

Vergaderjaar 2007–2008

30 537

Wijziging van de Telecommunicatiewet in verband met het vaststellen van nadere bepalingen over het gebruik van nummers ter bescherming van de consument

Nr. 22

BRIEF VAN DE STAATSSECRETARIS VAN ECONOMISCHE ZAKEN

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 10 april 2008

Tijdens het Algemeen Overleg op 13 december 2007 heb ik uw Kamer toegezegd met een maatregel te komen voor de maximering van het bedrag dat voor een gesprek naar een 0900-nummer in rekening mag worden gebracht. Een dergelijke maatregel moet, in aanvulling op de maatregelen die ik al heb genomen, de betaalde wachttijden bij 0900-nummers verder ontmoedigen¹. De afgelopen periode heb ik marktpartijen en consumentenorganisaties geconsulteerd over hoe een dergelijke maatregel het beste vorm kan krijgen. Hierbij informeer ik u over de door mij voorgenomen maatregel.

Een maximumbedrag per telefoontje

De maatregel houdt in dat een gebruiker van een 0900-nummer, voor de door hem aangeboden inhoudelijke dienst, ten hoogste een door hem zelf te bepalen maximumbedrag in rekening mag brengen. De maatregel regelt daarnaast dat de beller voorafgaand aan de oproep kennis moet kunnen nemen van dit maximumbedrag. Nummerexploitanten worden zo gestimuleerd om de wachttijd binnen de perken te houden, om hun dienstverlening zo goed mogelijk aan te kunnen bieden binnen het maximumbedrag. De melding vooraf stimuleert nummerexploitanten om een voor de consument acceptabel maximumbedrag te hanteren; anders zal de beller snel ophangen. Ook kan een nummerexploitant zich positief onderscheiden door in te zetten op een laag maximumbedrag. De maatregel stimuleert op deze wijze de concurrentie tussen marktpartijen.

In het Algemeen Overleg van 13 december zijn reeds twee varianten voor de invulling van de maatregel aan de orde gekomen:

1. de nummerexploitant hanteert een minuuttarief met een maximumbedrag per telefoontje;
2. de nummerexploitant hanteert een vast bedrag per telefoontje, ongeacht de gespreksduur.

¹ Kamerstuk 2007–2008, Tweede Kamer, 30 537, nr. 21.

Ik wil de keuze tussen deze twee varianten aan de nummerexploitant laten. De maatregel schrijft voor dat de nummerexploitant ofwel een vast bedrag per telefoontje, ofwel een minuuttarief met een maximumbedrag per telefoontje dient te hanteren. De nummerexploitant bepaalt zelf het maximumbedrag, omdat met een door de overheid opgelegd maximumbedrag de mogelijkheden voor dienstverlening via 0900-nummers ingrijpend zouden worden beperkt.

Zoals ook door marktpartijen is onderstreept, omvatten de 0900-nummers namelijk een breed scala aan aanbieders en diensten, wat vraagt om flexibiliteit in de tarifiering. Het moeten hanteren van een door de overheid opgelegd maximumbedrag en tarifieringsmodel beperkt de mogelijkheden voor nummerexploitanten om een tarifiering te hanteren die het beste bij hun dienstverlening past. Zo heeft een vast bedrag per oproep als nadeel dat consumenten voor zowel langere als voor korte en simpele vragen eenzelfde bedrag in rekening wordt gebracht. Een tarief per minuut biedt meer flexibiliteit voor nummerexploitanten die te maken hebben met zowel korte als lange gesprekken naar hun nummer. Een tarief per minuut met een maximum voor het gesprek is echter technisch lastiger. Beide varianten kennen voor- en nadelen en marktpartijen kunnen zelf de beste afweging maken waar zij voor kiezen. Het heeft de voorkeur niet een van de twee varianten voor te schrijven.

Ik wijs er nog op dat de markt nu twee tarifieringsmodellen kent, waar de verrekenings- en factureringssystemen op zijn ingericht: of een tarief per minuut of een tarief per gesprek. Een minuuttarief met een maximumbedrag voor het gesprek is een nieuw tarifieringsmodel en vergt onder meer de nodige aanpassingen in de systemen voor verrekening tussen de partijen in de keten. De aanbieders van telefoniediensten zullen enige tijd nodig hebben om dit tarifieringsmodel te faciliteren. Voor de kortere termijn hebben nummerexploitanten alternatieven om het minuuttarief met een maximumbedrag voor het gesprek te implementeren. Een mogelijkheid is bijvoorbeeld dat zij de consument terugbellen als het maximum is bereikt.

Verkeerstarieven

Het tarief voor een 0900-nummer is doorgaans opgebouwd uit een basistarief voor de inhoudelijke informatiedienst en een verkeerstarief (het normale lokale of interlokale beltarief voor het telefoonverkeer op vaste netwerken). Als de beller met een mobiele telefoon belt, komt hierbij nog het mobiele beltarief. Het tarief voor de informatiedienst wordt bepaald door de nummerexploitant zelf. De vaststelling van de verkeerstarieven daarentegen is een zaak van de aanbieders van telefoniediensten. Met name de mobiele verkeerstarieven kunnen, afhankelijk van het abonnement, aanzienlijk verschillen. De nummerexploitanten hebben hierop geen invloed. Het is daarom niet proportioneel om nummerexploitanten te verplichten een maximumbedrag voor de oproep te vermelden waarin deze verkeerstarieven zijn opgenomen. De maatregel zal hier dan ook voldoende ruimte bieden. Dit laat onverlet dat deze verkeerstarieven voor de consument transparant moeten zijn. Ook hierin zal de nieuwe regelgeving voorzien. Voor zover in het voorafgaand aan de oproep genoemde maximumbedrag geen verkeerstarief is meegerekend, dient dit expliciet te worden vermeld en dient bovendien de consument op een duidelijke wijze gewezen te worden op informatie over deze tarieven die door de telefonieaanbieder via andere kanalen (zoals een website) bekend is gemaakt.

Bij nummers met een tarief van ten hoogste 15 cent per minuut voor het bellen naar deze nummers via het vaste netwerk, hoeft doorgaans alleen

het minuuttarief en geen maximumbedrag voor het gesprek te worden gemeld. Het tarief dekt dan namelijk min of meer de kosten van de telefoonverbinding; er wordt (vrijwel) geen tarief voor de inhoudelijke informatiedienst gerekend. Omdat de nummerexploitant er nagenoeg niet aan verdient, is er ook geen prikkel om de wachttijd op te laten lopen. Dit sluit tevens aan bij de in het Algemeen Overleg van 13 december besproken mogelijkheid om alleen een beperkende maatregel op te leggen aan nummerexploitanten die een tarief hoger dan 15 cent per minuut hanteren. De zogeheten «lokaal tarief» 0900-nummers en ook bijvoorbeeld zorginstellingen die een gesprekstarief van 10 cent per minuut hanteren, worden zo niet onnodig door de maatregel geraakt. Zij hoeven alleen te melden dat het nummer lokaal tarief kost. De maatregel kan ook nummerexploitanten die nu een tarief hoger dan 15 cent per minuut hanteren, stimuleren het tarief voor hun dienstverlening te verlagen. Ook zo profiteert de consument.

Tot slot

Met de voorgestelde maatregel worden de wachttijden bij 0900-nummers verder ontmoedigd en worden nummerexploitanten meer gestimuleerd om te concurreren met scherpe gesprekstarieven. De maatregel is een onderdeel van een breder pakket maatregelen om de consumentenbescherming bij 0900-nummers te versterken, waaronder verplichte aansluiting voor nummerexploitanten bij een geschillencommissie en extra bevoegdheden voor de Onafhankelijke Post- en Telecommunicatie Autoriteit (OPTA), zoals de bevoegdheid om telefonieaanbieders te dwingen een 0900-nummer uit te lucht te halen bij een vermoeden van misbruik.

Gelet op de benodigde aanpassingen en technische aspecten, krijgen marktpartijen enkele maanden de tijd om zich op de maatregel in te stellen. Daarom zal de maatregel rond de zomer in werking treden. De maatregel wordt opgenomen in een wijziging van de Regeling universele dienstverlening en eindgebruikerbelangen. Deze wijziging ligt nu bij OPTA voor de uitvoeringstoets en zal naar verwachting in de eerste helft van mei worden gepubliceerd. Ik zal de ontwikkelingen in de sector en in het bijzonder de wachttijden en de gesprekskosten nauwlettend blijven monitoren met een jaarlijkse herhaling van het marktonderzoek, dat ik vorig jaar september voor het eerst heb laten uitvoeren. De eerstvolgende meting zal na de zomer plaatsvinden.

De staatssecretaris van Economische Zaken,
F. Heemskerk