

Wijziging Regeling universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen

Regeling van de Minister van Economische Zaken van 7 juni 2006, nr. WJZ 6035377, houdende wijziging van de Regeling universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen in verband met het stellen van nadere eisen aan het gebruik van nummers

De Minister van Economische Zaken, Gelet op artikel 3.5a van het Besluit universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen;

Besluit:

Artikel 1

De Regeling universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen wordt als volgt gewijzigd:

A

Onder vervanging van de punt aan het slot van artikel 1 door een puntkomma, wordt een onderdeel toegevoegd, luidende:

g. nummer met bijzondere toegang: nummer uit het Nummerplan telefoon- en ISDN-diensten of een internationaal nummer dat voor toegang gebruik maakt van een voor dat nummer specifieke voorziening in een randapparaat van de eindgebruiker die wordt aangeboden door een aanbieder anders dan de aanbieder van een openbare elektronische communicatiedienst die de eindgebruiker toegang verschaft tot nummers uit het Nummerplan telefoon- en ISDN-diensten of internationale nummers.

B

In artikel 2.5, tweede lid, onderdeel a, vervalt de zinsnede 'of aanhoudend te laat of niet betaalde rekeningen'.

C

Na artikel 3.2 wordt een nieuw artikel ingevoegd, luidende:

Artikel 3.2a

1. 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, en waarvan de tarieven door die aanbieder bij de consument in rekening worden gebracht, draagt er zorg voor dat voorafgaand aan een oproep worden vermeld:

a. het tarief per minuut of per oproep, met, indien dit van toepassing is, de vermelding dat het genoemde tarief

exclusief een aanvullend verkeerstarief is en

b. het nummer dat wordt opgeroepen.

2. Een aanbieder van een openbare elektronische communicatiedienst die eindgebruikers toegang verschaft tot nummers met bijzondere toegang uit het Nummerplan telefoon- en ISDN-diensten en waarvan de tarieven door die aanbieder bij de consument in rekening worden gebracht, uitgezonderd geografische nummers, nummers uit de reeks 0670... tot en met 0679... en nummers als bedoeld in het eerste lid, draagt er zorg voor dat voorafgaand aan een oproep worden vermeld:

a. het tarief per minuut of per oproep, met, indien dit van toepassing is, de vermelding dat het genoemde tarief exclusief een aanvullend verkeerstarief is en

b. het nummer dat wordt opgeroepen.

3. Een aanbieder van een openbare elektronische communicatiedienst die eindgebruikers toegang verschaft tot internationale nummers met bijzondere toegang, waarvan de tarieven door die aanbieder bij de consument in rekening worden gebracht, vermeldt voorafgaand aan een oproep:

a. het tarief per minuut of per oproep, met, indien dit van toepassing is, de vermelding dat het genoemde tarief exclusief een aanvullend verkeerstarief is en

b. het nummer dat wordt opgeroepen.

4. In afwijking van het eerste, tweede en derde lid kan een aanbieder van een openbare elektronische communicatiedienst volstaan met het bieden van een voorziening voor gebruik in een randapparaat die het tarief en het nummer overeenkomstig het bepaalde in het eerste, tweede en derde lid vermeldt. De aanbieder bericht in dat geval haar eindgebruikers schriftelijk of elektronisch omtrent:

a. de wijze waarop aan de op haar rustende verplichting wordt voldaan en

b. het aanbod van een voorziening voor gebruik in een randapparaat.

5. Het eerste en tweede lid zijn niet van toepassing op oproepen vanuit het buitenland.

6. De melding bedoeld in het eerste, tweede en derde lid en de voorziening voor gebruik in een randapparaat zijn kosteloos voor de consument en zijn ondubbelzinnig en duidelijk leesbaar of verstaanbaar.

D

Na artikel 3.3 wordt een nieuw artikel ingevoegd, luidende:

Artikel 3.4

1. Een aanbieder van een elektronische communicatiedienst die eindgebruikers toegang verschaft tot nummers met bijzondere toegang uit het Nummerplan telefoon- en ISDN-diensten en waarvan de tarieven door die aanbieder bij de consument in rekening worden gebracht, uitgezonderd geografische nummers en nummers uit de reeks 0670... tot en met 0679..., of internationale nummers, biedt de consument tenminste een van de volgende voorzieningen voor het begrenzen van het gebruik van nummers met bijzondere toegang aan:

a. de maximale duur van de oproep;

b. het maximum tarief per minuut of per oproep;

c. de maximale kosten per oproep;

d. de maximale kosten per periode.

2. In afwijking van het eerste lid kan een aanbieder van een openbare elektronische communicatiedienst volstaan met het bieden van een voorziening voor gebruik in een randapparaat voor het begrenzen van het gebruik van nummers met bijzondere toegang overeenkomstig het eerste lid. De aanbieder bericht in dat geval haar eindgebruikers schriftelijk of elektronisch omtrent

a. de wijze waarop aan de op haar rustende verplichting wordt voldaan en

b. het aanbod van een voorziening voor gebruik in een randapparaat.

3. Voor een voorziening bedoeld in het eerste en tweede lid kunnen door die aanbieder redelijke kosten in rekening gebracht worden.

E

Na artikel 3.5 wordt een nieuw artikel ingevoegd, luidende:

Artikel 3.5a

1. Een aanbieder als bedoeld in artikel 3.2a, eerste, tweede en derde lid, biedt de consument die een klacht bij hem heeft ingediend, de mogelijkheid tot opschorting van betaling van het betwiste deel van de rekening tijdens de behandeling van de klacht.

2. Een aanbieder als bedoeld in artikel 3.2a, eerste, tweede en derde lid, biedt de consument de mogelijkheid tot opschorting van betaling van het betwiste deel van de rekening, indien de consument een geschil aanhangig maakt bij een op grond van artikel 12.1 van de wet erkende geschillencommissie binnen de

door die geschillencommissie gehanteerde termijn en de consument zijn aanbieder hiervan op de hoogte stelt.

Artikel II

Deze regeling treedt in werking met ingang van de eerste dag van de tweede kalendermaand na de dagtekening van de Staatscourant waarin zij wordt geplaatst.

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

Den Haag, 7 juni 2006.

*De Minister van Economische Zaken,
L.J. Brinkhorst.*

Toelichting

Algemeen

1. Inleiding

In de Regeling universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen zijn onder meer bepalingen ter bescherming van de eindgebruiker opgenomen. Deze bescherming tegen het bellen naar telefoonnummers met hoge tarieven blijkt thans onvoldoende te zijn. In de Regeling universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen worden daarom verplichtingen opgelegd aan aanbieders van bepaalde elektronische communicatiediensten. De grondslag voor deze verplichtingen zijn artikel 7.8 van de Telecommunicatiewet juncto artikel 3.5a van het Besluit universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen. Op grond hiervan kunnen regels worden gesteld voor aanbieders van openbare elektronische communicatienetwerken en openbare elektronische communicatiediensten inzake consumentenbescherming. Deze regels kunnen verschillen voor verschillende categorieën van openbare elektronische communicatiediensten of categorieën van nummers omdat het niet noodzakelijk hoeft te zijn verplichtingen die strekken tot consumentenbescherming voor alle vormen van dienstverlening in te voeren.

De wijziging van de Regeling universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen maakt deel uit van voorstellen tot wijziging van de Telecommunicatiewet en lagere regelgeving ter bescherming van de belangen van consumenten bij het gebruik van nummers met hogere dan gemiddelde tarieven. Aanleiding voor deze voorstellen is het feit dat het bestaande systeem van toezicht op het vlak van nummers uit het Nummerplan telefoon- en ISDN-diensten (verder: nummerplan) in de reeks 0800 en de reeksen 0900, 0906 en 0909 (verder: de reeks 090x) ontoereikend is. Enerzijds vindt dit systeem, gebaseerd op zelfregulering, onvoldoende draagvlak bij marktpartijen om gezamenlijk als sector op te treden tegen voorkomende misstanden met deze nummers. Anderzijds

heeft het systeem een te beperkte reikwijdte, omdat het niet ziet op andere nummers zoals nummers voor persoonlijke assistentdiensten en internationale nummers die een vergelijkbare problematiek kennen. Ook houdt het systeem geen rekening met het openstellen van nieuwe nummerreeksen waarbij eenzelfde problematiek mogelijk is als bij 090x nummers. Hieronder valt bijvoorbeeld de reeks 18xy. Het systeem van zelfregulering (artikel 4.11 van de Telecommunicatiewet) zal daarom worden vervangen door regulering op grond van de Telecommunicatiewet. De Onafhankelijke Post en Telecommunicatieautoriteit (verder: het college) wordt dan belast met het toezicht op de naleving van de gewijzigde wetgeving. Daarnaast zal worden voorzien in de mogelijkheid tot laagdrempelige geschillenbeslechting bij een geschillencommissie.

Onderdeel van de nieuwe voorstellen zal verder zijn de nummergebruiker een duidelijker rol te geven in het proces van het aanbieden van elektronische communicatiediensten indien daar nummers bij worden gebruikt. In de Telecommunicatiewet zal daartoe een basis worden opgenomen om ook de nummergebruiker verplichtingen op te kunnen leggen. Zodra artikel 7.8 van de Telecommunicatiewet is uitgebreid met de mogelijkheid om ook aan de nummergebruiker in het kader van de bescherming van de consument verplichtingen op te leggen, zullen het Besluit universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen en de Regeling universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen opnieuw worden gewijzigd.

Vooruitlopend op deze wetswijziging worden in de regeling enkele verplichtingen voor bepaalde aanbieders van openbare elektronische communicatiediensten opgenomen. Er is bewust voor gekozen reeds nu deze verplichtingen op te leggen omdat daarmee een groot deel van de onduidelijke informatievervalsing aan de consument kan worden weggenomen. Uit de grote hoeveelheid klachten die werden en worden ingediend bij de Stichting Informatiedienstcode, de Onafhankelijke Commissie Informatienummers, het college, de Consumentenbond en de aanbieders van openbare telefoondiensten zelf, blijkt dat de consument met grote regelmaat op het verkeerde been wordt gezet indien hij (vaak ook onbewust) belt naar een duur nummer. Enerzijds zijn er gevallen waarbij een malafide aanbieder veel consumenten binnen korte tijd met gebruikmaking van een nummer met een hoog tarief dupeert maar waarbij de individuele financiële schade relatief klein is; anderzijds zijn er gevallen waarbij een individuele consument voor een groot bedrag wordt gedupeerd. De noodzaak om reeds nu, voorafgaand aan een wetswijziging de informatieverplichting voor dienstaanbieders te vergroten

en daarmee de positie van de consument te versterken, leidt ertoe dat binnen een relatief kort tijdsbestek de Regeling universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen twee keer zal worden gewijzigd.

De regeling introduceert een aantal verplichtingen op het gebied van de transparantie en beheersbaarheid van tarieven van (telefoon)nummers. Het gaat om het melden van tarieven en nummers van bepaalde categorieën van nummers, het bieden van een voorziening om het gebruik van via bepaalde nummers toegankelijke dienstverlening te begrenzen, het in bepaalde omstandigheden continueren van de openbare telefoondienst en het bieden van een mogelijkheid tot betalingsopschorting aan de consument bij betwisting van een deel van de rekening.

2. Consumentenproblemen en beleidsuitgangspunten

Er spelen verschillende consumentenproblemen die veroorzaakt worden door het gebruik van nummers met hoge tarieven. Deze verschillende probleemgebieden hangen qua aard en omvang samen met de bestemmingen van bepaalde categorieën van nummers en de wijze waarop nummers worden gebruikt. Een relatief groot deel van de problemen wordt veroorzaakt door de omstandigheid dat deels of geheel geautomatiseerd kan worden gebeld naar dure nummers. Het zij opgemerkt dat geautomatiseerd bellen zich in verschillende hoedanigheden kan voordoen. Bij geautomatiseerd bellen kunnen problemen ontstaan waarbij sprake kan zijn van misleiding van de consument. Het gaat onder meer om situaties waarin via het gebruik van computerprogramma's (dialer) wordt ingebeld naar dure nummers die toegang verlenen tot databanken, waarbij het internet een aanjagende rol speelt. Vaak geschiedt de eerste maal aankiezen bewust en wordt de consument ook toegang geboden tot een gewenste inhoudelijke dienst (bijvoorbeeld muziek of erotisch), maar vinden de oproepen daarna automatisch plaats, en zonder dat merkbaar toegang wordt geboden tot deze inhoudelijke dienst. Er zijn dan wel hoge kosten aan deze vorm van inbellen verbonden. Daarnaast spelen er andersoortige omvangrijke problemen die worden veroorzaakt door intransparante tarieven of door dienstverlening waarbij de duur van een gesprek onnodig door de dienstverlener wordt verlengd. Door de technische dynamiek van de onderhavige soorten van dienstverlening kunnen binnen korte tijd verschuivingen optreden tussen dergelijke probleemgebieden.

De consument heeft ten aanzien van de verschillende probleemgebieden ook verschillende, reeds bestaande, mogelijkheden om zich te beschermen. Zo zijn die mogelijkheden in het algemeen

groter wanneer de consument zelf een nummer aankiest, dan wanneer het aankiezen automatisch geschiedt. De regeling sluit daarbij aan. Daar waar de beïnvloedingsmogelijkheden van de consument lager zijn, biedt de regeling een hogere bescherming. Daarbij wordt echter niet uit het oog verloren dat ook in de situatie waarin er deels of volledig geautomatiseerd wordt gebeld, de consument een eigen verantwoordelijkheid behoudt ten aanzien van een adequate beveiliging van zijn randapparatuur.

Voor een adequate beveiliging van een computersysteem is het noodzakelijk dat de consument voldoende algemene maatregelen neemt om een dergelijk systeem te beschermen tegen virusaanvallen of ongewenste overname van de controle van een dergelijk systeem door derden.

De te treffen maatregelen hebben voor de betreffende aanbieders van openbare elektronische communicatiediensten investeringskosten tot gevolg omdat in beginsel netwerkfunctionaliteiten moeten worden aangepast. De regeling beoogt een balans te vinden tussen deze kosten en de noodzaak tot bescherming van de consument.

Op basis van het voorgaande worden er in de regeling verschillende maatregelen opgenomen die variëren per probleemgebied en daarmee per verschillende categorieën van nummers en in de wijze waarop nummers worden gebruikt.

3. Nummers met bijzondere toegang

Nummers waarbij veel consumentenproblemen ontstaan zijn nummers die automatisch worden aangekozen. Deze nummers worden in deze regeling aangeduid als nummers met bijzondere toegang. Dit begrip heeft betrekking op een nummer dat voor toegang gebruik maakt van een voor dat nummer specifieke voorziening in een randapparaat van de eindgebruiker, welke wordt aangeboden door een aanbieder anders dan een aanbieder van een openbare elektronische communicatiedienst die eindgebruikers toegang verschaft tot nummers uit het nummerplan of internationale nummers. Een nummer met bijzondere toegang is derhalve een verbijzondering van het algemene begrip nummers. Het begrip toegang wordt hier niet gebruikt in de zin van artikel 1.1, onderdeel 1, van de Telecommunicatiewet. Toegang, als onderdeel van nummers met bijzondere toegang heeft in deze regeling een ruimere toepassing en heeft ook betrekking op (tele)communicatievoorzieningen waarvan eindgebruikers gebruik maken.

Het belangrijkste kenmerk van een nummer met bijzondere toegang is dat het aankiezen van het nummer wordt vergemakkelijkt voor de eindgebruiker door een voor dat nummer specifieke voorziening in een randapparaat van de eindgebruiker. Een voorbeeld van zo'n voorziening in de huidige praktijk is

inbelprogrammatuur voor een computersysteem, aangeboden door nummerexploitanten, ten behoeve van toegang tot inhoudelijke datadiensten bestaande uit beeld en/of geluid, meer populair gezegd maar technisch niet juist het internet.

Een tweede kenmerk van een nummer met bijzondere toegang is de neutraliteit ten opzichte van de gebruikte transporttechniek voor het verschaffen van toegang tot een nummer en de levering van een dienst via dat nummer. Indien in de toekomst blijkt dat ook bij internettelefonie op basis van een nieuwe transporttechniek anders dan een analoge modemverbinding opgezet door inbelprogrammatuur voor een computersysteem zoals in de huidige praktijk, toegang verstrekt wordt tot nummers met bijzondere toegang, zal ook hierop de verplichting tot tarieftransparantie rusten.

Omdat de bedoelde voorziening specifiek is voor het betreffende nummer, betreft het niet een voorziening in een randapparaat van de eindgebruiker ten behoeve van de algemene toegang tot nummers, zoals de functionaliteit in een besturingsprogramma voor een computersysteem dat het inbellen naar telefoonnummers mogelijk maakt, of de aankiesfunctionaliteit van een faxapparaat.

De regeling ziet toe op toegang tot onder meer 090x-nummers. Het betreft dan toegang tot spraakdiensten én toegang tot nummers met bijzondere toegang. Voor andere nummers uit het nummerplan gelden de verplichtingen tot tarief- en nummertransparantie en van gebruiksbegrenzingsen niet voor andere nummers dan nummers met bijzondere toegang. Ook geografische nummers en nummers uit de reeks 0670... tot en met 0679... (verder: 067abcd) zijn uitgezonderd van deze verplichtingen. Alleen al door de laatstgenoemde inperking heeft de regeling geen betrekking op algemene inbelprogrammatuur voor een computersysteem als deze wordt gebruikt voor het inbellen naar geografische nummers of nummers uit de reeks 067abcd.

4. Aanbieders

Bepaalde aanbieders van openbare elektronische communicatiediensten verschaffen de consument toegang tot nummers en daarmee, indien sprake is van additionele dienstverlening van de betreffende nummergebruikers, ook toegang tot deze additionele dienstverlening. Deze aanbieders beheersen dus de toegang tot beide vormen van dienstverlening. Daarom is het gewenst dat zij een grotere mate van verantwoordelijkheid dragen ten aanzien van beide genoemde vormen van dienstverlening.

De regeling ziet niet op andere aanbieders dan aanbieders van openbare elektronische communicatiediensten die de consument toegang verschaffen tot

nummers uit het nummerplan en internationale nummers. In de huidige praktijk behoren tot laatstgenoemde aanbieders vooral aanbieders van openbare telefoondiensten, vast en mobiel, en van carrierselectiediensten. Maar ook overige aanbieders behoren daartoe. Deze groep van overige aanbieders bestaat momenteel uit bepaalde aanbieders van telefonie met pakketgeschakelde transmissie, zoals internettelefonie gebaseerd op VoIP (Voice over IP). In de nabije toekomst zal het belang van deze diensten naar alle waarschijnlijkheid toenemen.

Het criterium dat aanbieders van elektronische communicatiediensten eindgebruikers toegang verschaffen tot nummers uit het nummerplan en internationale nummers, houdt in dat bijvoorbeeld breedband dienstverlening, die naast internettelefonie kan worden aangeboden door dezelfde aanbieder, niet onder de reikwijdte van deze regeling valt. Dat geldt om dezelfde reden ook voor toegang tot bepaalde (data)diensten gebaseerd op GPRS- of UMTS-technieken waarbij geen nummers uit het nummerplan of internationale nummers aankiesbaar worden gemaakt.

De genoemde verantwoordelijkheid is tweeledig. Ten eerste betreft dat de zorgvuldigheid jegens de consument waarmee de incasso voor dure nummers, in het bijzonder dure nummers die het gevolg zijn van de (relatief dure) dienstverlening van derde partijen, wordt uitgevoerd. De praktijk laat zien dat in dit opzicht de positie van de consument bij geschillen versterking behoeft. Ten tweede betreft die verantwoordelijkheid de zorgvuldigheid waarmee toegang wordt verschaft tot dure nummers en tot de dienstverlening van derde partijen. De genoemde aanbieders van openbare elektronische communicatiediensten beheersen vanuit hun in technologisch opzicht centrale positie deze toegang in belangrijke mate. Zij kunnen dan ook preventieve maatregelen treffen door de consument een voorziening te bieden die hem in staat stelt de toegang tot deze diensten beter te beheersen.

5. Genomen maatregelen

5.1 Tarieftransparantie

Op basis van artikel 7.3 van de Telecommunicatiewet rust er een algemene verplichting op aanbieders van openbare telefoondiensten om de tarieven van hun dienstverlening genoegzaam bekend te maken. De praktijk wijst uit dat het begrip genoegzaam nadere concretisering behoeft waar het gaat om tarieven van nummers, waarvan de hoogte van het tarief binnen een nummerreeks niet eenduidig is. Artikel 7.8 van de Telecommunicatiewet voorziet in een mogelijkheid bij of krachtens algemene maatregel van bestuur de verplichting

tot tarieftransparantie nader in te vullen. Die nadere verplichtingen voor het melden van tarieven van nummers kunnen verschillen per categorie van openbare elektronische communicatienetwerken en openbare elektronische communicatiediensten. In de wijziging van het Besluit universele dienstverlening en deze regeling vindt die nadere invulling plaats.

Nadere verplichtingen tot tarieftransparantie brengen voor de betreffende aanbieders investeringskosten met zich mee. De reikwijdte van een deel van de nadere verplichtingen tot tarieftransparantie is met het oog op de proportionaliteit van deze investeringskosten, beperkt tot bellen naar alle nummers in de reeks 090x en in de reeks 18xy, en tot overige situaties waarin deels of geheel geautomatiseerd kan worden gebeld naar nummers. Dit omvat onder meer situaties waarin via het gebruik van computerprogrammatuur wordt ingebeld naar dure nummers die toegang verlenen tot inhoudelijke diensten bestaande uit beeld of geluid. In de huidige situatie heeft het overgrote deel van de bekend zijnde consumentenklachten over het gebruik van andere nummers dan 090x nummers betrekking op nummers met bijzondere toegang. Bij het gebruik van 090x nummers vormt dit probleemgebied weliswaar het gros van de problemen, maar spelen – ten opzichte van internationale nummers – ook andersoortige, omvangrijke consumentenproblemen. De dienstverlening in de reeks 18xy is de telefonische abonnee-informatiedienst die door de aanbieder van de elektronische communicatiedienst in rekening kan worden gebracht bij de consument. Dit is een bijzondere vorm van de dienstverlening die in de reeks 090x wordt aangeboden. Hoewel de bestemming van de reeks 18xy inhoudelijke eisen stelt aan de dienstverlening die onder zo'n nummer mag worden aangeboden kunnen vergelijkbare consumentenproblemen optreden als in de reeks 090x.

Deze beperking betekent dat sommige consumentenproblemen buiten de werkingssfeer van deze regeling vallen omdat de omvang van die problemen klein is en de investeringskosten voor de aanbieders van de elektronische communicatiediensten niet in evenwichtige verhouding staan tot de omvang van de problemen bij de consument. Hierbij gaat het om nummerreeksen anders dan 090x-nummers die, gezien de bestemming dan wel zoals uit ervaringen in de praktijk blijkt, ruimte geven voor zowel lage als hoge eindgebruikerstarieven. Te denken valt aan de huidige 084/087 nummers, en internationale nummers die gebruikt worden voor spraakdiensten.

De Beleidsregels van de Minister van Economische Zaken over door het college uit te oefenen taken in de elektronische communicatiesector (Stcrt. 2005,

109) geven de consument reeds een mogelijkheid het tarief van deze nummers op te vragen en bieden in dat opzicht al een basisbescherming tegen onverwacht hoge kosten als gevolg van het bellen naar deze nummers. Indien in de toekomst een ontwikkeling wordt waargenomen die duidt op toenemende problemen met deze nummers, zal de werkingssfeer van deze regeling tot deze nummers uitgebreid worden.

Het nieuwe artikel 3.2a is gezien de bovenstaande overwegingen, voor zover het andere nummers dan nummers in de reeks 090x of in de reeks 18xy betreft, van toepassing op aanbieders van vaste en mobiele openbare elektronische communicatiediensten die hun eindgebruikers toegang verschaffen tot nummers met bijzondere toegang, voor zowel nummers uit het nummerplan als internationale nummers.

Er komen verschillende regimes voor de melding van tarieven. Voor nummers in de reeks 090x en in de reeks 18xy betreft het een verplichting tot tariefmelding voor alle nummers. Voor andere nummers dan deze nummers gaat het om meer beperkte vorm van tariefmelding, namelijk alleen voor nummers met bijzondere toegang. De verschillende regimes worden hieronder nader toegelicht.

Wat betreft nummers in de reeks 090x en in de reeks 18xy krijgen aanbieders van openbare elektronische communicatiediensten die aan hun eindgebruikers toegang verschaffen tot deze nummers, de plicht er zorg voor te dragen dat het tarief per minuut of per oproep van deze nummers die door hen bij de eindgebruiker in rekening worden gebracht, direct voorafgaande aan de aanvang van de oproep worden vermeld. Het betreft hier het op het moment van de oproep geldende tarief voor het gebelde nummer. De zorgplicht biedt de aanbieder de ruimte om een andere partij de tariefmelding te laten uitvoeren, zoals bijvoorbeeld de nummergebruiker. Hiermee wordt ingespeeld op de technische mogelijkheden van de verschillende betrokken partijen die bepalen welke partij de meldingen het goedkoopst kan uitvoeren. De aanbieder is er echter wel verantwoordelijk voor dat de melding daadwerkelijk geschiedt. Op basis van de genoemde wijziging van de Telecommunicatiewet zal ook de nummergebruiker deze plicht worden opgelegd. Dan zullen deze beide partijen verantwoordelijk zijn en door het college kunnen worden aangesproken indien er geen tarief- of nummermelding plaatsvindt.

De aard van deze tariefmelding en de mogelijke wijze van implementatie door betrokken aanbieders sluiten in grote mate aan bij de wijze waarop in de praktijk tariefmelding plaatsvindt bij 090x nummers op grond van de gedragscode die door een op grond van artikel 4.11

van de Telecommunicatiewet erkende instelling wordt gehanteerd. Het beschermingsniveau voor tarieftransparantie dat uitgaat van deze gedragscode wordt daardoor gecontinueerd.

Deze zorgplicht heeft alleen betrekking op tarieven die door de aanbieder bij de eindgebruiker in rekening worden gebracht en tevens direct gekoppeld zijn aan nummers in de reeks 090x en in de reeks 18xy. Daarmee valt het vermelden van het tarief van een dienst zoals een telefonisch consult die wordt geleverd door een huisarts en waarbij de facturering niet plaatsvindt via de telefoonrekening maar door die huisarts zelf, buiten de reikwijdte van deze zorgplicht. Over de hoogte van de tarieven worden overigens geen regels gesteld. Uit de melding moet duidelijk blijken of het tarief een tarief per minuut (eventueel in combinatie met een vast starttarief) of een vast tarief per oproep betreft.

Wat betreft overige nummers uit het nummerplan, daarbij uitgezonderd geografische nummers en nummers uit de categorie 067abcd, krijgen aanbieders van openbare elektronische communicatiediensten die hun eindgebruikers toegang tot deze nummers verschaffen een vergelijkbare zorgplicht als in het voorgaande genoemd, om ten aanzien van nummers met bijzondere toegang en die door deze aanbieders bij de consument in rekening worden gebracht, een tariefmelding te verrichten voorafgaand aan de aanvang van de oproep. De categorieën van geografische nummers en nummers uit de categorie 067abcd zijn hiervan uitgezonderd omdat bij het gebruik van deze nummers nauwelijks consumentenproblemen voorkomen. Het risico dat dit in de toekomst gebeurt is ook klein, omdat de eindgebruikerstarieven van geografische nummers relatief laag blijven door regulering en de eindgebruikerstarieven van 067abcd zich door marktwerking op eenzelfde niveau bevinden als de eindgebruikerstarieven van geografische nummers. Voor internationale nummers met bijzondere toegang geldt geen zorgplicht, maar een directe plicht voor aanbieders tot tarief- en nummertransparantie. Het verschil wordt veroorzaakt door het feit dat er bij internationale nummers geen andere partij in Nederland is betrokken bij de dienstverlening en de regeling niet van toepassing is op partijen die in het buitenland zijn gevestigd.

Aan het karakter van de melding onder beide genoemde regimes zijn voorwaarden verbonden.

Ten eerste moet de melding plaatsvinden direct voorafgaand aan de aanvang van de oproep. Dat wil zeggen dat de melding plaatsvindt voordat een tarief voor die oproep in rekening zal worden gebracht.

Ten tweede dient de melding ondubbelzinnig en duidelijk leesbaar of verstaanbaar te zijn. In de praktijk blijkt

namelijk veelvuldig dat, al dan niet met gebruikmaking van beschikbare techniek, tarieven onduidelijk worden vermeld. Het zij tevens opgemerkt dat mogelijk bij een oproep zowel melding van het minuuttarief als het starttarief plaats dient te vinden, en dat een van toepassing zijnde verplichte tariefmelding (opnieuw) dient plaats te vinden bij eventuele tussentijdse wijziging van tariefhoogte tijdens de oproep of bij toeschakeling naar een ander nummer.

Beide regimes houden in enkele opzichten rekening met de technische complexiteit om in sommige situaties tarieven te melden direct voorafgaand aan de oproep. Dergelijke situaties komen voor bij mobiel belverkeer maar zijn ook het gevolg van dal- en piektarieven en verschillende abonnementsvormen met variabele beltarieven.

Zo biedt de regeling ruimte ten aanzien van de mate van gedetailleerdheid waarmee tarieven worden gemeld. Indien van toepassing, moet vermeld worden dat het genoemde tarief exclusief een aanvullend verkeerstarief is. Daarbij wordt aangesloten bij de huidige praktijk. Zo wordt thans bij tariefmeldingen voor nummers in de reeks 090x aangegeven dat het vermelde bedrag exclusief de reguliere kosten van het gebruik van een mobiele aansluiting is indien deze niet zijn opgenomen in dat bedrag. Dit model blijft op basis van deze regeling mogelijk, en kan bovendien ook voor andere nummers worden gehanteerd.

Tevens worden, analoog aan de beleidsregels van het college voor tarieftransparantie, oproepen vanuit buitenlandse locaties uitgezonderd van deze regeling. Hierdoor behoeft tariefmelding bij buitenlandse roaming niet plaats te vinden.

Een belangrijk aanvullend onderdeel van de bovenbeschreven regimes van tariefmelding is dat een aanbieder op een alternatieve wijze invulling kan geven aan de verplichting tot tarieftransparantie. Hij kan namelijk volstaan met het aanbieden van een voorziening voor gebruik in een randapparaat die de betreffende meldingen verricht onder vermelding dat hij daarmee zijn verplichting tot tarieftransparantie invult. Daarmee ontstaat voor deze aanbieders meer flexibiliteit ten aanzien van de implementatievorm van deze meldingen.

Onder een voorziening voor gebruik in een randapparaat wordt een decentrale netwerkfunctionaliteit (dat wil zeggen een functionaliteit die niet in een elektronisch communicatienetwerk of -dienst is geïntegreerd) verstaan waar een eindgebruiker als enige partij controle over heeft. Een voorbeeld van een dergelijke voorziening is programmatuur voor computersystemen met analoge modems. De meldingen kunnen in dat geval gebeuren door middel van een tekst op een beeldscherm. Opgemerkt

zij dat het gebruik van een lokale voorziening geen afbreuk kan doen aan de inhoud van de meldingen en de omstandigheden waaronder deze plaatsvinden; de meldingen dienen immers te voldoen aan de in het voorgaande genoemde eisen. Dat betekent ook dat de aanbieder verantwoordelijk is voor de actualiteit van de in de voorziening opgenomen tariefmeldingen.

Een nadeel van een decentrale netwerkfunctionaliteit is dat een actieve houding van de consument is vereist. Om deze reden dient de betreffende voorziening op een laagdrempelige wijze te worden aangeboden, bijvoorbeeld op een website, en dient over het aanbod hiervan schriftelijke of elektronische berichtgeving aan de consument plaats te vinden. Een verwijzing op een website volstaat dus niet.

Tenslotte zij vermeld dat de tariefmeldingen en de in dit verband aangeboden voorzieningen voor gebruik in randapparatuur kosteloos dienen te zijn voor de consument.

5.2 Nummertransparantie

Naast het van toepassing zijnde regime voor tarieftransparantie, worden bepaalde aanbieders van openbare elektronische communicatiediensten tevens verantwoordelijk voor het vermelden van het nummer voorafgaand aan de aanvang van de betreffende oproep. Deze plicht is complementair aan de plicht voor tarieftransparantie en is dus op een gelijkwaardige wijze van toepassing in dezelfde situaties en op dezelfde typen aanbieders als wanneer tarieftransparantie dient te worden geboden.

Met de vermelding van een nummer dat wordt opgeroepen wordt tevens bedoeld de situatie waarin een nummer handmatig wordt aangekozen middels een draaischijf, toetsen of symbolen die alfanumerieke karakters weergeven en daarvoor dus vooraf bekend moet zijn bij de beller.

Hierbij worden dezelfde voorwaarden gesteld als bij tariefvermelding: nummertransparantie is kosteloos voor de consument en het nummer moet ondubbelzinnig en duidelijk leesbaar of verstaanbaar zijn. Naar analogie met de zorgplicht voor tarieftransparantie kan ook hier door een aanbieder volstaan worden met het aanbod van een voorziening voor gebruik in randapparatuur die het nummer voorafgaand aan de aanvang van de oproep meldt, en het genoegzaam bekendmaken van deze voorziening bij de consument.

Het bekend zijn met het te bellen nummer is belangrijk geworden door het toegenomen gebruik van technologie die het aankiezen van een nummer zonder volledige menselijke tussenkomst (zoals bijvoorbeeld het geval is bij dialers) mogelijk maakt. Zonder kennis van een te bellen nummer weet de consument niet tot welke nummerreeks het nummer

hoort. Hiermee mist hij relevante informatie over te verwachten tarieven, de aard van de bestemming en de mogelijke inhoud van de dienstverlening. Zo is het belangrijk dat een consument zich er van bewust is als naar een internationaal nummer wordt gebeld omdat daar in het algemeen hogere kosten aan zijn verbonden.

5.3 Gebruiksbeperkingen

Op basis van de Telecommunicatiewet heeft de consument bepaalde mogelijkheden voor het blokkeren van nummers of categorieën van nummers. Geblokkeerde nummers kunnen niet worden opgeroepen. De aanbieder van de openbare telefoondienst die de universele dienst levert, is verplicht op verzoek van een abonnee bepaalde categorieën van nummers te blokkeren. De gebruiks-drempel ligt echter tamelijk hoog omdat de algemene bereikbaarheid van de dienstverlening van nummergebruikers en in het bijzonder bepaalde diensten daarmee in het geding kan komen; te denken valt bijvoorbeeld aan het landelijk telefoonnummer van de politie 0900-8844. Er is daarom behoefte aan een flexibeler instrument, met het oog op de risico's die nummers met bijzondere toegang opleveren. In deze regeling krijgen aanbieders van openbare elektronische communicatiediensten die eindgebruikers toegang verschaffen tot nummers met bijzonder toegang, voor zover nummers uit het nummerplan en internationale nummers, en uitgezonderd geografische nummers en 067abcd nummers, de verplichting om een voorziening te bieden aan de consument om het gebruik van deze nummers vooraf op eigen initiatief te kunnen begrenzen.

De reden dat de reikwijdte van deze verplichting is beperkt tot die aanbieders die toegang verschaffen tot nummers met bijzondere toegang ligt in de proportionaliteit van deze maatregel met betrekking tot investeringskosten voor de aanbieder en de effectiviteit van deze maatregel. Het is weinig zinvol om, ten behoeve van het voorkomen van onverwacht hoge belkosten, het gebruik van een nummer ook te begrenzen wanneer de consument dit nummer zelf aankiest en zich daarbij bewust is van het beltarief.

Redelijke kosten voor deze dienst kunnen aan de consument doorberekend worden. In tegenstelling tot tarieftransparantie wordt deze dienst namelijk op verzoek van de consument geleverd en kan deze dienst worden gezien als een extra functionaliteit ten behoeve van de beller.

Uitgangspunt is dat de consument, op zijn eigen initiatief, vooraf de door hem gewenste controle kan uitoefenen op het gebruik van een elektronische communicatiedienst, en daarmee dus ook op het gebruik van dienstverlening van derden die door de aanbieders van elektronische

communicatiediensten wordt gefactureerd. Hiermee wordt een maatregel geïntroduceerd waarmee tot op zekere hoogte problemen met hoge telefoonrekeningen op een eenvoudige wijze door de consument voorkomen kunnen worden. De aansluiting van de consument vormt immers voor hem een centraal controlepunt voor alle vormen van dienstverlening bij deze nummers. Dit biedt voordelen op het gebied van eenvoud voor de consument en technische implementatie door de aanbieder. Verder vergroot het de mogelijke effectiviteit van toezicht door het college op het kunnen begrenzen van het gebruik van dure nummers, wat een belangrijke overweging vormt voor internationale nummers.

Er zijn meerdere uitvoeringsvarianten voor de bovenbeschreven verplichting denkbaar. De regeling beoogt hier niet een bepaalde uitvoeringsvorm op te leggen, maar geeft de betreffende aanbieders voldoende ruimte voor een voor hen passende kostenefficiënte en marktconforme uitvoering. Zo kunnen in plaats van gebruiksbegrenzingsnummers met bijzondere toegang, ook meer algemene gebruiksbegrenzingsnummers worden aangeboden. De regeling stelt echter wel een basis beschermingsniveau vast. Er wordt aan dit beschermingsniveau voldaan indien de geboden voorziening minimaal een van de volgende kenmerken heeft:

- a. Een maximum verbindingstijd verbonden aan een oproep. Een mogelijke voorziening met dit kenmerk is een voorziening waarbij een specifieke maximum verbindingstijd kan worden ingesteld voor oproepen naar nummers gebruikt voor toegang tot nummers met bijzondere toegang in de relevante nummerreeksen. In dit voorbeeld wordt bij het bereiken van de ingestelde maximum verbindingstijd de verbinding alleen gecontinueerd met instemming van de beller door het invoeren van een persoonlijke code.
- b. Een maximum tarief verbonden aan een oproep. Het gaat hier om de mogelijkheid voor de consument een maximum tarief in te stellen. Het kan om een tarief per minuut of een vast tarief per oproep gaan. Een voorbeeld van een dergelijke voorziening is het kunnen blokkeren van nummers waarvan het tarief boven € 0,50 per minuut ligt.
- c. Een maximum aan kosten van een oproep.
- d. Een maximum aan de totale belkosten per periode. De betreffende periode kan daarbij aansluiten bij de door de aanbieder gehanteerde factureringstermijn. Een dergelijke voorziening wordt door enkele aanbieders al geboden. Een concreet voorbeeld is een voorziening waarbij de consument voor de duur van een maand een limiet aan zijn belkosten kan instellen, en bij het voortijdig berei-

ken van deze limiet, expliciet dient in te stemmen met continuering van de dienst.

De aan te bieden voorziening betreft in beginsel een netwerkfunctionaliteit. Analooq aan de plicht tot tarieftransparantie, kan een aanbieder echter volstaan met het bieden van een voorziening voor gebruik in een randapparaat voor het begrenzen van het gebruik van nummers met bijzondere toegang. Deze mogelijkheid kan dus van belang zijn voor een aanbieder die er bijvoorbeeld voor kiest een specifieke voorziening aan te bieden voor het begrenzen van deze nummers in plaats van het aanbieden van een mogelijkheid tot het begrenzen van de gehele elektronische communicatiedienst.

5.4 Continuering openbare telefoondienst bij wanbetaling

Op grond van artikel 2.5 van de Regeling universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen worden aanbieders van openbare telefoondiensten thans zorgvuldigheidsvereisten en beperkingen opgelegd ten aanzien van afsluiting van de telefoondienst indien de consument zijn rekening geheel of gedeeltelijk niet betaalt. Indien er echter sprake is van aanhoudend te laat of slechts gedeeltelijk betaalde rekeningen, kunnen aanbieders waarop de betreffende regeling van toepassing is, alsnog overgaan tot een beperking van dienstverlening waarover geen betalingsachterstand bestaat. Hiermee blijft de consument in wezen een zwakke positie behouden bij het weigeren van betaling voor dienstverlening door derden die door de aanbieder van de openbare telefoondienst in rekening wordt gebracht. In de praktijk komt het veelvuldig voor dat problemen gerelateerd aan inbelverbindingen vanaf computersystemen zich uitstreken over meer dan een factureringsperiode. Juist ook in deze omstandigheid dient het recht op continuering van overige delen van de dienstverlening van de betreffende aanbieders te blijven bestaan. Immers, er is sprake van een koppeling van twee vormen van dienstverlening waarbij in de genoemde situatie een reëel alternatief voor de normale telefoondienst doorgaans niet voorhanden is. In deze regeling wordt daarom de betreffende uitzonderingsomstandigheid van het tweede lid van artikel 2.5 geschrapt. Het blijft overigens voor de aanbieder van de openbare telefoondienst wel toegestaan om in dat geval de aankiesbaarheid van de probleemcategorie voor de betreffende abonnee geheel of gedeeltelijk te beperken.

Opgemerkt wordt dat aanbieders van carrierselektiediensten niet onderhevig zijn aan de hierboven genoemde bestaande bepaling. Ook de nieuwe verplichting wordt niet aan aanbieders van carrierselektiediensten opgelegd. Voor

de dienstverlening die door deze categorie van aanbieders wordt aangeboden, te weten alleen uitgaande oproepen, bestaan momenteel voldoende redelijke alternatieven voor de consument in het geval de dienstverlening door deze aanbieders wordt stopgezet. Deze constatering is gebaseerd op de huidige praktijk waarbinnen de voorwaarden van dienstverlening geen hoge drempel voor overstap vormen. Ook heeft deze stopzetting geen gevolgen voor inkomende gesprekken; bij stopzetting van de dienstverlening van de aanbieder van de openbare telefoondienst is dit wel het geval. Om deze redenen is het niet nodig ten aanzien van deze aanbieders van deze plicht in te voeren.

5.5 Plicht tot opschorting van de betaling

Aanbieders van openbare telefoondiensten, carrierselektiediensten en overige elektronische communicatiediensten die toegang verschaffen tot nummers uit de reeks 090x of uit de reeks 18xy uit het nummerplan of tot andere nummers dan 090x nummers met bijzondere toegang uit dit nummerplan uitgezonderd geografische nummers en 067abcd nummers, alsmede internationale nummers met bijzondere toegang, krijgen de plicht de consument de mogelijkheid te bieden de betaling van een betwist deel van de rekening dat betrekking heeft op voornoemde nummers onder bepaalde omstandigheden op te schorten. Thans is er geen concrete wettelijke grondslag op basis waarvan de consument de mogelijkheid heeft om het betwiste bedrag niet te betalen. De consument is, onder bepaalde omstandigheden, slechts ervan verzekerd dat het deel van de telefoondienst waarop het twistpunt geen betrekking heeft, wordt gecontinueerd maar is in de praktijk gebonden aan het betalen van het betwiste bedrag.

De bedoelde omstandigheden zijn de – in de praktijk al veelvuldig gevolgde – route voor het buitengerechtelijk afhandelen van klachten en geschillen. Om gebruik te kunnen maken van de mogelijkheid de betaling op te schorten, dient de consument namelijk een klacht in te dienen bij een aanbieder van een openbare elektronische communicatiedienst over het betwiste deel van de rekening. De plicht voor de aanbieder van de openbare elektronische communicatiedienst tot het bieden van de mogelijkheid van opschorting van de betaling blijft vervolgens bestaan indien de consument na afhandeling van de klacht door zijn aanbieder zich niet kan vinden in de uitkomst daarvan en een geschil aanhangig maakt bij een op grond van artikel 12.1 van de Telecommunicatiewet erkende geschillencommissie binnen de door die geschillencommissie gehanteerde termijn en de consument zijn aanbieder hiervan op de hoogte stelt.

De exacte duur van de desbetreffende termijn wordt in de praktijk vastgesteld door de betreffende geschillencommissie. Het informeren van de betrokken aanbieder over het in behandeling nemen van een geschil door een geschillencommissie is een verantwoordelijkheid van de consument. Hiermee wordt voorkomen dat voor de aanbieder een onduidelijke situatie of hogere incassokosten kunnen ontstaan.

Het in artikel 3.5a vervatte recht op opschorting van de betaling moet leiden tot een betere balans tussen enerzijds het belang van de consument ten aanzien van ongerechtvaardigde incasso van de kosten van dure nummers en anderzijds het gerechtvaardigde belang dat aanbieders hebben ten aanzien van efficiënte incassering van facturen. Omdat een consument een klacht moet indienen bij zijn telefonie aanbieder wordt mogelijk misbruik van dit recht ontmoedigd. Immers, de inrichting van de procedure voor klacht- en geschilbehandeling is een marktaangelegenheid, waarbinnen de mogelijkheid bestaat voor bijvoorbeeld het heffen van klachtengeld.

De mogelijke opschorting van de betaling heeft als belangrijk voordeel dat bij klachten en geschillen over dure nummers een groter financieel risico wordt gelegd bij aanbieders van openbare elektronische communicatiediensten, en dat deze derhalve ook gemotiveerd zullen worden tot het hanteren van snelle en adequate procedures voor klacht- en geschilbehandeling. Het belang van het verschuiven van het financieel risico ligt met name bij klachten en geschillen die betrekking hebben op de in deze regeling vastgelegde zorgplichten voor tarieftransparantie en nummertransparantie voor aanbieders van openbare elektronische communicatiediensten. Deze zorgplichten versterken immers de rechtspositie van de consument jegens deze aanbieders bij een geschil over bijvoorbeeld een 090x nummer. Een ander belangrijk voordeel van deze regeling is dat voor de consument een duidelijkere situatie ontstaat over tot welke instantie hij zich moet richten met het oog op een geschil over het gebruik van dure nummers. Hij hoeft zich immers enkel te richten tot zijn aanbieder van de openbare elektronische communicatiedienst en mogelijk tot een van overheidswege erkende geschillencommissie. Deze voordelen zullen nog versterkt worden wanneer in het kader van de eerdergenoemde wetswijziging nummergebruikers vergelijkbare plichten krijgen als aanbieders van openbare elektronische communicatiediensten.

Overigens zij opgemerkt dat gegeven de mogelijkheid van opschorting er tot op zekere hoogte een eigen verantwoordelijkheid voor de consument blijft bestaan. De regeling ziet immers niet op situaties waarin reeds betaald is. In de praktijk komt het veelvuldig voor dat

betaling langs geautomatiseerde weg, via een afgegeven machtiging, plaatsvindt. De risico's die hieruit voortvloeien zijn de verantwoordelijkheid van de consument.

6. Consultatie van het OPT

Aan het Overlegplatform post en telecommunicatie (OPT) zijn de hoofdlijnen van deze regeling, als onderdeel van een breder beleidsvoornemen ten aanzien van consumentenbelangen bij het gebruik van nummers, voorgelegd voor advies op 12 oktober en 7 december 2004.

Op 28 februari 2005 heeft het OPT schriftelijk advies uitgebracht.

6.1 Algemeen

In zijn algemeenheid deelt het OPT de ernst van de onderhavige consumentenproblemen met betrekking tot informatienummers, de noodzaak dat de markt voor informatiediensten meer transparant gemaakt wordt en tevens dat adequaat toezicht noodzakelijk is.

6.2 Tarief- en nummertransparantie

Over verplichtingen op het gebied van tarief- en nummertransparantie voor aanbieders van openbare elektronische communicatiediensten die factureren aan de consument, is het OPT verdeeld. Aanbieders van elektronische communicatiediensten zien onvoldoende aanleiding voor deze maatregelen en twijfelen aan de proportionaliteit van deze verplichtingen, gelet op noodzakelijke implementatiekosten. Consumentenorganisaties zien echter wel aanleiding voor de maatregelen.

Ten aanzien van de proportionaliteit van deze maatregelen kan het volgende worden opgemerkt. De invloed van een zorgplicht voor tarief- en nummertransparantie bij 090x nummers en 18xy nummers voor aanbieders van openbare elektronische communicatiediensten is beperkt in die zin dat deze plicht aansluit bij de huidige in de markt bestaande bedrijfsmodellen. Ten aanzien van deze nummers legt de regeling bij facturerende openbare elektronische communicatiediensten weliswaar de verantwoordelijkheid voor tarief- en nummertransparantie maar deze zorgplicht vergt in beginsel geen daadwerkelijke investeringskosten. Wat betreft de tariefmelding bij andere nummercategorieën, voor zover het gaat om nummers met bijzondere toegang, is dit beeld niet fundamenteel anders. Hierbij dienen weliswaar naar verwachting in beginsel investeringen gedaan te worden om benodigde functionaliteiten in de netwerken op te nemen, waarbij de omvang van deze investeringen kan verschillen tussen vaste en mobiele netwerken, maar doordat een mogelijkheid bestaat voor aanbieders hier op alternatieve wijze invulling aan te geven kunnen investeringskosten beperkt blijven.

De rol van de aanbieders van openbare elektronische communicatiediensten en de technische mogelijkheden van deze aanbieders zijn, zoals eerder opgemerkt, van cruciaal belang om tarief- en nummertransparantie te kunnen bieden. Ook gelet op mogelijkheden voor effectieve handhaving, verdient het de voorkeur de partij die de toegang tot de aansluiting van de eindgebruiker controleert, de betreffende plichten te geven. Deze aspecten rechtvaardigen eventuele noodzakelijke investeringen.

6.3 Gebruiksbeperkingen

Ook ten aanzien van het beschikbaar stellen van faciliteiten voor gebruiksbeperkingen is het OPT verdeeld. Aanbieders van openbare elektronische communicatiediensten zien onvoldoende aanleiding voor deze verplichting en vinden deze in beginsel niet proportioneel gelet op noodzakelijke implementatiekosten. Bij deze visie is wel onderscheid te maken tussen een gebruiksbeperking op het niveau van een individuele oproep en een algemene gebruiksbeperking. Met name ten aanzien van de eerste vorm van gebruiksbeperking is er weerstand gelet op mogelijke implementatiekosten voor het vaste telefonienetwerk van KPN. Ten aanzien van de laatste geven deze aanbieders aan dat de consument in de praktijk uitsluitend behoefte heeft aan een kredietplafond. Consumentenorganisaties staan in zijn algemeenheid positief ten aanzien van de in deze ontwerp-regeling opgenomen bepaling over gebruiksbeperkingen.

In de regeling wordt rekening gehouden met de opmerkingen van aanbieders van elektronische communicatiediensten en de mogelijke variatie van de consumentenbehoeften op dit vlak. De betreffende aanbieders van elektronische communicatiediensten krijgen de nodige ruimte ten aanzien van het kiezen van een bepaalde implementatievorm; een van de opties daarvoor is een algemene gebruiksbeperking, waarvan de implementatiekosten ten opzichte van een gebruiksbeperking op het niveau van een oproep naar verwachting lager zullen zijn.

Aanbieders van informatiediensten hebben eveneens bezwaar geuit tegen deze regeling omdat dit strijdig zou zijn met de behoefte in de markt aan hogere en flexibele tarieven. Hier kan volstaan worden met de opmerking dat de regeling beoogt dat de consument, slechts indien hij daaraan zelf behoefte heeft, kan beschikken over een voorziening om het gebruik van de betreffende diensten te beperken.

6.4 Continuering van de telefoondienst

Aanbieders van elektronische communicatiediensten geven aan, in tegenstelling tot de consumentenorganisaties, geen aanleiding te zien voor deze maatregel.

Een onderbouwde motivering hiervoor ontbreekt echter. De maatregel is daarom gehandhaafd.

6.5 Betaalopschorting

Ten aanzien van de mogelijkheid tot betaalopschorting voor de consument maakt het OPT de opmerking dat dit mogelijk wanbetaling van de consument in de hand kan werken. Doordat sprake moet zijn van het aanhangig maken van een klacht bij de betreffende aanbieder, wordt dit risico echter beperkt. Immers aanbieders hebben daardoor de ruimte om zelf op dit punt een gepaste balans te creëren. In de in te richten procedures voor klachtbehandeling kan immers een bepaalde drempel opgeworpen worden zoals het heffen van klachtengeld.

7. Uitvoeringstoets college

Op grond van artikel 5 van het Informatiestatuut Onafhankelijke Post- en Telecommunicatieautoriteit is het college bij brief van 13 juli 2005, kenmerk TP/MO 5044254, om een uitvoeringstoets verzocht. Bij brief met kenmerk OPTA/NER/2005/202091 heeft het college in het kader van deze uitvoeringstoets opmerkingen geplaatst bij de ontwerpregeling.

Het college deelt de visie dat de huidige wet- en regelgeving (gebaseerd op zelfregulering) niet toereikend is om de consument voldoende bescherming te bieden in het licht van de onderhavige problematiek. Het college heeft een aantal specifieke opmerkingen gemaakt die hebben geleid tot wijziging van de inhoud van de regeling.

Hieronder wordt ingegaan op een aantal van de door het college gemaakte opmerkingen.

Ten aanzien van de door artikel 3.2a beoogde tarieftransparantie heeft het college haar zorg geuit over de mogelijkheid die blijkens de toelichting bestaat om de hoogte van verkeersstarieven, als onderdeel van het eindgebruikerstarief van een nummer dat toegang verschaft tot een informatiedienst, niet in omvang te vermelden. Hierdoor zouden excessief hoge aanvullende verkeersstarieven in rekening gebracht kunnen worden. Ik acht een dergelijke ontwikkeling niet reëel. Het bestaande regime voor tarieftransparantie op basis van een gedragscode van een toezichthoudende instelling, dat vergelijkbaar is met het regime van artikel 3.2a, heeft tot dusver niet geleid tot een dergelijke ontwikkeling. Mededinging onder aanbieders van elektronische communicatiediensten in de markt voor 090x diensten maakt een stijging van deze verkeersstarieven ook niet waarschijnlijk. Ik ben voornemens om indien een dergelijke ontwikkeling zich voor doet, de Regeling universele dienst en eindgebruikersbelangen binnen een kort tijdsbestek aan te passen.

Tenslotte zij vermeld dat het college van mening is dat het vierde lid 4 van het voorgestelde artikel 3.2a niet gebruiksvriendelijk is voor alle consumenten en daarmee afbreuk kan doen aan de doelstelling om alle consumenten op laagdrempelige wijze te informeren over tarieven en nummers. Ik acht in dit verband het bekend zijn bij de consument van de mogelijkheid om gebruik te maken van een dergelijke voorziening cruciaal. De verplichting om een betreffende voorziening bekend te maken is daarom aangescherpt. De aanbieder van een openbare telefoondienst of een carrièreselectiedienst zal niet kunnen volstaan met alleen een vermelding op een website, maar zal zijn abonnees per post of elektronisch moeten berichten over de beschikbaarheid van deze voorziening en zal verantwoordelijk blijven voor het actueel houden van deze voorziening.

Omdat de ontwerpregeling na de uitvoeringstoets op sommige punten is gewijzigd, is bij brief van 30 maart 2006, kenmerk ET/TM/6023623, een nieuwe versie van de ontwerpregeling aan het college voorgelegd. Bij brief van 26 april 2006, met kenmerk OPTA/NER/2005/201032, heeft het college in het kader van de uitvoeringstoets opmerkingen geplaatst bij de nieuwe versie van de ontwerpregeling.

Het college geeft daarbij in algemene zin aan de verwachting te hebben dat de gewijzigde ontwerpregeling de handhaafbaarheid vergroot. Het college stelt vast dat in de voorliggende voorgenomen wijziging van de regeling beter en nauwkeuriger is omschreven in welke gevallen de verplichting geldt tot het bieden van tarief- en nummertransparantie, tot het aanbieden van bepaalde vormen van gebruiksbegrenzingsen en tot de mogelijkheid om consumenten bij klachten over de hoogte van de rekening de betaling van het betwiste deel op te schorten.

Het college is tevens van mening dat in de gewijzigde ontwerpregeling de reikwijdte van de hierin opgenomen maatregelen te zeer is beperkt. Als reden hiervoor wordt genoemd de uitwerking van een belangrijk uitgangspunt bij de vaststelling van deze reikwijdte, het vinden van een balans tussen investeringskosten van aanbieders en het belang van consumenten om in staat te zijn zich te beschermen tegen onverwacht hoge telefoonrekeningen. Hierin zou het belang van de consument in de ogen van het college zwaarder kunnen wegen. In dit opzicht zou juist de eerste ontwerpregeling beter voldoen, waarbij sprake was van een verplichte tarief- en nummermelding en aanbieding van een mogelijkheid voor gebruiksbegrenzing bij alle categorieën van nummers, en waarbij deze verplichtingen alleen afhankelijk waren van de hoogte van de tarifiering. In de gewijzigde ontwerpregeling zijn

deze verplichtingen niet op alle nummers in bepaalde categorieën van nummers van toepassing en is de bijzondere toegang tot nummers meer leidend. Overigens is het niet zo dat tarief- en nummermelding en het bieden van mogelijkheden tot opschorting van betaling uitsluitend van toepassing zijn bij nummers met bijzondere toegang; deze plichten gelden bij alle nummers in de reeksen 090x en 18xy.

Het college wijst er op, dat in de afgelopen jaren het aantal klachten van consumenten over misbruik van telecommunicatiemiddelen in het algemeen en onverwacht hoge telefoonrekeningen in het bijzonder aanhoudend hoog is geweest en dat zij daaromervaart dat de druk vanuit consumenten, consumentenorganisaties en de politiek om hier handhavend op te treden is toegenomen.

Om de hierboven genoemde redenen heeft het college er een voorkeur voor dat de consument in alle gevallen geïnformeerd wordt over het te bellen nummer en het tarief hiervan en gebruik kan maken van de gebruiksbegrenzingsen en de betalingsopschorting, zonder een beperking tot specifieke vormen van dienstverlening, of tot een, in de ogen van het college, specifieke groep aanbieders. Ik merk hierover het volgende op.

De onderhavige ontwerpregeling strekt er niet toe een ex ante vastgestelde groep aanbieders te adresseren, maar richt zich op aanbieders die nu of in de toekomst, toegang geven tot voor de consument risicovolle dienstverlening. De verplichtingen uit de regeling zijn op alle aanbieders van elektronische communicatiediensten van toepassing indien zij toegang bieden tot in de regeling opgenomen categorieën van nummers. Deze omvang van de groep van aanbieders staat daarom niet vast en kan in de loop der tijd toe- of afnemen.

Eerder in deze toelichting zijn reeds twee redenen genoemd waarom de reikwijdte van deze regeling beperkt is ten opzichte van de wens van het college: als eerste de eigen verantwoordelijkheid van de consument die een grotere betekenis heeft in situaties waarin er bestaande mogelijkheden zijn om zich te beschermen, en als tweede de proportionaliteit van de maatregelen, gelet op de investeringskosten van aanbieders. De onderhavige maatregelen hebben betrekking op het overgrote deel van de huidige consumentenproblemen. Voor wat betreft het melden van tarieven is het tevens van belang er voor te waken dat dit afbreuk doet aan het gebruiksgemak van telecommunicatiediensten. Indien gekozen zou worden voor een systeem waarbij de consument in alle gevallen geïnformeerd zou moeten worden, zal hij in veel situaties te maken kunnen krijgen met een auditieve melding. Dit kan als storend ervaren worden wanneer bijvoorbeeld veelvuldig naar het buitenland of mobiel wordt gebeld en de

geldende tarieven daarbij bekend zijn bij de beller. Het beschermende effect van tariefmelding dient daarom in balans gebracht te worden met het gebruiksgemak voor de consument. Tenslotte wijs ik er nogmaals op dat in de toekomst de werkingssfeer van deze regeling binnen kort tijdsbestek aangepast zal kunnen worden indien daartoe aanleiding bestaat.

Op basis van de hiervoor genoemde argumenten acht ik het vooralsnog niet wenselijk de reikwijdte van deze regeling te vergroten.

8. Bedrijfs effecten

De verplichtingen en verantwoordelijkheden die in deze regeling zijn opgenomen hebben in beginsel financiële gevolgen voor de betreffende aanbieders. In het navolgende wordt indicatief op hoofdlijnen ingegaan op deze financiële gevolgen.

8.1 Tarief- en nummERMelding bij 090x en 18xy nummers

Alvorens in te gaan op de gevolgen ten aanzien van specifieke nummerreeksen van deze regeling, kan het volgende in zijn algemeenheid worden opgemerkt. De kosten van te treffen voorzieningen voor de door deze regeling beoogde tarieftransparantie zijn afhankelijk van enerzijds de mogelijkheden om tarieven van individuele oproepen in een 'real time' situatie te kunnen verwerken, en anderzijds van de techniek die nodig is om de meldingen te presenteren. Het zwaartepunt van mogelijk noodzakelijke investeringen ligt over het algemeen bij het eerstgenoemde aspect omdat voor tariefmelding voorafgaand aan een oproep in sommige gevallen wijzigingen in de opzet van signalerings- en factureringssystemen vereist zijn. Met name in situaties waarin sprake is van roaming tussen mobiele netwerken zouden derhalve investeringen vereist kunnen zijn. De kosten van een systeem om tariefinformatie te presenteren aan de beller zijn ten opzichte van het verwerken van tariefinformatie naar verwachting relatief gering.

In Nederland worden overigens reeds sinds enige tijd op basis van commerciële overwegingen door enkele aanbieders van carrierselektiediensten bepaalde vormen van directe tariefmelding aangeboden, die zijn gebaseerd op netwerkfunctionaliteiten.

Er zijn verder geen eenmalige of structurele administratieve lasten verbonden aan deze maatregel omdat de betrokken aanbieders in een daartoe ingericht systeem op zeer eenvoudige wijze tarief- en nummerinformatie zelf kunnen melden of doorgeven aan aanbieders van elektronische communicatiediensten.

Ten aanzien van de transparantie van tarieven en nummers van nummers in de reeksen 0900, 0906, 0909 en 18xy wordt een zorgplicht opgelegd aan aanbieders van openbare elektronische

communicatiediensten. Ik merk daarbij op dat op grond van het eerdergenoemde voorstel tot wijziging van artikel 7.8 van de Telecommunicatiewet ook de nummergebruikers van die nummers een verantwoordelijkheid zullen krijgen voor tarief- en nummertransparantie; de eenzijdige verantwoordelijkheid op basis van de zorgplicht voor aanbieders van openbare elektronische communicatiediensten zal derhalve tijdelijk zijn. Zoals eerder is aangegeven, heeft de markt door het hanteren van een zorgplicht de nodige flexibiliteit om hierin tegen zo laag mogelijke kosten te voorzien; immers, de feitelijke uitvoering van de vereiste tarief- en nummERMelding kan gedaan worden door de partij die daar vanuit technologisch oogpunt het best toe in staat is: de aanbieder van de elektronische communicatiedienst, de nummergebruiker of een derde partij. Er wordt daarmee volledig aangesloten bij de bestaande praktijk van dienstverlening op het gebied van telefonische informatiediensten. In de praktijk wordt bij spraakdiensten een auditieve tariefmelding gegeven, en bij andersoortige diensten een tekstuele melding van tarief en nummer. In het eerste geval vindt uitvoering plaats door de platformaanbieder, in het tweede geval door de nummergebruiker. De nieuwe maatregel verandert in dit opzicht niet noodzakelijk het gedrag van de betrokken aanbieders en vormt in dat geval dus voor deze partijen geen nieuwe kosten.

Het bellen vanaf mobiele toestellen naar deze nummers vormt hierop geen uitzondering. Bij het bellen vanaf een mobiel nummer bestaat de mogelijkheid om het geldende tarief bij benadering te melden. De betrokken aanbieder kan hier opteren voor het vermelden van tarieven exclusief de mobiele verkeerskosten mits hij dit zo expliciteert in de tariefmelding. Ook dit is thans gangbare praktijk.

Verder zij het volgende opgemerkt over de kosten van systemen om de bedoelde nummer- en tariefinformatie te presenteren, indien een aanbieder van de elektronische communicatiedienst er voor zou kiezen de uitvoering van de meldingen niet aan derden over te laten. Ik wijs erop dat ingeval het technisch of economisch niet haalbaar is om de benodigde functionaliteit te integreren in een elektronisch communicatienetwerk of -dienst, deze aanbieder de mogelijkheid heeft om met gebruik van een voorziening voor gebruik in een randapparaat de consument in staat te stellen nummer- en tariefinformatie over te bellen nummers te verkrijgen. Dit kan bijvoorbeeld van toepassing zijn bij datadiensten. De ontwikkeling van de benodigde programmatuur voor computersystemen is reeds, op initiatief van de markt zelf, op gang gekomen. Aan de ontwikkeling

en beschikbaarstelling van een dergelijke voorziening zijn naar verwachting geen hoge investeringskosten verbonden.

Tenslotte zij opgemerkt dat uitvoering van de regeling wordt vereenvoudigd doordat ten aanzien van oproepen die vanuit het buitenland naar 090x nummers worden gedaan, het tarief en het nummer niet te hoeven worden vermeld.

8.2 Tarief- en nummERMelding bij overige nummers

Aan de op andere nummers dan 090x en 18xy nummers van toepassing zijnde verplichtingen voor tarief- en nummertransparantie kan door de betreffende aanbieders van elektronische communicatiediensten alleen invulling worden gegeven met nieuwe technische voorzieningen. Er is daarom gezocht naar een balans tussen de noodzaak tot nieuwe investeringen door deze aanbieders, en het belang van de consument om adequaat geïnformeerd te worden indien hij naar een duur nummer belt.

Ook bij andere nummers dan 090x en 18xy nummers bestaat de mogelijkheid voor aanbieders van de betreffende openbare elektronische communicatiediensten om, indien een geïntegreerde voorziening in een netwerk of dienst technisch of economisch niet haalbaar is, een voorziening voor gebruik in een randapparaat beschikbaar te stellen die de betreffende meldingen kan verrichten. Omdat het hier alleen om diensten gaat die toegankelijk zijn via een nummer met bijzondere toegang, is het belang van deze mogelijkheid naar verwachting relatief groot. Verder bestaat net als bij tariefmeldingen voor 090x en 18xy nummers de verplichting om aan te geven dat het vermelde bedrag exclusief de kosten van het gebruik van een mobiele aansluiting is indien deze niet zijn opgenomen in het vermelde bedrag, en kunnen ten aanzien van oproepen die vanuit het buitenland worden gedaan (in gevallen van roaming met buitenlandse netwerken) de meldingen bij alle tarieven achterwege blijven.

De kosten van tarief- en nummERMelding bij overige nummers zullen in hoofdzaak betrekking hebben op tarief- en nummERMelding bij internationale nummers. Deze vormen daarbij qua aantal de belangrijkste categorie nummers. De specifieke kosten die samenhangen met de verwerking van tarieven van internationale nummers zullen naar verwachting niet hoog zijn. Over het algemeen zijn voor internationale nummers voor vaste bestemmingen de tarieven per land tot op zekere hoogte geüniformeerd. Ook op dit punt zijn dus naar verwachting geen zeer ingrijpende wijzigingen nodig in bestaande signalerings- en factureringssystemen voor het verwerken van real-time tariefinformatie.

Tenslotte zij nog, gezien het gestelde in paragraaf 5.1 over mogelijke toekomstige uitbreiding van de reikwijdte van

deze regeling, het volgende opgemerkt. Het gaat hier om de mogelijkheden voor tariefmelding bij bijvoorbeeld nummers voor persoonlijke assistent-diensten (084/087). Bij dergelijke nummers is sprake van terminerende IN-platforms die de dienstverlening bij deze nummers faciliteren. De mogelijkheden die deze IN-platforms bieden voor directe tariefmelding zijn vergelijkbaar met die van IN-platforms voor het termineren van verkeer naar betaalde 090x en 18xy nummers. Dat geldt ook voor de benodigde interoperabiliteit tussen terminerende netwerken en originerende netwerken. Deze mogelijkheden zijn in de praktijk al aanwezig. De verwachting is dan ook dat hier geen ingrijpende wijzigingen in de gebruikte technologieën noodzakelijk zullen zijn.

8.3 Gebruiksbeperkingen

De in deze regeling opgenomen plicht tot het aanbieden van een vorm van gebruiksbeperking kan leiden tot technische aanpassingen van de openbare telefonienetwerken. Daarbij zij wel opgemerkt dat voor een dergelijke voorziening redelijke kosten in rekening gebracht kunnen worden bij de consument.

De hoogte van mogelijk te maken kosten varieert naar verwachting sterk tussen netwerken. Door het voorleggen van meerdere opties voor uitvoeringsvormen wordt de nodige flexibiliteit geboden zodat iedere aanbieder van de openbare telefoondienst een voor zijn netwerk gepast systeem kan implementeren. Het beeld hierbij is dat implementatiekosten beperkt kunnen zijn.

Er zijn enkele aanbieders van openbare mobiele telefonie en ten minste één aanbieder van vaste telefonie in Nederland die reeds de functionaliteit aanbieden om de hoogte van een factuur over een bepaalde tijdsperiode, vooraf te begrenzen. In andere Europese landen, waaronder België, hanteren enkele aanbieders van vaste telefonie bij bepaalde categorieën van nummers limieten aan de verbindingduur. Deze ontwikkelingen zijn gestoeld op commerciële overwegingen en geven aan dat implementatie in beginsel goed mogelijk is.

Gebruiksbeperkingen voor datadiensten kunnen verder, analoog aan het regime voor tariefmelding, aangeboden worden via een voorziening voor gebruik in een randapparaat. De investeringskosten hierbij zijn zoals eerder beargumenteerd naar verwachting niet hoog. Deze mogelijkheid kan van belang zijn voor een aanbieder die er voor kiest een specifieke voorziening aan te bieden voor het begrenzen van datadiensten in plaats van het aanbieden van een mogelijkheid tot het begrenzen van de gehele elektronische communicatiedienst.

Artikelsgewijs

Onderdeel A

Aan artikel 1 wordt een nieuwe definitie toegevoegd. Een nummer met bijzondere toegang voldoet aan de definitie indien het een nummer betreft uit het nummerplan of een internationaal nummer, dat voor toegang gebruik maakt van een voor dat nummer specifieke voorziening in een randapparaat van de eindgebruiker, welke wordt aangeboden door een aanbieder anders dan een aanbieder van een openbare elektronische communicatiedienst die eindgebruikers toegang verschaft tot nummers uit het nummerplan of internationale nummers.

Thans behoren tot de hier bedoelde aanbieders in ieder geval aanbieders van openbare telefoondiensten en carrierselektiediensten, en verder ook aanbieders van op pakketgeschakelde transmissietechnieken gebaseerde telefonie, voor zover zij nummers uit het nummerplan of internationale nummers aankiesbaar maken.

De bedoelde voorziening betreft bijvoorbeeld software aangeboden door een andere partij dan de aanbieder van de openbare telefoondienst en die is geïnstalleerd op een computersysteem van de eindgebruiker, en waarmee de toegang wordt geboden tot een bepaalde vorm van inhoudelijke dienstverlening. Dit kan bijvoorbeeld de toegang tot muziek, informatie of erotiek zijn.

Onderdeel B

In artikel 2.5, tweede lid, onderdeel a, van de Regeling universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen wordt de uitzonderingssituatie voor de omstandigheden waaronder aanbieders van openbare telefoondiensten tot afsluiting van dienstverlening kunnen overgaan indien de consument zijn rekening geheel of gedeeltelijk niet betaalt, gewijzigd. De uitzonderingssituatie dat sprake moet zijn van aanhoudend te laat of gedeeltelijk betaalde rekeningen wordt geschrapt. Dit houdt in dat ook indien een consument een langdurig of herhaaldelijk probleem heeft met een deel van de factuur de aanbieder van de openbare telefoondienst niet tot afsluiting van de dienstverlening over kan gaan. Hierdoor wordt de consument beter beschermd tegen afsluiting van de normale telefoondienst. Het blijft de aanbieder van de openbare telefoondienst overigens wel toegestaan om in dat geval de aankiesbaarheid van de probleemcategorie voor de betreffende abonnee geheel of gedeeltelijk te beperken.

Onderdeel C

Het eerste lid van het nieuwe artikel 3.2a bepaalt dat aanbieders van openbare elektronische communicatiediensten er zorg voor dienen te dragen dat de tarieven per minuut of per oproep, met, indien dit van toepassing is, de vermeld-

ding dat het genoemde tarief exclusief een aanvullend verkeerstarief is, van nummers in de reeksen 0900, 0906, 0909 en 18 die door hen bij de consument in rekening worden gebracht, voorafgaand aan de aanvang van de oproep worden vermeld. Tevens moeten zij er zorg voor dragen dat het nummer voorafgaand aan de oproep wordt gemeld, met dien verstande dat hieronder ook wordt verstaan de situatie waarin een nummer handmatig wordt aangekozen middels een draaischijf, toetsen of symbolen die alfanumerieke karakters weergeven en daarvoor dus vooraf bekend moet zijn bij de beller.

Dit onderdeel van deze regeling geldt in ieder geval voor aanbieders van openbare telefoondiensten en carrierselektiediensten, en verder voor aanbieders van op pakketgeschakelde transmissietechnieken gebaseerde telefonie, voor zover ook deze aanbieders nummers in de reeksen 0900, 0906, 0909 en 18 aankiesbaar maken.

Het gaat hier om een zorgplicht tot het kosteloos bieden van een vorm van directe tarief- en nummermelding, dat wil zeggen het melden van het op dat moment geldende tarief voorafgaand aan de oproep naar een nummer. De tariefmelding heeft alleen betrekking op tarieven die direct gekoppeld zijn aan een nummer (zoals een starttarief voor de verbinding, een tarief per minuut, of een tarief per oproep). Verder wordt in de regeling, voor zover het gaat om nummers die toegang geven tot informatiediensten, een onderscheid gemaakt tussen het tarief van de informatiedienst en het verkeerstarief. Indien van toepassing, moet vermeld worden dat het genoemde tarief exclusief een aanvullend verkeerstarief is.

In het tweede lid is bepaald dat aanbieders van openbare elektronische communicatiediensten ten aanzien van andere categorieën van nummers met bijzondere toegang uit het nummerplan dan de reeks 090x, geografische nummers en de reeks 067abcd, er zorg voor dienen te dragen dat voorafgaand aan de aanvang van de oproep het tarief en het nummer dat wordt opgeroepen, worden vermeld.

Op grond van het derde lid moeten aanbieders van openbare elektronische communicatiediensten ten aanzien van internationale nummers waarmee toegang wordt verschaft tot nummers met bijzondere toegang, voorafgaand aan de aanvang van de oproep het tarief en het nummer dat wordt opgeroepen, vermelden op een wijze analoog aan de hierboven beschreven verplichtingen.

Dit artikel richt zich in beginsel niet tot een aanbieder van internettoegang die gebruik maakt van een nummer (en dus zelf nummergebruiker is). Dit kan bijvoorbeeld een gebruiker van een 090x nummer zijn die via dat nummer toegang verschaft tot internet (dus een

vergelijkbare dienst als welke een via een 067abcd nummer kan worden aangeboden), maar waarbij deze dienst via de telefoonnota van de aanbieder van de telefoondienst wordt afgerekend. De eerstgenoemde is weliswaar een aanbieder van een elektronische communicatiedienst maar voldoet niet aan het criterium dat hij zelf de kosten van het gebruik van het nummer in rekening brengt bij de eindgebruiker.

Aanbieders kunnen volstaan met het aanbieden van een voorziening voor gebruik in een randapparaat die de meldingen als bedoeld in het eerste, tweede en derde lid verricht.

Daarbij kan in ieder geval worden gedacht aan inbelnummers voor via het internet aangeboden informatiediensten. Een voorziening in een randapparaat kan daarbij programmatuur zijn die de consument op zijn computersysteem kan installeren en die automatisch wordt ingeschakeld zodra een verbinding met een analogo modem wordt gelegd met een telefoonnummer. De aanbieder dient, indien hij voor deze voorziening opteert, de consument schriftelijk of elektronisch te berichten over de beschikbaarheid van een dergelijke voorziening en te vermelden dat hij daarmee invulling geeft aan de hem opgelegde verplichting tot tarieftransparantie. Indien de consument dan geen gebruik maakt van die voorziening, heeft de aanbieder wel voldaan aan de (zorg)plicht die op grond van het eerste, tweede of derde lid op hem rust.

De genoemde (zorg)plichten tot het melden van tarieven en nummers zijn niet van toepassing op oproepen die vanuit het buitenland worden gedaan. Dit

geldt voor oproepen vanaf zowel vaste als mobiele aansluitpunten en dus ook in roaming situaties.

Het zesde lid tenslotte bepaalt dat voor de tarief- en nummermeldingen en voor de voorziening voor gebruik in een randapparaat geen kosten bij de consument in rekening mogen worden gebracht en dat de bedoelde meldingen ondubbelzinnig en duidelijk leesbaar of verstaanbaar moeten zijn.

Onderdeel D

Artikel 3.4 verplicht aanbieders van openbare elektronische communicatiediensten die eindgebruikers toegang verschaffen tot nummers met bijzonder toegang, voor zover nummers uit het nummerplan en internationale nummers, en uitgezonderd geografische nummers en 067abcd nummers, een voorziening te bieden aan de consument om het gebruik van deze nummers vooraf op eigen initiatief te kunnen begrenzen. De limitering betreft daarmee niet alleen de dienstverlening van de aanbieder zelf, maar ook dienstverlening van derden die door deze aanbieders worden gefactureerd. De voorziening voor het begrenzen van deze diensten dient één van de in de onderdelen a tot en met d opgesomde kenmerken te hebben. Onderdeel a betreft een mogelijkheid voor de consument om bij zijn aanbieder een maximum verbindingduur in te stellen voor een oproep. Onderdeel b betreft een uitvoeringsvariant die de consument de mogelijkheid biedt een tarief in te stellen waarbij oproepen naar een nummer met een hoger tarief dan het eerstgenoemde tarief niet mogelijk is. Onderdeel c betreft het kunnen instellen van

een maximum aan de kosten van een oproep. Onderdeel d tenslotte, betreft een uitvoeringsvariant waarbij een maximum bedrag is in te stellen voor de totale kosten van het bellen over een bepaalde periode.

In het tweede lid wordt bepaald dat aanbieders redelijke kosten voor deze dienstverlening bij de consument in rekening kunnen brengen.

Onderdeel E

Artikel 3.5a bepaalt dat aanbieders van openbare telefoondiensten, carrierelectiediensten en overige elektronische communicatiediensten die toegang verschaffen tot nummers uit de reeks 090x of uit de reeks 18xy uit het nummerplan of tot andere nummers dan 090x nummers met bijzondere toegang uit dit nummerplan uitgezonderd geografische nummers en 067abcd nummers, alsmede internationale nummers met bijzondere toegang, de plicht krijgen de consument de mogelijkheid te bieden de betaling van een betwist deel van de rekening dat betrekking heeft voornoemde nummers onder bepaalde omstandigheden op te schorten.

Op grond van het tweede lid duurt de plicht tot het bieden van de mogelijkheid van opschorting van de betaling voort indien de consument een geschil aanhangig maakt bij een op grond van artikel 12.1 van de wet erkende geschillencommissie binnen de door die geschillencommissie gehanteerde termijn en de consument zijn aanbieder hiervan op de hoogte stelt.

*De Minister van Economische Zaken,
L.J. Brinkhorst.*