Autoriteit
Consument & Markt

Muzenstraat 41
2511 WB Den Haag
070 722 20 00
www.acm.nl

Besluit

Besluit tot intrekking van de toekenning van 1884

Ons kenmerk : ACM/UIT/579011
Zaaknummer : ACM/22/177856
Datum : 3 juni 2022

Samenvatting

1. De Autoriteit Consument en Markt (ACM) heeft onderzoek gedaan naar de wijze waarop het abonnee-informatienummer 1884 wordt gebruikt en aangeboden. Dit abonnee-informatienummer is toegekend aan 1840 B.V., die tevens de feitelijke gebruiker van het nummer is. 1840 B.V. biedt met het abonnee-informatienummer 1884 een doorschakeldienst aan naar in ieder geval het gratis nummer van de Belastingdienst. Hiervoor betaalt de beller € 1 per minuut. Dit tarief geldt ook nadat de beller is doorgeschakeld naar de BelastingTelefoon van de Belastingdienst (BelastingTelefoon).

2. De ACM heeft KPN B.V. (KPN) op 13 april 2022 aanwijzingen gegeven tot het opschorten van de aankiesbaarheid van het nummer 1884 en de daaraan gerelateerde betaling. Uit het onderzoek dat de ACM heeft verricht, blijkt dat consumenten, voordat ze besluiten om te bellen naar het telefoonnummer, kunnen worden misleid. Naar het oordeel van de ACM zijn de aan de doorschakeldienst verwante organische zoekresultaten en de website https://belastingtelefoonbellen.nl zodanig ingericht dat de consument in de veronderstelling kan komen te verkeren dat hij via het abonnee-informatienummer rechtstreeks in contact komt met de BelastingTelefoon. Dit is echter niet het geval.

3. Daarnaast oordeelt de ACM dat ook sprake is van misleidende handelspraktijken nadat de consument heeft besloten het abonnee-informatienummer te bellen, omdat essentiële informatie niet wordt gemeld. Zodra de consument naar een abonnee-informatienummer behorende bij een doorschakeldienst belt, dient de identiteit van de aanbieder kenbaar te worden gemaakt. De ACM heeft vastgesteld dat de meldtekst die bellers horen voorafgaand aan oproepen naar het abonnee-informatienummer 1884 niet voldoet aan de wettelijke vereisten.

4. De ACM komt tot het oordeel dat het abonnee-informatienummer in strijd met de Telecommunicatiewet (Tw) wordt gebruikt. Hierdoor leiden consumenten financiële schade. De BelastingTelefoon is immers gratis te bereiken via het nummer 0800-0543. Ook kan de handelswijze van 1840 B.V. nadelige gevolgen hebben voor het vertrouwen van consumenten in de Belastingdienst en daarmee het vertrouwen in de overheid. Consumenten zijn immers verplicht om aangifte te doen en sommigen zullen zich gedwongen voelen om contact op te nemen met de Belastingdienst via de BelastingTelefoon. Ook mensen in kwetsbare posities kunnen niet om de Belastingdienst heen als zij vragen hebben over toeslagen. Als een beller zich niet bewust is van het feit dat hij door gebruik te maken van het abonnee-informatienummer 1884 misleid is, kan dit tot gevolg hebben dat hij in de toekomst uit financiële overwegingen minder snel contact zal opnemen met de Belastingdienst voor hulp bij fiscale zaken. De gedupeerde consument gaat er dan ten onrechte van uit dat de hoge telefoonkosten aan de Belastingdienst zijn te wijten en dat het bellen naar de BelastingTelefoon nu eenmaal zo veel kost.

5. Daarbij komt dat de ACM in de afgelopen jaren reeds handhavend heeft opgetreden tegen 1840 B.V. In 2018 heeft de ACM zes informatienummers die waren toegekend aan 1840 B.V. ingetrokken vanwege

misbruik van de tarifering en het niet nakomen van de aan de toekenningsbesluiten verbonden voorschriften.[1] Daarnaast heeft de ACM meermaals handhavend opgetreden tegen rechtspersonen waarvan de bestuurder van 1840 B.V., de (enig) bestuurder of tekenbevoegde directeur is. Zeer recentelijk heeft de ACM een informatienummer (0906-9393) ingetrokken dat was toegekend aan Cadena XTRA S.L. (Cadena), een van deze rechtspersonen, vanwege misbruik van tarifering van het informatienummer 0906-9393 bij het aanbieden van een doorschakeldienst via het nummer.[2] Het nummer stond op dezelfde website https://belastingtelefoonbellen.nl vermeld. Na intrekking van de toekenning van het nummer, heeft 1840 B.V. het abonnee-informatienummer 1884 op de website gepubliceerd.

6. Gelet op de ernst en de gevolgen van de misleiding, het feit dat 1840 B.V. met de onderhavige dienst een dienst aanbiedt die vergelijkbaar is met de misleidende doorschakeldienst die Cadena onlangs via de website https://belastingtelefoonbellen.nl heeft aangeboden, en de hierboven geschetste voorgeschiedenis, is de ACM van oordeel dat intrekking van de toekenning van het abonnee-informatienummer 1884 in dit geval gerechtvaardigd en proportioneel is. Door gebruik te maken van deze bevoegdheid wordt ook het risico weggenomen dat 1840 B.V. het abonnee-informatienummer op een andere website vermeldt en het nummer op die manier weer kan inzetten voor (soortgelijke) misleidende handelspraktijken.

[1] ACM/UIT/494460.
[2] ACM/UIT/572769.

1. Inleiding

7. De ACM is op grond van de Telecommunicatiewet verantwoordelijk voor het beheer van de nummervoorraad in Nederland. In dat verband kent zij op aanvraag telefoonnummers, waaronder informatienummers, toe en houdt zij toezicht op het gebruik van nummers. De ACM kan een toekenning intrekken als de nummerhouder of de nummergebruiker de bij of krachtens de Telecommunicatiewet met betrekking tot nummers gestelde regels niet nakomt.

8. De ACM heeft de afgelopen jaren signalen ontvangen van consumenten die zich misleid voelen door het aanbieden van doorschakeldiensten via informatienummers. Consumenten klagen er bijvoorbeeld over dat zij voor het bellen naar instanties of bedrijven € 0,90 per minuut of meer hebben moeten betalen. In werkelijkheid zijn veel instanties, zoals de Belastingdienst, gratis bereikbaar en mogen bedrijven voor het bellen naar hun klantenservice in het kader van gesloten overeenkomsten maximaal het verkeerstarief rekenen.[3] Het was deze consumenten niet duidelijk dat ze via een doorschakeldienst gebeld hebben, of ze hadden niet begrepen dat het genoemde tarief ook geldt voor nadat ze waren doorverbonden met de gewenste instantie. Consumenten zagen zich geconfronteerd met hoge rekeningen, zeker als zij bijvoorbeeld na het doorverbinden lang in de wacht hadden gestaan bij de instantie die zij wilden spreken.

9. Ook uit de media is naar voren gekomen dat consumenten last hebben van misleidende doorschakeldiensten, met name naar de Belastingdienst.[4]

10. Aangezien vele consumenten rond maart 2022 telefonisch contact zoeken met de Belastingdienst over de belastingaangifte, is de ACM in februari 2022 ambtshalve een onderzoek gestart naar mogelijke misleiding bij het gebruik van informatienummers voor het aanbieden van doorschakeldiensten naar de BelastingTelefoon. Bij het zoeken naar het telefoonnummer van de Belastingdienst via bijvoorbeeld Google, worden in zoekresultaten (advertenties of organische zoekresultaten) en op de bijbehorende websites 0906- of 18xy-nummers van doorschakeldiensten getoond. Als de beller de Belastingdienst via een van deze nummers belt, geldt een tarief van bijvoorbeeld € 1 per minuut dat doorloopt nadat hij naar de Belastingdienst is doorverbonden. Dit terwijl de BelastingTelefoon gratis bereikbaar is via het nummer 0800-0543.

11. Een van de nummers die uit het onderzoek van de ACM naar voren is gekomen is het abonnee-informatienummer 1884 dat wordt gebruikt voor het aanbieden van een doorschakeldienst naar de BelastingTelefoon via de website https://belastingtelefoonbellen.nl.

2. Feiten en omstandigheden

12. Bij besluit van 22 juni 2016[5] is het abonnee-informatienummer 1884 toegekend aan 1840 B.V.[6]

13. 1840 B.V. gebruikt het nummer voor een doorschakeldienst naar de BelastingTelefoon. Hiervoor betaalt de beller € 1 per minuut. Ook nadat hij is doorgeschakeld, dus gedurende het gesprek dat met de BelastingTelefoon plaatsvindt, blijft de beller dat tarief betalen.

[3] Artikel 3.2g van de Regeling universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen; het verkeerstarief bedraagt de gebruikelijke belkosten.
[4] https://radar.avrotros.nl/nieuws/item/let-op-voor-dure-doorverbindnummers-belastingtelefoon/ en https://opgelicht.avrotros.nl/hulp/vraag-antwoord/artikel/dure-doorschakeldiensten-voor-de-telefonische-klantenservice-van-de-belastingdienst-kpn-en-ziggo-is-dat-oplichting/.
[5] ACM/TVP/20161373.
[6] ACM/21/087554.

14. 1840 B.V. neemt op met: "*Doorschakeldienst, met wie mag ik u doorverbinden?*" De beller kan aangeven dat hij de Belastingdienst wil spreken. 1840 B.V. verbindt de beller vervolgens door met het gratis telefoonnummer van de Belastingdienst (0800-0543).

15. Het abonnee-informatienummer 1884 is te vinden via de zoekresultaten die verschijnen na het uitvoeren van een zoekopdracht op een smartphone met logische en voor de hand liggende zoektermen in de zoekmachine Google. Deze zoekresultaten leiden naar een door 1840 B.V. beheerde website https://belastingtelefoonbellen.nl., waarop het nummer staat vermeld.

16. Uit eerder onderzoek is gebleken dat Cadena, die dezelfde bestuurder heeft als 1840 B.V., het nummer 0906-9393 op dezelfde website heeft gebruikt voor een doorschakeldienst.

17. De ACM heeft de toekenning van het nummer 0906-9393 op 15 april 2022 ingetrokken omdat sprake was van misbruik van tarifering.[7]

18. De ACM heeft de belgegevens van het abonnee-informatienummer 1884 bij KPN opgevraagd. Uit deze gegevens blijkt dat er in de periode maart en april 2022 **[14.000-17.000]** keer naar het abonnee-informatienummer 1884 is gebeld. Deze gesprekken hebben in totaal **[80.000-100.000]** belminuten geduurd[8].

19. Op 13 april 2022 heeft de ACM respectievelijk op grond van de artikelen 7.3b, eerste lid, en 7.3a, eerste lid, van de Tw aanwijzingen gegeven aan KPN om de aankiesbaarheid van het abonnee-informatienummer 1884 en de aan dat nummer gerelateerde betaling voor een periode van vier weken op te schorten.[9] Aanleiding voor de aanwijzingen aan KPN vormde een beknopte eerste beoordeling van de ACM op basis waarvan zij tot de conclusie kwam dat er een aanwijzing bestond dat 1840 B.V. met het gebruik van het nummer 1884 gedragingen verricht die betrekking hebben op het kennelijk misbruik maken van de tarifering van het nummer, zoals genoemd in artikel 4.4, tweede lid, van de Tw. Daarbij leek de mobiele website van 1840 B.V. https://belastingtelefoonbellen.nl, waarop het nummer vermeld staat, niet te voldoen aan de richtlijnen die zijn opgenomen in de Leidraad voorkomen misleiding bij doorschakeldiensten.

20. Op 14 april 2022 heeft KPN laten weten dat zij heeft voldaan aan de aanwijzing tot opschorting van de aankiesbaarheid van het abonnee-informatienummer 1884 en de aan het nummer gerelateerde betaling.[10]

21. Op 6 mei 2022 heeft de ACM op grond van de artikelen 7.3a, derde lid, en 7.3b, derde lid, van de Tw de opschortingsperiode met nog eens vier weken verlengd.[11]

22. 1840 B.V., nummerhouder en nummergebruiker van het nummer 1884, is van de aanwijzingen[12] alsmede van de verlenging van de opschortingsperiode[13] op de hoogte gesteld.

23. Bij brief van 9 mei 2022 heeft de ACM 1840 B.V. in de gelegenheid gesteld om een zienswijze in te dienen.[14]

24. Bij e-mail van 16 mei 2022 heeft 1840 B.V. een zienswijze ingediend tegen de opschorting van de aankiesbaarheid van het nummer 1884 en de daaraan gerelateerde betaling, als ook tegen de

[7] ACM/UIT/572769.
[8] ACM/IN/695228.
[9] ACM/UIT/575009.
[10] ACM/IN/690171.
[11] ACM/UIT/576529.
[12] ACM/UIT/575011.
[13] ACM/UIT/576526.
[14] ACM/UIT/576531.

mogelijke intrekking van het nummer.[15] In de zienswijze heeft 1840 B.V. het volgende naar voren gebracht:

- Er is geen sprake van een bewuste overtreding van het bepaalde in artikel 4.4. van de Tw en artikel 3.6b van het Bude;
- 1840 B.V. heeft het nummer 1884 geactiveerd op de website https://belastingtelefoonbellen.nl voordat hij wist dat de URL deels het probleem was van de opschorting van het nummer 0906-9393;
- De shortcode is niet ingezet voor het nummer 1884. De URL van de website https://belastingtelefoonbellen.nl is niet meer actief en opent nu de website telefoonnummerbellen.nl zonder callcenter informatie; en
- 1840 B.V. heeft op geen enkele wijze de consument willen misleiden dan wel op enig ander wijze misbruik willen maken van deze omissie.

3. Juridisch kader

25. Dit hoofdstuk beschrijft het juridisch kader op basis waarvan dit besluit genomen is. De teksten van de artikelen zelf zijn opgenomen in Bijlage A bij dit besluit. Eerst zal de ACM in paragraaf 3.1 de relevante bepalingen ten aanzien van de bevoegdheid van de ACM weergeven. De ACM is van oordeel dat bij het gebruik van het abonnee-informatienummer 1884 sprake is van kennelijk misbruik van de tarifering. Er is sprake van kennelijk misbruik van de tarifering, omdat er sprake is van misleidende handelspraktijken voordat de consument besluit om het telefoonnummer te bellen en omdat essentiële informatie niet wordt vermeld nadat de consument het telefoonnummer heeft gebeld. Daarom wordt in paragraaf 3.2 het juridisch kader met betrekking tot misleidende handelspraktijken weergegeven. Tot slot wordt in paragraaf 3.3 uiteengezet wat de relevante bepalingen zijn met betrekking tot het ontbreken van essentiële informatie nadat de consument het telefoonnummer heeft gebeld. In dit verband merkt de ACM op dat er op grond van de artikelen 6:193c en 193d van het BW al sprake is van verboden misleiding of omissie als de gemiddelde consument door de handelspraktijk kan worden misleid.

3.1. Bevoegdheid ACM

26. Op grond van artikel 4.7, vierde lid, onder a, van de Tw jo. artikel 4.4, eerste lid, onder a, van de Tw en artikel 3.6b van het Besluit universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen (Bude) is de ACM bevoegd om de toekenning van een nummer in te trekken wanneer er sprake is van gedragingen van een nummergebruiker die betrekking hebben op het kennelijk misbruik van de tarifering.

27. Volgens artikel 3.6b van het Bude wordt onder deze gedragingen verstaan: het verstrekken van onjuiste informatie of informatie die de gemiddelde consument misleidt of kan misleiden als bedoeld in artikel 6:193c, eerste lid en tweede lid, onder b, van het Burgerlijk Wetboek (BW) en het weglaten van essentiële informatie als bedoeld in artikel 6:193d, tweede lid, van het BW.

3.2. Misleidende handelspraktijken

28. Op grond van artikel 6:193c, eerste lid, aanhef en onder a, b en f, van het BW is sprake van een misleidende handelspraktijk, als een handelaar onjuiste, dan wel misleidende informatie verstrekt over onder andere, de aard en de voornaamste kenmerken van het product en over de identiteit en hoedanigheid van de handelaar, waardoor de gemiddelde consument een besluit over een overeenkomst neemt of kan nemen, dat hij anders niet had genomen.

[15] ACM/IN/694520.

29. Op grond van artikel 6:193d, eerste lid, van het BW is ook sprake van een misleidende handelspraktijk als sprake is van een misleidende omissie. Van een misleidende omissie is sprake als een handelaar essentiële informatie weglaat waardoor de gemiddelde consument een besluit over een overeenkomst neemt of kan nemen, dat hij anders niet had genomen (artikel 6:193d, tweede lid, van het BW).

30. Bij de beoordeling of essentiële informatie is weggelaten of verborgen is gehouden, worden de feitelijke context, de beperkingen van het communicatiemedium alsook de maatregelen die zijn genomen om de informatie langs andere wegen ter beschikking van de consument te stellen, in aanmerking genomen (artikel 6:193d, vierde lid, van het BW).

31. Artikel 6:193e van het BW benoemt informatie die essentieel is in een uitnodiging tot aankoop. Dit zijn onder andere: de voornaamste kenmerken van het product, in de mate waarin dit gezien het medium en het product passend is (onderdeel a), de identiteit van de handelaar en zijn handelsnaam (onderdeel b) en de prijs van de dienst (onderdeel c). De definitie van uitnodiging tot aankoop luidt: ‘commerciële boodschap die de kenmerken en de prijs van het product op een aan het gebruikte medium aangepaste wijze vermeldt en de consument aldus in staat stelt een aankoop te doen’ (artikel 6:193a, eerste lid, aanhef en onder g, van het BW).

32. Een handelaar is een natuurlijk persoon of rechtspersoon die handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf of degene die ten behoeve van hem handelt (artikel 6:193a, eerste lid, onder b, van het BW).

33. Onder een besluit over een overeenkomst wordt verstaan: een door een consument genomen besluit over de vraag of, en, zo ja, hoe en op welke voorwaarden hij een product koopt, geheel of gedeeltelijk betaalt, behoudt of van de hand doet, of een contractueel recht uitoefent in verband met het product, ongeacht of de consument overgaat tot handelen (artikel 6:193a, eerste lid, onder e, van het BW). In zijn arrest van 19 december 2013 in de zaak Trento Sviluppo heeft het Hof van Justitie overwogen dat het begrip besluit over een overeenkomst niet alleen het besluit om het product al dan niet te kopen omvat, maar tevens alle besluiten die daarmee rechtstreeks verband houden, met name het besluit om de winkel binnen te gaan.[16] De Europese Commissie heeft in de richtsnoeren bij de richtlijn inzake oneerlijke handelspraktijken vermeld dat veel besluiten vóór aankoop als besluit over een transactie kunnen worden beschouwd, bijvoorbeeld: een besluit om door te klikken op een website naar aanleiding van een commercieel aanbod.[17]

34. Zoals in de genoemde richtsnoeren uiteen is gezet, is de gemiddelde consument in de jurisprudentie van het Hof van Justitie iemand die kritisch, nadenkend en behoedzaam is in zijn marktgedrag. Hij zal zichzelf informeren met betrekking tot de kwaliteit en de prijs van producten en efficiënte keuzes maken. De gemiddelde consument als bedoeld in de richtlijn is echter niet iemand die weinig bescherming nodig heeft omdat hij altijd in staat is alle beschikbare informatie te verzamelen en op basis daarvan een verstandig besluit te nemen, zo vervolgt de Europese Commissie. Bij de interpretatie van het begrip “gemiddelde consument” krachtens de richtlijn oneerlijke handelspraktijken, dient altijd rekening te worden gehouden met artikel 114 van het Verdrag, dat voorziet in een hoog niveau van consumentenbescherming. Bovendien is, zoals uitdrukkelijk vermeld in overweging 18 bij de Richtlijn, het criterium van de gemiddelde consument geen statistisch criterium. Dit betekent dat de nationale autoriteiten en rechtbanken in staat moeten zijn om naar eigen oordeel te bepalen of een praktijk de gemiddelde consument kan misleiden, door uit te gaan van de vermoedelijke verwachting van een doorsneeconsument, zonder een deskundigen- of een opinie-onderzoek te hoeven gelasten.

35. Onder product wordt in de bepalingen over misleidende handelspraktijken onder andere begrepen een dienst (artikel 6:193a, eerste lid, aanhef en onder c, van het BW).

[16] HvJ EU 19 december 2013, Zaak C-281/12, ECLI:EU:C:2013:859 (Trento Sviluppo), punten 35-38.
[17] Richtsnoeren van de Europese Commissie voor de tenuitvoerlegging/toepassing van Richtlijn 2005/29/EG betreffende oneerlijke handelspraktijken, SWD(2016) 163 final, p. 42.

3.3. Geen verstrekking van essentiële informatie vóór het doorschakelen van het gesprek

36. Zoals hiervoor vermeld, kunnen gedragingen die betrekking hebben op het kennelijk misbruik maken van de tarifering van een 090x-nummer door een nummergebruiker, op grond van artikel 4.4 van de Tw jo artikel 4.7 van de Tw jo. artikel 3.6b van het Bude, aanleiding vormen om de toekenning van een nummer in te trekken.

37. Er is onder andere sprake van kennelijk misbruik van de tarifering indien sprake is van het weglaten van essentiële informatie als bedoeld in artikel 6:193d, tweede lid, van het BW. De ACM heeft in de Beleidsregel toekenning en intrekking 090x- en 18xy-nummers[18] (Beleidsregel) aangegeven wat zij in deze context kan verstaan onder het verstrekken van essentiële informatie.

38. Op basis van artikel 4 van de Beleidsregel dient bij de aanvang van de dienst de identiteit van de nummergebruiker en de voornaamste kenmerken van de dienst kenbaar te worden gemaakt. Tevens dient de beller bij aanvang van de dienst op de hoogte te worden gesteld van het feit dat er een doorschakeldienst wordt aangeboden, het tarief hiervan en het feit dat het tarief ook geldt voor het gesprek dat na de doorschakeling plaatsvindt.

39. Uit de toelichting bij de Beleidsregel blijkt dat deze informatie tijdens de tariefmelding kan worden gegeven, maar dat het ook is toegestaan om de informatie na de tariefmelding te verschaffen. De informatie moet in ieder geval worden geleverd voordat de dienst wordt verstrekt.

3.4. Nummerplan telefoon- en ISDN-diensten

40. In het Nummerplan telefoon- en ISDN-diensten (nummerplan) is de bestemming van de 18-reeks bepaald. Deze luidt:

    "*Toegang tot gratis of betaalde abonnee-informatiediensten, waarmee tenminste telefoonnummers kunnen worden opgevraagd aan de hand van gegevens betreffende de naam in combinatie met gegevens betreffende het adres en huisnummer, postcode of de woonplaats van de abonnee, en waarmee aanvullende openbaar beschikbare algemene informatie over de naam, het adres dan wel de locatie, de bereikbaarheid en de dienstverlening van abonnees opgevraagd kan worden aan de hand van door de oproeper verstrekte zoektermen.*"

41. In het besluit houdende wijziging van het nummerplan in verband met de bestemming van 18xy-nummers is in dit verband het volgende opgenomen:

    "*(…) gelet op de doelstelling om met de 18xy-reeks het aanbod van een herkenbare abonnee-informatiedienst te realiseren, moet uit een eventuele reclameuiting of promotionele activiteit voldoende blijken dat via het betreffende nummer in ieder geval de standaard abonnee-informatiedienst wordt aangeboden*".[19]

[18] https://www.acm.nl/sites/default/files/documents/2017-12/definitieve-beleidsregel-toekenning-en-intrekking-informatienummers-2017-12-07.pdf
[19] Besluit van de Minister van Economische Zaken van 15 juli 2015, nr. 15076834, houdende wijziging van het Nummerplan telefoon- en ISDN-diensten in verband met de bestemming van telefoonnummers voor abonnee-informatiediensten, *Stcrt.* 2015, nr. 18679, p. 3.

4. Onderzoek

42. Zoals vermeld in randnummer **Fout! Verwijzingsbron niet gevonden.** is de ACM in februari 2022 ambtshalve een onderzoek gestart naar mogelijke misleiding bij het gebruik van informatienummers voor het aanbieden van doorschakeldiensten naar de BelastingTelefoon, aangezien vele consumenten rond maart 2022 telefonisch contact zoeken met de Belastingdienst over de belastingaangifte. Om potentiële consumentenschade als gevolg van misleiding te voorkomen, heeft de ACM onderzocht bij welke doorschakeldiensten bellers terechtkomen op basis van de zoektermen 'Belastingdienst bellen' en 'Belastingtelefoon contact'. Dit zijn zoektermen waarvan de ACM verwacht dat deze gebruikt zouden kunnen worden door een consument die in contact wil komen met de BelastingTelefoon. In een aantal gevallen was sprake van domeinnamen waarin de term 'belastingtelefoon' voorkomt. Uit de Leidraad voorkomen misleiding bij doorschakeldiensten volgt dat dit aspect er doorgaans toe zal leiden dat sprake is van misleiding.[20]

43. Het gebruik van de term 'belastingtelefoon' in de domeinnaam, kan voor iemand die op zoek is naar het telefoonnummer van de Belastingdienst, sterker bijdragen aan eventuele misleiding dan domeinnamen waarbij dit niet het geval is. Daarom is er voor gekozen om deze websites verder te onderzoeken. Daarbij is beoordeeld of er naast het gebruik van misleidende domeinnamen, ook op andere punten van de Leidraad sprake is van misleiding. Dat was onder andere het geval bij de website https://belastingtelefoonbellen.nl, waarop het abonnee-informatienummer 1884 staat vermeld.

44. Uit het onderzoek bleek dat het abonnee-informatienummer 1884 wordt gebruikt voor het aanbieden van een doorschakeldienst naar de BelastingTelefoon. Toezichthoudend ambtenaren van de ACM hebben de openbare uitingen, waarin het abonnee-informatienummer 1884 wordt vermeld, gedocumenteerd en beoordeeld. Dit nummer is op enig moment vervangen door het informatienummer 0906-9393. Op 22 februari 2022 heeft de ACM VodafoneZiggo de aanwijzing gegeven de aankiesbaarheid van het nummer 0906-9393 op te schorten. Vervolgens bleek op 15 maart 2022 tijdens een controle van de website https://belastingtelefoonbellen.nl door een toezichthoudend ambtenaar, dat het nummer 0906-9393 vervangen was door het nummer 1884.

45. Ten behoeve van dit onderzoek zijn de organische zoekresultaten, die op een smartphone worden verkregen via de zoekmachine Google, en de mobiele website die gebruikt wordt voor het aanbieden van dit abonnee-informatienummer vastgelegd. Daarnaast hebben toezichthoudend ambtenaren het desbetreffende abonnee-informatienummer meermaals gebeld.

46. Hieronder is kort beschreven op welke wijze het onderzoek heeft plaatsgevonden. De uit dit onderzoek verkregen informatie is in verband met de overzichtelijkheid in hoofdstuk 5 opgenomen. Dat hoofdstuk bevat de beoordeling van de ACM. Het is op die manier direct duidelijk op welke informatie de beoordeling van de ACM betrekking heeft.

Onderzoek zoekresultaten

47. Op 31 maart en 1, 5, 7, 8 en 12 april 2022 hebben toezichthoudend ambtenaren met een mobiele telefoon[21] via de zoekmachine Google gezocht naar advertenties en organische zoekresultaten door middel van de zoektermen 'Belastingdienst bellen' en 'Belastingtelefoon contact'. Dit zijn zoektermen waarvan de ACM verwacht dat deze gebruikt zouden kunnen worden door een consument die de contactgegevens zoekt van de Belastingdienst. Organische zoekresultaten worden door Google opgemaakt om zo goed mogelijk aan te sluiten bij de zoekopdracht. De nummergebruiker heeft echter

[20] Leidraad, p. 6-7: "Het gebruik van een domeinnaam met daarin de naam van een bedrijf of instelling, waarnaar de nummerhouder kan doorschakelen, of van een domeinnaam die verwarring kan scheppen over de aard van de dienst van de nummerhouder, of van haar identiteit als aanbieder."
[21] De ACM heeft de controles met een mobiele telefoon uitgevoerd, omdat consumenten die op zoek zijn naar een telefoonnummer van een bedrijf dit in de regel via een mobiele telefoon zullen doen. Hierbij is gebruik gemaakt van een iPhone 7 en Samsung Galaxy S8. Dit leidde niet tot wezenlijke verschillen in vastleggingen.

wel invloed op hoe een organisch zoekresultaat eruit komt te zien.[22] De toezichthoudend ambtenaren hebben de organische zoekresultaten vastgelegd alsmede de HTML-code:

<title>Belastingtelefoon nodig? | Bel nu 1 8 4 0 BV</title>><meta name="description" content="Bel ☎ 1808 voor nummerinformatie Belastingdienst. ✅ Doorschakeldienst [90cpm ook na doorverbinden] Direct persoonlijk contact. Géén keuzemenu." />

In deze code valt te zien welke titel en fragmenten aan Google zijn voorgedragen als suggestie voor de organische zoekresultaten.

Onderzoek website

48. In de zoekresultaten die via Google voor de zoektermen ‘Belastingdienst bellen’ en ‘Belastingtelefoon contact’ worden verkregen, is het abonnee-informatienummer 1884 vermeld en wordt verwezen naar https://belastingtelefoonbellen.nl. De toezichthoudend ambtenaren hebben de website vastgelegd.[23]

Onderzoek abonnee-informatienummer 1884

49. Toezichthoudend ambtenaren hebben op 31 maart en 1, 5, 7, 8 en 12 april 2022 met een smartphone naar het abonnee-informatienummer 1884 gebeld door te drukken op het nummer dat verscheen door op de belknop te drukken op de mobiele website https://belastingtelefoonbellen.nl.

5. Beoordeling ACM

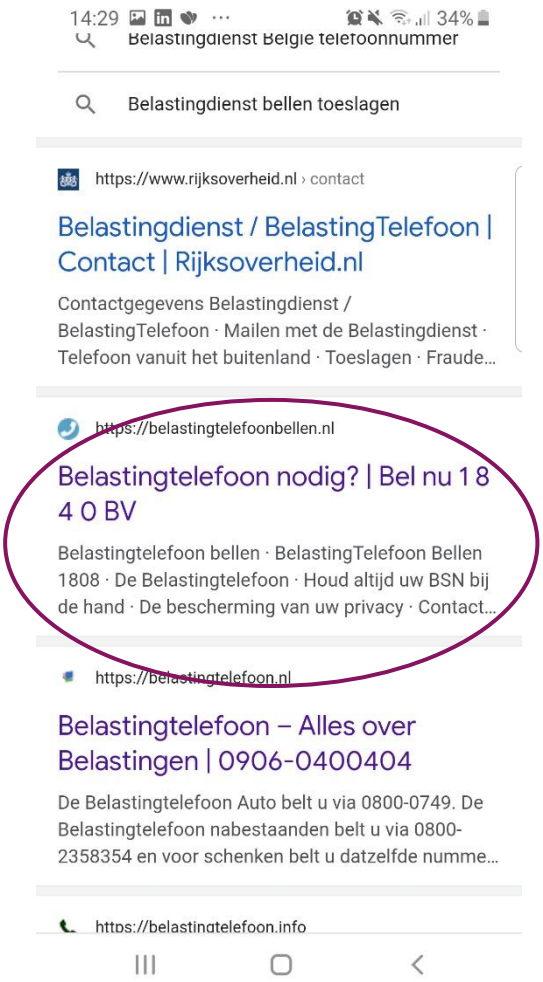
50. In dit hoofdstuk concludeert de ACM tot de intrekking van de toekenning van het abonnee-informatienummer 1884.

51. De ACM baseert dit op de vaststelling dat sprake is van misleidende handelspraktijken voordat de consument besluit om het telefoonnummer te bellen. Deze praktijken kwalificeren als kennelijk misbruik van de tarifering. In dit kader zal de ACM ten eerste de organische zoekresultaten, verkregen op een smartphone via Google beoordelen (paragraaf 5.1). Ten tweede zal de ACM haar oordeel geven over de mobiele website waarnaar de beoordeelde zoekresultaten verwijzen (paragraaf 5.2). Naast het oordeel dat sprake is van misleidende handelspraktijken, komt de ACM ook tot het oordeel dat er sprake is van kennelijk misbruik van de tarifering, omdat essentiële informatie niet wordt vermeld nadat de consument het telefoonnummer heeft aangekozen (paragraaf 5.3). Vervolgens beschrijft de ACM de gevolgen van deze overtreding voor de beller (paragraaf 5.4). Ten slotte besluit de ACM – gelet op alle feiten en omstandigheden van het gebruik van het nummer – tot intrekking van de toekenning van het abonnee-informatienummer 1884 (paragraaf 5.5).

5.1. Organische zoekresultaten

52. De zoekterm ‘Belastingdienst bellen’ levert het volgende organische zoekresultaat op voor de website https://belastingtelefoonbellen.nl:

[22] Zie voor meer informatie hierover Bijlage B bij dit besluit.
[23] Zie bijlagen C, D en E.



Afbeelding 2: Screenshot Google organisch zoekresultaat[24] (zoekterm 'belastingdienst bellen'), d.d. 31 maart 2022

53. De zoekterm 'belastingtelefoon contact' levert het volgende organische zoekresultaat op voor de website https://belastingtelefoonbellen.nl:

[24] ACM/INT/446181.

Afbeelding 3: Screenshot Google organisch zoekresultaat[25] (zoekterm 'belastingtelefoon contact'), d.d. 8 april 2022

54. In de organische zoekresultaten is een domeinnaam, een titel en een tekst opgenomen. De domeinnaam en de titel worden door 1840 B.V. bepaald. De tekst daaronder wordt door Google samengesteld aan de hand van informatie uit de '<meta name="description">' tag in de HTML-code, die 1840 B.V. aanlevert, zoals opgenomen in randnummer 47.[26] De ACM beperkt zich in haar beoordeling van het eerste zoekresultaat (zie afbeelding 2) tot de domeinnaam en de titel, omdat niet vaststaat dat 1840 B.V. de tekst daaronder daadwerkelijk heeft beïnvloed en die tekst dus ook volledig door Google kan zijn samengesteld. Ongeacht of de niet-vetgedrukte tekst kon worden beïnvloed door 1840 B.V., constateert de ACM echter dat die tekst het misleidende karakter van de domeinnaam en de titel - die direct in het oog springt - niet wegneemt. De ACM licht dat hieronder toe.

55. In de kop van de organische zoekresultaten staat in vetgedrukte letters: "*Belastingtelefoon nodig? Bel nu 1840 BV*". Deze tekst komt overeen met de titel die is aangeleverd door de nummergebruiker zoals in randnummer 47 is omschreven. Dit kan ten onrechte de indruk wekken dat de consument via de website https://belastingtelefoonbellen.nl direct in contact kan komen met de BelastingTelefoon. Door te bellen via de dienst van 1840 B.V., kan de consument echter niet direct zijn belasting gerelateerde vragen aan de Belastingdienst stellen. 1840 B.V. schakelt de consument eerst door naar de BelastingTelefoon van de Belastingdienst.

56. Daarnaast kan het gebruik van de naam "*Belastingtelefoon*" in de titel en in de domeinnaam https://belastingtelefoonbellen.nl, bij de consument onterecht de indruk wekken dat op voornoemde website het nummer van de Belastingdienst kan worden gevonden. Op de contactpagina van de officiële website van de Belastingdienst is een link opgenomen naar een pagina waarop de telefoonnummers van de Belastingdienst staan vermeld. Bovenaan het overzicht staat 'BelastingTelefoon', gevolgd door vier varianten waaronder 'BelastingTelefoon Auto' en

[25] ACM/INT/446186.
[26] https://support.google.com/webmasters/answer/35624?hl=nl. Zie hierover bijlage B.

'BelastingTelefoon Schenken' gebruikt[27]. Kortom, de naam waarmee de Belastingdienst naar buiten treedt over de meeste van haar telefoonnummers – en waarmee consumenten als gevolg daarvan bekend zijn – bevat de term 'BelastingTelefoon'.

57. De ACM kan de tekst in het tweede organische zoekresultaat (zie afbeelding 3) wel beoordelen, omdat het organische zoekresultaat met de HTML-code door 1840 B.V. aan Google is aangeleverd[28]. Dit organische zoekresultaat beoordeelt de ACM als volgt. Allereerst is in de tekst het abonnee-informatienummer 1808 vermeld. Dit is echter niet het nummer waarnaar de consumenten bellen via de website https://belastingtelefoonbellen.nl. Ten tweede is in de tekst van het zoekresultaat zoals weergegeven in afbeelding 3, een tarief van € 0,90 vermeld. Als consumenten naar het nummer 1884 bellen, horen zij in de tariefmelding echter dat het bellen naar het nummer € 1 per minuut kost. Dit is het bedrag dat consumenten daadwerkelijk betalen voor het gesprek met de doorschakeldienst van 1840 B.V. en het gesprek dat na het doorschakelen plaatsvindt met de BelastingTelefoon.

58. De ACM concludeert dat niet alleen de in de organische zoekresultaten vermelde domeinnaam https://belastingtelefoonbellen.nl en de titel, maar ook de niet-vetgedrukte tekst daaronder, de gemiddelde consument kan misleiden over de aangeboden dienst.

5.2. Mobiele website

59. De toezichthoudend ambtenaar is op de website https://belastingtelefoonbellen.nl gekomen door op de in paragraaf 5.1 bedoelde organische zoekresultaten te klikken.

60. De ACM betrekt in de beoordeling slechts de mobiele website, en niet de desktop versie van de websites. Veel consumenten zullen immers hun mobiele telefoon gebruiken wanneer zij op zoek zijn naar het nummer van de Belastingdienst. Er is sprake van een uitnodiging tot aankoop zodra een telefoonnummer op de website wordt vermeld of wanneer op de mobiele webpagina een virtuele belknop is opgenomen, waarop de consument kan klikken om het nummer te bellen. In dit geval is op de mobiele webpagina van https://belastingtelefoonbellen.nl een groene belknop opgenomen met de tekst: "*BEL NU*".

61. Bij de controle die is uitgevoerd via een iPhone 7 verschijnen bij het openen van de mobiele website https://belastingtelefoonbellen.nl de volgende pagina's:

[27] Te vinden op https://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/nl/contact/content/belastingdienst-bellen.
[28] Zie bijlage B.

Afbeelding 4: Screenshot website[29] (https://belastingtelefoonbellen.nl), d.d. 8 april 2022

Afbeelding 5: Screenshot website[30] (https://belastingtelefoonbellen.nl), d.d. 8 april 2022

[29] ACM/INT/446186.
[30] ACM/INT/446186.

Afbeelding 6: Screenshot website[31] (https://belastingtelefoonbellen.nl), d.d. 8 april 2022

Afbeelding 7: Screenshot website[32] (https://belastingtelefoonbellen.nl), d.d. 8 april 2022

[31] ACM/INT/446186.
[32] ACM/INT/446186.

62. Door op de groene knop "*BEL NU*" op het startscherm te drukken, verschijnt het abonnee-informatienummer 1884.

63. De ACM is van oordeel dat de misleiding die begint bij de op Google gevonden zoekresultaten wordt voortgezet op de mobiele website https://belastingtelefoonbellen.nl. De tekst op de website kan een onterecht vermoeden van de consument bevestigen dat hij via het op de mobiele website genoemde abonnee-informatienummer 1884 direct een medewerker van de BelastingTelefoon krijgt te spreken.

Verstrekken van misleidende informatie

64. De domeinnaam https://belastingtelefoonbellen.nl valt direct op. Volgens de Leidraad is er sprake van misleiding wanneer de domeinnaam de naam van een bedrijf of instelling bevat waarnaar wordt doorgeschakeld.[33] In casu schakelt 1840 B.V. door naar de BelastingTelefoon, die in de domeinnaam staat vermeld. Door het gebruik van de naam "*belastingtelefoonbellen*" kunnen consumenten worden misleid over de identiteit van de aanbieder en daarmee ook over de aard en voornaamste kenmerken van de dienst die wordt aangeboden. In zijn zienswijze geeft 1840 B.V. aan dat hij het nummer 1884 heeft geactiveerd op de website https://belastingtelefoonbellen.nl voordat hij wist dat de URL deels het probleem was van de opschorting van het nummer 0906-9393. Zoals gezegd, is reeds in de Leidraad bepaald dat er sprake is van misleiding wanneer de domeinnaam de naam van een bedrijf of instelling bevat waarnaar wordt doorgeschakeld. 1840 B.V. behoorde dit te weten.

65. De titel bovenaan de website "*Belastingtelefoon bellen*", waarbij de term Belastingtelefoon is vetgedrukt, valt ook direct op. Uit de Leidraad volgt dat de term "*Belastingtelefoon*" de gemiddelde consument kan misleiden over de aangeboden dienst en de identiteit van de aanbieder, als daarbij niet ook in dezelfde context en in een ten minste even groot lettertype de identiteit van 1840 B.V. en het feit dat hij een doorschakeldienst aanbiedt, wordt vermeld. Het kan bij de consument onterecht de indruk wekken dat het nummer 1884 – dat kan worden gebeld door op de belknop te drukken – het nummer van de Belastingdienst is. De Belastingdienst gebruikt de naam BelastingTelefoon immers in haar openbare uitingen waaronder op haar officiële website.[34] Deze naam is publiekelijk bekend. In tegenstelling tot hetgeen de term "*belastingtelefoon*" suggereert, belt de consument niet direct naar de BelastingTelefoon door op de belknop te drukken waarmee het nummer 1884 wordt gebeld.

66. Daarnaast kan de belknop met de tekst "*BEL NU*" bijdragen aan de misleiding. Door de knop op de website te plaatsen, kan bij de consument de onjuiste indruk ontstaan dat de belknop de consument rechtstreeks in verbinding brengt met de BelastingTelefoon. In dit verband merkt de ACM op dat in openbare uitingen waar een nummer of belknop is opgenomen, duidelijk moet zijn aangegeven dat de beller die naar het betreffende telefoonnummer belt, een doorschakeldienst belt.[35] Dat is hier niet het geval.

67. De bestemming van de 18-reeks zoals bepaald in het nummerplan, schrijft voor dat in ieder geval de standaard abonnee-informatiedienst moet worden aangeboden. Een standaard abonnee-informatiedienst houdt onder andere in dat consumenten ten minste telefoonnummers moeten kunnen opvragen aan de hand van gegevens betreffende de naam in combinatie met gegevens betreffende het adres en huisnummer, postcode of de woonplaats van de abonnee. In de toelichting bij de wijziging van de bestemming is bepaald dat uit een openbare aanprijzing voldoende moet blijken dat via het betreffende nummer in ieder geval de standaard abonnee-informatiedienst wordt aangeboden.[36] Dit houdt in dat uit de tekst op de website https://belastingtelefoonbellen.nl moet blijken dat consumenten via het nummer 1884 naast informatie over de BelastingTelefoon ook informatie moeten kunnen opvragen van andere abonnees. In casu is de website https://belastingtelefoonbellen.nl volledig en

[33] Zie Leidraad, p. 6 en 7.
[34] https://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/nl/contact/content/belastingdienst-bellen.
[35] Zie Leidraad, p. 6
[36] Besluit van de Minister van Economische Zaken van 15 juli 2015, nr. 15076834, houdende wijziging van het Nummerplan telefoon- en ISDN-diensten in verband met de bestemming van telefoonnummers voor abonnee-informatiediensten, Stcrt. 2015, nr. 18679, blz. 3.

uitsluitend gericht op het bereiken van één specifieke abonnee, namelijk de BelastingTelefoon. Uit de toelichting bij de wijziging van de bestemming van de 18xy-reeks blijkt dat dit niet is toegestaan.

Weglaten van essentiële informatie (misleidende omissie)

68. Aangezien op de mobiele website een belknop is opgenomen, moet op de mobiele website in één oogopslag ten minste de volgende essentiële informatie duidelijk zichtbaar zijn: de identiteit van de aanbieder van de doorschakeldienst, de voornaamste kenmerken van de dienst en de prijs[37]. De ACM constateert dat deze essentiële informatie deels ontbreekt op de mobiele website.

69. Ten eerste heeft 1840 B.V. ten onrechte nagelaten om bovenaan de homepage van de mobiele website waar hij de BelastingTelefoon in vetgedrukte letters noemt, zijn handelsnaam en voornaamste kenmerken van zijn dienst in dezelfde context en in een even groot lettertype te vermelden.[38]

70. Ten tweede is het niet duidelijk wat de voornaamste kenmerken van de aangeboden dienst zijn. Onder de belknop staat: "*Bellen met de Belastingtelefoon doet u via het telefoonnummer van 1840 B.V*." Hier staat niet vermeld dat de aangeboden dienst een doorschakeldienst betreft. 1840 B.V. maakt derhalve niet duidelijk dat hij doorschakelt naar een medewerker van de BelastingTelefoon, die de consument vervolgens verder kan helpen met zijn vraag. De zin "*Hier vindt u alle informatie om doorverbonden te worden met de juiste afdeling van de belastingtelefoon*" impliceert dat de beller wordt doorverbonden naar de juiste afdeling, terwijl 1840 B.V. de beller doorschakelt naar het algemene telefoonnummer van de BelastingTelefoon. Ook uit de zin "*Dit betaalt u ook als u bent doorverbonden*" blijkt niet duidelijk dat er sprake is van een doorschakeldienst. In beide zinnen ontbreekt essentiële informatie over de voornaamste kenmerken van de aangeboden dienst.

71. De ACM concludeert dat de mobiele website https://www.belastingtelefoonbellen.nl zodanig is opgesteld dat de gemiddelde consument kan worden misleid over de aard van de aangeboden dienst. Bovendien is sprake van misleidende omissies, omdat de informatie over de kenmerken van de aangeboden dienst ontbreekt op het startscherm van de website. Door de combinatie van het verstrekken van misleidende informatie en het weglaten van essentiële informatie kan de consument die (via zijn mobiele telefoon) wil bellen naar de BelastingTelefoon, misleid worden. Hierdoor kan die consument in de onjuiste veronderstelling komen te verkeren dat de aangeboden dienst, het abonnee-informatienummer 1884, hem rechtstreeks verbindt met de BelastingTelefoon.

Conclusie beoordeling organische zoekresultaten en website

72. Naar het oordeel van de ACM kan de gemiddelde consument door de gehele opzet van de organische zoekresultaten en de mobiele website, besluiten het abonnee-informatienummer 1884 te bellen, terwijl hij dat niet had gedaan als hij had geweten dat het een doorschakeldienst betreft, welk tarief in rekening wordt gebracht voor het gesprek met de Belastingdienst (temeer nu het bellen naar het nummer 0800-0543 van de Belastingdienst gratis is) en wie de aanbieder van deze dienst is. De beslissing van een consument om met het abonnee-informatienummer te bellen, valt aan te merken als een besluit over een overeenkomst als bedoeld in artikel 6:193c, eerste lid, van het BW en artikel 6:193d, tweede lid, van het BW. De ACM concludeert dat er sprake is van misleidende handelspraktijken als bedoeld in artikel 6:193c, eerste lid, van het BW en artikel 6:193d, tweede lid, van het BW.

5.3. Geen verstrekking van essentiële informatie vóór het doorschakelen van het gesprek

73. Vorenstaand heeft de ACM geoordeeld dat, ten aanzien van de informatie die wordt verstrekt of weggelaten voorafgaand aan het besluit van de consument het abonnee-informatienummer 1884 te bellen, sprake is van misleidende handelspraktijken. Navolgend komt de ACM tot de conclusie dat ook

[37] Zie Leidraad, p. 6.
[38] Zie Leidraad, p. 6.

na het moment dat de consument het nummer daadwerkelijk belt onvoldoende informatie wordt verstrekt, waardoor er sprake is van het kennelijk misbruik van de tarifering van het abonnee-informatienummer 1884 in de zin van artikel 3.6b van het Bude.[39]

74. Toezichthoudend ambtenaren hebben met een mobiele telefoon het abonnee-informatienummer 1884 gebeld[40]. Hierbij kregen de toezichthoudend ambtenaren de volgende tariefmelding te horen:

    "*Dit informatienummer en het doorverbonden gesprek kosten 1 euro per minuut plus uw gebruikelijke belkosten.*"

    Vervolgens klonk een andere (geautomatiseerde) stem die drie verschillende teksten opnoemde:

    "*U bent de eerstvolgende wachtende, moment nog. Wij proberen u zo snel mogelijk van dienst te zijn*", "*U bent nu de eerstvolgende wachtende, we proberen u zo snel mogelijk van dienst te zijn*" en "*Moment nog, u bent nu de eerstvolgende wachtende*".

    Na ongeveer drie minuten werd er opgenomen door een medewerker met:

    "*Doorschakeldienst, met wie mag ik u doorverbinden?*" De toezichthoudend ambtenaar antwoordde: "*De Belastingdienst*". De medewerker antwoordde "*Ik ga u doorverbinden met de BelastingTelefoon, een ogenblik alstublieft*".

    Daarna volgde er een andere geautomatiseerde stem:

    "*Goedendag. Welkom bij de BelastingTelefoon. Dit gesprek kan worden opgenomen voor kwaliteitsdoeleinden. Zie voor meer informatie de privacyverklaring op de website van de belastingdienst. Als u uw Burgerservicenummer bij de hand heeft, kunnen wij u sneller helpen*". Daarna zei de geautomatiseerde stem: "*U hoort een keuzemenu met 4 mogelijkheden. Kies 1 als u een vraag over toeslagen heeft. Kies 2 als u een ondernemersvraag heeft, of geregistreerd bent als ondernemer. Kies 3 als u uitstel wilt voor het invullen van uw aangifte inkomstenbelasting over 2021, of als u hulp wilt bij het invullen van de aangifte over 2021. Kies 4 als u een andere vraag heeft*".

75. De ACM stelt vast dat vanaf het moment van het bellen van het nummer de identiteit van de nummergebruiker op geen enkele wijze kenbaar is voor de beller. Zoals de ACM reeds eerder in dit besluit heeft vastgesteld, zijn de organische zoekresultaten en de website die de consument naar het abonnee-informatienummer 1884 leiden, zo vormgegeven dat de consument ten onrechte in de veronderstelling kan zijn dat hij via het nummer belt naar de BelastingTelefoon. Doordat ook na het aankiezen van het nummer de identiteit van de nummergebruiker niet volgt uit hetgeen de beller te horen krijgt, wat is voorgeschreven op grond van artikel 4 van de Beleidsregel, wordt de misleiding voortgezet.

76. Niet alleen wordt de misleiding voortgezet door het ontbreken van de identiteit van de nummergebruiker, deze wordt nog eens versterkt doordat de beller na de verplichte tariefmelding te horen krijgt: "*Doorschakeldienst, met wie mag ik u doorverbinden?*" Voor de beller is niet duidelijk wie deze doorschakeldienst is, met name gelet op het feit dat 1840 B.V. niet wordt genoemd.

77. In deze meldtekst wordt weliswaar 'doorschakeldienst' genoemd en dat de consument wordt doorverbonden, maar hiermee wordt de beller niet op adequate wijze geïnformeerd over het feit dat hem een doorschakeldienst naar de BelastingTelefoon wordt geleverd. 1840 B.V. laat na om zijn identiteit te noemen. Daarnaast kan door het gebruik van de term 'doorverbinden' een andere indruk worden gewekt dan dat de beller door een commerciële aanbieder wordt doorgeschakeld. De term

[39] Zoals nader uitgewerkt in artikel 4 van de Beleidsregel.
[40] ACM/22/446186.

doorverbinden kan immers, op basis van de eerder vastgestelde misleidende handelspraktijken van de organische zoekresultaten en de mobiele website, bij de beller de onjuiste indruk wekken dat hij de Belastingdienst heeft bereikt en dat hij vervolgens binnen de organisatie wordt doorverbonden naar de BelastingTelefoon.

78. Gelet op het vorenstaande concludeert de ACM dat de melding voorafgaand aan oproepen naar het abonnee-informatienummer 1884 niet voldoet aan de vereisten op grond van artikel 4, eerste lid, aanhef en onder a tot en met c, van de Beleidsregel, waardoor sprake is van kennelijk misbruik van tarifering van het abonnee-informatienummer 1884.

5.4. Gevolgen

79. Voorgaande conclusie en de daarbij vastgestelde misleiding van de consument bieden reeds voldoende wettelijke grondslag en zijn aanleiding voor intrekking van de toekenning van het abonnee-informatienummer 1884. Voor de hier toepasselijke wetgeving is niet doorslaggevend wat de (potentiële) gevolgen zijn van die misleiding van de consument. Niettemin ziet de ACM aanleiding om in deze paragraaf vanuit maatschappelijk perspectief stil te staan bij die (potentiële) gevolgen voor de consument die voortvloeien uit het kennelijk misbruik van de tarifering bij het aanbieden van het nummer.

80. Ten eerste blijkt dat consumenten financiële schade lijden door te bellen naar het abonnee-informatienummer 1884. Consumenten bellen het nummer in de veronderstelling dat zij de BelastingTelefoon aan de lijn krijgen en worden via de factuur van hun telefonie-aanbieder geconfronteerd met kosten voor het gebruik van een abonnee-informatienummer dat niet van de BelastingTelefoon blijkt te zijn. De kosten voor het bellen naar het abonnee-informatienummer 1884 zijn veel hoger dan de kosten voor het bellen naar het gratis nummer 0800-0543 dat de overheid heeft ingericht voor de BelastingTelefoon.

81. Ten tweede kan de handelswijze van 1840 B.V. nadelige gevolgen hebben voor het vertrouwen van consumenten in de Belastingdienst en daarmee in de overheid. Belastingplichtigen zijn doorgaans verplicht om aangifte te doen, zodat zij in sterke mate afhankelijk zijn van informatieverstrekking door de Belastingdienst (via de BelastingTelefoon) om gevolg te geven aan die wettelijke verplichting. Ook mensen in kwetsbare posities kunnen niet om de Belastingdienst heen als zij vragen hebben over toeslagen. Als een beller zich niet bewust is van het feit dat hij door gebruik te maken van het abonnee-informatienummer 1884 misleid is, kan dit tot gevolg hebben dat hij in de toekomst uit financiële overwegingen minder snel contact zal opnemen met de Belastingdienst voor hulp bij fiscale zaken. De gedupeerde consument gaat er dan ten onrechte van uit dat de hoge telefoonkosten aan de Belastingdienst zijn te wijten en dat het bellen naar de BelastingTelefoon nu eenmaal zo veel kost. Dit kan niet alleen nadelige (financiële) gevolgen hebben voor de consument, maar zoals gezegd ook zijn vertrouwen aantasten in de Belastingdienst en de overheid in het algemeen. Daarmee wordt de reputatie van de Belastingdienst, en ook die van de overheid in brede zin, geschaad.

82. De ACM is van mening dat 1840 B.V. met zijn aangeboden doorschakeldienst naar de BelastingTelefoon een belemmering vormt voor de laagdrempelige toegang tot informatie of nadere uitleg die de Belastingdienst mensen kosteloos biedt ter ondersteuning van bijvoorbeeld het doen van aangifte inkomstenbelasting of aanvragen van toeslagen.

5.5. Intrekking van de toekenning van het abonnee-informatienummer 1884

83. De ACM constateert dat er in ieder geval vanaf 31 maart 2022 sprake is geweest van kennelijk misbruik van de tarifering van het abonnee-informatienummer 1884 bij de wijze waarop de doorschakeldienst, die wordt aangeboden met het abonnee-informatienummer, wordt gebruikt. Reeds

op grond van die bevindingen is intrekking van de toekenning van het abonnee-informatienummer 1884 gerechtvaardigd.

84. De ACM wijst erop dat 1840 B.V. op de hoogte is van de wetgeving met betrekking tot misleidende handelspraktijken. De ACM heeft op verschillende momenten aandacht gevraagd voor die wetgeving. Zo heeft de ACM op 27 maart 2019 in een nieuwsbericht aangekondigd dat zij aanbieders van doorschakeldiensten die op misleidende wijze adverteren, zal aanpakken. Tevens heeft de ACM op 22 november 2019 de Leidraad voorkomen misleiding bij doorschakeldiensten op haar website geplaatst.[41] In de Leidraad biedt de ACM aanbieders van doorschakeldiensten handvatten voor hoe ze misleiding van consumenten kunnen voorkomen. In de Leidraad geeft de ACM onder meer uitleg over de essentiële informatie die aanbieders van doorschakeldiensten moeten geven en manieren waarop misleiding van consumenten kan worden voorkomen.

85. Daarbij komt dat de ACM in de afgelopen jaren reeds handhavend heeft opgetreden tegen 1840 B.V. In 2018 heeft de ACM zes informatienummers die waren toegekend aan 1840 B.V. ingetrokken[42] wegens het niet naleven van bij of krachtens de Telecommunicatiewet met betrekking tot nummers gestelde regels (misbruik van de tarifering van de informatienummers)[43], alsmede het niet nakomen van de aan de toekenningsbesluiten verbonden voorschriften.[44] Daarnaast heeft de ACM meermaals handhavend opgetreden tegen rechtspersonen waarvan de bestuurder van 1840 B.V., de (enig) bestuurder of tekenbevoegde directeur is:
    - In februari 2018 heeft de ACM drie informatienummers die waren toegekend aan Clever Telecom Ireland LTD ingetrokken[45], omdat hij niet meer voldoet aan de voorwaarden om in aanmerking te komen voor toekenning van de aan hem toegekende informatienummers[46], en omdat hij de aan het toekenningsbesluit verbonden voorschriften niet is nagekomen;[47]
    - In mei 2018 heeft de ACM een informatienummer dat was toegekend aan Teleservice Data y Voz S.L. ingetrokken[48] wegens misbruik van de tarifering van het informatienummer[49] en wegens het niet nakomen van de aan de toekenningsbesluiten verbonden voorschriften;[50]
    - In mei 2018 heeft de ACM twee informatienummers die waren toegekend aan Telemedia Costa Blanca S.L. (Telemedia) ingetrokken[51] wegens misbruik van de tarifering van de informatienummers[52] en wegens het niet nakomen van de aan de toekenningsbesluiten verbonden voorschriften;[53]
    - In mei 2018 heeft de ACM twee informatienummers die waren toegekend aan Cadena ingetrokken[54] wegens misbruik van de tarifering van de informatienummers[55] en wegens het niet nakomen van de aan de toekenningsbesluiten verbonden voorschriften;[56]
    - In oktober 2019 heeft de ACM een last onder dwangsom opgelegd aan Telemedia wegens misleiding[57] bij het aanbieden van een doorschakeldienst via het abonnee-informatienummer 1808;[58]

[41] https://www.acm.nl/nl/publicaties/acm-leidraad-voorkomen-misleiding-bij-doorschakeldiensten.
[42] ACM/UIT/494460.
[43] Op grond van artikel 4.7, vierde lid, aanhef en onder a, jo. artikel 4.4, eerste lid, aanhef en onder a, van de Tw en artikel 3.6b van het Bude.
[44] Op grond van artikel 4.7, vierde lid, aanhef en onder a, van de Tw.
[45] ACM/UIT/472606.
[46] Op grond van artikel 4.7, vierde lid, onder c jo. artikel 4.3, eerste lid, onder a, van de Tw.
[47] Op grond van artikel 4.7, vierde lid, onder a van de Tw.
[48] ACM/UIT/494463.
[49] Idem voetnoot 43.
[50] Idem voetnoot 44.
[51] ACM/UIT/494462.
[52] Idem voetnoot 43
[53] Idem voetnoot 44.
[54] ACM/UIT/494461.
[55] Idem voetnoot 43.
[56] Idem voetnoot 44.
[57] De last is opgelegd op grond van artikel 2.9 van de Wet handhaving consumentenbescherming wegens overtreding van artikel 8.8 van die wet jo. artikel 6:193c, eerste lid, aanhef en onder a en b, van het BW en artikel 6:193d juncto 6:193e, aanhef en onder b en c, van het BW.
[58] ACM/UIT/520139.

- In oktober 2019 heeft de ACM een last onder dwangsom opgelegd aan Cadena wegens misleiding[59] bij het aanbieden van doorschakeldiensten via drie informatienummers;[60]
- In december 2019 heeft de ACM de door Telemedia verbeurde dwangsom ingevorderd vanwege het niet voldoen aan de last onder dwangsom;[61]
- In december 2019 heeft de ACM de door Cadena verbeurde dwangsom ingevorderd vanwege het niet voldoen aan de last onder dwangsom;[62] en
- In april 2022 heeft de ACM een informatienummer dat was toegekend aan Cadena ingetrokken[63] vanwege oneerlijke handelspraktijken (misleiding) bij het aanbieden van een doorschakeldienst via het informatienummer.[64]

86. De ACM meent dat (de bestuurder van) 1840 B.V. hiermee in het algemeen en ook individueel voldoende is gewezen op en bekend was met de normen uit de Telecommunicatiewet en daarop gebaseerde regelgeving, en zijn verantwoordelijkheid om hieraan aan te voldoen.

87. Mede gelet op de geschetste voorgeschiedenis ziet de ACM in dit geval aanleiding voor intrekking van de toekenning van het abonnee-informatienummer 1884. Door gebruik te maken van deze bevoegdheid wordt ook het risico weggenomen dat 1840 B.V. het abonnee-informatienummer op een andere website vermeldt en het nummer op die manier weer kan inzetten voor (soortgelijke) misleidende handelspraktijken.

88. Gelet op voornoemde omstandigheden is de intrekking van de toekenning van het abonnee-informatienummer 1884 naar het oordeel van de ACM gerechtvaardigd en proportioneel.

[59] Idem voetnoot 57.
[60] ACM/UIT/520133.
[61] ACM/UIT/525321.
[62] ACM/UIT/524819.
[63] Op grond van artikel 4.7, vierde lid, onder a, van de Tw, jo. artikel 4.4, eerste lid, onder a, van de Tw jo. artikel 3.6b van het Bude en de artikelen 6:193c, eerste lid, 6:193d, eerste en tweede lid, en 6:193e van het BW.
[64] ACM/UIT/572769.

6. Dictum

De Autoriteit Consument en Markt stelt vast dat:

- 1840 B.V. in elk geval in de periode 31 maart tot en met 14 april 2022 in strijd heeft gehandeld met de artikelen 6:193c, eerste lid, aanhef en onder b en f, en 6:193d, eerste en tweede lid, juncto 6:193e, onder a, b en c, van het Burgerlijk Wetboek;
- 1840 B.V. in die periode kennelijk misbruik heeft gemaakt van de tarifering van het abonnee-informatienummer 1884, zoals bedoeld in artikel 4.4 van de Telecommunicatiewet jo. artikel 3.6b van het Besluit universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen.

De ACM trekt daarom de toekenning in van het abonnee-informatienummer 1884 aan 1840 B.V. De intrekking vindt plaats op grond van artikel 4.7, vierde lid, onder a, van de Telecommunicatiewet, jo. artikel 4.4, eerste lid, onder a, van de Telecommunicatiewet jo. artikel 3.6b van het Besluit universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen en de artikelen 6:193c, eerste lid, 6:193d, eerste en tweede lid, en 6:193e van het Burgerlijk Wetboek.

Autoriteit Consument en Markt,
namens deze

drs. M.R. Leijten
bestuurslid

Als u rechtstreeks belanghebbende bent, kunt u bezwaar maken tegen dit besluit. Stuur uw gemotiveerde bezwaarschrift naar de Autoriteit Consument en Markt, Juridische Zaken, postbus 16326, 2500 BH Den Haag. Graag ontvangen wij uw bezwaarschrift ***binnen zes weken*** *na de dag waarop dit besluit bekend is gemaakt. In uw bezwaarschrift kunt u de Autoriteit Consument en Markt verzoeken in te stemmen met rechtstreeks beroep bij de bestuursrechter.*

7. Bijlage A

7.1. Telecommunicatiewet (Tw)

Artikel 4.4 van de Tw luidt:

1. Bij algemene maatregel van bestuur wordt bepaald welke gedragingen van een nummergebruiker voor de Autoriteit Consument en Markt aanleiding kunnen zijn om:

a. de toekenning van een nummer te weigeren, op te schorten of in te trekken,

b. de aanbieder van een openbare elektronische communicatiedienst een aanwijzing te geven de betaling die gerelateerd is aan het betreffende nummer op te schorten overeenkomstig artikel 7.3a, of

c. de aanbieder van een openbare elektronische communicatiedienst een aanwijzing te geven de aankiesbaarheid van het desbetreffende nummer op te schorten overeenkomstig artikel 7.3b, eerste lid.

2. De gedragingen hebben betrekking op het kennelijk misbruik maken van de tarifering van een nummer.

Artikel 4.7, vierde lid, aanhef en onder a, van de Tw luidt:

Een toekenning kan door de Autoriteit Consument en Markt worden opgeschort voor een door de Autoriteit Consument en Markt te bepalen termijn of worden ingetrokken, indien:

a. de nummerhouder of de nummergebruiker de bij of krachtens deze wet met betrekking tot nummers gestelde regels of de aan het toekenningsbesluit verbonden voorschriften niet nakomt;

[…]

7.2. Besluit universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen (Bude)

Artikel 3.6b van het Bude luidt:

1. Als gedragingen die betrekking hebben op het kennelijk misbruik maken van de tarifering van een nummer worden aangewezen het voorafgaand aan het leveren van een aan een oproep verbonden dienst:

a. verstrekken van feitelijk onjuiste informatie of informatie die de gemiddelde consument misleidt of kan misleiden als bedoeld in artikel 193c, eerste lid, en tweede lid, onderdeel b, van Boek 6 van het Burgerlijk Wetboek,

b. weglaten van essentiële informatie als bedoeld in artikel 193d, tweede lid, van Boek 6 van het Burgerlijk Wetboek.

2. Het eerste lid is van toepassing op nummers uit de categorieën 0900, 0906, 0909 en 18.

7.3. Beleidsregel toekenning en intrekking 090x- en 18xy-nummers

Artikel 4 van de Beleidsregel luidt:

1. In artikel 3.6b, eerste lid, onder b, van het Bude is bepaald welke gedragingen betrekking hebben op het kennelijk misbruik maken van de tarifering van een nummer. Hiervoor wordt verwezen naar artikel 6:193d van het Burgerlijk Wetboek. In deze context kan de ACM onder het verstrekken van essentiële informatie onder meer verstaan, dat:

a. de identiteit van de nummergebruiker bij de aanvang van de dienst kenbaar wordt gemaakt;

b. de voornaamste kenmerken van de dienst bij de aanvang van de dienst kenbaar worden gemaakt; en

c. in het geval er een doorschakeling plaatsvindt tijdens het gesprek, de beller hiervan bij de aanvang van de dienst op de hoogte moet worden gesteld, alsmede van het feit dat de nummergebruiker aanbieder is van een doorverbindservice, plus het tarief dat geldt na doorschakeling.

2. De in het eerste lid, onder a, bedoelde informatie moet door de nummergebruiker ook kenbaar worden gemaakt in alle openbare uitingen die betrekking hebben op het nummer.

3. Bij de beoordeling of essentiële informatie is weggelaten of verborgen is gehouden, neemt de ACM de feitelijke context, de beperkingen van het communicatiemedium en de maatregelen die zijn genomen om de informatie langs andere wegen ter beschikking van de consument te stellen, in aanmerking.

7.4. Burgerlijk Wetboek (BW)

Artikel 6:193a, eerste lid, van het Burgerlijk Wetboek definieert enkele begrippen, waaronder:

a. consument: natuurlijk persoon die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf;
b. handelaar: natuurlijk persoon of rechtspersoon die handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf of degene die ten behoeve van hem handelt;
c. product: goed, elektriciteit daaronder begrepen, of dienst;
d. handelspraktijk: iedere handeling, omissie, gedraging, voorstelling van zaken of commerciële communicatie, met inbegrip van reclame en marketing, van een handelaar, die rechtstreeks verband houdt met de verkoopbevordering, verkoop of levering van een product aan consumenten;
e. besluit over een overeenkomst: een door een consument genomen besluit over de vraag of, en, zo ja, hoe en op welke voorwaarden hij een product koopt, geheel of gedeeltelijk betaalt, behoudt of van de hand doet, of een contractueel recht uitoefent in verband met het product, ongeacht of de consument overgaat tot handelen;
[…]
g. uitnodiging tot aankoop: commerciële boodschap die de kenmerken en de prijs van het product op een aan het gebruikte medium aangepaste wijze vermeldt en de consument aldus in staat stelt een aankoop te doen;
[…]

Artikel 6:193c van het BW bepaalt, voor zover hier van belang:

1. Een handelspraktijk is misleidend indien informatie wordt verstrekt die feitelijk onjuist is of die de gemiddelde consument misleidt of kan misleiden, al dan niet door de algemene presentatie van de informatie, zoals ten aanzien van:

a. de hoedanigheid, of de aard van het product;
b. de voornaamste kenmerken van het product, zoals beschikbaarheid, voordelen, risico's, uitvoering, samenstelling, accessoires, klantenservice en klachtenbehandeling, procédé en datum van fabricage of verrichting, levering, geschiktheid voor het gebruik, gebruiksmogelijkheden, hoeveelheid, specificatie, geografische of commerciële oorsprong, van het gebruik te verwachten resultaten, of de resultaten en wezenlijke kenmerken van op het product verrichte tests of controles;
[…]
f. de hoedanigheid, kenmerken en rechten van de handelaar of zijn tussenpersoon, zoals zijn identiteit, vermogen, kwalificaties, status, erkenning, affiliatie, connecties, industriële, commerciële of eigendomsrechten of zijn prijzen, bekroningen en onderscheidingen;
[…]

Artikel 6:193d van het BW bepaalt, voor zover hier van belang:

1. Een handelspraktijk is bovendien misleidend indien er sprake is van een misleidende omissie.

2. Een misleidende omissie is iedere handelspraktijk waarbij essentiële informatie welke de gemiddelde consument nodig heeft om een geïnformeerd besluit over een transactie te nemen, wordt weggelaten, waardoor de gemiddelde consument een besluit over een overeenkomst neemt of kan nemen, dat hij anders niet had genomen.

[…]

4. Bij de beoordeling of essentiële informatie is weggelaten of verborgen is gehouden worden de feitelijke context, de beperkingen van het communicatiemedium alsook de maatregelen die zijn genomen om de informatie langs andere wegen ter beschikking van de consument te stellen, in aanmerking genomen.

Artikel 6:193e van het BW bepaalt, voor zover hier van belang:

In het geval van een uitnodiging tot aankoop is de volgende informatie, voor zover deze niet reeds uit de context blijkt, essentieel als bedoeld in artikel 6:193d lid 2:

a. de voornaamste kenmerken van het product, in de mate waarin dit gezien het medium en het product passend is;
b. de identiteit en het geografisch adres van de handelaar, zijn handelsnaam en, in voorkomend geval, de identiteit en het geografisch adres van de handelaar namens wie hij optreedt;
c. de prijs, inclusief belastingen, of, als het om een product gaat waarvan de prijs redelijkerwijs niet vooraf kan worden berekend, de manier waarop de prijs wordt berekend en, in voorkomend geval, de extra vracht-, leverings- of portokosten of, indien deze kosten redelijkerwijs niet vooraf kunnen worden berekend, het feit dat deze extra kosten moeten worden betaald;
[…]

7.5. Nummerplan telefoon- en ISDN-diensten

89. In het Nummerplan telefoon- en ISDN-diensten (nummerplan) is de bestemming van de 18-reeks bepaald. Deze luidt:

"*Toegang tot gratis of betaalde abonnee-informatiediensten, waarmee tenminste telefoonnummers kunnen worden opgevraagd aan de hand van gegevens betreffende de naam in combinatie met gegevens betreffende het adres en huisnummer, postcode of de woonplaats van de abonnee, en waarmee aanvullende openbaar beschikbare algemene informatie over de naam, het adres dan wel de locatie, de bereikbaarheid en de dienstverlening van abonnees opgevraagd kan worden aan de hand van door de oproeper verstrekte zoektermen.*"

90. In het besluit houdende wijziging van het nummerplan in verband met de bestemming van 18xy-nummers is in dit verband het volgende opgenomen:

"*(…) gelet op de doelstelling om met de 18xy-reeks het aanbod van een herkenbare abonnee-informatiedienst te realiseren, moet uit een eventuele reclameuiting of promotionele activiteit voldoende blijken dat via het betreffende nummer in ieder geval de standaard abonnee-informatiedienst wordt aangeboden*".[65]

[65] Besluit van de Minister van Economische Zaken van 15 juli 2015, nr. 15076834, houdende wijziging van het Nummerplan telefoon- en ISDN-diensten in verband met de bestemming van telefoonnummers voor abonnee-informatiediensten, Stcrt. 2015, nr. 18679, blz. 3.

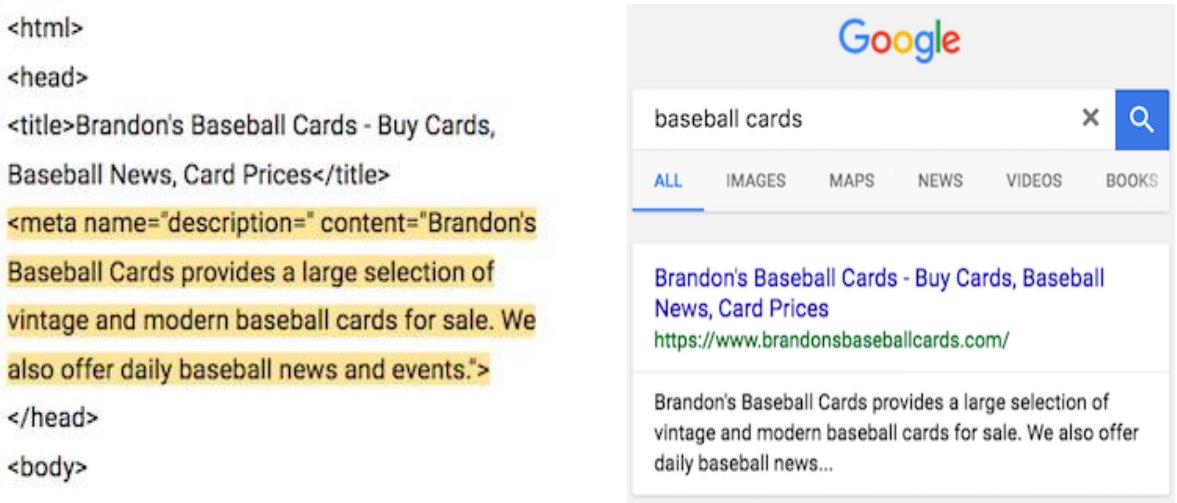
8. Bijlage B: Toelichting onderzoeksresultaten

1. De ACM heeft zich bij haar onderzoek gericht op de meest gebruikte zoekmachine, namelijk Google. De onderstaande randnummers zien dan ook op de organische zoekresultaten zoals die door Google getoond werden.

2. Organische zoekresultaten zijn zoekresultaten in 'klassieke' zin. Deze zoekresultaten worden samengesteld door Google aan de hand van informatie die hij over de onderliggende pagina verzameld heeft. Het verzamelen van informatie doet Google via een 'crawler', die de pagina scant en vastlegt.[66] Wanneer een zoekterm vervolgens nauw aansluit bij een vastgelegde pagina, verschijnt de pagina als een 'organisch' zoekresultaat op de lijst.

3. Organische zoekresultaten worden door Google zelf opgemaakt om zo goed mogelijk aan te sluiten bij de zoekopdracht. De nummerhouder heeft echter invloed op hoe een organisch resultaat er uit komt te zien. Dit kan door zogenaamde Search Engine Optimisation (SEO). Dit kan bijvoorbeeld door in de HTML-code die ten grondslag ligt aan de website een titel op te nemen met behulp van de '<title>' tag. Met behulp hiervan kan de nummerhouder een titel voorstellen voor de pagina, die kan worden overgenomen als titel van het organische zoekresultaat.

4. Ook de onder de titel staande fragmenten ('snippets') kunnen middels SEO worden beïnvloed. Google stelt dat fragmenten zijn ontworpen om de paginacontent te benadrukken die het beste aansluit op de specifieke zoekopdracht. Ook hier kan de nummerhouder met behulp van de HTML-code een bepaald fragment voordragen, waarin hij de content van de pagina beschrijft.[67] Dit doet hij middels de '<meta name="description">' tag. Google kan dan dit fragment overnemen in zijn organische zoekresultaat in de vorm van het fragment onder de titel.



Voorbeeld van hoe de 'title' en 'description' tags de organische zoekresultaten beïnvloeden[68]

5. De toezichthoudend ambtenaren van de ACM hebben daarom bij het vastleggen van de in dit besluit aangehaalde pagina's, naast de pagina waarnaar het zoekresultaat verwees, ook de HTML-code van de webpagina vastgelegd. Hierin valt te zien welke titel en fragmenten door de adverterende nummerhouder aan Google zijn voorgedragen als suggestie voor organische zoekresultaten.

[66] https://support.google.com/webmasters/answer/1061943?hl=nl.
[67] https://support.google.com/webmasters/answer/35624?hl=nl.
[68] https://support.google.com/webmasters/answer/7451184?hl=nl.

6. HTML-code van de website:

<title>Belastingtelefoon nodig? | Bel nu 1 8 4 0 BV</title><meta name="description" content="Bel ☎ 1808 voor nummerinformatie Belastingdienst. ✔ Doorschakeldienst [90cpm ook na doorverbinden] Direct persoonlijk contact. Géén keuzemenu." />[69]

[69] ACM/INT/444510.

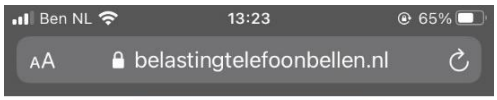
9. Bijlage C: Vastleggingen van de homepagina van de website https://belastingtelefoonbellen.nl (iPhone 7), d.d. 8 april 2022

Belastingtelefoon bellen

[advertentie]

BEL NU

Bellen met de Belastingtelefoon doet u via het telefoonnummer van 1840 BV. De kosten hiervoor 100 cent per minuut. Dit betaalt u ook als u bent doorverbonden. We helpen u graag verder.



BEL NU

Bellen met de Belastingtelefoon doet u via het telefoonnummer van 1840 BV. De kosten hiervoor 100 cent per minuut. Dit betaalt u ook als u bent doorverbonden. We helpen u graag verder.

Wat doet u als u vragen heeft over belastingzaken?

Ben NL
13:23
65%
AA
belastingtelefoonbellen.nl
Wat doet u als u vragen heeft over belastingzaken?
Belastingzaken zijn vaak complex en daardoor ingewikkeld. Veel mensen vinden het dan ook lastig om hun aangifte in te vullen of te bepalen of er recht is op bepaalde toeslagen. Probleem daarbij is als u een fout maakt waardoor u bijvoorbeeld onterecht een toeslag krijgt of waardoor u te weinig inkomstenbelasting betaalt, u deze uiteraard terug moet betalen, vaak met een boete. Het is daarom belangrijk om de Belastingdienst klantenservice te bellen als u een vraag heeft. Dit kan veel problemen voorkomen.
[advertentie]
BEL NU
Honderd cpm ook als u bent doorverbonden! Dienst van 1840 BV

Ben NL
13:23
65%
AA
belastingtelefoonbellen.nl
een toeslag krijgt of waardoor u te weinig inkomstenbelasting betaalt, u deze uiteraard terug moet betalen, vaak met een boete. Het is daarom belangrijk om de Belastingdienst klantenservice te bellen als u een vraag heeft. Dit kan veel problemen voorkomen.
Snel navigeren
1. De Belastingtelefoon
2. Houd altijd uw BSN bij de hand
3. De bescherming van uw privacy
4. Contact met de Belastingtelefoon vanuit het buitenland
[advertentie]
BEL NU
Honderd cpm ook als u bent doorverbonden! Dienst van 1840 BV

Ben NL
13:23
65%
AA
belastingtelefoonbellen.nl
hand
3. De bescherming van uw privacy
4. Contact met de Belastingtelefoon vanuit het buitenland
5. Alle contactmogelijkheden
6. Bijzondere vragen aan de Belastingdienst
7. Vragen over de Motorrijtuigenbelasting
8. De kwaliteit van de Belastingtelefoon
9. Onderzoek van consumentenorganisaties
10. De Belastingdienst voor ondernemers
[advertentie]
BEL NU
Honderd cpm ook als u bent doorverbonden! Dienst van 1840 BV

Ben NL
13:23
65%
AA
belastingtelefoonbellen.nl
8. De kwaliteit van de Belastingtelefoon
9. Onderzoek van consumentenorganisaties
10. De Belastingdienst voor ondernemers
11. De regels voor belastingzaken veranderen regelmatig
12. U bent altijd zelf verantwoordelijk voor uw aangifte
13. Wat kunt u doen als u belasting moet betalen?
14. Informatie over belastingzaken op de website van de Belastingdienst
15. De wachttijd als u telefonisch
[advertentie]
BEL NU
Honderd cpm ook als u bent doorverbonden! Dienst van 1840 BV

Ben NL
13:23
65%
AA
belastingtelefoonbellen.nl
belasting moet betalen?
14. Informatie over belastingzaken op de website van de Belastingdienst
15. De wachttijd als u telefonisch contact opneemt met de Belastingdienst
16. Algemene informatie over belastingzaken
De Belastingtelefoon
De bekendste manier voor veel mensen om contact op te nemen met de Belastingdienst is de Belastingtelefoon. Hier kunnen
particulieren terecht om vragen te stellen
over
van de
[advertentie]
BEL NU
Honderd cpm ook als u bent doorverbonden! Dienst van 1840 BV

Ben NL
13:23
65%
AA
belastingtelefoonbellen.nl
De Belastingtelefoon
De bekendste manier voor veel mensen om contact op te nemen met de Belastingdienst is de Belastingtelefoon. Hier kunnen particulieren terecht om vragen te stellen over belastingzaken. Het telefoonnummer van de Belastingtelefoon is gratis, het is namelijk een 0800 nummer en die zijn bijna altijd gratis. Wilt u de Belastingtelefoon bellen dan belt u met telefoonnummer 0800-0543. Dit telefoonnummer is bereikbaar op maandag tot en met donderdag van 8.00 tot 20.00 uur en op vrijdag van 8.00 tot 17.00 uur. Soms zijn er bijzondere omstandigheden
waardoor de Belastingtelefoon beperkt
bereikbaar is. Als
[advertentie]
op de
kenba
BEL NU
Honderd cpm ook als u bent doorverbonden! Dienst van 1840 BV

Ben NL
13:23
65%
AA
belastingtelefoonbellen.nl
0543. Dit telefoonnummer is bereikbaar op maandag tot en met donderdag van 8.00 tot 20.00 uur en op vrijdag van 8.00 tot 17.00 uur. Soms zijn er bijzondere omstandigheden waardoor de Belastingtelefoon beperkt bereikbaar is. Als dit aan de orde is wordt dit op de website van de Belastingdienst kenbaar gemaakt.
Houd altijd uw BSN bij de hand
Alle belastingzaken worden gekoppeld aan uw BSN. Als u contact opneemt met de Belastingtelefoon wordt er dan ook vrijwel altijd naar uw BSN (Burger Service Nummer,
[advertentie]
BEL NU
Honderd cpm ook als u bent doorverbonden! Dienst van 1840 BV

Ben NL
13:24
65%
AA
belastingtelefoonbellen.nl
uw BSN. Als u contact opneemt met de Belastingtelefoon wordt er dan ook vrijwel altijd naar uw BSN (Burger Service Nummer, voorheen Sofi nummer) gevraagd. Alleen dan kan de medewerker van de Belastingtelefoon uw gegevens raadplegen en op die manier zo goed mogelijk uw vraag beantwoorden. Dit is natuurlijk niet nodig als u een algemene vraag heeft die niet perse slaat op uw persoonlijke situatie.
De bescherming van uw privacy
Natuurlijk waakt de Belastingtelefoon over uw privacy. Daarom kunt u het
[advertentie]
BEL NU
Honderd cpm ook als u bent doorverbonden! Dienst van 1840 BV

Ben NL
13:24
65%
AA
belastingtelefoonbellen.nl
erkende belastingconsulenten en administratiekantoren. Zij kunnen uiteraard voor hun klanten wel informatie opvragen. Deze klanten moeten hier dan wel vooraf toestemming voor geven. Belastingconsulenten krijgen daarmee bijvoorbeeld ook toegang tot informatie over aangiftes en aangevraagde toeslagen. Deze informatie hebben zij immers nodig om aangiftes voor hun klanten te kunnen invullen en om toeslagen en andere tegemoetkomingen aan te kunnen vragen.
Contact met de Belastingtelefoon vanuit het buitenland
[advertentie]
BEL NU
Honderd cpm ook als u bent doorverbonden! Dienst van 1840 BV

Ben NL
13:24
65%
AA
belastingtelefoonbellen.nl
De bescherming van uw privacy
Natuurlijk waakt de Belastingtelefoon over uw privacy. Daarom kunt u het Belastingdienst telefoonnummer niet bellen om informatie over iemand anders te krijgen. Als u belt met bijvoorbeeld een vraag over de aanslag inkomstenbelasting van een familielid of een kennis dan zal de Belastingdienst u hierover geen informatie geven. De persoon in kwestie moet dan zelf bellen. Een uitzondering wordt gemaakt voor erkende belastingconsulenten en administratiekantoren. Zij kunnen uiteraard
[advertentie]
BEL NU
Honderd cpm ook als u bent doorverbonden! Dienst van 1840 BV

Ben NL
13:24
65%
AA
belastingtelefoonbellen.nl
Contact met de Belastingtelefoon vanuit het buitenland
Als u in het buitenland woont en met de
[advertentie]
BEL NU
Honderd cpm ook als u bent doorverbonden! Dienst van 1840 BV

Ben NL
13:24
65%
AA
belastingtelefoonbellen.nl
Als u in het buitenland woont en met de Belastingdienst contact wilt dan kunt u een speciaal telefoonnummer bellen. De gratis 0800 nummers werken namelijk niet wanneer u buiten Nederland bent. Het telefoonnummer vanuit het buitenland is +31 (0)55-5385385. Houd daarbij rekening met het feit dat dit Belastingdienst telefoonnummer alleen bereikbaar is tijdens kantooruren in Nederland. Als u in het buitenland bent dient u bijvoorbeeld rekening te houden met tijdsverschil met Nederland. Soms zijn vragen die betrekking hebben op situaties voor mensen die in het buitenland wonen complex. Het kan dus zijn dat u niet direct een antwoord krijgt op uw vraag
[advertentie]
BEL NU
Honderd cpm ook als u bent doorverbonden! Dienst van 1840 BV

Ben NL
13:24
65%
AA
belastingtelefoonbellen.nl
buitenland bent dient u bijvoorbeeld rekening te houden met tijdsverschil met Nederland. Soms zijn vragen die betrekking hebben op situaties voor mensen die in het buitenland wonen complex. Het kan dus zijn dat u niet direct een antwoord krijgt op uw vraag maar dat dit eerst moet worden uitgezocht. In zo'n geval wordt vaak een terugbelafspraak met u gemaakt.
Alle contactmogelijkheden
De handigste manier om contact te zoeken met de Belastingdienst is per telefoon. Op die manier kan de medewerker u direct helpen.
[advertentie]
BEL NU
Honderd cpm ook als u bent doorverbonden! Dienst van 1840 BV

Ben NL
13:24
65%
AA
belastingtelefoonbellen.nl
Alle contactmogelijkheden
De handigste manier om contact te zoeken met de Belastingdienst is per telefoon. Op die manier kan de medewerker u direct helpen. Maar er kunnen omstandigheden zijn dat u niet kunt bellen. Tijdgebrek, geen beltegoed of een psychische aandoening die het voor u onmogelijk maken om een telefoongesprek te voeren. In dat geval kunt u ook via sociale media contact zoeken met de Belastingdienst. Dit kan onder andere via Facebook en Twitter. Daarnaast kunt u
[advertentie]
BEL NU
Honderd cpm ook als u bent doorverbonden! Dienst van 1840 BV

Ben NL
13:24
65%
AA
belastingtelefoonbellen.nl
media contact zoeken met de Belastingdienst. Dit kan onder andere via Facebook en Twitter. Daarnaast kunt u uiteraard ook altijd de Belastingdienst een brief sturen. Uiteraard duurt het, zeker als u ervoor kiest om een brief te sturen, vaak langer voordat u antwoord krijgt op uw vragen als u niet voor de telefoon kiest als contactmiddel. Overigens hanteert de Belastingdienst voor contact via sociale media dezelfde openingstijden als voor de Belastingtelefoon.
Belastingdienst:
0800 – 0543 (gratis)
[advertentie]
BEL NU
Honderd cpm ook als u bent doorverbonden! Dienst van 1840 BV

Ben NL
13:24
65%
AA
belastingtelefoonbellen.nl
Belastingdienst voor contact via sociale media dezelfde openingstijden als voor de Belastingtelefoon.
Belastingdienst:
0800 – 0543 (gratis)
Belastingdienst auto:
0800 – 0749 (gratis)
Belastingdienst buitenland:
[advertentie]
BEL NU
Honderd cpm ook als u bent doorverbonden! Dienst van 1840 BV

Ben NL
13:24
65%
AA
belastingtelefoonbellen.nl
Belastingdienst buitenland:
+31 55 5 385 385
Belastingdienst nabestaanden / schenkingen:
0800 – 235 83 54 (gratis)
Bijzondere vragen aan de Belastingdienst
U kunt de Belastingdienst klantenservice
[advertentie]
BEL NU
Honderd cpm ook als u bent doorverbonden! Dienst van 1840 BV

Ben NL
13:24
65%
AA
belastingtelefoonbellen.nl
Bijzondere vragen aan de Belastingdienst
U kunt de Belastingdienst klantenservice natuurlijk ook nodig hebben voor bijzondere vragen. Bijvoorbeeld als u zaken doet met het buitenland en hierover vragen heeft als het gaat om belastingzaken. Het kan gaan om het verrekenen van Btw, maar ook over het inhuren van personeel uit het buitenland of het leveren van goederen aan het Buitenland waardoor u met douaneregels te maken krijgt. Hiervoor heeft de Belastingdienst speciale telefoonnummers opengesteld, zodat u direct de juiste persoon te spreken
[advertentie]
BEL NU
Honderd cpm ook als u bent doorverbonden! Dienst van 1840 BV

Ben NL
13:24
65%
AA
belastingtelefoonbellen.nl
krijgt. Hiervoor heeft de Belastingdienst speciale telefoonnummers opengesteld, zodat u direct de juiste persoon te spreken krijgt. Heeft u bijvoorbeeld vragen over douanezaken, dan kunt u contact opnemen met de Belastingdienst Douane, bereikbaar via telefoonnummer 0800-0143. Dit is een gratis nummer dat bereikbaar is tijdens kantooruren.
Vragen over de Motorrijtuigenbelastin g
Een belasting die voor veel mensen geldt is
[advertentie]
BEL NU
Honderd cpm ook als u bent doorverbonden! Dienst van 1840 BV

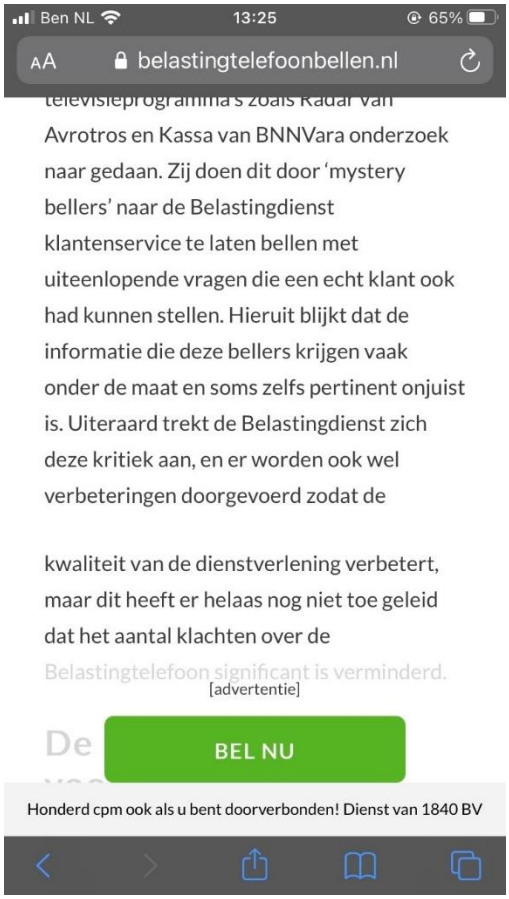
Ben NL
13:24
65%
AA
belastingtelefoonbellen.nl
Motorrijtuigenbelastin g
Een belasting die voor veel mensen geldt is de Motorrijtuigenbelasting. Deze bent u verschuldigd als u een auto heeft die op uw naam staat. Dit gebeurt aan de hand van het kenteken van uw auto, dat bij de Rijksdienst voor het Wegverkeer is geregistreerd. Als u vragen heeft aan de Belastingdienst over het betalen van Motorrijtuigenbelasting dan kunt u hiervoor een speciaal telefoonnummer bellen, namelijk 0800-0749. Dit telefoonnummer is gratis en bereikbaar tijdens kantooruren. Houd er
[advertentie]
BEL NU
Honderd cpm ook als u bent doorverbonden! Dienst van 1840 BV

Ben NL
13:25
65%
AA
belastingtelefoonbellen.nl
kunt u hiervoor een speciaal telefoonnummer bellen, namelijk 0800-0749. Dit telefoonnummer is gratis en bereikbaar tijdens kantooruren. Houd er rekening mee dat de Motorrijtuigenbelasting altijd tijdig moet worden betaald. Doet u dit niet dan kan u dit op een flinke boete komen te staan. Als de politie u staande houdt kunnen zij direct via een kentekencheck controleren of de belasting betaald is en ook of uw auto WA verzekerd is, ook dit is namelijk verplicht.
De kwaliteit van de Belastingtelefoon
[advertentie]
BEL NU
Honderd cpm ook als u bent doorverbonden! Dienst van 1840 BV

Ben NL
13:25
65%
AA
belastingtelefoonbellen.nl
namelijk verplicht.
De kwaliteit van de Belastingtelefoon
De kwaliteit van de Belastingtelefoon is niet altijd even goed. Veel mensen die met de Belastingdienst contact opnemen ervaren dat zij geen antwoord op hun vraag krijgen of dat het antwoord niet juist is. Dit kan verstrekkende gevolgen hebben. Als u een fout maakt bij het invullen van uw aangifte inkomstenbelasting, of als u een toeslag aanvraagt op grond van onjuiste gegevens, dan kan dit leiden tot een fikse naheffing en vaak ook tot een boete omdat de
[advertentie]
BEL NU
Honderd cpm ook als u bent doorverbonden! Dienst van 1840 BV

Ben NL
13:25
65%
AA
belastingtelefoonbellen.nl
aanvraagt op grond van onjuiste gegevens, dan kan dit leiden tot een fikse naheffing en vaak ook tot een boete omdat de Belastingdienst er vanuit gaat dat u fraude heeft gepleegd. Van fraude is sprake als u bewust onjuiste of onvolledige informatie verstrekt waardoor u te weinig belasting betaalt of te veel toeslag ontvangt.
Onderzoek van consumentenorganisaties
Omdat er regelmatig klachten komen over de Belastingdienst, en dan met name over de
[advertentie]
BEL NU
Honderd cpm ook als u bent doorverbonden! Dienst van 1840 BV

Ben NL
13:25
65%
AA
belastingtelefoonbellen.nl
Onderzoek van consumentenorganisaties
Omdat er regelmatig klachten komen over de Belastingdienst, en dan met name over de Belastingtelefoon, wordt hier door consumentenorganisaties zoals de Consumentenbond, maar ook televisieprogramma's zoals Radar van Avrotros en Kassa van BNNVara onderzoek naar gedaan. Zij doen dit door 'mystery bellers' naar de Belastingdienst klantenservice te laten bellen met uiteenlopende vragen die een echt klant ook
[advertentie]
BEL NU
Honderd cpm ook als u bent doorverbonden! Dienst van 1840 BV


Ben NL
13:25
65%
AA
belastingtelefoonbellen.nl
Avrotros en Kassa van BNNVara onderzoek
naar gedaan. Zij doen dit door 'mystery
bellers' naar de Belastingdienst
klantenservice te laten bellen met
uiteenlopende vragen die een echt klant ook
had kunnen stellen. Hieruit blijkt dat de
informatie die deze bellers krijgen vaak
onder de maat en soms zelfs pertinent onjuist
is. Uiteraard trekt de Belastingdienst zich
deze kritiek aan, en er worden ook wel
verbeteringen doorgevoerd zodat de
kwaliteit van de dienstverlening verbetert,
maar dit heeft er helaas nog niet toe geleid
dat het aantal klachten over de
Belastingtelefoon significant is verminderd.
[advertentie]
BEL NU
Honderd cpm ook als u bent doorverbonden! Dienst van 1840 BV

Ben NL
13:25
65%
AA
belastingtelefoonbellen.nl
verbeteringen doorgevoerd zodat de
kwaliteit van de dienstverlening verbetert,
maar dit heeft er helaas nog niet toe geleid
dat het aantal klachten over de
Belastingtelefoon significant is verminderd.
De Belastingdienst
voor ondernemers
[advertentie]
BEL NU
Honderd cpm ook als u bent doorverbonden! Dienst van 1840 BV

Ben NL
13:25
65%
AA
belastingtelefoonbellen.nl
Niet alleen particulieren hebben met de Belastingdienst te maken, ook ondernemers. Ook zij doen aangifte inkomstenbelasting, maar daarnaast hebben zij ook te maken met het doen van aangifte voor de omzetbelasting (btw aangifte) en als er personeel in dienst is moet aangifte loonbelasting worden gedaan. Veel bedrijven doen hiervoor een beroep op een administratiekantoor of een boekhouder. Als u zelf uw aangiftes verzorgt en u heeft een vraag dan kunt u uiteraard ook contact opnemen met de Belastingdienst klantenservice via een speciaal
[advertentie]
BEL NU
Honderd cpm ook als u bent doorverbonden! Dienst van 1840 BV

Ben NL
13:25
65%
AA
belastingtelefoonbellen.nl
administratiekantoor of een boekhouder. Als u zelf uw aangiftes verzorgt en u heeft een vraag dan kunt u uiteraard ook contact opnemen met de Belastingdienst klantenservice via een speciaal telefoonnummer voor ondernemers. Omdat vragen van ondernemers vaak complex zijn is de kans groot dat u niet direct een antwoord op uw vraag krijgt maar dat hiervoor eerst het een en ander moet worden uitgezocht en dat u later een reactie ontvangt.
De regels voor belastingzaken veranderen regelmatig
[advertentie]
BEL NU
Honderd cpm ook als u bent doorverbonden! Dienst van 1840 BV

Ben NL
13:25
65%
AA
belastingtelefoonbellen.nl
dat u later een reactie ontvangt.
De regels voor belastingzaken veranderen regelmatig
Een reden waarom belastingvraagstukken vaak complex zijn is dat de regelgeving regelmatig verandert. Als de regering besluit om bepaalde aanpassingen te doen dan kan dit voor uw situatie zowel negatieve als positieve gevolgen hebben. Denk bijvoorbeeld aan het wijzigen van de loonbelastingtarieven, de aftrek van hypotheekrente of het wijzigen van de voorwaarden voor toeslagen. Als u hier
[advertentie]
BEL NU
Honderd cpm ook als u bent doorverbonden! Dienst van 1840 BV

Ben NL
13:25
65%
AA
belastingtelefoonbellen.nl
dit voor uw situatie zowel negatieve als positieve gevolgen hebben. Denk bijvoorbeeld aan het wijzigen van de loonbelastingtarieven, de aftrek van hypotheekrente of het wijzigen van de voorwaarden voor toeslagen. Als u hier vragen over heeft dan kunt u contact opnemen met de Belastingdienst per telefoon of via sociale media om uw vraag aan hen voor te leggen. Houd er rekening mee dat het soms druk kan zijn, vooral als een regeling net is gewijzigd, of in de periode dat veel mensen hun aangifte inkomstenbelasting doen, van 1 maart tot 1 mei.
[advertentie]
BEL NU
Honderd cpm ook als u bent doorverbonden! Dienst van 1840 BV

Ben NL 13:25 65%
AA belastingtelefoonbellen.nl
inkomstenbelasting doen, van 1 maart tot 1 mei.
U bent altijd zelf verantwoordelijk voor uw aangifte
Ook als u voor het invullen van uw belastingaangifte gebruik maakt van een adviseur, of als u contact opneemt met de Belastingdienst klantenservice om duidelijkheid te krijgen over een vraag die u heeft, blijft u altijd zelf verantwoordelijk voor de juistheid en tijdigheid van uw aangifte. Dit is een kwestie die tot problemen kan leiden.
[advertentie]
BEL NU
Honderd cpm ook als u bent doorverbonden! Dienst van 1840 BV

Ben NL 13:26 65%
AA belastingtelefoonbellen.nl
de juistheid en tijdigheid van uw aangifte. Dit is een kwestie die tot problemen kan leiden.
U mag er immers vanuit gaan dat als u een beroep doet op de deskundigheid van de Belastingdienst, zij u juiste informatie geven.
Helaas gebeurt dit dus niet altijd. Mede hierdoor is onder andere de omvangrijke zaak met betrekking tot de kinderopvangtoeslag ontstaan die in 2019 leidde tot felle discussies in de Tweede Kamer en die vele duizenden Nederlandse gezinnen in grote financiële problemen heeft gebracht.
Wat kunt u doen als u
[advertentie]
BEL NU
Honderd cpm ook als u bent doorverbonden! Dienst van 1840 BV

Ben NL
13:26
65%
AA
belastingtelefoonbellen.nl
gezinnen in grote financiële problemen heeft gebracht.
Wat kunt u doen als u belasting moet betalen?
Als u belasting moet betalen dan komt u daar vrijwel nooit onderuit. Wat u wel kunt doen is contact opnemen met de Belastingdienst om een betalingsregeling te treffen. U kunt een vordering namelijk in veel gevallen in termijnen terug betalen. Zeker als het om een groot bedrag gaat kan dit een uitkomst zijn. De bereidheid voor het treffen van een betalingsregeling door de Belastingdienst
[advertentie]
BEL NU
Honderd cpm ook als u bent doorverbonden! Dienst van 1840 BV

Ben NL
13:26
65%
AA
belastingtelefoonbellen.nl
De bereidheid voor het treffen van een betalingsregeling door de Belastingdienst hangt uiteraard af van de aard van de vordering. Als het om fraude gaat moet u de vordering vaak sneller aflossen dan wanneer het gaat om inkomstenbelasting die u verschuldigd bent omdat u bijvoorbeeld als zelfstandig ondernemer meer verdiend heeft dan u had gedacht of minder bedrijfskosten heeft gehad waardoor de aanslag voor de inkomstenbelasting hoger uitvalt.
Informatie over belastingzaken op de website van de
[advertentie]
BEL NU
Honderd cpm ook als u bent doorverbonden! Dienst van 1840 BV

Ben NL
13:26
65%
AA
belastingtelefoonbellen.nl
inkomstenbelasting hoger uitvalt.
Informatie over belastingzaken op de website van de Belastingdienst
Als u op zoek bent naar algemene informatie over belastingzaken, dan is het vaak niet nodig om de Belastingdienst te bellen. Deze informatie kunt u namelijk ook prima vinden op de website van de Belastingdienst (belastingdienst.nl) Hier vindt u antwoord op veel vragen die van algemene aard zijn. Als u een vraag heeft over een belasting aangelegenheid die niet te specifiek is dan kunt u het
[advertentie]
antwo
BEL NU
Honderd cpm ook als u bent doorverbonden! Dienst van 1840 BV

Ben NL
13:26
65%
AA
belastingtelefoonbellen.nl
informatie kunt u namelijk ook prima vinden op de website van de Belastingdienst (belastingdienst.nl) Hier vindt u antwoord op veel vragen die van algemene aard zijn. Als u een vraag heeft over een belasting aangelegenheid die niet te specifiek is dan kunt u het
antwoord daarop vaak op deze website vinden. Het grote voordeel is natuurlijk dat de informatie online ook buiten de uren waarop de Belastingtelefoon bereikbaar is kan worden geraadpleegd zoals 's avonds en in het weekend. De informatie op de website wordt regelmatig geactualiseerd, u mag er dus vanuit gaan dat de info die u hier kunt vinden juist en up to date is.
[advertentie]
De
BEL NU
Honderd cpm ook als u bent doorverbonden! Dienst van 1840 BV

Ben NL
13:26
65%
AA
belastingtelefoonbellen.nl
waarop de Belastingtelefoon bereikbaar is
kan worden geraadpleegd zoals 's avonds en
in het weekend. De informatie op de website
wordt regelmatig geactualiseerd, u mag er
dus vanuit gaan dat de info die u hier kunt
vinden juist en up to date is.
De wachttijd als u telefonisch contact opneemt met de Belastingdienst
Soms kan het druk zijn als u telefonisch
contact zoekt met de Belastingdienst. Dit is
bijvoorbeeld het geval als vanaf 1 maart de
jaarlijkse aangifte inkomstenbelasting weer
[advertentie]
BEL NU
Honderd cpm ook als u bent doorverbonden! Dienst van 1840 BV

Ben NL
13:26
65%
AA
belastingtelefoonbellen.nl
De wachttijd als u telefonisch contact opneemt met de Belastingdienst
Soms kan het druk zijn als u telefonisch
contact zoekt met de Belastingdienst. Dit is
bijvoorbeeld het geval als vanaf 1 maart de
jaarlijkse aangifte inkomstenbelasting weer
moet worden ingevuld. Vooral de eerste
dagen vanaf 1 maart en de laatste dagen van
april kan de wachttijd soms flink oplopen
omdat dan veel mensen met hun aangifte
bezig zijn. Als uw vraag minder dringend is
kunt u dus proberen en wat gunstiger
[advertentie]
BEL NU
Honderd cpm ook als u bent doorverbonden! Dienst van 1840 BV

Ben NL
13:26
65%
AA
belastingtelefoonbellen.nl
omdat dan veel mensen met hun aangifte bezig zijn. Als uw vraag minder dringend is kunt u dus proberen en wat gunstiger moment voor uw telefoontje naar de Belastingdienst klantenservice te doen. Of probeer het antwoord op uw vraag online te vinden. Houd in ieder geval altijd uw BSN bij de hand, want dit moet u soms invoeren met de toetsen van uw telefoon of doorgeven aan de medewerker die u te spreken krijgt.
Algemene informatie over belastingzaken
Als u op zoek bent naar algemene informatie
[advertentie]
BEL NU
Honderd cpm ook als u bent doorverbonden! Dienst van 1840 BV

Ben NL
13:26
65%
AA
belastingtelefoonbellen.nl
Algemene informatie over belastingzaken
Als u op zoek bent naar algemene informatie over belastingzaken dan vindt u deze ook op Belatingtelefonbellen.nl. Wij plaatsen interessante blogs over actuele en belangrijke onderwerpen die te maken hebben met belastingzaken. Als uw vraag van algemene aard is dan is de kans dus groot dat u het Belastingdienst contact kunt overslaan omdat u het antwoord hier al heeft gevonden. De Belastingdienst per telefoon benaderen moet u natuurlijk wel altijd doen als u een persoonlijke vraag heeft. Ieders
[advertentie]
BEL NU
Honderd cpm ook als u bent doorverbonden! Dienst van 1840 BV

Ben NL
13:26
65%
AA
belastingtelefoonbellen.nl
omdat u het antwoord hier al heeft gevonden. De Belastingdienst per telefoon benaderen moet u natuurlijk wel altijd doen als u een persoonlijke vraag heeft. Ieders situatie is immers anders en wat voor de één geldt kan voor een ander geheel anders uitpakken. Probeer daarom altijd de juiste informatie te vinden voordat u uw aangifte instuurt of voordat u een toeslag bij de Belastingdienst aanvraagt.
Zoeken ...
[advertentie]
BEL NU
Honderd cpm ook als u bent doorverbonden! Dienst van 1840 BV

Ben NL
13:26
65%
AA
belastingtelefoonbellen.nl
Zoeken ...
Blogberichten
Op welke manier kunt u crypto opgeven bij de Belastingdienst?
De Belastingdienst is weer begonnen met het versturen van dwangbevelen
[advertentie]
BEL NU
Honderd cpm ook als u bent doorverbonden! Dienst van 1840 BV

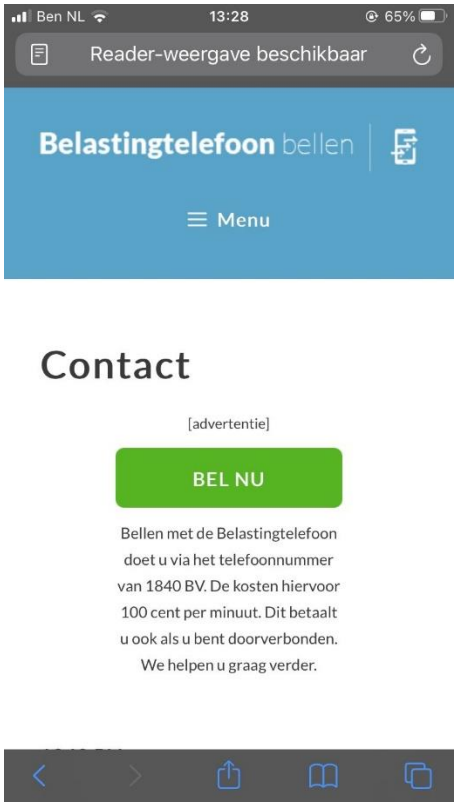
Ben NL
13:26
65%
AA
belastingtelefoonbellen.nl
Op welke manier kunt u crypto opgeven bij de Belastingdienst?
De Belastingdienst is weer begonnen met het versturen van dwangbevelen
De Belastingdienst kiest voor een versoepelde aanpak bij aangifteverzuim
Ondernemers kunnen aangifte doen vanaf 1 maart 2022: hier alvast wat handige tips
De Belastingdienst zet 2022 in het teken van bouwen aan vertrouwen
Categorieën
[advertentie]
BEL NU
Honderd cpm ook als u bent doorverbonden! Dienst van 1840 BV

Ben NL
13:27
65%
AA
belastingtelefoonbellen.nl
De Belastingdienst zet 2022 in het teken van bouwen aan vertrouwen
Categorieën
Aangifte
Belastingdienst
Belastingen
Boekhouding
Douane
Heffingen
[advertentie]
BEL NU
Honderd cpm ook als u bent doorverbonden! Dienst van 1840 BV

Ben NL
13:27
65%
AA
belastingtelefoonbellen.nl
Douane
Heffingen
Inkomstenbelasting
Ondernemers
Toeslagen
Wetgeving
Storingen
[advertentie]
BEL NU
Honderd cpm ook als u bent doorverbonden! Dienst van 1840 BV

Ben NL
13:27
65%
AA
belastingtelefoonbellen.nl
Wetgeving
Storingen
Storing melden?
[advertentie]
BEL NU
Honderd cpm ook als u bent doorverbonden! Dienst van 1840 BV

10. Bijlage D: Vastleggingen van de pagina ‘contact’ van de website https://belastingtelefoonbellen.nl (iPhone 7), d.d. 8 april 2022



Ben NL
13:28
65%
AA
belastingtelefoonbellen.nl
+31(0)205050500
E-mailadres
info@belastingtelefoonbellen.nl
Belastingtelefoonbellen.nl is een platform met informatie over belastingzaken en bereikbaarheid van verschillende diensten hiervan. Product van 1840 BV, een bedrijf dat investeert in telecommunicatie.
Zoeken ...
[advertentie]
BEL NU
Honderd cpm ook als u bent doorverbonden! Dienst van 1840 BV

11. Bijlage E: Vastleggingen van de pagina ‘over ons’ van de website https://belastingtelefoonbellen.nl (iPhone 7), d.d. 8 april 2022

Ben NL
13:27
65%
AA
belastingtelefoonbellen.nl
informatie en beantwoorden we verschillende vragen voor je. Wat moet je bij de hand hebben voordat je de Belastingtelefoon belt? Welk nummer bel je vanuit het buitenland? Hoe werkt de Belastingtelefoon voor ondernemers? Alle informatie zetten we helder voor je op een rij. Kosten van de dienst 100 cent per minuut. Dit tarief geldt ook als u bent doorverbonden.
Wij houden storingen bij de Belastingdienst in de gaten
Daarnaast houden we eventuele storingen bij
de Belastingdiens de gaten. We
zetten een rij
en hou es een
[advertentie]
BEL NU
Honderd cpm ook als u bent doorverbonden! Dienst van 1840 BV

Ben NL
13:27
65%
AA
belastingtelefoonbellen.nl
Wij houden storingen bij de Belastingdienst in de gaten
Daarnaast houden we eventuele storingen bij de Belastingdienst voor je in de gaten. We zetten de redenen voor een storing op een rij en houden in het oog hoe vaak er precies een storing bij de Belastingdienst is. Heb je zelf te maken met een storing? Meld het ons, zodat wij actuele informatie steeds op onze website kunnen vermelden. Zo blijf jij voortdurend op de hoogte en kunnen wij jou van de juiste informatie voorzien. Ben je op zoek naar de klantenservice of telefoonnummer van een instelling of bedrijf? Bel het callcenter van 1840 BV en wij verbin
betref
[advertentie]
BEL NU
Honderd cpm ook als u bent doorverbonden! Dienst van 1840 BV