

Beleidsregels invulling wijziging Regeling universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen

OPTA/IPB/2006/203066

Het college van de Onafhankelijke Post en Telecommunicatie Autoriteit (hierna: het college) is op grond van artikel 15.1, derde lid, van de Telecommunicatiewet (hierna: Tw) bevoegd toe te zien op de naleving van de wijziging Regeling universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen¹ (hierna: regeling). Ter nadere invulling van deze bevoegdheid stelt het college de 'Beleidsregels invulling wijziging Regeling universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen' (hierna: beleidsregels) vast.

Overwegingen

In de afgelopen jaren hebben consumenten in toenemende mate geklaagd over een onverwacht hoge telefoonrekening, vaak als gevolg van dialers. In de regeling zijn verplichtingen opgenomen voor aanbieders van openbare elektronische communicatiediensten (hierna: aanbieders) om consumenten mogelijkheden te bieden om de telefoonkosten die veroorzaakt worden door dialers te beheersen.

In de regeling zijn verplichtingen opgenomen voor aanbieders die toegang verlenen tot bepaalde nummercategorieën aan eindgebruikers en die de kosten daarvan in rekening brengen bij consumenten. In de hoofdlijnen houden de verplichtingen het volgende in:

- Het bieden van nummer- en tariefvermelding bij informatienummers en nummers met een bijzondere toegang.
- Het bieden van voorzieningen voor het begrenzen van het gebruik van nummers met bijzondere toegang.
- Het bieden van mogelijkheid om de betaling op te schorten, indien een klacht is ingediend bij de aanbieder of een geschil aanhangig is gemaakt bij een erkende geschillencommissie.

Voor het nakomen van de tarief- en nummervmelding hebben de aanbieders aangegeven dat zij de medewerking nodig hebben van de nummergebruikers. De nummergebruikers beschikken de informatie over de

tarieven en de technische mogelijkheden om nummers te vermelden. In beginsel rusten de verplichtingen op aanbieders en niet op nummergebruikers. Aanbieders dienen binnen hun mogelijkheden aan de verplichtingen te voldoen.

Aanbieders hebben aangegeven dat zij slechts beperkte mogelijkheden zien om invulling te geven aan de op hen rustende verplichtingen. Daarom hebben aanbieders maatregelen voorgesteld die zij kunnen treffen opdat de nummergebruikers deze feitelijke voorzieningen ook treffen. De aanbieders hebben voorgesteld wanneer er klachten zijn, deze eerst door te sturen naar de Stichting Onafhankelijke Commissie Informatienummers (hierna: OCI) voor afhandeling. Wanneer de klachten aanhouden, dan willen de aanbieders de betaling aan de nummergebruikers opschorten. Wanneer dit wederom niet tot de gewenste resultaten leidt, dan willen de aanbieders de aankiesbaarheid opschorten. Deze voorgestelde opeenvolgende maatregelen komen het college niet onlogisch voor. Niettemin wijst het college erop dat het treffen van de laatste twee maatregelen de verantwoordelijkheid is en blijft van de betreffende aanbieder.

Wanneer aanleiding ontstaat voor handhaving dan zal het college per geval bekijken in hoeverre de aanbieder binnen haar mogelijkheden aan de verplichtingen kan voldoen. Het college gaat er vanuit dat aanbieders er alles aan zullen doen om aan de verplichtingen te voldoen.

Beleidsregels

Artikel 3.2a, lid 1, Regeling universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen

Tarief- en nummervmelding bij 0900, 0906, 0909 en 18xy nummers uit het Nummerplan telefoon- en ISDN-diensten

Tariefvermelding

- Bij iedere aanprijzing in het openbaar van de dienst, waar het desbetreffende informatienummer toegang

toe biedt, wordt het tarief per minuut of per oproep vermeld.

- Voorafgaand aan de feitelijke levering of aanvang van de informatiedienst wordt het tarief per minuut of per oproep vermeld met, indien dit van toepassing is, de vermelding dat het genoemde tarief exclusief een aanvullend verkeerstarief is.

- Vermelding van het tarief van een dienst die via een computer of ander randapparaat met beeldscherm wordt afgenomen, wordt in elk geval visueel weergegeven, waarbij het tarief duidelijk zichtbaar en goed leesbaar is.

Nummervmelding van informatienummers

- Bij visuele vermelding van het nummer wordt tussen de dienstcode (0900, 0906, 0909) en het overig deel van het nummer een scheidingsteken geplaatst. Het nummer is duidelijk zichtbaar en goed leesbaar.

- Het nummer wordt volledig weergegeven.

- Bij auditieve vermelding van het nummer wordt tussen de dienstcode (0900, 0906, 0909) en het overig deel van het nummer een duidelijke onderbreking aangebracht.

- Nummervmelding is niet van toepassing indien de consument handmatig het nummer aankiest.

Artikel 3.2a, lid 2, Regeling universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen

Tarief- en nummervmelding bij nummers met bijzondere toegang uit het Nummerplan telefoon- en ISDN-diensten, uitgezonderd geografische nummers, nummers uit de reeks 0670... tot en met 0679... en nummers als bedoeld in artikel 3.2a, lid 1, van de Regeling universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen

- Voorafgaand aan de feitelijke totstandkoming van de bijzondere toegang worden het nummer en het tarief van het gebruikte nummer per minuut of per oproep vermeld.

- Vermelding van het tarief en nummer van een dienst die via een computer of een ander randapparaat met

beeldscherm wordt afgenomen, wordt in elk geval visueel weergegeven, waarbij het tarief en het nummer duidelijk zichtbaar en goed leesbaar zijn.

10. Het nummer wordt volledig weergegeven.

11. Nummervermelding is niet van toepassing indien de consument handmatig het nummer aankiest.

Artikel 3.2a, lid 3, Regeling universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen

Tarief- en nummervermelding bij internationale nummers met bijzondere toegang

12. Voorafgaand aan de feitelijke totstandkoming van de bijzondere toegang worden het nummer en het tarief van het gebruikte nummer per minuut of per oproep vermeld.

13. Vermelding van het tarief en het nummer van een dienst die via een computer of een ander randapparaat met beeldscherm wordt afgenomen, wordt in elk geval visueel weergegeven, waarbij het tarief en nummer duidelijk zichtbaar en goed leesbaar zijn.

14. Het nummer wordt volledig weergegeven.

15. Nummervermelding is niet van toepassing indien de consument handmatig het nummer aankiest.

Artikel 3.4 Regeling universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen Gebruiksbeperkingen

16. Bij het kenbaar maken van zijn aanbod van een voorziening voor het begrenzen van het gebruik van nummers met bijzondere toegang, kan de aanbieder gebruik maken van een mededeling op zijn website(s), van e-mail of van post.

Toelichting op de beleidsregels

Consultatie

Op 10 augustus 2006 heeft het college de openbare consultatie gestart over het voornemen van het college om beleidsregels vast te stellen. Belanghebbenden hebben naar aanleiding van de openbare consultatie schriftelijke reacties gegeven. Op verzoek van enkele marktpartijen heeft het college op 6 oktober 2006 een ronde tafel bijeenkomst gehouden. Het college heeft de kernpunten van de reacties van marktpartijen, voor zover die betrekking hadden op de beleidsre-

gels van het college, betrokken bij het vaststellen van de beleidsregels. De reacties op de regeling en de ten grondslag liggende beleidskeuze van de Minister van Economische Zaken heeft het college niet betrokken bij het vaststellen van de beleidsregels, omdat marktpartijen zich hiervoor tot het Ministerie van Economische Zaken kunnen wenden.

Op wie richten de verplichtingen zich

In de regeling worden verplichtingen opgelegd aan een aanbieder van een openbare elektronische communicatiedienst die toegang verschafft tot bepaalde categorieën nummers en die de kosten bij de consument in rekening brengt.

In de regeling wordt de nadruk gelegd op degene die de rekening verstuurt aan de consument. Carrier(pre)selectie aanbieders die eindgebruikers toegang verschaffen tot bepaalde categorieën van nummers en die de kosten in rekening brengen bij consumenten vallen ook onder de verplichtingen.

Aanbieders die geen consumenten bedienen vallen niet onder de verplichtingen. Het college kan niet vooraf vaststellen in welke hoedanigheid een klant een dienst afneemt van zijn aanbieder. In beginsel rusten de verplichtingen in de regeling op alle aanbieders van elektronische communicatiediensten die rekeningen versturen aan consumenten. Wanneer een aanbieder van mening is dat de verplichtingen uit de regeling niet op hem van toepassing zijn, dient hij aan te tonen dat zijn klanten, aan wie hij de kosten factureert, geen consumenten zijn in de zin van de Telecommunicatiewet². De aanbieder dient dit aan te kunnen tonen indien daartoe aanleiding is, bijvoorbeeld op verzoek van het college.

Verplichtingen

In de regeling zijn de volgende verplichtingen opgenomen:

A. Nummer- en tariefvermelding 0900, 0906, 0909 en 18xy

Voor informatienummers geldt in de huidige situatie voor nummer- en tariefvermelding de Code Informatiediensten (hierna: code) van de Stichting Onafhankelijke Commissie Informatienummers (zie www.stichtingoci.nl). Het systeem van zelfregulering is door de minister ontoereikend bevonden. De minister heeft het systeem van zelfregulering vervangen door regulering. De regels uit de code

voor nummer- en tariefvermelding voor informatienummers zijn neergelegd in de regeling.

Het college is van mening dat de materiële eisen van de code voldoende transparantie aan consumenten bieden. Voor de nummer- en tariefvermelding voor informatienummers hanteert het college daarom het beschermingsniveau van de code als uitgangspunt.

Voor de nummer- en tariefvermelding van een dienst die via een computer of een ander randapparaat met beeldscherm wordt afgenomen, gaat het college daarbij uit van in elk geval een visuele vermelding naast een auditieve vermelding. Het college is van oordeel dat een auditieve vermelding van het tarief te beperkt is. Wanneer een consument niet beschikt over een aanvullend middel om kennis te nemen van deze auditieve vermelding (een geluidskaart), heeft deze melding namelijk geen effect. De nummervermelding geldt vanzelfsprekend niet wanneer de consument handmatig het nummer aankiest met zijn mobiele toestel of telefoontoestel. In dit geval is het nummer voor de consument bekend.

Het college wijst nadrukkelijk op het zesde lid van artikel 3.2a, waarin is vastgelegd dat een melding kosteloos, ondubbelzinnig en duidelijk leesbaar en verstaanbaar dient te zijn. Het is voor het college onmogelijk om op voorhand in beleidsregels vast te leggen wanneer een melding wel of niet ondubbelzinnig is. Het college wil bovendien zoveel mogelijk ruimte laten aan de aanbieders zelf om hun verantwoordelijkheden te nemen. Het college gaat er daarbij vanuit dat aanbieders zich zullen inspannen om geen twijfel te laten bestaan over de inhoud en de strekking van de tariefmelding.

B. Nummer- en tariefvermelding nationale en internationale nummers met bijzondere toegang

De aanpassing van de regeling heeft als uitgangspunt om consumenten beter te beschermen tegen onverwacht hoge telefoonrekeningen die veroorzaakt zijn door dialers. De regeling heeft daarom het begrip 'nummer met bijzondere toegang' geïntroduceerd. Alle verplichtingen, met uitzondering van artikel 3.2a, eerste lid, van de regeling gelden in beginsel voor alle nummers met bijzondere toegang, maar het college zal zich in beginsel alleen richten op nummers die gebruikt worden

voor dialers³. Overige nummers zullen buiten beschouwing gelaten worden. Indien in de toekomst blijkt dat ook elders problemen bestaan met deze nummers, dan zal het college de beleidsregels op dit punt wijzigen. Informatienummers kunnen ook nummers met bijzondere toegang zijn, indien deze gebruikt worden voor dialers. Dit betekent dat nummer- en tariefvermelding voor informatienummers zowel op grond van artikel 3.2a, eerste lid als artikel 3.2a, tweede lid van de regeling verplicht is.

Voor de nummer- en tariefvermelding van nummers met bijzondere toegang hanteert het college eveneens de materiële eisen van de code. Voor de nummer- en tariefvermelding van een dienst die via een computer of ander randapparaat met beeldscherm wordt afgenomen geldt weer dat een auditieve vermelding niet voldoende is. Nummer- en tariefvermelding dienen in elk geval visueel weergegeven te worden. Nummervmelding geldt vanzelfsprekend niet wanneer de consument handmatig het nummer aankiest.

C. Gebruiksbeperking

Volgens artikel 3.4 van de regeling biedt de aanbieder tenminste één van de genoemde voorzieningen voor het begrenzen van het gebruik van nummers met bijzondere toegang aan. In de regeling worden verder geen normen aangegeven hoe hoog of hoe laag de begrenzingen moeten zijn. Het college gaat er in elk geval van uit dat de aangeboden voorziening daadwerkelijk

bescherming zal bieden aan de consument. Het aanbieden van een voorziening van een begrenzing van bijvoorbeeld € 5 per minuut geeft volgens het college geen reële bescherming aan de consument.

D. Betalingsopshorting

Op grond van het bestaande artikel 2.5 van de regeling kan de aanbieder de dienstverlening aan de abonnee beperken tot die delen van de dienstverlening waarvoor een betalingsachterstand bestaat, tenzij er sprake is van fraude of aanhoudend te laat of niet betaalde rekeningen door de abonnee⁴. Voorzover het niet duidelijk is in hoeverre deze bepaling in combinatie met artikel 3.5a van de regeling van toepassing is, is het college van mening dat beide artikelen elkaar niet in de weg staan. Artikel 2.5 van de regeling kan daarom in combinatie met artikel 3.5a van de regeling toegepast worden door de aanbieder.

E. Opschorten van de betaling

Het college is verder van oordeel dat het bieden van een mogelijkheid om de betaling op te schorten, bedoeld in artikel 3.5a van de regeling, een effectieve bescherming is voor de consument. Het college is voornemens onmiddellijk handhavend op te treden, indien een aanbieder niet aan deze verplichting voldoet. Op grond van artikel 15.2, tweede lid juncto artikel 15.1, derde lid en artikel 15.4, vierde lid, van de Telecommunicatiewet is het college bevoegd om handhavingsmaatregelen

te treffen. De reguliere handhavingsmaatregelen (last onder dwangsom, boetes of een combinatie van beide) zullen in een dergelijke situatie toegepast worden.

F. Handhaving

Het college handelt geen individuele klachten af. OCI neemt individuele klachten over informatienummers, conform de huidige praktijk, voor haar rekening totdat een erkende geschillencommissie is aangewezen om de klachtenbehandeling over te nemen. Wanneer consumenten bij het college klagen, zal het college hen voor de afhandeling van hun individuele klacht doorverwijzen naar OCI respectievelijk de geschillencommissie. De klachten die het college ontvangt kunnen wel aanleiding zijn voor het college om handhavend op te treden, wanneer het college aanwijzingen heeft dat de oorzaak van de klachten vermoedelijk is gelegen in de niet-naleving van de verplichtingen uit de regeling.

*Het College van de Onafhankelijke Post en Telecommunicatie Autoriteit, namens het college,
C.A. Fonteijn, voorzitter.*

¹ Stcrt. 14 juni 2006, nr. 113, p. 12.

² Volgens art. 1.1, onder q van de Tw is een consument een natuurlijke persoon die gebruik maakt van of verzoekt om een openbare elektronische communicatiedienst voor andere dan bedrijfs- of beroepsdoeleinden.

³ Dialer: inbelprogrammatuur voor een computersysteem, aangeboden door een nummergebruiker, voor toegang tot inhoudelijke datadiensten bestaande uit beeld en/of geluid.

⁴ Artikel 2.5, tweede lid, sub a, Regeling universele dienstverlening.