

## Voorzitter

het zo lang duurt. Wij hebben de heer Wilders bij herhaling gesteund in zijn verzoek om een snelle kabinetsreactie. Nu ligt er een brief waarin het kabinet zegt dat het dit rapport niet meer gaat verdedigen en ook niet met een reactie erop komt. In de huidige situatie kiezen wij daarom ook voor uitstel, zodat wij het debat met het nieuwe kabinet kunnen voeren.

De heer **Cramer** (ChristenUnie): Voorzitter. Ik sluit mij graag aan bij de sprekers die pleiten voor uitstel. In ieder geval vinden wij een reactie van het kabinet belangrijk om een goed debat te kunnen voeren.

De heer **Dibi** (GroenLinks): Het is een zwaarlijvig en complex rapport dat een serieuze reactie en een serieus debat verdient. Naar onze mening kan dat niet met een demissionair minderheidskabinet! Ook wij steunen dus het voorstel tot uitstel.

Mevrouw **Koşer Kaya** (D66): De D66-fractie sluit zich aan bij degenen die hebben aangegeven, dit debat na de vorming van het nieuwe kabinet te willen houden.

Mevrouw **Thieme** (PvdD): De PvdD-fractie idem!

De **voorzitter**: Ik moet vaststellen dat een meerderheid het debat wil houden na de vorming van een nieuw kabinet en ik stel dan ook voor, daartoe te besluiten.

De heer **Wilders** (PVV): Het is helaas niet anders. Ik betreur dat, maar veel collega's hebben wel gezegd dat het debat dan heel snel na het aantreden van het nieuwe kabinet zou moeten plaatsvinden. Ik verzoek u dan ook, het daarheen te leiden dat wij niet al te lange tijd na de regeringsverklaring het debat kunnen voeren.

De **voorzitter**: Ik zal daar goed op toezien. Ik zie dat de andere leden er ook behoefte aan hebben om dat zo snel mogelijk na de vorming van het nieuwe kabinet te doen. Wij zullen dit niet uitstellen.

Aldus wordt besloten.

De **voorzitter**: Verder stel ik voor, toe te voegen aan de agenda voor donderdag aanstaande en vooralsnog als hamerstuk te behandelen de lijst van controversiële onderwerpen (30927, nr. 1).

Daartoe wordt besloten.

De **voorzitter**: Op verzoek van de PvdD-fractie benoem ik in:

- de vaste commissie voor Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties het lid Thieme tot lid en het lid Ouwehand tot plaatsvervangend lid;
- de vaste commissie voor Buitenlandse Zaken het lid Thieme tot lid en het lid Ouwehand tot plaatsvervangend lid;
- de vaste commissie voor Defensie het lid Thieme tot lid en het lid Ouwehand tot plaatsvervangend lid;
- de vaste commissie voor Sociale Zaken en Werkgelegenheid het lid Thieme tot lid en het lid Ouwehand tot plaatsvervangend lid;
- de algemene commissie Integratiebeleid het lid Thieme tot lid en het lid Ouwehand tot plaatsvervangend lid;
- de vaste commissie voor Economische Zaken het lid

Ouwehand tot lid en het lid Thieme tot plaatsvervangend lid;

- de vaste commissie voor Financiën het lid Ouwehand tot lid en het lid Thieme tot plaatsvervangend lid;
- de vaste commissie voor Nederlands-Antilliaanse en Arubaanse Zaken het lid Ouwehand tot lid en het lid Thieme tot plaatsvervangend lid;
- de vaste commissie voor Onderwijs, Cultuur en Wetenschap het lid Ouwehand tot lid en het lid Thieme tot plaatsvervangend lid;
- de vaste commissie voor de Rijksuitgaven het lid Ouwehand tot lid en het lid Thieme tot plaatsvervangend lid.

Het woord is aan de heer De Wit.

De heer **De Wit** (SP): Voorzitter. Op woensdag 20 december 2006 heb ik bij de regeling de minister van Justitie gevraagd om te antwoorden op de Kamervragen die ik heb gesteld op 27 oktober, 4 september en 8 november 2006. De antwoordtermijn is al lang verstreken, maar de antwoorden zijn er nog steeds niet. Vandaar dat ik de minister nu vraag om per ommekeer te antwoorden.

De **voorzitter**: Ik stel voor, het stenogram van dit gedeelte van de vergadering door te geleiden naar het kabinet, in het bijzonder naar de minister van Justitie.

Daartoe wordt besloten.

De **voorzitter**: Het woord is aan de heer Ten Hoopen.

De heer **Ten Hoopen** (CDA): Voorzitter. De vaste commissie voor Economische Zaken heeft vanmiddag in een extra procedurevergadering besloten om de behandeling van het wetsvoorstel inzake informatie-uitwisseling ondergrondse netten, de grondroedersregeling, op stuk nr. 30475 tot nader order uit te stellen. Dit houdt verband met de nog te ontvangen nota van wijziging. Die is wel toegezegd, maar nog niet gearriveerd.

De **voorzitter**: Ik stel voor om te voldoen aan het verzoek van de commissie.

Daartoe wordt besloten.

De vergadering wordt van 14.28 uur tot 15.00 uur geschorst.

---

Aan de orde is de behandeling van:

- **het wetsvoorstel Wijziging van de Telecommunicatiewet in verband met het vaststellen van nadere bepalingen over het gebruik van nummers ter bescherming van de consument (30537).**

De algemene beraadslaging wordt geopend.

De heer **Hessels** (CDA): Voorzitter. De CDA-fractie heeft met instemming kennis genomen van het onderhavige wetsvoorstel. Het is voor mijn fractie van groot belang dat de consument optimaal wordt beschermd. Zeker bij het ontstaan van een nieuwe generatie van diensten die

## Hessels

voortkomt uit voortschrijdende technologische ontwikkelingen, is goed toezicht vereist. De ontwikkeling van telefonie en internet heeft in de afgelopen jaren een enorme vlucht genomen. De Nederlandse en de wereldeconomie plukken daar de vruchten van.

Het is dan ook van groot belang dat de Nederlandse regering, mede in het kader van het beleidsspeerpunt innovatie, volop meewerkt aan het bieden van kansen aan ondernemers en andere burgers bij het benutten van de mogelijkheden van elektronische communicatiemiddelen. Maar bij veel technische revoluties valt helaas niet te voorkomen dat een kleine groep mensen op een ongewenste wijze misbruik probeert te maken van de nieuwe mogelijkheden. Het is dan de taak van de overheid om het gebruik van de nieuwe diensten te bevorderen en het misbruik effectief en streng aan te pakken. Dit wetsvoorstel past naar de mening van de CDA-fractie goed in deze aanpak.

Jammer genoeg moeten wij constateren dat de zelfregulering door bedrijven die actief zijn op het gebied van nummers met hoge tarieven, niet heeft gewerkt. Bovendien dreigen de bonafide ondernemers de dupe te worden van de activiteiten en de opstelling van de malafide ondernemers. De gekozen constructie van zelfregulering blijkt na toetsing door het College van Beroep voor het bedrijfsleven niet effectief te zijn. De CDA-fractie kan daarom akkoord gaan met de overgang van het toezicht naar de Opta.

In de bijdrage van mijn fractie aan het verslag over dit wetsvoorstel hebben wij gevraagd waarom is gekozen voor een opschortingstermijn voor aankiesbaarheid van een nummer van drie weken in plaats van de door de Opta in het kader van een zorgvuldige belangenafweging gewenste vier weken. Het antwoord hierop van de minister vinden wij onvoldoende. Omwille van het toepassen van optimale zorgvuldigheid in dit soort zaken heb ik op stuk nr. 9 een amendement ingediend dat de termijn oprekt tot maximaal twee maal vier weken.

De Opta heeft verder voorgesteld om een extra lid toe te voegen aan artikel 7.3a, waarin wordt geregeld dat een aanbieder van een openbare elektronische communicatiedienst door de consument geleden schade dient te vergoeden als is vastgesteld dat de nummergebruiker en het gestelde bij of krachtens de onderhavige wet niet heeft voldaan en dat de betreffende aanbieder voor deze vaststelling betalingen heeft gedaan aan de nummergebruiker. Dit voorstel kan eveneens op instemming van de CDA-fractie rekenen. Wij achten de in het wetsvoorstel opgenomen bepaling dat de consument de betaling van een betwist deel van de rekening kan opschorten onvoldoende om mogelijke schade te dekken. Dat is de reden dat ik op dit punt op stuk nr. 8 een amendement heb ingediend. Dit amendement garandeert een betere positie van de consument.

Een punt van aandacht is de toepasbaarheid van het wetsvoorstel op nieuwe technieken op telecomgebied. Zijn de voorgestelde maatregelen ook toepasbaar bij het bellen via internet, het zogenaamde voice over IP? De minister constateert in de nota naar aanleiding van het verslag dat de risico's voor bellers via voice over IP nu nog klein zijn. Dat mag waar zijn, maar hoe staat het met de bescherming als het misbruik zich ook via voIP blijkt te manifesteren? Welke acties onderneemt de minister in dat geval?

Een belangrijk punt voor de CDA-fractie is de voortdurende ergernis van consumenten over de lange

wachttijd bij betaalde service- en informatienummers. Zelfs bij de grote aanbieders van telefonie, zoals telefoon- en kabelmaatschappijen, zijn de klachten over wachttijden bij de helpdesk werkelijk onthutsend. Deze wachtminuten zijn zo lucratief voor de nummerhouder dat verbetering van de service financieel niet interessant is. Hoe minder mensen er zitten, hoe meer wordt verdiend aan de wachttijd. De CDA-fractie wil dat deze situatie snel verbetert en dat het in rekening brengen van wachttijden wordt verboden. De positie van de consument verbetert aanzienlijk als de teller pas begint te lopen bij daadwerkelijk contact met de service- of informatiedienst. Is de minister bereid om dit punt bij wet te regelen en de Kamer binnen drie maanden hierover te informeren?

Een laatste punt betreft de aankiesbaarheid van publieke diensten die onder de 0900-structuur vallen. Ik noem als voorbeeld het landelijk politienummer. De minister komt met het antwoord op vragen van de PvdA-fractie in de nota naar aanleiding van het verslag, niet tegemoet aan de zwaarte van het probleem. Zeker de opmerking dat de overheid instanties als de politie niet kan verplichten om gebruik te maken van één bepaald nummer is vreemd. Het is van algemeen maatschappelijk belang dat het nationaal politienummer altijd en overal te bereiken is. Ik spreek nu niet over 112 maar over het algemene 8844-nummer voor de politie. Met gsm's en pda's is het mogelijk om zonder simkaart een noodnummer te bellen. Die mogelijkheid zou ook moeten gelden voor het politienummer vanaf alle andere telefoons. Is de minister bereid om de hiervoor noodzakelijke maatregelen te nemen?

□

De heer **Aptroot** (VVD): Voorzitter. U weet dat wij meestal pleiten voor minder regels en minder regelgeving. Wij constateren echter ook dat het op dit terrein met de nieuwe diensten, de 0800- en de 0900-nummers, regelmatig voorkomt dat consumenten worden gefleest door niet-bonafide ondernemers. De informatie over de kosten van het gebruik van nummers is vaak niet goed en door lange wachttijden worden gesprekken kostbaar. Het is dan ook noodzakelijk om de consument te beschermen aan de hand van extra, strengere wetgeving en de regulering niet aan de ondernemers zelf over te laten. Wij steunen dus dit wetsvoorstel.

Het is prima dat de Opta, de Onafhankelijke Post- en Telecommunicatieautoriteit, de mogelijkheid krijgt om nummers in te trekken en te blokkeren. Hiermee wordt aan bedrijven die het niet goed doen het signaal gegeven dat de consument de dupe wordt van hun slechte gedrag; zij mogen niet meer meedoen. Wij horen graag hoe snel de Opta in de praktijk zal reageren. Aan welke termijnen wordt gedacht bij het optreden na een klacht? Wij horen verder graag of ondernemers met terugwerkende kracht zijn aan te pakken door hen te veel gefactureerde bedragen te laten terugbetalen?

De Opta kan straks nummers opschorten, blokkeren en intrekken. Sommige ondernemers zijn echter creatief in negatieve zin. Zij beginnen een nieuwe firma, vennootschap, communautaire vennootschap of bv. Er zijn oplichters die steeds weer opduiken, onder een nieuwe naam. Is het mogelijk om niet alleen bepaalde vennootschappen maar ook bedrijven die verbonden zijn aan bepaalde personen uit te sluiten van het gebruik van



De heer Hessels (CDA)

© M. Sablerolle – Gouda

nummers waarmee betaaldiensten worden aangeboden waarvan de consument vaak niet goed weet welke rekening hij uiteindelijk krijgt? Bepaalde mensen moeten gewoon voor eens en altijd worden uitgesloten van het gebruik van dit soort nummers.

□

De heer **Van Dam** (PvdA): Voorzitter. Dit wetsvoorstel heeft een behoorlijk lange voorgeschiedenis, in mijn ogen een iets té lange voorgeschiedenis. Mijn ongenoe-gen daarover heb ik echter al duidelijk gemaakt in het verslag.

Minister **Wijn**: De heer Van Dam behoort duidelijk nog tot de oppositie.

De heer **Van Dam** (PvdA): Zelfs indien wij coalitiepartij worden, zullen wij een kritische toon moeten aanslaan wanneer ministers hun werk niet goed doen.

De voorgeschiedenis van dit wetsvoorstel begon met het destijds veel besproken probleem van de autodialers, stukjes software die op een pc het inbelnummer vervangen door een 0900-nummer of zelfs automatisch om de zoveel tijd een 0900-nummer begonnen te bellen. Hierover ontstond veel onrust, vooral omdat mensen behoorlijk hoge rekeningen kregen. Voor mij en een aantal collega's was dit destijds reden om aan bel te trekken: werkt de zelfregulering wel bij het beschermen van consumenten tegen misbruik van 0900-nummers? De conclusie van zowel de Kamer als de ambtsvoorganger van minister Wijn, minister Brinkhorst, was toen: nee, die zelfregulering werkt niet meer, te veel bedrijven onttrekken zich eraan, dus het is nodig om wetgeving te maken.

Mijn fractie zal dit wetsvoorstel met enthousiasme steunen omdat een wettelijke regeling nodig is om consumenten beter te beschermen tegen misbruik. Zij vraagt zich echter af of de sanctiemogelijkheden wel zwaar genoeg zijn. De heer Aptroot heeft er terecht op gewezen dat bepaalde bedrijven zich gemakkelijk kunnen verschuilen achter nieuwe nummers of bedrijfsnamen. Het intrekken van een nummer lijkt niet echt zoden aan de dijk te zetten. In het verslag heb ik er daarom al voor

gepleit, de Opta de mogelijkheid te geven om partijen te beboeten, zoals op andere terreinen nu al het geval is. Ziet de minister er iets in om de Opta ook bij misbruik van 0900-nummers de mogelijkheid te geven om bedrijven te beboeten? Dat is een zwaardere sanctie dan het alleen intrekken van een nummer.

Bijna twee jaar geleden – zo lang heeft het ministerie erover gedaan om dit wetsvoorstel te maken – heb ik aangekondigd dat ik het wetsvoorstel zou toetsen aan een vijftal punten. Het eerste punt was dat het voor consumenten duidelijk moet zijn of zij te maken hebben met een servicenummer zoals een helpdesk, met een informatienummer waar je bijvoorbeeld het weerbericht of de treintijden kunt opvragen of met een “pret-nummer”, babbelboxen en andere gezellige telefoon-diensten. Mijn tweede punt was dat het voor consumenten meteen duidelijk moet zijn welk tarief bij de diensten hoort. Helpdesks vragen soms wel 70 cent per minuut. Bij informatienummers loont het om de klant de informatie die hij opvraagt, zolang mogelijk te onthouden zodat hij zo lang mogelijk aan de lijn blijft. Het derde punt was dat in de wet geregeld moet worden dat consumenten die aan het lijntje worden gehouden, niet hoeven te betalen voor de wachttijd. Het vierde punt was dat publieke diensten voor iedereen bereikbaar moeten zijn, dus ook voor mensen die hun 0900-nummers hebben laten blokkeren. Het vijfde punt was dat autodialers en misbruik moeten worden behandeld als fraude of oplichting.

Over het laatste punt heb ik zojuist al iets gezegd. Er valt iets voor te zeggen om het strafrecht niet meteen overal bij te halen, maar het zou goed zijn als de Opta een beter instrumentarium krijgt om op te treden. Ik constateer dat de andere punten onvoldoende in dit wetsvoorstel zijn meegenomen. Dit maakt dat ik overweeg om op die punten amendementen in te dienen. Eerst hoor ik echter graag hoe de minister erover denkt. Wij hoeven zaken niet tot in detail in de wet te regelen, maar ik zou bijvoorbeeld graag zien dat de minister de mogelijkheid krijgt om per AMvB een duidelijker onderscheid aan te brengen tussen servicenummers en informatienummers en regels te maken voor de tarifiering. Als je een helpdesk moet bellen, heb je vaak geen keus. Indien je een internetabonnement hebt of klant bent bij een elektriciteitsbedrijf, moet je wel de helpdesk van het bedrijf bellen. Er is in dat geval dus geen vrijemarktwerking, waardoor er alle reden is voor de overheid om consumenten met scherpere regels beter te beschermen tegen misbruik. In dezelfde algemene maatregel van bestuur kan wat mij betreft geregeld worden dat consumenten niet langer hoeven te betalen voor de tijd dat ze in de wacht zijn gezet. Ik vind dit een principekwestie. Iedereen kent namelijk de irritatie dat je je internetaanbieder moet bellen, omdat je internetaan-sluiting het niet doet. Je krijgt dan eerst een bandje te horen waarop staat dat je eerst op hun website moet kijken. Als je internetaan-sluiting het niet goed doet, gaat dat natuurlijk meestal niet. Vervolgens kom je een half uur in de wacht te staan, totdat je eindelijk iemand aan de lijn krijgt die je vertelt dat hij er ook niets aan kan doen. Over deze irritatie van mensen hebben wij het. Ik wil dat de minister in ieder geval de bereidheid toont om mensen te verlossen van die irritatie door straks bij AMvB te regelen dat mensen hiervoor niet langer hoeven te betalen. Zoals gezegd, heb ik hierover een amende-ment voorbereid.

## Van Dam

De heer **Hessels** (CDA): De heer Van Dam heeft twee keer gezegd dat hij een amendement heeft voorbereid. Heeft hij nog meer amendementen voorbereid, of bedoelt hij het amendement op stuk nr. 10?

De heer **Van Dam** (PvdA): Het antwoord hierop moet ik even schuldig blijven.

De **voorzitter**: Ik heb de amendementen op stuk nr. 10 en stuk nr. 11 voor mij liggen. Bedoelt de heer Van Dam deze?

De heer **Van Dam** (PvdA): Inderdaad, die bedoel ik.

De heer **Hessels** (CDA): Deze amendementen heb ik ook voor mij liggen.

De heer **Van Dam** (PvdA): Ik was in de veronderstelling dat deze amendementen nog niet definitief waren ingediend. Maar omdat de heer Hessels ze toch heeft, is dat blijkbaar toch wel gebeurd.

Het laatste punt gaat over de bereikbaarheid van publieke diensten. Steeds meer publieke diensten zoeken hun toevlucht in 0900-nummers: de huisartsenpost, de apotheek en de politie. De politie heeft waarschijnlijk het bekendste nummer: 0900-8844. Ik heb met name bij de minister van BZK en de minister van Economische Zaken herhaaldelijk aan de bel getrokken. Ik vind het namelijk onacceptabel dat een dienst als de politie niet voor iedereen bereikbaar is. Ik wil graag dat in dit debat tot een oplossing wordt gekomen. De minister moet toezeggen dat hij dit gaat oplossen door – ik doe een suggestie – een ander nummer aan de politie toe te wijzen opdat zij bereikbaar is, bijvoorbeeld een nummer uit de categorie die begint met de cijfers 1 en 4, gevolgd door nog twee cijfers. Als de minister die bereikbaarheid niet heeft, dien ik een motie in en dan hoop ik dat een meerderheid van de Kamer mij wil steunen. De politie moet simpelweg voor iedereen in dit land bereikbaar zijn.

Daarnaast vraag ik de minister in te gaan op de toenemende neiging bij allerlei publieke diensten om 0900-nummers te gaan gebruiken. Ik ben benieuwd hoe de minister hier tegenaan kijkt. Ik kan mij in dit geval goed voorstellen dat het niet de bedoeling is dat allerlei mensen hun huisartsenpost of apotheek niet meer kunnen bereiken, laat staan hun bank of soortgelijke instanties. Daarover hebben wij echter minder te zeggen.

De vergadering wordt van 15.20 uur tot 15.30 uur geschorst.

Minister **Wijn**: Staat u mij toe om allereerst de hier aanwezige leden een gelukkig nieuwjaar te wensen. Het is de eerste vergadering van de Kamer na de jaarwisseling en ik geloof dat wij nog keurig binnen de termijn zitten waarin wij elkaar een gelukkig nieuwjaar mogen wensen.

Aangezien de Kamerleden zo spaarzaam met hun tijd zijn omgegaan, doe ik dat ook. Ik wil daarom eerst de amendementen behandelen. Ik denk dat wij dan meteen de politieke hoofdlijnen bij de kop hebben gepakt. Vervolgens wil ik ingaan op een aantal resterende vragen.

In zijn amendement op stuk nr. 9 stelt de heer Hessels voor, de maximale termijn voor de opschorting van de betaling van een telefoonrekening te verlengen van drie naar vier weken. Ik denk dat dit amendement de balans tussen de kwaliteit van het onderzoek en het belang van de nummergebruiker niet danig zal verstoren, dus mocht dit amendement door uw Kamer worden aangenomen, dan bestaat daartegen geen bezwaar.

Het tweede amendement van de heer Hessels, dat op stuk nr. 8, betreft de compensatieregeling. Op zichzelf is deze compensatieregeling niet strikt noodzakelijk, want waar de consument met grotere bedragen wordt geschaad door het gebruik van dit soort dure telefoonnummers, kan hij al gebruikmaken van een geschillenprocedure. Ook bij kleinere schadebedragen zou de geschillenprocedure geen al te hoge drempels hoeven opwerpen voor de consument. In het amendement staat dat automatische compensatie nog meer het gemak dient van de consument. De vraag is een beetje of je het de consument gemakkelijk wilt maken of heel gemakkelijk. Als uw Kamer zegt dat zij het naar aanleiding van het amendement-Hessels op stuk nr. 8 heel gemakkelijk wil maken, dan denk ik dat dit amendement per saldo acceptabel zou zijn, gezien de uitvoeringskosten voor de telecomoperators.

Dan kom ik op het amendement op stuk nr. 10 van de heer Van Dam. Hij heeft het daarin over iets waar ook de heer Hessels uitgebreid over gesproken heeft, namelijk een irritatie die ik zelf ook wel herken. Je belt een bedrijf op, je krijgt een irritant muziekje, je krijgt een teruglopend bandje: kijkt u vooral op onze website, daar staan alle vragen. Tegenwoordig hoor je minder en minder wat de gemiddelde wachttijd is. Vroeger hoorde je nog wel hoeveel wachtenden er voor u zijn, maar dat hoor je nu ook minder en minder. In plaats daarvan krijg je weer een muziekje. Enfin, u kent het allemaal wel. Het is inderdaad naar, maar toch vind ik het daarmee nog niet een, twee, drie voor de hand liggen dat je zegt: als je een wachttijd hebt, hoef je niet te betalen. Die wachttijden houden immers soms verband met piekbelastingen. Op sommige tijdstippen van de dag wordt nu eens meer gebeld dan op andere, maar callcenters en operators hebben natuurlijk een bezetting over de hele dag. Op het moment dat je dus zegt: er mogen nooit wachttijden zijn, krijg je hogere kosten. Zodra je vastlegt dat de capaciteit vol benut moet worden, worden de kosten hoger voor een dergelijk bedrijf. Ik ben er dus niet een, twee, drie voor om te zeggen dat wachttijden per definitie helemaal niet betaald mogen worden. Ik zou dat willen bekijken, dat is mijn redenering. Stel dat er wordt opgenomen en je wordt vervolgens in de wacht gezet of er wordt gezegd: wij verbinden u door naar de volgende afdeling. Of stel dat de callcenteroperator zegt: hebt u een seconde, dan pak ik even het handboek erbij. U kent die situaties. Dan wordt er op een bepaalde knop gedrukt en je bent even weg. Ik vind wel dat je regels moet stellen aan de transparantie bij helpdesks, in die zin dat vooraf een waarschuwing wordt gegeven over de maximale wachttijd. Daaraan wordt gewerkt. Ik vind ook dat de OPTA snel moet kunnen ingrijpen wanneer er misstanden worden gerapporteerd over een helpdesk. Wij moeten bezien of wij meerdere tariefmodellen kunnen ontwikkelen. Te denken valt aan flexibele tarieven, bijvoorbeeld een lokaal tarief tot het moment dat de klant wordt geholpen en daarna pas het volledige tarief. Men kan ook zeggen dat er een vast tarief per gesprek in

## Wijn

plaats van per minuut moet gelden voor een adviesdienst. Een andere mogelijkheid is de maximale wachttijd te laten noemen. Mensen die horen dat zij vier minuten moeten wachten, kunnen dan besluiten of zij de hoorn neerleggen en op een rustiger moment terugbellen.

Het amendement-Van Dam creëert een haakje in de wet om regels op dit punt op te stellen. Ik had mij voorgenomen om de heer Van Dam voor te stellen dat ik de Kamer een brief zal sturen over de wijze waarop wij hiermee kunnen omgaan en waarop wij dit ook eens met de sector kunnen bespreken. Nu ik tijdens dit debat wordt geconfronteerd met dit amendement, ben ik echter geneigd om te zeggen dat tegen de aanneming ervan geen bezwaar bestaat. Daarmee wordt dan een bevoegdheid gecreëerd voor de minister van Economische Zaken om regels te stellen voor wachttijden, al dan niet gekoppeld aan vaste nummers. Dat zou mogelijk ook nog de transparantie kunnen vergroten van de tariefstructuur van verschillende nummers. Ik zal de Kamer een brief sturen waarin ik zal aangeven hoe wij van die bevoegdheid gebruik zouden kunnen maken. Mochten wij helemaal het licht zien, dan zal ik er meteen een concept-AMvB bij doen. Onderscheid naar nummercategorieën is echter lastig. Dat vereist namelijk ook een objectief oordeel over de aard van de dienstverlening. Wanneer ligt een bepaalde dienst in de sfeer van advies of van informatie? Dat is niet zo eenvoudig. Of wanneerervaart iemand iets als erotisch, als het gaat om dure telefoonnummers? Wanneer men iets koppelt aan de dienst, is het de vraag waar een nultarief geldt en waar niet. Ik stel voor dat wij dit op ons laten inwerken. In het algemeen vind ik dat wij spaarzaam moeten omgaan met het geven van bevoegdheden aan ministers en met het creëren van haakjes in een wet waarvan nog geen gebruik wordt gemaakt. Mocht het amendement worden aangenomen, dan zal de Kamer een brief ontvangen, al dan niet vergezeld van een AMvB, waarin overwegingen als deze nog wat meer doorwrocht worden uitgewerkt. Mocht het amendement niet worden aangenomen, dan zal ik de Kamer sowieso een brief sturen. Ik zie dit probleem wel en ik ben het ermee eens dat wij moeten proberen om hieraan iets te doen.

De heer **Van Dam** (PvdA): Dit is mij nog niet scherp genoeg. Ik wil de minister nog wel uit de droom helpen dat er weinig mensen zijn die voor hun plezier naar de helpdesk van hun internetaanbieder of hun elektriciteitsbedrijf bellen. De minister heeft gezegd hoe lastig dit is. Dat is juist. Hij is ook niet ingehuurd voor gemakkelijke vragen. Hij heeft het voorbeeld gegeven van iemand die belt en dan te horen krijgt dat de wachttijd nog maar vier minuten bedraagt. In het algemeen hebben bellers te maken met 20 minuten of een halfuur wachttijd. Dat is een probleem dat zij niet zelf als consumenten creëren maar dat door de aanbieder wordt gecreëerd, die dat kan doen doordat er geen sprake is van vrijemarktwerving. De consument heeft eigenlijk geen keus. Dit zijn typisch situaties waarin de overheid regulerend moet optreden. Ik wil van de minister graag de toezegging dat hij de mogelijkheid die met dit amendement in de wet wordt gecreëerd ook daadwerkelijk gaat gebruiken op de manier zoals mijn collega's en ik dat in eerste termijn hebben aangegeven, namelijk te regelen dat wachttijd niet langer in rekening wordt gebracht aan de consument.

Minister **Wijn**: Ik begrijp dat de heer Van Dam, die ik toch al behoorlijk tegemoet ben gekomen in mijn beantwoording, probeert om mij nog een stukje verder te krijgen. De operationalisering, het concreet maken van de vraag wanneer je een keuze hebt, is ook niet zo gemakkelijk. Intuïtief begrijp ik volledig dat de heer Van Dam zegt dat je bij je energieleverancier geen keuze hebt. Als ik hier met de energiewoordvoerders sta, praten wij over het switchen van het ene energiebedrijf naar het andere in samenhang met de dienstverlening die erbij hoort. Als ik hier met energiewoordvoerders sta, zeg ik dat het goed is als je kunt wisselen van energieleverancier. Een van de manieren waarop een energieleverancier zich kan onderscheiden, is een snelle en adequate service. Als in alle boekjes van de Consumentenbond staat dat mensen bij de ene energieleverancier heel lang in de wacht hangen en bij de andere niet, is dat een essentieel element in de mogelijkheid om zich te onderscheiden in de dienstverlening. Ik zeg daarmee niet dat het onzin is, maar ik geef een tegenargument waarom ik even tijd wil hebben om dit uit te schrijven.

Een ander voorbeeld zijn spelletjes, commerciële televisiespelletjes waarbij je een puzzel moet afmaken en het in te vullen woord moet zoeken. Ik weet wel dat er geruchten zijn, maar ik kan het niet hard maken. Je hoort wel eens dat men lang in de wacht wordt gezet, omdat daarmee het geld wordt verdiend.

Je moet het operationaliseren naar een wetgeving die je ook nog kunt handhaven. Op het moment dat er een wet is die bepaalt dat iets niet mag, namelijk geld rekenen voor wachttijden, is de volgende vraag hoe iemand die het toch doet, wordt aangepakt. Dat moet dan ook kunnen. Ik wil niet een wet maken waarvan straks wordt gezegd dat die leuk is op papier, maar dat je er in de praktijk niets aan hebt. Daarom verzoek ik nogmaals om die tijd. De heer Van Dam heeft zijn punt overigens wel buitengewoon helder gemaakt.

Van het tweede amendement van de heer Van Dam op stuk nr. 11 begrijp ik de achterliggende gedachte. Ik vind die ook niet onsympathiek. Het amendement houdt in dat bij een discussie over een rekening de telecoomaanbieder maar moet bewijzen dat het gesprek is gevoerd en dat het zo lang heeft geduurd. Meestal zegt de telecoomaanbieder natuurlijk al dat zijn computer aangeeft dat een gesprek is gevoerd en hoe lang het heeft geduurd en dat hij op basis van zijn ICT-systeem al heeft bewezen dat het gesprek heeft plaatsgevonden. Ik begrijp ook dat gezegd wordt dat het niet zo moet zijn dat de consument moet bewijzen dat het gesprek niet heeft plaatsgevonden.

Bij dit amendement kan ik niet overzien – en daarom vraag ik daar ook even tijd voor – in hoeverre dit daadwerkelijk consumenten helpt. Er staat: toont de aanbieder aan dat het bedrag van de rekening correct is. De aanbieder zal zeggen dat hij een uitdraai uit zijn ICT-systeem heeft dat het gesprek heeft plaatsgevonden. Is dat dan aantonen dat het gesprek heeft plaatsgevonden, terwijl de consument een veel lastiger bewijslast heeft? Hij zal zeggen dat hij niet heeft gebeld, dat hij dat gesprek niet heeft gevoerd of dat automatisch vanuit zijn computer via een programmaatje zomaar een nummer is gedraaid en dat het nu lijkt alsof hij de hele nacht met bijvoorbeeld sekslijnen heeft gebeld. De consument moet zeggen dat hij niet heeft gebeld, terwijl de telecoomaanbieder zegt dat er wel is gebeld. Ik kan deze bewijslast nu niet overzien. Daarom vraag ik enige tijd om hierop een

## Wijn

antwoord te geven. Ik weet ook niet of wij het nu moeten regelen. Wij kunnen er ook een volgende keer voor gebruiken, want tussen aantonen en aannemelijk maken zit ook nog een verschil. Als de consument aannemelijk kan maken dat het gesprek niet heeft plaatsgevonden, is dat uiteindelijk misschien wel een plezieriger vorm van bewijslast dan dat de telecomaانبieder moet aantonen dat het gesprek wel heeft plaatsgevonden. Ik word tijdens dit debat met het amendement geconfronteerd. Ik begrijp de notie wel, want de notie is bescherming van de consument. Ik durf het echter niet aan om het nu even vlug te doen.

De heer **Aptroot** (VVD): Los van het feit dat de minister altijd maar één soort telefoongesprekken als voorbeeld noemt, namelijk sekslijnen, wat ik maar voor zijn rekening laat...

Minister **Wijn**: Ik ga straks in op de Belastingtelefoon, waarvoor ik bijna vier jaar verantwoordelijk ben geweest.

De heer **Aptroot** (VVD): Dat zou ik maar doen! Ik wil er nog op wijzen dat ik het amendement van de heer Van Dam interessant vind, overigens ook de opmerking van de minister. Het gaat mij erom dat mensen met Telecombedrijven van mening kunnen verschillen over de vraag of het abonnement is opgezegd. Je kunt niet altijd bewijzen dat die opzegging daadwerkelijk heeft plaatsgevonden. Er wordt namelijk ook met een mail of iets dergelijks opgezegd. Het Telecombedrijf kan dan na een tijdje beweren dat het bedrijf het nummer is blijven gebruiken en dat er niets is afgesloten. Het bedrijf weet echter zeker dat het nummer al maanden niet meer wordt gebruikt. Dan zou volgens mij dat bedrijf heel gemakkelijk het bewijs moeten kunnen leveren dat het nummer inderdaad niet meer wordt gebruikt. Nogmaals, ik vind dat de heer Van Dam een interessant amendement heeft ingediend. De minister moet hier nog goed over nadenken. Ik wil hem overigens ook eens vragen wat hij vindt van de belangstelling van de partij die altijd het hardst schreeuwde als het ging om consumentenbelangen. Die partij heeft in de taartpunt van deze zaal 25 zetels. Haar fractie is dus groter dan de fractie van de VVD, de fractie waarvan ik deel van uitmaak. Toch heeft die andere fractie geen enkele belangstelling voor het debat over dit onderwerp. Wat vindt de minister daarvan? Ik vind het een schande.

Minister **Wijn**: Daarover kan ik heel duidelijk zijn: ik heb sowieso mijn twijfels bij het gebruik van zoveel zetels door de desbetreffende partij. De fractieleden van deze partij zijn er nu niet, dus dit moeten wij maar op een ander moment met ze bespreken.

Ik begrijp dat u wilt zeggen: versterk de positie van de consument bij het leveren van de bewijslast, maar het is goed nog de tijd te nemen bij het goed vorm geven van die positie.

De heer **Van Dam** (PvdA): Hoe lang zult u daarvoor nodig hebben? Ik begrijp uw overwegingen heel goed. Ik had dezelfde twijfels bij dit amendement, maar nu moet de consument aantonen dat hij niet heeft gebeld en dat is moeilijk. Toont u bijvoorbeeld maar eens aan dat u tien dagen geleden geen brood hebt gekocht bij de bakker op de hoek. Zoiets kun je niet aantonen. Daarom zoek ik naar een mogelijkheid om de positie van de

consument te versterken. Ik vind het geen probleem dat u daarvoor tijd nodig heeft. De vraag is alleen hoe lang dit moet duren.

Minister **Wijn**: Ik kijk naar mijn ambtenaren en vraag ze: zijn hiervoor weken of dagen nodig? Ik begrijp dat ik een briefje van ze krijg. Ik kom hier straks op terug. Ik ga nu door met het beantwoorden van de overige vragen van de kant van de Kamer en kom dan toe aan de opmerkingen over toezicht, maatregelen, reikwijdte, nut en noodzaak.

De heer Aptroot vroeg waarom bij wangebruik de nummers niet snel worden afgesloten. Er is geen volledige vrijheid in het stellen van beperkingen aan het gebruik van nummers. Hier geldt een Europees rechtelijk kader van de zogenaamde ONP-richtlijnen. Daarin staan verplichtingen voor aanbieders van elektronische communicatiediensten met betrekking tot het tot stand komen van overeenkomsten tot het doorgeven en afleveren van telefoonverkeer. Dit rechtelijk kader vereist dat de belangen van consumenten en nummergebruikers nauwkeurig worden gewogen. Een goed alternatief voor nummerafsluiting is het stopzetten van de betaling aan de nummergebruiker. Dit kunnen aanbieders van elektronische communicatiediensten onderling goed regelen. De nummergebruiker geniet dan niet langer financieel voordeel via zijn nummer.

De heer Aptroot vroeg ook of het snel afsluiten van een nummer als ultieme sanctie mogelijk is. Zoals door alle woordvoerders is betoogd, maakt het wetsvoorstel snel optreden wel degelijk mogelijk. De nieuwe mogelijkheid om de toekenning van een nummer of de aankiesbaarheid ervan tijdelijk op te schorten bij een vermoeden van misbruik – dus reeds bij een vermoeden – geeft de Opta de mogelijkheid om snel op te treden. Hierbij moet de Opta wederom een afweging maken. De signalering van het misbruik van nummers vraagt om goede samenwerking tussen marktpartijen en de Opta.

De heer Aptroot vroeg ook: waarom zou je aanbieders niet verplichten om alle consumenten die hebben gebeld naar een blijkbaar malafide nummer volledig te compenseren? Het wetsvoorstel biedt de consument de mogelijkheid om de rekening van malafide nummers niet te betalen. Gedupeerde consumenten kunnen gebruik maken van de mogelijkheid tot opschorting van de betaling van het deel van de rekening dat zij betwisten. De gevolgen van het niet naleven van de verplichtingen op het vlak van tarieftransparantie door een aanbieder van een elektronische communicatiedienst of nummergebruiker kan per consument verschillen. Geschillen zijn dus niet altijd te generaliseren. Een maatregel tot generieke terugbetaling aan alle betrokken consumenten zou in veel gevallen dus niet proportioneel zijn voor de aanbieders of de nummergebruikers. Indien een nummergebruiker er een zuiver misleidende praktijk op nahoudt en vele consumenten heeft getroffen, kunnen telefonieaanbieders worden verplicht hun klanten hierover op adequate wijze te informeren. Dat kan de consument op zichzelf weer helpen bij de geschillenbeslechting. Ik maak hierbij overigens toch een voorbehoud, in de zin dat ik er toch nog even op wil laten studeren of er iets van een collectieve oplossing denkbaar is ten aanzien van bepaalde gevallen. Ik zeg er wel meteen bij dat wij dat niet meer gaan redden tijdens deze Kamerbehandeling. De afgelopen vier jaar zijn er twaalf wijzigingen op de Telecomwet ingevoerd en er

## Wijn

liggen nog zes wijzigingsvoorstellen plus een initiatiefvoorstel bij de Kamer. In ieder geval nemen wij dit punt wel even mee. Misschien moeten wij iets doen naar analogie van de metafoor van collectieve schadevergoedingsregelingen of iets dergelijks. Ik zeg bij dezen dus toe om er bij gelegenheid nader op terug te komen.

Door alle woordvoerders is de vraag gesteld waarom er geen aparte nummerreeks komt voor publieke diensten zodat deze bij blokkering van 0900 altijd bereikbaar blijven. In principe is het mogelijk de 0900-nummers bereikbaar te houden en ze in een afzonderlijke blokkade te laten leggen op de 0906- en de 0909-nummers. Hierdoor zijn belangrijke diensten met een 0900-nummer wel te bereiken. De mogelijkheid bestaat voor organisaties die publieke diensten aanbieden om een nummer uit de reeks 14 te gebruiken. De reeks 14 is bestemd voor diensten met een bijzonder maatschappelijk belang. Het gebruik van een 14-nummer voorkomt voor deze diensten mogelijke problemen als gevolg van het blokkeren van 0900-nummers.

De heer Hessels vroeg of de voorgestelde maatregelen ook toepasbaar zijn bij voice over internetprotocol. Ja, de maatregelen die in het wetsvoorstel zijn opgenomen, zijn zogenaamd technologie-neutraal. Er wordt bijvoorbeeld geen onderscheid gemaakt tussen traditionele telefoons of telefoons die gebruikmaken van de techniek van voice over internetprotocol. Omdat aanbieders van voice over internetprotocol op dit moment de consument geen toegang bieden tot nummers die bijzonder gevoelig zijn voor misbruik zal op hen de verplichting tot tarieftransparantie of gebruiksbegrenzing niet direct van toepassing zijn. Zodra zij die toegang wel gaan bieden zullen de verplichtingen automatisch op hen van toepassing zijn.

Vervolgens ga ik in op een aantal vragen die zijn gesteld over de tarieven. De heer Van Dam vroeg waarom in het nummerplan geen tariefstructuur is opgenomen. Het bestaande nummerplan kent een indeling op type content, dus bijvoorbeeld reisinformatie, amusement of belspelletjes. Daarvoor is in het verleden uitdrukkelijk gekozen met het oog op bescherming van minderjarigen en het uit elkaar kunnen houden van serieuze diensten en amusement. Voor de gemiddelde consument is dit onderscheid overigens nauwelijks bekend. Met inachtneming van de invloed van nieuwe typen nummers, zoals nummers voor vergelijkbare diensten – ik noem als specifiek voorbeeld de ringtones – zal die kennis vooralsnog bij consumenten vermoedelijk niet groeien. Het is niet geheel overzichtelijk voor consumenten. Het opnemen van tariefinformatie in nummers zou de structuur van de nummers nog complexer maken als de contentindeling bovendien behouden wordt. De verwachting is dus dat het er voor de consumenten niet duidelijker op wordt. Met de nieuwe regelgeving krijgt de consument reeds de mogelijkheid bepaald gebruik van dure nummers vooraf te begrenzen. Daar zijn in beginsel geen specifieke nummerreeksen voor nodig. De nieuwe regelgeving verhoogt de tarieftransparantie via een andere weg, namelijk via een spraakmelding of een visuele melding van het tarief voorafgaande aan de oproep.

De heer Van Dam vroeg verder waarom in het nummerplan geen maximumtarief of een bepaalde tariefstructuur (lokaal tarief, tarief per gesprek of per minuut) vastgesteld wordt voor een bepaalde content.

Het Europees regelgevend kader voor de telecommunicatiesector geeft de lidstaten geen ruimte om deze beperkingen te stellen aan nummerexploitanten, maar tegelijkertijd is er wel een relatie met het amendement waarop ik zo-even ben ingegaan.

Waarom wordt in het nummerplan geen specifieke tariefband gekoppeld aan specifieke content?

De heer **Van Dam** (PvdA): De minister schetste de mogelijkheid om voor een bepaald type nummers bepaalde tariefregels te stellen. Nu zegt hij dat het Europees regelgevend kader daar geen ruimte voor biedt. Is er nou ruimte om dat te doen of niet?

Minister **Wijn**: Ja, er is beperkte ruimte en die wil ik in kaart brengen.

De heer Van Dam vraagt zich af of het intrekken van een nummer geen lichte sanctie is en of niet een boetemogelijkheid moet worden geïntroduceerd. Deze boetemogelijkheid wordt automatisch gecreëerd. Dit wordt namelijk in een deel van de Telecommunicatiewet ingebracht dat automatisch valt onder het boeteregime dat op een andere plek in de wet een plaats krijgt. De maximale boete voor het bedonderen van consumenten via dure nummers is maar liefst € 450.000. De Opta mag die boete opleggen.

Mij is zojuist gemeld dat het antwoord op de vraag van de heer Aptroot luidt dat wij een maand of drie nodig hebben om dat precies uit te zoeken. Dit heeft geen betrekking op het amendement-Van Dam. Daar komen wij eerder mee.

Ik hoop hiermee recht te hebben gedaan aan de inbreng van de zijde van de Kamer.

□

De heer **Hessels** (CDA): Voorzitter. Ik dank de minister hartelijk voor zijn uitgebreide beantwoording. Ik denk dat veel vragen van de Kamer afdoende zijn beantwoord en dat onduidelijkheden en een aantal zorgen zijn weggenomen. De CDA-fractie heeft op twee punten nog zorgen.

Allereerst wil ik de bereikbaarheid van de publieke diensten aanstippen. De heer Van Dam is daar al uitgebreid op ingegaan. Ik neem aan dat hij daar in zijn tweede termijn nog meer over zal zeggen. Ik heb geen toezegging of een oplossing van de minister op dit punt gehoord, maar de fractie van het CDA vindt het uitzonderlijk belangrijk dat iedereen altijd belangrijke publieke diensten kan bellen. Ik roep de minister daarom nog een keer op om daar verder op in te gaan.

Het tweede punt is voor ons het pièce de résistance van dit wetsvoorstel, namelijk de wachttijden. De minister heeft op dit punt toezeggingen gedaan, maar hij is niet voldoende duidelijk over het niet betalen van wachttijd bij service- en informatienummers. Ik wil de Kamer daarom de volgende motie voorleggen.

### Voorzitter: Ten Hoopen

---

Motie

---

De Kamer,

gehoord de beraadslaging,

## Hessels

overwegende dat consumenten vaak geconfronteerd worden met lange betaalde wachttijden alvorens zij daadwerkelijk contact krijgen met betaalde telefonische service- en informatienummers;

overwegende dat de lucratieve wachttijden geen stimulans zijn voor de desbetreffende nummergebruikers om deze wachttijden te verkorten en de dienstverlening aan de consument te verbeteren;

verzoekt de regering, binnen drie maanden een voorstel aan de Kamer te doen teneinde bij of krachtens de wet te regelen dat bij betaalde telefonische service- en informatienummers slechts kosten in rekening gebracht mogen worden voor de tijd dat er daadwerkelijk contact is met de desbetreffende dienst,

en gaat over tot de orde van de dag.

De **voorzitter**: Deze motie is voorgesteld door de leden Hessels, Aptroot en Van Dam. Naar mij blijkt, wordt zij voldoende ondersteund.

Zij krijgt nr. 13 (30537).

De heer **Aptroot** (VVD): Voorzitter. De minister antwoordde op mijn vraag dat hij daarvoor drie maanden nodig heeft. Wellicht wordt dat in de toekomst bij een en ander betrokken. Als dat mogelijkheden biedt, vind ik dat prima.

Kunnen wij personen of bedrijven waarvan nummers worden geblokkeerd in de toekomst ook uitzonderen van dit soort nummerreeksen, dus van 0800- en 0900-nummers? Het zijn immers notoire oplichters of fraudeurs. Die types heb je. Zij starten telkens andere BV's op. Zou de minister hierover willen nadenken? Het is moeilijk om mensen helemaal van het economisch leven uit te sluiten, maar zou het mogelijk zijn dat de Opta een besluit neemt dat deze personen of vennootschappen dit soort nummers niet meer toegewezen krijgen?

De heer **Van Dam** (PvdA): Voorzitter. Ik dank de minister voor de beantwoording en voor zijn bereidwilligheid om te kijken naar de wensen die wij in eerste termijn hebben geponeerd. De minister zei al dat de gecorrigeerde versie van het amendement op stuk nr. 12 hem de ruimte geeft om regels te stellen. Door de motie die collega Hessels zojuist heeft ingediend, mag extra duidelijk zijn op welke wijze de Kamer van de minister verwacht dat die ruimte wordt ingevuld, namelijk met duidelijke, heldere regels die de transparantie van het gebruik van 0900-nummers voor de consument bevorderen en door wachttijd niet langer in rekening te brengen.

De minister zegt dat hij voor het andere amendement, op stuk nr. 11, drie maanden nodig heeft. Ik had gevraagd om de stemming aan te houden tot de minister eruit is, maar dat lijkt mij wat lastig als het gaat om drie maanden. Als ik het goed begrijp, is het advies van de minister om het amendement even in te trekken, omdat hij er later op terugkomt. Als de minister toezegt dat hij er later op terugkomt en nog bekijkt wat hij in deze richting wil doen, ben ik bereid om dat amendement in

te trekken. Ik zie de minister knikken, dus dan hoef ik niet te wachten op de beantwoording.

De **voorzitter**: Het amendement-Van Dam (stuk nr. 11) is ingetrokken.

De heer **Van Dam** (PvdA): Dan heb ik nog een tweetal moties: over de bereikbaarheid van publieke instanties en in het bijzonder de politie.

---

### Motie

---

De Kamer,

gehoord de beraadslaging,

overwegende dat mensen 0900-nummers kunnen en soms willen blokkeren;

overwegende dat steeds meer publieke instanties gebruikmaken van een 0900-nummer;

verzoekt de regering, een richtlijn op te stellen voor publieke instanties over bereikbaarheid via landelijke informatienummers en het gebruik van 0900-nummers daarbij,

en gaat over tot de orde van de dag.

De **voorzitter**: Deze motie is voorgesteld door de leden Van Dam, Aptroot en Hessels. Naar mij blijkt, wordt zij voldoende ondersteund.

Zij krijgt nr. 14 (30537).

---

### Motie

---

De Kamer,

gehoord de beraadslaging,

overwegende dat mensen 0900-nummers kunnen en soms willen blokkeren;

overwegende dat voor die mensen de politie niet langer bereikbaar is;

overwegende dat er nu een nummerreeks 14xy beschikbaar is;

verzoekt de regering, ervoor te zorgen dat de politie ook via een ander landelijk nummer bereikbaar is, bijvoorbeeld een nummer uit de reeks 14xy,

en gaat over tot de orde van de dag.

De **voorzitter**: Deze motie is voorgesteld door de leden Van Dam, Aptroot en Hessels. Naar mij blijkt, wordt zij voldoende ondersteund.

Zij krijgt nr. 15 (30537).

De heer **Van Dam** (PvdA): Het mag duidelijk zijn dat de essentie van deze twee moties is dat publieke instanties voor iedereen bereikbaar horen te zijn. Ook als je om welke reden dan ook, omdat je kinderen hebt of omdat je





De heer Wijn, minister van Economische Zaken

© M. Sablerolle – Gouda

computer middenin de nacht continu sekslijnen staat te bellen, 0900-nummers wil blokkeren, dan nog moet je gewoon de huisartsenpost kunnen bellen als je in het weekend wat mankeert. Dan nog moet je de politie kunnen bellen als er iets aan de hand is in de buurt. Dan nog moet je contact kunnen leggen met de dieren-ambulance, de apotheek of anderen die publieke diensten uitvoeren. Ik hoop dat de minister met deze twee moties enigszins wordt aangespoord om ervoor te zorgen dat publieke instanties gewoon voor iedereen bereikbaar blijven.

Minister **Wijn**: Mijnheer de voorzitter. Wie had kunnen denken dat de wijziging van de Telecommunicatiewet zulke uit het leven gegrepen voorbeelden zou oproepen? Ik doe de beantwoording in de volgorde van de sprekers en ook een beetje uit het hoofd, want ik heb nog niet alle stukken gekregen. Ik heb echter wel een goed overzicht.

De heer Aptroot vroeg of een verbod op toewijzing van nummers mogelijk is als een bedrijf meerdere malen in de fout gaat, zodat je het bedrijf überhaupt geen nummers meer geeft. Ja, dat is op dit moment al mogelijk. De Opta kan toekenning van een nummer weigeren als een bedrijf de Telecommunicatiewet eerder heeft overtreden. De Opta kan zelfs bij het Bureau BIBOB een aanvraag indienen. Bij een negatief advies van het Bureau BIBOB kan de Opta het niet doen. Het is dus ongeveer net zo strak geregeld als bij de bouwfraude-bedrijven.

Dan de motie van de heer Hessels om binnen drie maanden een voorstel te doen om in te gaan op het vermoedelijk breed ondersteunde amendement om een haakje te creëren over de wachttijden. Die motie zie ik als een ondersteuning van het door mij tijdens dit debat geformuleerde beleid.

De heer Hessels en de heer Van Dam vroegen naar de bereikbaarheid van publieke diensten. Ik heb een keer te maken gehad met forse onbereikbaarheid van de Belastingdienst. Toen hebben wij acuut voor een plan gezorgd om de bereikbaarheid te verbeteren. De intenties van iedereen die zegt dat er moet worden gezorgd voor

een goede bereikbaarheid van de publieke dienstverlening, worden dus volledig gedeeld.

Dan het verzoek aan de regering om een richtlijn op stellen voor publieke instanties over de bereikbaarheid via landelijke informatienummers en het gebruik van 0900-nummers daarbij. Als de Kamer die motie aanneemt, zal ik daarover in overleg treden met de desbetreffende minister. Dat is volgens mij thans nog de minister van BZK. Vermoedelijk zal het iemand zijn die op het ministerie van BZK zit. Het gaat in ieder geval om degene die over die publieke diensten gaat.

Dan de politie. Ik vind het niet aan mij om daarop te reageren. Ik hoop dat de heer Van Dam kan billijken dat ik dat bij de portefeuilleverdeling en de verantwoordelijkheid van de beheersminister politie wil houden. Als de motie wordt aangenomen, zal ik haar echter aan de desbetreffende bewindspersoon...

De heer **Van Dam** (PvdA): Aanbevelen!

Minister **Wijn**: Ja, laat ik dat dan maar zeggen: aanbevelen. Ik constateer dan maar ook dat u impliciet een pleidooi houdt voor centralisatie van de politie.

De heer **Van Dam** (PvdA): De minister weet dat hij mij nu dwingt om dat te ontcrachten.

De **voorzitter**: Dat is bij dezen gebeurd.

De heer **Aptroot** (VVD): Kan ik concluderen dat over het conceptregereakkoord nu al verschil van inzicht bestaat tussen beide partijen?

De **voorzitter**: Dat is op dit moment niet aan de orde.

Minister **Wijn**: Wij hebben in ieder geval beiden voldoende politieke conditie om op elke bal te lopen.

Ik stel het op prijs – ik denk ook dat het verstandig is – dat de heer Van Dam het amendement over de bewijslast even intrekt, met de garantie van mij dat daar binnen drie maanden op teruggekomen wordt. Daardoor kunnen wij de bewijsregeling in ieder geval wel verder optimaliseren. Ik denk dat daarover consensus bestaat. Wij zullen even bekijken hoe wij dat op de verstandigste wijze kunnen doen.

De algemene beraadslaging wordt gesloten.

De **voorzitter**: De minister heeft een aantal dingen toegezegd. Ik ga er evenwel vanuit dat wij aanstaande dinsdag over de ingediende moties en het wetsvoorstel kunnen stemmen.

Minister **Wijn**: Ja.

De **voorzitter**: Dan zullen wij zo met elkaar procederen.

Sluiting 16.20 uur

#### **Lijst van ingekomen stukken, met de door de Voorzitter ter zake gedane voorstellen:**

1. acht koninklijke boodschappen, ten geleide van de voorstellen van (rijks)wet: