



Besluit

Afwijzing handhavingsverzoek

Ons kenmerk : ACM/UIT/623495
Zaaknummer : ACM/24/188409
Datum : 23 mei 2024

1. Inleiding

1. Op 9 oktober 2023¹ heeft [vertrouwelijk] (hierna: “Verzoeker”) de Autoriteit Consument en Markt (hierna: de ACM) verzocht om handhavend op te treden tegen Regiovervoer Midden-Brabant² vanwege een handelswijze die in strijd is met de Telecommunicatiewet en de Regeling universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen (hierna: Rude).
2. Verzoeker verzoekt om handhaving omdat Regiovervoer Midden-Brabant kosten in rekening bracht voor het bellen naar hun klantenservice. Verzoeker stelt tevens dat bij aanvang van het gesprek niet geïnformeerd wordt over deze kosten en dat er kosten in rekening werden gebracht voor het telefonisch in de wacht staan³.

2. Procedure

3. Op 9 oktober 2023 heeft Verzoeker een handhavingsverzoek ingediend bij de ACM.
4. Naar aanleiding van dit handhavingsverzoek is met Verzoeker contact geweest, zowel per e-mail alsook telefonisch.
5. In de mailwisseling met Verzoeker van 23 november 2023 heeft Verzoeker informatie toegezonden⁴.
6. Om te onderzoeken of sprake is van een overtreding van de Telecommunicatiewet en de Rude heeft ACM aan (interne) experts de zaak voorgelegd en met hen besproken. De ACM heeft ook naar het klantenservicetelefoonnummer van Regiovervoer Midden-Brabant gebeld om te controleren of hiervoor kosten in rekening werden gebracht⁵. Hieruit bleek dat Regiovervoer Midden-Brabant een informatietarief en een starttarief hanteerde voor het bellen naar hun klantenservicetelefoonnummer.
7. Op 7 december 2023 heeft de ACM een videobelgesprek gevoerd met Regiovervoer Midden-Brabant. Regiovervoer Midden-Brabant gaf in het gesprek aan dat zij voorafgaand het gesprek een onderzoek had ingesteld bij hun provider waar Regiovervoer Midden-Brabant het informatietarief en starttarief had vastgesteld. Regiovervoer Midden-Brabant heeft hun provider opdracht gegeven om geen informatietarief en starttarief meer in rekening te brengen voor het bellen naar het klantenservicetelefoonnummer⁶.

¹ Zie documentnummer ACM/IN/865846.

² Regiovervoer Midden-Brabant is een initiatief van de Midden-Brabantse gemeenten en de provincie Noord-Brabant. Zie documentnummer ACM/INT/501209.

³ Zie documentnummer ACM/INT/501110 en ACM/INT/501121.

⁴ Zie documentnummer ACM/IN/864603.

⁵ Zie documentnummer ACM/INT/501133.

⁶ Zie documentnummer ACM/INT/501187, ACM/IN/864921 en ACM/IN/864924.

8. Op 21 december 2023 heeft de provider van Regiovervoer Midden-Brabant zowel het informatietarief als het starttarief aangepast en worden er geen tarieven meer in rekening gebracht⁷.
9. Op 6 februari 2024 is er telefonisch contact geweest tussen Verzoeker en de ACM. In dat gesprek heeft de ACM aangegeven dat Regiovervoer Midden-Brabant zowel het informatietarief als het starttarief heeft aangepast en dat de ACM daarom geen aanleiding ziet om handhavend op te treden en zodoende daarom het verzoek afwijst. De gronden staan hieronder in paragraaf 4 en verder. In het gesprek heeft de ACM aangegeven dat Verzoeker de keuze heeft om het verzoek in te trekken⁸.
10. Verzoeker heeft aangegeven het verzoek niet in te trekken.

3. Inhoud van het verzoek

11. In dit handhavingsverzoek verzoekt Verzoeker aan de ACM handhavend op te treden tegen Regiovervoer Midden-Brabant wegens het onrechtmatig gebruik van het klantenservicetelefoonnummer.
12. Regiovervoer Midden-Brabant zou, zo stelt Verzoeker, kosten in rekening brengen voor het bellen naar hun klantenservice. Verzoeker stelt tevens dat bij aanvang van het gesprek niet geïnformeerd wordt over de kosten en dat er kosten in rekening worden gebracht voor het telefonisch in de wacht staan.

4. Beoordeling van het verzoek

4.1 Toepasselijkheid wetgeving

13. Verzoeker geeft in het handhavingsverzoek niet specifiek aan welke wettelijke bepaling Regiovervoer Midden-Brabant zou hebben overtreden. Verzoeker geeft aan dat het gebruik van het klantenservicetelefoonnummer van Regiovervoer Midden-Holland op meerdere punten niet rechtmatig is. De ACM stelt vast dat het gaat om een handelswijze die in de Telecommunicatiewet en de Rude staat.
14. De ACM is op grond van artikel 4.7 lid 4 sub a van de Telecommunicatiewet en artikel 3.2g van de Rude bevoegd op te treden.
15. De ACM zal moeten onderzoeken of zij een handhavingsonderzoek over de handelswijze van Regiovervoer Midden-Brabant zal starten.

4.2 Prioritering

16. De ACM hanteert een prioriteringsbeleid bij de beoordeling of zij zal over gaan tot onderzoek en handhaving naar aanleiding handhavingsverzoeken en signalen met betrekking tot mogelijke overtredingen.
17. Deze prioriteringscriteria zijn terug te vinden in de regeling "Beleidsregel Prioritering van handhavingsonderzoeken door de Autoriteit Consument en Markt 2023".

⁷ Zie documentnummer ACM/IN/864924 en ACM/INT/501131.

⁸ Zie documentnummer ACM/INT/501196.

18. Het betreft drie criteria:
- (1) hoe schadelijk het gedrag waarop het verzoek of het signaal ziet is voor het goed werken van markten en het vertrouwen daarin van mensen en bedrijven;
 - (2) hoe groot het maatschappelijk belang is bij het optreden van de ACM en;
 - (3) in hoeverre de ACM in staat is doeltreffend en doelmatig op te treden.
19. In het kader van haar prioriteringsbeleid kijkt de ACM naar schade aan goed werkende markten. De ACM kijkt naar de schade die door een eventueel handhavend optreden door de ACM voorkomen of beperkt kan worden. Regiovervoer Midden-Brabant heeft inmiddels haar handelswijze gestaakt. Daarom stelt de ACM dat er geen sprake meer is van een gedraging door Regiovervoer Midden-Brabant waardoor er schade aan goed werkende markten is die door handhavend optreden door de ACM kan worden voorkomen of beperkt.
20. Bij het prioriteringscriterium maatschappelijk belang gaat de ACM na welke publieke belangen betrokken zijn. Om vast te stellen of dit belang in het geding is, is nader onderzoek nodig. In dit geval zijn hiervoor onvoldoende aanwijzingen. De ACM heeft geen andere signalen inzake dit verzoek ontvangen en daarnaast heeft de ACM geconstateerd dat het verzoek niet binnen een van de strategische doelstellingen uit de ACM-Agenda valt.
21. De Verzoeker is op de hoogte gebracht door de ACM dat Regiovervoer Midden-Brabant haar handelswijze heeft gestaakt en heeft ook zelf geconcludeerd dat Regiovervoer Midden-Brabant haar handelswijze gestaakt heeft. Handhavend optreden door de ACM in reactie op het handhavingsverzoek heeft ten doel dat Regiovervoer Midden-Brabant haar handelswijze staakt. Nu Regiovervoer Midden-Brabant haar gedrag al heeft gestaakt valt het doel van het verzoek weg. De ACM acht daarom niet doeltreffend en doelmatig te kunnen optreden.

5. Besluit

22. De ACM wijst het door Verzoeker ingediende verzoek tot handhaving af.

Hoogachtend,

De Minister van Economische Zaken en Klimaat,
namens deze:

Autoriteit Consument en Markt,
voor deze

w.g.

ir. E.J. Hummelen
Teammanager Directie Consumenten

Als u belanghebbende bent, kunt u bezwaar maken tegen dit besluit. Stuur uw gemotiveerde bezwaarschrift naar de Autoriteit Consument en Markt, Directie 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.