



## Regeling van de Minister van Economische Zaken van 26 april 2013, nr. WJZ/13069010, houdende wijziging van de Regeling universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen in verband met de invoering van maximum-tarieven voor 090x-klantenservicenummers en betere tarieftransparantie van 090x-nummers

De Minister van Economische Zaken,

Gelet op artikel 7.8 van de Telecommunicatiewet en artikel 3.6a van het Besluit universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen;

Besluit:

### ARTIKEL I

De Regeling universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen wordt als volgt gewijzigd:

A

Onder vervanging van de punt aan het einde van artikel 1, onderdeel j, door een puntkomma worden twee onderdelen toegevoegd, luidende:

- k. *verkeerstarif*: het tarief dat een aanbieder van een openbare elektronische communicatiedienst voor een oproep aan de eindgebruiker in rekening brengt, zonder bijkomend tarief voor de aan de oproep naar het nummer verbonden aanvullende dienst;
- l. *informatietarif*: het tarief, niet zijnde het verkeerstarif, dat namens de nummergebruiker door een aanbieder van een openbare elektronische communicatiedienst aan de eindgebruiker in rekening wordt gebracht voor de aan de oproep verbonden aanvullende dienst.

B

Het eerste lid van artikel 3.2a komt te luiden:

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 eindgebruiker in rekening worden gebracht, draagt er zorg voor dat voorafgaand aan een oproep worden vermeld:

- a. het aan de oproep verbonden informatietarif per minuut of per oproep en daarnaast het aan de oproep verbonden verkeerstarif of de relevante informatie over dat verkeerstarif. Vermelding van het informatietarif kan uitsluitend achterwege blijven voor zover het desbetreffende tarief € 0 per minuut of per oproep is.
- b. het opgeroepen nummer als dat niet handmatig is aangekozen.

C

Het eerste en tweede lid van artikel 3.2c komen te luiden:

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 verkeerstarif en het informatietarif door die aanbieder bij de eindgebruiker in rekening worden gebracht, en de desbetreffende nummergebruiker stellen het maximale informatietarif voor een oproep naar dat nummer vast, dat is berekend met inachtneming van het informatietarif 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 informatietarif dat ingevolge artikel 3.2a, eerste lid, en artikel 3.2b, eerste lid, wordt vermeld:
  - a. bestaat uit een informatietarif per tijdseenheid, en
  - b. hoger is dan 15 cent per minuut voor een oproep naar het desbetreffende nummer.



D

Artikel 3.2e vervalt.

E

Artikel 3.2g komt te luiden:

**Artikel 3.2g**

1. Een aanbieder van een elektronische communicatiedienst die eindgebruikers toegang verschaft tot een nummer uit de reeks 0900, 0906 of 0909 uit het Nummerplan telefoon- en ISDN-diensten,
  - a. waarvan de tarieven door die aanbieder bij de eindgebruiker in rekening worden gebracht,
  - b. dat door de nummergebruiker wordt gebruikt voor het leveren van klantenservice in het kader van een reeds gesloten overeenkomst en
  - c. waarvoor een tarief per tijdseenheid wordt gerekend,brengt bij de eindgebruiker voor een oproep naar dit nummer naast het informatietarief, genoemd in het derde lid, ten hoogste het verkeerstarief in rekening.
2. Een aanbieder van een elektronische communicatiedienst die eindgebruikers toegang verschaft tot een nummer uit de reeks 0900, 0906 of 0909 uit het Nummerplan telefoon- en ISDN-diensten,
  - a. waarvan de tarieven door die aanbieder bij de eindgebruiker in rekening wordt gebracht,
  - b. dat door de nummergebruiker wordt gebruikt voor het leveren van klantenservice in het kader van een reeds gesloten overeenkomst en
  - c. waarvoor een tarief per gesprek wordt gerekend,brengt bij de eindgebruiker voor een oproep naar dit nummer naast het informatietarief, genoemd in het vierde lid, ten hoogste het verkeerstarief in rekening.
3. Een nummergebruiker van een nummer uit de reeks 0900 uit het Nummerplan telefoon- en ISDN-diensten,
  - a. waarvan de tarieven door een aanbieder van de elektronische communicatiedienst bij de eindgebruiker in rekening wordt gebracht,
  - b. dat door de nummergebruiker wordt gebruikt voor het leveren van klantenservice in het kader van een reeds gesloten overeenkomst en
  - c. waarvoor een tarief per tijdseenheid wordt gerekend,stelt voor een oproep naar dit nummer het informatietarief vast op € 0.
4. Een nummergebruiker van een nummer uit de reeks 0900, 0906 of 0909 uit het Nummerplan telefoon- en ISDN-diensten,
  - a. waarvan de tarieven door een aanbieder van een elektronische communicatiedienst bij de eindgebruiker in rekening wordt gebracht,
  - b. dat door de nummergebruiker wordt gebruikt voor het leveren van klantenservice in het kader van een reeds gesloten overeenkomst en
  - c. waarvoor een tarief per gesprek wordt gerekend,stelt voor een oproep naar dit nummer het informatietarief op ten hoogste € 1,- vast.
5. Een nummergebruiker die een nummer uit de reeks 0900, 0906 of 0909 uit het Nummerplan telefoon- en ISDN-diensten gebruikt voor het leveren van klantenservice als bedoeld in het eerste lid, onderdeel b, waarvan het tarief door een aanbieder van een elektronische communicatiedienst bij de eindgebruiker in rekening wordt gebracht, meldt dit gebruik van het nummer aan de platformaanbieder.
6. Iedere aanbieder van een elektronische communicatiedienst die een voor het gebruik van het nummer relevante interconnectieovereenkomst heeft en die een melding ontvangt als bedoeld in het vijfde lid, geeft deze melding door aan de partij of partijen waarmee hij een voor het gebruik van het nummer relevante interconnectieovereenkomst heeft.

**ARTIKEL II**

1. Artikel I, onderdelen A, B, C, en D treden in werking met ingang van 1 juli 2013.
2. Artikel I, onderdeel E, treedt in werking met ingang van 13 juni 2014.



---

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

*'s-Gravenhage, 26 april 2013*

*De Minister van Economische Zaken,  
H.G.J. Kamp*



## TOELICHTING

### I. Algemeen

#### 1. Inleiding

Deze regeling wijzigt de in de Regeling universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen (hierna: Rude) opgenomen verplichtingen op het vlak van betaalde informatienummers (nummerreeksen 090x en 18) op een tweetal punten: de tariefmelding en het maximumtarief voor 090x-nummers die worden gebruikt voor het bieden van telefonische klantenservice.

##### 1.1. Tariefmelding

Ten eerste worden de in de Rude opgenomen verplichtingen omtrent de transparantie, voor de eindgebruikers, van de tarieven van betaalde informatienummers gewijzigd (artikelen 3.2a, 3.2b, 3.2c en 3.2e Rude), zodat de tarieftransparantie van deze diensten verbetert. Er wordt een scheiding aangebracht tussen enerzijds het verkeerstarief dat de beller aan zijn telefonie-aanbieder betaalt voor de elektronische communicatiedienst en anderzijds het informatietarief dat de beller, via de telefoonrekening, aan de nummergebruiker betaalt voor de aan de oproep verbonden informatiedienst. Dit is nu reeds praktijk bij oproepen vanaf een mobiele telefoon. Indien gebeld wordt vanaf een vaste telefoon wordt echter een integraal tarief gerekend en zijn de twee genoemde componenten door de beller niet te onderscheiden.

Naast de verbetering van de tarieftransparantie die door deze scheiding tussen het verkeerstarief en het informatietarief wordt bereikt, is van belang de met ingang van 1 juli 2013 van kracht zijnde wijziging van artikel 5 van het Besluit Interoperabiliteit (hierna: BI), (Besluit implementatie herziene telecommunicatierichtlijnen, Stb. 2012, 236).<sup>1</sup> Artikel 5 van het BI bepaalt dat de verkeerstarieven voor oproepen naar een aantal niet-geografische nummerreeksen, waaronder de reeksen 090x en 18, vergelijkbaar dienen te zijn met het verkeerstarief dat de desbetreffende telefonieaanbieder rekent voor een oproep naar een geografisch nummer, tenzij een hoger tarief noodzakelijk is om de extra kosten te dekken die gemoeid zijn met de oproepen naar deze niet-geografische nummers. De verkeerskosten voor de oproep dienen tevens in eventuele belbundels te vallen. Het informatietarief mag daarentegen buiten de bundel worden gerekend. Dit is alleen mogelijk indien verkeerstarief en informatietarief, ook bij oproepen vanaf een vaste telefoon, worden gescheiden.

##### 1.2. Maximumtarief voor 090x-klantenservicenummers

In de tweede plaats worden de in de Rude opgenomen verplichtingen omtrent de maximale tarieven voor 090x-nummers, die worden gebruikt voor het bieden van telefonische klantenservice, gewijzigd. Het in de Rude opgenomen maximale minuuttarief voor deze dienstverlening, genoemd in artikel 3.2g, wordt verlaagd van € 0,15 (plus de verkeerskosten vanaf een mobiele telefoon) naar € 0 (plus de verkeerskosten vanaf een vaste of mobiele telefoon). Daarnaast wordt een maximum opgenomen voor het tarief per gesprek van € 1,- (plus de verkeerskosten vanaf een vaste of mobiele telefoon). Voorts wordt de reikwijdte van de verplichting, die nu alleen geldt voor telefonische klantenservice in het kader van een overeenkomst tot het geregeld afleveren van zaken, of het geregeld doen van verrichtingen (hierna: duurovereenkomsten), uitgebreid naar alle gevallen waarbij de consument in het kader van een reeds gesloten overeenkomst met de klantenservice belt.

Deze maatregel voorkomt dat consumenten worden geconfronteerd met een hoog oplopende telefoonrekening als gevolg van het moeten bellen naar de klantenservice van de handelaar, met welke aanduiding ook leverancier van een dienst of product wordt bedoeld, en met wie zij een overeenkomst hebben gesloten. Met name lange wachttijden voordat de klant door een medewerker wordt geholpen kunnen leiden tot een hoge telefoonrekening. Ook slechte service, waardoor meerdere malen moet worden gebeld om iets te regelen of op te lossen, kan de telefoonrekening doen oplopen. Hoewel de wachttijden gemiddeld genomen zijn gedaald over de afgelopen jaren, blijft er sprake van uitschieters van bijvoorbeeld een kwartier of langer. Als de kosten die een handelaar maakt voor het bieden van telefonische klantenservice niet zoveel mogelijk verdisconteerd zijn in de prijs van het product of de dienst die de consument bij die handelaar afneemt en achteraf (na het sluiten van de overeenkomst) via de telefoonrekening bij de consument worden neergelegd, dan leidt dat tot onvoorziene aanvullende kosten in het kader van die overeenkomst die na het sluiten van de overeenkomst via de telefoonrekening worden betaald. Dit wordt vanuit het oogpunt van consumentenbescherming niet meer acceptabel geacht. De Tweede Kamer heeft sinds 2007 herhaaldelijk

<sup>1</sup> Besluit van 30 mei 2012 tot wijziging van het Besluit interoperabiliteit, het Besluit randapparaten en radioapparaten 2007, het Besluit universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen, het Besluit vergoedingen Telecommunicatiewet, het Besluit voorwaardelijke toegang en het Frequentiebesluit, ter implementatie van de herziene telecommunicatierichtlijnen.



verzocht wachttijden gratis te maken of de tarieven van 090x-klantenservicenummers anderszins te reguleren.

Per minuut mogen daarom voor een oproep naar een 090x-klantenservicenummer alleen nog de verkeerskosten van de originerende aanbieder, vergelijkbaar met het verkeerstarief van de betreffende aanbieder voor een oproep naar een geografisch nummer, in rekening worden gebracht. Nummergebruikers (handelaren) die een 090x-klantenservicenummer openstellen, mogen geen aanvullend informatietarief per minuut rekenen. Zij kunnen eventueel kiezen voor een informatietarief per oproep. Bij een tarief per oproep kunnen de aanvullende gesprekskosten niet hoog oplopen als gevolg van bijvoorbeeld lange wachttijden bij de klantenservice. Met deze wijziging van artikel 3.2g wordt tevens invulling gegeven aan artikel 21 van de Europese Richtlijn consumentenrechten.<sup>2</sup> Het wetsvoorstel ter implementatie van de Richtlijn consumentenrechten is op 18 januari 2013 aan de Tweede Kamer aangeboden.<sup>3</sup> Artikel 21 van deze richtlijn bepaalt dat de lidstaten erop toezien dat handelaren die een telefoonnummer openstellen voor consumenten zodat deze per telefoon met de handelaren contact kunnen opnemen over de door hen gesloten overeenkomsten, de consumenten voor dergelijke telefonische contacten niet meer in rekening brengen dan het basistarief.

## **2. Tariefmelding: scheiding informatietarief en verkeerstarief**

### **2.1. Tariefmeldplicht van 2008**

Aanbieders van elektronische communicatiediensten dienen er op grond van het sinds 1 juli 2008 geldende artikel 3.2a van de Rude 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. Artikel 3.2b, eerste en tweede lid, legt dezelfde verplichting bij de desbetreffende nummergebruikers.

De verplichte tariefmelding bij betaalde informatienummers dient in de eerste plaats om de beller voorafgaand aan de oproep te informeren over het feit dat er, ten opzichte van een oproep naar bijvoorbeeld een geografisch nummer, aan de oproep naar het betaalde informatienummer extra kosten zijn verbonden. Het is daarbij voor de beller van belang om te weten wat de totale gesprekskosten zijn die hij betaalt voor de oproep: niet alleen de extra kosten voor de aan de oproep verbonden aanvullende dienst (het informatietarief), maar ook het verkeerstarief dat voor de oproep wordt gerekend. Uitgangspunt in de tariefmeldplicht van 2008 is daarom 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, oftewel het informatietarief (Wijziging Regeling universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen, Stcrt. 2008, 110).<sup>4</sup>

Gelet op het feit dat de hoogte van het verkeerstarief, afhankelijk van de telefonieaanbieder en abonnementsvorm, per oproep kan variëren, werd het wel toegestaan om in plaats van het integrale tarief het tarief exclusief het verkeerstarief te melden. In dat geval dient, op grond van artikel 3.2e, de melding vergezeld te gaan van dat verkeerstarief of, indien de aanbieder dat verkeerstarief via andere weg bekend heeft gemaakt, de relevante informatie over dat verkeerstarief. Artikel 3.2a bood dus een keuze uit twee opties voor de tariefmelding: 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. In de huidige, historisch gegroeide praktijk wordt bij oproepen vanaf een vaste telefoon het integrale tarief gemeld en bij oproepen vanaf een mobiele telefoon het tarief exclusief verkeerstarief. Bij mobiele oproepen moet de beller dus zelf de optelsom maken van de totale aan de oproep verbonden kosten, bij oproepen vanaf een vaste telefoon niet. Een tweetal redenen geeft aanleiding de verplichtingen omtrent de tariefmelding te wijzigen: gewenste verbetering van de transparantie en de invoering van artikel 5 van het Besluit Interoperabiliteit (BI).

### **2.2. Verbetering transparantie**

Het is wenselijk de tarieftransparantie te verbeteren. Indien een integraal tarief wordt gemeld, is voor de beller niet transparant wat het precieze informatietarief is dat door de nummergebruiker wordt gerekend en wat het precieze verkeerstarief is dat door de originerende telefonieaanbieder wordt gerekend. Het is wenselijk deze tarieven duidelijk te scheiden, zodat het voor de beller helder is wat hij nu precies voor de genoemde componenten betaalt aan de nummergebruiker (informatiedienst) en de telefonieaanbieder (elektronische communicatiedienst). Beide tarieven worden door de telefonieaan-

<sup>2</sup> Richtlijn 2011/83/EU van het Europees Parlement en de Raad van 25 oktober 2011 betreffende consumentenrechten, tot wijziging van Richtlijn 93/13/EEG van de Raad en van Richtlijn 1999/44/EG van het Europees Parlement en de Raad en tot intrekking van Richtlijn 85/577/EEG en van Richtlijn 97/7/EG van het Europees Parlement en de Raad (PBEU 2011 L 304).

<sup>3</sup> Tweede Kamer, vergaderjaar 2012/2013, Kamerstuk 33 520, nr. 2.

<sup>4</sup> 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.



bieder in rekening gebracht bij de eindgebruiker. Het informatietarief wordt door de telefonieaanbieder afgedragen aan de nummergebruiker, met eventuele inhouding van extra kosten. Deze incassofunctie die de telefonieaanbieder verricht, door het informatietarief namens een nummergebruiker te incasseren bij de beller, dient duidelijk te worden onderscheiden van de telefoniedienst die de eindgebruiker bij de telefonieaanbieder afneemt.

Daar komt bij dat zoals gezegd de tariefmelding nu verschillend is voor oproepen vanaf een vaste of een mobiele telefoon: in het ene geval hoort de beller het integrale tarief, in het andere geval het tarief exclusief verkeerstarief. Dit leidt tot de intransparante situatie dat voor een 090x-informatienummer bijvoorbeeld een integraal tarief van 50 cent per minuut (inclusief verkeerstarief) moet worden betaald voor een oproep vanaf een vaste telefoon, maar voor hetzelfde nummer 50 cent per minuut plus het mobiele verkeerstarief moet worden betaald voor een oproep vanaf een mobiele telefoon. In theorie zou sprake kunnen zijn van een hoger informatietarief indien vanaf een mobiele telefoon wordt gebeld, hoewel de beller exact dezelfde informatiedienst krijgt en er geen aannemelijke reden is die een hoger informatietarief voor mobiele oproepen rechtvaardigt. Integendeel, gelet op de grote vlucht die mobiel bellen heeft genomen en de toenemende convergentie van de tarieven tussen mobiel en vast bellen ligt het voor de hand dat het informatietarief een uniform tarief is, ongeacht of er nu vanaf een vaste of een mobiele telefoon wordt gebeld. In de praktijk is het geval dat de beller vanaf een mobiele telefoon een dubbel verkeerstarief betaalt: de in het integrale tarief inbegrepen verkeerstariefcomponent en daarbovenop nog eens het mobiele verkeerstarief. Op grond van artikel 5 van BI is dit echter niet langer toegestaan (zie paragraaf 2.3).

### 2.3. Besluit Interoperabiliteit

Naast de gewenste verbetering van de transparantie is van belang dat het BI is gewijzigd. Artikel 5, tweede lid, van het BI, dat op 1 juli 2013 in werking treedt, bepaalt dat aanbieders van openbare telefoondiensten en van openbare elektronische communicatienetwerken voor oproepen naar een nummer uit de reeks 0800, 084, 085, 087, 088, 0900, 0906, 0909, 116, 14 of 18 tarieven of andere vergoedingen hanteren die vergelijkbaar zijn met de tarieven of andere vergoedingen die deze aanbieders hanteren voor oproepen naar geografische nummers, en zij uitsluitend een afwijkend tarief of afwijkende vergoeding hanteren indien dit noodzakelijk is om de extra kosten te dekken die gemoeid zijn met de oproepen naar deze niet-geografische nummers. Dit betekent niet alleen dat niet langer sprake is van afwijkende, hogere verkeerstarieven voor oproepen naar niet-geografische nummers, zoals opgemerkt in paragraaf 2.1. Het betekent ook dat oproepen naar de genoemde niet-geografische nummers in eventueel van toepassing zijnde vaste of mobiele belbunds dienen te vallen. Het verkeerstarief behoort in de bundel te vallen. Het eventuele informatietarief (reeksen 090x en 18) mag buiten de bundel in rekening worden gebracht.

Bij mobiele telefonie kan deze verplichting eenvoudig worden doorgevoerd: zoals hierboven uiteen is gezet worden bij oproepen naar 090x- en 18-nummers vanaf een mobiele telefoon het verkeerstarief en het informatietarief immers nu reeds gescheiden. Bij vaste telefonie is dit gecompliceerder, aangezien het voor deze oproepen gebruikelijk is een integraal tarief te rekenen. Het merendeel van de telecomaandieners, verenigd in de Stichting Forum Interconnectie en Speciale Toegang (FIST), is echter, in verband met de invoering van artikel 5 BI, voornemens ook voor vaste telefonie een scheiding tussen het verkeerstarief en informatietarief door te voeren. De Autoriteit Consument en Markt (ACM)<sup>5</sup> gaat in de Beleidsregels artikel 5 Besluit Interoperabiliteit (hierna: Beleidsregels artikel 5 BI) eveneens uit van deze scheiding van het verkeerstarief en informatietarief.<sup>6</sup> Naar het oordeel van de ACM voldoen originerende aanbieders voor oproepen naar een betaalde informatiedienst aan de in artikel 5, tweede lid, van het BI neergelegde verplichting tot het hanteren van tarieven of andere vergoedingen die vergelijkbaar zijn met de tarieven of andere vergoedingen die zij hanteren voor oproepen naar geografische nummers, indien zij voor dergelijke oproepen het C+S model hanteren. Onder het C+S model wordt verstaan het model waarbij het verkeerstarief voor de telefoniedienst (C, communicatie) en het tarief voor de informatiedienst (S, service) die bereikbaar is via het betaalnummer, apart in rekening worden gebracht. De retailtariefcomponent C is daarbij niet hoger dan het geografisch tarief.

De Beleidsregels artikel 5 BI van de ACM laten ruimte voor andere tariefmodellen dan het C+S model. De ACM merkt in de toelichting echter op dat zij vooralsnog niet ziet hoe andere tariefmodellen kunnen voldoen aan artikel 5 BI en tegelijkertijd in praktische zin werkbaar kunnen zijn. De ACM gaat er daarom vanuit dat aanbieders het C+S model zullen invoeren. Mochten aanbieders andere tariefmodellen gaan hanteren, dan zal de ACM ambtshalve beoordelen of wordt voldaan aan artikel 5 BI. De wetgever merkt in aanvulling hierop op dat het vanuit oogpunt van transparantie en duidelijkheid voor de consument niet wenselijk is dat telecomaandieners verschillende tariefmodellen naast elkaar gaan hanteren voor betaalde informatienummers. Dit zou de gewenste transparantie van de tarieven van deze nummers ondergraven. Bovendien is moeilijk voorstelbaar dat andere tariefmodel-

<sup>5</sup> De Onafhankelijke Post en Telecommunicatie Autoriteit (OPTA) is op 1 april 2013 opgegaan in de ACM.

<sup>6</sup> <https://www.acm.nl/nl/publicaties/publicatie/11164/Beleidsregels-artikel-5-Besluit-Interoperabiliteit/>





len dan het C+S model kunnen voldoen aan de in de onderhavige regeling opgenomen tariefmeldverplichting. Op grond hiervan moeten immers het informatietarief en verkeerstarief altijd apart worden gemeld voorafgaand aan de oproep (zie paragraaf 2.3). Er wordt derhalve uitgegaan van een marktbrede overstap naar het C+S model voor betaalde informatienummers. Zoals opgemerkt wordt dit reeds door het merendeel van de aanbieders in het FIST, doch niet alle, onderschreven. Indien desondanks problemen mochten ontstaan rond de overgang naar het C+S model dan kunnen hiervoor nadere regels worden gesteld.

### *2.3. Wijziging tariefmeldverplichting*

De wenselijkheid om de tarieftransparantie te verbeteren, zowel tussen het informatietarief en het verkeerstarief als tussen mobiel en vast bellen naar betaalde informatienummers, in combinatie met de invoering van artikel 5 van het BI die logischerwijze een scheiding tussen het informatietarief en het verkeerstarief met zich brengt, komen tot uiting in de in de onderhavige regeling opgenomen aanpassing van artikel 3.2a. In het nieuwe onderdeel a wordt niet langer een keuze geboden uit twee opties voor de tariefmelding, maar wordt bepaald dat in alle gevallen het informatietarief en het verkeerstarief (dan wel de relevante informatie over het verkeerstarief) apart worden gemeld. De onderhavige regeling introduceert in verband hiermee definities voor de begrippen informatietarief en verkeerstarief. Het verkeerstarief is het retailtarief voor de elektronische communicatiedienst dat door de originerende telefonieaanbieder wordt bepaald en op grond van artikel 5 BI vergelijkbaar dient te zijn met het tarief dat de betreffende aanbieder rekent voor een oproep naar een geografisch nummer. Het informatietarief is het aanvullende tarief voor de aan de oproep verbonden aanvullende dienst dat door de nummergebruiker wordt bepaald, maar door de originerende telefonieaanbieder bij de beller wordt geïncasseerd. Eventuele incassokosten die de originerende telefonieaanbieder rekent voor deze incassofunctie vallen onder het informatietarief. Het informatietarief omvat tevens alle door platformaanbieders geboden diensten en functionaliteiten die de nummergebruiker in staat stellen de aanvullende dienst te leveren.

### *2.4. Altijd een tariefmelding bij 090x-nummers*

Op grond van artikel 3.2a en 3.2b dient altijd een tariefmelding plaats te vinden, ook indien er voor het desbetreffende informatienummer geen informatietarief wordt gerekend. Als er geen informatietarief wordt gerekend dan hoeft dit nultarief niet te worden gemeld, maar dient nog wel het verkeerstarief dan wel relevante informatie over het verkeerstarief te worden gemeld. Het geheel achterwege laten van de tariefmelding indien geen informatietarief wordt gerekend zou kunnen leiden tot verwarring bij de beller en de gewenste tarieftransparantie ondermijnen. Bellers associëren 090x- en 18-nummers met veelal hogere tarieven en zijn gewend dat de tarieven altijd voorafgaand aan de oproep worden gemeld. Als de beller bij een deel van de nummers geen enkele melding meer hoort zal deze onoverzichtelijke situatie ertoe kunnen leiden dat hij wellicht eerder ophangt, vanuit de vrees dat het achteraf misschien toch een duur nummer blijkt te zijn, met een onverwacht hoge telefoonrekening tot gevolg. Om de tarieftransparantie effectief te waarborgen is het derhalve wenselijk dat altijd een tariefmelding plaatsvindt, ongeacht of er een informatietarief voor de oproep wordt gerekend. Dit betekent dat, afgezien van het aanpassen van de inhoud van de melding, de praktijk wordt voortgezet dat altijd een tariefmelding plaatsvindt. Dit is ook voor de betrokken telefonieaanbieders, nummergebruikers en platformaanbieders een eenvoudigere regeling dan differentiëren tussen nummers waarvoor wel en nummers waarvoor geen informatietarief wordt gerekend.

### *2.5. Verkeerstarief*

Het blijft van belang blijft dat de beller goed wordt geïnformeerd over de totale kosten die hij betaalt voor de oproep naar het betaalde informatienummer. De beller moet dus niet alleen worden geïnformeerd over het informatietarief, maar ook over het verkeerstarief. Dit verkeerstarief wordt geadresseerd door artikel 5, tweede lid, van het BI. De werking van dit artikel stelt de beller beter in staat om de optelsom van informatietarief en verkeerstarief te maken dan het geval was voorafgaand aan de inwerkingtreding van artikel 5 BI. Toen was nog sprake van afwijkende, hogere verkeerstarieven voor oproepen naar niet-geografische nummers. Op grond van artikel 5 BI zijn de verkeerstarieven voor niet-geografische nummers in beginsel vergelijkbaar met het verkeerstarief voor een oproep naar een geografisch nummer.

Aangezien de exacte verkeerstarieven in de praktijk per individuele oproep kunnen verschillen, laat de tariefmeldverplichting in artikel 3.2a en 3.2b ruimte om in plaats van het verkeerstarief de relevante informatie over dat verkeerstarief te melden. Dit is nu reeds de praktijk bij oproepen vanaf een mobiele telefoon. In artikel 3.2a is voorts de vereiste komen te vervallen dat alleen mag worden volstaan met het melden van de relevante informatie over het verkeerstarief indien de aanbieder dat verkeerstarief via andere weg bekend heeft gemaakt. In de praktijk is dat de website van de aanbieder en wordt in de tariefmelding naar deze website verwezen. Deze websiteverwijzing is niet nodig. Op grond van de artikelen 7.1 en 7.3 van de Telecommunicatiewet en artikel 3.2 van de Rude is de



transparantie van de verkeerstarieven gewaarborgd.

## 2.6. Starttarief

Gebleken is dat bij oproepen naar betaalde informatienummers met een tarief per minuut in de praktijk tevens een starttarief wordt gerekend. Dit starttarief wordt niet gemeld voorafgaand aan de oproep, hoewel dit op grond van de Rude-wijziging van 2008 wel het geval zou moeten zijn. In de toelichting is hierover destijds het volgende opgemerkt: *'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.'* (...) *'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.'* (...) *'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.'* Gelet op het feit dat het informatietarief en het verkeerstarief worden gescheiden, is het voorstelbaar dat dit starttarief verdwijnt. Dit kan immers opgaan in het verkeerstarief, dat wordt bepaald door de originerende aanbieder en op grond van artikel 5 BI vergelijkbaar is met het tarief voor een oproep naar een geografisch nummer. Indien, naast eventuele starttarieven die in het geografische verkeerstarief van de originerende aanbieder zitten, nog een extra starttarief wordt gerekend, dan kan dit alleen een (onderdeel van het) informatietarief zijn en dient dit op grond van artikel 3.2a en 3.2b ondubbelzinnig te worden gemeld voorafgaand aan de oproep.

## 2.7. 'Lokaal tarief'

Tot slot nog het volgende over de in de praktijk soms gebruikte tariefmelding '(inter)lokaal tarief'. In de marktsituatie voorafgaand aan de inwerkingtreding van deze regeling heeft circa 15% van de 0900-nummers met een tarief per minuut het zogenoemde lokale tarief en circa 3% het zogenoemde interlokale tarief. Deze twee tariefbegrippen hebben in de geliberaliseerde telecommarkt echter geen enkele betekenis meer: geen enkele telefonieaanbieder hanteert nog een 'lokaal' en 'interlokaal' tarief. Telefonieaanbieders hanteren nu verschillende tarieven voor oproepen binnen de bundel en buiten de bundel en voor medeabonnees bij dezelfde aanbieder en niet-medeabonnees die bij een andere telefonieaanbieder zijn aangesloten. De tariefmelding (inter)lokaal tarief kan derhalve niet voldoen aan het in artikel 3.2a en 3.2b neergelegde vereiste dat de tariefmelding ondubbelzinnig dient te zijn. Dit is nadrukkelijk het geval indien vanaf een mobiele telefoon wordt gebeld: mobiele telefonie is immers per definitie niet locatiegebonden. Maar ook bij vaste telefonie voldoet deze tariefmelding, gelet op de in de huidige markt gangbare tariefplannen, niet aan het vereiste dat de tariefmelding ondubbelzinnig dient te zijn.

Daarbij wordt opgemerkt dat tevens onduidelijk is of er bij deze tariefmelding al dan niet sprake is van een informatietarief. De term (inter)lokaal tarief lijkt te suggereren dat het gaat om een verkeerstarief. Echter, indien vanaf een mobiele telefoon wordt gebeld dan wordt gemeld dat het nummer het (inter)lokale tarief kost en daarnaast de kosten voor het gebruik van de mobiele telefoon in rekening worden gebracht. Blijkbaar is er dan toch sprake van een informatietarief, maar de hoogte hiervan is onmogelijk uit de melding af te leiden. Met de in de onderhavige regeling neergelegde aanscherping van de tarieftransparantieregels kan van voortzetting van deze wijze van tariefmelden geen sprake zijn.

## 2.8. Voorbeeldteksten tariefmelding

In de consultatie is door meerdere partijen gevraagd voorbeeldteksten voor de tariefmelding in deze toelichting op te nemen die houvast geven bij de uitvoering van de tariefmeldverplichting. Gelet op hetgeen is opgemerkt in de voorgaande paragrafen luiden de voorbeeldmeldteksten, afhankelijk van het gekozen tarief van het informatienummer, als volgt:

- Geen informatietarief: 'voor dit informatienummer betaalt u uw gebruikelijke belkosten';
- Informatietarief per minuut (p/m)  $\leq$  15 ct: 'dit informatienummer kost x per minuut, plus uw gebruikelijke belkosten';
- Informatietarief p/m  $>$  15 ct: 'dit informatienummer kost x per minuut met een maximum van y per gesprek, plus uw gebruikelijke belkosten';
- Informatietarief per gesprek: 'dit informatienummer kost x per gesprek, plus uw gebruikelijke belkosten';
- Informatietarief p/m  $\leq$  15 ct met starttarief: 'dit informatienummer kost x per minuut, met een starttik van y, plus uw gebruikelijke belkosten';
- Informatietarief p/m  $>$  15 ct met starttarief 'dit informatienummer kost x per minuut, met een starttik van y, met een maximum van z per gesprek, plus uw gebruikelijke belkosten'.





### 3. Maximumtarieven telefonische klantenservice via 090x-nummers

#### 3.1. Marktimperfecties bij klantenservice via 0900-nummers

Bij telefonische klantenservice via 0900-nummers is ondanks eerder genomen maatregelen (Stcrt. 2010, 19093) sprake van aanhoudende consumentenproblemen en maatschappelijke irritatie over lange wachttijden en hoog oplopende gesprekskosten. De brede maatschappelijke irritatie uitte zich bijvoorbeeld bij een actie van een bekende Nederlandse cabaretier eind 2010 naar aanleiding van lange en betaalde wachttijden en de serviceniveaus bij helpdesks. Dit leidde in korte tijd tot vele duizenden reacties. De directe aanleiding waren ervaringen met de klantenservice van een telefonie-aanbieder, maar dit mondde in korte tijd uit tot een breed maatschappelijk debat over tekortschietende klantenservice in alle branches.<sup>7</sup> Uit onderzoek door Intomart GfK in 2011 en 2012 naar de telefonische klantenservice van grote energie- en telecombedrijven blijkt dat de klanttevredenheid en wachttijden in deze twee sectoren gemiddeld genomen weliswaar een redelijk positief beeld laten zien, maar dat nog wel sprake is van negatieve uitschieters.<sup>8</sup> In 2012 was de langst gemeten wachttijd in beide sectoren een half uur en bedroegen de hoogste gesprekskosten voor alleen de wachttijd ruim € 3,00. De ontevredenheid met de wachttijd en de kosten is hoog: in de sector telecom is gemiddeld 61% van de klanten ontevreden over de wachttijd en 45% ontevreden over de kosten, in de sector energie is gemiddeld 36% van de klanten ontevreden over de wachttijd. Daarnaast ontvangt ook ACM jaarlijks klachten over 0900-nummers. Daarbij vormt (onverwacht) lange wachttijd verreweg de belangrijkste klachtencategorie. In de Tweede Kamer zijn sinds 2007 meerdere moties ingediend die verzoeken wachttijden gratis te maken of de tarieven van 090x-klantenservicenummers anderszins te reguleren (motie Hessels c.s.<sup>9</sup> in 2007, motie Gesthuizen-Van Dam<sup>10</sup> in 2009, motie Van Bemmel<sup>11</sup> in 2011). Voor de aanhoudende consumentenproblemen en maatschappelijke irritatie over telefonische klantenservice via 0900-nummers is een tweetal oorzaken aan te wijzen: enerzijds imperfecte marktwerking bij de keuze voor een product of dienst en anderzijds imperfecte marktwerking na de keuze voor een product of dienst. Deze marktimperfecties hebben beide te maken met een gebrek aan transparantie. De consument heeft keuzevrijheid bij het aangaan van overeenkomsten en de bijbehorende klantenservice. Echter, doordat de afrekening van telefonische klantenservice via 0900-nummers apart en op een later moment geschiedt via de telefoonrekening, realiseert de consument zich bij zijn keuze mogelijk onvoldoende dat hierbij op een later moment aanvullende kosten voor klantenservice kunnen komen. Om een beeld van die kosten te krijgen, moet de consument bij zijn keuze voor een product of dienst op basis van de dan beschikbare relevante informatie een inschatting maken van toekomstig gebruik en kosten van de klantenservice via een 0900-nummer. Het betreft bijvoorbeeld de hoogte van het tarief voor het 0900-nummer, de reputatie van de handelaar, de kwaliteit en wachttijden van de klantenservice, etc. In veel gevallen is niet alle relevante informatie bij het maken van een keuze voor een product of dienst al voldoende transparant voor handen. Zo zijn bijvoorbeeld storingen, andere technische problemen of administratieve problemen rondom facturen, die aanleiding geven tot het gebruik (moeten) maken van de klantenservice en niet aan de consument te wijten zijn maar aan de desbetreffende handelaar, niet goed voorspelbaar. Op het moment van keuze is veelal sprake van onvoldoende transparantie en bewustzijn van de kosten voor de bijbehorende klantenservice. De consument kan niet optimaal gebruik maken van de keuzemogelijkheden die hij heeft. In dit opzicht is dus sprake van een marktimperfectie.

Indien men – door het sluiten van een overeenkomst – gekozen heeft voor een handelaar, ondernemer of leverancier, kan zich een tweede marktimperfectie voordoen. De consument kan genooddacht zijn het 0900-nummer van de klantenservice te bellen om iets te regelen of om een probleem op te lossen met het product of de dienst. Alternatieve kanalen als e-mail bieden niet altijd tijdig of voldoende soelaas en dan moet er worden gebeld. Indien het gaat om een duurovereenkomst is overstappen naar een andere dienst aanbieder, leverancier of ondernemer in principe altijd mogelijk, maar dit vergt vaak eerst weer telefonisch contact met diezelfde klantenservice. Ook in dit opzicht is dus sprake van een marktimperfectie. Indien het gaat om een eenmalige aankoop dan kan de consument bij een volgende aankoop voor een andere leverancier kiezen, maar dat neemt niet weg dat het probleem met betrekking tot de nu reeds gesloten overeenkomst wel moet worden opgelost. De consument is dus, nadat hij de overeenkomst is aangegaan, gebonden aan het 0900-nummer van zijn wederpartij. De kern van de problematiek is dat de kosten van de telefonische klantenservice niet (volledig) zijn opgenomen in de prijs van het product of de dienst die de consument bij de leverancier afneemt, maar achteraf (na het sluiten van de overeenkomst) via de telefoonrekening bij de consument worden neergelegd, die daarmee onvoorspelbaar en variabel worden en hoog kunnen oplopen. Daarbij moet worden opgemerkt dat, hoewel het gebruik van 0900-informatienummers voor klantenservice in het

<sup>7</sup> Tweede Kamer, vergaderjaar 2010-2011, Kamerstuk 24 095 nr. 265.

<sup>8</sup> Tweede Kamer, vergaderjaar 2012/2013, Kamerstuk 24 095 nr. 326.

<sup>9</sup> Tweede Kamer, vergaderjaar 2006/2007, Kamerstuk 30 537 nr. 13.

<sup>10</sup> Tweede Kamer, vergaderjaar 2008/2009, Kamerstuk 24 095 nr. 242.

<sup>11</sup> Tweede Kamer, vergaderjaar 2011/2012, Kamerstuk 33 000-XIII nr. 35.



kader van reeds gesloten overeenkomsten in Nederland een grote vlucht heeft genomen, de 0900-informatienummers hiervoor in beginsel niet zijn bedoeld. De 090x-informatienummers zijn in beginsel bedoeld voor betaalde telefonische informatiediensten, waarbij er geen sprake is van een contractuele relatie tussen de beller en de nummergebruiker maar waarbij de telefonisch geleverde informatiedienst, bijvoorbeeld het geven van weer- of verkeersinformatie, de kernactiviteit van de nummergebruiker is. Deze diensten hebben een verdienmodel dat is gebaseerd op de tarifiering van het 090x-nummer. De incasso voor de telefonische informatiedienst geschiedt via de telefoonrekening, als efficiënt en anoniem betalingsmechanisme voor deze diensten. De beller heeft de keuze om het informatienummer wel of niet te bellen en de telefonische informatiedienst af te nemen. De beller heeft ook de keuze om een concurrerende informatiedienst te bellen. Bij telefonische klantenservice over een reeds gesloten overeenkomst heeft de beller deze keuze juist niet en is sprake van gebondenheid, zoals hierboven is toegelicht. Bij telefonische klantenservice is het 0900-nummer ondersteunend aan het product of de dienst die de nummergebruiker aan consumenten levert en niet de kernactiviteit. Dit betekent dat deze categorie 0900-nummergebruikers het incassomechanisme via de telefoonrekening ook niet nodig heeft: zij kunnen de kosten van het bieden van telefonische klantenservice immers verdisconteren in de prijs van hun product of dienst. Indien deze kosten zijn verdisconteerd in de prijs van het product of de dienst zijn de totale kosten, inclusief de bijbehorende klantenservice, transparant voordat de consument de overeenkomst aangaat en is er geen sprake van onaangename verrassingen over deze kosten nadat de overeenkomst is gesloten.

Zoals is opgemerkt in de toelichting bij de introductie van artikel 3.2g in 2010 (Stcrt. 2010, 19093), wordt via 0900-nummers klantenservice geboden in het kader van duurovereenkomsten en eenmalige overeenkomsten (bijvoorbeeld de aankoop van elektronische apparaten of vliegtickets). Artikel 3.2g zag tot nu toe enkel op 0900-klantenservicenummers in het kader van duurovereenkomsten. Ook bij 0900-klantenservicenummers in het kader van eenmalige overeenkomsten kunnen zich de marktimperfecties die hiervoor zijn beschreven voordoen, bijvoorbeeld indien de boeking van een vliegticket uitsluitend via het 0900-nummer kan worden gewijzigd of geannuleerd. Er zijn vooralsnog echter geen aanwijzingen dat zich grootschalige consumentenproblemen voordoen bij klantenservice via 0900-nummers in het kader van eenmalige overeenkomsten. De Richtlijn consumentenrechten maakt echter geen onderscheid tussen duurovereenkomsten en eenmalige overeenkomsten. Het in artikel 21 van deze richtlijn genoemde basistarief voor telefonische klantenservice geldt voor beide typen overeenkomsten, met overigens een aantal uitzonderingen (zie paragraaf 4). In deze regeling wordt de reikwijdte van artikel 3.2g vooruitlopend op de implementatie van deze richtlijn in de Nederlandse wet- en regelgeving uitgebreid naar alle telefonische klantenservice in het kader van een reeds gesloten overeenkomst.

### *3.2. Maximumtarieven telefonische klantenservice*

Nummergebruikers die via een 090x-nummer telefonische klantenservice in het kader van een gesloten overeenkomst met een consument bieden, mogen op basis van deze regeling hiervoor geen informatietarief per minuut meer in rekening brengen. Met andere woorden: het maximaal toegestane informatietarief per minuut is € 0. Nummergebruikers mogen eventueel wel een informatietarief per oproep in rekening brengen voor deze nummers. Bij een informatietarief per oproep kunnen de aanvullende gesprekskosten voor de aan de oproep verbonden aanvullende dienst niet hoog oplopen als gevolg van lange wachttijden bij de klantenservice. Met andere woorden: in tegenstelling tot een informatietarief per minuut is er bij een informatietarief per gesprek geen sprake van onverwacht hoge gesprekskosten. Nummergebruikers kunnen desgewenst met het hanteren van een informatietarief per gesprek hun klanten sturen naar alternatieve contactkanalen zoals website en e-mail. Het maximum voor het informatietarief per gesprek is op grond van artikel 3.2g € 1,-. Dit tarief is gebaseerd op het sinds jaren in de branche geldende maximum voor het integrale tarief per oproep van € 1,30. In dit laatstgenoemde tarief is echter het verkeerstarief vanaf een vaste telefoon opgenomen. Zoals in paragraaf 2 uiteen is gezet, worden het informatietarief en verkeerstarief nu gescheiden. Het verkeerstarief vanaf een vaste telefoon verschilt per originerende aanbieder en bedraagt gemiddeld circa € 0,04 tot € 0,08 per minuut, plus een starttarief van circa € 0,08 tot € 0,10. Een oproep naar een klantenservicenummer duurt gemiddeld drie tot drieëneuhalf minuut. De gemiddelde verkeerskosten voor een 090x-klantenservicegesprek bedragen € 0,30 en worden in mindering gebracht op het genoemde tot de inwerkingtreding van deze regeling gebruikte maximale (integrale) tarief per oproep van € 1,30. Het informatietarief per oproep voor 090x-klantenservicenummers wordt derhalve in artikel 3.2g gemaximeerd op € 1,-. In de huidige marktsituatie wordt overigens slechts voor een zeer klein deel van de 0900-nummers een tarief per gesprek gehanteerd en veelal gaat het dan niet om klantenservice in het kader van een gesloten overeenkomst. Er wordt van uitgegaan dat nummergebruikers niet op grote schaal zullen gaan overstappen naar een vast tarief per gesprek voor hun 0900-klantenservicenummer.

Naast het maximale informatietarief per minuut en per oproep mag voor telefoontjes naar 090x-klantenservicenummers het verkeerstarief voor de vaste of mobiele telefoon in rekening worden gebracht. Dit verkeerstarief wordt door de originerende aanbieder bepaald en is op grond van artikel 5, tweede lid, van het BI vergelijkbaar met het tarief van de betreffende aanbieder voor een oproep



naar een geografisch nummer. Daarin zijn inbegrepen het gespreksafgiftetarief en eventuele transitietarieven die de originerende aanbieder aan andere betrokken telecomaanbieders in de keten betaalt. Alle overige kosten, niet zijnde de in het verkeerstarief opgenomen kosten, die een nummergebruiker maakt voor het bieden van telefonische klantenservice via een 090x-nummer worden gedragen door de nummergebruiker. Dit geldt ook voor de diensten en functionaliteiten die de nummergebruiker afneemt bij zijn platformaanbieder teneinde de 090x-klantenservicedienst te bieden. Het gaat daarbij om het doorrouten van de oproepen naar het 090x-nummer naar een of meer fysieke locaties (callcenters of vestigingen), het bieden van keuzemenu's en wachtrijfunctionaliteiten en dergelijke. Dit is in de 090x-branche niet ongebruikelijk: de markt kent reeds een substantiële groep laaggetarifeerde 0900-nummers waarbij de nummergebruiker geld bijlegt om de kosten te dekken. Eenzelfde situatie doet zich voor bij 088-nummers en 0800-nummers (waarbij in het laatstgenoemde geval de nummergebruiker ook het verkeerstarief voor rekening neemt). De nummergebruiker kan al deze kosten verdisconteren in de prijs van zijn product of dienst. Het is aan de individuele nummergebruiker om de afweging te maken of de kosten van het 090x-nummer opwegen tegen de baten in het licht van zijn verdienmodel.

### *3.3 Alle oproepen naar het 090x-klantenservicenummer*

Artikel 3.2g is ook van toepassing als, naast het leveren van klantenservice in het kader van een gesloten overeenkomsten met consumenten, via het desbetreffende nummer tevens andere diensten worden aangeboden, zoals het geven van informatie aan consumenten die nog geen klantrelatie hebben met de desbetreffende nummergebruiker of het telefonisch sluiten van een overeenkomst. Artikel 3.2g geldt dus voor alle oproepen en alle bellers naar 090x-nummers uit het Nummerplan die worden gebruikt voor het leveren van klantenservice in het kader van gesloten overeenkomsten met consumenten, ook als een oproep naar het nummer in een ander kader dan een gesloten overeenkomst plaatsvindt. Het zou, gegeven de huidige stand van de techniek, ook niet mogelijk zijn het tarief voor hetzelfde 090x-nummer te differentiëren voor bellers met of zonder gesloten overeenkomst. Een nummergebruiker die via zijn 090x-nummer niet alleen klantenservice wil bieden heeft de keuze voor alle via het 090x-nummer verleende diensten het op grond van artikel 3.2g verplichte tarief te hanteren, of zijn dienstverlening over meerdere nummers met verschillende tarieven te splitsen.

### *3.4 Reeksen 0900, 0906 en 0909*

Het Nummerplan kent, naast de reeks 18 voor betaalde abonnee-informatiediensten, drie reeksen voor betaalde informatiediensten: 0900, 0906 en 0909. Telefonische klantenservice is in alle drie de reeksen toegestaan, maar is geconcentreerd in de reeks 0900 (serieuze informatiediensten), waarin erotiek en amusement niet zijn toegestaan. Het karakter en imago van de reeksen 0906 en 0909 werpt dus een drempel op om in deze reeksen telefonische klantenservice te bieden. Echter, doordat het informatietarief voor telefonische klantenservice nu wordt gereguleerd, zou dit sommige bedrijven ertoe kunnen aanzetten te migreren naar de reeks 0906 en 0909 als daar nog wel hogere informatietarieven toegestaan zouden blijven. Om dit ongewenste effect te voorkomen geldt de maximumtariefverplichting voor telefonische klantenservice voor alle drie de reeksen.

### *3.5 Zelfregulering*

Het in de onderhavige regeling opgenomen artikel 3.2g van de Rude adresseert uitsluitend de gesprekskosten van 090x-klantenservicenummers en voorkomt dat de telefoonrekening oploopt als gevolg van het moeten bellen naar de klantenservice. Het is aan de bedrijven zelf om de lengte van de wachttijden en de serviceniveaus in bredere zin (wordt de beller goed geholpen met zijn vraag of klacht) te verbeteren. Hiertoe worden bijvoorbeeld initiatieven ontplooid door de Klantenservicefederatie, die een convenant in het leven heeft geroepen dat ertoe strekt dat bedrijven op hun website indicatoren publiceren die de kwaliteit van de geleverde klantenservice weergeven. Dit maakt de serviceniveaus transparant voor consumenten, stelt deze in staat deze factoren te betrekken bij de keuze voor een leverancier en zet bedrijven aan tot het verbeteren van de serviceniveaus. Belangrijk is dat consumenten met hun voeten kunnen stemmen als ze ontevreden zijn over de service; dat zij bedrijven afrekenen op slecht presteren. De wet- en regelgeving is er op gericht dat er concurrentie en keuzevrijheid is en er zo min mogelijk belemmeringen zijn voor consumenten om van leverancier te wisselen.

## **4. Richtlijn consumentenrechten**

Artikel 21 van de Europese Richtlijn consumentenrechten<sup>12</sup> bepaalt dat de lidstaten erop toezien dat

<sup>12</sup> De Richtlijn consumentenrechten dient uiterlijk 13 december 2013 in nationale wetgeving omgezet te worden en met ingang van 13 juni 2014 dienen handelaren zich aan de nieuwe verplichtingen te houden.



handelaren die een telefoonnummer openstellen voor consumenten zodat deze per telefoon met de handelaren contact kunnen opnemen over de door hen gesloten overeenkomsten, de consumenten voor dergelijke telefonische contacten niet meer in rekening brengen dan het basistarief. Het richtlijnartikel bepaalt daarnaast dat dit de rechten van aanbieders van telecommunicatiediensten om voor die telefoongesprekken kosten in rekening te brengen onverlet laat. Kort gezegd bepaalt de Richtlijn consumentenrechten dat voor telefonische klantenservice in het kader van een reeds gesloten overeenkomst tussen de consument en de handelaar enerzijds niet meer dan het basistarief mag worden gerekend en anderzijds dat voor deze gesprekken tenminste het verkeerstarief mag worden gerekend. Het begrip basistarief alsmede de hoogte daarvan worden in de Richtlijn consumentenrechten niet nader ingevuld. Aangezien de richtlijn wel expliciet bepaalt dat aanbieders van telecommunicatiediensten voor deze telefoongesprekken kosten in rekening mogen brengen (oftewel het verkeerstarief mogen rekenen), kan onder het begrip basistarief worden verstaan een eventueel aanvullend informatietarief dat bovenop het verkeerstarief in rekening wordt gebracht voor de oproep. De in paragraaf 3 beschreven wijzigingen sluiten goed aan bij het invulling geven aan artikel 21 van de Richtlijn consumentenrechten. Concreet zal als volgt invulling worden gegeven aan dit artikel. In de eerste plaats is in artikel 1b van het Nummerplan bepaald dat, tenzij in de bij een nummer behorende bestemming uitdrukkelijk anders is bepaald, een in dit nummerplan opgenomen nummer niet wordt gebruikt om tegen betaling andere diensten dan elektronische communicatiediensten te leveren indien de betaling van die diensten is opgenomen in de door de aanbieder van de elektronische communicatiedienst opgemaakte rekening. Dit betekent dat het via de telefoonrekening in rekening brengen van een informatietarief (bovenop het verkeerstarief) voor telefonische klantenservice in het kader van een reeds gesloten overeenkomst uitsluitend is toegestaan in de reeksen 0900, 0906 en 0909. Voor de overige nummerreeksen in het nummerplan die kunnen worden gebruikt voor het leveren van telefonische klantenservice kan uitsluitend het verkeerstarief worden gerekend (bijvoorbeeld 088-nummers of geografische nummers), of in het geheel geen tarief worden gerekend (0800-nummers). In de tweede plaats bepaalt het in de onderhavige regeling opgenomen artikel 3.2g van de Rude dat, indien een nummergebruiker (handelaar) een nummer uit de reeksen 0900, 0906 of 0909 gebruikt voor het leveren van klantenservice in het kader van een reeds gesloten overeenkomst, het informatietarief aan een maximum is gebonden. Het informatietarief per minuut is voor deze oproepen maximaal € 0, het informatietarief per gesprek is maximaal € 1,00, zoals is toegelicht in paragraaf 3. Deze twee informatietarieven (per minuut en per oproep) worden elk afzonderlijk aangemerkt als het basistarief, bedoeld in artikel 21 van de richtlijn consumentenrechten. De wijze van tarifiering die de nummergebruiker kiest (per minuut of per oproep), bepaalt het voor hem geldende basistarief. Hiernaast wordt door de telefonieaanbieder het (vaste of mobiele) verkeerstarief voor de oproep in rekening gebracht. Tot slot bepaalt artikel 5, tweede lid, van het BI, dat met ingang van 1 juli 2013 van kracht is, dat aanbieders van openbare telefoondiensten en van openbare elektronische communicatienetwerken voor oproepen naar een nummer uit de reeksen 0800, 084, 085, 087, 088, 0900, 0906, 0909, 116, 14 of 18 tarieven of andere vergoedingen hanteren die vergelijkbaar zijn met de tarieven of andere vergoedingen die deze aanbieders hanteren voor oproepen naar geografische nummers, en zij uitsluitend een afwijkend tarief of afwijkende vergoeding hanteren indien dit noodzakelijk is om de extra kosten te dekken die gemoeid zijn met de oproepen naar deze niet-geografische nummers. Dit betekent dat er, naast het in de voorgaande alinea genoemde maximale informatietarief (basistarief) voor handelaren, ook een maximum is voor het verkeerstarief dat aanbieders van telecommunicatiediensten in rekening mogen brengen voor klantenservicegesprekken via niet-geografische nummers. Dit tarief dient op grond van artikel 5, tweede lid, van het BI vergelijkbaar te zijn met het tarief dat de betreffende aanbieder rekent voor een oproep naar een geografisch nummer. De absolute hoogte van dit verkeerstarief bepaalt de telecommunicatieaanbieder zelf in vrije concurrentie en verschilt dus per aanbieder en abonnementsvorm. De consument kiest de telecommunicatieaanbieder en propositie die zijn voorkeur heeft.

Tot slot wordt opgemerkt dat artikel 21 van de Richtlijn consumentenrechten wat toepassingsbereik betreft niet alle overeenkomsten (ofwel sectoren) omvat. Dit laat onverlet dat een lidstaat voor een breder toepassingsbereik kan kiezen (vergelijk overweging 13 uit de richtlijn consumentenrechten). De marktperfecties bij telefonische klantenservice zoals beschreven in paragraaf 3.1 kunnen zich voordoen bij alle typen overeenkomsten die consumenten sluiten. Om consumenten effectief te beschermen tegen een hoog oplopende telefoonrekening is artikel 3.2g van toepassing op alle overeenkomsten die consumenten met handelaren sluiten. Besloten is om de Richtlijn consumentenrechten zowel toe te passen op overeenkomsten die voor 13 juni 2014 zijn gesloten als de overeenkomsten die voor die datum zijn gesloten. Wat betreft artikel 21 is het onderscheid tussen overeenkomsten van voor en na die datum in de praktijk ook niet goed te maken. Een handelaar zou hiervoor twee verschillende telefoonnummers moeten openstellen. Bovendien is de met de onderhavige regeling beoogde consumentenbescherming tevens gewenst bij eerder gesloten overeenkomsten.





## 5. Regeldrukeffecten

### 5.1 Administratieve lasten

De administratieve lasten voor bedrijven blijven als gevolg van deze regeling gelijk. Op grond van het bestaande artikel 18.7 van de Telecommunicatiewet is de ACM te allen tijde bevoegd om informatie te vorderen die zij nodig heeft voor de vervulling van haar taak en is eenieder (in dit geval telefonieaanbieders, nummergebruikers en platformaanbieders), verplicht de gevraagde informatie onverwijld aan de ACM te geven. De ACM kan voorts op grond van het bestaande artikel 4.9, derde lid, sub b van de Telecommunicatiewet en artikel 3.8 van de Rude gegevens over de nummergebruiker opvragen bij de nummerhouder (bijbehorende administratieve lasten bedragen naar schatting € 15.000, toegelicht in de eerdergenoemde wijziging van de Rude van 1 juni 2008). Naar verwachting zal het niet nodig zijn als gevolg van de onderhavige regeling extra gebruik te maken van deze mogelijkheid. Ook kan de ACM gebruik maken van vrij toegankelijke informatie zoals websites en zelf oproepen naar een specifiek 090x-nummer plegen. Er ontstaan geen administratieve lasten voor burgers als gevolg van deze regeling. Het eventueel verstrekken van aanvullende informatie aan het college door consumenten voor het afhandelen van klachten is vrijwillig en vormvrij.

### 5.2 Inhoudelijke nalevingskosten

Deze regeling brengt eenmalige en structurele nalevingskosten met zich voor telecomaandbieders, platformaanbieders en nummergebruikers. Teneinde deze kosten te beperken wordt een redelijke invoeringstermijn geboden. De aangepaste verplichtingen voor de tariefmelding brengen met zich mee dat de tariefmelding voorafgaand aan de oproep voor alle actieve 090x-nummers eenmalig moet worden aangepast. Dit is een aanpassing die op basis van afspraken tussen de betrokken ketenpartijen relatief eenvoudig kan worden doorgevoerd in de bestaande infrastructures. Daarnaast moet de tariefmelding ook eenmalig worden aangepast in uitingen waarin het 090x-nummer door de nummergebruiker in het openbaar wordt aangeprezen, zoals websites en advertenties. Deze wijziging in openbare uitingen kan gelet op de invoeringstermijn van drie maanden worden meegenomen in reguliere aanpassingen. Gezien het feit dat de aangepaste tariefmeldingsverplichting mede voortvloeit uit het voornemen van de telecomaandbieders om in het kader van de implementatie van artikel 5 van het BI voor vaste telefonie een scheiding tussen het verkeerstarief en informatietarief door te voeren, is geen nadere inschatting gemaakt van deze eenmalige nalevingskosten.

Voor de nalevingskosten als gevolg van de aangepaste verplichtingen omtrent de maximale informatietarieven voor 090x-klantenservicenummers is een inschatting gemaakt door Stratix Consulting.<sup>13</sup> De nalevingskosten voor de telecomaandbieders zijn nihil, aangezien de benodigde aanpassingen samenvallen met de aanpassingen die zij reeds moeten doorvoeren in het kader van de implementatie van artikel 5 van het BI. De eenmalige nalevingskosten voor de platformaanbieders worden geschat op ten hoogste € 1.000.000 euro. Het betreft organisatorische kosten zoals het informeren van hun klanten (nummergebruikers) en het aanpassen van de tarieven in hun financiële systemen in de tarieven dan wel migreren van klanten naar een nieuw tariefplan. De eenmalige nalevingskosten voor nummergebruikers betreffen het aanpassen van de tarieven of het eventueel in gebruik nemen van een tweede nummer en de communicatie naar hun klanten. De eenmalige kosten voor communicatie worden geschat op € 3.000.000. Deze aanpassingen vallen overigens voor een groot deel samen met de aanpassingen die toch al moeten worden doorgevoerd in verband met de aangepaste tariefmeldingsverplichting en de invoering van artikel 5 van het BI. De eenmalige kosten voor nummergebruikers voor technische aanpassingen in verband met de ingebruikname van een tweede nummer worden geschat op ten hoogste € 1.000.000. De totale eenmalige nalevingskosten voor alle partijen tezamen worden op basis van het voorgaande geschat op € 5.000.000. Hierbij wordt opgemerkt dat is gekozen voor het minst belastende alternatief. De Tweede Kamer heeft aanvankelijk de wens geuit het in de wacht staan gratis te maken. De invoering van gratis wachttijd brengt met zich mee dat het gesprekstarief gedurende de oproep moet kunnen wijzigen. Dit is in de huidige telefonienetwerken niet mogelijk en zou aanzienlijk hogere eenmalige nalevingskosten met zich meebrengen. Naast de genoemde eenmalige nalevingskosten is sprake van structurele nalevingskosten. Deze treden op bij nummergebruikers die ervoor kiezen hun dienstverlening te splitsen in een tweede nummer in gebruik te nemen. Deze structurele nalevingskosten worden geschat op ten hoogste € 1.000.000 per jaar. Hier staat tegenover dat de structurele nalevingskosten voor nummergebruikers tevens afnemen, aangezien 0900-nummers waarvoor geen informatietarief wordt gerekend op grond van artikel 3.4a van het Besluit universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen niet verplicht zijn zich aan te sluiten bij een erkende geschillencommissie (Wijziging besluit universele dienstverle-

<sup>13</sup> Stratix Consulting, *0900-tariefmaatregel: praktische en technische implicaties van de implementatie*, rapport uitgebracht aan het Ministerie van Economische Zaken, Hilversum, januari 2013.



ning en eindgebruikersbelangen, Stb. 2008, 119).<sup>14</sup> De omvang van deze afname is afhankelijk van het aantal nummergebruikers dat overstapt op een informatietarief per gesprek. In de huidige marktsituatie heeft het overgrote deel van de 0900-nummers een tarief per minuut; slechts 6,5% heeft een tarief per gesprek. Tot slot wordt opgemerkt dat platformaanbieders enerzijds te maken kunnen krijgen met klanten (nummergebruikers) die het gebruik van hun 0900-nummer staken en anderzijds met klanten die een tweede 0900-nummer in gebruik gaan nemen. Ook kan de vraag naar extra platformdiensten voor 088-nummers toenemen. Deze mogelijke effecten hangen af van de commerciële keuzes die individuele platformaanbieders en nummergebruikers maken. Voor zover deze effecten optreden kunnen deze niet worden gezien als inhoudelijke nalevingskosten als gevolg van de onderhavige maatregel.

### *5.3 Invoeringstermijn en vaste verandermomenten*

De gewijzigde verplichtingen omtrent de tariefmelding treden in werking op 1 juli 2013, tegelijk met artikel 5 van het BI, waarmee een inhoudelijk verband is. Er is geen reden de invoering uit te stellen tot na 1 juli. De invoeringstermijn voor deze wijzigingen is daardoor op een enkele dag na twee maanden, geteld vanaf het moment van publicatie van deze regeling. Dat is in overeenstemming met het beleid inzake de vaste verandermomenten voor ministeriële regelingen.

De gewijzigde verplichtingen omtrent de maximale informatietarieven van 090x-klantenservicenummers treden in werking op 13 juni 2014. De invoeringstermijn voor deze wijzigingen is dertien maanden, geteld vanaf het moment van publicatie van deze regeling. Het genoemde onderzoek door Stratix Consulting adviseert een invoeringstermijn van zes maanden. Naar aanleiding van de reacties op de openbare consultatie is echter gekozen voor een overgangstermijn van tenminste een jaar en dus inwerkingtreding niet eerder dan 1 mei 2014. Voorts wordt aangesloten bij de implementatietermijn van de Richtlijn consumentenrechten die op 13 december 2013 in de Nederlandse wet- en regelgeving moet zijn geïmplementeerd en waaraan handelaren zich met ingang van 13 juni 2014 dienen te houden. Tevens wordt opgemerkt dat de maatregel reeds op hoofdlijnen is aangekondigd op 25 januari 2012.<sup>15</sup>

## **6. Consultatie**

Een concept van deze regeling is openbaar geconsulteerd.<sup>16</sup> Er zijn in totaal zestien reacties ontvangen van negentien respondenten: twee nummergebruikers, dertien telecomaandbieders (telefonieaanbieders en platformaanbieders), een dienstverlener op het gebied van klantcontact, de Klantenservicefederatie en twee individuele burgers. Enige tijd na de sluiting van de consultatie is nog een reactie ontvangen van het FIST met betrekking tot de tariefmelding. Het merendeel van de respondenten kan zich in grote lijnen vinden in de voorgestelde regeling. Wel zijn er opmerkingen gemaakt en suggesties gedaan. Er wordt vooral gevraagd om een langere invoeringstermijn dan zes maanden en om verduidelijking ofwel aanpassing van de vereisten met betrekking tot de tariefmelding. Twee respondenten denken dat de invoeringstermijn korter kan. Drie respondenten zijn in hun gezamenlijke reactie kritisch over het voorschrijven van het C+S model. Drie andere respondenten daarentegen onderschrijven dit model juist en vinden dat dit wel moet worden voorgeschreven. Twee respondenten vragen aandacht voor de tarieven van de reeksen 084 en 087 voor persoonlijke assistentdiensten. Een respondent bepleit een aanscherping van het voorgestelde maximumtarief per gesprek voor 090x-klantenservicenummers. Een respondent is kritisch op de voorgestelde maximumtarieven en stelt een alternatief voor. Twee respondenten zijn in hun gezamenlijke reactie uitgesproken kritisch op het voorgestelde maximumtarief per minuut en het door Stratix Consulting uitgevoerde onderzoek. Per onderwerp worden de reacties hierna besproken.

### *6.1 Tariefmelding*

Het merendeel van de respondenten onderschrijft de beoogde verbetering van de tarieftransparantie van betaalde informatienummers. Een partij vraagt aandacht voor het feit dat bij mobiele oproepen naar betaalde informatienummers in de huidige praktijk geen hoger informatietarief maar juist een dubbel verkeerstarief wordt gerekend. Deze partij vreest dat deze praktijk zou kunnen worden voortgezet en zelfs zou kunnen worden uitgebreid naar vaste telefonie. De toelichting is op dit punt verduidelijkt. Verkeerstarief en informatietarief dienen in de tariefmelding strikt te worden gescheiden en worden in deze regeling gedefinieerd. Er mogen niet langer dubbele verkeerstarieven verborgen zitten in een integraal tarief. Ook artikel 5 van het BI laat hier geen enkel misverstand over bestaan: het verkeerstarief voor een oproep naar een betaald informatienummer dient vergelijkbaar te zijn met het

<sup>14</sup> 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.

<sup>15</sup> Tweede Kamer, vergaderjaar 2011-2012, Kamerstuk 33 000 XIII, nr. 161.

<sup>16</sup> [www.internetconsultatie.nl/regelingsbasistariefklantenservice](http://www.internetconsultatie.nl/regelingsbasistariefklantenservice)





tarief van de desbetreffende originierende aanbieder voor een oproep naar een geografisch nummer. Diverse respondenten vragen om verduidelijking van de tariefmeldverplichting wat betreft het melden van het verkeerstarief of de relevante informatie over dat verkeerstarief en het daarbij al dan niet verwijzen van de website van de telefonieaanbieder. Ook is gevraagd concrete voorbeeldmeldteksten in de toelichting op te nemen die houvast kunnen geven bij de uitvoering van de tariefmeldverplichting. Een respondent vraagt aandacht voor het feit dat in de huidige praktijk bij betaalde informatienummers met een tarief per minuut een starttarief worden gerekend, dat echter niet wordt gemeld. De toelichting is op deze punten verduidelijkt en is uitgebreid met voorbeeldmeldteksten.

Een aantal partijen bepleit, mede gelet op het feit dat het verkeerstarief op grond van artikel 5 van het BI vergelijkbaar wordt met het tarief voor een oproep naar een geografisch nummer, alleen te verplichten dat het informatietarief wordt gemeld (met als concreet voorgestelde meldtekst 'dit nummer kost x extra'). Deze partijen merken op dat voor oproepen naar geografische nummers ook geen tariefmelding geldt. Dit voorstel het verkeerstarief niet te melden is niet overgenomen. Het is wenselijk dat de beller naast het informatietarief expliciet wordt gewezen op de bijkomende (gebruikelijke) belkosten, zodat hij een goede inschatting kan maken van de totale kosten van de oproep. Een dergelijke melding is nu reeds gebruikelijk voor mobiele bellers en dus voor consumenten herkenbaar en voor marktpartijen goed uitvoerbaar. De tariefmelding kan bovendien al korter worden door de websiteverwijzing te laten vervallen. In dit kader is in het eerste lid, onderdeel a van artikel 3.2a de zinsnede 'indien de aanbieder dat verkeerstarief via andere weg bekend heeft gemaakt' geschrapt. Op grond van artikel 7.1 van de Telecommunicatiewet en artikel 3.2 van de Rude is de transparantie van de verkeerstarieven gewaarborgd. Een tariefmelding is bij oproepen naar geografische nummers vanzelfsprekend niet aan de orde. Bij geografische nummers mag immers geen informatietarief worden gerekend.

Een partij acht het beter altijd zowel het informatietarief als (de relevante informatie over) het verkeerstarief te melden, ook als er geen informatietarief wordt gerekend. Dit is niet overgenomen, aangezien dit niet nodig is voor de beoogde transparantie, maar het gewijzigde artikel 3.2a laat wel ruimte om dit te doen. Deze partij geeft tevens aan dat artikel 3.2c onduidelijk is, aangezien wordt gesproken over het vaststellen van een tarief terwijl dit tarief op grond van 3.2a moet worden gemeld en dus ook moet zijn vastgesteld. In reactie hierop wordt opgemerkt dat het hier gaat om twee verschillende zaken. Op grond van artikel 3.2a dient het informatietarief per minuut of per oproep te worden gemeld. Op grond van artikel 3.2c dient voor informatietarieven per minuut hoger dan 15 cent een maximumtarief voor de oproep te worden vastgesteld. Dit maximumtarief is een veelvoud van het op grond van artikel 3.2a gemelde informatietarief per minuut. In de toelichting van de Rude-wijziging van 2008 is hierop uitgebreid ingegaan.

Drie partijen stellen in hun gezamenlijke reactie dat deze regeling een ongewenste aanscherping is van artikel 5 van het BI en vinden dat het C+S model niet moet worden voorgeschreven. Deze partijen vragen om nuancering van de passages in de toelichting over het C+S model, gelet op de inhoud van de beleidsregels van de ACM en een minderheid in het FIST. Deze partijen stellen tevens dat eindgebruikers meer gaan betalen door het C+S model en dat onduidelijk is waarom artikel 5 van het BI ook van toepassing is op vaste telefonie. Zij vinden voorts dat artikel 5 van het BI in deze regeling moet worden uitgebreid naar de tarieven voor transit naar niet-geografische nummers (transport van de oproep van het originerende naar het terminerende netwerk). Drie andere partijen onderschrijven het C+S model en willen dat dit juist wel wordt voorgeschreven. De toelichting is op deze punten aangescherpt. Hierbij wordt opgemerkt dat deze regeling niet zozeer een aanscherping is van artikel 5 van het BI, maar een aanscherping van de tarieftransparantieplichtingen voor betaalde informatienummers, die tevens aansluit bij de implementatie van artikel 5 van het BI.

De invoering van het C+S model leidt er niet noodzakelijkerwijs toe dat eindgebruikers meer gaan betalen. In de eerste plaats is dit afhankelijk van de keuzes die de nummergebruiker maakt. Indien de nummergebruiker vasthoudt aan de hoogte van het integrale tarief dat nu wordt gemeld voor oproepen vanaf een vaste telefoon, terwijl het verkeerstarief vanaf een vaste telefoon daarin niet langer is opgenomen, dan kiest de nummergebruiker de facto voor een verhoging van zijn informatietarief. De nummergebruiker kan er ook voor kiezen een lagere tariefklasse uit de staalkaart te kiezen. Dan blijft zijn informatietarief de facto hetzelfde. Dit zijn commerciële keuzes van de individuele nummergebruiker. Betreft het 090x-nummers die worden gebruikt voor het leveren van klantenservice in het kader van een gesloten overeenkomst tussen de beller en de nummergebruiker dan gelden de maximumtarieven in artikel 3.2g. Wat het verkeerstarief betreft geldt dat dit op grond van artikel 5 van het BI vergelijkbaar dient te zijn met het tarief dat de desbetreffende telefonieaanbieder rekent voor oproepen naar een geografisch nummer en dus ook in de belbundel dient te vallen. Mobiele bellers betalen bovendien zoals reeds opgemerkt in de huidige situatie feitelijk een dubbel verkeerstarief en daarvan kan straks geen sprake meer zijn.

Artikel 5 van het BI is van toepassing op alle aanbieders van openbare telefoondiensten of daarbij betrokken aanbieders van openbare elektronische communicatienetwerken die daarbij de toegang tot



eindgebruikers controleren. Op grond van artikel 28 van de Universeledienstrichtlijn<sup>17</sup> dient namelijk te zijn gewaarborgd dat eindgebruikers toegang hebben tot en gebruik kunnen maken van diensten met gebruikmaking van niet-geografische nummers. Dit geldt voor alle eindgebruikers en omvat dus zowel vaste als mobiele telefonie. Bovendien waren er voor zowel vaste als mobiele telefonie concrete problemen met hogere tarieven voor niet-geografische nummers en het buiten belbundels rekenen van oproepen naar deze nummers. Het wordt voorbarig geacht nu reeds nadere regels te stellen op grond van artikel 5 van het BI. Dit artikel moet nog in werking treden en de ACM adresseert in de Beleidsregels artikel 5 BI reeds de tarieven voor transitdiensten naar niet-geografische nummers. Overigens dienen ook transitaanbieders te voldoen aan artikel 5 BI indien zij – in een andere hoedanigheid – ook de toegang tot eindgebruikers controleren.

Twee respondenten vragen aandacht voor de tarieven van nummers in de reeksen 084 en 087 voor persoonlijke assistentdiensten en pleiten voor regulering dan wel verplichte tariefmelding voor deze nummers. Als voorbeeld wordt genoemd een recente tariefverhoging van 25 en 35 cent naar 70 en 80 cent per minuut. In reactie hierop wordt in de eerste plaats opgemerkt dat bij 084- en 087-nummers op grond van het nummerplan geen informatietarief bij de beller in rekening mag worden gebracht. Er is uitsluitend een tarief voor de persoonlijke assistentdienst toegestaan. Dit tarief dient op grond van artikel 5 van het BI kostengeoriënteerd te zijn. Hogere eindgebruikerstarieven zijn immers op grond van artikel 5 van het BI alleen toegestaan indien en voor zover sprake is van extra kosten voor de oproep. Of dit bij het genoemde voorbeeld wel het geval is mag worden betwijfeld. Nader onderzoek door het Ministerie van Economische Zaken naar het tarifieringsmodel van 084- en 087-nummers is niet uitgesloten. De ACM merkt voorts in de Beleidsregels artikel 5 BI op dat telefonieaanbieders in het kader van interconnectie met aanbieders van persoonlijke assistentdiensten als voorwaarde kunnen stellen dat het redelijk is dat de aanvragers van de vervolgdienst voor de vervolgdienst betalen.

## 6.2. Maximumtarieven 090x-klantenservicenummers

Een respondent bepleit een aanscherping van het voorgestelde maximale informatietarief per gesprek voor 090x-klantenservicenummers. Dit zou net als het informatietarief per minuut op € 0 moeten worden bepaald in plaats van € 1,-. Deze partij verwacht dat nummergebruikers op grote schaal zullen kiezen voor het maximale tarief per gesprek en noemt als risico dat de telefoonrekening hoog zou kunnen oplopen indien meerdere keren moet worden gebeld. Een andere respondent signaleert dit ook en noemt tevens dat bellers met korte vragen bij een tarief per gesprek dunder uit zullen zijn. In reactie hierop wordt opgemerkt dat niet de verwachting is dat nummergebruikers op grote schaal zullen overstappen van een informatietarief per minuut naar een informatietarief per gesprek. Indien nummergebruikers kiezen voor een vast tarief per gesprek dan is daarmee evenmin gezegd dat zij kiezen voor het op grond van artikel 3.2g maximaal toegestane tarief. In de huidige marktsituatie wordt slechts voor een zeer klein deel van de 0900-nummers (circa 6,5%) een tarief per gesprek gehanteerd. Daarvan heeft ongeveer de helft het maximale tarief van € 1,30, de rest heeft een lager tarief. Een eventuele tendens om bellers meerdere keren te laten bellen naar de klantenservice wordt vooralsnog niet waarschijnlijk geacht, aangezien het voor bedrijven in principe efficiënter is hun klanten in één keer te helpen. Dit streven komt ook tot uiting in de zelfregulering door de Klantenservicefederatie. Een van de indicatoren waarover door de deelnemende bedrijven via hun website wordt geïnformeerd is de zogeheten 'first time right', dat wil zeggen dat de vraag van de beller met het eerste telefoontje wordt opgelost.

Drie respondenten vinden dat de informatietarieven voor telefonische klantenservice niet gemaximeerd moeten worden ofwel dat het maximale informatietarief per minuut € 0,15 zou moeten zijn. Zij pleiten voor alternatieve maatregelen zoals verplichten dat 80% van de telefoontjes binnen een halve minuut moet worden beantwoord of andere vormen van wachttijdenregulering, verplichte melding van de wachttijden aan het begin van het gesprek of het verplicht terugbellen van consumenten na het verstrijken van een bepaalde wachttijd. Twee van deze respondenten pleiten er in hun gezamenlijke reactie voor het maximumtarief alleen te verplichten voor 0900-nummers die een wachtrijfunctionaliteit hebben en te beperken tot klantenservice in het kader van duurovereenkomsten of handelaren met kanaalmonopolies (energie- en telecomsector). Om een aantal redenen is hier niet voor gekozen. In de eerste plaats is het reguleren van wachttijden moeilijk handhaafbaar. Nummergebruikers kunnen wachttijdregulering eenvoudig ontduiken door snel de telefoon op te nemen en de beller vervolgens opnieuw in de wacht te zetten. Ook kan het geval zijn dat de medewerker iets moet navragen of opzoeken en de beller daarom opnieuw in de wacht zet. Effectief toezicht op wachttijdregulering en dus oordeelsvorming of de beller wel of niet te lang in de wacht is gezet zou vergaand inzicht in individuele gesprekken vereisen. In de tweede plaats dient met ingang van 13 juni 2014 te worden voldaan aan artikel 21 van de Richtlijn consumentenrechten. Dit artikel bepaalt dat lidstaten er op toezien dat handelaren voor telefonische klantenservice in het kader van gesloten overeenkomsten met consumenten niet meer in rekening brengen dan het basistarief. Het richtlijnartikel beperkt zich

<sup>17</sup> Richtlijn 2002/22/EG van het Europees Parlement en de Raad van 7 maart 2002 inzake de universele dienst en gebruikersrechten met betrekking tot elektronische-communicatienetwerken en -diensten.



niet tot duurovereenkomsten en evenmin tot handelaren die wachtrijfunctionaliteiten gebruiken voor hun telefonische klantenservice. Met deze wijziging van de Rude wordt aangesloten bij het doel en de strekking van artikel 21. In de derde plaats kunnen de marktperfectionen bij telefonische klantenservice zoals beschreven in paragraaf 3.1 zich voordoen bij alle typen overeenkomsten die consumenten sluiten. Vanuit het oogpunt van effectieve consumentenbescherming is het derhalve niet wenselijk een beperktere reikwijdte te kiezen.

Het begrip basistarief alsmede de hoogte daarvan worden in de Richtlijn consumentenrechten niet nader omschreven. Drie respondenten merken op dat de onderhavige regeling in hun ogen een te strikte invulling geeft aan het basistarief; een respondent merkt op dat een basistarief meer is dan een nultarief en twee respondenten wijzen in hun gezamenlijke reactie op de wijze waarop andere lidstaten het basistarief implementeren en verwijzen naar een passage in het Britse consultatiedocument dat het toestaan van een hoger basistarief zou motiveren. In het Britse consultatiedocument wordt gesteld dat het basistarief niet betekent dat een telefoontje altijd goedkoop is, aangezien het tijdstip van de oproep, het gekozen abonnement (bundel), mobiel dan wel vast bellen en de locatie van de beller bepalend zijn voor de uiteindelijke kosten van de oproep en de handelaar deze belkosten niet hoeft te subsidiëren. De Britten hebben hiermee beoogd om de tweede alinea van artikel 21 van de Richtlijn consumentenrechten te vertalen, waarin is bepaald dat de basistariefverplichting (de eerste alinea van artikel 21) de rechten van aanbieders van telecommunicatiediensten om voor die telefoongesprekken kosten in rekening te brengen onverlet laat. Ook de onderhavige regeling respecteert de tweede alinea van artikel 21. Telecommunicatieaanbieders behouden het recht om het verkeerstarief voor oproepen naar 090x-klantenservicenummers bij de beller in rekening te brengen. De absolute hoogte van dit verkeerstarief bepaalt de telecommunicatieaanbieder (binnen de vereisten die artikel 5 van het BI stelt) zelf in vrije concurrentie en verschilt dus, zoals in het Britse consultatiedocument tot uiting komt, per aanbieder en abonnementsvorm. De consument kiest de telecommunicatieaanbieder en propositie die zijn voorkeur heeft.

Voor de in deze regeling vastgestelde hoogte van het basistarief zijn twee zaken leidend: de beoogde consumentenbescherming tegen hoge telefoonrekeningen als gevolg van (moeten) bellen naar de klantenservice in het kader van een gesloten overeenkomst en het feit dat handelaren de kosten die zij maken voor het bieden van telefonische klantenservice kunnen verdisconteren in de prijs van het product of de dienst waar de overeenkomst betrekking op heeft. Bij een informatietarief per minuut kunnen de gesprekskosten onbeperkt oplopen en daarom is het informatietarief per minuut gemaximeerd op € 0. Bij een informatietarief van € 0,15 per minuut maakt de consument die bijvoorbeeld een half uur in de wacht staat € 4,50 aan extra kosten zonder dat zijn vraag of probleem is opgelost. Bij een informatietarief per gesprek staan de extra kosten voor de oproep van tevoren vast en daarom wordt een informatietarief per gesprek wel aanvaardbaar geacht, met een maximum van € 1,-. De gekozen tarifieringswijze – per minuut of per gesprek – is dus bepalend voor de hoogte van het basistarief en alleen bij tarifiering per minuut is dit een nultarief. Daarbij wordt opgemerkt dat meer lidstaten kiezen of reeds eerder hebben gekozen voor strenge tariefregulering van telefonische klantenservice. In België is bijvoorbeeld in 2010 wetgeving van kracht geworden die bepaalt dat niet is toegestaan om betaalde informatienummers te gebruiken voor klantenservice in het kader van een reeds gesloten overeenkomst. Ook Frankrijk kiest voor een onderscheid tussen nummers met en zonder bijkomend tarief. Alle handelaren dienen een vaste lijn te hebben zonder bijkomend tarief. Twee respondenten stellen in hun gezamenlijke reactie dat de onderhavige regeling tot gevolg heeft dat 0900-functionaliteiten niet of in sterk verminderde mate kunnen worden gebruikt voor het bieden van klantenservice en het merendeel van de nummergebruikers met een 0900-klantenservicenummer wordt gedwongen te stoppen met het 0900-nummer, omdat zij verplicht worden de kosten hiervoor te dragen. Hiermee zou de facto sprake zijn van een verplichte omnummering en zouden platformaanbieders die 0900-diensten aanbieden onevenredig worden geraakt. Deze partijen vinden dit niet proportioneel in relatie tot de beoogde consumentenbescherming en vinden dat de ontwikkeling en innovatie in het 0900-marktsegment vijftien jaar wordt teruggedraaid. Er is echter geen sprake van dat nummergebruikers worden gedwongen om te nummeren naar andere nummerreeksen. Hier is, gelet op de beoogde consumentenbescherming en het waar mogelijk behouden van keuzemogelijkheden voor nummergebruikers die telefonische klantenservice bieden, nadrukkelijk niet voor gekozen. Als dat wel het geval zou zijn dan had kunnen worden volstaan met enkel een aanpassing van het Nummerplan telefonie- en ISDN-diensten. In de bestemming van de reeks 090x zou klantenservice in het kader van een gesloten overeenkomst dan eenvoudigweg niet meer worden toegestaan. Nummergebruikers mogen voor hun klantenservice nog steeds een 0900-nummer gebruiken, maar mogen de kosten van de klantenservice niet langer via een informatietarief per minuut, oftewel via de telefoonrekening, bij de beller leggen. Het is voorstelbaar dat de betreffende nummergebruikers deze kosten op een andere wijze verdisconteren, bijvoorbeeld door deze in de prijs van het product of de dienst op te nemen. Individuele nummergebruikers maken ieder voor zich de commerciële afweging of het gebruik van een 0900-nummer en daarbij horende functionaliteiten binnen de in deze regeling gestelde vereisten meerwaarde heeft en past in het eigen bedrijfsmodel.

Drie respondenten vrezen dat de onderhavige regeling zal leiden tot slechtere bereikbaarheid van bedrijven, door langere wachttijden of een ingesprektoon in plaats van een wachtrijfunctionaliteit. Ook hiervoor geldt dat dit een afweging is die individuele handelaren ieder voor zich moeten maken, mede

gelet op de mate van klantvriendelijkheid en klantenbinding die zij beogen. Het doel van deze regeling is consumenten te beschermen tegen hoge telefoonrekeningen als gevolg van (moeten) bellen naar de klantenservice in het kader van een gesloten overeenkomst. Telefonische bereikbaarheid laat zich als zodanig moeilijk reguleren. Er is in de Europese en Nederlandse wet- en regelgeving ook geen verplichting voor handelaren om een telefoonnummer open te stellen waarmee consumenten contact kunnen opnemen over gesloten overeenkomsten. De genoemde zelfregulering door de Klantenservicefederatie komt hieraan wel tegemoet en omvat als indicatoren ook de gemiddelde wachttijd en klanttevredenheidscijfers. Bovendien mag verondersteld worden dat een eventuele keuze voor beperkte telefonische bereikbaarheid gepaard gaat met het bieden van goede alternatieve contactkanalen zoals website, e-mail, sms en chat om klanten te helpen met vragen of klachten.

Twee respondenten verwachten in hun gezamenlijke reactie dat er veel discussie zal ontstaan wat wel en niet onder klantenservice valt. Zij verwachten dat klanten die vragen stellen die niet zonder meer onder de klantenservice valt, zullen worden doorverwezen naar een ander (duurder) nummer. Zij noemen als voorbeeld een klant die de helpdesk van zijn internetprovider belt over het configureren van een WiFi-router. Artikel 21 van de Richtlijn consumentenrechten spreekt van contact opnemen over de gesloten overeenkomst. Dit betekent dat het in beginsel gaat om alle vragen van de consument aan de handelaar die betrekking hebben op de tussen hen gesloten overeenkomst. Het is aan marktpartijen om te bepalen wat onder de overeenkomst valt. Hiervoor gelden de regels met betrekking tot overeenkomsten in het Burgerlijk Wetboek. Overigens kunnen handelaren desgewenst overeenkomsten en de prijzen daarvan differentiëren op het vlak van de bij de overeenkomst behorende klantondersteuning. De tarieven van telefoonnummers die zij openstellen voor het bieden van klantenservice in het kader van een gesloten overeenkomst zullen te allen tijde moeten voldoen aan artikel 3.2g.

Deze twee respondenten uiten in hun reactie tevens veel kritiek op het onderzoek door Stratix Consulting. Hun kritiek betreft zowel de opzet en reikwijdte van het onderzoek als de conclusies en onderbouwing daarvan. Zij voeren onder meer aan dat voorbij wordt gegaan aan de gevolgen van het wegvallen van de inkomstenstroom vanuit het telefoontarief voor de nummergebruiker. Deze partijen stellen dat aan het onderzoek daarom niet of nauwelijks betekenis kan worden toegekend in het kader van de besluitvorming over de onderhavige regeling. In de eerste plaats wordt opgemerkt dat niet alleen het onderzoek door Stratix Consulting is betrokken in de besluitvorming over de onderhavige regeling. Ook de resultaten van de internetconsultatie zijn vanzelfsprekend in de besluitvorming betrokken en dit heeft geleid tot een verlenging van de invoeringstermijn (zie paragraaf 6.3). Het onderzoek omvat de nalevingskosten van de onderhavige maatregel. Het wegvallen van de inkomstenstroom uit het telefoontarief zijn geen inhoudelijke nalevingskosten. Bovendien kan de nummergebruiker dit desgewenst compenseren via de prijs van zijn product of dienst. In paragraaf 5.3 is reeds ingegaan op de mogelijke effecten op de vraag naar 0900-nummers en platformdiensten voor 088-nummers. Deze mogelijke effecten hangen af van de commerciële keuzes die individuele platformaanbieders en nummergebruikers maken.

Twee respondenten vragen naar de rollen en verantwoordelijkheden van nummergebruikers en telefonieaanbieders bij de naleving van artikel 3.2g. De nummergebruiker (zijnde een handelaar in de zin van artikel 2 lid 2 van de Richtlijn consumentenrechten) die via zijn 090x-nummer klantenservice biedt in het kader van een gesloten overeenkomst tussen deze nummergebruiker en de beller is eerstverantwoordelijk om het basistarief niet hoger vast te stellen dan de maximumtarieven in artikel 3.2g. De nummergebruiker dient tevens, via zijn platformaanbieder, aan aanbieders van een elektronische communicatiedienst die een voor het gebruik van het nummer relevante interconnectieovereenkomst hebben, het gebruik van het nummer voor klantenservice in het kader van een gesloten overeenkomst te melden. Dit laat onverlet dat aanbieders van elektronische communicatiediensten die eindgebruikers toegang verschaffen tot een nummer uit de reeks 0900, 0906 of 0909 uit het nummerplan in algemene zin te allen tijde een inspanningsverplichting hebben om te voldoen aan de wet- en regelgeving.

### *6.3 Invoeringstermijn*

Diverse respondenten geven aan dat een langere invoeringstermijn nodig is. Vier respondenten pleiten voor een invoeringstermijn van een jaar in plaats van zes maanden voor de wijziging van artikel 3.2g. Twee respondenten geven in hun gezamenlijke reactie aan dat de invoeringstermijn van artikel 3.2g twee tot vijf jaar zou moeten zijn. Als reden wordt met name genoemd dat een termijn van zes maanden leidt tot aanzienlijk hogere implementatiekosten. Een respondent voert aan dat een termijn van zes maanden onvoldoende is om eventueel over te stappen naar bijvoorbeeld een geografisch nummer en dus de keuzemogelijkheden worden beperkt tot het verlagen van het tarief van het huidige 0900-nummer. Een andere respondent signaleert dat contracten tussen nummergebruikers en platformaanbieders doorgaans jaarcontracten zijn en het aanpassen of eventueel opzeggen van deze contracten dus meer tijd vergt. Meerdere respondenten noemen het feit dat de diverse communicatiemiddelen en andere uitingen waarop het nummer wordt vermeld, dienen te worden aangepast en dit bij met name gedrukte uitingen tijd vergt. Twee respondenten geven in hun gezamenlijke reactie aan dat een langere termijn nodig is om de aanpassingen in hun bedrijfsvoering





goed te kunnen doorvoeren. Twee respondenten geven aan dat een kortere termijn mogelijk is, maar onderbouwen dit niet.

Resumerend varieert de gewenste overgangstermijn van de oorspronkelijk voorgestelde zes maanden (Stratix Consulting), naar een jaar (vier respondenten) tot twee tot vijf jaar (twee respondenten). Daarbij dient tevens in oogschouw te worden genomen dat de Richtlijn consumentenrechten uiterlijk op 13 december 2013 in de Nederlandse wet- en regelgeving moet zijn geïmplementeerd en met ingang van 13 juni 2014 toegepast dient te worden. Aangezien een meerderheid van de respondenten die vraagt om een lagere invoeringstermijn pleit voor een termijn van een jaar en dit aansluit bij de doorgaans gebruikelijke jaarcontracten tussen nummergebruikers en platformaanbieders, is gekozen voor een overgangstermijn van tenminste een jaar, te weten dertien maanden.

Diverse respondenten vragen ook voor de aangepaste tariefmeldverplichting een langere en bij voorkeur met artikel 3.2g corresponderende invoeringstermijn. Dit met name gelet op communicatiemiddelen en andere uitingen waar het nummer wordt vermeld en het feit dat voor 090x-klantenservicenummers anders mogelijk twee maal de tariefmelding moeten worden aangepast. De aangepaste tariefmeldverplichting hangt echter, zoals reeds is toegelicht, in hoge mate samen met de inwerkingtreding van artikel 5 van het BI op 1 juli 2013 en de invoering van het C+S model. Latere inwerkingtreding van de aangepaste tariefmeldverplichting is daarom niet wenselijk en zou kunnen leiden tot verwarring bij eindgebruikers. Daarbij wordt opgemerkt dat het te billijken is indien het aanpassen van alle openbare uitingen waarin het nummer wordt vermeld nog niet in alle gevallen gereed is. Voorop staat dat in ieder geval de tariefmelding voorafgaand aan de oproep voldoet aan de gewijzigde tariefmeldverplichting. Openbare uitingen waarin het nummer wordt vermeld of aangeprezen dienen, afhankelijk van de aard van de desbetreffende uiting, zo snel als redelijkerwijs mogelijk is te worden aangepast.

## **7. Uitvoeringstoets**

Op grond van artikel 5 van het Informatiestatuut Onafhankelijke Post- en Telecommunicatie Autoriteit is een ontwerp van deze regeling aan OPTA voorgelegd voor een uitvoeringstoets. Bij brief met kenmerk OPTA/ACNB/2013/200602 heeft OPTA haar reactie gegeven. OPTA is op 1 april 2013 opgegaan in de Autoriteit Consument en Markt (ACM). De ACM onderschrijft de in deze regeling neergelegde aangescherpte regels voor tarieftransparantie van betaalde informatienummers en maximumtarieven voor 090x-klantenservicenummers. Een opmerking van de ACM van redactionele aard is overgenomen.

## **II. Artikelen**

### **Artikel I, onderdeel A**

De onderdelen j en k zijn elkaars spiegelbeeld. Het totale bedrag dat de aanbieder van een openbare elektronische communicatiedienst de beller in rekening kan brengen voor een oproep naar een nummer waarmee betaalde informatiediensten kunnen worden afgenomen, is in beginsel samengesteld uit twee onderdelen: het verkeerstarief en het informatietarief. Het is nodig om deze tarieven goed te onderscheiden. Daarom worden definities van deze begrippen opgenomen.

Het verkeerstarief wordt door de aanbieder van de openbare telefonie- of (elektronische) communicatiedienst waarmee de beller een contract heeft, vastgesteld. Soms worden bij de beller in het geheel geen verkeerskosten in rekening gebracht, zoals bij oproepen naar 0800-nummers. De kosten die de verschillende aanbieders van telefoniediensten en elektronische communicatiediensten elkaar in rekening brengen bij de totstandkoming van elke oproep blijven hier buiten beschouwing. Het informatietarief wordt vastgesteld door de nummergebruiker die de aan de oproep verbonden aanvullende dienst levert.

Een en ander houdt in, dat in beginsel zowel het informatietarief als het verkeerstarief moet worden gemeld voorafgaand aan de oproep. Als relevante informatie over het verkeerstarief op andere wijze door de aanbieder wordt bekend gemaakt, mag in plaats van het verkeerstarief die andere wijze worden genoemd. Alleen als het informatietarief € 0 is, mag de vermelding van het informatietarief achterwege blijven en hoeft alleen het verkeerstarief dan wel relevante informatie over het verkeerstarief te worden gemeld.

### **Artikel I, onderdeel B**

#### **Eerste lid, onderdeel a**

In artikel 3.2a is de verplichting van de aanbieder van de elektronische communicatiedienst om het tarief voorafgaand aan de oproep te melden opgenomen. Met gebruikmaking van de geïntroduceerde begripsbepalingen voor verkeerstarief en informatietarief wordt deze verplichting gewijzigd. Het verbeteren van de transparantie van de tarieven brengt met zich mee, dat niet volstaan kan worden



met het melden door of namens de nummergebruiker, van een tarief dat in wezen het informatietarief is en de vermelding dat het tarief exclusief het verkeerstarief is. Het gewenst dat bij een oproep naar de in het artikel opgenomen nummers altijd het verkeerstarief wordt genoemd, of dat verwezen wordt naar de relevante informatie over het verkeerstarief.

Daarnaast moet ook het informatietarief worden gemeld, tenzij dat € 0,- per gesprek of per minuut bedraagt. In dat geval hoort de beller alleen dat hem een verkeerstarief in rekening zal worden gebracht. De verplichting om een melding te doen rust op zowel de aanbieder van de elektronische communicatiedienst als de nummergebruiker, waarbij de nummergebruiker niet bekend is met de verkeerstarieven van de aanbieder van de elektronische communicatiedienst van de beller. Beide genoemde partijen zijn verantwoordelijk voor de tariefmelding en kunnen in beginsel onafhankelijk van elkaar op deze verplichting worden aangesproken. Aanbieders van elektronische communicatiediensten 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.

#### *Eerste lid, onderdeel b*

Met de wijziging wordt beoogd te verduidelijken dat de verplichting om het opgeroepen nummer te melden beperkt is tot oproepen die op een geautomatiseerde wijze tot stand komen, waarbij het nummer dus niet handmatig door de beller op zijn toestel is aangekozen. Met 'handmatig' wordt zowel bedoeld het handmatig intoetsen van het toetsen of symbolen die alfanumerieke karakters weergeven als de situatie waarin een nummer dat door de beller op een eerder moment in het telefoongeheugen is opgeslagen, door de beller wordt geselecteerd. In deze gevallen kiest de beller bewust voor een oproep naar het betreffende betaalde informatienummer en is dit nummer bekend bij de beller. Bij geautomatiseerde oproepen daarentegen is dit niet altijd het geval. In deze gevallen is wenselijk dat voorafgaand aan de oproep het opgeroepen nummer wordt gemeld. Deze nummermelding kan op auditieve of visuele wijze geschieden.

#### **Artikel I, onderdeel C**

Het eerste lid van artikel 3.2c wordt aangepast aan de strikte scheiding tussen verkeerstarief en informatietarief. De aanbieder van de openbare elektronische communicatiedienst en de nummergebruiker moeten het maximale informatietarief voor de oproep vaststellen op basis van het gemelde informatietarief per minuut. Het verkeerstarief dat daarnaast bij de beller in rekening wordt gebracht, is op grond van artikel 5 van het BI in beginsel vergelijkbaar met het verkeerstarief dat door zijn telefontaanbieder in rekening wordt gebracht voor een oproep naar een geografisch nummer. Het tweede lid moet worden aangepast aan de situatie waarin in beginsel zowel het verkeerstarief als het informatietarief wordt gemeld. Alleen de hoogte van het informatietarief is doorslaggevend voor het ontstaan van de verplichting van het eerste lid.

Deze wijzigingen van de Rude zouden vanuit het oogpunt van consumentenbescherming beperkt kunnen blijven tot de verplichtingen van aanbieders van elektronische communicatiediensten en nummergebruikers tegenover consumenten, waardoor ingevolge artikel 1.1, onderdeel q, van de Telecommunicatiewet het gebruik van de openbare elektronische communicatiedienst beperkt blijft tot andere doeleinden dan bedrijfs- en beroepsdoeleinden. In de praktijk zouden de verplichtingen desalniettemin ook worden nageleefd bij oproepen die niet door consumenten worden gedaan, maar bijvoorbeeld door klein-zakelijke gebruikers. Het is namelijk in technische zin voor aanbieders van elektronische communicatiediensten en nummergebruikers niet goed uitvoerbaar om de oproepen die zij verwerken te onderscheiden naar oproepen die door consumenten worden gedaan en oproepen die voor bedrijfs- en beroepsdoeleinden worden gedaan. Een beperking tot consumenten zou bovendien het mogelijke ongewenste effect kunnen hebben dat de klein-zakelijke gebruikers die in het kader van hun onderneming gebruik maken van consumentendiensten en -goederen toch zouden kunnen worden uitgesloten van de geboden bescherming. In verband hiermee is ervoor gekozen telkens de term 'eindgebruiker' te hanteren.

#### **Artikel I, onderdeel D**

Artikel 3.2e vervalt, omdat het gewijzigde artikel 3.2a de verplichting omvat om altijd het verkeerstarief of relevante informatie over het verkeerstarief te melden.

#### **Artikel I, onderdeel E**

In artikel 3.2g zijn sinds 2010 regels opgenomen voor aanvullende consumentenbescherming bij telefonische contacten met de klantenservice van de dienstenleverancier waarmee een duurovereenkomst is gesloten. De in paragraaf 3.1 van het algemeen gedeelte van de toelichting genoemde marktperfectionen doen zich niet alleen voor bij duurovereenkomsten, maar bij elk telefonisch contact





via een nummer uit de 090x-reeks in verband met de aanschaf, ook de eenmalige aanschaf, van een product of een dienst.

Artikel 3.2g bevat de informatietarieven die door de aanbieder van de elektronische communicatiedienst ten behoeve van de nummergebruiker ten hoogste in rekening mogen worden gebracht voor een oproep naar een nummer dat door de nummergebruiker wordt gebruikt voor het bieden van klantenservice in het kader van een reeds gesloten overeenkomst, uitgesplitst naar een tarief per minuut of een tarief per gesprek. De nummergebruiker kan zelf kiezen voor het tarief per minuut of per gesprek.

Deze regeling loopt vooruit op de implementatie van artikel 21 van de Richtlijn consumentenrechten. Het tarief, genoemd in het eerste, respectievelijk het tweede lid, dient te worden gezien als basistarief voor oproepen naar klantenservicenummers, in de gevallen dat het informatietarief per tijdseenheid respectievelijk per gesprek wordt afgerekend.

Teneinde aanbieders van elektronische communicatiediensten die eindgebruikers toegang verschaffen tot een nummer uit de reeksen 0900, 0906 en 0909 uit het Nummerplan in staat te stellen te voldoen aan de verplichting in artikel 3.2g, eerste lid, heeft een nummergebruiker die een nummer uit de genoemde gebruikt voor het leveren van klantenservice in het kader van een gesloten overeenkomst en waarvan het tarief door een aanbieder van een elektronische communicatiedienst bij de eindgebruiker in rekening wordt gebracht, op grond van artikel 3.2g, vijfde lid, de verplichting om dit type gebruik van het nummer te melden aan zijn platformaanbieder (gedefinieerd in artikel 1.1e van de Rude). De betreffende platformaanbieder heeft, op grond van artikel 3.2g, zesde lid, op zijn beurt de verplichting om dit type gebruik van het nummer te melden aan de aanbieder(s) van een elektronische communicatiedienst waarmee hij een interconnectieovereenkomst heeft, die relevant is voor het gebruik van het betreffende 090x-nummer. Deze aanbieder heeft, op grond van artikel 3.2g, zesde lid, eveneens de verplichting om de melding van dit type gebruik van het nummer door te geven aan de aanbieder(s) van een elektronische communicatiedienst waarmee hij een interconnectieovereenkomst heeft, die relevant is voor het gebruik van het betreffende 090x-nummer. De melding wordt dus doorgegeven totdat deze de aanbieder van een elektronische communicatiedienst bereikt die eindgebruikers toegang verschaft tot het betreffende 090x-nummer. Dit laat onverlet dat aanbieders van elektronische communicatiediensten die eindgebruikers toegang verschaffen tot een nummer uit de reeks 0900, 0906 of 0909 uit het nummerplan in algemene zin te allen tijde een inspanningsverplichting hebben om te voldoen aan de wet- en regelgeving.

Zoals toegelicht bij artikel I, onderdeel E, gaat het om de tarieven die bij de eindgebruiker in rekening worden gebracht, en niet alleen bij de consument, als bedoeld in artikel 1.1, onderdeel q van de Telecommunicatiewet.

*De Minister van Economische Zaken,  
H.G.J. Kamp*