



Ministerie van Economische Zaken
T.a.v. de Minister
Bezuidenhoutseweg 73
2594 AC Den Haag

Woerden, 10-04-2017

Geachte,

Namens de Nederlandse Vereniging van Informatiedienstaanbieders (NVI),
Branchevereniging Betaalde Content, bericht ik u hetvolgende.

De NVI kan de door het MinEZ ingezette gewijzigde regelgeving van het RUDE, naar aanleiding van het arrest van het Europese Hof, in grote lijnen ondersteunen. Klantcontact ter ondersteuning van een contractueel afgesloten of reeds geleverde dienst, kent binnen de huidige regelgeving nog de optie tot een zekere vorm van drempelwerking, in de vorm van het maximaal tarifieren van het gesprek tot aan een tarief van Eur 1,00 per gesprek. De NVI betreurt het feit dat enige vorm van drempelwerking uitgesloten wordt binnen de voorgestelde wijziging, maar begrijpt de bredere politieke wens om telefonische klantenservice vrij van additionele kosten te maken.

Inherent aan de wijzigende regelgeving inzake klantenservice tarifiering is het echter de keuze van de dienstaanbieder om van een bepaald (getarifeerd) nummer gebruik te kunnen maken (0900, 088, geografisch). Met de voorgestelde wetswijziging zal bij de meeste informatiedienstaanbieders die momenteel van een 0900 nummer gebruik maken, direct de noodzaak ontstaan om te kiezen voor een ander nummer, in plaats van hun bestaande 0900 nummer.

Uit onderzoek van de NVI blijkt dat voorgestelde wetswijziging in 83% van de gevallen zal leiden tot een herevaluatie van aan consumenten ter beschikking gestelde bereikbaarheidsnummer. In dat kader, en tevens om politieke maximalisatie van art 21 van de Richtlijn Consumentenrechten te bewerkstelligen, zal door een groot aantal informatiedienstaanbieders de mogelijkheid van een 0800 nummer worden overwogen. Een 0800 nummer is volledig gratis aankiesbaar voor de consument en gaat dus verder dan de richtlijn voorschrijft in het voordeel van de consument werken. Politiek een zeer wenselijke situatie.



In Nederland echter, wordt de interconnect tarifiering van mobiele operators naar 0800 nummers kunstmatig hooggehouden, waardoor verder gebruik van 0800 nummers economisch wordt verstoord. De NVI vermoedt tariefafspraken tussen mobiele operators enerzijds, en gedateerd toezicht vanuit de ACM aangaande interconnect tarieven anderzijds. Europese benchmark pricing geeft aan dat de mobiele toeslag voor het bellen naar gratis 0800 nummers in diverse lidstaten, tussen Eur 0,01 en Eur 0,045 ligt. In Nederland wordt het echter mobiele operators nog steeds toegestaan om hier een tarief van Eur 0,145 voor te rekenen.

De voorgestelde wetswijziging beperkt de keuze opties die informatiedienstaanbieders hebben ten aanzien van een klantenservice nummers, waardoor informatiedienstaanbieders die daadwerkelijk gehoor willen geven aan de richtlijn, geconfronteerd worden met exceptionele tarifiering die een economisch belemmerend effect met zich meebrengen.

Zowel de overheid zelf wordt hierdoor ernstig benadeeld, aangezien de Belastingtelefoon een van de grootste afnemers is, alsook marktpartijen die door voorgestelde wetswijziging gedwongen worden hun klantenservicenummer te wijzigen. De NVI pleit voor met de voorgestelde RUDE wijziging, voor een communicerend vat aangaande de mobiele interconnect pricing op 0800 nummers.

De NVI verzoekt het MinEZ met de ACM uitvoering te geven aan dit verzoek. Een herijkte uitkomst van deze interconnect pricing geeft marktpartijen weer het economisch speelveld terug waardoor draagvlak ontstaat voor de voorgestelde inperking van klantenservice tarieven in het RUDE. Een gunstige uitkomst daarvan zal niet alleen het ruimte creëren bij marktpartijen, maar een extra politiek statement zijn ten behoeve van consumenten tevredenheid en mededinging.

Met vriendelijke groet,
NVI, Branchevereniging Betaalde Content

Pieter P. van Hoof
Voorzitter