

Wijziging Regeling universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen

Regeling van de Staatssecretaris van Economische Zaken van 1 juni 2008, nr. WJZ 8061446, houdende wijziging van de Regeling universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen in verband met het stellen van nadere regels aan het gebruik van nummers ter bescherming van de consument

De Staatssecretaris van Economische Zaken,

Gelet op de artikelen 4.3, derde lid, 4.7, vijfde lid, 4.9, derde lid, 7.3a, eerste lid, 7.3b, eerste lid, en 7.8, eerste lid, van de Telecommunicatiewet en de artikelen 3.5, eerste lid, 3.5a, 3.6a en 4.3, derde lid, aanhef, van het Besluit universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen;

Besluit:

Artikel 1

De Regeling universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen wordt als volgt gewijzigd:

A

Onder vervanging van de punt aan het slot van artikel 1.1 door een puntkomma, wordt een onderdeel toegevoegd, luidende:

h. platformaanbieder: aanbieder van een openbare elektronische communicatiedienst die zich jegens een nummerhouder of een nummergebruiker ertoe verbindt om een dienst die verbonden is aan een oproep naar een nummer dat aan die nummerhouder is toegekend of door die nummergebruiker wordt gebruikt, toegankelijk te maken.

B

Artikel 3.2a wordt als volgt gewijzigd:

1. Het eerste lid wordt vervangen door:

1. Een aanbieder van een openbare elektronische communicatiedienst die eindgebruikers toegang verschaft tot nummers uit de reeksen 0900, 0906, 0909 of 18 uit het Nummerplan telefoon- en ISDN-diensten waarvan de tarieven door die aanbieder bij de consument in rekening worden gebracht, draagt er zorg voor dat voorafgaand aan een oproep worden vermeld:

- a. het tarief, exclusief verkeerstarief, per minuut of per oproep, met de vermelding dat het genoemde tarief exclusief een verkeerstarief is, dan wel het tarief, inclusief verkeerstarief, per minuut of per oproep, en
- b. het nummer dat wordt opgeroepen.

2. Het tweede en derde lid komen te luiden:

2. Een aanbieder van een openbare elektronische communicatiedienst die eindgebruikers toegang verschaft tot nummers met bijzondere toegang uit het Nummerplan telefoon- en ISDN-diensten waarvan de tarieven door die aanbieder bij de consument in rekening worden gebracht, uitgezonderd geografische nummers, nummers uit de reeks 0670 tot en met 0679, en nummers als bedoeld in het eerste lid, draagt er zorg voor dat voorafgaand aan een oproep de in het eerste lid bedoelde vermelding plaatsvindt.

3. Een aanbieder van een openbare elektronische communicatiedienst die eindgebruikers toegang verschaft tot internationale nummers met bijzondere toegang waarvan de tarieven door die aanbieder bij de consument in rekening worden gebracht, draagt er zorg voor dat voorafgaand aan een oproep de in het eerste lid bedoelde vermelding plaatsvindt.

3. In het vijfde lid wordt 'vanuit het buitenland' vervangen door: van buiten Nederland.

C

Na artikel 3.2a worden vijf nieuwe artikelen ingevoegd, luidende:

Artikel 3.2b

1. Een nummergebruiker die een nummer gebruikt uit de reeks 0900, 0906, 0909 of 18 uit het Nummerplan telefoon- en ISDN-diensten waarvan het tarief door een aanbieder van een elektronische communicatiedienst bij de consument in rekening wordt gebracht draagt er zorg voor dat voorafgaand aan een oproep de in artikel 3.2a, eerste lid, bedoelde vermelding plaatsvindt.

2. Een nummergebruiker die een nummer met bijzondere toegang gebruikt uit het Nummerplan telefoon- en ISDN-diensten waarvan het tarief door een aanbieder van een elektronische communicatiedienst bij de consument in rekening wordt gebracht, uitgezonderd geografische nummers, nummers uit de reeks 0670 tot en met 0679 en nummers als bedoeld in het eerste lid, draagt er zorg voor dat voorafgaand aan een oproep de in artikel 3.2a, eerste lid, bedoelde vermelding plaatsvindt.

3. Het eerste en tweede lid zijn niet van toepassing op oproepen van buiten Nederland.

4. De in het eerste en tweede lid bedoelde vermeldingen zijn kosteloos voor de consument en zijn ondubbelzinnig en duidelijk leesbaar of verstaanbaar.

Artikel 3.2c

1. Een aanbieder van een openbare elektronische communicatiedienst die eindgebruikers toegang verschaft tot een nummer uit de reeks 0900 uit het Nummerplan telefoon- en ISDN-diensten, waarvan het tarief door die aanbieder bij de consument in rekening worden gebracht, en de desbetreffende nummergebruiker stellen het maximale tarief voor een oproep naar dat nummer vast, dat is berekend met inachtneming van het tarief dat ingevolge artikel 3.2a, eerste lid, onderdeel a, en artikel 3.2b, eerste lid, wordt vermeld.

2. Het eerste lid is uitsluitend van toepassing indien het tarief dat ingevolge artikel 3.2a, eerste lid, en artikel 3.2b, eerste lid, wordt vermeld:

a. bestaat uit een tarief per tijdseenheid, en

b. hoger is dan 15 cent per minuut voor een oproep naar het desbetreffende nummer, berekend voor de situatie waarin voor de oproep uitsluitend van een vast netwerk in Nederland gebruik wordt gemaakt.

3. De aanbieder van een openbare elektronische communicatiedienst die eindgebruikers toegang verschaft tot een nummer waarop het eerste lid van toepassing is en de desbetreffende nummergebruiker dragen er zorg voor dat voorafgaand aan de oproep het in het eerste lid bedoelde maximale tarief voor de desbetreffende oproep wordt vermeld.

4. Het eerste, tweede en derde lid zijn niet van toepassing op oproepen van buiten Nederland.

5. De vermeldingen, bedoeld in het derde lid, zijn kosteloos voor de consument en zijn ondubbelzinnig en duidelijk leesbaar of verstaanbaar.

Artikel 3.2d

1. Indien het gebruik van een nummer als bedoeld in artikel 3.2b, eerste en tweede lid, wordt aangeprezen in het openbaar, zorgt de nummergebruiker ervoor dat daarbij de in artikel 3.2a, eerste lid, onderdeel a, bedoelde informatie wordt vermeld.

2. Indien het gebruik van een nummer als bedoeld in artikel 3.2c, eerste lid, wordt aangeprezen in het openbaar, zorgt de nummergebruiker ervoor dat daarbij de in artikel 3.2c, derde lid, bedoelde informatie wordt vermeld.

3. De vermeldingen, bedoeld in het eerste en tweede lid, zijn ondubbelzinnig en duidelijk leesbaar of verstaanbaar.

Artikel 3.2e

Indien in een vermelding als bedoeld in artikel 3.2a, eerste, tweede en derde lid, artikel 3.2b, eerste en tweede lid, artikel 3.2c, derde lid, en artikel 3.2d, eerste en tweede lid, wordt vermeld dat het tarief exclusief een verkeerstarief is, gaat de vermelding vergezeld van:

- a. dat verkeerstarief, of
- b. indien de aanbieder dat verkeerstarief via andere weg bekend heeft gemaakt, de relevante informatie over dat verkeerstarief.

Artikel 3.2f

1. Voor zover een aanbieder als bedoeld in artikel 3.2a, respectievelijk artikel 3.2c ten aanzien van een nummer ervoor heeft zorg gedragen dat de vermeldingen, bedoeld in de artikelen 3.2a en 3.2b, respectievelijk artikel 3.2c, worden gedaan, is de nummergebruiker van dat nummer ontheven van de verplichting zorg te dragen voor de desbetreffende vermeldingen.

2. Voor zover een nummergebruiker als bedoeld in artikel 3.2b, respectievelijk artikel 3.2c ten aanzien van een nummer ervoor heeft zorg gedragen dat de vermeldingen, bedoeld in de artikelen 3.2a en 3.2b, respectievelijk artikel 3.2c, worden gedaan, is een aanbieder van de openbare elektronische communicatiedienst die toegang verschaft tot het aangekozen 090x nummer ontheven van de verplichting zorg te dragen voor de desbetreffende vermeldingen.

D

Artikel 3.4 wordt als volgt gewijzigd: In het eerste lid wordt de zinsnede '0670... tot en met 0679...' vervangen door: 0670 tot en met 0679.

E

Artikel 3.5a komt te luiden:

Artikel 3.5a

1. Indien een consument een klacht heeft ingediend bij een aanbieder als bedoeld in artikel 3.2a, eerste, tweede of derde lid, of bij een nummergebruiker als bedoeld in artikel 3.2b, eerste, tweede of derde lid, omtrent de hoogte van de rekening, kan de aanbieder geen betaling van het betwiste deel van de rekening verlangen tot op de klacht is beslist.

2. Indien een consument een geschil met een aanbieder of nummergebruiker als bedoeld in het eerste lid omtrent de hoogte van de rekening binnen de daarvoor geldende termijn aanhangig heeft gemaakt bij een geschillencommissie als bedoeld in artikel 12.1, eerste of tweede lid, van de wet, kan de aanbieder bovendien geen betaling van het betwiste deel van de rekening verlangen tot de geschillencommissie op het geschil heeft beslist.

3. Indien een aanbieder of nummergebruiker als bedoeld in het eerste lid zich niet heeft aangesloten bij een geschillencommissie kan de desbetreffende aanbieder bovendien geen betaling van het betwiste deel van de rekening verlangen tot een geschillencommissie als bedoeld in artikel 12.1, eerste of tweede lid, van de wet alsnog op de klacht heeft beslist dan wel tot het college toepassing heeft gegeven aan artikel 7.3c, eerste lid, van de wet.

4. Indien de in het eerste lid bedoelde klacht of het in het tweede lid bedoelde geschil is gericht tegen de nummergebruiker, stelt de consument de aanbieder op de hoogte van het indienen van de klacht bij de nummergebruiker of het aanhangig maken van het geschil bij de geschillencommissie.

F

Na artikel 3.5a worden drie nieuwe artikelen ingevoegd, luidende:

Artikel 3.6

De nummergebruiker die een nummer met bijzondere toegang gebruikt uit het Nummerplan telefoon- en ISDN-diensten, waarvan het tarief door een aanbieder van een elektronische communicatiedienst bij de consument in rekening wordt gebracht, uitgezonderd geografische nummers en nummers uit de reeks 0670 tot en met 0679, beëindigt de oproep naar dat nummer onmiddellijk nadat de oproeper van het nummer heeft aangegeven de ontvangst van de aan dat nummer verbonden dienst te willen beëindigen.

Artikel 3.7

De in artikel 4.3, derde lid, artikel 4.7, vijfde lid, artikel 4.9, derde lid, artikel 7.3a, eerste lid en artikel 7.3b, eerste lid, van de wet bedoelde categorieën van nummers zijn:

- a. nummers die behoren tot de reeksen 0900, 0906, 0909 of 18 uit het Nummerplan telefoon- en ISDN-diensten;
- b. nummers met bijzondere toegang uit het Nummerplan telefoon- en ISDN-diensten, uitgezonderd geografische nummers, nummers uit de reeks 0670 tot en met 0679 en nummers als bedoeld in onderdeel a.

Artikel 3.8

De in artikel 4.9, derde lid, onderdeel b, van de wet bedoelde gegevens met betrekking tot een nummer uit de in dat lid bedoelde categorie van nummers zijn:

- a. naam;
- b. adres en woonplaats of vestigingsplaats;
- c. telefoonnummer;
- d. de periode dat dit nummer in gebruik is;
- e. de periode waarin voor een aan de oproep verbonden dienst geen bijkomend tarief wordt gerekend op het tarief

voor het overbrengen van elektronische signalen;

f. de gegevens, genoemd onder a tot en met c, van de platformaanbieder die de aan een oproep naar dat nummer verbonden dienst toegankelijk maakt gedurende de in onderdeel d bedoelde periode.

Artikel II

Deze regeling treedt in werking met ingang van 1 juli 2008 met uitzondering van:

- a. artikel I, onderdeel C, artikel 3.2c, dat in werking treedt met ingang van 1 oktober 2008;
- b. artikel I, onderdeel E.

Deze regeling zal met de toelichting in de Staatscourant worden geplaatst.

Den Haag, 1 juni 2008.

*De Staatssecretaris van Economische Zaken,
F. Heemskerk.*

Toelichting

Algemeen

1.1. Inleiding

De Regeling universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen (verder ook: de regeling) bevat consumentenbeschermende maatregelen die zijn gericht op de aanbieders van openbare elektronische communicatienetwerken en van openbare elektronische communicatiediensten. Een aantal van de in deze regeling vervatte wijzigingen van de Regeling universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen bewerkstelligen dat deze verplichtingen ook gaan gelden voor nummergebruikers. Daarnaast zijn voor nummergebruikers en nummerhouders specifieke bepalingen opgenomen en bepalingen die het voor consumenten mogelijk maken om in bepaalde gevallen de betaling van een rekening op te schorten. Deze wijzigingen vloeien voort uit wijzigingen in de Telecommunicatiewet als gevolg van de wet van 17 februari 2007 tot wijziging van de Telecommunicatiewet in verband met het vaststellen van nadere bepalingen over het gebruik van nummers ter bescherming van de consument (Stb. 158) en het daarop gebaseerde besluit van 2 april 2008, houdende wijziging van het Besluit universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen in verband met het stellen van nadere regels aan het gebruik van nummers ter bescherming van de consument (Stb. 119). Bij de behandeling van de genoemde wetswijziging en in de nota van toelichting bij het genoemde besluit van 2 april 2008 is uitvoerig ingegaan op de problemen die aanleiding hebben gegeven tot wijziging van de wet onderscheidenlijk het besluit. In aanvulling daarop wordt opgemerkt dat het belang

van een goede transparantie van verkeerstarieven bij 090x nummers recentelijk is toegenomen. Deze tarieven zijn in de praktijk voor consumenten niet altijd duidelijk. De maatschappelijke irritatie hierover is in de afgelopen twee jaar merkbaar toegenomen. In de paragrafen hieronder wordt daaraan aandacht besteed voor zover dat nodig is voor een beter begrip van de in deze wijzigingsregeling opgenomen bepalingen.

1.2. Nummergebruikers

In de regeling zijn voor bepaalde aanbieders van openbare elektronische communicatiediensten bepalingen opgenomen op het gebied van de transparantie en beheersbaarheid van tarieven van (telefoon)nummers. Het gaat om het voorafgaand aan de oproep vermelden van tarieven en nummers van bepaalde categorieën van nummers (artikel 3.2a), het bieden van een voorziening om het gebruik van via bepaalde nummers toegankelijke dienstverlening te begrenzen (artikel 3.4), het in bepaalde omstandigheden continueren van de openbare telefoondienst (artikel 2.5) en het bieden van een mogelijkheid tot betalingsopschorting aan de consument bij betwisting van een deel van de rekening (artikel 3.5a).

Om de consument beter te beschermen worden ook verplichtingen opgelegd aan nummergebruikers die informatiediensten aanbieden. Deze nummergebruikers zijn verantwoordelijk voor de inhoud en de kwaliteit van die dienstverlening. Malafide gedragingen in combinatie met het hanteren van hoge tarieven voor informatiediensten die leiden tot klachten van consumenten komen hoofdzakelijk in deze categorie van aanbieders voor. Het is daarom van belang om nummergebruikers verplichtingen op te leggen die aansluiten bij de verplichtingen die reeds gelden voor aanbieders van elektronische communicatiediensten.

Het leggen van deze verplichtingen bij de nummergebruiker bevordert de effectiviteit van het toezicht op het juiste gebruik van genoemde nummers. Een ander gevolg is dat de nummergebruiker meer zichtbaar wordt voor de consument en door hem makkelijker kan worden betrokken in geschillenprocedures. Dit is mede van belang met het oog op de thans in artikel 12.1, tweede lid, van de Telecommunicatiewet opgenomen verplichting voor nummergebruikers om aangesloten te zijn bij een door de Minister van Justitie erkende geschillencommissie. De nummergebruiker is, indien dit contractueel tussen de nummergebruiker en de desbetreffende aanbieder van de elektronische communicatiedienst is overeengekomen, de tegenpartij voor de consument in een geschilprocedure. De kosten van de geschilprocedure komen dan voor rekening van de nummergebruiker.

De nummergebruikers voor wie de genoemde verplichtingen gaan gelden zijn gebruikers van nummers in de reeksen 090x, 18xy en bepaalde nummers met bijzondere toegang. De nieuwe regels zijn van toepassing op deze nummers omdat bij deze reeksen de bulk aan consumentenproblemen speelt. De dienstverlening in de reeks 18xy betreft telefonische abonnee-informatiediensten waarvan, net als bij de informatiediensten in de reeks 090x, het tarief door de aanbieder van de elektronische communicatiedienst in rekening kan worden gebracht bij de consument. Hoewel de bestemming van de reeks 18xy inhoudelijke eisen stelt aan de dienstverlening die onder zo'n nummer mag worden aangeboden kunnen vergelijkbare consumentenproblemen optreden als in de reeksen 090x en nummers met bijzondere toegang.

Voor de goede orde wordt opgemerkt dat de nieuwe verplichtingen voor nummergebruikers geen gevolgen heeft voor een nummergebruiker die voor bijvoorbeeld een telefonisch consult zelf factureert bij de beller, en daarvoor geen gebruik maakt van een aanbieder van een elektronische communicatiedienst.

1.3. Transparantie van tarieven en nummers voor nummergebruikers

Aanbieders van elektronische communicatiediensten dienen op grond van artikel 3.2a van de regeling er zorg voor te dragen dat de tarieven per minuut of per oproep van nummers in de reeksen 090x en 18 en nummers met bijzondere toegang die door hen bij de consument in rekening worden gebracht, voorafgaand aan de oproep worden vermeld. Tevens moeten zij er zorg voor dragen dat het nummer voorafgaand aan de oproep wordt vermeld. Het in artikel I, onderdeel C van deze regeling vervatte nieuwe artikel 3.2b, eerste en tweede lid, legt dezelfde verplichting bij de desbetreffende nummergebruikers. Daarmee zijn beide partijen verantwoordelijk en kunnen beide in beginsel onafhankelijk van elkaar door de Onafhankelijke post en telecommunicatieautoriteit (hierna: het college) en de consument worden aangesproken indien er geen tarief- of nummervmelding plaatsvindt. Aanbieders en nummergebruikers kunnen echter contractueel afspraken maken over wie de tariefvermelding in de praktijk uitvoert. Dit kan naast een van genoemde partijen ook een derde partij zijn die dit namens de aanbieder of de nummergebruiker doet zoals de platformaanbieder, indien die daartoe technisch in staat is.

De regeling bewerkstelligt dat voor de consument zoveel mogelijk duidelijkheid ontstaat over de toegepaste tarieven. Uitgangspunt is dat voorafgaand aan de oproep het integrale tarief wordt gemeld dat voor de totale dienstverlening in rekening wordt gebracht bij de

beller, dat wil zeggen zowel het (mobiele) verkeerstarief als het tarief dat in rekening wordt gebracht voor de inhoudelijke dienst van de nummergebruiker. Het is bij nummers met een minuuttarief, vanwege de dynamiek van de verkeerstarieven echter technisch en organisatorisch complex om direct voorafgaand aan de oproep informatie te verschaffen over het integrale tarief van een nummer. Een verkeerstarief heeft betrekking op het transport van elektronische signalen over een (mobiel) netwerk waarvan bij die oproep gebruik wordt gemaakt. De hoogte van dit tarief kan per aanbieder en tussen aanbieders variëren. Het verkeerstarief wordt verder niet bepaald door de nummergebruiker maar door aanbieders van openbare (mobiele) elektronische communicatiediensten. Het is daarom nodig om gebruikers van 090x nummers de mogelijkheid te bieden om het tarief te vermelden op grond van de gegevens waarover zij beschikken, waarbij telkens moet worden vermeld dat er ook een verkeerstarief voor de oproep in rekening wordt gebracht.

In verband met het toegenomen belang van de transparantie van verkeerstarieven worden daarom in het nieuwe artikel 3.2e bepaalde voorwaarden gesteld aan de vermelding van verkeerstarieven om onduidelijkheden over deze tarieven in het vervolg te voorkomen. Deze onduidelijkheden komen vooral voor in situaties waarin aanbieders van mobiele telefonie voor het bellen naar nummers uit de reeks 090x andere mobiele verkeerstarieven hanteren dan de tarieven die gelden binnen zogenaamde belbundels voor het bellen naar bijvoorbeeld geografische of mobiele nummers. Zonder de beschikking over relevante informatie over mobiele verkeerstarieven die op oproep naar nummers uit de reeks 090x worden toegepast zou de beller in deze gevallen kunnen veronderstellen dat het om een lager mobiel verkeerstarief dan het feitelijk toegepaste tarief gaat. Het nieuwe artikel 3.2e stelt als eis, dat indien het voorafgaand aan een oproep vermelde tarief exclusief een (mobiel) verkeerstarief is, daarbij relevante informatie moet worden gegeven over dat verkeerstarief. Uit die informatie komt een mogelijk onderscheid tussen tarieven voor nummers uit de reeks 090x en andere nummerreeksen tot uiting.

Voor de goede orde zij opgemerkt dat in het verdere gedeelte van deze toelichting het begrip tarief, voor zover uit de tekst daarbij niet duidelijk blijkt of dit tarief mede betrekking heeft op het verkeerstarief, duidt op het integrale tarief dat bij de beller in rekening wordt gebracht.

Verder worden gebruikers van de hierboven genoemde categorieën van nummers op grond van het in artikel I,

onderdeel C, vervatte artikel 3.2d verplicht ervoor te zorgen dat het tarief van deze nummers, inclusief of exclusief verkeerstarief, wordt vermeld bij een aanprijzing van deze nummers in het openbaar, zoals op het internet. De verplichting tot het vermelden van het tarief van een 090x nummer bij aanprijzingen van deze diensten maakte reeds een aantal jaren onderdeel uit van de gedragscode van de instellingen, erkend op basis van artikel 4.11 van de Telecommunicatiewet. Een dergelijke vermelding vergroot het bewustzijn van een brede groep consumenten over de kosten van een 090x nummer. Voor de individuele beller kan het bij aanprijzingen vernemen van het tarief toegevoegde waarde hebben boven vermelding van het tarief direct voorafgaand aan een oproep, omdat deze beller vanwege de opzet van de dienstverlening doorgaans in een relatief kort moment de overweging moet maken al dan niet van de dienst gebruik te maken. Dit geldt met name bij nummers met een vast tarief per gesprek.

1.4. Wachtijdproblematiek

Het nieuwe artikel 3.2c treft in het eerste lid ook een voorziening met het oog op een problematiek omtrent betaalde wachttijden bij 0900 nummers.

De afgelopen periode hebben zich veel consumentenproblemen voorgedaan als gevolg van wachttijden die kunnen optreden bij het verlenen van diensten met het gebruik van nummers met hoge tarieven. Het gaat om diensten die worden aangeboden via de reeks 0900 uit het nummerplan. In die reeks worden diensten aangeboden met een serieus karakter. Hieronder valt ook klantenservice, waarbij sprake is van een al dan niet contractuele verbondenheid tussen de consument en de nummergebruiker. Betaalde wachttijden leiden hier tot irritatie aan de kant van de beller; die irritatie wordt vooral veroorzaakt doordat vooraf vaak niet voldoende bekend is wat de totale gespreksduur en bijgehorende kosten voor de beller zullen zijn. In veel gevallen worden door deze nummergebruikers ook niet voldoende reële alternatieven aangeboden om van deze diensten gebruik te kunnen maken, waardoor de consument in de praktijk aangewezen is op het bellen naar een 0900 nummer met een hoog tarief. Dat bevordert niet dat een prikkel ontstaat voor de nummergebruiker om wachttijden zo kort mogelijk te houden.

Naast wachttijden bij nummers die gebruikt worden voor klantenservice, treden wachttijden ook op bij overige dienstverlening onder 0900 nummers. Ondanks de grotere keuzevrijheid van de consument ten aanzien van het gebruik van deze diensten, is hier sprake van een vergelijkbare problematiek.

Uit onderzoek is gebleken dat de gemiddelde consument de huidige situatie in de markt niet acceptabel vindt. Artikel 3.2c beoogt die situatie te verbeteren door een beperking op te leggen aan het tarifieringsmodel van een 0900 nummer. Indien bij een 0900 nummer een gesprekstarief per minuut wordt berekend, dient een maximumbedrag per oproep door de nummergebruiker en de betrokken aanbieder te worden vastgesteld en te worden toegepast. Dit bedrag moet voorafgaand aan een oproep worden vermeld.

Hierdoor wordt een betere transparantie van de werkelijke kosten van de desbetreffende dienstverlening bewerkstelligd. Dit kan de marktwerking ten aanzien van de kwaliteit van klantenservice bevorderen doordat naar verwachting de financiële prikkel om deze wachttijden onnodig te verlengen afneemt. Bovendien zal de irritatie bij de consument afnemen omdat bij deze de (maximale) kosten van de dienst reeds voorafgaand aan de oproep bekend zijn.

De problematiek omtrent wachttijden is deels vergelijkbaar met de algemenere problematiek van ontransparante tarieven. In beide gevallen is er bij consumenten een behoefte aan adequate informatie omtrent de tarifiering van de dienstverlening aangeboden via een nummer. Beide problemen hebben echter ook een onderscheidend element. Tarieftransparantie is van belang in alle gevallen waarin hogere tarieven dan gemiddelde tarieven zich kunnen voordoen. Bij de wachttijdproblematiek ligt dit meer genuanceerd. Onderzoek heeft aangetoond dat de maatschappelijke irritatie over betaalde wachttijd zich concentreert boven een bepaald tariefniveau.

De lasten van de nieuwe verplichting komen zoveel mogelijk te liggen bij de partijen die verantwoordelijk zijn voor consumentenproblemen die ontstaan door betaalde wachttijden, de nummergebruikers. Bij laag getarifeerde nummers waar de nummergebruiker verhoudingsgewijs geringe opbrengsten verkrijgt voor zijn dienstverlening, zou de vermelding vooral betrekking hebben op het bedrag van het verkeerstarief, en niet op de kosten van de informatiedienst. In de huidige markt gaat het om het tariefsegment tot 15 cent per minuut voor het bellen naar een 0900 nummer vanaf een vast netwerk. De mate waarin in dit tariefsegment aanbieders van telefoondiensten worden belast met een dergelijke maatregel, zou onevenredig staan tegenover de prikkel die uitgaat naar de sector om wachttijden te reduceren.

Daarom is er voor gekozen de reikwijdte van de verplichting tot het vaststellen en vermelden van een maximumtarief te beperken tot nummers waarvoor een tarief in rekening wordt gebracht dat

hoger is dan in het hiervoor genoemde tariefsegment. Een en ander schept een duidelijke en in de praktijk goed uitvoerbare norm voor marktpartijen. Immers, de eindgebruikerstarieven voor het bellen naar een 0900 nummer vanaf vaste netwerken zijn uniform en informatie over deze tarieven worden in een samenwerkingsverband tussen de betrokken marktpartijen, de Vereniging COIN, tussen marktpartijen onderling uitgewisseld. Aanbieders van telefoondiensten hebben aangegeven ten behoeve van het uitvoeren van de verplichting, gebruik te willen blijven maken van deze bestaande infrastructuur.

Al met al betekent een en ander dat de consument, bijvoorbeeld als hij belt vanaf een mobiel netwerk, wel geconfronteerd zal kunnen blijven met eventuele bijkomende kosten voor het gebruik van mobiele telefonie omdat dergelijke verkeerstarieven niet in het maximumbedrag hoeven te zijn inbegrepen vanwege de in paragraaf 1.3 genoemde technische complexiteit. In dat geval moet voorafgaand aan de oproep worden vermeld dat voor het gesprek behalve het vermelde tarief, een mobiel beltarief in rekening wordt gebracht. Aan deze vermelding worden op grond van artikel 3.2e aanvullende voorwaarden gesteld.

1.5. Dienstverlening van gebruikers van nummers met bijzondere toegang

De dienstverlening van gebruikers van nummers met bijzondere toegang bestaat voornamelijk uit visuele diensten waarvoor de betaling verloopt via het gebruik van een telefoonnummer. De interface tussen consument en de dienst verloopt in deze gevallen volledig via visuele informatie, zonder dat handmatig een nummer behoeft te worden aangekozen. Als gevolg daarvan kan het voorkomen dat de consument zich er niet of nauwelijks van bewust is dat gebeld wordt naar een nummer met bijzondere toegang.

Daarom bevatten de artikelen 3.2b en 3.6 voorschrijven omtrent tariefvermelding direct voorafgaand aan de dienstverlening waarin de consument wordt gewezen op de kosten van de dienst en het gebruik van het betreffende telefoonnummer. Bij het beëindigen van de gebruikmaking van de dienst speelt een soortgelijk risico voor de consument omdat in veel gevallen de opdracht om de dienstverlening (en daaraan inherent, de oproep naar dat nummer) te beëindigen via een visuele interface verloopt.

Om de consument te beschermen tegen het risico dat de telefoonverbinding niet wordt verbroken wordt derhalve de gebruiker van een nummer met bijzondere toegang op grond van het in artikel I, onderdeel E, opgenomen artikel 3.6 verplicht de oproep naar dat nummer te beëindigen op het moment dat de nummeroproeper aangeeft de aan dat nummer verbonden dienst te willen

beëindigen. Op wat verstaan wordt onder de aan een oproep naar een nummer verbonden dienst wordt nader ingegaan in de artikelgewijze toelichting op artikel I, onderdeel E.

1.6. Mogelijkheid tot opschorting van de betaling

Artikel 3.5a van de regeling bepaalt dat een aanbieder van een openbare elektronische communicatiedienst de consument die een klacht bij hem heeft ingediend, de mogelijkheid van opschorting van de betaling van het betwiste deel van de rekening biedt. Hetzelfde geldt als de consument bij een op grond van artikel 12.1 van de wet erkende geschillencommissie een geschil aanhangig heeft gemaakt over de rekening. Zolang de geschillencommissie geen oordeel heeft uitgesproken, blijft de verplichting tot het aanbieden van betalingsopschorting van kracht.

De aanbieder wordt op grond van artikel 3.5a thans ook verplicht tot het aanbieden van de mogelijkheid van opschorting van de betaling in het geval dat de consument een klacht heeft ingediend bij een nummergebruiker of een geschil aanhangig heeft gemaakt bij de geschillencommissie jegens de nummergebruiker. Dit sluit aan bij onder meer de verplichting tot tarief- en nummervermelding voor nummergebruikers, en is in het bijzonder ook van belang ten aanzien van klachten die kunnen ontstaan uit het niet naleven van verplichtingen die alleen op nummergebruikers rusten. In het laatste geval is immers de consument met een eventuele klacht aangewezen op de nummergebruiker.

Op grond van artikel 12.1, eerste en tweede lid, van de Telecommunicatiewet (verder ook: de wet) dienen bij algemene maatregel van bestuur aan te wijzen aanbieders en nummergebruikers aangesloten te zijn bij een door de Minister van Justitie erkende geschillencommissie. Het college ziet toe op de naleving van deze verplichting. Het is echter onwenselijk, indien die verplichting in een bepaald geval niet wordt nageleefd, dat de consument niet de gelegenheid krijgt om de betaling aan de niet bij een erkende geschillencommissie aangesloten aanbieder van de openbare elektronische communicatiedienst of nummergebruiker op te schorten. Artikel 3.5a, derde lid, treft daarvoor een voorziening. In de artikelgewijze toelichting van deze regeling wordt hierop nader ingegaan.

2. Uitvoeringstoets college

Op grond van artikel 5 van het Informatiestatuut Onafhankelijke Post- en Telecommunicatieautoriteit is een ontwerp van deze regeling aan het college voorgelegd met het oog op een uitvoeringstoets. Bij brief met kenmerk OPTA/ACNB/2008/200721 heeft het college in

het kader van deze uitvoeringstoets opmerkingen geplaatst bij deze ontwerp-regeling.

De doelstellingen van deze regeling, een verbeterde transparantie voor consumenten van de (verkeers)tarieven van betaalde informatienummers en het reduceren van irritatie bij consumenten over lange wachttijden bij het bellen naar 0900 nummers, worden door het college ondersteund. In het kader van de laatstgenoemde doelstelling acht het college de verplichting tot het vermelden van een maximumtarief een effectieve maatregel en ondersteunt zij de keuze voor deze verplichting.

Ten aanzien van de invulling van de laatstgenoemde maatregel heeft het college kanttekeningen geplaatst. Daartoe behoren enkele aspecten van wetstechnische aard en onduidelijkheden in de wettekst. Deze wijzigingen zijn grotendeels overgenomen. Op andere door het college genoemde aspecten wordt hieronder nader ingegaan.

Het college acht een zelfstandige verplichting voor nummergebruikers en aanbieders van openbare telecommunicatiediensten om een maximumtarief vast te stellen onontbeerlijk voor een goede handhaafbaarheid van de regels met betrekking tot de melding van tarieven voorafgaand aan de oproep. Dit advies is opgevolgd. In artikel 3.2c, eerste lid, is een dergelijke verplichting voor de aanbieder en de nummergebruiker opgenomen.

In het regime van tarieftransparantie opgenomen in artikel 3.2a en in het nieuwe artikel 3.2b van deze regeling wordt onderscheid gemaakt tussen verkeerstarieven enerzijds, en tarieven voor de inhoudelijke dienstverlening van nummergebruikers anderzijds. Achtergrond is, zoals toegelicht in het algemeen gedeelte van deze toelichting, dat de verplichting voor aanbieders van telefoondiensten en nummergebruikers om een verkeerstarief te vermelden voorafgaand aan een oproep in bepaalde gevallen technisch complex kan zijn; het gaat dan om mobiele verkeerstarieven. Deze complexiteit speelt ook bij het in deze regeling geïntroduceerde regime voor het vermelden van een maximaal tarief voor een oproep. Het koppelen van de mogelijkheid om het verkeerstarief buiten de reikwijdte van het te vermelden maximumtarief te houden, met de beleidsdoelstelling om nummers in een bepaald tariefsegment buiten die reikwijdte te houden, leidt volgens het college echter tot een onduidelijke norm. Het college stelt dat onvoldoende duidelijk zou zijn in welke gevallen de verplichting tot het vermelden van een maximumtarief zou gelden met een grote handhavingslast bij het toezicht op de naleving van deze verplichting als gevolg. Het college pleitte in dit verband voor het wettelijk vastleggen van

de hoogte van een tarief, in casu 15 cent per minuut, waarboven een maximumtarief vermeld moet worden.

In reactie hierop kan het volgende gesteld worden. In het nieuwe wettelijke kader kan naast het college, dat toezicht houdt op de naleving van de verplichting tot het vermelden van een maximumtarief, een geschillencommissie consumentenklachten behandelen ten aanzien van het al dan niet naleven van deze verplichting door een aanbieder of nummergebruiker. Het college kan in deze situatie in beginsel een efficiënt handhavingsbeleid voeren omdat het zelf geen geschillen tussen consumenten en nummergebruikers of aanbieders van openbare elektronische communicatiediensten beslecht. Indien daar voldoende aanleiding toe is, kan het college gebruik maken van haar bevoegdheid op basis van artikel 18.7 van de wet, dan wel artikel 4.9 van de wet, juncto artikel 3.8, het nieuwe onderdeel e, van deze regeling om informatie over genoemde betalingen in te winnen bij de nummerhouder of de nummergebruiker.

De lasten van het oplossen van geschillen over de uitvoering van deze artikelen zullen daarom niet uitsluitend op het college drukken. De opmerkingen van het college hebben wel aanleiding gegeven tot het opnemen van een grens in de regeling. Deze wijziging betekent dat de uitvoeringslasten die volgens het college zouden voortvloeien uit een indicatief tarief in de toelichting, welke was opgenomen in het aan het college voorgelegde ontwerp van deze regeling, worden vermeden.

Een ander punt van kritiek dat het college heeft geuit op de uitwerking van de verplichting tot het vermelden van een maximumtarief, betreft de wijze waarop kan worden omgegaan met verkeerstarieven. De voorwaarden waaronder de verplichting van toepassing is maken het in theorie mogelijk dat het verkeerstarief buiten het maximumbedrag wordt gehouden en wordt aangeduid door verschillende deeltarieven die bijvoorbeeld betrekking hebben op vaste en mobiele netwerken. Dat bevordert de transparantie voor consumenten niet en kan in de huidige situatie met betrekking tot mobiele beltarieven in het bijzonder de effectiviteit van de verplichting tot het vermelden van een maximumtarief schaden.

Dit kritiekpunt van het college is begrijpelijk. Het is echter niet waarschijnlijk dat de huidige praktijk bij het vermelden van tarieven fundamenteel zal wijzigen door toedoen van deze regeling. Aanbieders van openbare telefoondiensten hebben aangegeven dat vanuit een marketingtechnische invalshoek, een uit meerdere componenten opgebouwde tariefvermelding de betreffende dienstverlening in zijn imago kan schaden. Wat betreft het aspect van de mobiele beltarieven wordt opgemerkt

dat aan de vermelding van deze verkeers-tarieven, voor zover die niet zijn opge-nomen in het maximum bedrag, in het nieuwe artikel 3.2d eisen gesteld ten aanzien van de duidelijkheid van deze vermeldingen. De beller is daarmee in staat om naast een maximumtarief voor onder meer de inhoudelijke dienstverle-ning, eventuele mobiele belkosten mee te wegen bij de keuze om een 0900 nummer te bellen. Al met al is er thans geen aanleiding om verkeersstarieven in alle gevallen onder de reikwijdte van de verplichting tot het vermelden van een maximumtarief te brengen. Indien echter blijkt dat nummergebruikers of aanbidders van telefonie, via afspraken met platformaanbidders, er voor kiezen af te wijken van het bestaande systeem van tariefvermelding en dit het beoogde effect van de vermelding van het maxi-mumtarief in de weg staat, kan alsnog worden overwogen de reikwijdte van de regeling aan te passen.

Tenslotte is de suggestie van het colle-ge om in artikel 3.2b de uitzondering voor van buiten Nederland komende oproepen te schrappen, niet overgeno-men. Er bestaan voor deze situaties geen signalen van omvangrijke consumenten-problemen. Gelet op de implicaties voor de nummergebruikers van de verplichting op grond van artikel 3.2e, die samenhangt met de verplichting opge-nomen in artikel 3.2b, zouden deze verplichtingen voor de nummergebruiker wiens nummer aankiesbaar is in het buitenland, mogelijk niet proportioneel zijn.

3. Bedrijfseffecten

Enkele artikelen van deze regeling kun-nen leiden tot financiële lasten voor de desbetreffende aanbidders. Het gaat om de artikelen 3.2b, 3.2c, 3.7 en 3.8. Op deze financiële gevolgen is, in een bre-der kader met de betrokkenheid van meerdere categorieën van aanbidders, in de memorie van toelichting bij het wets-voorstel tot wijziging van de Telecom-municatiewet in verband met het vaststellen van nadere bepalingen over het gebruik van nummers ter bescher-ming van de consument (Kamerstukken II 2006/2007, 30537, nr. 3) reeds inge-gaan. Hier volgt waar nodig een nadere beschouwing van de bedrijfseffecten voor nummerhouders en nummergebru-ikers.

Ingevolge artikel 3.2b wordt bepaalde categorieën van nummergebruikers de verplichting opgelegd zorg te dragen voor het vermelden van het tarief en het nummer, voorafgaand aan de oproep. De zorgplicht biedt de nodige flexibilite-it om hierin tegen zo laag mogelijke kosten te voorzien; immers, de feitelijke uitvoering van de tarief- en nummermel-ding kan gedaan worden door de partij die daar vanuit technologisch oogpunt het best toe in staat is: de aanbieder van de elektronische communicatiedienst, de

nummergebruiker of bijvoorbeeld een platformaanbieder. Er wordt daarmee volledig aangesloten bij de thans gang-bare praktijk van dienstverlening op het gebied van informatiediensten in de reeks 090x. De kosten van dit systeem van tariefvermelding zijn gering omdat gebruik gemaakt kan worden van bestaande functionaliteiten van elektro-nische communicatienetwerken en -diensten. De nieuwe maatregel verplicht niet tot aanpassing van het gedrag van de betrokken aanbidders en vormt in dat geval dus voor deze aanbidders slechts een geringe financiële last.

De directe bedrijfseffecten van het moeten vermelden van een maximumbe-drag bij 0900 nummers met minuuttarie-ven, zijn gering. De nummergebruiker heeft keuzevrijheid ten aanzien van de vaststelling van een maximumbedrag per oproep waardoor hij in beginsel – door te kiezen voor een in dit opzicht toereikend maximumbedrag – de duur van oproepen naar het desbetreffende nummer niet teveel hoeft te beperken. Verder levert de vermelding van het maximumbedrag voorafgaand aan de oproep slechts een marginale last op boven de reeds bestaande verplichting om het tarief van een nummer vooraf-gaand aan de oproep te vermelden. Het is wel zo dat er indirecte bedrijfseffec-ten kunnen zijn doordat incassorisico's voor aanbidders van telefoondiensten kunnen toenemen als gevolg van deze maatregel. Dit is afhankelijk van de wij-ze waarop de maatregel zal worden geïmplementeerd. Het gaat dan echter niet om een nettolast voor de sector. De genoemde incassorisico's kunnen wor-den afgedekt tussen de betrokken markt-partijen onderling.

Voor eventuele technische aanpassin-gen voor het bellen vanaf mobiele toestellen naar nummers in de reeksen 090x en 18 zijn er geringe bedrijfseffec-ten. Bij het bellen vanaf een mobiel nummer kan het geldende tarief met nodige speelruimte worden gemeld. De nummergebruiker kan hier opteren voor het vermelden van tarieven exclusief de mobiele beltarieven mits hij dit tot uiting brengt bij de tariefvermelding. Ook dit is thans gangbare praktijk. Voor nummergebruikers die nummers met bijzondere toegang gebruiken zijn de financiële lasten nihil omdat deze in staat zijn zonder de medewerking van aanbidders van elektronische communi-catiediensten, het tarief en het nummer voorafgaand aan een oproep te vermel-den via de visuele interface die bij de dienstverlening wordt gebruikt.

Tenslotte wordt opgemerkt dat de reikwijdte van de verplichtingen wordt beperkt doordat het tarief en het num-mer niet behoeven te worden vermeld bij oproepen naar 090x nummers vanuit buiten Nederland. Deze verplichting levert dus voor de sector als geheel, en

voor individuele nummergebruikers afzonderlijk, slechts hooguit geringe financiële lasten op.

De verplichting op grond van artikel 3.2c om het tarief van een nummer of maximumbedrag voor een oproep te vermelden bij een aanprijzing van dit nummer in het openbaar, levert de num-mergebruiker slechts geringe financiële lasten op.

4. Toezicht

In de nieuwe artikelen 3.2b tot en met 3.2e wordt, in samenhang met het gewij-zigde artikel 3.2a, ten aanzien van tarieven voor het bellen naar nummers uit de reeksen 090x en 18 een onder-scheid gemaakt tussen tarieven die gerekend worden voor diensten van aan-bidders van elektronische communi-catiediensten (verkeersstarieven) en tarie-ven voor overige diensten.

De betrokken marktpartijen kunnen de hoogte van het verkeersstarief en van het tarief voor overige diensten zelf bepalen omdat één samengestelde dienst, de toe-gang tot de informatiedienst en de informatiedienst zelf, wordt aangeboden.

In de huidige markt voor het verlenen van toegang tot 090x nummers vanaf vaste netwerken is een tarief van een nummer hoger dan 15 cent per minuut een sterke aanwijzing dat er een betaling plaatsvindt voor een andere dienst dan het transport van elektronische signalen. Een bevestiging van deze aanwijzing kan worden gevonden in de omstandig-heid dat er feitelijk netto-afdrachten plaatsvinden van een aanbieder van elek-tronische communicatiediensten aan een nummergebruiker die betrekking hebben op oproepen naar een nummer. Dit is van belang, omdat de nummergebruiker bij de vermelding van het minuuttarief en het maximale tarief voor zijn dienst moet uitgaan van het totaalbedrag dat hij voor zijn dienstverlening rekent, waarbij niet is toegestaan dat een deel van dat totaalbedrag onder een andere noemer, namelijk als verkeersstarief, in rekening wordt gebracht.

Indien uit een onderzoek van het colle-ge blijkt dat het overeenkomstig artikel 3.2e aangeduide verkeersstarief inder-daad een deel van het tarief voor de inhoudelijke dienst van de nummerge-bruiker bevat, wordt dit deel beschouwd als een bedrag dat in het minuuttarief en, indien van toepassing, het maximale tarief, dat de nummergebruiker of de aanbieder voorafgaand aan de oproep vermeldt, moet worden meegenomen.

In de praktijk wordt een basistarief gerekend voor de dienst van de nummer-gebruiker en de platformaanbieder en spelen alleen mobiele beltarieven zoals die worden gehanteerd door aanbidders van mobiele telefonie als afzonderlijke component van verkeersstarieven een substantiële rol. De voor het bellen van-af vaste netwerken genoemde wijze van toezichhouden is echter niet zonder

meer toe te passen op de verkeerstarieven die gehanteerd worden voor het bellen naar nummers uit de reeks 090x en 18 vanaf mobiele netwerken vanwege de toegevoegde waarde van het mobiele bellen en de daaraan aangepaste tarieven.

5. Administratieve lasten

Op de administratieve lasten die het gevolg zijn van deze regeling is op hoofdlijnen in de memorie van toelichting bij het eerdergenoemde wetsvoorstel reeds ingegaan. Voor individuele nummergebruikers zijn er, gelet ook op de omvang en samenstelling van deze sector, slechts geringe financiële gevolgen.

De artikelen 3.7 en 3.8 bepalen samen de reikwijdte van de wettelijke verplichting voor nummerhouders om bepaalde gegevens over nummergebruikers en het gebruik van nummers te registreren. Het gaat om nummergebruikers die nummers gebruiken uit de reeksen 090x, 18 en bepaalde nummers met bijzondere toegang uit het Nummerplan telefoon- en ISDN-diensten. De registratie van de desbetreffende gegevens van deze nummergebruikers door de nummerhouders leidt bij de nummerhouders tot administratieve lasten. Overigens sluit deze plicht voor nummerhouders aan bij de huidige praktijk van dienstverlening. Het gaat immers in hoofdzaak om gegevens die normaliter in het contract tussen deze partijen vastgelegd worden. Per saldo leidt de maatregel daarom niet tot merkbare extra lasten. De omvang van de desbetreffende administratieve lasten voor de sector wordt geschat op € 50 000 aan initiële administratieve lasten en € 15.000 per jaar aan structurele administratieve lasten.

Deze regeling is in ontwerp aan de Adviescommissie toetsing administratieve lasten voorgelegd. Actal heeft besloten de regeling niet te toetsen.

Artikelsgewijs

Artikel I

Onderdeel A

In onderdeel A wordt een lid toegevoegd aan artikel 1.1 van de regeling met de definitie van een platformaanbieder. De platformaanbieder is een aanbieder van een elektronische communicatiedienst en vormt een intermediaire partij tussen een nummergebruiker en een andere aanbieder van een elektronische communicatiedienst; hij heeft met beide een contractuele relatie. Hij zorgt ervoor dat het nummer in technische zin operabel is. Een aanbieder van een openbare telefoondienst, die geen contractuele relatie heeft met nummergebruikers, is geen platformaanbieder.

Onderdeel B

Dit onderdeel bevat wijzigingen van artikel 3.2a. De wijziging van het eerste lid van artikel 3.2a hangt samen met de invoering van de artikelen 3.2b en 3.2c. De systematiek van artikel 3.2b is ook toegepast bij artikel 3.2a. De overige wijzigingen zijn redactionele wijzigingen die eventuele onduidelijkheid over de reikwijdte van deze bepalingen wegnemen en de tekst vereenvoudigen.

Onderdeel C

Artikel 3.2b

De grondslag voor artikel 3.2b is artikel 7.8, eerste en tweede lid, van de wet juncto het nieuwe artikel 3.6a van het Besluit universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen. Op grond hiervan kunnen regels worden vastgesteld voor nummergebruikers inzake consumentenbescherming.

Artikel 3.2b verplicht nummergebruikers die nummers gebruiken uit bepaalde categorieën van nummers, te weten nummers uit de reeksen 0900, 0906, 0909 of 18 en bepaalde nummers met bijzondere toegang, tot het zorgdragen voor het vermelden van tarieven en nummers direct voorafgaand aan een oproep. De wenselijkheid van deze verplichtingen is toegelicht in paragraaf 1.3 van het algemeen deel van deze toelichting. Tussen deze verplichtingen en de reeds bestaande verplichtingen voor aanbieders van elektronische communicatiediensten in artikel 3.2a bestaat een grote mate van symmetrie. Het gaat, uitgezonderd de vermelding van een maximumbedrag per oproep, om dezelfde verplichtingen.

Aan de verplichting de tarieven voorafgaand aan de oproep te vermelden, kan de nummergebruiker op twee manieren voldoen.

Ten eerste kan de nummergebruiker op grond van het eerste lid, juncto artikel 3.2a, eerste lid, onderdeel a, het tarief per minuut of het vaste tarief per oproep dat naast het (mobiele) verkeers-tarief in rekening wordt gebracht vermelden. In dat geval moet vermeld worden dat dat verkeerstarief niet in het vermelde tarief is meegerekend. In artikel 3.2e zijn voor de wijze waarop deze tarieven worden aangeduid nadere voorschriften opgenomen. Dezelfde vermelding van een eventueel afzonderlijk verkeerstarief moet plaatsvinden als er een vast tarief per oproep wordt toegepast.

Ten tweede kunnen nummergebruikers op grond van het eerste lid, juncto artikel 3.2a, eerste lid, onderdeel a, er voor kiezen om voorafgaand aan de oproep het integrale minuuttarief of tarief per oproep, dus inclusief verkeers-tarief, te vermelden dat aan de oproeper in rekening zal worden gebracht voor de oproep naar het gekozen nummer.

De desbetreffende verplichtingen hebben alleen betrekking op de tarieven voor het gebruik van diensten die gekoppeld zijn aan het gebruik van een nummer en betreft de situaties waarin een vast tarief per oproep, een tarief per minuut, eventueel in combinatie met een maximumtarief per oproep, of een starttarief gecombineerd met een tarief per minuut worden toegepast.

Indien de facturering niet plaatsvindt via de telefoonrekening maar door de nummergebruiker zelf, is de verplichting om voorafgaand aan de oproep een tarief te melden niet van toepassing. Een voorbeeld daarvan is een telefonisch consult van een huisarts dat ook door deze wordt gefactureerd. In die situatie is er geen directe koppeling met het gebruik van het nummer.

Over de hoogte van de tarieven worden overigens geen regels gesteld. Uit de vermelding moet duidelijk blijken of het tarief een tarief per minuut is (eventueel in combinatie met een vast starttarief of een maximumtarief per oproep) dan wel een vast tarief per oproep betreft.

Onder een vermelding van het nummer voorafgaand aan de oproep dient ook te worden verstaan de situatie waarin een nummer handmatig wordt aangekozen door middel van een draaischijf, toetsen of symbolen die alfanumerieke karakters weergeven en die daarvoor dus vooraf bekend moeten zijn bij de beller. In deze gevallen kan een auditieve of visuele vermelding van het nummer dus achterwege blijven.

De vermelding moet plaatsvinden voorafgaand aan de aanvang van de oproep en de vermelding moet kosteloos zijn. Dat wil zeggen dat de vermelding plaatsvindt direct nadat een nummer is aangekozen door de beller en voordat een tarief voor de desbetreffende oproep in rekening zal worden gebracht. Verder dient tussen het moment van de vermelding en het in rekening brengen van een tarief een dusdanige periode te liggen, dat de beller een goede mogelijkheid heeft om de desbetreffende oproep niet te starten. Als dit niet het geval is leidt het lezen of beluisteren van de vermelding alsnog tot kosten voor de beller.

Een starttarief is een vast tarief, dat wordt gecombineerd met een minuuttarief. In dat geval zijn op beide tariefonderdelen de verplichtingen van artikelen 3.2a en 3.2b van toepassing.

De verplichte tariefvermelding dient (opnieuw) plaats te vinden bij eventuele tussentijdse wijziging van tariefhoogte tijdens de oproep of bij doorschakeling naar een ander nummer.

Artikel 3.2c

Artikel 3.2c voorziet in aanvulling op de verplichtingen van de artikelen 3.2a en 3.2b in specifieke verplichtingen van toepassing op een subcategorie nummers uit de reeks 0900 uit het Nummerplan telefoon- en ISDN-diensten. Deze

subcategorie is vastgelegd in het tweede lid. Het betreft nummers waarbij het tarief, dat ingevolge artikel 3.2a, eerste lid, en artikel 3.2b, eerste lid, wordt vermeld, bestaat uit een tarief per minuut en hoger is dan 15 cent per minuut voor een oproep naar het nummer vanaf een vast netwerk in Nederland. Het laatstgenoemde criterium doelt in de huidige marktsituatie op door de Vereniging COIN geregistreerde tarieven van 0900 nummers.

Op grond van het eerste lid dienen aanbieders van een openbare elektronische communicatiedienst die eindgebruikers toegang verschaffen tot deze nummers en de tarieven bij de consument in rekening brengen en de desbetreffende nummergebruikers een maximaal tarief per oproep vast te stellen. Deze verplichting is onlosmakelijk verbonden met de in het derde lid opgenomen verplichting voor deze partijen om dit maximumtarief voorafgaand aan de oproep te vermelden.

Indien een minuuttarief wordt gehanteerd, dient het vermelde maximumtarief te worden berekend met inachtneming van het minuuttarief, dat op grond van artikel 3.2a, eerste lid, onderdeel a dient te worden vermeld. Dat wil zeggen dat het te vermelden maximumbedrag moet corresponderen met de cumulatieve kosten van het vermelde minuuttarief.

Opgemerkt wordt dat indien het bedrag dat voor een oproep in rekening wordt gebracht het voorafgaand aan de oproep vermelde maximum of vaste bedrag overstijgt, het vermelde bedrag niet juist is en daarmee niet voldaan is aan de verplichting op basis van het derde lid.

Verder zijn op de vermeldingen bedoeld in het tweede lid dezelfde aanvullende voorwaarden van toepassing als opgenomen in artikel 3.2a en 3.2b. De vermeldingen zijn niet van toepassing op oproepen van buiten Nederland. De vermeldingen zijn verder kosteloos voor de consument en ondubbelzinnig en duidelijk leesbaar of verstaanbaar.

Artikel 3.2d

Met dit artikel, dat is gebaseerd is op artikel 7.8, eerste lid, onderdeel b, van de wet wordt ter bescherming van consumenten bepaald dat een tariefvermelding of een vermelding van een maximumbedrag voor een oproep bij bepaalde categorieën van nummers moet plaatsvinden wanneer met vermelding van het nummer het gebruik van een dergelijk nummer in het openbaar wordt aangeprezen. De verplichtingen zijn analoog aan de verplichtingen op grond van artikel 3.2a en 3.2b. De vermeldingen moeten ondubbelzinnig en duidelijk leesbaar of verstaanbaar zijn.

Artikel 3.2e

In het algemeen gedeelte van de toelichting is benadrukt dat het belang van de transparantie van verkeerstarieven bij 090x nummers is toegenomen. Daarom worden, gelet op de in artikelen 3.2a, 3.2b, 3.2c en 3.2d opgenomen mogelijkheid om deze tarieven niet op te nemen in het te noemen tarief en maximumbedrag van de oproep en dit dan expliciet te vermelden, aan deze vermelding nadere voorwaarden gesteld.

Op grond van artikel 3.2e dient de vermelding ten aanzien van het desbetreffende verkeerstarief, dat in de praktijk enkel bestaat uit een tarief voor mobiele telefonie, door de aanbieder of de nummergebruiker te worden aangevuld met dat verkeerstarief, bestaande uit een bepaald geldbedrag, dat in rekening wordt gebracht, of door de aanbieder bekendgemaakte relevante informatie over dat verkeerstarief, indien de aanbieder op een andere wijze de verkeerstarieven die in rekening worden gebracht bij de onderscheiden nummers heeft bekendgemaakt. Met 'door de aanbieder bekendgemaakte relevante informatie over het verkeerstarief' wordt bedoeld dat gebruik wordt gemaakt van een tekstuele aanduiding van het desbetreffende verkeerstarief, waarvan de hoogte door de aanbieder via een ander medium zoals een website bekend is gemaakt. Verder vloeit uit artikel 3.2a, zesde lid, artikel 3.2b, vierde lid, artikel 3.2c, vijfde lid, en artikel 3.2d, derde lid voort dat de vermelding van deze informatie kosteloos moet zijn voor de consument, en ondubbelzinnig en duidelijk leesbaar of verstaanbaar moet zijn.

Met behulp van de relevante informatie moet de beller op eenvoudige wijze de hoogte van het voor de oproep geldende verkeerstarief te weten kunnen komen. Er kan niet worden volstaan met een enkele verwijzing naar de website van de aanbieder. Ook kan niet worden volstaan met een aanduiding van een verkeerstarief dat niet door de aanbieder zelf bekend is gemaakt. Toepassing van het begrip ondubbelzinnig houdt in dat in de situatie waarin voor het bellen naar nummers uit de reeks 090x een ander mobiel verkeerstarief in rekening wordt gebracht dan voor het bellen naar bijvoorbeeld geografische of mobiele nummers, uit de bedoelde informatie dit onderscheid direct blijkt.

Het is dus niet toegelaten dat bij de oproep vanaf een mobiel netwerk een verkeerstarief van een aanbieder van vaste telefonie tekstueel wordt aangegeven. Een ander praktijkvoorbeeld is de situatie waarin een aanbieder van mobiele telefonie bij 0900 nummers verkeerstarieven in rekening brengt waarvan de hoogte per nummer varieert zodat het integrale beltarief voor ieder 0900 nummer uniform is. Indien geen integraal tarief wordt vermeld voorafgaand aan de oproep, volstaat het dan niet om naar dit

integrale tarief te verwijzen. Met de bedoelde informatie moet immers het voor het opgeroepen nummer gehanteerde mobiele verkeerstarief eenvoudig kunnen worden gevonden. Verwijzing naar het integrale tarief heeft slechts een indirect karakter omdat het desbetreffende mobiele verkeerstarief daaruit afgeleid zou moeten worden. Met de dan gevonden informatie kan de beller eenvoudig zowel de totale mobiele verkeerskosten als de totale kosten van een oproep schatten.

Artikel 3.2f

Op grond van de artikelen 3.2, 3.2b en 3.2c gelden voor de aanbieder van een openbare elektronische communicatiedienst die toegang verschaft tot nummers uit de reeks 090x en 18 en de tarieven daarvan bij de consument in rekening brengt, alsmede voor de nummergebruiker die een nummer uit deze reeksen gebruikt, de verplichting er voor zorg te dragen dat voorafgaand aan een oproep bepaalde gegevens over die oproep worden vermeld. De verplichtingen voor beide partijen zijn gelijk aan elkaar.

Voor zover de vermelding van de gegevens door een van genoemde partijen wordt gedaan, is daarmee voldaan aan de verplichting. De andere partij is dan niet meer verplicht dezelfde gegevens te vermelden. Deze verhouding geldt voor elke afzonderlijke oproep naar nummers uit de reeksen 090x en 18. De nummergebruiker moet er daarom op letten, of alle aanbieders van elektronische communicatiediensten die toegang verschaffen tot zijn nummer en het tarief daarvan in rekening brengen bij consumenten, zorg dragen voor de vermeldingen. Elk van deze aanbieders moet er op letten of elke nummergebruiker van een nummer waarvoor hij toegang verschaft, zorg draagt voor de vermeldingen.

De genoemde partijen kunnen vooraf overeenkomen wie een vermelding van een tarief, maximumtarief of een nummer als bedoeld in de artikelen 3.2a, 3.2b en 3.2c verzorgt. Omdat aanbieders doorgaans geen directe relatie met nummergebruikers hebben, zou een dergelijke overeenkomst indirect tot stand kunnen komen door tussenkomst van bijvoorbeeld platformaanbieders.

Onderdeel E

Het in dit onderdeel vervatte artikel 3.5a van de Regeling universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen is gebaseerd op artikel 3.5a van het Besluit universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen.

Eerste, tweede en vierde lid

In paragraaf 1.6 van het algemeen deel van deze toelichting is uiteengezet dat het wenselijk is de bepalingen van de regeling inzake opschorting van de beta-

ling door een consument van de rekening van een aanbieder van een elektronische communicatiedienst uit te breiden tot situaties waarin de consument een klacht richt aan de nummergebruiker, of jegens de nummergebruiker een geschil aanhangig maakt bij een erkende geschillencommissie. Indien de consument jegens ofwel de aanbieder van de openbare elektronische communicatiedienst, bedoeld in artikel 3.2a, eerste, tweede of derde lid, ofwel de nummergebruiker, bedoeld in artikel 3.2b, eerste en tweede of derde lid, een geschil omtrent de hoogte van de rekening van de eerstgenoemde aanbieder bij een geschillencommissie ter behandeling heeft voorgelegd binnen de door die geschillencommissie gehanteerde termijn kan die aanbieder geen betaling van het betwiste deel van de rekening verlangen tot de geschillencommissie op de klacht heeft beslist.

Het derde lid ziet op het geval dat de desbetreffende aanbieder van de openbare elektronische communicatiedienst of de nummergebruiker zich, ondanks een daartoe bestaande verplichting op grond van artikel 12.1 respectievelijk 12.2 van de wet, niet heeft aangesloten bij een geschillencommissie, of zich pas heeft aangesloten na de periode waarop het geschil betrekking heeft. De eerstgenoemde aanbieder kan dan geen betaling van het betwiste deel van de rekening verlangen tot de geschillencommissie alsnog op de klacht heeft beslist dan wel tot het college toepassing heeft gegeven aan artikel 7.3c, eerste lid, van de wet. Op grond van artikel 7.3c kan het college vaststellen dat een nummergebruiker gedurende een bepaalde periode niet heeft voldaan aan een verplichting gesteld bij of krachtens de wet, en dat door geen enkele aanbieder van elektronische communicatiediensten die in die periode toegang heeft verleend tot het desbetreffende nummer een betaling mag worden verlangd voor de in die periode verleende diensten door de nummergebruiker.

De geschillencommissie kan geschillen behandelen die zijn ontstaan voordat de nummergebruiker is aangesloten bij de geschillencommissie.

Het zij tenslotte opgemerkt dat het indienen van een klacht bij een aanbieder of een nummergebruiker over een deel van de rekening moet worden onderscheiden van het indienen van een klacht bij het college over een aanbieder of een nummergebruiker. In het laatste geval kan het college onderzoeken of de aanbieder of de nummergebruiker heeft gehandeld in overeenstemming met de wettelijke voorschriften, en eventueel de nodige maatregelen nemen. Het past niet goed bij de taakstelling van het college om een consumentenklacht over een betwist deel van de telefoonnota materieel te behandelen.

Onderdeel F

Artikel 3.6

In dit artikel, dat strekt ter uitvoering van artikel 3.6a van het Besluit universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen wordt bepaald dat de gebruiker van een nummer met bijzondere toegang de oproep naar dat nummer beëindigt onmiddellijk nadat de nummeroproeper heeft aangegeven de ontvangst van de aan dat nummer verbonden dienst te willen beëindigen.

Onder diensten die aan een oproep zijn verbonden, ook wel informatiediensten genoemd, worden verstaan alle vormen van dienstverlening bestaande uit spraak of data, die tijdens de oproep naar een nummer via de tot stand gekomen verbinding worden geleverd. Het gaat niet om de elektronische communicatiedienst, bestaande uit het overbrengen van elektronische signalen, maar om andere dienstverlening. Verder gaat het niet om de levering van een dienst of de bezorging van een fysiek product buiten de oproep naar het nummer, als gevolg van een betaling via de tarifiering van het nummer of bestelling die tijdens de oproep naar het nummer tot stand is gekomen. Daarentegen vallen de betaling via de tarifiering van het nummer of bestelling die tijdens de oproep naar het nummer tot stand is gekomen, wel onder dit begrip. Ter verduidelijking kunnen de volgende voorbeelden worden gegeven.

Bij het verlenen van toegang tot een beelddienst via de verbinding die tot stand komt door het bellen naar een informatienummer vallen zowel het leveren van de beelddienst als het gebruik van het nummer voor de betaling daarvan, onder diensten die aan een oproep zijn verbonden. Indien via een informatienummer een toegangscode wordt geleverd voor toegang tot een beelddienst die wordt geleverd via een andere verbinding, zoals een breedbandverbinding, valt alleen het leveren van de toegangscode onder diensten die aan een oproep zijn verbonden. Indien voor die toegang verder vereist is dat de oproep naar het informatienummer voortduurt, valt ook dit aspect van het gebruik van het nummer voor de betaling van de beelddienst, onder het genoemde begrip. Een ander voorbeeld is de situatie waarin een pizza wordt besteld via een informatienummer. De bestelling van dit product valt onder de reikwijdte van het genoemde begrip, maar niet de levering van het product zelf.

De wens tot het beëindigen van een aan een nummer verbonden dienst volgt uit bijvoorbeeld het sluiten van het toepassingsvenster van gebruikte programmatuur op een computersysteem dat als interface fungeert voor een visuele dienst. Daarbij hoeft het niet zo te zijn dat die visuele dienst wordt geleverd via de verbinding waarbij het nummer

wordt gebruikt. Het hierboven gestelde is ook van toepassing op de situatie waarin die visuele dienst bijvoorbeeld via een breedbandverbinding wordt geleverd. Uit de wens tot het beëindigen van die visuele dienst volgt immers de wens tot het beëindigen van de aan het nummer verbonden dienst, ook als deze laatste slechts fungeert als betalingswijze.

Artikel 3.7

In dit artikel wordt de reikwijdte van een aantal artikelen in de wet die alle betrekking hebben op consumentenbescherming bij dure nummers nader vastgesteld. Het betreft de aanwijzing van de categorieën van nummers waarop de artikelen 4.3, derde lid, 4.7, vijfde lid, 4.9, derde lid, 7.3a, eerste lid en 7.3b, eerste lid, van de wet van toepassing zijn. Deze bepalingen hebben als gemeenschappelijk kenmerk dat zij beoogden consumenten beter te beschermen tegen dure nummers. Het spreekt voor zich dat dit dezelfde reikwijdte moet zijn als die gezamenlijk van de consumentenbeschermende bepalingen in de nieuwe artikelen 3.2b, 3.2c, 3.2d, 3.5a en 3.6.

Artikel 3.8

Artikel 3.8 strekt ter uitvoering van artikel 4.9, derde lid, onderdeel b, van de wet. Hierin wordt bepaald dat voor bepaalde, bij ministeriële regeling vastgestelde categorieën van nummers, de nummerhouder bij ministeriële regeling vastgestelde gegevens over de nummergebruiker en het gebruik van het nummer registreert. Het college registreert alleen de nummerhouder. Om effectief toezicht te kunnen houden op het gebruik van 090x nummers door de nummergebruikers moet het college weten wie de nummergebruiker is en is aanvullende informatie nodig over het gebruik van een nummer. De in dat kader door de nummerhouder te verstrekken gegevens worden in het eerste lid van artikel 3.8 vastgesteld.

Onderdeel d schrijft voor dat moet worden opgegeven gedurende welke periode een nummer in gebruik is. De registratie van deze gegevens is van belang omdat het feitelijk gebruik van een nummer door een partij van korte duur kan zijn en het gebruik van een nummer kan rouleren tussen een groot aantal nummergebruikers zolang het nummer is toegekend aan een nummerhouder. Het college dient in die situatie snel te kunnen achterhalen gedurende welke periode een nummer in gebruik is bij een huidige nummergebruiker of partijen die het nummer in het verleden hebben gebruikt.

In onderdeel e is de verplichting opgenomen om te registreren gedurende welke periode voor een aan de oproep verbonden dienst geen bijkomend tarief wordt gerekend naast het tarief voor het overbrengen van elektronische signalen.

Indien geen bijkomend tarief wordt gerekend, bestaat ingevolge artikel 3.4a van het Besluit universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen bij nummers uit de reeks 0900 geen verplichting om te zijn aangesloten bij een door de Minister van Justitie erkende geschillencommissie.

Onderdeel f bepaalt dat de nummerhouder vergelijkbare contactgegevens moet registreren over de platformaanbieder die het desbetreffende nummer operabel maakt. Het college dient in de gelegenheid te zijn om bij gebleken misbruik snel en adequaat op te treden met gebruikmaking van zijn

bevoegdheden, bedoeld in de artikelen 7.3a en 7.3b van de wet, ook in de situatie dat de platformaanbieder een andere partij is dan de nummerhouder. Het is wenselijk dat snel kan worden achterhaald of een andere partij dan de nummerhouder de platformaanbieder is, en indien dat het geval is, wie de platformaanbieder is.

Artikel II

Deze regeling treedt tegelijk in werking met de gewijzigde artikelen van het Besluit universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen waarop de onderscheiden artikelen zijn gebaseerd.

Artikel I, onderdeel C, artikel 3.2c, treedt in werking met ingang van 1 oktober 2008, teneinde de desbetreffende nummergebruikers in de gelegenheid te stellen zich op deze verplichtingen voor te bereiden.

Artikel I, onderdeel E, kan in werking treden als artikel 12.1, tweede lid, van de Telecommunicatiewet in werking treedt.

*De Staatssecretaris van Economische Zaken,
F. Heemskerk.*