

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

31 200 XIII

Vaststelling van de begrotingsstaten van het Ministerie van Economische Zaken (XIII) voor het jaar 2008

Nr. 20

VERSLAG VAN EEN ALGEMEEN OVERLEG

Vastgesteld 20 december 2007

De vaste commissie voor Economische Zaken¹ heeft op 14 november 2007 overleg gevoerd met staatssecretaris Heemskerk van Economische Zaken over:

- **de brief van de staatssecretaris van EZ d.d. 4 juli 2007 over consumentenbescherming bij dure telefoonnummers en bereikbaarheid instellingen (30 537, nr. 16);**
- **de brief van de staatssecretaris van EZ d.d. 19 juli 2007 over de resultaten van het onderzoek naar telemarketing (30 800-XIII, nr. 74).**

Van dit overleg brengt de commissie bijgaand beknopt verslag uit.

Vragen en opmerkingen uit de commissie

De heer **Hessels** (CDA) leidt uit de brieven van de staatssecretaris af dat hij druk in de weer is geweest met de voorbereiding van de uitvoering van de bij de plenaire behandeling van de wijziging van de Telecommunicatiewet ingediende moties. Dat is op zich goed, maar de uitvoering gaat niet ver genoeg. Uit de brief van 12 november 2007, die niet op de agenda staat, blijkt dat de sector nog steeds het probleem rond de wachttijden nog steeds niet in de hand heeft. De irritatie onder de consumenten over de wachttijden is groot.

De staatssecretaris is te voorzichtig met het reguleren van de tarifiering van wachttijden bij 0900-nummers. Regulering is mogelijk. De effectiviteit daarvan is waarschijnlijk groot en de uitvoering handhaafbaar. De prikkel om lange wachttijden te creëren moet simpelweg worden weggenomen. De teller moet pas gaan lopen als er daadwerkelijk contact is met een dienstverlener. Dat zal niet moeilijk zijn. Er kan niet tot 1 april 2008 worden gewacht met het nemen van passende maatregelen, zoals de staatssecretaris voorstelt. Er moeten nu maatregelen worden genomen. De moties zijn immers bijna een jaar geleden aangenomen. Voor 1 april, liefst voor het eind van 2007, moet een wetsvoorstel worden ingediend.

De staatssecretaris schrijft dat de bereikbaarheid van de politie en andere publieke diensten onder de verantwoordelijkheid van de minister van BZK valt en dat zij de Kamer zal informeren. De Kamer heeft nog niets gehoord. Wat wil de regering doen op dit punt?

¹ Samenstelling:

Leden: Van der Vlies (SGP), Schreijer-Pierik (CDA), Vendrik (GroenLinks), Ten Hoopen (CDA), Roland Kortenhorst (CDA), Hessels (CDA), ondervoorzitter, Van der Ham (D66), Van Velzen (SP), Aptroot (VVD), Smeets (PvdA), Samsom (PvdA), Dezentjé Hamming (VVD), Kraneveldt-van der Veen (PvdA), voorzitter, Irrgang (SP), Jansen (SP), Biskop (CDA), Ortega-Martijn (ChristenUnie), Blanksma-van den Heuvel (CDA), Van der Burg (VVD), Graus (PVV), Zijlstra (VVD), Besselink (PvdA), Gesthuizen (SP), Ouwehand (PvdD), Vos (PvdA)
Plv. leden: Van der Staaij (SGP), Jan Jacob van Dijk (CDA), Duyvendak (GroenLinks), Van Vroonhoven-Kok (CDA), Jules Kortenhorst (CDA), Rouwe (CDA), Ko^{er} Kaya (D66), Ulenbelt (SP), Blok (VVD), Kalma (PvdA), Weekers (VVD), Van Dam (PvdA), Karabulut (SP), Luijben (SP), De Nerée tot Babberich (CDA), Cramer (ChristenUnie), Atsma (CDA), De Krom (VVD), Madlener (PVV), Nicolai (VVD), Blom (PvdA), Gerkens (SP), Thieme (PvdD), Heerts (PvdA)

Callcenters die zich bezighouden met telemarketing bellen zonder nummer-identificatie. Het zou goed zijn als een consument ziet door wie hij gebeld wordt. Kan in het wetsvoorstel inzake de Telecommunicatiewet een verplichting worden opgenomen om nummeridentificatie mee te zenden? Veel mensen vinden telemarketing storend. Er zijn steeds meer signalen dat telemarketeers makkelijke slachtoffers uitkiezen. Vooral ouderen zijn vaak de dupe van agressieve verkoopmethoden via de telefoon. De wet wordt te vaak niet nageleefd. Kan de staatssecretaris aangeven welke voorwaarden gelden voor telefonisch afgesloten overeenkomsten? Kunnen deze voorwaarden verder worden aangescherpt? Is het mogelijk om telefonische verkoop zonder schriftelijk contract zonder meer ongeldig te verklaren? Er zijn ook marketingacties waarbij kinderen de specifieke doelgroep zijn en telefonisch of per sms worden benaderd. Kan in kaart worden gebracht hoe omvangrijk de specifiek op kinderen gerichte telemarketing is en welke extra regels hiervoor zouden moeten gelden? Het verbieden van telemarketingacties gericht op kinderen is hierbij een goed uitgangspunt.

De voorstellen over registratie via Infofilter zijn goed. Het levert geen overbodige rompslomp op. Is het systeem daadwerkelijk waterdicht? Welke sancties staan op het niet naleven van de voorschriften?

De heer **Aptroot** (VVD) zegt dat er veel irritatie bestaat over wachttijden bij 0900-nummers. De staatssecretaris schrijft dat de Kamerbreed aangenomen motie-Hessels c.s. (30 537, nr. 13) met het verzoek om tijdens de wachttijd een nultarief te hanteren niet kan worden uitgevoerd. Hij stelt dat uit onderzoek blijkt dat de motie in feite niet uitvoerbaar is, maar dat onderzoek is niet bekend bij de Kamer. Kan de staatssecretaris de Kamer laten weten op grond van welke feiten hij van mening is de motie niet uitvoerbaar is? In de brief staat dat zal worden gemonitord en dat alsnog zal worden ingegrepen als het niet goed gaat. Op welke wijze zal dan worden ingegrepen?

Er is eerder gesproken over verbetering van de telefonische bereikbaarheid van publieke instanties, zoals de politie. Het is van groot belang dat hulpdiensten altijd snel en goed bereikbaar zijn. Het maakt niet uit welke bewindspersoon reageert, maar er moet nu wel snel een reactie komen op de motie.

Voor geschillen over dure telefoonnummers gelden de normale regelingen en procedures. Het is goed dat de staatssecretaris deze regeling wil aanscherpen door de aanbieder te verplichten om aan te tonen dat hij aan zijn wettelijke verplichtingen heeft voldaan. Dat moet kunnen op basis van een normale administratie. De heer Aptroot ziet het voorstel met belangstelling tegemoet.

Ongevraagde telemarketing staat in de irritatietop10 van burgers. De staatssecretaris gaat in zijn brief niet echt in op het onderzoek naar telemarketing en op de vergelijking met wetgeving in andere EU-lidstaten. Hij schrijft dat Nederland niet veel meer doet dan conform de EU-richtlijn is voorgeschreven. Er is afgesproken dat Nederland niet meer regelt dan de EU verlangt, al zijn er uitzonderingen om die regel mogelijk. Daarvoor moeten dan wel heel goede argumenten zijn. In het onderzoek wordt aangegeven dat er verschillen zijn tussen het bellen van bedrijven met een bestaande relatie en het bellen met mensen waarmee geen enkele relatie is. Kan de staatssecretaris hier onderscheid tussen maken in de regelgeving?

De huidige zelfregulering functioneert behoorlijk goed, maar er is een aantal bedrijven dat daaraan onttrekt. Wellicht moeten zij worden gedwongen om zich te houden aan de gedragsregels die de bedrijven onderling hebben opgesteld. Er zou kunnen worden gezien of kan worden aangehaakt bij de gedragsregels die al zijn opgesteld, zodat de excessen worden weggenomen zonder veel extra regelgeving.

Mevrouw **Gerkena** (SP) vindt de brief van de staatssecretaris over telemarketing erg onduidelijk. Er wordt niet duidelijk wat voor voorstellen het kabinet wil doen op dit terrein. Wordt nu verder onderzocht welke maatregelen nodig zijn? Wanneer worden de voorstellen aan de Kamer gezonden? Er moet haast mee worden gemaakt.

Mevrouw Gerkena vindt dat het zo spoedig mogelijk afgelopen moet zijn met ongewenste telefoontjes. De heer Van Dam heeft voorgesteld om een wettelijk register te maken voor afmelding van eerste contacten, de zogenaamde koude contacten, van bedrijven met consumenten en bedrijven te verplichten om hieraan mee te werken. Het probleem is dat consumenten zelf stappen moeten ondernemen om niet gebeld te worden. Daarnaast vormt het onderscheid tussen koude contacten en warme contacten, vervolcontacten, een probleem. Wat is de visie van de staatssecretaris op dit probleem?

Kan worden onderzocht of een opt-inregeling, dus een regeling waarbij consumenten zichzelf kunnen aanmelden als zij gebeld willen worden door bedrijven, een goede oplossing is voor de knelpunten? Uit onderzoek blijkt immers dat maar een deel van de mensen die zich ergeren aan telemarketing gebruik zullen maken van een opt-outregeling, waarbij zij zelf moeten aangeven dat zij niet gebeld willen worden. De opt-outregeling zou kunnen worden verbeterd door mensen de mogelijkheid te geven om bij het eerste contact aan te geven dat zij opgenomen willen worden in een «bel-me-nietregister». Er moet een wettelijke regeling worden opgesteld, want zelfregulering werkt niet.

In reactie op een opmerking van de heer Aptroot over de mailcampagne van de SP tijdens de laatste verkiezingscampagne, zegt mevrouw Gerkena dat deze voldeed aan alle afspraken op dit terrein.

Het is geen enkel probleem om de wachttijden bij 0900-nummers gratis te maken, in tegenstelling tot wat de staatssecretaris schrijft. Bedrijven die diensten leveren, verdienen vooral op de eenmalige kosten van een gesprek. Als het niet in rekening brengen van de wachttijd bedrijven te veel geld gaat kosten, zijn er verschillende oplossingen. Mensen zou kunnen worden gevraagd om terug te bellen als het te druk is of zij zouden hun telefoonnummer kunnen achterlaten zodat zij zelf kunnen worden teruggebeld door het bedrijf.

De heer **Graus** (PVV) is tegen telefoonterreur in de vorm van telemarketing. Wat wil de staatssecretaris doen op het gebied van voorlichting over de wijze waarop consumenten hier iets tegen kunnen doen? Consumenten moeten geen actie hoeven ondernemen om van telefoontjes van bedrijven af te komen.

Wat gaat de staatssecretaris doen aan de lange wachttijden bij 0900-nummers? Is het technisch mogelijk om hier iets aan te doen? Het gevaar bestaat immers dat bedrijven de telefoon opnemen en daarna de wachttijd laten ingaan. Is het een optie om een maximumtarief in te stellen? Er moet een wettelijke regeling komen op dit terrein. De motie-Hessels c.s. dient zo spoedig mogelijk uitgevoerd te worden volgens de interpretatie van de indieners. Er dient een verbod te worden ingesteld op marketing gericht op kinderen.

De heer **Van Dam** (PvdA) vindt dat het te lang duurt voor er maatregelen worden genomen op het terrein van 0900-nummers. Steeds meer bedrijven gebruiken 0900-nummers, ook publieke diensten. De tarieven zijn vaak hoog en de wachttijden zijn soms te lang. De problemen op dit terrein worden blijkbaar niet opgelost door marktregulering. Mensen betalen veel voor een service die zij nodig hebben. Zij hebben geen keuze als zij bijvoorbeeld een helpdesk van een telecombedrijf of een energiebedrijf moeten bellen. Mensen moeten ook betalen voor service die zij niet krijgen als gevolg van de wachttijden. Het bellen van 0900-nummers met een prepaid mobiele telefoon kost €1,30, naast de normale gespreks-

kosten. De overheid moet regels stellen om de markt te reguleren. De brief van de staatssecretaris is op dit punt onvoldoende.

De heer Van Dam heeft een initiatiefwetsvoorstel ingediend over telemarketing. De twee belangrijkste punten daaruit zijn een verplicht «bel-me-nietregister» en het creëren van de mogelijkheid voor mensen om zich hiervoor aan te melden tijdens een telefoontje van een bedrijf. De drem-pels moeten immers zo laag mogelijk worden gehouden. De staatssecretaris heeft aangekondigd dat hij een wetsvoorstel op dit terrein zal indienen. Kan dit worden meegenomen in de Telecommunicatiewet die nog voorligt in de Kamer, bij nota van wijziging?

Sommige telemarketeers gaan buitengewoon agressief te werk, waardoor mensen zaken kopen die zij eigenlijk niet willen hebben. Het treft vaak zwakke consumenten, zoals ouderen. Wellicht kan verplicht worden gesteld om mondelinge overeenkomsten die per telefoon zijn gesloten schriftelijk te laten bevestigen.

Antwoord van de staatssecretaris

De **staatssecretaris** gaat de invoering van een «bel-me-nietregister» regelen bij nota van wijziging bij het wetsvoorstel Wijziging Telecommunicatiewet dat in week 49 plenair zal worden behandeld. Daarbij zal ook worden ingegaan op de juridische implicaties hiervan. Stichting Infofilter, die nu een register bijhoudt inzake direct marketing, doet nuttig werk, maar is niet erg bekend. Daarnaast worden met deze vorm van zelfregulering de «cowboys» onder de bedrijven niet gepakt. In de nota van wijziging zal worden voorgesteld om de structuur en systematiek van Stichting Infofilter te behouden en daarnaast de OPTA de mogelijkheid te geven om bedrijven aan te pakken die geen gebruik maken van dit register. De OPTA zal toezien op naleving van de regelgeving en kan boetes opleggen van maximaal € 450 000. ConsuWijzer heeft een centraal meldpunt voor klachten over telemarketing.

Er zijn vragen gesteld over telemarketing gericht op kinderen. Contracten die zijn getekend door minderjarige kinderen zijn nietig. Ouders kunnen altijd van dergelijke contracten af. In het wetsvoorstel Oneerlijke handelspraktijken, dat onlangs in de Tweede Kamer is behandeld, staat dat reclame gericht op kinderen niet rechtstreeks mag aanzetten tot het aanschaffen van producten of diensten. Op grond van een amendement van de Tweede Kamer zijn de bestuursrechtelijke handhavingmogelijkheden van de Consumentenautoriteit bestuursrechtelijke verder uitgebreid. Zodra de Eerste Kamer dit wetsvoorstel heeft aanvaard, kunnen deze praktijken worden aangepakt.

Het stellen van extra regels voor mondelinge aangegane overeenkomsten die per telefoon zijn gesloten, heeft verregaande consequenties. Voor dergelijke overeenkomsten gelden de voorwaarden die zijn opgenomen in het Burgerlijk Wetboek. Hierin zijn ook regels opgenomen over kopen op afstand. Als een contract ondeugdelijk tot stand is gekomen, kan dit nietig worden verklaard. In de telecomregelgeving is geen specifieke regelgeving opgenomen aangaande telefonisch afgesloten overeenkomsten. Voor het stellen van extra regels voor mondelinge overeenkomsten moet het Burgerlijk Wetboek ingrijpend worden aangepast. Als de Kamer dit wil, moet zij hierover spreken met de minister van Justitie.

Het is de staatssecretaris bekend dat er soms problemen zijn met telefonische verkoop, bijvoorbeeld door agressieve verkoopmethoden. De wet Oneerlijke Handelspraktijken biedt de mogelijkheid om in te grijpen bij bedrijven die zich consequent en collectief schuldig maken aan oneerlijke praktijken. De Consumentenautoriteit houdt toezicht op grond van de normen die zijn opgenomen in het Burgerlijk wetboek. Er kunnen forse boetes worden opgelegd. In individuele gevallen kunnen mensen individueel hun recht halen, bijvoorbeeld bij een geschillencommissie. De staatssecretaris is bereid om de Kamer een brief te sturen waarin wordt

ingegaan op de geschetste problemen met een overzicht van de regelgeving op dit terrein, de eventuele hiaten hierin en mogelijke oplossingen hiervoor. Deze zal worden betrokken bij de behandeling van de Telecommunicatiewet.

De staatssecretaris denkt niet dat marktwerking het probleem van dure 0900-nummers en lange wachttijden kan oplossen. Er is sprake van marktfalen en daarom zijn spelregels nodig. De bestaande spelregels zullen worden aangescherpt. In april 2008 zal worden bezien wat de uitwerking is van het gehele pakket maatregelen, inclusief de aanscherpingen. In het besluit en de regeling universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen zijn een aantal verplichtingen voor telecombedrijven opgenomen. Zij moeten de tarieven die in rekening worden gebracht aan de eindgebruiker melden voorafgaand aan het bellen naar bepaalde nummers en de mogelijkheid bieden om het bellen naar dergelijke nummers te begrenzen. Bij eventuele geschillen over de hoogte van de rekening wordt de consument niet gedwongen om het betwiste deel van de rekening te betalen.

In de Telecommunicatiewet zijn ook bepalingen opgenomen te verdere bescherming van de consument. Ook deze worden in het genoemde besluit en de regeling verder uitgewerkt. Dit geheel treedt naar verwachting in werking rond april 2008. Er zullen transparantieplichtingen worden opgelegd aan nummergebruikers, dus de bedrijven die diensten leveren via 0900-nummers. Deze gebruikers worden wettelijk verplicht om zich aan te sluiten bij een geschillencommissie. De OPTA zal hierop toezicht houden en heeft wettelijke mogelijkheden om sancties op te leggen. Deze krijgt met de nieuwe regelgeving de bevoegdheid om in te grijpen in situaties waarin misbruik wordt gemaakt van tarifiering van nummers, bijvoorbeeld waar het gaat om onnodige gespreksverlenging of het niet leveren van diensten. Ook onaangekondigde lange wachttijden behoren tot die bevoegdheid. Deze bevoegdheid zal vooral de excessen op het gebied van lange wachttijden kunnen tegengaan. Met deze aankomende wet- en regelgeving wordt een extra dam opgeworpen tegen misleidende praktijken bij dure telefoonnummers.

De staatssecretaris heeft de Kamer in zijn brief van 4 juli 2007 laten weten dat hij het voorstel om een nultarief in te voeren voor de wachttijd sympathiek vindt. Er moet echter wel worden gekeken naar de effectiviteit van een dergelijke regeling. Als bepaalde diensten gratis worden gemaakt, zullen zij door andere klanten worden betaald. Daarnaast kan ook worden gesjoemeld met definities door bijvoorbeeld eerst de telefoon op te nemen en de klant vervolgens in de wacht te zetten, bijvoorbeeld met call-takers. In de motie-Hessels c.s. die op 16 januari 2007 is aangenomen, wordt gevraagd om maatregelen. Die zijn genomen, zoals eerder gezegd. De staatssecretaris zoekt naar de meest effectieve manier om lange wachttijden bij 0900-nummers en misbruik van dergelijke nummers tegen te gaan.

De marktpartijen krijgen in eerste instantie de kans om onderling een gedragscode op te stellen. Daarin zullen bijvoorbeeld afspraken worden opgenomen inzake wachttijden en maximaal redelijke duur daarvan. De staatssecretaris is in gesprek met de onderlinge geschillencommissie om te bewerkstelligen dat de gedragscode ten aanzien van wachttijden onderdeel wordt van de voorwaarden op basis waarvan bedrijven zich kunnen aansluiten. Bedrijven worden wettelijk verplicht om zich bij een geschillencommissie aan te sluiten. Op basis hiervan kan de OPTA bedrijven aanpakken die zich niet aan de afspraken houden. Bedrijven die hun zaken niet op orde hebben, worden genoemd in het kader van «naming and shaming».

Het verplichtstellen van het hanteren van een nultarief voor de wachttijd is niet goed handhaafbaar en niet goed uitvoerbaar. Een dergelijk tarief neemt ook de prikkel weg voor bedrijven om zich op een goede manier te onderscheiden. Nu er een prikkel is, namelijk op het gebied van klanttevredenheid, wordt vanuit de markt een scala aan oplossingen geboden

voor verbetering van de telefonische bereikbaarheid. Hierbij kan worden gedacht aan het terugbellen van klanten als de wachttijd erg lang is of het sturen van een sms-bericht als de wachttijd niet zo lang is. De minister van BZK heeft op 2 oktober 2007 een brief aan de Kamer gezonden over de telefonische bereikbaarheid van publieke diensten.

Nadere gedachtewisseling

De heer **Hessels** (CDA) wil nog een antwoord op zijn vraag over een verplichting voor telemarketingbedrijven om nummeridentificatie mee te sturen. Als mensen een klacht willen indienen, moeten zij immers weten wie hen heeft gebeld. Daarnaast hebben zij het recht om te weten wie hun privacy schendt.

Is op grond van de nieuwe regelgeving marketing direct gericht op kinderen daadwerkelijk verboden? De minister van BZK heeft een brief gestuurd over de bereikbaarheid van het landelijke politienummer, maar daar stond geen antwoord in op de vragen van de Kamer.

De heer Hessels vraagt zich af of de staatssecretaris de motie-Hessels c.s. goed heeft gelezen. Hierin wordt nadrukkelijk gevraagd om ervoor te zorgen dat mensen alleen hoeven te betalen voor de tijd dat zij daadwerkelijk contact hebben met een dienst, dus niet om een nultarief. Is de staatssecretaris bereid om deze motie uit te voeren? Als dit technisch niet mogelijk is, moet hij op zeer korte termijn duidelijk aangeven wat de redenen hiervoor zijn.

De heer **Apdroot** (VVD) hecht aan uitvoering van de motie-Hessels c.s., tenzij de staatssecretaris kan aantonen dat dit niet mogelijk is. Hij wil daar uiterlijk dinsdag 20 november een brief over ontvangen. Het uitgangspunt met betrekking tot een «bel-me-nietregeling» dat niet te verregaande maatregelen moeten worden genomen. Er moet vooral voor worden gezorgd dat de bedrijven die zich onbehoorlijk gedragen, kunnen worden aangepakt.

Mevrouw **Gerkena** (SP) begrijpt niet goed waarom de staatssecretaris zo moeilijk doet over een regeling voor wachttijden bij 0900-nummers. De gevraagde maatregel is bedoeld voor een zeer kleine groep bedrijven dat goed geld verdient door het in stand houden van lange wachttijden. De goede bedrijven worden niet getroffen door een nultarief voor de wachttijd.

De heer **Van Dam** (PvdA) vindt de wijze waarop de problemen rond telemarketing worden aangepakt goed. Maatregelen om consumenten te beschermen tegen agressieve verkopers, hoeven niet erg ingrijpend te zijn. In de wet inzake kopen op afstand is een bedenktijd opgenomen. Er kan worden overwogen om de bedenktijd voor het aangaan van abonnementen via telefonische verkoop wat op te rekken.

De heer Van Dam is niet overtuigd van de argumenten van de staatssecretaris over het hanteren van een nultarief voor de wachttijd bij 0900-nummers. Hij heeft het idee dat de staatssecretaris dit niet wil, en daar is hij niet blij mee. Er moeten wettelijke maatregelen worden genomen om de wachttijden en de tarieven te beperken, want mensen hebben vaak geen keuze. Voor gesprekken met een helpdesk, is invoering van een tarief per gesprek een optie. De kosten moeten worden gelimiteerd. Hij overweegt hierover een amendement in te dienen bij de behandeling van de wijziging van de Telecommunicatiewet.

De staatssecretaris heeft geen antwoord gegeven op de vraag over het starttarief voor het bellen van 0900-nummers met een prepaid mobiele telefoon. Dit betreft immers ook publieke diensten die een 0900-nummer gebruiken. Deze zijn overigens niet bereikbaar voor mensen die 0900-num-

mers hebben laten blokkeren. Kan de staatssecretaris hier met de minister van BZK een oplossing voor zoeken?

De heer **Graus** (PVV) wil weten wat de staatssecretaris vindt van invoering van een maximumtarief. Waarom kan de motie-Hessels c.s. niet worden uitgevoerd? Kan hij dat de Kamer uiterlijk dinsdag 20 november laten weten?

De **staatssecretaris** stuurt de Kamer een brief over kopen op afstand. Daarin zal ook worden ingegaan op verlenging van de bedenktijd bij telefonisch gesloten overeenkomsten.

Er zijn inderdaad problemen met het prepaid bellen naar 0900-nummers. De tarieven hiervan zijn niet transparant. Er zijn wettelijke mogelijkheden om grotere transparantie op dit terrein af te dwingen. Er zal met de ceo's van de grote aanbieders van mobiele telefonie worden gesproken over dit onderwerp. Als de bedrijven hier zelf geen goede oplossing voor vinden, zal worden ingegrepen om de transparantie te vergroten. Er moet echter worden gewaakt voor overregulering. Er zijn immers ook andere mogelijkheden om 0900-nummers te bellen.

Bij een groot aantal bedrijven is de wachttijd korter dan 1 minuut. Er is een kleine groep notoire misbruikers. Er wordt gezocht naar de meest effectieve maatregelen om die bedrijven aan te pakken. Het wettelijke kader waarbinnen dit mogelijk is, is rond 1 april 2008 beschikbaar. Er zal nader onderzoek worden gedaan naar mogelijkheden voor «naming en shaming» voor bedrijven die misbruik maken van 0900-nummers. De staatssecretaris zal de Kamer ruim voor de behandeling van de wijziging van de Telecommunicatiewet een uitgebreide brief sturen over de uitvoerbaarheid en handhaafbaarheid van een nultarief voor wachttijden. Hij zal daarin ook ingaan op de meest effectieve manier om de problemen met wachttijden bij 0900-nummers terug te dringen, waaronder de mogelijkheden voor opt-in en opt-out.

Op grond van EU-regelgeving, in het bijzonder artikel 8, lid 1, van de bijzondere privacyrichtlijn, is bepaald dat bij nummeridentificatie gebruikers de mogelijkheid moeten hebben om hun nummer te blokkeren. Telemarketingbedrijven kunnen dus niet worden verplicht om hun nummer bekend te maken. De vraag is ook hoe effectief een dergelijke maatregel is. Dit onderwerp zal worden meegenomen in de toegezegde brief.

De voorzitter van de vaste commissie voor Economische Zaken,
Kraneveldt-van der Veen

De griffier van de vaste commissie voor Economische Zaken,
Franke