

Vergaderjaar 2006–2007

**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. 16**

### **BRIEF VAN DE STAATSSECRETARIS VAN ECONOMISCHE ZAKEN**

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 4 juli 2007

Op 16 januari jl. vond de plenaire behandeling plaats van het wetsvoorstel Wijziging van de Telecommunicatiewet in verband met het vaststellen van nadere bepalingen over het gebruik van nummers ter bescherming van de consument (Kamerstukken II, 2006–2007, 30 537, nr. 2) (Handelingen der kamer II, vergaderjaar 2006–2007, nr. 30, blz. 1995–2003). Tijdens het debat zijn enkele moties ingediend, die vervolgens ook door uw Kamer zijn aangenomen.

Het betreft:

- de motie Hessels, Aptroot en Van Dam (Kamerstukken II, 2006–2007, 30 537, nr. 13) met als strekking de tarifiering van wachttijden van service- en informatienummers in de 0900 reeks te verbieden (mede in relatie tot amendement nr. 12);
- de moties Van Dam, Aptroot en Hessels (Kamerstukken II, 2006–2007, 30 537, nr. 14 en nr. 15) gericht op het verbeteren van de telefonische bereikbaarheid van publieke instanties en de politie.

Met deze brief wordt uw Kamer, zoals toegezegd tijdens het debat, nader geïnformeerd over mijn visie op deze moties en mijn beleidsvoornemens daarbij. Allereerst ga ik naar aanleiding van de toezegging met betrekking tot het ingetrokken amendement Van Dam (Kamerstukken II, 2006–2007, 30 537, nr. 11) in op de vereenvoudiging van de bewijslast voor de consument in geschillen die voortvloeien uit het gebruik van dure telefoonnummers.

### **I De bewijslast voor de consument bij geschillen over het gebruik van dure nummers**

De aard van de dienstverlening onder 090X informatienummers maakt het voor de consument lastig bij een geschil over een onverwacht hoge telefoonnota aan te tonen dat de betreffende aanbieder zijn wettelijke verplichtingen niet is nagekomen. De gebruikelijke factuurcyclus van één of meer maanden werkt hierbij complicerend. Met het aangenomen

amendement Hessels (Kamerstukken II, 2006–2007, 30 537, nr. 8) wordt de wijze waarop gedupeerde consumenten worden gecompenseerd bij vastgesteld misbruik reeds vergemakkelijkt. Dit zal in de praktijk echter vooral zijn werking hebben in gevallen van grootschalig misbruik waarbij een groot aantal consumenten wordt gedupeerd. In aanvulling hierop heeft daarom voor individuele gevallen een omkering van de bewijslast voor de consument toegevoegde waarde en is op grond van bovenstaande argumenten in dit geval goed verdedigbaar. Met een nieuw artikel 193j van Boek 6 van het Burgerlijk Wetboek wordt in het kader van de implementatie van de richtlijn oneerlijke handelspraktijken in bepaalde situaties voorzien in omkering van de bewijslast. Ik zal in de Telecommunicatiewet een aanvullende bepaling opnemen die er toe strekt dat in het geval de consument een geschil over een duur nummer aanhangig maakt, de betreffende aanbieder moet aantonen dat hij zijn wettelijke verplichtingen op grond van de Telecommunicatiewet is nagekomen.

## **II Het reguleren van de tarifiering van wachttijden bij 0900 nummers**

Motie nr. 13 verzoekt de regering bij of krachtens de wet te regelen dat bij betaalde telefonische service- en informatienummers slechts kosten in rekening gebracht mogen worden voor de tijd dat er daadwerkelijk contact is met de betreffende dienst. Toegezegd is de haalbaarheid en de implicaties te onderzoeken van een maatregel die betaalde wachttijden verbiedt.

Uit een recent onderzoek kwam naar voren dat bedrijven met telefonische serviceverlening in het algemeen (niet alleen 0900 exploitanten) in de afgelopen jaren zijn overgegaan tot het inkorten van keuzemenu's en dat wachttijden gemiddeld genomen merkbaar korter zijn geworden ten opzichte van drie jaar geleden.<sup>1</sup> Hier staat tegenover dat veel consumenten vinden dat de kwaliteit van telefonische klantenservice in deze periode onveranderd slecht is gebleven.<sup>2</sup> Er bestaat dus geen eenduidig beeld van de problematiek. Ofschoon er nog geen trend voor de toekomst kan worden afgeleid uit het eerstgenoemde onderzoek, is er sprake van een positieve ontwikkeling, die onderschrijft dat bedrijven geprikkeld worden wachttijden te verkorten.

Ik heb de haalbaarheid van deze maatregel uitvoerig onderzocht. Uit dit onderzoek is gebleken dat:

- de effectiviteit van een nultarief voor wachttijd naar verwachting laag is;
- deze maatregel zeer lastig uit te voeren is en gepaard gaat met hoge implementatiekosten;
- deze maatregel bovendien slecht handhaafbaar is.

### *Vervolg*

Het is nadrukkelijk mijn inzet om de positie van de consument waar dat nodig is te verbeteren. Ik sta dan ook sympathiek tegenover het doel van de ingediende motie nr. 13. Echter nu de haalbaarheid en implicaties van het niet in rekening mogen brengen van wachttijden bij 0900 nummers beter in kaart gebracht zijn, kan ik niet anders dan concluderen dat een dergelijke maatregel niet effectief en niet goed handhaafbaar is.

Derhalve zal ik tot 1 april 2008 de situatie intensief monitoren. Ik zal de betrokken marktpartijen tot deze datum de tijd geven de irritatie rond betaalde wachttijden bij helpdesks significant terug te brengen. Daarbij zal ik mogelijk de situaties met betrekking tot individuele bedrijven met elkaar vergelijken en daarmee naar buiten treden, om de marktpartijen maximaal

---

<sup>1</sup> Onderzoek naar de telefonische bereikbaarheid van instellingen en bedrijven, Algemeen Dagblad, 31 maart 2007. In het onderzoek zijn 36 nummers uit de 0900 categorie meegenomen. Voor alle betrokken nummers (ook 0800 nummers en geografische nummers) gold een gemiddelde wachttijd van 2:27 minuten. In 2004 kwam uit een soortgelijk onderzoek een gemiddelde wachttijd van 3:23 minuten.

<sup>2</sup> Bron: Consumer Survey 2006/07, Genesys Telecommunications Laboratories, Inc.

te stimuleren tot het nemen van de nodige maatregelen. Om hier een afgewogen oordeel over te kunnen vellen, zal zowel worden gekeken naar de door de consument ervaren irritatie als naar de wijze waarop 0900 nummerexploitanten omgaan met betaalde wachttijden (de lengte en tarifiering van wachttijden, alsmede de mate waarin de kosten van 0900 dienstverlening voor de consument transparant zijn voordat de dienstverlening wordt afgenomen).

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. Een mogelijkheid zou kunnen zijn dat een 0900 nummerexploitant die een minuuttarief hanteert, niet meer dan een zelf te bepalen maximum bedrag voor de totale gesprekskosten in rekening brengt. Ik zal de tussenliggende periode gebruiken om deze mogelijke maatregelen nader uit te werken.

Op korte termijn zal ik met consumentenorganisaties en de partijen in de sector in overleg treden over mijn voornemen. Ik zal uw Kamer na 1 april 2008 informeren over mijn bevindingen.

### **III De bereikbaarheid van publieke instellingen en in het bijzonder de politie**

Aangezien de telefonische bereikbaarheid van publieke instellingen en van de politie op het terrein van de Minister en de Staatssecretaris van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties ligt, heb ik de beoordeling van de moties nrs. 14 en 15 overgedragen aan het Ministerie van BZK. Ik merk vanuit mijn verantwoordelijkheid voor het nummerbeleid op dat er voor diensten met maatschappelijke belangen een passende nummerreeks (de reeks 14xy) bestaat en dat deze naar behoefte van belanghebbende dienstverleners verder kan worden vormgegeven. In dit verband wijs ik tevens op de antwoorden op recente kamervragen over hoge prepaid tarieven voor het mobiel bellen naar 0900 informatienummers.<sup>1</sup> De Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties zal u informeren over de behandeling van motie 30 537 nr. 15.

De staatssecretaris van Economische Zaken,  
F. Heemskerk

---

<sup>1</sup> Antwoorden op vragen van het lid Van Dam (PvdA) aan de Minister van Economische Zaken over de hoge pre-paid tarieven voor het mobiel bellen naar 0900 informatienummers van 7 maart 2007, Kamerstukken II, 2006–2007, nr. 1626.