

Aan
Belanghebbenden

Datum	Uw kenmerk	Ons kenmerk	Bijlage(n)
12 nov. 2007		ET/TM / 7133279	1

Onderwerp
Wachttijden bij 0900-nummers

Geachte belanghebbende,

Het is u ongetwijfeld bekend dat lengte en tarifiering van wachttijden bij betaalde 0900 informatienummers tot maatschappelijke irritatie leiden. In mijn brief aan de Tweede Kamer van 4 juli 2007 (Tweede Kamer, vergaderjaar 2006–2007, 30 537, nr. 16) heb ik aangegeven dat ik de betrokken marktpartijen tot 1 april 2008 de tijd zal geven om de irritatie rond betaalde wachttijden significant terug te brengen. Ik heb daarbij tevens gesteld dat indien mocht blijken dat de situatie niet voldoende verbetert, ik binnen zo kort mogelijke termijn na 1 april 2008 gepaste maatregelen zal nemen om betaalde wachttijden bij 0900 nummers verder te ontmoedigen. Ook de Tweede Kamer heeft aangedrongen op de aanpak van betaalde wachttijden bij 0900-nummers.¹

Ik heb in september jl. een onderzoek door het onderzoeksbureau Intomart GfK laten uitvoeren naar de wachttijden bij betaalde 0900 informatienummers. Het onderzoeksrapport doe ik u hierbij toekomen. In totaal is naar zo'n 1000 telefoonnummers gebeld in verschillende sectoren (financiën, gezondheid, energie, telecom en overig). Ook is onderzoek gedaan naar ervaringen en percepties van consumenten. Het onderzoek laat zien dat er sprake is van maatschappelijke irritatie

¹ In de met algemene stemmen aangenomen motie 30 537, nr. 13 verzoekt de Tweede Kamer de regering 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 betreffende dienst.

Bezoekadres
Bezuidenhoutseweg 30

Doorkiesnummer
070 3798140

Telefax
070 3798264

Hoofdkantoor
Bezuidenhoutseweg 30
Postbus 20101
2500 EC 's-Gravenhage

Telefoon (070) 379 89 11
Telefax (070) 347 40 81
Email ezpost@minez.nl
Website www.minez.nl

Behandeld door
G.C. Pepping

Verzoeken bij beantwoording van deze brief ons kenmerk te vermelden

rondom telefonische informatie diensten. 58% van de consumenten ergert zich wel eens bij het zoeken van contact met een telefonische informatiedienst en 40% ergert zich zelfs regelmatig. De kosten, doorverbonden worden en de wachttijden zijn de belangrijkste irritatiefactoren. De gemiddelde wachttijd bij 0900 nummers ligt rond de 50 seconden. Uit het onderzoek komt verder naar voren dat de irritatiegrenswaarde voor de wachttijd rond 1 minuut ligt, en dat daarnaast irritatie ontstaat in een situatie waarin tijdens een wachttijd meer dan 30 cent per minuut moet worden betaald (los van eventuele bijkomende mobiele belkosten). Het onderzoek laat opvallende verschillen zien tussen de genoemde sectoren. Enkele uitkomsten:

- 77% van de aanbieders hanteert een tarief onder de irritatiegrens van 30 cent per minuut. In dit opzicht scoort de financiële sector met 95% goed. Ook de energiesector scoort goed met 92%. De telecomsector scoort met 73% minder goed. Bij ruim een kwart van de telefoontjes gaat men hier dus over de irritatiegrens van 30 cent per minuut heen.
- Qua wachttijd blijft 85% van de aanbieders binnen de irritatiegrens van 1 minuut. In de telecomsector gaat men echter bij een kwart van de telefoontjes over deze grens heen. Ook in de energiesector en de financiële sector moeten bellers bij één op de vijf telefoontjes langer dan een minuut wachten.

De resultaten van het onderzoek geven aan dat er de nodige ruimte bestaat voor verbetering. Ik wil deze resultaten gebruiken om met marktpartijen te overleggen op welke wijze de maatschappelijke irritatie rondom 0900 wachttijden effectief kan worden teruggebracht.

Begin 2008 zullen 0900 nummergebruikers wettelijk verplicht worden zich aan te sluiten bij een geschillencommissie. Ik heb begrepen dat in dit verband door belanghebbenden gewerkt wordt aan de ontwikkeling van algemene voorwaarden die door een geschillencommissie kunnen worden gehanteerd. Ik roep marktpartijen op in deze algemene voorwaarden uitwerking te geven aan normen voor wachttijden en aan de wijze waarop een en ander kan worden gerealiseerd, en hiermee voortvarend aan de slag te gaan.

In de komende maanden zal ik initiatieven van marktpartijen op dit terrein nauwgezet monitoren. De situatie rondom wachttijden bij 0900 nummers onderzoek ik wederom rondom 1 april 2008. Indien mocht blijken dat de situatie niet voldoende verbetert, zal ik er alsnog naar streven binnen zo kort mogelijke termijn na 1 april 2008 gepaste maatregelen te nemen om betaalde wachttijden bij 0900 nummers op effectieve wijze te ontmoedigen. Ik zal op mede op basis van dit tweede onderzoek een besluit nemen over mogelijke invulling van aanvullende maatregelen.

Ik zie uw eventuele reactie met belangstelling tegemoet. Ik verwacht van de sector de komende maanden de nodige stappen, conform hierboven aangegeven, om de irritatie

rondom wachttijden verder terug te brengen naar een acceptabel niveau. Ik ben desgewenst bereid mij daarbij faciliterend te blijven opstellen.

Hoogachtend,

De staatssecretaris van Economische Zaken

F. Heemskerk

Deze brief is gestuurd aan:

- Nederlandse Vereniging van Informatiedienstenaanbieders (NVI)
- Stichting Instituut voor Telecomorganisatie (Stichting ITO)
- Vereniging Contactcenters Nederland (VCN)
- Werkgeversvereniging Callcenters (WGCC)
- Nederlandse Vereniging van BedrijfsTelecommunicatie Grootgebruikers (BTG)
- Consumentenbond
- Stichting de Ombudsman
- Aanbieders van openbare telefoondiensten
- Platformaanbieders.

Een afschrift van deze brief is gestuurd aan de Vaste Kamercommissie voor Economische Zaken van de Tweede Kamer en aan OPTA.