

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. 24

BRIEF VAN DE STAATSSECRETARIS VAN ECONOMISCHE ZAKEN

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 30 juni 2008

Hierbij informeer ik uw Kamer zoals toegezegd bij het Algemeen Overleg op 18 juni jl.¹ nader over de technische aspecten omtrent:

1. de kosteloze tariefvermelding die je als beller te horen krijgt voorafgaand aan de oproep naar een 0900-nummer (de zogenoemde *pre-call announcement*);
2. de getarifeerde oproep, wanneer de beller verbinding heeft met de informatiedienst en waarbij al dan niet sprake is van een te doorlopen keuzemenu en een wachtstand.

Bij telefonische oproepen in het algemeen dient onderscheid gemaakt te worden tussen drie fases:

1. het opzetten van de telefoonverbinding (de zogenaamde signalering en routeringsfase);
2. een tussenfase, waarin doorgaans de telefoon bij de gebelde overgaat tot aan de beantwoording (oproepfase);
3. de feitelijke telefoonverbinding die communicatie tussen de beller en de gebelde mogelijk maakt (de eigenlijke spraakverbinding).

Conform internationale standaarden hanteren netwerken een zogeheten *time out* tijdens de oproepfase. De beller hoort dan (meestal) een onderbroken signaal, de oproeptoon, maar er worden hem door de telefonie-aanbieder nog geen kosten in rekening gebracht. De aanbieders brengen elkaar over en weer ook geen kosten in rekening voor de eerste twee fases. De beller betaalt dus pas na de start van de spraakverbinding (de «klik»). Als de gebelde partij de oproep van de beller niet beantwoordt binnen een bepaald tijdsbestek, wordt de oproep afgebroken. Dit tijdsbestek is relatief kort, in de praktijk minder dan 90 seconden, en wordt begrensd door de genoemde *time out*.

¹ Algemeen Overleg inzake Telemarketing – Bel me niet register (30 661-20) en Maatregel wachttijden bij 0900-nummers (30 537-22).

Bij een oproep naar een 0900-nummer is er sprake van een specifieke situatie. Na het draaien van een 0900-nummer wordt gedurende de oproepfase de beller in verbinding gebracht met een aanbieder van elek-

tronische communicatiediensten die het nummer in technische zin beheert, de platformaanbieder. Deze partij voert de tariefvermelding uit binnen de genoemde netwerk time out. In deze fase worden geen kosten in rekening gebracht bij de beller, dus ook niet voor de tariefvermelding. Indien de beller aan de lijn blijft na afloop van de tariefvermelding, vindt doorschakeling plaats, waarbij de uiteindelijke spraakverbinding met de nummergebruiker (oftewel de aanbieder van de informatiedienst) aanvangt.

Pas vanaf het moment waarop de beller in spraakverbinding komt met de nummergebruiker worden hem de kosten voor de telefoondienst (verkeerstarief) en de informatiedienst (informatietarief) door de telefonieaanbieder in rekening gebracht. Dit is inherent aan de gebruikte internationale standaarden voor de signalering tussen telefonienetwerk en gebruiker, en tussen telefonienetwerken onderling. De totale tijd tussen het kiezen van een 0900-nummer en het tot stand komen van de (betaalde) verbinding is beperkt, gelet op de time out.

In mijn brief van 19 november 2007 (30 537-19) heb ik u geïnformeerd dat het voor operators om een aantal redenen vrijwel ondoenlijk is voor de eventuele tijd waarin een beller in de wacht staat, een nultarief te rekenen.

Ik heb er daarbij ook op gewezen dat naast de ingewikkelde technische aspecten van een nultarief, effectief toezicht op wachttijd niet mogelijk is, omdat de grens tussen wachttijd en gesprekstijd niet goed te bepalen is. Dit is ook benadrukt door OPTA. In het Algemeen Overleg van 13 december jl. concludeerde ik dan ook dat een nultarief voor wachttijden geen goede maatregel zou zijn en bespraken wij als alternatief een maximumbedrag per gesprek (30 537-21). Met dit verplichte maximumbedrag per gesprek worden de wachttijden bij 0900-nummers verder ontmoedigd en worden nummerexploitanten meer gestimuleerd om te concurreren met scherpe gesprekstarieven. Ik zal zoals gezegd de ontwikkelingen in de sector en in het bijzonder de wachttijden en de gesprekskosten nauwlettend blijven monitoren.

De staatssecretaris van Economische Zaken,
F. Heemskerk