

Consultatieverslag regeling tarieven telefonische klantenservice

Een ontwerp van de regeling tarieven telefonische klantenservice is van 23 maart 2017 tot en met 21 april 2017 openbaar geconsulteerd. 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 telecomaandbieder. 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.¹ Het is aan de Autoriteit Consument en Markt (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 Justitie van de Europese Unie van 2 maart 2017 en het feit dat de Richtlijn consumentenrechten reeds op 13 juni 2014 in werking is getreden.

¹ Besluit implementatie herziene telecommunicatierichtlijnen, Stb. 2012, 236.