

Vragen gesteld door de leden der Kamer, met de daarop door de regering gegeven antwoorden

1296

Vragen van de leden **Oosenbrug** en **Jacobi** (beiden PvdA) aan de Minister van Economische Zaken over *doorverbindwebsites die consumenten onnodig op kosten jagen* (ingezonden 9 februari 2017).

Antwoord van Minister **Kamp** (Economische Zaken) (ontvangen 27 februari 2017).

Vraag 1

Bent u op de hoogte van de berichtgeving over doorverbindwebsites die consumenten onnodig op kosten jagen?¹

Antwoord 1

Ja.

Vraag 2

Klopt het dat deze doorverbindwebsites niets toevoegen, maar met een tarief van 90 cent per minuut consumenten onnodig op kosten jagen?

Antwoord 2

Zoals ik aangaf in mijn beantwoording van 3 oktober 2016², vind ik het onwenselijk als consumenten door doorverbindwebsites worden misleid en onnodig hoge informatietarieven betalen om telefonisch contact op te nemen met instanties of bedrijven die gratis of tegen beperkte belkosten telefonisch bereikbaar zijn. Het argument dat exploitanten van de betreffende websites aanvoeren – dat zij ervoor zorgen dat organisaties beter vindbaar zijn – vind ik weinig steekhoudend, gelet op de vele klachten van consumenten die deze doorverbinddiensten veroorzaken.

Vraag 3

Klopt het dat de Autoriteit Consument en Markt (ACM) hier al 8 jaar onderzoek naar doet, maar niet optreedt tegen deze doorverbindwebsites?

¹ http://www.npo.nl/kassa/04-02-2017/VARA_101381702?start_at=2265

² <https://zoek.officielebekendmakingen.nl/ah-tk-20162017-88.html>

Antwoord 3

Nee. De toenmalige Onafhankelijke Post- en Telecommunicatie Autoriteit (OPTA) heeft in 2009 onderzoek gedaan naar onduidelijkheid van de kosten na het doorverbinden en een aantal aanbieders gewaarschuwd, omdat uit de tariefmelding niet bleek dat je ook na het doorverbinden het vermelde tarief per minuut blijft betalen.³ Dit onderzoek richtte zich op zogenoemde abonnee-informatiediensten. Via dergelijke nummers kunnen telefoonnummers worden opgevraagd en kan de beller desgewenst worden doorverbonden naar het opgevraagde nummer.

Naar aanleiding van de recente klachten over misleidende doorverbindwebsites die gebruik maken van een 0900-nummer, kijkt ACM hoe deze praktijken effectief kunnen worden aangepakt met de instrumenten die zij tot haar beschikking heeft. Voor dit instrumentarium verwijs ik kortheidshalve naar de beantwoording van 3 oktober 2016. Daarbij wijs ik er op dat de reikwijdte van de regels met betrekking tot misbruik van de tarifiering van betaalde informatienummers begin 2015 is aangescherpt, zodat uiteenlopende vormen van misleiding met 0900-nummers kunnen worden bestreden.

ACM heeft in november 2016 de resultaten van een steekproef onder betaalde informatienummers gepubliceerd.⁴ De conclusie daaruit was dat de meeste betaalde informatienummers zich aan de regels houden, maar dat ACM onderzoekt hoe de onwenselijke praktijken van doorverbindwebsites kunnen worden aangepakt. Dit onderzoek is nog gaande.

Vraag 4

Waarom treedt de ACM niet op?

Antwoord 4

ACM onderzoekt hoe de onwenselijke praktijken van doorverbindwebsites kunnen worden aangepakt. Over lopende onderzoeken kan ACM geen mededelingen doen. Ik wacht dit onderzoek met belangstelling af.

Vraag 5

Klopt het dat u dit besproken heeft met de ACM? Wat was het resultaat van deze bespreking?

Antwoord 5

Ja. Uitkomst van de bespreking is dat ACM kijkt of deze praktijken effectief kunnen worden aangepakt met de instrumenten die zij tot haar beschikking heeft.

Vraag 6

Kunt u de Telecommunicatiewet aanpassen zodat voor het bellen met deze doorverbindwebsites maximaal het lokale tarief geldt, dan wel dat er niet doorbetaald hoeft te worden nadat er is doorverbonden?

Antwoord 6

Het onderzoek van ACM loopt nog. Het al dan niet stellen van nadere regels om consumenten beter te beschermen is pas aan de orde als mocht blijken dat de huidige wet- en regelgeving ontoereikend is.

Vraag 7

Klopt het dat het maximale bedrag per gesprek 45 euro is? Kunt u overwegen om in de wet een veel lager maximum vast te stellen?

Antwoord 7

Voor alle 0900-nummers met een informatietarief dat hoger is dan 15 cent per minuut, is het verplicht een maximaal bedrag per gesprek te melden en in rekening te brengen. Dit maximumbedrag kiest de exploitant van het 0900-nummer zelf, op basis van zijn dienstverlening en de duur van de gesprekken, en is dus niet in de regelgeving gemaximeerd. Alleen de

³ <https://www.acm.nl/nl/publicaties/publicatie/9881/Waarschuwingen-voor-abonnee-informatiediensten-18xy-en-0900/>

⁴ <https://www.acm.nl/nl/publicaties/publicatie/16529/Meeste-betaalde-informatienummers-houden-zich-aan-de-regels/>

informatietarieven van 0900-nummers die worden gebruikt voor het bieden van telefonische klantenservice door een bedrijf waarmee de beller een overeenkomst heeft, zijn in de regelgeving gemaximeerd. In de praktijk hanteren veel doorverbinddiensten, bijvoorbeeld Belastingtelefoon.info en Storingverhelpen.nl, een informatietarief dat hoger is dan 15 cent per minuut en een maximum van 45 euro per gesprek. Het al dan niet stellen van nadere regels om consumenten beter te beschermen is pas aan de orde als mocht blijken dat de huidige wet- en regelgeving ontoereikend is.

Vraag 8 en 9

Kunt u met uitvoerende diensten, zoals de Belastingdienst, in overleg treden, zodat zij hun telefoondienst als merk registreren en daarna via de rechter de doorverbindsites offline laten gaan?

Kunt u met deze uitvoerende diensten in overleg treden om te bevorderen dat zij consumenten waarschuwen voor de doorverbindsites, en hun eigen gratis telefoonnummers nadrukkelijker onder de aandacht brengen?

Antwoord 8 en 9

Overheidsinstanties hebben uiteraard de eigen verantwoordelijkheid ervoor te zorgen dat hun telefoonnummer goed vindbaar is. Het waarschuwen van consumenten gebeurt reeds door bijvoorbeeld de Belastingdienst en de Nationale Politie, het informatieloket ConsuWijzer van ACM en de Consumentenbond.

Vraag 10

Kunt u de Kamer binnen twee maanden rapporteren over de te nemen acties?

Antwoord 10

Ik verwijs naar het antwoord op vraag 4. Over lopende onderzoeken kan de ACM geen mededelingen doen en hiervoor kan dus ook geen termijn worden gegeven. Ik wacht dit onderzoek met belangstelling af.