



## Besluit

### Openbaar besluit tot intrekking van de toekenning van 1883

Ons kenmerk : ACM/UIT/636023  
Zaaknummer : ACM/24/193003  
Datum : 13 december 2024

**Besluit van de Autoriteit Consument en Markt tot intrekking van de toekenning van het abonnee-informatienummer 1883 aan Klantenservicediensten B.V. op grond van artikel 4.7, vierde lid, aanhef en onder a, van de Telecommunicatiewet jo. artikel 3.2h, tweede lid, aanhef en onder a, van de Regeling universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen, alsmede op grond van artikel 4.7, vierde lid, aanhef en onder a en c, van de Telecommunicatiewet jo. artikel 4.3, eerste lid, aanhef en onder a, van de Telecommunicatiewet.**

#### 1. Feiten en omstandigheden

1. De Autoriteit Consument en Markt (ACM) kent op aanvraag informatienummers toe en houdt toezicht op het gebruik van informatienummers. Zowel nummerhouders als nummergebruikers zijn verplicht zich te houden aan de regels over het gebruik van informatienummers op basis van de Telecommunicatiewet (Tw). Indien een nummerhouder of nummergebruiker zich niet aan deze regels houdt, dan kan de ACM overgaan tot het intrekken van de toekenning van het nummer.
2. Op 7 april 2022 is het nummer 1883 toegekend aan Klantenservicediensten B.V. (Klantenservicediensten).<sup>1</sup>
3. Een toezichthoudend ambtenaar van de ACM heeft het nummer 1883 op 5 november 2024 gebeld. Hierbij is vastgesteld dat het nummer niet conform de wet- en regelgeving wordt gebruikt. Hiervan heeft de desbetreffende toezichthoudend ambtenaar een verslag van ambtshandelingen opgesteld.<sup>2</sup>
4. Op 5 november 2024 heeft de ACM Klantenservicediensten een e-mail gestuurd over het gebruik van het nummer 1883.<sup>3</sup> In de e-mail heeft de ACM een waarschuwing gegeven omtrent het huidige gebruik van het nummer 1883. Dit is niet in overeenstemming met de bestemming van 18xy-nummers. De ACM heeft Klantenservicediensten twee weken de tijd gegeven om een aanvraag tot intrekking in te dienen. De ACM heeft geen aanvraag ontvangen en heeft een intrekkingprocedure gestart.
5. Op 25 november 2024 is het voorgenomen besluit tot intrekking van de toekenning van 1883 per brief<sup>4</sup> en per e-mail<sup>5</sup> verzonden naar Klantenservicediensten. De ACM heeft naar aanleiding van het voorgenomen besluit geen reactie ontvangen van 1883.

---

<sup>1</sup> ACM/UITNR/003641.

<sup>2</sup> ACM/INT/516817.

<sup>3</sup> ACM/UIT/634716.

<sup>4</sup> ACM/UIT/634802.

<sup>5</sup> ACM/UIT/634965.

## 2. Juridisch kader

### 2.1. Bevoegdheid ACM

6. Op grond van artikel 4.7, vierde lid, aanhef en onder a, van de Telecommunicatiewet (Tw) kan de ACM de toekenning van een nummer intrekken als de nummerhouder de bij of krachtens de Tw met betrekking tot nummers gestelde regels of de aan het toekenningsbesluit verbonden voorschriften niet nakomt.
7. Op grond van artikel 4.7, vierde lid, aanhef en onder c, van de Tw kan de ACM de toekenning van een nummer intrekken als de nummerhouder niet meer voldoet aan de voorwaarden om in aanmerking te komen voor toekenning van dat nummer. De achtergrond van dit artikel is dat de wetgever het wenselijk heeft geacht dat er symmetrie bestaat tussen de weigeringsgronden die zijn opgenomen in artikel 4.3 van de Tw en de intrekkinggronden in artikel 4.7 van de Tw. Een in artikel 4.3 van de Tw opgenomen weigeringsgrond, kan ook een grond vormen voor de ACM om de toekenning van dat nummer in te trekken

### 2.2. Ontbreken van dienst specifieke overeenkomst

8. In artikel 3.2h, eerste lid en tweede lid, aanhef en onder a, van de Regeling universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen (Rude) staat het volgende:

*“Een nummergebruiker gebruikt een nummer uit de reeks 18 uit het Nummerplan telefoon- en ISDN-diensten om daarover diensten te leveren slechts indien is voldaan aan het bepaalde in het tweede en derde lid.*

*De nummergebruiker:*

- a. *maakt middels een voor die dienst specifieke overeenkomst met een aanbieder van een openbare spraakcommunicatiedienst gebruik van een in een overeengekomen vorm beschikbaar gesteld abonneebestand dat, onverminderd artikel 11.6 van de wet, gegevens bevat van abonnees aan wie een telefoonnummer in gebruik is gegeven, waarbij deze gegevens:*

*1° ten minste bestaan uit de gegevens, bedoeld in artikel 3.2, eerste lid, van het besluit;*

*2° ten minste eenmaal per drie werkdagen worden geactualiseerd;”*

### 2.3. Gebruik niet conform bestemming

9. Op grond van artikel 4.3, eerste lid, aanhef en onder a, van de Tw moet de ACM de toekenning van een nummer weigeren, als de toekenning in strijd is met het desbetreffende nummerplan.
10. De bestemming van de 18 reeks luidt volgens het nummerplan:

*“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.”*

### 3. Beoordeling ACM

11. Zoals beschreven in het verslag van ambtshandelingen van 5 november 2024 heeft de toezichthoudend ambtenaar op die datum het nummer 1883 gebeld. Uit het verslag van ambtshandelingen blijkt dat het nummer niet in gebruik is, omdat de volgende melding wordt afgespeeld: *“Momenteel is dit nummer niet bereikbaar. Probeer het later nogmaals.”*
12. De ACM heeft daarnaast ook vastgesteld dat Klantenservicediensten niet voldoet aan artikel 3.2h, tweede lid, aanhef en onder a, van de Rude. Op grond van dit artikel moet de nummergebruiker gebruik maken van een abonneebestand dat voldoet aan de eisen van het laatstgenoemde artikel. Op dit moment kan enkel Vereniging COIN (COIN) een abonneebestand leveren dat voldoet aan de eisen van de Rude. Om dat abonneebestand te kunnen afnemen moet Klantenservicediensten aangesloten zijn op het COIN-platform Abonnee-informatie. Daarvoor moet een overeenkomst worden gesloten met COIN. Op 27 september 2024 heeft COIN<sup>6</sup> per e-mail bevestigd dat er geen overeenkomst is tussen COIN en Klantenservicediensten voor het gebruik van het abonneebestand. Hiermee voldoet Klantenservicediensten niet aan artikel 3.2h, tweede lid, aanhef en onder a, van de Rude.
13. Op grond van artikel 4.3, eerste lid, aanhef en onder a, van de Tw moet de toekenning van het nummer worden geweigerd als de toekenning in strijd zou zijn met het desbetreffende nummerplan. De ACM overweegt dat als een toegekend nummer niet in gebruik is, het niet conform de bestemming zoals bepaald in het nummerplan wordt gebruikt. Er wordt op het nummer 1883 namelijk geen gratis of betaalde abonnee-informatiedienst geleverd. De ACM stelt dan ook vast dat Klantenservicediensten ten aanzien van het nummer 1883 niet voldoet aan artikel 4.3, eerste lid, aanhef en onder a, van de Tw.
14. Gezien het vorenstaande is de ACM bevoegd om de toekenning van het nummer in te trekken op grond van artikel 4.7, vierde lid, aanhef en onder a, van de Tw jo. artikel 3.2h, tweede lid, aanhef en onder a van de Rude. Daarnaast is de ACM bevoegd om de toekenning van het nummer in te trekken op grond van artikel 4.7, vierde lid, aanhef en onder a en c, van de Tw jo. artikel 4.3, eerste lid, aanhef en onder a, van de Tw. De ACM maakt van deze bevoegdheden gebruik om niet doelmatig gebruik van 18xy-nummers tegen te gaan.

---

<sup>6</sup> ACM/IN/871754.

## 4. Dictum

15. De Autoriteit Consument en Markt trekt de toekenning van het nummer 1883 aan Klantenservicediensten B.V. in. Deze intrekking vindt plaats op grond van artikel 4.7, vierde lid, aanhef en onder a, van de Telecommunicatiewet jo. artikel 3.2h, tweede lid, aanhef en onder a, van de Regeling universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen, alsmede op grond van artikel 4.7, vierde lid, aanhef en onder a en c, van de Telecommunicatiewet jo. artikel 4.3, eerste lid, aanhef en onder a, van de Telecommunicatiewet.

Autoriteit Consument en Markt,  
voor deze

A.J. de Goei  
Teammanager Directie Telecom Vervoer en Post

*Als u belanghebbende bent, kunt u schriftelijk bezwaar maken tegen dit besluit. Stuur uw gemotiveerde bezwaarschrift naar de Autoriteit Consument en Markt, Juridische Zaken, postbus 16326, 2500 BH Den Haag. Dit moet u doen 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.*