

**Concept-Regeling van de Minister van Economische Zaken, houdende wijziging van de Regeling universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen in verband met de invoering van maximum-tarieven voor 090x-klantenservicenummers en betere tarieftransparantie van 090x-nummers**

*(versie voor openbare consultatie en uitvoeringstoets OPTA, 4 februari 2013)*

Gelet op artikel 7.3 van de Telecommunicatiewet en artikel 3.5 van het Besluit universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen;

*Artikel I*

De Regeling universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen wordt als volgt gewijzigd:

**A**

Onder vervanging van de punt aan het einde van artikel 1, onderdeel j, door een puntkomma worden twee onderdelen toegevoegd, luidende:

k. verkeerstarief: het tarief dat een aanbieder van een openbare elektronische communicatiedienst voor een oproep aan de eindgebruiker in rekening brengt, zonder bijkomend tarief voor de aan de oproep naar het nummer verbonden aanvullende dienst;

l. informatietarief: het tarief, niet zijnde het verkeerstarief, dat namens de nummergebruiker door een aanbieder van een openbare elektronische communicatiedienst aan de eindgebruiker in rekening wordt gebracht voor de aan de oproep verbonden aanvullende dienst.

**B**

Het eerste lid, onderdelen a en b, van artikel 3.2a komt te luiden:

a. het aan de oproep verbonden informatietarief per minuut of per oproep en daarnaast het aan de oproep verbonden verkeerstarief of, indien de aanbieder dat verkeerstarief via andere weg bekend heeft gemaakt, de relevante informatie over dat verkeerstarief. Vermelding van het informatietarief kan uitsluitend achterwege blijven voor zover het desbetreffende tarief € 0 per minuut of per oproep is.

b. het opgeroepen nummer als dat niet handmatig is aangekozen.

**C**

Het eerste en tweede lid van artikel 3.2c komen te luiden:

1. Een aanbieder van een openbare elektronische communicatiedienst die eindgebruikers toegang verschaft tot een nummer uit de reeks 0900 uit het Nummerplan telefoon- en ISDN-diensten, waarvan het verkeerstarief en het informatietarief door die aanbieder bij de eindgebruiker in rekening worden gebracht, en de desbetreffende nummergebruiker stellen het maximale informatietarief voor een oproep naar dat nummer vast, dat is berekend met inachtneming van het informatietarief dat ingevolge artikel 3.2a, eerste lid, onderdeel a, en artikel 3.2b, eerste lid, wordt vermeld.

2. Het eerste lid is uitsluitend van toepassing indien het informatietarief dat ingevolge artikel 3.2a, eerste lid, en artikel 3.2b, eerste lid, wordt vermeld:

a. bestaat uit een informatietarief per tijdseenheid, en

b. hoger is dan 15 cent per minuut voor een oproep naar het desbetreffende nummer.

**D**

Artikel 3.2e vervalt.

**E**

Artikel 3.2g komt te luiden:

**Artikel 3.2g**

1. Een aanbieder van een elektronische communicatiedienst die eindgebruikers toegang verschaft tot een nummer uit de reeks 0900, 0906 of 0909 uit het Nummerplan telefoon- en ISDN-diensten,

a. waarvan de tarieven door die aanbieder bij de eindgebruiker in rekening worden gebracht,

- b. dat door de nummergebruiker wordt gebruikt voor het leveren van klantenservice in het kader van een reeds gesloten overeenkomst en
  - c. waarvoor een tarief per tijdseenheid wordt gerekend, brengt bij de eindgebruiker voor een oproep naar dit nummer naast het informatietarief, genoemd in het derde lid, ten hoogste het verkeerstarief in rekening.
2. Een aanbieder van een elektronische communicatiedienst die eindgebruikers toegang verschaft tot een nummer uit de reeks 0900, 0906 of 0909 uit het Nummerplan telefoon- en ISDN-diensten,
- a. waarvan de tarieven door die aanbieder bij de eindgebruiker in rekening wordt gebracht,
  - b. dat door de nummergebruiker wordt gebruikt voor het leveren van klantenservice in het kader van een reeds gesloten overeenkomst en
  - c. waarvoor een tarief per gesprek wordt gerekend, brengt bij de eindgebruiker voor een oproep naar dit nummer naast het informatietarief, genoemd in het vierde lid, ten hoogste het verkeerstarief in rekening.
3. Een nummergebruiker van een nummer uit de reeks 0900 uit het Nummerplan telefoon- en ISDN-diensten,
- a. waarvan de tarieven door een aanbieder van de elektronische communicatiedienst bij de eindgebruiker in rekening wordt gebracht,
  - b. dat door de nummergebruiker wordt gebruikt voor het leveren van klantenservice in het kader van een reeds gesloten overeenkomst en
  - c. waarvoor een tarief per tijdseenheid wordt gerekend, stelt voor een oproep naar dit nummer het informatietarief vast op € 0.
4. Een nummergebruiker van een nummer uit de reeks 0900, 0906 of 0909 uit het Nummerplan telefoon- en ISDN-diensten,
- a. waarvan de tarieven door een aanbieder van een elektronische communicatiedienst bij de eindgebruiker in rekening wordt gebracht,
  - b. dat door de nummergebruiker wordt gebruikt voor het leveren van klantenservice in het kader van een reeds gesloten overeenkomst en
  - c. waarvoor een tarief per gesprek wordt gerekend, stelt voor een oproep naar dit nummer het informatietarief op ten hoogste € 1,- vast.
5. Een nummergebruiker die een nummer uit de reeks 0900, 0906 of 0909 uit het Nummerplan telefoon- en ISDN-diensten gebruikt voor het leveren van klantenservice als bedoeld in het eerste lid, onderdeel b, waarvan het tarief door een aanbieder van een elektronische communicatiedienst bij de eindgebruiker in rekening wordt gebracht, meldt dit gebruik van het nummer aan de platformaanbieder.
6. Iedere aanbieder van een elektronische communicatiedienst die een voor het gebruik van het nummer relevante interconnectieovereenkomst heeft en die een melding ontvangt als bedoeld in het vijfde lid, geeft deze melding door aan de partij of partijen waarmee hij een voor het gebruik van het nummer relevante interconnectieovereenkomst heeft.

## *Artikel II*

- 1. Artikel I, onderdeel A, B, C, en D treden in werking met ingang van 1 juli 2013.
- 2. Artikel I, onderdeel E, treedt in werking met ingang van 1 oktober 2013

Dit besluit zal met de toelichting in de Staatscourant worden geplaatst.

De Minister van Economische Zaken,

## TOELICHTING

### Algemeen

#### 1. Inleiding

Deze regeling wijzigt de in de Regeling universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen (hierna: Rude) opgenomen verplichtingen op het vlak van betaalde informatienummers (nummerreeksen 090x en 18) op een tweetal punten: de tariefmelding en het maximumtarief voor 090x-nummers die worden gebruikt voor het bieden van telefonische klantenservice.

##### 1.1. Tariefmelding

Ten eerste worden de in de Rude opgenomen verplichtingen omtrent de transparantie, voor de eindgebruikers, van de tarieven van betaalde informatienummers gewijzigd (artikelen 3.2a, 3.2b, 3.2c en 3.2e Rude), zodat de tarieftransparantie van deze diensten verbetert. Er wordt een scheiding aangebracht tussen enerzijds het verkeerstarief dat de beller aan zijn (telefonie-)aanbieder betaalt voor de elektronische communicatiedienst en anderzijds het informatietarief dat de beller, via de telefoonrekening, aan de nummergebruiker betaalt voor de aan de oproep verbonden informatiedienst. Dit is nu reeds praktijk bij oproepen vanaf een mobiele telefoon. Indien gebeld wordt vanaf een vaste telefoon wordt echter een integraal tarief gerekend en zijn de twee genoemde componenten door de beller niet te onderscheiden.

Naast de verbetering van de tarieftransparantie die door deze scheiding tussen het verkeerstarief en het informatietarief wordt bereikt, is van belang de met ingang van 1 juli 2013 van kracht zijnde wijziging van artikel 5 van het Besluit Interoperabiliteit (hierna: BI), (Stb. 2012, 236). Artikel 5 van het BI bepaalt dat de verkeerstarieven voor oproepen naar een aantal niet-geografische nummerreeksen, waaronder de reeksen 090x en 18, in beginsel vergelijkbaar dienen te zijn met het verkeerstarief dat de desbetreffende telefonieaanbieder rekent voor een oproep naar een geografisch nummer. De verkeerskosten voor de oproep dienen tevens in eventuele belbundels te vallen. Het informatietarief mag daarentegen uiteraard buiten de bundel worden gerekend. Dit is alleen mogelijk indien verkeerstarief en informatietarief, ook bij oproepen vanaf een vaste telefoon, worden gescheiden.

##### 1.2. Maximumtarief voor 090x-klantenservicenummers

In de tweede plaats worden de in de Rude opgenomen verplichtingen omtrent de maximale tarieven voor 090x-nummers, die worden gebruikt voor het bieden van telefonische klantenservice, gewijzigd. Het in de Rude opgenomen maximale minuuttarief voor deze dienstverlening, genoemd in artikel 3.2g, wordt verlaagd van € 0,15 (plus de verkeerskosten vanaf een mobiele telefoon) naar € 0 (plus de verkeerskosten vanaf een vaste of mobiele telefoon). Daarnaast wordt een maximum opgenomen voor het tarief per gesprek van € 1,- (plus de verkeerskosten vanaf een vaste of mobiele telefoon). Voorts wordt de reikwijdte van de verplichting, die nu alleen geldt voor telefonische klantenservice in het kader van een overeenkomst tot het geregeld afleveren van zaken, of het geregeld doen van verrichtingen (hierna: duurovereenkomsten), uitgebreid naar alle gevallen waarbij de consument in het kader van een reeds gesloten overeenkomst met de klantenservice belt.

Deze maatregel voorkomt dat consumenten worden geconfronteerd met een hoog oplopende telefoonrekening als gevolg van het moeten bellen naar de klantenservice van de handelaar, met welke aanduiding ook leverancier van een dienst of product wordt bedoeld, en met wie zij een overeenkomst hebben gesloten. Met name lange wachttijden voordat de klant door een medewerker wordt geholpen kunnen leiden tot een hoge telefoonrekening. Ook slechte service, waardoor meerdere malen moet worden gebeld om iets te regelen of op te lossen, kan de telefoonrekening doen oplopen. Hoewel de wachttijden gemiddeld genomen zijn gedaald over de afgelopen jaren, blijft er sprake van uitschieters van bijvoorbeeld een kwartier of langer. Als de kosten die een handelaar maakt voor het bieden van telefonische klantenservice niet zoveel mogelijk verdisconteerd zijn in de prijs van het product of de dienst die de consument bij die handelaar afneemt en achteraf (na het sluiten van de overeenkomst) via de telefoonrekening bij de consument worden neergelegd, dan leidt dat tot onvoorziene aanvullende kosten in het kader van die overeenkomst die na het sluiten van de overeenkomst via de telefoonrekening worden betaald. Dit wordt vanuit het oogpunt van consumentenbescherming niet meer acceptabel geacht.

Per minuut mogen daarom voor een oproep naar een 090x-klantenservicenummer alleen nog de verkeerskosten van de originerende aanbieder, vergelijkbaar met het verkeerstarief van de betreffende aanbieder voor een oproep naar een geografisch nummer, in rekening worden gebracht. Nummergebruikers (handelaren) die een 090x-klantenservicenummer openstellen, mogen geen aanvullend informatietarief per minuut rekenen. Zij kunnen eventueel kiezen voor een informatietarief per oproep. Bij een tarief per oproep kunnen de aanvullende gesprekskosten niet hoog oplopen als gevolg van lange wachttijden bij de klantenservice. Met deze wijziging van artikel 3.2g wordt tevens invulling gegeven aan artikel 21 van de Europese Richtlijn consumentenrechten (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 (verder ook: Richtlijn consumentenrechten). Het wetsvoorstel ter implementatie van de Richtlijn consumentenrechten is op 18 januari 2013 aan de Tweede Kamer aangeboden (Kamerstukken II 33 520, nr. 2). Dit richtlijnartikel 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.

## **2. Tariefmelding: informatietarief en verkeerstarief**

### *2.1. Tariefmeldplicht van 2008*

Aanbieders van elektronische communicatiediensten dienen er op grond van het sinds 1 juli 2008 geldende artikel 3.2a van de Rude zorg voor te dragen dat de tarieven, per minuut of per oproep, van nummers in de reeksen 090x en 18 en nummers met bijzondere toegang die door hen bij de consument in rekening worden gebracht, voorafgaand aan de oproep worden vermeld. Artikel 3.2b, eerste en tweede lid, legt dezelfde verplichting bij de desbetreffende nummergebruikers.

De verplichte tariefmelding bij betaalde informatienummers dient in de eerste plaats om de beller voorafgaand aan de oproep te informeren over het feit dat er, ten opzichte van een oproep naar bijvoorbeeld een geografisch nummer, aan de oproep naar het betaalde informatienummer extra kosten zijn verbonden. Het is daarbij voor de beller van belang om te weten wat de totale gesprekskosten zijn die hij betaalt voor de oproep: niet alleen de extra kosten voor de aan de oproep verbonden aanvullende dienst (het informatietarief), maar ook het verkeerstarief dat voor de oproep wordt gerekend. Uitgangspunt in de tariefmeldplicht van 2008 is daarom dat voorafgaand aan de oproep het integrale tarief wordt gemeld dat voor de totale dienstverlening in rekening wordt gebracht bij de beller, dat wil zeggen zowel het (mobiele) verkeerstarief als het tarief dat in rekening wordt gebracht voor de inhoudelijke dienst van de nummergebruiker, oftewel het informatietarief (Stcrt. 2008, 110).

Gelet op het feit dat de hoogte van het verkeerstarief, afhankelijk van de telefonieaanbieder en abonnementsvorm, per oproep kan variëren, werd het wel toegestaan om in plaats van het integrale tarief het tarief exclusief het verkeerstarief te melden. In dat geval dient, op grond van artikel 3.2e, de melding vergezeld te gaan van dat verkeerstarief of, indien de aanbieder dat verkeerstarief via andere weg bekend heeft gemaakt, de relevante informatie over dat verkeerstarief. Artikel 3.2a bood dus een keuze uit twee opties voor de tariefmelding: het tarief, exclusief verkeerstarief, per minuut of per oproep, met de vermelding dat het genoemde tarief exclusief een verkeerstarief is, dan wel het tarief, inclusief verkeerstarief, per minuut of per oproep. In de huidige, historisch gegroeide praktijk wordt bij oproepen vanaf een vaste telefoon het integrale tarief gemeld en bij oproepen vanaf een mobiele telefoon het tarief exclusief verkeerstarief. Bij mobiele oproepen moet de beller dus zelf de optelsom maken van de totale aan de oproep verbonden kosten, bij oproepen vanaf een vaste telefoon niet. Een tweetal redenen geeft aanleiding de verplichtingen omtrent de tariefmelding te wijzigen: gewenste verbetering van de transparantie en de invoering van artikel 5 van het Besluit Interoperabiliteit (BI).

### *2.2. Verbetering transparantie*

Het is wenselijk de tarieftransparantie te verbeteren. Indien een integraal tarief wordt gemeld, is voor de beller niet transparant wat het precieze informatietarief is dat door de nummergebruiker wordt gerekend en wat het precieze verkeerstarief is dat door de originerende telefonieaanbieder wordt gerekend. Het is wenselijk deze tarieven duidelijk te scheiden, zodat het voor de beller

helder is wat hij nu precies voor de genoemde componenten betaalt aan de nummergebruiker (informatiedienst) en de telefonieaanbieder (elektronische communicatiedienst). Beide tarieven worden door de telefonieaanbieder in rekening gebracht bij de eindgebruiker. Het informatietarief wordt door de telefonieaanbieder afgedragen aan de nummergebruiker, met eventuele inhouding van extra kosten. Deze incassofunctie die de telefonieaanbieder verricht, door het informatietarief namens een nummergebruiker te incasseren bij de beller, dient duidelijk te worden onderscheiden van de telefoniedienst die de eindgebruiker bij de telefonieaanbieder afneemt.

Daar komt bij dat zoals gezegd de tariefmelding nu verschillend is voor oproepen vanaf een vaste of een mobiele telefoon: in het ene geval hoort de beller het integrale tarief, in het andere geval het tarief exclusief verkeerstarief. Dit leidt tot de intransparante situatie dat voor een 090x-informatienummer bijvoorbeeld een integraal tarief van 50 cent per minuut (inclusief verkeerstarief) moet worden betaald voor een oproep vanaf een vaste telefoon, maar voor hetzelfde nummer 50 cent per minuut plus het mobiele verkeerstarief moet worden betaald voor een oproep vanaf een mobiele telefoon. Kennelijk is het informatietarief hoger indien vanaf een mobiele telefoon wordt gebeld, hoewel de beller exact dezelfde informatiedienst krijgt en er geen aannemelijke reden is die een hoger informatietarief voor mobiele oproepen rechtvaardigt. Integendeel, gelet op de grote vlucht die mobiel bellen heeft genomen en de toenemende convergentie van de tarieven tussen mobiel en vast bellen ligt het voor de hand dat het informatietarief een uniform tarief is, ongeacht of er nu vanaf een vaste of een mobiele telefoon wordt gebeld.

Het voorgaande neemt niet weg dat het van belang blijft dat de beller goed wordt geïnformeerd over de totale kosten die hij betaalt voor de oproep naar het betaalde informatienummer. De beller moet dus niet alleen worden geïnformeerd over het informatietarief, maar ook over het verkeerstarief. Dit verkeerstarief wordt geadresseerd door artikel 5, tweede lid, van het BI. De werking van dit artikel stelt de beller beter in staat om de optelsom van informatietarief en verkeerstarief te maken dan het geval was voorafgaand aan de inwerkingtreding van artikel 5 BI. Toen was nog sprake van afwijkende, hogere verkeerstarieven voor oproepen naar niet-geografische nummers. Op grond van artikel 5 BI zijn de verkeerstarieven voor niet-geografische nummers in beginsel vergelijkbaar met het verkeerstarief voor een oproep naar een geografisch nummer.

### *2.3. Besluit Interoperabiliteit*

Naast de gewenste verbetering van de transparantie is van belang dat het Besluit Interoperabiliteit (BI) is gewijzigd. Artikel 5, tweede lid, van het BI, dat op 1 juli 2013 in werking treedt, bepaalt dat aanbieders van openbare telefoondiensten en van openbare elektronische communicatienetwerken voor oproepen naar een nummer uit de reeks 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. Dit betekent niet alleen dat niet langer sprake is van afwijkende, hogere verkeerstarieven voor oproepen naar niet-geografische nummers, zoals opgemerkt in paragraaf 2.1. Het betekent ook dat oproepen naar de genoemde niet-geografische nummers in eventueel van toepassing zijnde vaste of mobiele belbundels dienen te vallen. Het verkeerstarief behoort in de bundel te vallen. Het eventuele informatietarief (reeksen 090x en 18) mag buiten de bundel in rekening worden gebracht.

Bij mobiele telefonie kan deze verplichting eenvoudig worden doorgevoerd: zoals hierboven uiteen is gezet worden bij oproepen naar 090x- en 18-nummers vanaf een mobiele telefoon het verkeerstarief en het informatietarief immers nu reeds gescheiden. Bij vaste telefonie is dit gecompliceerder, aangezien het voor deze oproepen gebruikelijk is een integraal tarief te rekenen. Het merendeel van de telecomaandieners, verenigd in de Stichting Forum Interconnectie en Speciale Toegang (FIST), zijn echter, in verband met de invoering van artikel 5 BI, voornemens ook voor vaste telefonie een scheiding tussen het verkeerstarief en informatietarief door te voeren. De Onafhankelijke Post en Telecommunicatie Autoriteit (OPTA) gaat in de (ontwerp) Beleidsregels artikel 5 Besluit Interoperabiliteit (pm vindplaats, wordt naar verwachting in de loop van week 6 gepubliceerd) eveneens uit van deze scheiding van het verkeerstarief en informatietarief. Naar het oordeel van het college van OPTA voldoen originierende aanbieders voor oproepen naar een betaalde informatiedienst aan de in artikel 5, tweede lid, van het BI neergelegde verplichting tot

het hanteren van tarieven of andere vergoedingen die vergelijkbaar zijn met de tarieven of andere vergoedingen die zij hanteren voor oproepen naar geografische nummers, indien zij voor dergelijke oproepen het C+S model hanteren. Onder het C+S model wordt verstaan het model waarbij het verkeerstarief voor de telefoniedienst (C, communicatie) en het tarief voor de informatiedienst (S, service) die bereikbaar is via het betaalnummer, apart in rekening worden gebracht. De retailtariefcomponent C is daarbij niet hoger dan het geografisch tarief.

### *2.3. Wijziging tariefmeldverplichting*

De wenselijkheid om de tarieftransparantie te verbeteren, zowel tussen het informatietarief en het verkeerstarief als tussen mobiel en vast bellen naar betaalde informatienummers, in combinatie met de invoering van artikel 5 van het BI die een scheiding tussen het informatietarief en het verkeerstarief met zich brengt, komen tot uiting in de in de onderhavige regeling opgenomen aanpassing van artikel 3.2a. In het nieuwe onderdeel a wordt niet langer een keuze geboden uit twee opties voor de tariefmelding, maar wordt bepaald dat in alle gevallen het informatietarief en het verkeerstarief (dan wel relevante informatie over het verkeerstarief) apart worden gemeld.

De onderhavige regeling introduceert in verband hiermee definities voor de begrippen informatietarief en verkeerstarief. Het verkeerstarief is het retailtarief voor de elektronische communicatiedienst dat door de originerende telefonieaanbieder wordt bepaald en op grond van artikel 5 BI vergelijkbaar dient te zijn met het tarief dat de betreffende aanbieder rekent voor een oproep naar een geografisch nummer. Het informatietarief is het aanvullende tarief voor de aan de oproep verbonden aanvullende dienst dat door de nummergebruiker wordt bepaald, maar door de originerende telefonieaanbieder bij de beller wordt geïncasseerd. Het informatietarief omvat tevens alle door platformaanbieders geboden diensten en functionaliteiten die de nummergebruiker in staat stellen de aanvullende dienst te leveren.

### *2.4. Altijd een tariefmelding bij 090x-nummers*

Op grond van artikel 3.2a en 3.2b dient altijd een tariefmelding plaats te vinden, ook indien er voor het desbetreffende informatienummer geen informatietarief wordt gerekend. Als er geen informatietarief wordt gerekend dan hoeft dit nultarief niet te worden gemeld, maar dient nog wel het verkeerstarief dan wel relevante informatie over het verkeerstarief te worden gemeld. Het geheel achterwege laten van de tariefmelding indien geen informatietarief wordt gerekend zou kunnen leiden tot verwarring bij de beller en de gewenste tarieftransparantie ondermijnen. Bellers associëren 090x- en 18-nummers met veelal hogere tarieven en zijn gewend dat de tarieven altijd voorafgaand aan de oproep worden gemeld. Als de beller bij een deel van de nummers geen enkele melding meer hoort zal deze onoverzichtelijke situatie ertoe kunnen leiden dat hij wellicht eerder ophangt, vanuit de vrees dat het achteraf misschien toch een duur nummer blijkt te zijn, met een onverwacht hoge telefoonrekening tot gevolg. Om de tarieftransparantie effectief te waarborgen is het derhalve wenselijk dat altijd een tariefmelding plaatsvindt, ongeacht of er een informatietarief voor de oproep wordt gerekend. Dit betekent dat, afgezien van het aanpassen van de inhoud van de melding, de praktijk wordt voortgezet dat altijd een tariefmelding plaatsvindt. Dit is ook voor de betrokken telefonieaanbieders, nummergebruikers en platformaanbieders een eenvoudigere regeling dan differentiëren tussen nummers waarvoor wel en nummers waarvoor geen informatietarief wordt gerekend.

### *2.5. "Lokaal tarief"*

Tot slot nog het volgende over de in de praktijk soms gebruikte tariefmelding "(inter)lokaal tarief". In de marktsituatie voorafgaand aan de inwerkingtreding van deze regeling heeft circa 15% van de 0900-nummers met een tarief per minuut het zogenoemde lokale tarief en circa 3% het zogenoemde interlokale tarief. Deze twee tariefbegrippen hebben in de geliberaliseerde telecommarkt echter geen enkele betekenis meer: geen enkele telefonieaanbieder hanteert nog een "lokaal" en "interlokaal" tarief. Telefonieaanbieders hanteren nu verschillende tarieven voor oproepen binnen de bundel en buiten de bundel en voor medeabonnees bij dezelfde aanbieder en niet-medeabonnees die bij een andere telefonieaanbieder zijn aangesloten. De tariefmelding (inter)lokaal tarief kan derhalve niet voldoen aan het in artikel 3.2a en 3.2b neergelegde vereiste dat de tariefmelding ondubbelzinnig dient te zijn. Dit is nadrukkelijk het geval indien vanaf een mobiele telefoon wordt gebeld: mobiele telefonie is immers per definitie niet locatiegebonden. Maar ook bij vaste telefonie voldoet deze tariefmelding, gelet op de in de huidige markt gangbare tariefplannen, niet aan het vereiste dat de tariefmelding ondubbelzinnig dient te zijn.

Daarbij wordt opgemerkt dat tevens onduidelijk is of er bij deze tariefmelding al dan niet sprake is van een informatietarief. De term (inter)lokaal tarief lijkt te suggereren dat het gaat om een verkeerstarief. Echter, indien vanaf een mobiele telefoon wordt gebeld dan wordt gemeld dat het nummer het (inter)lokale tarief kost en daarnaast de kosten voor het gebruik van de mobiele telefoon in rekening worden gebracht. Blijkbaar is er dan toch sprake van een informatietarief, maar de hoogte hiervan is onmogelijk uit de melding af te leiden. Met de in de onderhavige regeling neergelegde aanscherping van de tarieftransparantieregels kan van voortzetting van deze wijze van tariefmelden geen sprake zijn.

### **3. Maximumtarieven telefonische klantenservice via 090x-nummers**

#### *3.1. Marktimperfecties bij klantenservice via 0900-nummers*

Bij telefonische klantenservice via 0900-nummers is ondanks eerder genomen maatregelen (Stcrt. 2010, 19093) sprake van aanhoudende consumentenproblemen en maatschappelijke irritatie over lange wachttijden en hoog oplopende gesprekskosten. De brede maatschappelijke irritatie uitte zich bijvoorbeeld bij een actie van een bekende Nederlandse cabaretier eind 2010 naar aanleiding van lange en betaalde wachttijden en de serviceniveaus bij helpdesks. Dit leidde in korte tijd tot vele duizenden reacties. Uit onderzoek door Intomart GfK in 2011 en 2012 naar de telefonische klantenservice van grote energie- en telecombedrijven blijkt dat de klanttevredenheid en wachttijden in deze twee sectoren gemiddeld genomen weliswaar een redelijk positief beeld laten zien, maar dat nog wel sprake is van negatieve uitschieters (Kamerstukken II 2012/13, 24095, nr. 326). In 2012 was de langst gemeten wachttijd in beide sectoren een half uur en bedroegen de hoogste gesprekskosten voor alleen de wachttijd ruim € 3,00. De ontevredenheid met de wachttijd en de kosten is hoog: in de sector telecom is gemiddeld 61% van de klanten ontevreden over de wachttijd en 45% ontevreden over de kosten, in de sector energie is gemiddeld 36% van de klanten ontevreden over de wachttijd. Daarnaast ontvangt ook OPTA jaarlijks klachten over 0900-nummers. Daarbij vormt (onverwacht) lange wachttijd verreweg de belangrijkste klachtencategorie. In de Tweede Kamer zijn sinds 2007 meerdere moties ingediend die verzoeken wachttijden gratis te maken of de tarieven van 090x-klantenservicenummers anderszins te reguleren (motie Hessels c.s.<sup>1</sup> in 2007, motie Gesthuizen-Van Dam<sup>2</sup> in 2009, motie Van Bommel<sup>3</sup> in 2011).

Voor de aanhoudende consumentenproblemen en maatschappelijke irritatie over telefonische klantenservice via 0900-nummers is een tweetal oorzaken aan te wijzen: enerzijds imperfecte marktwerking bij de keuze voor een product of dienst en anderzijds imperfecte marktwerking na de keuze voor een product of dienst. Deze marktimperfecties hebben beide te maken met een gebrek aan transparantie. De consument heeft keuzevrijheid bij het aangaan van overeenkomsten en de bijbehorende klantenservice. Echter, doordat de afrekening van telefonische klantenservice via 0900-nummers apart en op een later moment geschiedt via de telefoonrekening, realiseert de consument zich bij zijn keuze mogelijk onvoldoende dat hierbij op een later moment aanvullende kosten voor klantenservice kunnen komen. Om een beeld van die kosten te krijgen, moet de consument bij zijn keuze voor een product of dienst op basis van de dan beschikbare relevante informatie een inschatting maken van toekomstig gebruik en kosten van de klantenservice via een 0900-nummer. Het betreft bijvoorbeeld de hoogte van het tarief voor het 0900-nummer, de reputatie van de handelaar, de kwaliteit en wachttijden van de klantenservice, etc. In veel gevallen is niet alle relevante informatie bij het maken van een keuze voor een product of dienst al voldoende transparant voor handen. Zo zijn bijvoorbeeld storingen, andere technische problemen of administratieve problemen rondom facturen, die aanleiding geven tot het gebruik (moeten) maken van de klantenservice en niet aan de consument te wijten zijn maar aan de desbetreffende handelaar, niet goed voorspelbaar. Op het moment van keuze is veelal sprake van onvoldoende transparantie en bewustzijn van de kosten voor de bijbehorende klantenservice. De consument kan niet optimaal gebruik maken van de keuzemogelijkheden die hij heeft. In dit opzicht is dus sprake van een marktimperfectie.

Indien men – door het sluiten van een overeenkomst - gekozen heeft voor een handelaar, ondernemer of leverancier, kan zich een tweede marktimperfectie voordoen. De consument kan

---

<sup>1</sup> Kamerstuk II, nr 30 537-13

<sup>2</sup> Kamerstuk II, nr 24 095-242

<sup>3</sup> Kamerstuk II, nr 33 000-XIII-35

genoodzaakt zijn het 0900-nummer van de klantenservice te bellen om iets te regelen of om een probleem op te lossen met het product of de dienst. Alternatieve kanalen als e-mail bieden niet altijd tijdig of voldoende soelaas en dan moet er worden gebeld. Indien het gaat om een duurovereenkomst is overstappen naar een andere dienst aanbieder, leverancier of ondernemer in principe altijd mogelijk, maar dit vergt vaak eerst weer telefonisch contact met diezelfde klantenservice. Ook in dit opzicht is dus sprake van een marktimperfectie. Indien het gaat om een eenmalige aankoop dan kan de consument bij een volgende aankoop voor een andere leverancier kiezen, maar dat neemt niet weg dat het probleem met betrekking tot de nu reeds gesloten overeenkomst wel moet worden opgelost. De consument is dus, nadat hij de overeenkomst is aangegaan, gebonden aan het 0900-nummer van zijn wederpartij.

De kern van de problematiek is dat de kosten van de telefonische klantenservice niet (volledig) zijn opgenomen in de prijs van het product of de dienst die de consument bij de leverancier afneemt, maar achteraf (na het sluiten van de overeenkomst) via de telefoonrekening bij de consument worden neergelegd, die daarmee onvoorspelbaar en variabel worden en hoog kunnen oplopen. Daarbij moet worden opgemerkt dat, hoewel het gebruik van 0900-informatie nummers voor klantenservice in het kader van reeds gesloten overeenkomsten in Nederland een grote vlucht heeft genomen, de 0900-informatie nummers hiervoor in beginsel niet zijn bedoeld. De 090x-informatie nummers zijn in beginsel bedoeld voor betaalde telefonische informatiediensten, waarbij er geen sprake is van een contractuele relatie tussen de beller en de nummergebruiker maar waarbij de telefonisch geleverde informatiedienst, bijvoorbeeld het geven van weer- of verkeersinformatie, de kernactiviteit van de nummergebruiker is. Deze diensten hebben een verdienmodel dat is gebaseerd op de tarifiering van het 090x-nummer. De incasso voor de telefonische informatiedienst geschiedt via de telefoonrekening, als efficiënt en anoniem betalingsmechanisme voor deze diensten. De beller heeft de keuze om het informatienummer wel of niet te bellen en de telefonische informatiedienst af te nemen. De beller heeft ook de keuze om een concurrerende informatiedienst te bellen. Bij telefonische klantenservice over een reeds gesloten overeenkomst heeft de beller deze keuze juist niet en is sprake van gebondenheid, zoals hierboven is toegelicht. Bij telefonische klantenservice is het 0900-nummer ondersteunend aan het product of de dienst die de nummergebruiker aan consumenten levert en niet de kernactiviteit. Dit betekent dat deze categorie 0900-nummergebruikers het incassomechanisme via de telefoonrekening ook niet nodig heeft: zij kunnen de kosten van het bieden van telefonische klantenservice immers verdisconteren in de prijs van hun product of dienst. Indien deze kosten zijn verdisconteerd in de prijs van het product of de dienst zijn de totale kosten, inclusief de bijbehorende klantenservice, transparant voordat de consument de overeenkomst aangaat en is er geen sprake van onaangename verrassingen over deze kosten nadat de overeenkomst is gesloten.

Zoals is opgemerkt in de toelichting bij de introductie van artikel 3.2g in 2010 (Stcrt. 2010, 19093), wordt via 0900-nummers klantenservice geboden in het kader van duurovereenkomsten en eenmalige overeenkomsten (bijvoorbeeld de aankoop van elektronische apparaten of vliegtickets). Artikel 3.2g zag tot nu toe enkel op 0900-klantenservicenummers in het kader van duurovereenkomsten. Ook bij 0900-klantenservicenummers in het kader van eenmalige overeenkomsten kunnen zich de marktimperfecties die hiervoor zijn beschreven voordoen, bijvoorbeeld indien de boeking van een vliegticket uitsluitend via het 0900-nummer kan worden gewijzigd of geannuleerd. Er zijn vooralsnog echter geen aanwijzingen dat zich grootschalige consumentenproblemen voordoen bij klantenservice via 0900-nummers in het kader van eenmalige overeenkomsten. De Richtlijn consumentenrechten maakt echter geen onderscheid tussen duurovereenkomsten en eenmalige overeenkomsten. Het in artikel 21 van deze richtlijn genoemde basistarief voor telefonische klantenservice geldt voor alle gesloten overeenkomsten. In deze regeling wordt de reikwijdte van artikel 3.2g vooruitlopend op de implementatie van deze richtlijn in de Nederlandse wet- en regelgeving uitgebreid naar alle telefonische klantenservice in het kader van een reeds gesloten overeenkomst.

### *3.2. Maximumtarieven telefonische klantenservice*

Nummergebruikers die via een 090x-nummer telefonische klantenservice in het kader van een gesloten overeenkomst met een consument bieden, mogen op basis van deze regeling hiervoor geen informatietarief per minuut meer in rekening brengen. Met andere woorden: het maximaal toegestane informatietarief per minuut is € 0. Nummergebruikers mogen eventueel wel een informatietarief per oproep in rekening brengen voor deze nummers. Bij een informatietarief per oproep kunnen de aanvullende gesprekskosten voor de aan de oproep verbonden aanvullende



dienst niet hoog oplopen als gevolg van lange wachttijden bij de klantenservice. Met andere woorden: in tegenstelling tot een informatietarief per minuut is er bij een informatietarief per gesprek geen sprake van onverwacht hoge gesprekskosten. Nummergebruikers kunnen desgewenst met het hanteren van een informatietarief per gesprek hun klanten sturen naar alternatieve contactkanalen zoals website en e-mail. Het maximum voor het informatietarief per gesprek is op grond van artikel 3.2g € 1,-. Dit tarief is gebaseerd op het sinds jaren in de branche geldende maximum voor het integrale tarief per oproep van € 1,30. In dit laatstgenoemde tarief is echter het verkeerstarief vanaf een vaste telefoon opgenomen. Zoals in paragraaf 2 uiteen is gezet, worden het informatietarief en verkeerstarief nu gescheiden. Het verkeerstarief vanaf een vaste telefoon verschilt per originierende aanbieder en bedraagt gemiddeld circa € 0,04 tot € 0,08 per minuut, plus een starttarief van circa € 0,08 tot € 0,10. Een oproep naar een klantenservicenummer duurt gemiddeld drie tot drieëneenhalve minuut. De gemiddelde verkeerskosten voor een 090x-klantenservicegesprek bedragen € 0,30 en worden in mindering gebracht op het genoemde tot de inwerkingtreding van deze regeling gebruikte maximale (integrale) tarief per oproep van € 1,30. Het informatietarief per oproep voor 090x-klantenservicenummers wordt derhalve in artikel 3.2g gemaximeerd op € 1,-. In de huidige marktsituatie wordt overigens slechts voor een zeer klein deel van de 0900-nummers een tarief per gesprek gehanteerd en veelal gaat het dan niet om klantenservice in het kader van een gesloten overeenkomst. Er wordt voortsnog van uitgegaan dat nummergebruikers niet op grote schaal zullen gaan overstappen naar een vast tarief per gesprek voor hun 0900-klantenservicenummer.

Naast het maximale informatietarief per minuut en per oproep mag voor telefoontjes naar 090x-klantenservicenummers het verkeerstarief voor de vaste of mobiele telefoon in rekening worden gebracht. Dit verkeerstarief wordt door de originierende aanbieder bepaald en is op grond van artikel 5, tweede lid, van het BI vergelijkbaar met het tarief van de betreffende aanbieder voor een oproep naar een geografisch nummer. Daarin zijn inbegrepen het gespreksafgiftetarief en eventuele transit-tarieven die de originierende aanbieder aan andere betrokken telecomaandieners in de keten betaalt.

Alle overige kosten, niet zijnde de in het verkeerstarief opgenomen kosten, die een nummergebruiker maakt voor het bieden van telefonische klantenservice via een 090x-nummer worden gedragen door de nummergebruiker. Dit geldt ook voor de diensten en functionaliteiten die de nummergebruiker afneemt bij zijn platformaanbieder teneinde de 090x-klantenservicedienst te bieden. Het gaat daarbij om het doorrouten van de oproepen naar het 090x-nummer naar een of meer fysieke locaties (callcenters of vestigingen), het bieden van keuzemenu's en wachtrijfunctionaliteiten en dergelijke. Dit is in de 090x-branche niet ongebruikelijk: de markt kent reeds een substantiële groep laaggetarifeerde 0900-nummers waarbij de nummergebruiker geld bijlegt om de kosten te dekken. Eenzelfde situatie doet zich voor bij 088-nummers en 0800-nummers (waarbij in het laatstgenoemde geval de nummergebruiker ook het verkeerstarief voor rekening neemt). De nummergebruiker kan al deze kosten verdisconteren in de prijs van zijn product of dienst. Het is aan de individuele nummergebruiker om de afweging te maken of de kosten van het 090x-nummer opwegen tegen de baten in het licht van zijn verdienmodel.

### *3.3. Alle oproepen naar het 090x-klantenservicenummer*

Artikel 3.2g is ook van toepassing als, naast het leveren van klantenservice in het kader van een gesloten overeenkomsten met consumenten, via het desbetreffende nummer tevens andere diensten worden aangeboden, zoals het geven van informatie aan consumenten die nog geen klantrelatie hebben met de desbetreffende nummergebruiker of het telefonisch sluiten van een overeenkomst. Artikel 3.2g geldt dus voor alle oproepen en alle bellers naar 090x-nummers uit het Nummerplan die worden gebruikt voor het leveren van klantenservice in het kader van gesloten overeenkomsten met consumenten, ook als een oproep naar het nummer in een ander kader dan een gesloten overeenkomst plaatsvindt. Het zou, gegeven de huidige stand van de techniek, ook niet mogelijk zijn het tarief voor hetzelfde 090x-nummer te differentiëren voor bellers met of zonder gesloten overeenkomst. Een nummergebruiker die via zijn 090x-nummer niet alleen klantenservice wil bieden heeft de keuze voor alle via het 090x-nummer verleende diensten het op grond van artikel 3.2g verplichte tarief te hanteren, of zijn dienstverlening over meerdere nummers met verschillende tarieven te splitsen.

### *3.4. Reeksen 0900, 0906 en 0909*

Het Nummerplan kent, naast de reeks 18 voor betaalde abonnee-informatiediensten, drie reeksen voor betaalde informatiediensten: 0900, 0906 en 0909. Telefonische klantenservice is in alle drie de reeksen toegestaan, maar is geconcentreerd in de reeks 0900 (serieuze informatiediensten), waarin erotiek en amusement niet zijn toegestaan. Het karakter en imago van de reeksen 0906 en 0909 werpt dus een drempel op om in deze reeksen telefonische klantenservice te bieden. Echter, doordat het informatietarief voor telefonische klantenservice nu wordt gereguleerd, zou dit sommige bedrijven ertoe kunnen aanzetten te migreren naar de reeks 0906 en 0909 als daar nog wel hogere informatietarieven toegestaan zouden blijven. Om dit ongewenste effect te voorkomen geldt de maximumtariefverplichting voor telefonische klantenservice voor alle drie de reeksen.

### *3.5. Zelfregulering*

Het in de onderhavige regeling opgenomen artikel 3.2g van de Rude adresseert uitsluitend de gesprekskosten van 090x-klantenservicenummers en voorkomt dat de telefoonrekening oploopt als gevolg van het moeten bellen naar de klantenservice. Het is aan de bedrijven zelf om de lengte van de wachttijden en de serviceniveaus in bredere zin (wordt de beller goed geholpen met zijn vraag of klacht) te verbeteren. Hiertoe worden bijvoorbeeld initiatieven ontplooid door de Klantenservicfederatie, die een convenant in het leven heeft geroepen dat ertoe strekt dat bedrijven op hun website indicatoren publiceren die de kwaliteit van de geleverde klantenservice weergeven. Dit maakt de serviceniveaus transparant voor consumenten, stelt deze in staat deze factoren te betrekken bij de keuze voor een leverancier en zet bedrijven aan tot het verbeteren van de serviceniveaus. Belangrijk is dat consumenten met hun voeten kunnen stemmen als ze ontevreden zijn over de service; dat zij bedrijven afrekenen op slecht presteren. De wet- en regelgeving is er op gericht dat er concurrentie en keuzevrijheid is en er zo min mogelijk belemmeringen zijn voor consumenten om van leverancier te wisselen.

## **4. Richtlijn consumentenrechten**

Artikel 21 van de Europese Richtlijn consumentenrechten 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 richtlijnartikel bepaalt daarnaast dat dit de rechten van aanbieders van telecommunicatiediensten om voor die telefoongesprekken kosten in rekening te brengen onverlet laat. Kort gezegd bepaalt de Richtlijn consumentenrechten dat voor telefonische klantenservice in het kader van een reeds gesloten overeenkomst enerzijds niet meer dan het basistarief mag worden gerekend en anderzijds dat voor deze gesprekken tenminste het verkeerstarief mag worden gerekend. Het begrip basistarief alsmede de hoogte daarvan worden in de Richtlijn consumentenrechten niet nader ingevuld. Aangezien de richtlijn wel expliciet bepaalt dat aanbieders van telecommunicatiediensten voor deze telefoongesprekken kosten in rekening mogen brengen (oftewel het verkeerstarief mogen rekenen), kan onder het begrip basistarief worden verstaan een eventueel aanvullend informatietarief dat bovenop het verkeerstarief in rekening wordt gebracht voor de oproep.

De in paragraaf 3 beschreven wijzigingen sluiten goed aan bij het invulling geven aan artikel 21 van de Richtlijn consumentenrechten. Concreet zal als volgt invulling worden gegeven aan dit artikel. In de eerste plaats is in artikel 1b van het Nummerplan bepaald dat, tenzij in de bij een nummer behorende bestemming uitdrukkelijk anders is bepaald, een in dit nummerplan opgenomen nummer niet wordt gebruikt om tegen betaling andere diensten dan elektronische communicatiediensten te leveren indien de betaling van die diensten is opgenomen in de door de aanbieder van de elektronische communicatiedienst opgemaakte rekening. Dit betekent 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. Voor de overige nummerreeksen in het nummerplan die kunnen worden gebruikt voor het leveren van telefonische klantenservice kan uitsluitend het verkeerstarief worden gerekend (bijvoorbeeld 088-nummers of geografische nummers), of in het geheel geen tarief worden gerekend (0800-nummers).

In de tweede plaats bepaalt het in de onderhavige regeling opgenomen artikel 3.2g van de Rude dat, indien een nummergebruiker (handelaar) een nummer uit de reeksen 0900, 0906 of 0909 gebruikt voor het leveren van klantenservice in het kader van een reeds gesloten overeenkomst, het informatietarief aan een maximum is gebonden. Het informatietarief per minuut is voor deze oproepen maximaal € 0, het informatietarief per gesprek is maximaal € 1,00, zoals is

toegelicht in paragraaf 3. Deze twee informatietarieven (per minuut en per oproep) moeten samen worden aangemerkt als het basistarief, bedoeld in artikel 21 van de richtlijn consumentenrechten. De wijze van tarifiering die de nummergebruiker kiest (per minuut of per oproep), bepaalt het voor hem geldende basistarief. Hiernaast wordt door de telefonieaanbieder het (vaste of mobiele) verkeerstarief voor de oproep in rekening gebracht.

Tot slot bepaalt artikel 5, tweede lid, van het Besluit Interoperabiliteit, dat met ingang van 1 juli 2013 van kracht is, dat aanbieders van openbare telefoondiensten en van openbare elektronische communicatienetwerken voor oproepen naar een nummer uit de reeks 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 gemeoid zijn met de oproepen naar deze niet-geografische nummers. Dit betekent dat er, naast het in de voorgaande alinea genoemde maximale informatietarief (basistarief) voor handelaren, ook een maximum is voor het verkeerstarief dat aanbieders van telecommunicatiediensten in rekening mogen brengen voor klantenservicegesprekken via niet-geografische nummers. Dit tarief dient op grond van artikel 5, tweede lid, van het BI vergelijkbaar te zijn met het tarief dat de betreffende aanbieder rekent voor een oproep naar een geografisch nummer. De absolute hoogte van dit verkeerstarief bepaalt de telecomaandbieder zelf in vrije concurrentie en verschilt dus per aanbieder en abonnementsvorm. De consument kiest de telecomaandbieder en propositie die zijn voorkeur heeft.

## **5. Regeldrukeffecten**

### *5.1. Administratieve lasten*

De administratieve lasten voor bedrijven blijven als gevolg van deze regeling gelijk. Op grond van het bestaande artikel 18.7 van de Telecommunicatiewet is het college te allen tijde bevoegd om informatie te vorderen die hij nodig heeft voor de vervulling van zijn taak en is eenieder (in dit geval telefonieaanbidders, nummergebruikers en platformaanbidders), verplicht de gevraagde informatie onverwijld aan het college te geven. Het college 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 (bijbehorende administratieve lasten bedragen naar schatting € 15.000, toegelicht in 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 het college 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 het college door consumenten voor het afhandelen van klachten is vrijwillig en vormvrij.

### *5.2. Inhoudelijke nalevingskosten*

Deze regeling brengt eenmalige en structurele nalevingskosten met zich voor telecomaandbidders, platformaanbidders en nummergebruikers. Teneinde deze kosten te beperken wordt een redelijke invoeringstermijn geboden. De aangepaste verplichtingen voor de tariefmelding brengen met zich mee dat de tariefmelding voorafgaand aan de oproep voor alle actieve 090x-nummers eenmalig moet worden aangepast. Dit is een aanpassing die op basis van afspraken tussen de betrokken ketenpartijen relatief eenvoudig kan worden doorgevoerd in de bestaande infrastructuur. Daarnaast moet de tariefmelding ook eenmalig worden aangepast in uitingen waarin het 090x-nummer door de nummergebruiker in het openbaar wordt aangeprezen, zoals websites en advertenties. Deze wijziging in openbare uitingen kan gelet op de invoeringstermijn van drie maanden worden meegenomen in reguliere aanpassingen. Gezien het feit dat de aangepaste tariefmeldingverplichting mede voortvloeit uit het voornemen van de telecomaandbidders om in het kader van de implementatie van artikel 5 van het BI voor vaste telefonie een scheiding tussen het verkeerstarief en informatietarief door te voeren, is geen nadere inschatting gemaakt van deze eenmalige nalevingskosten.

Voor de nalevingskosten als gevolg van de aangepaste verplichtingen omtrent de maximale informatietarieven voor 090x-klantenservicenummers is een inschatting gemaakt door Stratix

Consulting.<sup>4</sup> De nalevingskosten voor de telecomaanbieders zijn nihil, aangezien de benodigde aanpassingen samenvallen met de aanpassingen die zij reeds moeten doorvoeren in het kader van de implementatie van artikel 5 van het BI (Stb. 2012, 236). De eenmalige nalevingskosten voor de platformaanbieders worden geschat op ten hoogste € 1.000.000 euro. Het betreft organisatorische kosten zoals het informeren van hun klanten (nummergebruikers) en het aanpassen van de tarieven in hun financiële systemen in de tarieven dan wel migreren van klanten naar een nieuw tariefplan. De eenmalige nalevingskosten voor nummergebruikers betreffen het aanpassen van de tarieven of het eventueel in gebruik nemen van een tweede nummer en de communicatie naar hun klanten. De eenmalige kosten voor communicatie worden geschat op € 3.000.000. Deze aanpassingen vallen overigens voor een groot deel samen met de aanpassingen die toch al moeten worden doorgevoerd in verband met de aangepaste tariefmeldverplichting en de invoering van artikel 5 van het BI. De eenmalige kosten voor nummergebruikers voor technische aanpassingen in verband met de ingebruikname van een tweede nummer worden geschat op ten hoogste € 1.000.000. De totale eenmalige nalevingskosten voor alle partijen tezamen worden op basis van het voorgaande geschat op € 5.000.000. Hierbij wordt opgemerkt dat is gekozen voor het minst belastende alternatief. De Tweede Kamer heeft aanvankelijk de wens geuit het in de wacht staan gratis te maken. De invoering van gratis wachttijd brengt met zich mee dat het gesprekstarief gedurende de oproep moet kunnen wijzigen. Dit is in de huidige telefonienetwerken niet mogelijk en zou aanzienlijk hogere eenmalige nalevingskosten met zich meebrengen,

Naast de genoemde eenmalige nalevingskosten is sprake van structurele nalevingskosten. Deze treden op bij nummergebruikers die ervoor kiezen hun dienstverlening te splitsen en een tweede nummer in gebruik te nemen. Deze structurele nalevingskosten worden geschat op ten hoogste € 1.000.000 per jaar. Hier staat tegenover dat de structurele nalevingskosten voor nummergebruikers tevens afnemen, aangezien 0900-nummers waarvoor geen informatietarief wordt gerekend op grond van artikel 3.4a van het Besluit universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen niet verplicht zijn zich aan te sluiten bij een erkende geschillencommissie (Stb. 2008, 119). De omvang van deze afname is afhankelijk van het aantal nummergebruikers dat overstapt op een informatietarief per gesprek. In de huidige marktsituatie heeft het overgrote deel van de 0900-nummers een tarief per minuut; slechts 6,5% heeft een tarief per gesprek. Tot slot wordt opgemerkt dat platformaanbieders enerzijds te maken kunnen krijgen met klanten (nummergebruikers) die het gebruik van hun 0900-nummer staken en anderzijds met klanten die een tweede 0900-nummer in gebruik gaan nemen. Ook kan de vraag naar extra platformdiensten voor 088-nummers toenemen. Deze mogelijke effecten hangen af van de commerciële keuzes die individuele platformaanbieders en nummergebruikers maken. Voor zover deze effecten optreden kunnen deze niet worden gezien als inhoudelijke nalevingskosten als gevolg van de onderhavige maatregel.

### *5.3. Invoeringstermijn*

De gewijzigde verplichtingen omtrent de tariefmelding treden in werking op 1 juli 2013, tegelijk met artikel 5 van het Besluit Interoperabiliteit. De invoeringstermijn voor deze wijzigingen is drie maanden, geteld vanaf het beoogde moment van publicatie van deze regeling in april 2013.

De gewijzigde verplichtingen omtrent de maximale informatietarieven van 090x-klantenservicenummers treden in werking op 1 oktober 2013. De invoeringstermijn voor deze wijzigingen is zes maanden, geteld vanaf het beoogde moment van publicatie van deze regeling in april 2013. Deze invoeringstermijn van zes maanden is gebaseerd op het genoemde onderzoek door Stratix Consulting.

## **6. Consultatie**

Een concept van deze regeling is openbaar geconsulteerd. [...]

## **7. Uitvoeringstoets**

Op grond van artikel 5 van het Informatiestatuut Onafhankelijke Post- en Telecommunicatieautoriteit is een ontwerp van deze regeling aan het college voorgelegd voor een uitvoeringstoets. [...]

---

<sup>4</sup> Stratix Consulting, *0900-tariefmaatregel: praktische en technische implicaties van de implementatie*, rapport uitgebracht aan het Ministerie van Economische Zaken, Hilversum, januari 2013.

## II. ARTIKELLEN

### *Artikel I, onderdeel A*

De onderdelen j en k zijn elkaars spiegelbeeld. Het totale bedrag dat de aanbieder van een openbare elektronische communicatiedienst de beller in rekening kan brengen voor een oproep naar een nummer waarmee betaalde informatiediensten kunnen worden afgenomen, is in beginsel samengesteld uit twee onderdelen: het verkeerstarief en het informatietarief. Het is nodig om deze tarieven goed te onderscheiden. Daarom worden definities van deze begrippen opgenomen. Het verkeerstarief wordt door de aanbieder van de openbare telefonie- of (elektronische) communicatiedienst waarmee de beller een contract heeft, vastgesteld. Soms worden bij de beller in het geheel geen verkeerskosten in rekening gebracht, zoals bij oproepen naar 0800-nummers. De kosten die de verschillende aanbieders van telefoniediensten en elektronische communicatiediensten elkaar in rekening brengen bij de totstandkoming van elke oproep blijven hier buiten beschouwing. Het informatietarief wordt vastgesteld door de nummergebruiker die de aan de oproep verbonden aanvullende dienst levert.

Een en ander houdt in, dat in beginsel zowel het informatietarief als het verkeerstarief moet worden gemeld voorafgaand aan de oproep. Als relevante informatie over het verkeerstarief op andere wijze door de aanbieder wordt bekend gemaakt, mag in plaats van het verkeerstarief die andere wijze worden genoemd. Alleen als het informatietarief € 0 is, mag de vermelding van het informatietarief achterwege blijven en hoeft alleen het verkeerstarief dan wel relevante informatie over het verkeerstarief te worden gemeld.

### *Artikel I, onderdeel B*

#### *Eerste lid, onderdeel a*

In artikel 3.2a is de verplichting van de aanbieder van de elektronische communicatiedienst om het tarief voorafgaand aan de oproep te melden opgenomen. Met gebruikmaking van de geïntroduceerde begripsbepalingen voor verkeerstarief en informatietarief wordt deze verplichting gewijzigd. Het verbeteren van de transparantie van de tarieven brengt met zich mee, dat niet volstaan kan worden met het melden door of namens de nummergebruiker, van een tarief dat in wezen het informatietarief is en de vermelding dat het tarief exclusief het verkeerstarief is. Het gewenst dat bij een oproep naar de in het artikel opgenomen nummers altijd het verkeerstarief wordt genoemd, of dat verwezen wordt naar relevante informatie over het verkeerstarief. Daarnaast moet ook het informatietarief worden gemeld, tenzij dat € 0,- per gesprek of per minuut bedraagt. In dat geval hoort de beller alleen dat hem een verkeerstarief in rekening zal worden gebracht. De verplichting om een melding te doen rust op zowel de aanbieder van de elektronische communicatiedienst als de nummergebruiker, waarbij de nummergebruiker niet bekend is met de verkeerstarieven van de aanbieder van de elektronische communicatiedienst van de beller. Beide genoemde partijen zijn verantwoordelijk voor de tariefmelding en kunnen in beginsel onafhankelijk van elkaar op deze verplichting worden aangesproken. Aanbieders van elektronische communicatiediensten en nummergebruikers kunnen echter contractueel afspraken maken over wie de tariefvermelding in de praktijk uitvoert. Dit kan naast een van genoemde partijen ook een derde partij zijn die dit namens de aanbieder of de nummergebruiker doet zoals de platformaanbieder, indien die daartoe technisch in staat is.

#### *Eerste lid, onderdeel b*

Met de wijziging wordt beoogd te verduidelijken dat de verplichting om het opgeroepen nummer te melden beperkt is tot oproepen die op een geautomatiseerde wijze tot stand komen, waarbij het nummer dus niet handmatig door de beller op zijn toestel is aangekozen. Met 'handmatig' wordt zowel bedoeld het handmatig intoetsen van het toetsen of symbolen die alfanumerieke karakters weergeven als de situatie waarin een nummer dat door de beller op een eerder moment in het telefoongeheugen is opgeslagen, door de beller wordt geselecteerd. In deze gevallen kiest de beller bewust voor een oproep naar het betreffende betaalde informatienummer en is dit nummer bekend bij de beller. Bij geautomatiseerde oproepen daarentegen is dit niet altijd het geval. In deze gevallen is wenselijk dat voorafgaand aan de oproep het opgeroepen nummer wordt gemeld. Deze nummERMelding kan op auditieve of visuele wijze geschieden.

### *Artikel I, onderdeel C*

Het eerste lid van artikel 3.2c wordt aangepast aan de strikte scheiding tussen verkeerstarief en informatietarief. De aanbieder van de openbare elektronische communicatiedienst en de nummergebruiker moeten het maximale informatietarief voor de oproep vaststellen op basis van het gemelde informatietarief per minuut. Het verkeerstarief dat daarnaast bij de beller in rekening wordt gebracht, is op grond van artikel 5 van het BI in beginsel vergelijkbaar met het verkeerstarief dat door zijn telefonieaanbieder in rekening wordt gebracht voor een oproep naar een geografisch nummer. Het tweede lid moet worden aangepast aan de situatie waarin in beginsel zowel het verkeerstarief als het informatietarief wordt gemeld. Alleen de hoogte van het informatietarief is doorslaggevend voor het ontstaan van de verplichting van het eerste lid.

Deze wijzigingen van de Rude zouden vanuit het oogpunt van consumentenbescherming beperkt kunnen blijven tot de verplichtingen van aanbieders van elektronische communicatiediensten en nummergebruikers tegenover consumenten, waardoor ingevolge artikel 1.1, onderdeel q, van de Telecommunicatiewet het gebruik van de openbare elektronische communicatiedienst beperkt blijft tot andere doeleinden dan bedrijfs- en beroepsdoeleinden. In de praktijk zouden de verplichtingen desalniettemin ook worden nageleefd bij oproepen die niet door consumenten worden gedaan, maar bijvoorbeeld door klein-zakelijke gebruikers. Het is namelijk in technische zin voor aanbieders van elektronische communicatiediensten en nummergebruikers niet goed uitvoerbaar om de oproepen die zij verwerken te onderscheiden naar oproepen die door consumenten worden gedaan en oproepen die voor bedrijfs- en beroepsdoeleinden worden gedaan. Een beperking tot consumenten zou bovendien het mogelijke ongewenste effect kunnen hebben dat de klein-zakelijke gebruikers die in het kader van hun onderneming gebruik maken van consumentendiensten en -goederen toch zouden kunnen worden uitgesloten van de geboden bescherming. In verband hiermee is ervoor gekozen telkens de term 'eindgebruiker' te hanteren.

#### *Artikel I, onderdeel D*

Artikel 3.2e vervalt, omdat het gewijzigde artikel 3.2a de verplichting omvat om altijd het verkeerstarief of relevante informatie over het verkeertarief te melden.

#### *Artikel I, onderdeel E*

In artikel 3.2g zijn sinds 2010 regels opgenomen voor aanvullende consumentenbescherming bij telefonische contacten met de klantenservice van de dienstenleverancier waarmee een duurovereenkomst is gesloten. De in paragraaf 3.1 van het algemeen gedeelte van de toelichting genoemde marktimperfecties doen zich niet alleen voor bij duurovereenkomsten, maar bij elk telefonisch contact via een nummer uit de 090x-reeks in verband met de aanschaf, ook de eenmalige aanschaf, van een product of een dienst.

Artikel 3.2g bevat de informatietarieven die door de aanbieder van de elektronische communicatiedienst ten behoeve van de nummergebruiker ten hoogste in rekening mogen worden gebracht voor een oproep naar een nummer dat door de nummergebruiker wordt gebruikt voor het bieden van klantenservice in het kader van een reeds gesloten overeenkomst, uitgesplitst naar een tarief per minuut of een tarief per gesprek. De nummergebruiker kan zelf kiezen voor het tarief per minuut of per gesprek.

Deze regeling loopt vooruit op de implementatie van artikel 21 van de Richtlijn consumentenrechten. Het tarief, genoemd in het eerste, respectievelijk het tweede lid, dient te worden gezien als basistarief voor oproepen naar klantenservicenummers, in de gevallen dat het informatietarief per tijdseenheid respectievelijk per gesprek wordt afgerekend.

Teneinde aanbieders van elektronische communicatiediensten die eindgebruikers toegang verschaffen tot een nummer uit de reeksen 0900, 0906 en 0909 uit het Nummerplan in staat te stellen te voldoen aan de verplichting in artikel 3.2g, eerste lid, heeft een nummergebruiker die een nummer uit de genoemde gebruikt voor het leveren van klantenservice in het kader van een gesloten overeenkomst en waarvan het tarief door een aanbieder van een elektronische communicatiedienst bij de eindgebruiker in rekening wordt gebracht, op grond van artikel 3.2g, vijfde lid, de verplichting om dit type gebruik van het nummer te melden aan zijn platformaanbieder (gedefinieerd in artikel 1.1e van de Rude). De betreffende platformaanbieder heeft, op grond van artikel 3.2g, zesde lid, op zijn beurt de verplichting om dit type gebruik van het nummer te melden aan de aanbieder(s) van een elektronische communicatiedienst waarmee hij een interconnectieovereenkomst heeft, die relevant is voor het gebruik van het betreffende 090x-nummer. Deze aanbieder heeft, op grond van artikel 3.2g, zesde lid, eveneens de verplichting om de melding van dit type gebruik van het nummer door te geven aan de

aanbieder(s) van een elektronische communicatiedienst waarmee hij een interconnectieovereenkomst heeft, die relevant is voor het gebruik van het betreffende 090x-nummer. De melding wordt dus doorgegeven totdat deze de aanbieder van een elektronische communicatiedienst bereikt die eindgebruikers toegang verschaft tot het betreffende 090x-nummer. Dit laat onverlet dat aanbieders van elektronische communicatiediensten die eindgebruikers toegang verschaffen tot een nummer uit de reeks 0900, 0906 of 0909 uit het nummerplan in algemene zin te allen tijde een inspanningsverplichting hebben om te voldoen aan de wet- en regelgeving.

Zoals toegelicht bij artikel I, onderdeel E, gaat het om de tarieven die bij de eindgebruiker in rekening worden gebracht, en niet alleen bij de consument, als bedoeld in artikel 1.1, onderdeel q van de Telecommunicatiewet.

De Minister van Economische Zaken,