



Regeling van de Minister van Economische Zaken van 8 mei 2017, nr. WJZ/17041595, houdende wijziging van artikel 3.2g van de Regeling universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen in verband met de normering van de tarieven voor 090x-klantenservicenummers

De Minister van Economische Zaken,

Gelet op richtlijn nr. 2011/83/EU van het Europees Parlement en de Raad van 25 oktober 2011 betreffende consumentenrechten, tot wijziging van Richtlijn 93/13/EEG van de Raad en van Richtlijn 1999/44/EG van het Europees Parlement en de Raad en tot intrekking van Richtlijn 85/577/EEG en van Richtlijn 97/7/EG van het Europees Parlement en de Raad (PBEU 2011 L 304), en op artikel 7.8 van de Telecommunicatiewet en artikel 3.6a van het Besluit universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen;

Besluit:

ARTIKEL I

Artikel 3.2g van de Regeling universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen wordt als volgt gewijzigd:

a. Het eerste lid wordt als volgt gewijzigd:

1. Aan het eind van onderdeel a wordt toegevoegd: en.
2. Het woord 'en' aan het einde van onderdeel b wordt vervangen door een komma.
3. Onderdeel c vervalt.
4. De zinsnede: 'naast het informatietarief, genoemd in het derde lid,' vervalt.

b. Het tweede en het vierde lid vervallen, onder vernummering van het derde lid tot tweede lid, en onder vernummering van het vijfde en zesde lid tot derde en vierde lid.

c. Het tweede lid (nieuw) wordt als volgt gewijzigd:

1. Aan het eind van onderdeel a wordt toegevoegd: en.
2. Het woord 'en' aan het einde van onderdeel b wordt vervangen door een komma.
3. Onderdeel c vervalt.

ARTIKEL II

Deze regeling treedt in werking met ingang van 1 juli 2017.

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

's-Gravenhage, 8 mei 2017

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



TOELICHTING

I. Algemeen

1.1 Inleiding

Deze regeling wijzigt de in artikel 3.2g van de Regeling universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen (hierna: Rude) opgenomen verplichtingen met betrekking tot het maximumtarief dat mag worden gehanteerd voor 090x-nummers die worden gebruikt voor het bieden van telefonische klantenservice. Met de regeling van de Minister van Economische Zaken van 26 april 2013¹ is het informatietarief van 090x-klantenservicenummers gemaximeerd. Deze regeling gaf invulling aan zowel nationaal beleid gericht op het voorkomen van een hoog oplopende telefoonrekening van consumenten als gevolg van het bellen naar de klantenservice van handelaren², alsook aan artikel 21 van de Richtlijn consumentenrechten.³ Artikel 21 van deze richtlijn bepaalt dat de lidstaten erop toezien dat handelaren die een telefoonnummer openstellen voor consumenten zodat deze per telefoon met de handelaren contact kunnen opnemen over de door hen gesloten overeenkomsten, de consumenten voor dergelijke telefonische contacten niet meer in rekening brengen dan het basistarief. Het begrip basistarief wordt in deze richtlijn niet gedefinieerd.

1.2 Arrest Hof van Justitie

Op 2 maart 2017 heeft het Hof van Justitie van de Europese Unie (hierna: het Hof) in antwoord op prejudiciële vragen van het Landgericht Stuttgart over de uitleg van artikel 21 van de Richtlijn consumentenrechten arrest gewezen.⁴ In zijn arrest legt het Hof het begrip basistarief aldus uit dat de kosten van een oproep over een gesloten overeenkomst naar een door een handelaar opengestelde servicelijn niet meer mogen bedragen dan de kosten van een oproep naar een gewoon vast geografisch of mobiel nummer. Volgens het Hof zou, indien handelaren het recht zouden hebben om hogere tarieven in rekening te brengen dan het tarief voor een gewone oproep, dit consumenten ervan kunnen weerhouden om naar de klantenservice te bellen teneinde informatie over de overeenkomst te krijgen of om hun rechten op het gebied van met name garantie of herroeping te laten gelden. Dit arrest heeft gevolgen voor artikel 3.2g van de Rude. Artikel 3.2g van de Rude gaat namelijk uit van een andere uitleg van artikel 21 van de Richtlijn consumentenrechten en van het begrip basistarief en staat, naast de gebruikelijke belkosten, een informatietarief toe van maximaal 1 euro per gesprek. Het arrest van het Hof maakt duidelijk dat geen enkel aanvullend informatietarief naast de gebruikelijke belkosten is toegestaan. Artikel 3.2g van de Rude wordt hiermee in lijn gebracht.

1.3 Gevolgen voor artikel 3.2g van de Rude

Het blijft toegestaan een 090x-nummer te gebruiken voor het bieden van klantenservice, mits hiervoor geen enkel informatietarief wordt gerekend. Het in de regeling van 2013 gehanteerde onderscheid tussen een informatietarief per minuut (gemaximeerd op nul euro) en een informatietarief per oproep (gemaximeerd op 1 euro) voor 090x-klantenservicenummers, als uitleg van het begrip basistarief, komt daarmee te vervallen. Voor een 090x-nummer dat wordt gebruikt voor het bieden van klantenservice in het kader van een gesloten overeenkomst mogen uitsluitend de gebruikelijke belkosten – het verkeerstarief voor de vaste of mobiele telefoon – in rekening worden gebracht. Dit verkeerstarief wordt door de telefonieaanbieder van de beller bepaald en is op grond van artikel 5, tweede lid, van het Besluit Interoperabiliteit (verder: BI) vergelijkbaar met het tarief van de betreffende aanbieder voor een oproep naar een geografisch nummer. Zoals toegelicht bij de regeling van 26 april 2013, moeten artikel 3.2g van de Rude en artikel 5 van het BI als complementair worden gezien. Artikel 3.2g van de Rude maximeert het informatietarief voor 090x-klantenservicenummers, artikel 5 BI maximeert het verkeerstarief van 090x-nummers en andere niet-geografische nummers in den brede. Voorts bepaalt het Nummerplan telefoon- en ISDN-diensten dat het via de telefoonrekening in rekening brengen van een informatietarief (bovenop het verkeerstarief) voor telefonische klantenservice in het kader van een reeds gesloten overeenkomst uitsluitend is toegestaan in de reeksen 0900, 0906 en 0909. Op deze wijze – artikel 3.2g Rude, in combinatie met artikel 5 BI en het Nummerplan – wordt voldaan aan artikel

¹ Regeling van de Minister van Economische Zaken van 26 april 2013, nr. WJZ/13069010, houdende wijziging van de Regeling universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen in verband met de invoering van maximumtarieven voor 090x-klantenservicenummers en betere tarieftransparantie van 090x-nummers, Stcrt. 2013, nr. 11504.

² Tweede Kamer, vergaderjaar 2011–2012, Kamerstuk 33 000 XIII, nr. 161.

³ Richtlijn 2011/83/EU van het Europees Parlement en de Raad van 25 oktober 2011 betreffende consumentenrechten, tot wijziging van Richtlijn 93/13/EEG van de Raad en van Richtlijn 1999/44/EG van het Europees Parlement en de Raad en tot intrekking van Richtlijn 85/577/EEG en van Richtlijn 97/7/EG van het Europees Parlement en de Raad (PBEU 2011 L 304).

⁴ Arrest in zaak C-568/15 *Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main eV / comtech GmbH*; <http://curia.europa.eu/juris/documents.jsf?num=C-568/15>



21 van de Richtlijn consumentenrechten en de uitleg die het Hof hieraan geeft in het arrest.

Zoals toegelicht bij de regeling van 26 april 2013, is artikel 21 van de Richtlijn consumentenrechten niet op alle sectoren, dus niet op alle soorten overeenkomsten van toepassing. Uit overweging 13 uit de Richtlijn consumentenrechten blijkt dat een lidstaat voor een breder toepassingsbereik kan kiezen. Om consumenten effectief te beschermen tegen een hoog oplopende telefoonrekening bij oproepen naar klantenservicenummers is er destijds voor gekozen de regeling van artikel 3.2g van de Rude toe te passen op alle overeenkomsten die consumenten met handelaren sluiten. De onderhavige wijziging van artikel 3.2g van de Rude laat deze reikwijdte intact, zodat de consumentenbescherming bij alle overeenkomsten waarvoor consumenten naar de klantenservice bellen in dat opzicht gelijk blijft.

2. Regeldrukeffecten

2.1 Administratieve lasten

De administratieve lasten voor bedrijven blijven als gevolg van deze regeling gelijk. Op grond van het bestaande artikel 6b van de Instellingswet Autoriteit Consument en Markt (ACM) is de ACM te allen tijde bevoegd om informatie te vorderen die zij redelijkerwijs nodig heeft voor de vervulling van haar taak en is eenieder (in dit geval telefonieaanbieders, nummergebruikers en platformaanbieders), verplicht de gevraagde informatie onverwijld aan de ACM te geven. De ACM kan voorts op grond van het bestaande artikel 4.9, derde lid, sub b van de Telecommunicatiewet en artikel 3.8 van de Rude gegevens over de nummergebruiker opvragen bij de nummerhouder (de daarbij behorende administratieve lasten bedragen naar schatting € 15.000, zoals is toegelicht bij de wijziging van de Rude van 1 juni 2008, Stcrt. 2008, nr. 110). Naar verwachting zal het niet nodig zijn als gevolg van de onderhavige regeling extra gebruik te maken van deze mogelijkheid. Ook kan de ACM gebruik maken van vrij toegankelijke informatie zoals websites en zelf oproepen naar een specifiek 090x-nummer plegen. Er ontstaan geen administratieve lasten voor burgers als gevolg van deze regeling. Het eventueel verstrekken van aanvullende informatie aan de ACM door consumenten voor het afhandelen van klachten is vrijwillig en vormvrij.

2.2 Inhoudelijke nalevingskosten

Deze regeling brengt eenmalige nalevingskosten met zich voor nummergebruikers, platformaanbieders en telecomaandbieders. Deze nalevingskosten zijn beperkt in vergelijking met de wijziging van artikel 3.2g van de Rude, die op 13 juni 2014 in werking is getreden. Destijds ging het maximale informatietarief per minuut voor 090x-klantenservicenummers van 0,15 euro naar nul euro en het maximale informatietarief per gesprek van 1,30 euro naar 1,00 euro. Ook werd de reikwijdte verbreed van klantenservice in het kader van duurovereenkomsten naar alle klantenservice in het kader van gesloten overeenkomsten, dat wil zeggen ook klantenservice in het kader van eenmalige aankopen. De wijziging in 2014 raakte om deze redenen een veel groter aantal nummergebruikers. De nu voorliggende wijziging raakt uitsluitend 090x-klantenservicenummers die een informatietarief per gesprek hanteren.

Het totale aantal actieve 090x-nummers bedraagt circa 11.400 (Central Reference Database vereniging COIN, maart 2017). Daarvan hebben 9.600 nummers een informatietarief per minuut (84%) en 1.800 nummers een informatietarief per gesprek (16%). Daarvan zijn 1.180 nummers een 0900-nummer met een informatietarief van 1,00 euro per gesprek of minder; het huidige maximum in artikel 3.2g van de Rude. Niet al deze nummers zijn klantenservicenummers. Geschat wordt dat het aantal klantenservicenummers in deze categorie ten hoogste 85% bedraagt, iets meer dan 1.000 nummers.

De eenmalige nalevingskosten voor deze nummergebruikers betreffen het aanpassen van het informatietarief of het eventueel in gebruik nemen van een tweede nummer en de communicatie naar hun klanten. De eenmalige nalevingskosten voor de platformaanbieders van deze nummergebruikers betreffen organisatorische kosten zoals het informeren van hun klanten (nummergebruikers) en het aanpassen van de tarieven in hun financiële systemen dan wel migreren van klanten naar een nieuw tariefplan. De eenmalige nalevingskosten voor de telecomaandbieders betreffen het aanpassen van de tariefmelding voorafgaand aan de oproep van de betreffende nummers. De totale eenmalige nalevingskosten voor alle partijen tezamen worden geschat op € 700.000. Hierbij wordt opgemerkt dat is gekozen voor het minst belastende alternatief. Het blijft toegestaan een 090x-nummer te gebruiken om klantenservice te bieden. Nummergebruikers hoeven dus niet om te nummeren naar een telefoonnummer uit een andere nummerreeks, mits zij het informatietarief van hun 090x-klantenservicenummer vaststellen op nul euro.

3. Invoeringstermijn en vaste verandermomenten

Deze regeling wordt na 1 mei 2017 gepubliceerd en treedt in werking op 1 juli 2017. De invoeringster-



mijn voor deze wijziging is daardoor minder dan twee maanden. Dat is een afwijking van het beleid inzake de vaste verandermomenten voor ministeriële regelingen, dat publicatie twee maanden voor de inwerkingtreding voorschrijft. Deze afwijking is gerechtvaardigd gezien het eerdergenoemde arrest van het Hof van Justitie van de Europese Unie in zaak C-568/15 en het feit dat de Richtlijn consumentenrechten op 13 juni 2014 in werking is getreden. Deze regeling is naar aanleiding van het arrest van het Hof reeds op 23 maart 2017 aangekondigd⁵ en de artikelen van de op dezelfde datum bekendgemaakte consultatieversie van de regeling zijn nadien niet meer gewijzigd.

4. Consultatie

Een ontwerp van deze regeling is van 23 maart 2017 tot en met 21 april 2017 openbaar geconsulteerd.⁶ Er zijn in totaal vier reacties ontvangen: van een dienstverlener op het gebied van het klantcontact, van de Nederlandse Vereniging van Informatiedienstaanbieders (NVI, branchevereniging betaalde content), van de Klantenservice Federatie (branchevereniging voor klantcontact) en van een telecomaanbieder. De eerste respondent onderschrijft de regeling. De andere respondenten kunnen de regeling onderschrijven, maar plaatsen enkele kanttekeningen.

De NVI merkt op dat een eventuele keuze van een handelaar voor een 0800-nummer als alternatief voor een 0900-nummer stuit op te hoge kosten voor mobiele oproepen die de handelaar dan voor zijn rekening moet nemen (een 0800-nummer is gratis voor de beller, de gesprekskosten zijn voor rekening van de nummergebruiker). In reactie hierop wordt opgemerkt dat op 1 juli 2013 het gewijzigde artikel 5, tweede lid, van het Besluit Interoperabiliteit in werking is getreden. Dit artikel bepaalt dat aanbieders van openbare telefoondiensten en van openbare elektronische communicatienetwerken voor oproepen naar een nummer uit de reeksen 0800, 084, 085, 087, 088, 0900, 0906, 0909, 116, 14 of 18 tarieven of andere vergoedingen hanteren die vergelijkbaar zijn met de tarieven of andere vergoedingen die deze aanbieders hanteren voor oproepen naar geografische nummers, en zij uitsluitend een afwijkend tarief of afwijkende vergoeding hanteren indien dit noodzakelijk is om de extra kosten te dekken die gemoeid zijn met de oproepen naar deze niet-geografische nummers. Korthedshalve wordt verwezen naar hetgeen specifiek is opgemerkt over de tarieven voor 0800-nummers in de nota van toelichting bij het betreffende besluit.⁷ Het is aan de ACM om te beoordelen of de huidige tarieven die telecomaandbieders hanteren voor mobiele oproepen naar 0800-nummers voldoen aan deze regels. De Klantenservice Federatie en de telecomaandbieder pleiten voor een langere invoeringstermijn. In reactie hierop wordt opgemerkt dat een latere inwerkingtredingsdatum niet gerechtvaardigd is, gezien het arrest van het Hof van 2 maart 2017 en het feit dat de Richtlijn consumentenrechten reeds op 13 juni 2014 in werking is getreden.

5. Uitvoeringstoets

Op grond van artikel 6 van de Regeling gegevensuitwisseling ACM en ministers is een ontwerp van deze regeling voorgelegd aan de ACM voor een uitvoeringstoets. Bij brief met kenmerk ACM/DTVP/2017/202020 heeft de ACM haar reactie gegeven. De ACM acht de regeling uitvoerbaar en handhaafbaar.

II. Artikelen

Artikel I

Een aanbieder van een elektronische communicatiedienst mag, als gevolg van de uitspraak van het Hof, voor een oproep naar een telefonische klantenservice alleen het verkeerstarief in rekening brengen.

De nummergebruiker mag voor dergelijke oproepen alleen een informatietarief van € 0 vaststellen. De bepaling dat een nummergebruiker voor deze oproepen een tarief per oproep of gesprek van ten hoogste € 1,- mag vaststellen, is daarmee in strijd.

Het tweede en vierde lid van artikel 3.2g van de Rude, die bepaalden dat voor oproepen telefonische klantenservice een informatietarief in rekening mag worden gebracht, indien er een tarief per gesprek of oproep wordt gerekend, komen daarom te vervallen.

De andere leden, met uitzondering van het eerste lid, zijn vernummerd.

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

⁵ Tweede Kamer, vergaderjaar 2016–2017, Kamerstuk 27 879, nr. 59.

⁶ <https://www.internetconsultatie.nl/klantenservice>

⁷ Besluit implementatie herziene telecommunicatierichtlijnen, Stb. 2012, 236.