

Stratix

0900-tariefmaatregel

*Praktische en technische implicaties
van de implementatie*

RAPPORT

Rapport uitgebracht aan het
Ministerie van Economische Zaken

Hilversum, januari 2013

Inhoud

1	Inleiding	2
1.1	De maatregel	3
1.2	Doel van het onderzoek.....	4
1.3	Aanpak.....	5
2	Achtergrond.....	6
2.1	090x-nummers in Nederland.....	6
2.2	Opzetten en verrekenen oproep naar 090x-nummers.....	8
2.3	Platformhouders	9
2.4	Interoperabiliteit maatregel	10
2.5	090x-maatregelen in het buitenland.....	11
3	Praktische implicaties voorgestelde maatregel.....	14
3.1	Implicaties: huidig tarief naar tarief "zoals geografisch".....	14
3.2	Gevolgen van de verbreding naar eenmalige klantrelaties.....	19
3.3	De gevolgen van een nieuwe reeks 0902/0904.....	22
3.4	Schatting implementatiekosten	24
4	Conclusies	27
4.1	Realisatie maatregel in relatie tot het afdrachtmodel.....	27
4.2	Implementatiekosten	27
4.3	Implementatietermijn	28
4.4	Verwachte ontwikkelingen vast bedrag per gesprek	28
4.5	Globale kosten/baten analyse nieuwe nummerreeks voor klantenservice	28
4.6	Verwacht gebruik alternatieve (niet-090x) nummers voor klantenservice.....	29
4.7	Alternatieven voor nummergebruikers met hoger tarief.....	30
4.8	Platformhouders	30
4.9	Lange termijn effecten 0900 door maatregel	30
Annex A	Interviewlijst	31
Annex B	Literatuurlijst.....	32

1 Inleiding

Op 25 januari 2012 heeft de minister van EL&I een maatregel aangekondigd volgens welke nummergebruikers voor klantenservice geen informatietarief per minuut meer mogen hanteren, maar alleen een verkeerstarief. Een vast informatietarief per gesprek blijft wel toegestaan.

Deze maatregel betreft niet alleen telefoonnummers die gebruikt worden voor langdurige klantenrelaties (waarvoor al beperkingen golden), maar ook nummers voor eenmalige klantcontacten voor aankopen, serviceverlening en helpdeskfuncties, voor zover het niet een specifieke informatielijn betreft waarbij de beller betaalt voor informatie. De door de minister voorgestelde tariefmaatregel bepaalt dat er voor dergelijke nummers, als er een tarief per minuut geldt, aan de beller niet meer dan het verkeerstarief in rekening mag worden gebracht. De maatregel geldt daarbij niet alleen voor 0900-nummers, maar ook voor andere 090x-nummers.

De voorgestelde maatregel heeft een aantal directe en indirecte gevolgen voor stakeholders in de 090x-keten, zoals nummergebruikers, platformhouders en telecomaانبieders.

Een *direct* effect is dat de kosten van de helpdesk en de daarvoor benodigde platformen en infrastructuur, die nu (deels) betaald worden uit betalingen via de telefoonrekening, op een andere manier betaald zullen moeten worden (al dan niet door de consument, bijvoorbeeld via de prijs van het product).

Daarnaast zijn er *indirecte* effecten: de herordening kan verdere maatschappelijke voordelen hebben (bijvoorbeeld: als de kosten voor een groter deel bij de nummergebruiker komen te liggen, dan voelt deze een sterkere prikkel om de calls efficiënter af te handelen), maar er kunnen ook andere, soms ongewenste, effecten optreden. Bedrijven zouden bijvoorbeeld kunnen besluiten hun helpdesk minder goed toegankelijk te maken.

Ook zullen er gevallen zijn waarbij de belangen van bepaalde partijen uiteenlopen, en deze belangen niet overeenkomen met algemene maatschappelijke belangen: een hoog tarief voor klantenservice levert bijvoorbeeld omzet op voor telecombedrijven en platformhouders, terwijl de consument gebaat is bij een lager tarief.

Dit rapport betreft de bedrijfsmatige gevolgen binnen de telecomketen voor wat betreft de 0900-nummers, van originating operator tot platformhouder en nummergebruiker. Het betreft nadrukkelijk de *indirecte* effecten van de maatregel; de *directe* effecten volgen immers direct uit de maatregel.

De focus van het rapport ligt op de technische en organisatorische problemen die stakeholders in de 090x-keten tegen kunnen komen bij het implementeren van de aangekondigde maatregel, en de bijbehorende kosten.

1.1 De maatregel

De voorgenomen tariefmaatregel voor 090x-klantenservicenummers is geschetst in de Kamerbrief van 25 januari¹. Deze maatregel zal gestalte krijgen door een wijziging van het huidige artikel 3.2g van de Rude², waarin momenteel het maximum voor 0900-klantenservicenummers in het kader van duurovereenkomsten wordt gesteld op € 0,15 per minuut. Dit bedrag betreft het totaal van informatietarief en verkeerstarief voor oproepen vanaf vaste aansluitingen, maar niet de kosten van bellen vanaf mobiel (*"plus de kosten voor uw mobiele telefoon"*).

De voorgestelde wijziging houdt effectief het volgende in:

- Het informatietarief voor bellen naar klantenservice nummers gaat naar nul cent per minuut;
- Er mogen voor deze nummers alleen nog verkeerskosten worden gerekend, vergelijkbaar met een oproep naar een geografisch nummer;
- De regeling gaat ook gelden voor *"alle 090x-nummers die worden gebruikt voor het bieden van klantenservice, dus ook klantenservice voor een reeds gedane eenmalige aankoop"*.

Dit verkeerstarief zal moeten worden gedefinieerd in de Rude, en wordt tevens geadresseerd door artikel 5 van het Besluit Interoperabiliteit waarin staat dat het verkeerstarief voor niet-geografische nummers vergelijkbaar dient te zijn met het verkeerstarief van betreffende aanbieder voor een geografisch nummer. Deze maatregel zal elders in dit rapport verder toegelicht worden.

In de voorgestelde regeling kunnen nummergebruikers wel blijven kiezen voor een vast bedrag per gesprek, van ten hoogste € 1,30 (plus de verkeerskosten voor vast of mobiel bellen). In samenhang met deze wijziging zal het Nummerplan worden gewijzigd, waarbij de bestemming van de 090x-reeksen zodanig gewijzigd wordt dat ook informatiediensten zonder informatietarief er onder kunnen vallen.

Een mogelijk probleem bij het invoeren van de maatregel is het leggen van een scherpe grens tussen de karakteristieken van een informatienummer (met informatietarief) en een klantenservice nummer (waarvoor nu geen informatietarief meer gevraagd mag worden). Want waar ligt de grens tussen algemene informatie (betaald), en specifieke informatie over de juist aangekochte producten? Deze grens zal moeilijk exact te definiëren zijn.

¹ <https://zoek.officiëlebekendmakingen.nl/kst-33000-XIII-161.html>

² Regeling Universele Dienstverlening en Eindgebruikersbelangen, laatst gewijzigd op 31 oktober 2012.

1.2 Doel van het onderzoek

Het doel van het onderzoek is het vaststellen van de bedrijfseffecten zoals deze op basis van de voorgestelde regeling, en de daarop volgende herordering van de verrekeningsmethodiek in de keten van 090x-nummers, te verwachten zijn. Daarbij is de scope beperkt tot de consequenties van de implementatie van deze herordering; het onderzoek gaat dus niet over de gevolgen van het wegvallen van de inkomstenstroom vanuit het telefoontarief voor de nummergebruiker (het *directe* effect van de maatregel).

Het onderzoek betreft een analyse, gebaseerd op interviews met bedrijven uit alle delen van de 090x keten, aangevuld met eigen onderzoek en een steekproef onder leden van thuiswinkel.org. Waar mogelijk is getalsmatige onderbouwing gezocht, maar omdat de basis van de informatie uit openbare bronnen en uit de (steekproefsgewijze) interviews slechts een beperkte schaalgrootte heeft³, betreft het slechts een ruwe schatting.

Naast de effecten voor de betrokkenen zijn ook enkele praktische zaken onderzocht, zoals welke overgangstermijn naar de nieuwe situatie redelijk is zodat er voor partijen voldoende tijd is hun processen opnieuw in te richten.

1.2.1 Afbakening

Het onderzoek gaat voornamelijk over de indirecte praktische implicaties die deze maatregel met zich mee brengt voor zowel nummergebruikers als platformhouders en telecomaانبieders. Dit onderzoek focust zich met name op de technische en praktische gevolgen die volgen uit de implementatie van de maatregel.

De maatregel veroorzaakt een verlegging van de betaalstromen in de 090x-keten. Door deze verlegging kan de markt op verschillende manieren reageren. Kwalitatief noemen we (mogelijke) keuzes die gemaakt kunnen worden door nummergebruikers om te reageren op deze maatregel en de gevolgen van deze keuzes, maar een kwantitatieve analyse hiervan maakt geen onderdeel uit van het onderzoek. Een voorbeeld hiervan is de mogelijke keuze van de nummergebruiker om over te stappen van een 090x-nummer naar een geografisch nummer, of juist om de kosten van de tariefverlaging zelf te absorberen. Over dit type individuele keuzes van marktpartijen geven wij wel een indicatie van de mogelijkheden, maar geen kwantitatieve analyse.

Het mag duidelijk zijn dat een verlaging van het informatietarief per minuut voor klantenservicenummers naar € 0,00 betekent dat consumenten die naar een klantenservice bellen geen geld meer via de telefoonrekening betalen voor het "informatiedeel". Omdat dat tot nu toe in veel gevallen (bij tarieven van meer dan € 0,05 per minuut) wel zo was, komt er dus minder geld binnen bij de nummergebruiker. Dit zien wij als een direct gevolg van de bestaande situatie waarin het tot nu toe mogelijk was om consumenten via het kunstmatig hoger tarifieren van bepaalde spraakverbindingen indirect te laten betalen voor andere diensten zoals de informatie over deze verbinding in combinatie met de voorgestelde maatregel om deze situatie te beperken, en niet van de implementatiewijze.

³ Met name van de kant van de platformaanbieders hebben wij relatief weinig respons gekregen.

1.2.2 Wat is klantenservice?

De nieuwe scope van de maatregel, waaronder niet alleen langdurige klantencontacten vallen maar ook eenmalige klantencontacten, maakt de grens tussen klantenservice en informatielijn moeilijker vast te leggen. In de situatie waarbij een potentiële klant belt naar een winkel, maar vervolgens niets koopt, is er vermoedelijk geen sprake van klantenservice, maar als de klant een aankoop doet en vervolgens nogmaals belt met een vraag dan zal dat gesprek wel ten behoeve van klantenservice zijn. In dat geval zal het nummer onder de nieuwe regeling vallen, of zal de winkel die informatie via een andere weg moeten leveren (bijvoorbeeld via een 0900-nummer zonder informatietarief).

In de steekproef zijn wij er van uit gegaan dat bedrijven die bij hun contactgegevens slechts één nummer publiceren, dit nummer tenminste een deel van de tijd voor klantenservice zullen gebruiken, waardoor het nummer onder de nieuwe regeling valt. Uiteraard is niet uit te sluiten dat bedrijven een tweede nummer zullen openen voor betaalde informatie, maar met name bij kleinere bedrijven (waarbij het leveren van informatie niet de hoofdactiviteit is) achten wij dit onwaarschijnlijk.

1.3 Aanpak

In eerste instantie zijn de mogelijke gevolgen voor de diverse stakeholders in de 090x-keten in kaart gebracht. Deze informatie is aangevuld met informatie uit interviews en uit openbare bronnen. Vervolgens hebben wij onderzocht welke van de genoemde gevolgen het meest waarschijnlijk zijn, en of voorgestelde regelgeving deze gevolgen ook bedoelde te veroorzaken (*directe* effecten). De gevolgen die niet het doel van de regeling zijn (*indirecte* effecten) zijn vervolgens verder uitgewerkt.

Omdat het doel van de opdracht is een beeld te krijgen van de implicaties van implementatie van de maatregel bij (en door) de diverse partijen in de 090x-keten, is met een aantal belanghebbenden gesproken over de praktische implicaties van de implementatie. Daarbij hebben wij met twee telecommunicatieaanbieders, twee platformaanbieders en twee vertegenwoordigers van de nummergebruikers gesproken. Daarnaast hebben wij verschillende partijen telefonisch of per mail benaderd, waarbij met name de nummergebruikers bereid bleken om informatie te verstrekken. Bij de platformaanbieders was dit veel minder het geval. Naast de partijen in de keten hebben wij met OPTA gesproken.

Bij de uitvraag en analyse zijn wij steeds eerst uitgegaan van de voorgestelde maatregel zoals in de Kamerbrief beschreven. Als aanvulling daarop hebben wij enkele andere mogelijkheden met de partijen besproken, als alternatief of variant op de voorgestelde maatregel, zoals het invoeren van een extra (gespiegelde) 090x reeks, en het op nul zetten van het informatietarief voor een bedrag per gesprek. Ook de reacties van partijen op deze varianten en alternatieven zijn meegenomen in de analyse.

2 Achtergrond

2.1 090x-nummers in Nederland

Er zijn op dit moment circa 14.000 0900-nummers, en circa 8.000 overige 090x-nummers toegekend⁴. Van al deze nummers is ongeveer 80% daadwerkelijk in gebruik (ongeveer 11.200 0900-nummers). OPTA houdt niet bij hoeveel van deze nummers gebruikt worden voor klantenservice. Op basis van de tariefverdeling⁵ (ongeveer 7.000 nummers met een tarief van € 0,15 of lager en 2.000 met een vast tarief), en op basis van een steekproef, schatten wij dat er ongeveer 5.000 nummers gebruikt worden voor klantenservice volgens de huidige definitie (dus uitgaande van een doorlopende klantrelatie). Bij de nieuwe, uitgebreidere definitie zal dit aantal eerder rond de 7.000 liggen (ongeveer 62% van de actieve 0900 nummers). Vrijwel alle nummers voor klantenservice bevinden zich in de 0900 reeks; de overige 090x nummers zijn immers voor andere toepassingen bestemd.

In totaal zijn er in Nederland 1,24 miljoen bedrijven, waarvan 800 duizend bedrijven met 1 werkzaam persoon. Rond de 360.000 bedrijven vallen onder de definitie van MKB (van 2 tot 50 medewerkers). Het moge hier uit duidelijk zijn dat verreweg de meeste MKB bedrijven geen gebruik maken van 090x-nummers voor hun klantenservice; het zijn vooral de grotere bedrijven die hier gebruik van maken. Alleen al de grote banken en verzekeraars hebben bij elkaar al ruim 300 090x-nummers geregistreerd (onder hun eigen naam).

Naast de nummergebruikers zijn rondom de 090x-nummers veel bedrijven ontstaan die nummers beheren, gesprekken routeren, toegevoegde waarde diensten leveren (wachtrijen, menu bij het opnemen van de telefoon, doorschakelen), of op andere manieren een plaats in de keten van 090x dienstverlening gevonden hebben. Deze bedrijven worden in het algemeen onderscheiden in netwerkaanbieders en platformaanbieders. In de meeste gevallen is de platformaanbieder tevens nummerhouder; dat wil zeggen dat niet de nummergebruiker, maar de platformaanbieder het nummer bij OPTA geregistreerd heeft.

2.1.1 090x-nummers, waarvoor worden ze gebruikt?

090x-nummers waren oorspronkelijk bedoeld als afrekenmiddel voor het bieden van laagdrempelige toegang tot telefonische informatiediensten door deze via de telefoonnota te kunnen afrekenen. Juridisch advies, verkeersinformatie en het lokale weerbericht zijn voorbeelden van dit type diensten.

090x-nummers, en dan met name 0900-nummers, worden echter ook veelvuldig gebruikt voor klantenservice, of voor klantencontact. Daarbij is het 0900-nummer ondersteunend aan een product of dienst van de nummergebruiker en geen op zichzelf staande telefonische informatiedienst. Dit is aantrekkelijk, niet alleen vanwege de eventuele extra inkomsten (afhankelijk van de hoogte van het gekozen informatietarief), maar ook doordat platformhouders aantrekkelijke toegevoegde waarde diensten bieden via deze nummers. Call center functionaliteit, wachtrijen en doorverbindmogelijkheden worden aangeboden in

⁴ Zie nummerregister OPTA

⁵ Gegevens uit COIN, juni 2012

combinatie met het nummer, waardoor het ook voor kleine ondernemers relatief makkelijk is om professionele contactmogelijkheden te krijgen voor weinig geld⁶.

Het gebruik van 0900-nummers voor klantenservice is de laatste jaren nog toegenomen omdat het gebruik van gratis 0800-nummers steeds duurder werd voor de nummergebruiker, als gevolg van de opkomst van mobiele telefonie en de bijkomende hogere belkosten die door de 0800-nummergebruiker moeten worden gedragen. Daarnaast werpt het gebruik van een 0900-nummer een kleine drempel op voor mensen die bij een gratis nummer wellicht om "triviale" redenen zouden bellen.

Sommige bedrijven gebruiken het 0900-nummer als onderdeel van het verdienmodel, bijvoorbeeld door hun product relatief goedkoop aan te bieden, maar wel geld te verdienen aan het dure nummer (bijvoorbeeld: PC verkopers met een duur nummer voor technische en andere vragen). Andere bedrijven gebruiken het nummer als onderdeel van het verkoopkanaal. Denk daarbij aan ticketdiensten voor theatervoorstellingen, musicals en concerten. Bij sommige van deze bedrijven moet een consument zelfs het, vaak dure, nummer bellen om het ticket te boeken terwijl weinig andere alternatieven aangeboden worden. Ook in deze gevallen is het hebben en gebruiken van het 0900-nummer een duidelijk onderdeel van het business model.

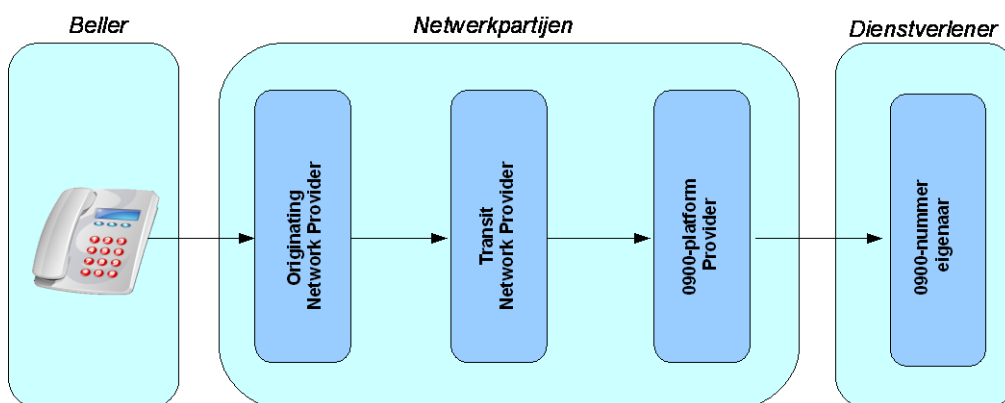
090x-nummers worden ook gebruikt bij zogenaamde mass-media. Voorbeelden hiervan zijn talentenshows zoals *the Voice of Idols*, waarbij kijkers een 090x-nummer bellen om op hun favoriete kandidaat te stemmen. Hier maken 090x-nummers ook deel uit van het business model. Dit type gebruik valt echter buiten de scope van de "klantenservice".

Tijdens onze inventarisatie onder platformhouders en nummergebruikers bleken de genoemde doelen redelijk in lijn te zijn met onze verwachtingen. 0900-nummers worden inderdaad gebruikt voor klantenservice omdat het makkelijk is, niet veel kost, en soms zelfs geld oplevert en daarmee tenminste een deel van de totale kosten van klantenservice wordt terugverdiend.

⁶ Veel kleine ondernemers verdienen zelf niet direct aan hun 0900-nummer, maar hebben een 'nul' – contract: het nummer kost voor de beller een bepaald bedrag, dat geheel naar de platformhouder gaat in ruil voor de geboden toegevoegde waarde diensten. Dit business-model vergroot het gemak en de aantrekkelijkheid van deze diensten voor kleine bedrijven.

2.2 Opzetten en verrekenen oproep naar 090x-nummers

Bij het opzetten van een oproep vanaf een beller naar een 090x-nummergebruiker zijn verschillende partijen betrokken, zoals schematisch weergegeven in figuur 1.



Figuur 1: Opzetten van een oproep vanaf beller naar dienstverlener via tussenliggende netwerkpartijen

De **beller** is diegene (bijvoorbeeld een consument) die het 090x-nummer belt; de beller is aangesloten bij één van de verschillende vaste of mobiele telefonie aanbieders. Het netwerk waarop de beller is aangesloten, en via welke in eerst instantie de oproep wordt geïnitieerd, is het **originierend netwerk**. Vanaf dit netwerk wordt de oproep doorgezet, eventueel via een **transit netwerk**, naar de door de nummergebruiker geselecteerde platformhouder.

De **platformhouder** neemt vervolgens de oproep aan en voegt eventuele toegevoegde waarde diensten of functionaliteit toe, zoals wachtrijfunctionaliteit, IVR-functionaliteit of bijvoorbeeld nummerherkenning. Vervolgens wordt de oproep vanaf de platformhouder doorgegeven naar bijvoorbeeld een call center, vaak door de oproep ook weer via een of meer netwerken naar een geografisch nummer door te sturen⁷. Het call center kan van de **nummergebruiker**⁸ zelf zijn, of in dienst van de nummergebruiker de oproepen aannemen. De nummergebruiker is degene die het 090x-nummer exploiteert.

Dit is een versimpelde weergave; er zijn nog verschillende andere constructies mogelijk maar deze weergave geeft de essentie weer.

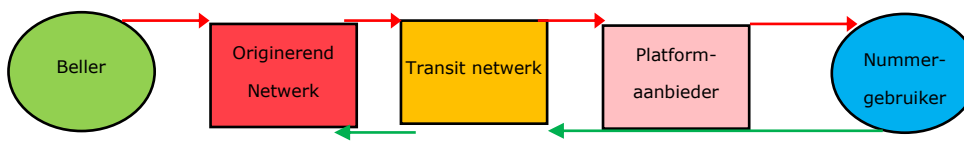
2.2.1 Afrekenketen

In het geval van 090x-nummers heeft de nummergebruiker in principe recht op het tarief dat volgens de "staalkaart" voor bellen naar het 090x-nummer wordt gerekend. De nummergebruiker betaalt vervolgens alle tussenpersonen voor het afleveren van het desbetreffende gesprek. In de praktijk wordt de verrekening door de nummergebruiker overgelaten aan de tussenliggende partijen, en verloopt de verrekening via dezelfde partijen

⁷ Voor grote call centers worden de oproepen vaak via een vaste verbinding doorgegeven, waardoor er geen geografisch nummer nodig is.

⁸ De **nummerhouder** heeft het nummer van OPTA, maar hoeft helemaal niet in de keten te zitten (dit is vaak de platformaanbieder, maar dat hoeft niet). De **nummergebruiker** zit aan het eind van de keten.

die ook het gesprek opzetten. De tussenliggende partijen houden ieder een vergoeding voor gebruik van hun deel van het netwerk achter, en de nummergebruiker krijgt vervolgens alleen het restbedrag uitbetaald.



Figuur 2: Verrekening verloopt door de keten heen waarbij de nummergebruiker recht heeft op de inkomsten, en deze hieruit weer zijn dienstverleners betaalt. (bron plaatje: OPTA)

2.2.2 COIN

COIN, een samenwerkingsverband tussen telecomaanbieders, is oorspronkelijk opgezet om invulling te geven aan de wettelijke verplichting tot nummerportabiliteit (nummerbehoud)⁹. Deze organisatie houdt ook voor alle 090x-nummers de tarieven bij, zodat elke aanbieder over deze informatie beschikt. De tarieven zijn ingedeeld in een staalkaart¹⁰, die wordt gebruikt voor verrekening tussen operators binnen de keten. Op dit moment staan op de staalkaart van COIN tarieven variërend van € 0,01 per minuut, tot een maximaal tarief van €0,80 per minuut of €1,30 per gesprek. Ook staan er tarieven op die gekoppeld zijn aan tarieven naar geografische bestemmingen, zoals "lokaal tarief"¹¹. De tarieven op de staalkaart zijn gebaseerd op oproepen vanuit een vaste aansluiting; voor mobiel komt hier meestal nog een bedrag bij.

2.3 Platformhouders

Bij een gesprek met een bedrijf krijgt de beller veelal te maken met een IVR, wachtrij-informatie (*'...er zijn 3 wachtenden voor u..'*) of andere bijzondere diensten die geen onderdeel van de reguliere telefoniedienst zijn.

Deze functionaliteiten worden veelal geboden via systemen van bijvoorbeeld een call center of via een separaat platform. De functionaliteit kan echter ook bij platformhouders als dienst worden ingekocht. De platformhouders beheren dan een platform dat deze functies verzorgt.

Voordeel is dat de nummergebruiker deze functionaliteit niet zelf hoeft in te richten. Voor kleine bedrijven betekent dit dat ze professionele functionaliteit kunnen gebruiken zonder hoge investeringen. Bijkomend voordeel is dat de platformhouder de oproepen in de wachtrij plaatst, en alleen doorzet als er een agent of medewerker beschikbaar is om de telefoon op te nemen. De nummergebruiker hoeft dus maar een beperkt aantal lijnen zelf te hebben om toch veel oproepen tegelijk "in de wacht" te kunnen hebben.

⁹ Bron: www.coin.nl

¹⁰ Indien tarieven wijzigen, zullen nieuwe tarieven opgenomen moeten worden in de COIN database. Elk lid van de vereniging heeft een vetorecht bij beslissingen omtrent de opname van tarieven op de staalkaart.

¹¹ Van oorsprong staan er "binnenbasis" (lokaal) en "buitenbasis" (interlokaal) tarieven op de staalkaart, maar sinds begin 2011 is er geen verschil meer tussen deze twee tarieven.

Daarnaast is zeker het inrichten van complexe functionaliteit een vak apart, en worden door platformhouders ook maatwerkdiensten ontwikkeld en aangeboden aan partijen met speciale wensen. Denk hierbij bijvoorbeeld aan ingewikkelde routeringsregels op basis van allerlei informatie (geografische verdeling, tijd van de dag, etc.).

Voor deze dienstverlening voor bijvoorbeeld 090x-nummers (maar ook voor 0800-nummers) betaalt de afnemer (de nummergebruiker). Afhankelijk van het gebruikte tarief voor een 090x-nummer zijn er drie type verrekeningen:

1. De platformhouder betaalt aan de nummergebruiker, indien het geld dat de platformhouder van de beller binnenkrijgt per minuut meer is dan het tarief voor gebruik van het platform;
2. Er wordt betaald door de nummergebruiker aan de platformhouder, omdat het geld dat de platformhouder van de beller binnenkrijgt per minuut minder is dan het tarief voor gebruik van het platform;
3. Er is sprake van een "nul-contract", indien het geld dat de platformhouder van de beller binnenkrijgt per minuut ook het met de nummergebruiker afgesproken tarief is voor gebruik van het platform, waardoor er voor de nummergebruiker niets overblijft.

Bij opties 1 en 2 worden de kosten maandelijks verrekend tussen de nummergebruiker en de platformhouder. Beide partijen factureren elkaar maandelijks, ook al gaat het in sommige gevallen om negatieve bedragen. Bij optie 3 vallen de kosten gemiddeld tegen elkaar weg, waardoor geen facturering plaatsvindt.

2.3.1 Tarieven platformhouders

De verschillende platformhouders hanteren hun eigen tarief schema's richting afnemers van 090x-nummers en bijbehorende diensten. Uit openbare tarieftabellen¹² valt te zien dat nummergebruikers vanaf een retailtarief van € 0,10 à € 0,15 per minuut, geld binnenkrijgen. Bij een retailtarief van € 0,05 per minuut of minder moeten nummergebruikers betalen aan platformhouders. Dit zijn de tarieven die worden gehanteerd voor alleen het 090x-nummer, dus zonder verdere functionaliteit; voor toegevoegde waarde diensten zoals voice-response worden vaak extra tarieven in rekening gebracht.

2.4 Interoperabiliteit maatregel

Op 30 mei 2012 heeft de overheid besloten tot wijziging van (onder andere) artikel 5 van het Besluit Interoperabiliteit¹³. Dit besluit houdt onder andere in:

"...dat de in het eerste lid bedoelde 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

¹² Bijvoorbeeld Belfabriek.nl, <http://www.belfabriek.nl/0900-nummers-per-minuut> en <http://www.belfabriek.nl/0900-nummers-per-gesprek>

¹³ <https://zoek.officielebekendmakingen.nl/stb-2012-236.odt>

vergoedingen hanteren die vergelijkbaar zijn met de tarieven of andere vergoedingen die deze aanbieders hanteren voor oproepen naar geografische nummers,..."

Met andere woorden, het *bellen* naar deze nummers moet vergelijkbaar worden qua tarief als het bellen naar geografische nummers en dus ook in de belbundels vallen. Dit betekent dat er voor nummers die gebruikt worden om een betaalde informatiedienst mee aan te bieden, een scheiding moet komen tussen het *informatietarief* (voor de afgenomen dienst) en een *verkeerstarief* (voor het afleveren van het gesprek, met een tarief dat overeenkomt met het tarief naar geografische nummers).

Deze maatregel gaat in per juli 2013, en betreft dus ook de in dit onderzoek bekeken 090x-nummers voor klantenservice. Doordat in het geval van klantenservice het informatietarief vervalt (behalve bij gebruik van een tarief per gesprek), blijft alleen het verkeerstarief, dat door de interoperabiliteitsmaatregel bovendien gelijkgetrokken moet worden met het tarief naar geografische nummers.

2.5 090x-maatregelen in het buitenland

In veel Europese landen zijn maatregelen genomen die het gebruik van "dure" nummers voor klantenservice beperken of reguleren. In deze sectie wordt een aantal van deze landen besproken.

België

In België is in 2008 een maatregel ingevoerd¹⁴ om eindgebruikers te beschermen tegen hoge kosten voor oproepen naar klantenservice nummers; in 2009 is deze nog verder aangescherpt. De maatregel bepaalt dat oproepen naar "070" nummers (in België bekend als "low cost premium rate") niet meer mogen kosten dan € 0,30 per minuut, en dat oproepen naar de "090x" nummers, indien deze per minuut getarifeerd worden, na 10 minuten afgebroken moeten worden. In 2010 is bovendien een wet van kracht geworden, volgens welke het niet toegestaan is om betaalde informatienummers te gebruiken voor klantenservice in het kader van een reeds gesloten overeenkomst¹⁵. Klantenservice voor eenmalige aankopen gebruiken vaak wel betaalnummers (070 of 090x).

Verder is er een wetsontwerp met de verplichting voor (uitsluitend) helpdesks van telecomaandieners om klanten binnen de 2,5 minuten te woord te staan. Als dat niet mogelijk is, moet een voicemail beschikbaar zijn die de consument aanbiedt zijn gegevens achter te laten. Vervolgens is de telecomaandieners verplicht de consument kosteloos terug te bellen binnen 24 uur.

¹⁴ Koninklijk besluit betreffende het beheer van de nationale nummeringsruimte en de toekenning en intrekking van gebruiksrechten voor nummers.

¹⁵ Art. 43, Wet betreffende marktpraktijken en consumentenbescherming.

Duitsland

In Duitsland is er in 2012 een wet aangenomen die aanbieders verplicht om de wachttijd naar klantenservice nummers gratis te maken, zowel voor- als tijdens een gesprek¹⁶.

De Duitse maatregel is zeer complex om te implementeren¹⁷. De gratis wachttijd wordt daarom in twee fasen ingevoerd: in het eerste jaar hoeven alleen de eerste 120 seconden van de wachttijd vóór het gesprek gratis te zijn¹⁸, daarna de hele wachttijd. De regeling geldt alleen voor per minuut betaalde servicenummers, niet voor geografische of mobiele nummers en niet voor servicenummers die per gesprek worden getarifeerd.

Finland

In Finland mogen voor wachttijd uitsluitend verkeerskosten in rekening worden gebracht¹⁹. Indien een gebruiker toch voor wachttijd heeft betaald, kan hij dat bedrag terugvorderen. Klantenservice moet gratis zijn indien het om klachtafhandeling gaat; als een bedrijf voor klachtafhandeling geen gratis nummer biedt, mag de klant verzoeken om compensatie /restitutie van de belkosten als de klacht legitiem is gebleken²⁰.

Frankrijk

In Frankrijk mogen aanbieders van telecommunicatiediensten geen betaald informatienummer gebruiken voor hun klantenservice, en indien er naar de klantenservice wordt gebeld vanaf het eigen netwerk, mag er ook geen wachttijd in rekening worden gebracht (dus ook geen verkeerskosten)²¹.

Daarnaast geldt in Frankrijk een algemeen verbod op het gebruik van betaalde informatienummers voor klantenservice voor koop op afstand (webwinkels, etc.)²², en voor klantenservice met betrekking tot een doorlopend contract²³. Daarbij hoeft de wachttijd echter niet gratis te zijn.

Spanje

In Spanje is in 2011 een wet voorgesteld die de grote aanbieders in een aantal maatschappelijk relevante sectoren (telecom, energie, water, en reizen) zou verplichten om een gratis nummer voor klantenservice beschikbaar te stellen²⁴. Deze wet is echter in het parlement verworpen.

¹⁶ "Gesetz zur Änderung telekommunikationsrechtlicher Regelungen" van 3 mei 2012

¹⁷ Dit heeft het Ministerie in Nederland eerder ook vastgesteld, zie bijvoorbeeld bijlage 2 van de brief van de Staatssecretaris over dit onderwerp (kamerstuk 24 095 - 251).

¹⁸ Gebruikmakend van de zogenaamde "delayed answer" methode; dat wil zeggen dat tijdens deze 120 seconden geen antwoordsignaal wordt verzonden.

¹⁹ Zie <http://www.kuluttajavirasto.fi/en-GB/consumer-advice/consumer-rights/service-numbers-and-corporate-numbers/>

²⁰ Zie <http://www.kuluttajavirasto.fi/en-GB/consumer%20rights/customer%20service/>.

²¹ L121-84-5 van de "Code de la consommation", ingevoerd door de "Loi Chatel" van 3 januari 2008.

²² L121-19 lid III van de "Code de la consommation", laatst gewijzigd op 23 juli 2012.

²³ L113-5 van de "Code de la consommation", ingevoerd op 4 augustus 2008.

²⁴ Wetsvoorstel "Servicios de atención al cliente (SAC)".

Griekenland

In Griekenland mogen de platformhouders voor betaalnummers geen wachttijd in rekening brengen²⁵. Indien dit technisch niet mogelijk is, mag de oproep niet worden beantwoord als zolang geen medewerker beschikbaar is. Een vast tarief per gesprek mag ook.

Portugal

In Portugal geldt sinds 2009 regelgeving voor call centers, die bepaalt dat de wachttijd in de regel niet langer mag zijn dan 60 seconden, en dat er bovendien geen reclame is toegestaan gedurende de wachttijd²⁶.

²⁵ EETT besluit n^o 390/3 van 13 juni 2006 "Regulation on General Authorizations".

²⁶ "Decreto-Lei n.º 134/2009" van 2 juni 2009.

3 Praktische implicaties voorgestelde maatregel

De tariefmaatregel (het op nul stellen van het informatietarief per minuut voor klantenservice nummers), zoals door de minister aangekondigd in de brief van 25 januari 2012, raakt meerdere partijen in de telecomketen. De stakeholders die mogelijk impact ondervinden kunnen verdeeld worden in:

- Nummergebruikers van de 0900-nummers;
- Platformhouders;
- Netwerkaanbieders.

Hieronder worden deze gevolgen nader toegelicht, en verdeeld in organisatorische, technische en financiële implicaties.

De maatregel houdt in: enerzijds het verlagen van het informatietarief naar nul cent per minuut, zodat alleen een bedrag "zoals bellen naar vast" overblijft, en anderzijds het verbreden van de regel naar klantenservice bij eenmalige aankopen²⁷. De consequenties van de genoemde maatregel wordt in dit hoofdstuk daarom in tweeën verdeeld, namelijk de implicaties van het op nul zetten van het informatietarief per minuut, en de extra gevolgen van de verbreding van de maatregel naar eenmalige klantenrelaties.

Een mogelijke oplossing voor bedrijven die op dit moment zowel klantenservice als andere activiteiten uitvoeren via een 0900-nummer is het aanbieden van een nieuwe nummerreeks voor klantenservice, bijvoorbeeld 0902 of 0904. Zo zouden deze bedrijven "gespiegeld" aan hun huidige 0900-nummer, een nieuw nummer voor klantenservice kunnen openen dat slechts één cijfer van het huidige nummer verschilt. Verderop in dit hoofdstuk geven wij de consequenties aan van een dergelijke oplossing

3.1 Implicaties: huidig tarief naar tarief "zoals geografisch"

De verschillende stakeholders zullen als *direct* gevolg van de maatregel allereerst financiële gevolgen ondervinden: aangezien de beller minder betaalt, zijn de opbrengsten voor de keten als geheel lager. Uiteraard staat het de partijen in de keten vrij om over de consequenties hiervan te onderhandelen, maar de verwachting in de markt is dat de tarieven van platformhouders en netwerkaanbieders niet veel omlaag zullen gaan, en dat de opbrengstvermindering dus vrijwel geheel bij de nummergebruiker terecht komt.

Nummergebruikers die ook onder de huidige maatregel vallen mogen op dit moment een tarief hanteren van ten hoogste € 0,15 per minuut; een significant deel heeft echter nu al een lager tarief²⁸.

Voor nummergebruikers die nu een tarief van € 0,15 hanteren gaat de opbrengst (afhankelijk van de aanbieder, het tijdstip, en de duur van het gesprek) omlaag van circa + € 0,05 per minuut, naar circa - € 0,03 per minuut. De nummergebruiker moet dus gaan betalen.

²⁷ Een derde element, namelijk de uitbreiding van de tariefmaatregel naar alle 090x-nummers, heeft nauwelijks invloed omdat vrijwel alle klantenservice nummers op dit moment 0900-nummers zijn.

²⁸ Bron: informatie van de Vereniging COIN

Nummergebruikers die nu nog niet onder de maatregel vallen kunnen op dit moment een hoger tarief hanteren, waarmee de opbrengstvermindering nog groter is.

Zowel de verminderde opbrengst als de "omkering" van de geldstroom zal voor nummergebruikers, platformhouders en netwerkaanbieders aanleiding zijn om hun business modellen en processen aan te passen.

Hoe de verschillende stakeholders hun business modellen en processen aan zullen passen, en wat daar de organisatorische en technische gevolgen van zijn, is hieronder toegelicht.

3.1.1 Telecomaanbieders

De telecomaanbieders (partijen die aan consumenten een telefoniedienst aanbieden) zullen voor de betreffende nummers alleen nog een tarief voor een gesprek mogen rekenen "zoals naar geografisch", terwijl er nu een scala aan tarieven gehanteerd wordt dat loopt van € 0,01 per minuut tot € 0,15 per minuut, en (voor nummers die niet onder de huidige regeling vallen) zelfs tot € 0,80 per minuut.

Uit de gesprekken met telecomaanbieders blijkt dat de telecomaanbieders een grote samenhang zien tussen deze maatregel en de "interoperabiliteitsmaatregel" zoals deze op 1 juli 2013 in moet gaan; voor beide regelingen zullen aanpassingen in dezelfde processen en systemen nodig zijn. De operators geven dan ook aan dat het verstandig zou zijn om deze maatregelen in samenhang te bezien, omdat anders twee maatregelen, met impact op vergelijkbare systemen, parallel uitgevoerd moeten worden waardoor ze elkaar in de weg kunnen zitten en extra kosten worden gemaakt. Indien deze maatregel wordt meegenomen in de aanpassingen die voor de interoperabiliteitsmaatregel genomen moeten worden, zal het technisch relatief eenvoudig zijn deze maatregel ook in te voeren.

Organisatorisch

Verrekening van 0900 gesprekken vindt plaats op basis van de tarieven in de COIN-database (CRDB²⁹). Dat betekent dat bij een wijziging van de tarieven en van de onderliggende verrekeningswijze, de betreffende nummers gekoppeld moeten worden aan andere tarieven in de COIN-database, en dat er wellicht nieuwe tarieven in de COIN-database gezet moeten worden. In dit geval, omdat er sprake is van verrekening 'zoals naar geografisch', kan hierbij gebruik gemaakt worden van de bestaande COIN-tarieven die nu ook samenhangen met de tarieven naar geografische nummers ("binnenbasis" en "buitenbasis"). Al met al is een dergelijke tariefsaanpassing dus relatief eenvoudig mee te nemen binnen het reguliere proces van de telecomaanbieders.

Omdat de tarieven, en zelfs de hele tariefstructuur, zullen veranderen, zal de communicatie richting (wholesale en retail)klanten aangepast moeten worden. Hierbij moet gedacht worden aan aanpassing van de algemene voorwaarden, aanpassingen op de website, het informeren van de eigen helpdesk over de veranderingen van tariefstructuren, en aanpassing van de contracten met de wholesale partners (platformaanbieders, en andere netwerkaanbieders). Deze processen vergen interne afstemming, besluitvorming, en

²⁹ CRDB: Central Reference DataBase

implementatie, en kunnen pas in werking worden gesteld nadat de precieze regeling en tariefstructuur bekend zijn. Dergelijke aanpassingen vergen typisch 3 maanden.

Technisch

Er vanuit gaande dat deze maatregel ingevoerd wordt na de Interoperabiliteitsmaatregel (deze wordt 1 juli 2013 van kracht), zullen de technische gevolgen voor de telecomaانبieders niet groot zijn.

Hoe ingewikkeld de nodige aanpassingen zullen zijn hangt sterk van de precieze implementatievorm af, maar naar verwachting zal in de nieuwe situatie gewoon gebruik gemaakt kunnen worden van de huidige COIN tarieven, indien nodig aangevuld met extra tarieven. In dat geval zal facturatie tussen eindgebruikers, telecomaانبieders en platformhouders niet anders verlopen dan nu het geval is. Er zijn dan ook technisch weinig consequenties, mits de huidige structuur wel gehandhaafd blijft.

Relatie met Interoperabiliteitsmaatregel

Aanpassingen in het kader van de wijziging van het Besluit interoperabiliteit artikel 5 staan al op de planning voor de eerste helft van 2013.

De telecomoperators geven aan dat er nog onduidelijkheid bestaat omtrent de precieze details van deze invoering. OPTA zal hier op korte meer informatie over geven. Deze informatie is nodig om een precieze implementatie vorm te geven.

Voor de telecomaانبieders is het zeer gewenst dat de huidige voorgestelde tariefmaatregel gezien kan worden in samenhang met de verplichte aanpassingen die toch al voor medio 2013 moeten worden doorgevoerd. Enigszins afhankelijk van de precieze uitwerking van de interoperabiliteitsmaatregel zal het doorvoeren van de nu voorgestelde wijziging, mits in samenhang met de implementatie van de interoperabiliteitsmaatregel, weinig of geen additionele impact hebben.

Indien de tariefmaatregel ingevoerd wordt vóórdat het interoperabiliteitsmaatregel van kracht wordt, zal het voor telecomaانبieders technisch ingewikkelder worden. De telecomaانبieders moeten dan tijdelijk een eerdere wijziging doorvoeren. Er van uit gaande dat de interoperabiliteitsmaatregel zoals gepland op 1 juli 2013 ingaat, zou het voor de telecomaانبieders vermoedelijk niet haalbaar zijn om de tariefmaatregel nog voor die tijd te implementeren.

3.1.2 Platformhouders

De platformhouders routeren 090x oproepen naar de uiteindelijke bestemming, en faciliteren de nummergebruikers met extra functionaliteit zoals IVR en wachtrij functionaliteiten.

De platformhouders krijgen te maken met de maatregel, omdat ze deel uitmaken van de keten en de verrekening van het geld richting nummergebruiker op zich nemen. Ook in de communicatie naar (met name de kleinere) nummergebruikers spelen zij een belangrijke rol. De platformhouders houden de discussie rondom deze maatregel dan ook goed in de gaten.

Organisatorisch

Omdat de tariefmaatregel veranderingen met zich meebrengt voor de manier waarop verrekening plaatsvindt (een partij die bijvoorbeeld eerder een nul-contract had, zal nu moeten gaan betalen), zullen de platformhouders met hun klanten deze contracten moeten bespreken en eventueel aanpassen. De verwachting van platformhouders is dat een groot deel van de nummergebruikers als gevolg van de maatregel in de kosten zal willen snijden; met deze klanten zal overlegd moeten worden over welke diensten ze nog wel en welke ze niet meer willen afnemen. Dit vergt tijd; in de reguliere werkzaamheden wordt ook niet continu overleg gepleegd, en een bespreking met alle klanten kost naar schatting enkele maanden.

Wanneer zou blijken dat er een verschuiving naar 088-nummers of geografische nummers plaatsvindt, zullen de platformhouders voor die groep nummers wellicht ook toegevoegde waarde diensten (zoals menu's, overschakelen, wachtrijen) willen aanbieden. Dit doen deze partijen in het algemeen nu nog niet. Grotere gebruikers hebben vaak wel zelf enigszins vergelijkbare voorzieningen in hun telefooncentrales, maar kleinere gebruikers zijn hiervoor op dit moment veelal afhankelijk van de dienstverlening van de platformhouders.

Technisch

De telefoniesystemen van de platformhouders hoeven niet te worden aangepast; het betreft platforms die al verschillende tarieven aankunnen, en ook nu al vindt verrekening plaats via de drie mogelijke modellen (nummergebruiker ontvangt, nummergebruiker betaalt, en 'nul-contract').

Wel dienen aanpassingen in administratieve systemen gemaakt te worden, maar dan alleen op het niveau van de tarieven, en niet zozeer van de systematiek. Wel is het mogelijk dat er een optimalisatieslag nodig is, omdat de systemen nu vooral gericht zijn op het uitkeren van geld, en er in de nieuwe situatie veel meer klanten juist een factuur moeten krijgen.

Daarnaast zullen er, omdat nummergebruikers naar verwachting (deels) voor een goedkopere dienstverlening zullen kiezen, configuratiewijzigingen moeten plaatsvinden. Het technisch inregelen hiervan is niet heel complex, maar kost mankracht en tijd; mede gezien de relatief korte tijd waarin er voor een grote groep klanten wijzigingen in de systemen gemaakt zullen moeten worden, zal dit goede planning vergen. Partijen geven aan hier tenminste 6 maanden voor nodig te hebben vanaf het moment dat de maatregel en de ingangsdatum definitief duidelijk zijn.

3.1.3 Nummergebruikers

De nummergebruikers zijn degenen die als gevolg van de maatregel geen informatietarief per minuut meer mogen innen voor hun klantenservice. Dit is een zeer diverse groep, variërend van grote bedrijven met een eigen call center, tot eenmanszaken en kleine webwinkels. Sommige van deze ingangen betreffen uitsluitend "echte" klantenserviceactiviteiten, terwijl andere hybride verkoop/klantenservice ingangen zijn. Deze diversiteit maakt het lastig in te schatten wat zij zullen gaan doen als reactie op de voorgestelde maatregel, en wat daar de consequenties van zullen zijn.

Voor de groep die ook nu al op maximaal € 0,15 per minuut zit (zoals verplicht voor klantenservices met een duurovereenkomst) is de impact relatief beperkt. Desondanks geven sommige betrokkenen aan dat ook een verschil van acht cent per minuut (van € 0,05 ontvangen, naar € 0,03 betalen) voor velen al aanleiding zal zijn om naar andere oplossingen te zoeken.

Nummergebruikers kunnen uit een aantal mogelijke reacties op de maatregel kiezen, afhankelijk van de situatie van de specifieke nummergebruiker:

1. De situatie handhaven, en de kosten elders omslaan: een deel van de partijen zal de inkomstenderving absorberen, of in het primaire product gaan verrekenen. Aangezien de genoemde kosten slechts een klein deel vormen van de totale kosten van het call center, zal dit voor veel nummergebruikers de gemakkelijkste optie zijn.
2. Bezuinigen op call centers: een deel van de partijen zal slechts een deel van de kosten kunnen of willen absorberen. Dit betekent dat ze uiteindelijk gaan bezuinigen op de kosten van de klantenservice, bijvoorbeeld door minder call center functionaliteit te bieden, beperking van de openingstijden, het inzetten van meer self-service menu's en andere technische aanpassingen, maar wellicht ook door simpelweg minder agents in te zetten (de wachtrijen worden dan langer, maar de agents kunnen efficiënter ingezet worden). Aangezien de kosten van een agent veel hoger zijn dan de kosten voor telecommunicatie, is dit kostentechnisch aantrekkelijk, maar het gaat wel ten koste van de kwaliteit van de dienstverlening en daarmee van de klanttevredenheid.
3. Overstap op ander type nummer: sommige partijen zullen stoppen met het gebruik van 0900-nummers voor klantenservice, en overstappen op bijvoorbeeld een geografisch of 088-nummer. Dat scheelt ze echter slechts drie cent per minuut, vergeleken met het 0900-nummer, en het levert minder (vooralsnog) functionaliteit. Bovendien gebruiken zij in sommige gevallen het "dure" imago van 0900-nummers juist om consumenten te stimuleren om andere kanalen te gebruiken. Wij verwachten daarom dat het geen grote groep zal zijn die op andere types nummers overstapt. Uiteraard zouden platformaanbieders de huidige functionaliteit nog uit kunnen breiden naar andere nummers (met name 088), waarmee deze optie aantrekkelijker zou worden.
4. Overstap naar een vast bedrag per gesprek: een aantal partijen dat nu per minuut rekent, zal kiezen voor een vast bedrag per gesprek om (een deel van) de kosten op te vangen. Hiermee kan een partij zelfs meer ontvangen dan bij de huidige € 0,15 per minuut, mits de gesprekken gemiddeld niet langer zijn dan ongeveer acht minuten³⁰, uitgaande van het maximum tarief van € 1,30 per gesprek. Met de interoperabiliteitsmaatregel wordt dit zelfs nog aantrekkelijker, omdat daarmee het verkeerstarief nog bovenop het informatietarief komt. Ook kan een partij dit als

³⁰ Bij langere gesprekken is de opbrengst lager, omdat de inkomsten per gesprek vaststaan en de kosten voor het doorzetten van het gesprek wel per minuut berekend worden. De gemiddelde gespreksduur voor 0900-nummers voor klantenservice is ongeveer 3,5 minuten.

middel gebruiken om de telefonische ingang onaantrekkelijk te maken ten opzichte van andere kanalen, en daarmee zijn klanten stimuleren om bijvoorbeeld de website of e-mail te gebruiken.

5. Telefonische ingang splitsen in twee nummers: partijen die nu meer dan € 0,15 per minuut hanteren voor ingangen die deels onder de maatregel gaan vallen, kunnen overwegen een tweede 0900-nummer te openen voor het deel van de activiteiten dat onder de maatregel valt. Zo kunnen zij voor de overige activiteiten het huidige tarief behouden.

Overigens zijn ook nu al veel partijen weliswaar telefonisch bereikbaar, maar proberen zij te sturen op zo veel mogelijk afhandeling van vragen en klachten via andere media, zoals Internet (e-mail, website, Twitter, live chat). Reacties via deze media worden vaak door dezelfde call center medewerkers afgehandeld, maar deze wijze van afhandeling is veel efficiënter dan via de telefoon. De inzet van "dure" nummers en het op laten lopen van de wachtrij kunnen onderdeel van deze strategie zijn; partijen met een dergelijke strategie zullen eerder geneigd zijn uit bovenstaande opties te kiezen voor optie 2 en/of optie 4; de andere twee opties verkleinen immers de drempel voor bellers.

3.2 Gevolgen van de verbreding naar eenmalige klantrelaties

De nieuwe maatregel raakt ook nummergebruikers die niet vielen onder de € 0,15 per minuut maatregel die ingegaan is per 1 april 2011, omdat zij wel klantenservice aanbieden via 090x-nummers maar geen duurzame contractrelatie met de eindgebruiker hebben. Voorbeelden hiervan zijn winkels, webwinkels, ticket service bureaus, en vliegmaatschappijen.

Nummergebruikers die onder de verbreding vallen, kunnen in meerdere categorieën verdeeld worden:

- Nummergebruikers die het 0900-nummer in eerste instantie gebruiken als verkoopkanaal, en de inkomsten uit het 0900-nummer gebruiken in plaats van commissie, maar daarnaast via dit nummer ook klantenservice verlenen over hun verkochte producten.
- Nummergebruikers die zoveel mogelijk via het internet hun klanten willen helpen en door middel van een 0900-nummer met een hoog tarief bellers willen afweren.
- Nummergebruikers die klantenservice via een duur 0900-nummer gebruiken als onderdeel van hun business model. Dat wil zeggen, ze verkopen producten tegen een laag tarief, maar compenseren dat door een relatief dure klantenservice aan te bieden. In tegenstelling tot de vorige categorie hebben deze partijen geen andere ingang dan het dure 0900-nummer.

3.2.1 Telecomaanbieders

Telecomaanbieders zullen van de verbreding niet meer consequenties ondervinden dan van de maatregel zelf. Een toename in het aantal 090x-nummers waarvoor een "geografisch" tarief geldt maakt voor de telecomaanbieder relatief weinig verschil. Hooguit zullen zij hierdoor minder verdienen aan de afdracht voor incasso, die zij vanuit de keten ontvangen, maar daar staat een gereduceerd risico voor diezelfde incasso tegenover.

3.2.2 Platformhouders

De verbreding van de maatregel raakt een nieuwe groep nummergebruikers die eerder geen maatregelen rondom klantenservice hoefden te nemen. Doordat deze groep zich moet aanpassen, moeten de platformhouders de nieuwe wensen van hun klanten invullen. Platformhouders zullen met hun klanten een manier moeten vinden om deze verbreding in te voeren.

De gevolgen voor de platformhouders zijn afhankelijk van de soort klanten die ze op dit moment bedienen. Hebben zij voornamelijk klanten die ook nu al onder de € 0,15 per minuut maatregel vielen, dan is er relatief weinig aan de hand. Een platformhouder die voornamelijk klanten heeft die wel onder de verbreding vallen, zal er meer van merken.

Als gevolg van de verbreding zullen sommige nummergebruikers hun business model aanpassen, en als gevolg daarvan minder of andere diensten van de platformaanbieder afnemen. Deze aanpassingen moeten ook door de platformhouder ingevoerd worden. Platformhouders met lange contracten zullen per ingang van de maatregel (het liefst daarvoor al) de betreffende contracten opnieuw moeten onderhandelen. Technisch heeft de verbreding voor de platformhouder echter geen gevolgen.

Platformhouders geven zelf aan dat naar verwachting de klanten die door de verbreding geraakt worden, sterk zullen bezuinigen of zelfs helemaal zullen afzien van het 0900-nummer. In dat geval zouden platformhouders een deel van hun klanten en hun omzet kunnen verliezen. Het is moeilijk vast te stellen hoeveel nummergebruikers er uiteindelijk over zullen stappen naar andere nummers. Ook platformhouders hebben hier, zover we weten, geen onderzoek naar gedaan.

Tegelijkertijd zouden de nummergebruikers die naar 088-nummers overstappen, behoefte hebben aan extra functionaliteiten op dat nummer die nu niet standaard aangeboden worden door platformhouders. Door extra functionaliteiten op de 088-nummers aan te gaan bieden, kunnen platformhouders weer nieuwe kansen voor omzet creëren. Ook nummergebruikers die hun huidige 0900 kanaal uitsplitsen over twee nummers (optie 5 van bovenstaande lijst) kunnen voor platformhouders kansen bieden.

3.2.3 Nummergebruikers

Huidige situatie

Hoeveel nummergebruikers straks onder de nieuwe regeling gaan vallen is niet precies bekend. Uit een steekproef bij 174 webwinkels bleek 11% een 0900-nummer te hebben. Slechts 4 van deze 174 webwinkels (2%) hebben een 0900-nummer boven de € 0,15 per minuut. Er van uitgaande dat zij via deze telefonische ingang onder andere klantenservice verlenen (hetgeen bij webwinkels voor de hand ligt), zullen deze partijen dus gedwongen zijn om naar een "geografisch" tarief of een vast bedrag over te stappen.

Betrouwbare gegevens over het aantal webwinkels in Nederland zijn er niet, maar thuiswinkel.org schat het aantal op 40.000. Dit is inclusief bedrijven die naast een webwinkel ook andere kanalen hebben. Gesteld dat bovenstaande steekproef representatief is, zouden er dus ruim 4000 webwinkels met één of meer 0900-nummers zijn, waarvan bijna 1000 met een nummer duurder dan € 0,15 per minuut.

Er zijn echter ook diverse andere soorten organisaties met 0900-nummers voor klantenservice. In totaal schatten wij dat er ongeveer 7000 klantenservice nummers onder de nieuwe regeling zullen vallen, waarvan er 2000 niet onder de huidige vallen. Van die laatste categorie zijn er naar schatting 1500 nu duurder dan € 0,15 per minuut.

Organisatorisch

Een aantal partijen zal er voor kiezen een tweede nummer te gebruiken voor klantenservice voor een lager tarief. Dit gebeurt deels nu ook al; zo heeft Pathé bijvoorbeeld twee 0900-nummers, één voor ticketverkoop met een tarief van € 0,80 per minuut, en één voor klantenservice met een tarief van € 0,15 per minuut.

Andere partijen zullen kiezen voor aanpassing van hun business model, zodat het geld op een andere manier verdiend wordt, bijvoorbeeld door de prijzen van de producten aan te passen.

Daarnaast is er een algemene tendens om de klantenservice in steeds grotere mate primair (of zelfs alleen nog maar) via het internet aan te bieden. Zo biedt bijvoorbeeld Belbios.nl voor vragen over bestellingen een aantal internetopties, terwijl de reservering wel verplicht via een 0900 loopt³¹, omdat Belbios.nl op die manier de reserveringskosten int.

Technisch

Afhankelijk van de keuze van nummergebruikers zal een aantal zaken aangepast moeten worden. Zo zullen tariefmeldingen aangepast worden. Overigens zal dit ook nodig zijn bij de implementatie van de wijziging in het Besluit Operabiliteit, dus deze twee acties zijn goed te combineren.

³¹ Of via premium SMS, dat vergelijkbare mogelijkheden biedt.

3.3 De gevolgen van een nieuwe reeks 0902/0904

Naast de voorgestelde maatregel is uit discussies naar voren gekomen dat ook gekeken zou kunnen worden naar een nieuwe 090x-reeks speciaal voor klantenservice.

Eén van de voorgestelde maatregelen om aan de gehoorde bezwaren tegemoet te komen is de introductie van een nieuwe vrijwillige 090x-reeks voor klantenservice, bijvoorbeeld 0902 of 0904. Voor deze reeks zou dan vanuit zijn bestemming alleen een verkeerstarief gelden, waarmee een duidelijker onderscheid gemaakt kan worden met 0900-nummers, waar naast klantenservice nummers ook duurdere nummers in kunnen blijven zitten.

Verschillende partijen geven aan positief tegen dit voorstel te staan: het geeft nummergebruikers de mogelijkheid om op nummerniveau te differentiëren tussen een duurder informatienummer (bijvoorbeeld voor telefonische verkoop, of telefonische dienstverlening), en het goedkopere 090x-nummer voor de helpdesk die daar bij hoort. Het is met name deze mogelijkheid tot differentiëren, in combinatie met de mogelijkheid een 'gespiegelde' reeks te gebruiken (dat wil zeggen dat een partij naast een 0900-nummer ook een 090x-nummer krijgt met dezelfde reeks cijfers na de 0900/090x), waardoor partijen hier positief tegenover staan. Dit geldt met name voor bedrijven met eenmalige klant/verkoop relaties, die nu vaak tarieven hanteren die hoger zijn dan € 0,15 per minuut.

Wel vermoedt een aantal partijen dat het aantal nummergebruikers dat voor een dergelijk nummer zal kiezen beperkt zal zijn. Wij schatten de doelgroep waarvoor deze optie zinvol zou kunnen zijn in op ongeveer 1500 bedrijven, en ook daarvan zullen niet alle nummergebruikers deze stap willen zetten. Men ziet immers ook nadelen: er is twijfel of consumenten op een dergelijk detailniveau op de hoogte zullen zijn van het nummerplan, en dus ook of ze op korte of middellange termijn de associatie met de nieuwe 090x-nummers zullen ontwikkelen "dat dit goedkope nummers van een klantenservice" zijn. Een 090x-nummer heeft namelijk nog altijd een duur imago; als een bedrijf dan toch over moet naar een lager tarief dan zal het daarom wellicht de 090x reeksen liever helemaal willen mijden.

Het is dan ook niet uit te sluiten dat deze partijen eerder zullen kiezen voor nummers in de 085 of 088 reeks, waarvoor nu reeds een geografisch tarief geldt (met name 088, omdat daarvoor deels dezelfde faciliteiten beschikbaar zijn). Het omgekeerde geldt uiteraard ook: nummergebruikers die hun klantenservice bij voorkeur via andere kanalen afwickelen, zouden het dure imago van 090x nummers kunnen gebruiken om ook het verkeer naar het goedkope klantenservicenummer te beperken.

3.3.1 Telecomaanbieders

Organisatorisch

Bij het invoeren van een nieuwe reeks moeten de telecomaanbieders de tarifiering aanpassen, en de nieuwe nummerreeks toevoegen in de interne processen. Verder moeten de regels rond de nieuwe reeks ook gecommuniceerd worden aan hun eigen klanten, met name via hun websites.

Telecomaanbieders moeten ook de nieuwe nummerreeks toelichten aan hun eigen call center agents om vragen van klanten te kunnen beantwoorden.

Technisch

Technisch hoeven telecomaanbieders geen grote aanpassingen aan systemen uit te voeren. Wel zullen zij de nieuwe reeks moeten implementeren in de routingstabellen in het netwerk, en in de billing systemen.

3.3.2 Platformhouders

De platformhouders zien zeker voordelen in een dergelijke gespiegelde reeks. Er zijn immers bedrijven (met name in de groep bedrijven die nu niet onder de regeling vallen) die nu een duur 0900-nummer gebruiken voor telefonische verkoop. Dit mag in de toekomstige situatie ook, maar als ditzelfde nummer wordt gebruikt voor vragen over het eerder bestelde of gekochte, fungeert het dus zowel als "verkoop" als "klantenservice" kanaal.

In de toekomst moet dit nummer dan voor het informatiedeel gratis worden, omdat het klantenservice betreft. Daarmee zouden ook de inkomsten voor het "verkoop" gedeelte wegvallen. Een tweede nummer zorgt er voor dat deze nummergebruikers hun inkomsten uit inbound telefonische verkoop kunnen behouden; de aantrekkelijkheid van een tweede reeks zit hem voornamelijk in het spiegelen van nummers (0900-abc voor verkoop, en 090x-abc voor klantenservice) die meerwaarde kan hebben in de communicatie naar klanten.

Organisatorisch

Op zichzelf brengt het invoeren van een optionele nieuwe reeks weinig aanpassingen met zich mee voor de platformhouders. Wel zullen de platformhouders nieuwe proposities kunnen gaan ontwikkelen en deze aanbieden aan hun klanten. Ook zal facturering en uitsplitsing van de verkeerstromen moeten plaatsvinden richting nummergebruikers.

Platformhouders moeten de nieuwe nummerreeks ook communiceren aan hun klanten.

Technisch

De nieuwe reeks zal technisch in de platforms geïmplementeerd moeten worden. Ook dienen zaken zoals eventueel welkomstboodschappen, tariefmeldingen en IVR aangepast te worden aan de nieuwe situatie. Het betreft echter relatief eenvoudige handelingen, die binnen enkele maanden uitgevoerd kunnen worden en weinig kosten met zich meebrengen.

3.3.3 Nummergebruikers

Organisatorisch

Nummergebruikers die besluiten gebruik te maken van de nieuwe nummerreeks kunnen die inzetten voor klantenservice, en het bestaande 0900-nummer met het huidige tarief blijven gebruiken als informatienummer. Dat betekent wel dat de nummergebruiker een tweede nummer moet aanvragen en registreren bij de OPTA.

Naast het registreren en betalen voor twee nummers in plaats van één, moeten nummergebruikers het nieuwe nummer aan hun klanten communiceren. De website, briefpapier, en andere communicatie moeten het nieuwe nummer bevatten. Dit zal extra kosten met zich mee brengen.

Technisch

Een bedrijf dat zowel een klantenservice nummer als een informatienummer heeft, met verschillende tarieven, maar dat deze verkeerstromen wel in hetzelfde call center afhandelt, zal de wens hebben om onderscheid te maken tussen de groepen bellers. Dit met name om te voorkomen dat bellers het "goedkopere" nummer bellen voor zaken waarvoor ze eigenlijk het andere nummer zouden moeten bellen.

3.4 Schatting implementatiekosten

Het directe financiële gevolg van de maatregel, namelijk het verlies van inkomen voor de nummergebruiker bij het verlagen van de tarieven, behoort niet tot de scope van dit onderzoek. Het gaat hier om de extra financiële gevolgen die voortkomen uit de technische en organisatorische wijzigingen die uit deze maatregel volgen.

3.4.1 Telecomaanbieders

Telecomaanbieders dienen hun systemen en tarieven aan te passen. Zij geven echter aan dat het aanpassen van de systemen geen grote extra kosten met zich mee brengt, mits dit gebeurt in samenhang met de interoperabiliteitsmaatregel³². Aanpassing van tarieven kan via het reguliere proces verlopen, mits de aanpassingen tijdig bekend zijn.

3.4.2 Platformhouders

Platformhouders zullen hun klanten moeten informeren over de maatregel. Afhankelijk van de hoeveelheid klanten en hoe belangrijk een klant is, zal de communicatie variëren tussen een e-mail/brief, een telefoongesprek of een persoonlijk gesprek. Vooral bij het laatste zullen de kosten (vooral arbeidskosten) relatief hoog zijn. Gerekend moet worden op eenmalige kosten die kunnen oplopen van enkele tientallen tot, in sommige gevallen, honderden Euro's per nummergebruiker. Daarmee komt deze post in totaal op ongeveer een half miljoen Euro.

Daarnaast zullen de platformhouders in hun financiële systemen de tarieven moeten aanpassen, dan wel klanten migreren naar een nieuw tariefplan. Alhoewel deze aanpassingen relatief eenvoudig zijn³³ zal gerekend moeten worden op eenmalige kosten van enkele duizenden tot tienduizenden euro's per platformhouder, afhankelijk van hun omvang, aantal klanten en de precieze inrichting van hun systemen. Het aantal platformhouders is beperkt, waardoor deze post op hooguit een half miljoen Euro komt.

Platformhouders geven aan dat ze, naast de 'praktische' implementatie van de maatregel, vooral op zoek zullen moeten gaan naar nieuwe mogelijkheden of verdienmodellen voor hun klanten. Hiertoe zullen ze ook kosten moeten maken, maar hier staat tegenover dat zij omzet uit deze nieuwe modellen kunnen halen. Ook uit de genoemde additionele nummers in

³² In de toelichting bij de interoperabiliteitsmaatregel is een schatting opgenomen van € 2.311.500,- tot € 4.611.500,-, maar dit betreft alleen de mobiele aanbieders. Voor de overige partners in de keten is geen schatting opgenomen.

(zie <https://zoek.officielebekendmakingen.nl/stb-2012-236.html#d16e774>)

³³ Platformhouders geven aan dat hun grootste financiële zorg voortkomt uit de maatregel zelf, omdat nummergebruikers wellicht geen 0900 nummer meer zullen willen, en niet zozeer uit de praktische implementatie.

een eventuele “gespiegelde” reeks kunnen zij extra omzet halen (alleen de vaste kosten, want het aantal minuten zal hiermee niet toenemen). In totaal schatten wij de kosten voor dit aspect dan ook op nul in.

3.4.3 Nummergebruikers

Het is afhankelijk van de situatie waarin een nummergebruiker zich bevindt, wat de gevolgen zullen zijn. Nummergebruikers die hun tarieven moeten aanpassen of besluiten een tweede nummer te gaan gebruiken zullen de nieuwe tarieven en eventueel nieuwe nummers moeten communiceren richting hun eindklanten.

De hoogte van deze kosten zijn afhankelijk van aard en grootte van het bedrijf: hoe groter, des te meer communicatiemiddelen er zullen zijn die aangepast moeten worden (denk, naast de website, aan briefpapier, visitekaartjes, en reclamefolders, en wellicht reclamespotjes). Daar staat tegenover dat, mits de invoering niet op korte termijn plaatsvindt, deze aanpassingen grotendeels in het reguliere proces (van bijvoorbeeld bijbestellen briefpapier) kunnen worden meegenomen.

Een kwantitatief onderzoek onder nummergebruikers is niet uitgevoerd. Wij schatten dat de eenmalige communicatiekosten per bedrijf variëren van enkele honderden euro’s (voor kleine bedrijven of webwinkels), tot enkele duizenden euro’s. Indien de maatregel op korte termijn ingaat (minder dan zes maanden) dan kan dit voor sommige bedrijven oplopen tot enkele tienduizenden euro’s, omdat zij versneld briefpapier, foldermateriaal etc. moeten vervangen.

Naast de communicatiekosten moeten de eenmalige registratiekosten voor eventuele nieuwe nummers betaald worden, en de doorlopende vaste kosten voor het afwickelen van deze nummers door de platformhouders.

Van de genoemde kostenposten zijn de meeste kosten eenmalig. Uitgaande van de hierboven genoemde bedragen zullen de eenmalige kosten voor communicatie in totaal in de orde van drie miljoen Euro liggen; de kosten voor technische aanpassingen (met name call center routing en onderscheid maken tussen verkeersstromen) schatten wij in totaal op hooguit één miljoen Euro.

De doorlopende kosten bestaan uit de toezichtkosten voor het eventuele extra nummer (momenteel 22 Euro per nummer per jaar voor lange 090x-nummers; voor de nieuwe reeks zal OPTA nog een bedrag vast moeten stellen) en de vaste kosten die voor dat nummer aan de platformhouder betaald worden (circa 500 Euro per jaar). Wij schatten dat er ongeveer 2000 nummers zijn die onder de maatregel vallen én een hoger tarief hebben dan “geografisch” én voor zowel klantenservice als voor andere activiteiten gebruikt worden. Gesteld dat al deze nummers “gesplitst” zullen worden in het huidige nummer en een nieuw 0900 nummer (of een nummer uit de eventuele nieuwe 090x reeks) (waarschijnlijk zullen het er minder zijn), zouden de totale doorlopende kosten voor het gebruik van extra nummers hooguit in de orde van één miljoen Euro per jaar bedragen.

3.4.4 Totaaloverzicht implementatiekosten

Op basis van de hierboven aangegeven schattingen, komen de totale implementatiekosten als volgt uit (in duizenden Euro's):

Soort partij	Totale eenmalige kosten	Totale jaarlijkse kosten
Telecomaanbieder	Nihil	Nihil
Platformhouder	1.000	Nihil
Nummergebruiker	4.000	1.000
Totaal	5.000	1.000

In totaal schatten wij de implementatiekosten op 5 miljoen Euro eenmalig en 1 miljoen Euro per jaar aan doorlopende kosten, waarbij het grootste deel van de kosten dus bij de nummergebruiker ligt zoals in paragraaf 3.1.3 is uiteengezet. In hoeverre dit indirect zal leiden tot minder omzet bij de platformhouder is niet goed in te schatten; dit zal afhangen van de commerciële onderhandelingen tussen platformhouder en nummergebruiker en de individuele afwegingen van de nummergebruikers.

4 Conclusies

4.1 Realisatie maatregel in relatie tot het afdrachtmodel

De betrokken partijen zien geen technische belemmeringen om de voorgestelde maatregel in te voeren, mits de maatregel in samenhang met de wijziging van artikel 5 van het Besluit Interoperabiliteit genomen wordt. De huidige COIN-tarieven bevatten reeds tarieven die vergelijkbaar zijn met geografische bestemmingen; na implementatie van de interoperabiliteitsmaatregel zullen de tariefklassen "binnenbasis" en "buitenbasis" naar verwachting overeenkomen met de hier voorgestelde klasse "alleen verkeerstarief", zodat de betrokken nummers alleen van tariefklasse hoeven te wisselen.

Een deel van de 090x-nummers is nu al zodanig laag getarifeerd dat de nummergebruiker moet bijbetalen, zodat de omkering van de betaalstroom bij de nummers die nu hoger getarifeerd zijn, geen technische en operationele problemen op hoeft te leveren. Het afdrachtmodel hoeft hiervoor ook niet aangepast te worden, al zullen betrokken partijen wellicht gebruik maken van de verandering om te proberen de afspraken rond interconnectie te heronderhandelen.

4.2 Implementatiekosten

Naar onze schatting zijn de implementatiekosten voor de telecomaandieners zeer laag in vergelijking met de kosten voor de nummergebruikers, zoals gezegd op voorwaarde dat de maatregel in samenhang met de interoperabiliteitsmaatregel geïmplementeerd kan worden.

Ook voor de platformhouders zijn de kosten beperkt; wij schatten de eenmalige kosten voor deze partijen in totaal op 1 miljoen Euro, en de doorlopende kosten op nul. Wel is er een risico dat de omzet van deze partijen vermindert; in hoeverre dit zal gebeuren zal afhangen van de commerciële keuzes van platformhouders en nummergebruikers.

De kosten voor de nummergebruikers liggen (in totaal) hoger; weliswaar zijn de kosten per partij vrij beperkt maar het aantal betrokkenen ligt veel hoger dan bij de andere categorieën. Naast het feit dat deze partijen nu kosten maken in plaats van inkomsten uit 0900-nummer te ontvangen (het directe effect van de maatregel), zullen zij kosten maken voor communicatie en implementatie. Wij schatten deze kosten in totaal op 4 miljoen Euro eenmalig, en 1 miljoen per jaar aan doorlopende kosten. Deze laatste post wordt voornamelijk bepaald door het gebruik van meerdere nummers naast elkaar, zodat de bestaande inkomsten uit nummers voor gemengd gebruik zo min mogelijk worden aangetast.

De totale implementatiekosten komen daarmee naar onze schatting op ongeveer 5 miljoen Euro eenmalig en 1 miljoen Euro per jaar doorlopend.

4.3 Implementatietermijn

Voor de telecomaانبieders is de wijziging goed te combineren met de interoperabiliteitsmaatregel, die per 1 juli 2013 ingaat. Daarvoor is het wel essentieel dat de details van de tariefmaatregel tijdig bij hen bekend zijn, aangezien zij ongeveer drie maanden nodig hebben om de maatregel te implementeren vanaf het moment dat de details duidelijk zijn.

De platformaanbieders zullen langer nodig hebben, met name om met al hun klanten contact op te nemen, eventueel over aanpassingen in de dienstverlening te onderhandelen, en deze te implementeren. In totaal zullen zij daar ongeveer zes maanden voor nodig hebben.

Nummergebruikers zullen vooral tijd nodig hebben voor de communicatie met hun klanten. Zelfs als zij verder niets veranderen, zullen zij in hun uitingen het tarief aan moeten passen. Nummergebruikers die besluiten om andere nummers te implementeren, en eventueel meerdere nummers naast elkaar te gaan gebruiken, zullen tijd nodig hebben om deze nieuwe nummers te communiceren. Ook zij hebben hiervoor ongeveer zes maanden nodig.

Een reële implementatietermijn voor de tariefmaatregel is dan ook zes maanden, te rekenen vanaf het moment dat de maatregel definitief is en alle details bekend zijn. Daarmee komt de ingangsdatum dus later te liggen dan die van de interoperabiliteitsmaatregel; dat hoeft geen bezwaar te zijn zolang de details tijdig bekend zijn, zodat ze de telecomaانبieders ze in dat traject mee kunnen nemen.

4.4 Verwachte ontwikkelingen vast bedrag per gesprek

Vooral van de platformhouders komt het signaal dat er partijen zijn die om allerlei redenen (bijvoorbeeld om klanten richting de website te bewegen) liever een hoger tarief willen hanteren voor hun telefonische ingang. Naar verwachting zal een klein deel van deze nummergebruikers van een bedrag per minuut overstappen op een vast bedrag per gesprek.

Door de implementatie van de BI maatregel wordt het vaste bedrag per gesprek nog iets aantrekkelijker, omdat er naast een vast bedrag voor het informatietarief ook nog eens het verkeerstarief per minuut in rekening gebracht mogen worden. Dit kan een extra reden voor nummergebruikers zijn om over te stappen.

Het huidige gebruik van vaste kosten per gesprek lijkt uit onze thuiswinkel.org inventarisatie beperkt te zijn. In de gevallen dat het gebruikt wordt gaat het in veel gevallen om verkoopkanalen, en niet om klantenservice.

4.5 Globale kosten/baten analyse nieuwe nummerreeks voor klantenservice

Over dit idee wordt zeer verschillend gedacht. De betrokkenen vinden het in de basis wel een prima idee, maar er zijn wel vraagtekens bij het effect van een dergelijke nummerreeks. Het kan jaren duren voordat de nieuwe reeks door consumenten wordt geassocieerd met 'goedkoop', en het zal lang duren voordat klantenservices massaal daarop over zullen gaan (als ze dat al doen). Het voordeel van een "gespiegelde" reeks, namelijk dat een bedrijf twee

nummers kan hanteren met dezelfde eindcijfers, kan er echter voor zorgen dat een aantal bedrijven de overstap wel zal maken, met name onder de bedrijven die niet onder de huidige maatregel vallen.

Een nieuwe subreeks (bijvoorbeeld 0902 of 0904), zou met name interessant zijn voor partijen die nu een 'dure' telefonisch ingang hebben voor zowel verkoop als voor klantenservice (denk aan onder andere ticket verkoop diensten) en graag hun huidige nummers willen spiegelen. Het business model van deze partijen hangt deels af van de inkomsten uit de telefonische ingang. Omdat ze voor klantenservice een nummer zonder informatietarief zullen moeten gaan hanteren, zullen ze dit het liefst willen doen op een apart nummer. Op deze manier kunnen partijen de inkomsten uit de verkoopnummers in stand houden. Dit betreft echter slechts een beperkt aantal partijen.

De voordelen van een nieuwe reeks zijn dus relatief beperkt; daar staat tegenover dat ook de kosten vrij beperkt zijn (en vooral liggen bij de nummergebruikers die besluiten ze daadwerkelijk te gebruiken). Als mitigerende maatregel voor een beperkte groep gebruikers kan het daarom toch nuttig zijn.

4.6 Verwacht gebruik alternatieve (niet-090x) nummers voor klantenservice

Naast nummers in de 090x-subreeks kunnen nummergebruikers ervoor kiezen om naar andere nummerreeksen over te stappen. Het gaat hier met name om een 0800, 088, of geografisch nummer.

De keuze voor een ander nummer dan een 090x-nummer is afhankelijk van de reden waarom een nummergebruiker het 090x-nummer in gebruik heeft. Als het ontmoedigen van bellers de reden is, zal de nummergebruiker de overstap niet maken en dus gebruik blijven maken van de huidige 090x-nummers.

Geografische en 088-nummers zullen voor nummergebruikers aantrekkelijker zijn dan 0800-nummers. Bij 0800-nummers moeten nummergebruikers zelf betalen voor de belkosten, terwijl bij de 088-nummers er alleen voor de beheerkosten van het nummer betaald moet worden.

Een nadeel van 088-nummers is dat extra functionaliteit, die nu door de platformhouders wordt aangeboden, vooralsnog ontbreekt, zoals wachtrijen en menu's. Nummergebruikers kunnen zelf deze functionaliteit regelen, maar dit vergt technische expertise en extra kosten (er is zowel extra hardware als software nodig voor deze functionaliteiten). Wellicht zullen platformhouders inspelen op deze behoefte door de extra functionaliteit voor de 088-nummers aan te bieden.

Naar onze verwachting zal in totaal slechts een kleine percentage van de nummergebruikers daadwerkelijk overstappen naar andere nummerreeksen. De extra kosten die door de tariefmaatregel zullen ontstaan zijn relatief beperkt ten opzichte van de totale kosten van de klantenservice.

4.7 Alternatieven voor nummergebruikers met hoger tarief

Naast handhaving van het huidige business model (waarbij de nummergebruiker dus de lagere opbrengsten zal moeten accepteren en/of elders verrekenen) variëren de ideeën over welke bedrijfsmodellen geïntroduceerd gaan worden: een aantal nummergebruikers zal naar verwachting minder diensten gaan afnemen, andere nummergebruikers zullen bezuinigen op andere onderdelen van hun klantenservice.

Ook zullen partijen wellicht versneld overstappen op andere kanalen; nu al zijn er nummergebruikers die specifiek proberen consumenten van hun telefonische ingang weg te houden om ze naar bijvoorbeeld het "internetkanaal" te sturen. Indien dat niet meer kan via kosten per minuut, zullen deze wellicht voor een (hoog) vast bedrag per gesprek kiezen. Bedrijven die een "duur" 090x-nummer gebruiken voor zowel verkoop als klantenservice zullen waarschijnlijk overgaan op twee afzonderlijke nummers.

4.8 Platformhouders

Uit het onderzoek is gebleken dat de aantallen nummergebruikers waarvoor de onderzochte maatregel gaat gelden, minder is dan aanvankelijk gedacht: 62% van de 0900-reeks (en een verwaarloosbaar klein deel van de overige 090x-reeksen). Dit is aanzienlijk minder dan de 80% die eerder genoemd werd.

Voor deze 62% van de nummers bestaat er een kans dat nummergebruikers het 0900-nummer op zullen geven, waardoor de platformhouders omzet kunnen verliezen. Naar onze inschatting zal een klein deel van deze nummergebruikers ook daadwerkelijk afstappen van het 0900-nummer. De maatregel biedt echter ook nieuwe kansen voor platformhouders, door het aanbieden van een tweede 0900-nummer (om klantenservice en verkoopkanaal te splitsen), door gebruik van een mogelijke nieuwe reeks (0902 of 0904), door het aanbieden van extra functionaliteit op andere typen nummers (bv 088), en door functionaliteit aan te bieden waardoor hun klanten verder kunnen bezuinigen op call-center agents.

Het is dan ook niet met zekerheid te zeggen of de maatregel uiteindelijk positief of negatief uit zal vallen voor de platformhouders; dit is afhankelijk van de commerciële keuzes die individuele platformhouders en nummergebruikers gaan maken

4.9 Lange termijn effecten 0900 door maatregel

Voor de lange termijn wordt in het algemeen verwacht dat partijen, ook zonder deze maatregel, steeds meer gebruik zullen maken van andere kanalen dan telefonie. De nu besproken maatregel, gezien vanuit de nummergebruiker die nu nog geld vraagt voor zijn klantenservice, zal de urgentie alleen nog verder vergroten. Dit geldt met name voor partijen die nu relatief dure nummers hebben, en in veel mindere mate voor partijen die onder de bestaande maatregel vallen.

Op lange termijn kan het imago van 090x-nummers als gevolg van deze maatregel zelfs weer iets beter worden (doordat het effect van de goedkope klantenservice nummers "afstraalt" op de hele reeks), waardoor het gebruik van deze nummers wellicht weer toe zou kunnen nemen.

Annex A Interviewlijst

KPN/Getronics

Ziggo

Thuiswinkel.org

Sound of Data/Nederlandse Vereniging Informatiedienstenaanbieders (NVI)

OPTA

Klantenservicefederatie (KSF)

Belfabriek

Annex B Literatuurlijst

Algemeen:

www.kassa.vara.nl/vraag-beantwoord/vraag/vadetail/wie-heefthad-ook-problemen-met-uitbetalingen-van-tele-deals/

<http://www.opta.nl/nl/actueel/alle-publicaties/publicatie/?id=3610>

http://wetten.overheid.nl/BWBR0010198/geldigheidsdatum_10-03-2010#Artikel1

<http://www.belfabriek.nl/0900-nummers-per-minuut>

<http://www.emea.nl/persberichten/branchevereniging-op-de-bres-voor-0900-nummers-24237/>

<http://www.comsof.com/fiberplanit/fiberplanit-simulator>

<http://statline.cbs.nl/StatWeb/publication/default.aspx?DM=SLNL&PA=81588NED&D1=1-14&D2=0%2c3%2c9%2c13%2c52%2c54%2c59%2c63%2c70%2c77%2c80%2c90%2c94%2c98%2c108%2c117%2c119%2c121%2c127%2c132%2c136%2c139&D3=I&HDR=G2%2cT&STB=G1&VW=D>

<http://www.thuiswinkel.org/over-thuiswinkel.org-feiten-cijfers>

Buitenland:

http://ec.europa.eu/information_society/policy/ecommerce/doc/library/ext_studies/premium_rate_services/prsfinalreport.pdf

<http://www.teleforwarding.us/news/article/art/customer-service-in-europe-premium-rate-discussions-132/>

<http://www.legallink.es/?q=en/content/which-current-regulatory-status-premium-rate-services-spain>

http://www.phonepayplus.org.uk/~media/Files/PhonepayPlus/Research/Analysys_Mason_Premium_Rate_Services_International_Markets_and_Regulation.pdf

Websites van overheden en regulators:

<http://www.ejustice.just.fgov.be>

<http://www.bipt.be>

<http://www.bqbl.de>

<http://www.kuluttajavirasto.fi>

<http://www.ficora.fi>

<http://www.legifrance.gouv.fr>

<http://www.lamoncloa.gob.es>

<http://www.congreso.es>

<http://www.boe.es>

<http://www.eett.gr>

<http://www.dre.pt>

<http://www.anacom.pt>

CONTACT

Stratix

Stratix Consulting B.V.

Villa Hestia - Utrechtseweg 29
1213 TK Hilversum
The Netherlands

Telephone: +31.35.622 2020
Fax: +31.35.622 2029
E-mail: office@stratix.nl
URL: <http://www.stratix.nl>