

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

88

Vragen van de leden **Jacobi** en **Oosenbrug** (beiden PvdA) en **Gesthuizen** (SP) aan de Minister van Economische Zaken over *het bericht «Voor je het weet, troggelt de doorverbindsite je centen af»* (ingezonden 9 september 2016).

Antwoord van Minister **Kamp** (Economische Zaken) (ontvangen 3 oktober 2016)

Vraag 1

Kent u het bericht «Voor je het weet, troggelt de doorverbindsite je centen af»?¹

Antwoord 1

Ja.

Vraag 2

Klopt het dat op commerciële websites dure 0900-betalnummers vermeld staan die consumenten doorverbinden met de klantenservice van de politie, de Belastingdienst of bedrijven, zoals KPN of Ziggo, tegen tarieven tot maar liefst 90 cent per minuut?

Antwoord 2

Ja.

Vraag 3

Klopt het dat deze 0900-betalnummers vermeld staan op commerciële websites die op zoekmachines bij zoekopdrachten naar de politie, de Belastingdienst en bedrijven zoals KPN en Ziggo, opduiken als advertenties?

Antwoord 3

Ja, als advertentie of tussen de zoekresultaten.

Vraag 4

Wat vindt u van feit dat commerciële websites, zoals geenspoedwelpolitie.nl, belastingtelefoon.info, belastinginformatielefoon.nl en storingverhelpen.nl, consumenten tot maar liefst 90 cent per minuut laten betalen voor het

¹ <http://www.ad.nl/digitaal/voor-je-het-weet-troggelt-de-doorverbindsite-je-centen-af-ab97f38a/>

doorverbinden naar klantenservice-nummers die gratis zijn of het lokale tarief rekenen?

Antwoord 4

Ik vind het onwenselijk als consumenten hierdoor 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. Dit doet afbreuk aan de laagdrempelige telefonische bereikbaarheid die instanties zoals de Belastingdienst beogen en consumenten worden hierdoor onnodig op kosten gejaagd. De tarieven van telefonische klantenservice van bedrijven zijn juist in de regelgeving gemaximeerd om te voorkomen dat een telefoontje naar de klantenservice leidt tot een hoge telefoonrekening. 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 5

Klopt het dat zelfs de Nationale Politie op haar eigen website mensen waarschuwt om het juiste telefoonnummer te gebruiken om geen onnodige kosten te betalen? Zo ja, wat vindt u van de ontwikkeling dat er geld wordt verdiend aan een publieknummer ten koste van de consument?

Antwoord 5

Ja, zowel de Nationale Politie als de Belastingdienst waarschuwen hiervoor². Ik vind het kwalijk als consumenten worden misleid en onnodig op kosten worden gejaagd.

Vraag 6

Kan er bij burgers het misverstand ontstaan dat het bellen naar de politie 90 cent per minuut kost en dat zij er daarom van af zien om bij al dan niet spoedeisende vragen de politie te bellen? Zo ja, deelt u de mening dat dit onwenselijk is en wat gaat u daar tegen doen? Zo nee, waarom niet?

Antwoord 6

Ja, ik acht het denkbaar dat dit leidt tot misverstanden bij burgers over de kosten voor het bellen naar de politie voor niet-spoedeisende zaken (informatienummer 0900-8844) en tot eventueel afzien van telefonisch contact met de politie. Dat is onwenselijk. Voor spoedeisende zaken is er het gratis alarmnummer 112 en is dit niet aan de orde. Ik verwijs voorts naar de antwoorden op de vragen 7, 8, 10 en 11.

Vraag 7

Vallen deze commerciële websites waar de 0900-betalnummers vermeld staan onder het toezicht van Autoriteit Consument en Markt (ACM)? Zo ja, welke instrumenten kan de ACM hiertegen gebruiken? Zo nee, wat voor toezicht is er voor dit soort doorverbindwebsites?

Antwoord 7

Ja, 0900-nummers vallen onder het toezicht van de Autoriteit Consument en Markt (ACM). De ACM houdt toezicht op het correcte gebruik van telefoonnummers, waaronder 0900-nummers, conform de Telecommunicatiewet en de bestemmingen die zijn vastgelegd in het Nummerplan Telefonie- en ISDN-diensten. Daarnaast kan de ACM optreden tegen overtredingen van de Wet oneerlijke handelspraktijken. Tot slot heeft de ACM specifieke bevoegdheden om misbruik van 0900-nummers aan te pakken.

² <https://www.politie.nl/nieuws/2013/januari/21/00-betaal-niet-voor-bellen-naar-politie.html> http://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/bldcontentnl/standaard_funcities/prive/contact/belastingtelefoon_bellen/bel_alleen_deze_telfnrs

Vraag 8 en 10

Vindt u dat er een onwenselijke situatie is ontstaan, waarbij deze websites de consumenten in verwarring brengen over het juiste telefoonnummer van de politie, de Belastingdienst en bedrijven? Zo ja, bent u van plan om actie te ondernemen? Zo nee, waarom niet?
Kunt u de ACM verzoeken om een onderzoek te starten naar deze 0900-betalnummers?

Antwoord 8 en 10

Ja, ik vind het onwenselijk als consumenten worden misleid en onnodig op kosten worden gejaagd. Ik heb deze 0900-nummers die doorverbindingdiensten aanbieden besproken met de ACM. De ACM kijkt naar aanleiding van de klachten hoe deze praktijken effectief kunnen worden aangepakt met de instrumenten die zij tot haar beschikking heeft. Ik verwijs voorts naar de antwoorden op de vragen 7 en 11.

Vraag 9

In hoeverre is er, naar uw oordeel, sprake van oneerlijke handelspraktijken?³

Antwoord 9

Het is van belang dat handelaren duidelijk zijn over de dienst die zij aanbieden en dat zij consumenten niet misleiden over de aard van een dienst of over betaling voor een dienst die zij elders gratis of voor veel minder geld kunnen krijgen. De ACM handhaaft als onafhankelijk toezichthouder de Wet oneerlijke handelspraktijken. Hierbij is het aan de ACM om te beoordelen wanneer er sprake is van overtreding van de Wet oneerlijke handelspraktijken.

Vraag 11

Ziet u mogelijkheden om via de Telecomwet nadere regels te stellen om in ieder geval overheidsdiensten, maar waar mogelijk ook commerciële nummers, beter te beschermen tegen dienstenaanbieders die feitelijk niets toevoegen aan de diensten van anderen maar wel hoge prijzen vragen aan nietsvermoedende burgers?

Antwoord 11

De ACM kijkt naar aanleiding van de klachten hoe deze praktijken effectief kunnen worden aangepakt met de instrumenten die zij tot haar beschikking heeft. Ik wil daar nu niet op vooruitlopen. 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.

³ art. 6:193 e.v. BW