

CONCEPT

Regeling van de Minister van Economische Zaken en Klimaat van _____, tot wijziging van de Regeling universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen vanwege het verbeteren van de bescherming van gebruikers van doorschakeldiensten en enkele andere wijzigingen

De Minister van Economische Zaken en Klimaat,

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 artikel 3.6a van het Besluit universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen;

Besluit:

Artikel I

De Regeling universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen wordt als volgt gewijzigd:

A

In artikel 3.2g, tweede lid, onderdeel b, wordt "reeds gesloten overeenkomst" vervangen door "overeenkomst die reeds is gesloten tussen een eindgebruiker en de nummergebruiker of tussen een eindgebruiker en een handelaar als bedoeld in artikel 230g, eerste lid, onderdeel b, van Boek 6 van het Burgerlijk Wetboek, indien de nummergebruiker in opdracht van die handelaar klantenservice levert in het kader van die overeenkomst".

B

Na artikel 3.2g wordt het volgende artikel ingevoegd:

Artikel 3.2h

1. Een nummergebruiker gebruikt een nummer uit de reeks 18 uit het Nummerplan telefoon- en ISDN-diensten om daarover diensten te leveren slechts indien is voldaan aan het bepaalde in het tweede lid.
2. Een nummergebruiker:
 - a. maakt middels een voor die dienst specifieke overeenkomst met de aanbieders van openbare spraakcommunicatiediensten gebruik van een abonneebestand dat, onverminderd artikel 11.6 van de wet, gegevens bevat van abonnees aan wie een telefoonnummer in gebruik is gegeven, waarbij deze gegevens:
 - 1^o. ten minste bestaan uit de gegevens, bedoeld in artikel 3.2, eerste lid, van het besluit;
 - 2^o. ten minste eenmaal per week worden geactualiseerd;
 - b. is gehouden de hem verstrekte informatie non-discriminatoir te behandelen;
 - c. draagt er zorg voor dat uit openbare aanprijzingen van de informatiedienst ondubbelzinnig blijkt dat via deze dienst een abonnee-informatiedienst wordt aangeboden, waarmee tenminste telefoonnummers kunnen worden opgevraagd aan de hand van gegevens betreffende de naam in combinatie met gegevens betreffende het adres en huisnummer, postcode of de woonplaats van de abonnee;
 - d. geeft, indien de dienst een doorschakelmogelijkheid heeft en nadat, indien de beller daartoe heeft verzocht, het nummer van de gezochte abonnee is verstrekt, direct voordat wordt doorgeschakeld een melding die bestaat uit de volgende achtereenvolgende onderdelen:
 - 1^o. "U wordt nu doorgeschakeld naar";
 - 2^o. het nummer waarnaar wordt doorgeschakeld;
 - 3^o. "Let op. Het is goedkoper dit nummer zelf te bellen";
 - 4^o. "Verbreek de verbinding nu indien u niet wilt worden doorgeschakeld";
 - e. beëindigt niet een doorschakeling als bedoeld in onderdeel d.

Artikel II

Deze regeling treedt in werking met ingang van 1 oktober 2022.

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

CONCEPT

's-Gravenhage,

De Minister van Economische Zaken en Klimaat,

CONCEPT

TOELICHTING

1. Inleiding

Deze regeling wijzigt de Regeling universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen (hierna: Rude). Er zijn aanvullende voorwaarden gesteld aan het verlenen van abonnee-informatiediensten en daaraan gekoppelde doorschakeldiensten. De Rude wordt tevens gewijzigd ten aanzien van de regels voor het aanbieden van klantenservice met nummers uit de 090x-reeksen.

Abonnee-informatiediensten zijn, kortweg, diensten voor het telefonisch opvragen van informatie over abonnees van spraakcommunicatiediensten, waaronder telefoonnummers. Deze diensten kunnen ook een doorschakeldienst omvatten. Een dergelijke doorschakeldienst houdt in dat bellers op basis van door hen aangereikte gegevens over een abonnee, door de aanbieder van de abonnee-informatiedienst worden doorgeschakeld naar de betreffende abonnee.

In verband met de implementatie van Richtlijn (EU) 2018/1972 van het Europees Parlement en de Raad van 11 december 2018 tot vaststelling van het Europees wetboek van elektronische communicatie (hierna: Telecomcode) behoort de abonnee-informatiedienst niet langer tot de Universele Dienst (hierna: UD). In deze regeling worden daarom in de eerste plaats vergelijkbare kwaliteitseisen gesteld aan het verlenen van een abonnee-informatiedienst in de reeks 18 van het Nummerplan telefoon- en ISDN-diensten (hierna: nummerplan). In de tweede plaats beoogt deze wijziging gebruikers betere bescherming te bieden tegen het malafide gebruik van doorschakeldiensten die in deze reeks worden aangeboden.

Daartoe wordt het in het nummerplan bestaande onderscheidende karakter van deze diensten in de 18-reeks behouden en verbeterd en de bescherming van eindgebruikers van deze diensten op een passend niveau gebracht. De in deze regelling vastgestelde maatregelen voor de 18-reeks, zien op de kwaliteit en de transparantie van deze diensten. Deze vormen een aanvullend kader naast de voorwaarden die zijn opgenomen in de bestemming van de 18-reeks in het nummerplan.

Tot slot bevat deze regeling een wijziging van de regels voor het aanbieden van klantenservice met nummers uit de 090x-reeksen. Deze wijziging dient ook ter bescherming van eindgebruikers.

2. Aanleiding en context van de regeling

2.1 Wijzigingen in verband met de implementatie van Richtlijn (EU) 2018/1972

Het feit dat de abonnee-informatiedienst niet langer deel uitmaakt van de UD, neemt niet weg dat de markt kan blijven voorzien in abonnee-informatiediensten¹ zolang hier voldoende vraag naar is. Hiertoe zijn op grond van artikel 112 en overweging 302 van de Telecomcode, artikel 7.5 van de Tw en de artikelen 3.1 en 3.2 van het Besluit universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen (hierna: Bude) ongewijzigd gebleven. Deze artikelen bevatten verplichtingen voor aanbieders van nummergebaseerde interpersoonlijke communicatiediensten om te voldoen aan alle redelijke verzoeken om de voor abonnee-informatiediensten benodigde informatie te verstrekken met inachtneming van de bescherming van de privacy van de abonnee. Dit stelt aanbieders van abonnee-informatiediensten in staat om zolang daaraan behoefte bestaat, deze diensten te blijven aanbieden.

In het nummerplan is de 18-reeks bestemd voor abonnee-informatiediensten die minimaal het verstrekken van telefoonnummers omvatten, voor zover daarvoor goedkeuring is verleend door de abonnee, aan de hand van gegevens betreffende de naam in combinatie met gegevens betreffende het adres en huisnummer, postcode of de woon- of vestigingsplaats van de abonnee. Deze dienst werd voorheen aangeduid als de standaard abonnee-informatiedienst.

Er is altijd een duidelijk onderscheid geweest tussen diensten in de 18-reeks en abonnee-informatiediensten in de 0800- en 090x-reeksen die zijn bedoeld voor onbetaalde of betaalde informatiediensten in ruimere zin. Het vereiste om minimaal het verstrekken van de genoemde gegevens aan te bieden met toepassing van de bedoelde kwaliteitseisen geldt immers niet voor die andere reeksen. Het is wenselijk deze bestaande ordening te behouden, zodat voor eindgebruikers duidelijk is waar zij terecht kunnen voor een dienst die voldoet aan de bedoelde kwaliteitseisen.

¹ Zie memorie van toelichting van de implementatiewet, Tweede Kamer, vergaderjaar 2020–2021, 35 865, nr. 3.

CONCEPT

Daarom zijn met deze regeling de genoemde in het Bude vervallen kwaliteitseisen gesteld aan nummergebruikers die abonnee-informatiediensten aanbieden in de 18-reeks.

2.2 Bescherming van eindgebruikers bij doorschakeldiensten

Naast bonafide bedrijfsmodellen zijn er ook diensten bijgekomen met een meer dubieus bedrijfsmodel dat volledig is gebaseerd op de exploitatie van de doorschakelfunctionaliteit. Deze diensten hanteren een hoog tarief per minuut (€ 1,00 per minuut is een veelgebruikt tarief) dat doorloopt nadat de beller is doorgeschakeld en beogen de duur van de doorschakeltijd en daarmee de omzet en winst te maximaliseren. De kosten voor de aanbieder van de dienst zelf liggen substantieel lager dan de tarieven die bellers moeten betalen. Dit is het geval indien wordt doorgeschakeld naar bijvoorbeeld geografische nummers, 06-nummers, 0800-nummers en 0900-nummers. De essentie van de dienst en het tarief, dat hoger ligt dan het tarief van het nummer dat wordt opgevraagd, komt soms ook bewust onvoldoende tot uiting in aanprijzingen van de dienst. Als gevolg daarvan kunnen consumenten bellen met een doorschakeldienst, waardoor ze na de doorschakeling extra moeten betalen, zonder dat ze zich daarvan bewust zijn. De beller kan zodoende achteraf worden geconfronteerd met een onverwacht hoge telefoonnota. Deze situatie is nog meer onwenselijk als wordt doorgeschakeld naar een nummer uit de 0800-reeks; nummers uit deze reeks zijn juist bedoeld voor gratis informatiediensten waarbij aan de beller ook geen verkeerstarief in rekening wordt gebracht.

Niet alleen eindgebruikers (consumenten) die gebruikmaken van abonnee-informatiediensten ondervinden hinder van de genoemde misleidingspraktijken maar ook organisaties (private of publieke instellingen) wier nummers door malafide aanbieders van deze diensten hiervoor worden gebruikt (bijvoorbeeld kosten van de afhandeling van klachten van klanten in dit verband). In het algemeen geldt dat bedrijven wettelijk gezien kunnen voorkomen dat zij worden opgenomen in een abonneebestand dat wordt gebruikt voor een abonnee-informatiedienst, door geen toestemming hiervoor te geven (artikel 11.6, tweede lid, Tw). Bedrijven kunnen er ook voor kiezen de vereiste toestemming om te worden opgenomen in het genoemde abonneebestand te beperken tot het verstrekken van het nummer, zonder de mogelijkheid doorgeschakeld te worden. Immers, op grond van artikel 11.6, derde lid, Tw, is afzonderlijke toestemming van de abonnee nodig voor de verwerking van persoonsgegevens in het voor een abonnee-informatiedienst gebruikte abonneebestand voor andere doeleinden. Deze aanvullende toestemming geldt individueel voor elk van de andere doeleinden. Hieronder valt ook doorschakeling. Op grond van artikel 3.2 van het Bude moeten aanbieders van spraakcommunicatiediensten ten behoeve van het verstrekken van abonneegegevens aan derden voor of bij het sluiten van een overeenkomst met een gebruiker te allen tijde toestemming voor elk van de bedoelde gevallen vragen. Ten slotte heeft een eindgebruiker de wettelijke mogelijkheid op zijn verzoek een doorschakeling van oproepen door derden naar zijn nummer te laten beëindigen door de aanbieder van een spraakcommunicatiedienst (artikel 11.4 Tw). Hoewel de genoemde mogelijkheden verschillen in hun praktische uitvoerbaarheid, kan een eindgebruiker dus onder het bestaande wettelijke kader de eventuele voor hem nadelige gevolgen van doorschakeldiensten tot op zekere hoogte zelf beperken, zonder dat dat ten koste hoeft te gaan van voordelen om wel opgenomen te zijn in een abonneebestand.

De genoemde mogelijke mitigerende maatregelen nemen niet weg dat het effectiever is de problematiek ook bij de bron aan te pakken. Daarom zijn ten behoeve van een betere bescherming van eindgebruikers en bedrijven waarnaar wordt doorgeschakeld door deze diensten, met deze regeling nog enkele maatregelen genomen, naast de reeds genoemde kwaliteitseisen in de bestemming van de 18-reeks. De reeds genoemde kwaliteitseisen verhogen de toetredingsdrempel tot deze markt voor malafide aanbieders. De aanvullende maatregelen zien op transparantie-aspecten van abonnee-informatiediensten in de 18-reeks. Tezamen vormen deze maatregelen een aanvulling van de voorwaarden die reeds in het kader van deze problematiek zijn opgenomen in de bestemming van de 18-reeks in het nummerplan specifiek ter bescherming van eindgebruikers². Hiermee wordt een verdere invulling gegeven aan de motie Van Kooten-Arissen c.s.³ die verzoekt passende maatregelen te nemen tegen misleidende doorverbindwebsites en bijbehorende telefoonnummers, nu duidelijk is geworden dat handhaving van de bestaande regelgeving door de Autoriteit Consument en Markt (ACM) deze problematiek onvoldoende kan oplossen.⁴⁵

² PM VERWIJZING NAAR NUMMERPLANWIJZIGING

³ 35 300 VI, nr. 85 en reactie op deze motie 35 300 VI, nr. 94.

⁴ <https://www.acm.nl/nl/publicaties/misleiding-verdwijnt-niet-door-transparantie-bij-doorschakeldiensten>.

⁵ PM VERWIJZING NAAR NUMMERPLANWIJZIGING

CONCEPT

3. Beschrijving individuele wijzigingen voor abonnee-informatiediensten en doorschakeldiensten

3.1 Toevoegen nieuw artikel 3.2h

In de Rude is een nieuw artikel (artikel 3.2h) opgenomen dat een aantal voorwaarden bevat voor het aanbieden van abonnee-informatiediensten in de 18-reeks uit het nummerplan. Deze worden hieronder per onderdeel toegelicht.

3.2 Gebruik van een abonneebestand in het kader van een overeenkomst

De eerste nieuwe eisen zijn deels gebaseerd op kwaliteitseisen die waren opgenomen in het geschrapte artikel 2.3 van het Bude. Deze eisen zijn opgenomen in de onderdelen a en b van artikel 3.2h van de Rude. Abonnee-informatiediensten moeten gebruik maken van een voorziening voor toegang tot een abonneebestand dat de gegevens bevat van alle abonnees van aanbieders van spraakcommunicatiediensten die een telefoonnummer in gebruik hebben (dekkingseis). Deze gegevens bestaan uit in ieder geval de naam, adres en huisnummer, postcode, woonplaats en telefoonnummers van de abonnee, en moeten ten minste eenmaal per week worden geactualiseerd. Voorts moet er voor het kunnen gebruiken van het abonneebestand een voor de betreffende dienst specifieke overeenkomst bestaan tussen de aanbieder van de abonnee-informatiedienst en alle aanbieders van openbare spraakcommunicatiediensten. Daarmee wordt bijvoorbeeld gewaarborgd dat het toestemmingsvereiste van abonnees voor de opname van hun persoonsgegevens in het abonneebestand ook ten aanzien van de aanbieder van deze dienst van toepassing is.

3.3 Non-discriminatoire behandeling van gegevens

Een tweede voorwaarde heeft betrekking op de wijze waarop de aanbieders van abonnee-informatiediensten in de 18-reeks gegevens moeten behandelen bij het verstrekken van zoekresultaten. De aanbieders moeten de verstrekte informatie non-discriminatoir behandelen (artikel 3.2h, onderdeel b). Dit is van belang omdat het mogelijk is dat er aanvullende gegevens worden opgevraagd over de locatie, bereikbaarheid en dienstverlening van de abonnee aan de hand van door de oproeper verstrekte zoektermen. Het kan zijn dat aanbieders een bepaalde volgorde hanteren bij het presenteren van abonnees aan een gebruiker die voldoet aan het criterium van een bepaalde zoekterm, bijvoorbeeld op basis van commerciële overwegingen en sponsoring. Zoals vermeld in de toelichting van het Besluit wijziging bestemming nummerreeks voor abonnee-informatiediensten brengt het karakter van de abonnee-informatiedienst die telefoonnummers van alle in de telefoongids opgenomen abonnees verstrekt met zich mee dat de zoekresultaten zo goed mogelijk voldoen aan de door de gebruiker verstrekte zoektermen en dat de gebruiker op zijn verzoek de (contact)gegevens moet kunnen verkrijgen van meerdere abonnees. Zo dient aan een gebruiker die vraagt om de (contact)gegevens van een loodgieter op een bepaalde locatie, de desbetreffende gegevens over alle bedrijven die aan dat zoekprofiel voldoen in neutrale volgorde te worden verstrekt. De in artikel 3.2h, onderdeel b opgenomen voorwaarde bestendigt dit door deze voorwaarde te expliciteren. De voorwaarde is tevens inhoudelijk een voortzetting van het eerder vervallen artikel 2.10 van het Bude voor aanbieders van abonnee-informatiediensten in de 18-reeks.

3.4 Openbare aanprijzingen

Een derde voorwaarde heeft betrekking op de openbare aanprijzing van abonnee-informatiediensten die worden aangeboden met nummers in de 18-reeks. Uit een openbare aanprijzing moet ondubbelzinnig blijken dat via deze dienst de abonnee-informatiedienst wordt aangeboden waarmee tenminste telefoonnummers kunnen worden opgevraagd aan de hand van gegevens betreffende de naam in combinatie met gegevens betreffende het adres en huisnummer, postcode of de woonplaats van de abonnee (onderdeel c van artikel 3.2h). Ook dit vormt geen nieuw beleid, en volgt reeds impliciet uit de bestemming van de 18-reeks in het nummerplan. Immers, deze bestemming schrijft voor dat in ieder geval de eerdergenoemde abonnee-informatiedienst wordt aangeboden. Dit moet uit een eventuele reclame-uiting of promotionele activiteit voldoende blijken, hoewel daarbij de promotie van deze dienst niet voorop hoeft te staan ten opzichte van de promotie van aanvullende diensten⁶. Het verdient echter de voorkeur ook deze

⁶ Besluit van de Minister van Economische Zaken van 15 juli 2015, nr. 15076834, houdende wijziging van het Nummerplan telefoon- en ISDN-diensten in verband met de bestemming van telefoonnummers voor abonnee-informatiediensten, p. 3.

CONCEPT

voorwaarde in de regelgeving te expliciteren, in lijn met de overige middels deze regeling gestelde voorwaarden. Het belang van deze voorwaarde is toegenomen omdat zoals eerder beschreven, relatief veel gevallen van misleiding met abonnee-informatiediensten plaatsvinden met advertenties die zijn gericht op het bereiken van één specifieke abonnee.

3.5 Melding voorafgaand aan moment van doorschakelen

Daarnaast is geregeld dat de aanbieder van een abonnee-informatiedienst een melding moet geven direct voorafgaand aan het moment waarop, indien daar sprake van is, de aanbieder de beller doorschakelt. Voorafgaand aan het doorschakelen moet achtereenvolgens te horen zijn:

“U wordt nu doorgeschakeld naar”;

Het nummer van de gezochte abonnee waarnaar wordt doorgeschakeld;

“Let op. Het is goedkoper dit nummer zelf te bellen”;

“Verbreek de verbinding nu indien u niet wilt worden doorgeschakeld”.

Deze melding maakt duidelijk op welk moment de beller wordt doorgeschakeld, naar welk nummer en dat de doorschakeling (naar alle waarschijnlijkheid) duurder is dan rechtstreeks bellen. Deze eis is nieuw. Met het laatste onderdeel van de melding wordt de beller er, naast op het mogelijke tariefverschil met direct bellen naar het verstrekte nummer, aanvullend op gewezen dat hij de keuze heeft geen gebruik te maken van de doorschakeldienst. Hoewel het onzeker is wat de precieze gevolgen zullen zijn voor het gedrag van de gemiddelde beller, is de verwachting dat deze melding er aan zal bijdragen dat bellers een bewustere keuze maken om al dan niet gebruik te maken van de doorschakeldienst.

De voorgeschreven melding is niet het verstrekken van het nummer op verzoek van de beller. Indien de beller heeft verzocht het nummer van de gezochte abonnee te verstrekken, zal de aanbieder van de dienst dit dus moeten uitvoeren voordat wordt doorgeschakeld. De melding zal pas kunnen plaatsvinden nadat, indien de beller daartoe heeft verzocht, het nummer van de gezochte abonnee is verstrekt. Het verstrekken van het nummer van de gezochte abonnee kan gebeuren via bijvoorbeeld een auditieve melding of een tekstbericht dat separaat wordt gestuurd naar de beller. Door deze volgorde wordt beter bereikt dat een beller voldoende tijd beschikbaar krijgt om het verstrekte nummer te noteren zonder reeds met de gezochte abonnee in contact te worden gebracht.

De werking van de melding is voor meerdere situaties van belang. De melding is ten eerste van belang in de situatie dat de beller vraagt om de verstrekking van een nummer en wil worden doorgeschakeld. Ook als de beller niet vraagt om de verstrekking van een nummer maar alleen wil worden doorgeschakeld, is de melding van belang, juist omdat het nummer van de gezochte abonnee dan nog meer buiten het gezichtsveld van de beller is.

Tenslotte is de melding van belang als de beller om andersoortige informatie vraagt (bijvoorbeeld de openingstijden van een winkel) en niet (impliciet) verzoekt om te worden doorgeschakeld of daar mee instemt, maar toch automatisch dreigt te worden doorgeschakeld omdat hij de verbinding niet op tijd verbreekt. In het laatste geval zou bovendien een ongevraagde dienst worden geleverd. De aan de beller gerichte instructie om de verbinding te verbreken indien hij niet wil worden doorgeschakeld bewerkstelligt dat mag worden verondersteld dat de beller na te zijn geïnformeerd over essentiële kenmerken van de doorschakeldienst (impliciet) instemt met de doorschakeling als hij de verbinding niet op dat moment verbreekt. Het risico op een ongewenste doorschakeling wordt daarmee ook in deze situatie beperkt.

3.6 Verbod op het beëindigen van een doorschakeling

De eerdergenoemde voorwaarden die zijn opgenomen in de bestemming van de 18-reeks in het nummerplan specifiek ter bescherming van eindgebruikers bij doorschakeldiensten omvatten een beperking van tarifieringsmogelijkheden. Hieronder vallen tarifieringsmogelijkheden met een maximaal bedrag per oproep. Deze tarifieringsmogelijkheden hebben een zeker risico dat de dienstverlener nadat is doorgeschakeld in individuele gevallen een verbinding verbreekt om oplopende kosten voor de dienstverlener te vermijden. Omdat volgens aanbieders van diensten in de 18-reeks het aantal gesprekken met relatief lange tijdsduur verhoudingsgewijs zeer beperkt is, verwachten zij de kosten hiervan te kunnen absorberen. Indien de dienstverlener desalniettemin in de praktijk in individuele gevallen een verbinding zou verbreken, is de impact voor de beller groot. Immers, deze heeft bij doorschakeling mogelijk niet het verstrekte nummer genoteerd en het gesprek kan midden in een gesprek worden afgebroken omdat degene naar wie is doorgeschakeld daar geen invloed op heeft. Daarom is bepaald dat na een doorschakeling naar een ander nummer

CONCEPT

de doorschakeling niet mag worden beëindigd door de nummergebruiker (onderdeel e van artikel 3.2h). Alleen de beller of de partij waarnaar is doorgeschakeld kunnen daarom de doorschakeling beëindigen door de verbinding in zijn geheel te verbreken.

4. Verduidelijking van kosten die mogen worden gerekend voor klantenservice

Sinds de wijziging van de Rude van 8 mei 2017 is het niet langer toegestaan om aan eindgebruikers kosten in rekening te brengen voor het bellen van klantenservicenummers. Het gebruik van een 090x-nummer voor het bieden van klantenservice in het kader van een gesloten overeenkomst is nog steeds toegestaan, mits hiervoor geen kosten worden gerekend. Uitsluitend de gebruikelijke belkosten - het verkeerstarief voor de vaste of mobiele telefoon - mogen in rekening worden gebracht.

Met de onderhavige wijziging wordt verduidelijkt dat in alle gevallen waarin klantenservice wordt geleverd alleen het basistarief aan de consument in rekening mag worden gebracht. Hiertoe is artikel 3.2g, tweede lid, onderdeel b, van de Rude, gewijzigd.

In de praktijk komt het namelijk voor dat handelaren klantenservice laten verzorgen door derde partijen. Voor zover deze derde partij kosten maakt voor het verzorgen van klantenservice mogen deze kosten dan alleen aan de handelaar worden doorberekend en niet aan de consument. Het mag immers voor een consument niet uitmaken of een handelaar zelf klantenservice aanbiedt of dat een handelaar die service aan een derde uitbesteedt. Artikel 3.2g, tweede lid, van de Rude is daarom nu ook van toepassing op een nummergebruiker die in opdracht van een handelaar in het kader van een gesloten overeenkomst diensten verricht, zoals reparatie- of bezorgdiensten. De derde partij die in dat geval een 090x-nummer voor klantenservice gebruikt dient voor een oproep naar het desbetreffende nummer het informatietarief dus eveneens vast te stellen op € 0.

5. Regeldruk

De wijzigingen van de regels die betrekking hebben op abonnee-informatiediensten hebben gevolgen voor de regeldruk van bedrijven (administratieve lasten of inhoudelijke nalevingskosten), niet voor burgers. Er is geen MKB-toets uitgevoerd, omdat het gaat om een select aantal (ongeveer 40) bedrijven in de markt voor abonnee-informatiediensten die gebruikmaken van nummers uit de 18-reeks en ook de doelgroep vormen van deze regels. Het totaalbeeld is dat de regeldruk per individueel bedrijf beperkt is. In het algemeen geldt dat een deel van de verplichtingen al aansluit bij de huidige handhavingspraktijk van de ACM en heeft daarmee geen regeldrukgevolgen. Het besluit heeft een positieve invloed op de marktwerking van abonnee-informatiediensten in de 18-reeks. Opgemerkt zij dat mocht als gevolg van deze wijzigingen er sprake zijn van het staken van diensten of een afname van verkeersvolumes de kosten die het gevolg zijn van deze wijzigingen, niet onder de nalevingskosten van dit besluit vallen.

Meer specifiek geldt dat een aantal van de verplichtingen in artikel 3.2h al door de betreffende aanbieders zijn verinnerlijkt in de markt en hieraan zou in het eigen belang van het bedrijf in de regel ook uitvoering worden gegeven zonder verplichting uit wet- en regelgeving (bedrijfseigen). Dit geldt voor de onderdelen a (overeenkomst met aanbieders van spraakcommunicatiediensten), b (non-discriminatoire behandeling van gegevens over abonnees), c (het ondubbelzinnig blijken uit openbare aanprijzingen dat via de dienst een abonnee-informatiedienst wordt aangeboden). Dit geldt ten dele ook voor onderdeel d (een melding die moet plaatsvinden direct voorafgaand aan de doorschakeling), namelijk voor de melding van het nummer waarnaar wordt doorgeschakeld. Het laatste onderdeel van de melding is nog geen praktijk, maar levert marginale kosten ten opzichte van de overige onderdelen van de melding. Er kan gebruik worden gemaakt van een, veelal al toegepaste, geautomatiseerde melding die door de aanbieder van de abonnee-informatiedienst kan worden verzorgd. De invoering hiervan leidt tot eenmalige kosten. Deze worden geschat op € 2.500 per aanbieder (totale kosten € 100.000). Dit levert geen structurele kosten. Bovendien kunnen aanbieders van abonnee-informatiediensten deze kosten dekken via het aan de beller in rekening gebrachte tarief, waardoor in de meeste gevallen sprake kan zijn van aan de melding gekoppelde tenminste kostenneutraliserende opbrengsten voor deze aanbieders. Onderdeel e van artikel 3.2h heeft geen zelfstandige regeldrukgevolgen.

De wijziging die betrekking heeft op de belkosten voor klantenservices leidt niet tot een verandering in de regeldruk voor burgers en bedrijven.

6. Consultatie en advies

CONCEPT

PM

7. Uitvoerings- en handhaafbaarheidstoets

PM

8. Notificatie

PM

9. Inwerkingtreding

De onderhavige regeling treedt in werking met ingang van 1 oktober 2022. In dit geval wordt afgeweken van de minimuminvoeringstermijn die geldt in het kader van de aanwijzingen voor de regelgeving. Gelet op de doelgroep, consumenten, is sprake van het voorkomen van aanmerkelijke ongewenste private of publieke voor- of nadelen (Aanwijzing 4.17, vijfde lid, onderdeel a, van de Aanwijzingen voor de regelgeving). De spoed is gelegen in het beschermen van deze doelgroep tegen financiële benadeling.

De Minister van Economische Zaken en Klimaat,