

Vergaderjaar 2007–2008

30 537

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

Nr. 18

BRIEF VAN DE STAATSSECRETARIS VAN ECONOMISCHE ZAKEN

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 11 november 2007

In mijn brief aan u van 4 juli 2007 (Tweede Kamer, vergaderjaar 2006–2007, 30 537, nr. 16) heb ik aangegeven de betrokken marktpartijen tot 1 april 2008 de tijd te zullen geven om de irritatie rond betaalde wachttijden bij 0900-nummers significant terug te brengen. Daarbij heb ik tevens gesteld dat, indien mocht blijken dat de situatie niet voldoende verbeterd, ik alsnog binnen zo kort mogelijke termijn na 1 april 2008 gepaste maatregelen zal nemen om betaalde wachttijden bij 0900-nummers op effectieve wijze verder te ontmoedigen en dat ik de tussenliggende periode zal gebruiken om deze mogelijke maatregelen uit te werken. Hierbij informeer ik u over de voortgang en mijn verdere stappen. Ik ga daarbij eerst in op een recent in mijn opdracht uitgevoerd onderzoek.

Resultaat onderzoek

In september jl. is in opdracht van Economische Zaken een onafhankelijk onderzoek uitgevoerd naar betaalde telefonische wachttijden¹. In totaal is naar zo'n 1000 telefoonnummers gebeld in verschillende sectoren (financiën, gezondheid, energie, telecom en overig). Ook is onderzoek gedaan naar ervaringen en percepties van consumenten.

De uitkomsten van het onderzoek laten zien dat er sprake is van aanzienlijke maatschappelijke irritatie rondom telefonische informatiediensten. 58% van de consumenten ergert zich wel eens wanneer contact gezocht wordt met een telefonische informatiedienst en 40% ergert zich zelfs regelmatig. De gemiddelde wachttijd bij 0900-nummers ligt rond de 50 seconden. Uit het onderzoek komt verder naar voren dat de irritatiegrenswaarde voor de wachttijd rond 1 minuut ligt, en dat daarnaast irritatie ontstaat in een situatie waarin tijdens een wachttijd meer dan 30 cent per minuut moet worden betaald (los van eventuele bijkomende mobiele belkosten). Het onderzoek laat opvallende verschillen zien tussen de genoemde sectoren. Enkele uitkomsten:

- 77% van de aanbieders hanteert een tarief onder de irritatiegrens van 30 cent. In dit opzicht scoort de financiële sector met 95% goed. Ook de

¹ Conform de motie Bakker c.s. (30 105, nr. 15) zij vermeld dat de noodzaak van dit onderzoek was de behoefte aan een objectief beeld van de aard en omvang van de problematiek omtrent wachttijden bij 0900-nummers, zoals ik in mijn brief van 4 juli 2007 heb aangegeven. De kosten van dit onderzoek bedroegen ca. € 30 000; ter inzage gelegd bij het Centraal Informatiepunt Tweede Kamer.

energiesector scoort goed met 92%. De telecomsector scoort met 73% duidelijk minder goed. Bij ruim een kwart van de telefoontjes gaat men hier over de irritatiegrens van 30 cent per minuut heen.

- Qua wachttijd blijft 85% van de aanbieders binnen de irritatiegrens van 1 minuut. In de telecomsector gaat men echter in een kwart van de gevallen over deze grens heen. Ook in de energiesector en de financiële sector moeten bellers bij één op de vijf telefoontjes langer dan een minuut wachten.

Aanvullende acties

Naast het onderzoek heb ik een aantal zaken in gang gezet:

- In de in voorbereiding zijnde lagere regelgeving bij het wetsvoorstel 30 537¹ is een wettelijk instrument opgenomen om in te kunnen grijpen tegen het misbruik van de tarifiering van bepaalde categorieën van nummers. Ik heb hierin expliciet gemaakt dat dit instrument ook betrekking heeft op betaalde wachttijden. Het gehanteerde wettelijke instrument kan een handvat vormen voor een toekomstig systeem van geschillenbeslechting over betaalde wachttijden tussen consumenten en aanbieders (zie verder het derde punt hieronder). Daarnaast kan OPTA op basis hiervan optreden in excessieve situaties. Deze wijziging treedt naar verwachting in werking in het voorjaar van 2008.
- Op basis van het genoemde wetsvoorstel worden gebruikers van dure 0900-nummers verplicht zich aan te sluiten bij een geschillencommissie. Marktpartijen zijn momenteel bezig met het opstellen van de door een geschillencommissie te hanteren algemene voorwaarden, die mede betrekking kunnen hebben op betaalde wachttijden. Ik heb in het kader van onder meer dit initiatief de afgelopen periode overleg gevoerd met enkele belangrijke marktpartijen over mogelijke normen voor wachttijden en het zoeken naar praktijkgerichte oplossingen. Ik heb verder de gehele sector aangeschreven om bij te dragen aan de verdere uitwerking van een dergelijk initiatief, met als referentiekader de resultaten van het onderzoek (zie afschrift van de brief, alsmede het onderzoek in bijlage)².
- In de genoemde wijziging van het Besluit universele dienst en eindgebruikersbelangen neem ik ook een grondslag op voor eventuele aanvullende maatregelen om wachttijden bij 0900-nummers effectief te ontmoedigen. Als het rond 1 april 2008 toch nodig mocht blijken om een aanvullende maatregel te treffen, kan dit dus voortvarend worden geregeld door genoemde wijziging.

Vervolg

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

Ik verwacht nu van de sector dat deze zelf de komende maanden de nodige verdere stappen zal zetten om de irritatie rondom wachttijden terug te brengen naar een acceptabel niveau. Desgewenst zal ik mij daarbij faciliterend opstellen.

De staatssecretaris van Economische Zaken,
F. Heemskerk

¹ Wijziging van het Besluit universele dienst en eindgebruikersbelangen, naar aanleiding van de wijziging van de Telecommunicatiewet in verband met het vaststellen van nadere bepalingen over het gebruik van nummers ter bescherming van de consument.

² Ter inzage gelegd bij het Centraal Informatiepunt Tweede Kamer.