

Verslag openbare consultatie wijziging Rude en Nummerplan

Ministerie van Economische Zaken, 29 april 2013

Van 6 februari tot en met 19 maart 2013 heeft een openbare consultatie plaatsgevonden over een voorgenomen wijziging van de Regeling universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen (Rude) en een voorgenomen wijziging van het Nummerplan telefoon- en ISDN-diensten (Nummerplan). Ook konden belanghebbenden reageren op een consultatiedocument inzake een eventuele nieuwe 09-reeks voor klantenservice (0902).¹ Er zijn zestien reacties ontvangen, van in totaal negentien partijen (door een aantal respondenten is een gezamenlijke reactie ingediend): twee nummergebruikers, dertien telecoomaanbieders (telefonieaanbieders en platformaanbieders), een dienstverlener op het gebied van klantcontact, de Klantenservicfederatie en twee individuele burgers. De respondenten zijn: ABN AMRO, Business Communication Providers Alliance (BCPA, een samenwerkingsverband tussen BT, Colt en Verizon), Belfabriek, CAIW, ContactCare, de heer Hauwert, ING, KPN, Klantenservicfederatie, MCXess, MTTM, Tele2, T-Mobile, UPC, Vodafone, de heer Van Weersch en Ziggo. Na de sluiting van de consultatie is nog een reactie ontvangen van het FIST (Forum Interconnectie en Speciale Toegang) met betrekking tot de tariefmelding.

1. Wijziging Rude

De regeling wijzigt de in de Rude opgenomen verplichtingen op het vlak van door de beller 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. Er wordt in de tariefmelding een strikte scheiding aangebracht tussen het verkeerstarief en het informatietarief (het zogeheten "C+S-model"). De informatietarieven voor 090x-nummers die worden gebruikt voor het bieden van klantenservice aan eindgebruikers in het kader van een reeds gesloten overeenkomst worden gemaximeerd. Indien per minuut wordt afgerekend is het maximale informatietarief € 0. Indien per gesprek wordt afgerekend is het maximale informatietarief € 1,-. Deze maatregel voorkomt dat consumenten worden geconfronteerd met een hoog oplopende telefoonrekening als zij moeten bellen naar de klantenservice van de handelaar, met welke aanduiding ook leverancier van een dienst of product wordt bedoeld, over een overeenkomst die zij met de handelaar hebben gesloten.

Het merendeel van de respondenten kan zich in grote lijnen vinden in de voorgestelde regeling. Wel zijn er opmerkingen gemaakt en suggesties gedaan. Er wordt vooral gevraagd om een langere invoeringstermijn dan zes maanden voor de maximumtarieven en om verduidelijking ofwel aanpassing van de vereisten met betrekking tot de tariefmelding. Twee respondenten denken dat de invoeringstermijn korter kan. Drie respondenten zijn in hun gezamenlijke reactie kritisch over het voorschrijven van het C+S model. Drie andere respondenten daarentegen onderschrijven dit model juist en vinden dat dit wel moet worden voorgeschreven. Twee respondenten vragen aandacht voor de tarieven van de reeksen 084 en 087 voor persoonlijke assistentdiensten. Een respondent bepleit een aanscherping van het voorgestelde maximumtarief per gesprek voor 090x-klantenservicenummers. Een respondent is kritisch op de voorgestelde maximumtarieven en stelt een alternatief voor. Twee respondenten zijn in hun gezamenlijke reactie uitgesproken kritisch op het voorgestelde maximumtarief per minuut en het door Stratix Consulting uitgevoerde onderzoek.² Per onderwerp worden de reacties hierna besproken.

1.1. Tariefmelding

Het merendeel van de respondenten onderschrijft de beoogde verbetering van de tarieftransparantie van betaalde informatienummers. Een partij vraagt aandacht voor het feit dat bij mobiele oproepen naar betaalde informatienummers in de huidige praktijk geen hoger informatietarief maar juist een dubbel verkeerstarief wordt gerekend. Deze partij vreest dat deze praktijk zou kunnen worden voortgezet en zelfs zou kunnen worden uitgebreid naar vaste telefonie. De toelichting van de regeling is op dit punt verduidelijkt. Verkeerstarief en informatietarief dienen

¹ <http://www.internetconsultatie.nl/regelingbasistariefklantenservice>

² Stratix Consulting, 0900-tariefmaatregel: praktische en technische implicaties van de implementatie, rapport uitgebracht aan het Ministerie van Economische Zaken, Hilversum, januari 2013.

in de tariefmelding strikt te worden gescheiden en worden in deze regeling gedefinieerd. Er mogen geen dubbele verkeerstarieven verborgen zitten in een integraal tarief. Ook het nieuwe artikel 5 van het Besluit Interoperabiliteit (BI)³, dat op 1 juli 2013 in werking treedt, laat hier geen enkel misverstand over bestaan: het verkeerstarief voor een oproep naar een betaald informatienummer dient vergelijkbaar te zijn met het tarief van de desbetreffende originerende aanbieder voor een oproep naar een geografisch nummer.

Diverse respondenten vragen om verduidelijking van de tariefmeldverplichting wat betreft het melden van het verkeerstarief of de relevante informatie over dat verkeerstarief en het daarbij al dan niet verwijzen van de website van de telefonieaanbieder. Ook is gevraagd concrete voorbeeldmeldteksten in de toelichting op te nemen die houvast kunnen geven bij de uitvoering van de tariefmeldverplichting. Een respondent vraagt aandacht voor het feit dat in de huidige praktijk bij betaalde informatienummers met een tarief per minuut een starttarief worden gerekend, dat echter niet wordt gemeld. De toelichting is op deze punten verduidelijkt en is uitgebreid met voorbeeldmeldteksten.

Een aantal partijen bepleit, mede gelet op het feit dat het verkeerstarief op grond van artikel 5 van het BI vergelijkbaar wordt met het tarief voor een oproep naar een geografisch nummer, alleen te verplichten dat het informatietarief wordt gemeld (met als concreet voorgestelde meldtekst "dit nummer kost x extra"). Deze partijen merken op dat voor oproepen naar geografische nummers ook geen tariefmelding geldt. Dit voorstel het verkeerstarief niet te melden is niet overgenomen. Het is wenselijk dat de beller naast het informatietarief expliciet wordt gewezen op de bijkomende (gebruikelijke) belkosten, zodat hij een goede inschatting kan maken van de totale kosten van de oproep. Een dergelijke melding is nu reeds gebruikelijk voor mobiele bellers en dus voor consumenten herkenbaar en voor marktpartijen goed uitvoerbaar. De tariefmelding kan bovendien al korter worden door de websiteverwijzing te laten vervallen. In dit kader is in het eerste lid, onderdeel a van artikel 3.2a Rude de zinsnede "indien de aanbieder dat verkeerstarief via andere weg bekend heeft gemaakt" geschrapt. Op grond van artikel 7.1 van de Telecommunicatiewet en artikel 3.2 van de Rude is de transparantie van de verkeerstarieven gewaarborgd. Een tariefmelding is bij oproepen naar geografische nummers vanzelfsprekend niet aan de orde. Bij geografische nummers mag immers geen informatietarief worden gerekend.

Een partij acht het beter altijd zowel het informatietarief als (de relevante informatie over) het verkeerstarief te melden, ook als er geen informatietarief wordt gerekend. Dit is niet overgenomen, aangezien dit niet nodig is voor de beoogde transparantie, maar het gewijzigde artikel 3.2a laat wel ruimte om dit te doen. Deze partij geeft tevens aan dat artikel 3.2c onduidelijk is, aangezien wordt gesproken over het vaststellen van een tarief terwijl dit tarief op grond van 3.2a moet worden gemeld en dus ook moet zijn vastgesteld. In reactie hierop wordt opgemerkt dat het hier gaat om twee verschillende zaken. Op grond van artikel 3.2a dient het informatietarief per minuut of per oproep te worden gemeld. Op grond van artikel 3.2c dient voor informatietarieven per minuut hoger dan 15 cent een maximumtarief voor de oproep te worden vastgesteld. Dit maximumtarief is een veelvoud van het op grond van artikel 3.2a gemelde informatietarief per minuut. In de toelichting van de Rude-wijziging van 2008⁴ is hierop uitgebreid ingegaan.

Drie partijen stellen in hun gezamenlijke reactie dat deze regeling een ongewenste aanscherping is van artikel 5 van het BI en vinden dat het C+S model niet moet worden voorgeschreven. Deze partijen vragen om nuancering van de passages in de toelichting over het C+S model, gelet op de inhoud van de beleidsregels van de Autoriteit Consument en Markt (ACM) en een minderheid in het FIST. Deze partijen stellen tevens dat eindgebruikers meer gaan betalen door het C+S model en dat onduidelijk is waarom artikel 5 van het BI ook van toepassing is op vaste telefonie. Zij vinden voorts dat artikel 5 van het BI in deze regeling moet worden uitgebreid naar de tarieven voor transit naar niet-geografische nummers (transport van de oproep van het originerende naar het terminerende netwerk). Drie andere partijen onderschrijven het C+S model en willen dat dit juist wel wordt voorgeschreven. De toelichting is op deze punten aangescherpt. Hierbij wordt opgemerkt

³ Besluit van 30 mei 2012 tot wijziging van het Besluit interoperabiliteit, het Besluit randapparaten en radioapparaten 2007, het Besluit universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen, het Besluit vergoedingen Telecommunicatiewet, het Besluit voorwaardelijke toegang en het Frequentiebesluit, ter implementatie van de herziene telecommunicatierichtlijnen (Stb. 2012, 236).

⁴ Regeling van de Staatssecretaris van Economische Zaken van 1 juni 2008, nr. WJZ 8061446, houdende wijziging van de Regeling universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen in verband met het stellen van nadere regels aan het gebruik van nummers ter bescherming van de consument (Stcrt. 2008, 110).

dat deze regeling niet zozeer een aanscherping is van artikel 5 van het BI, maar een aanscherping van de tarieftransparantieverplichtingen voor betaalde informatienummers, die tevens aansluit bij de implementatie van artikel 5 van het BI.

De invoering van het C+S model leidt er niet noodzakelijkerwijs toe dat eindgebruikers meer gaan betalen. In de eerste plaats is dit afhankelijk van de keuzes die de nummergebruiker maakt. Indien de nummergebruiker vasthoudt aan de hoogte van het integrale tarief dat nu wordt gemeld voor oproepen vanaf een vaste telefoon, terwijl het verkeerstarief vanaf een vaste telefoon daarin niet langer is opgenomen, dan kiest de nummergebruiker de facto voor een verhoging van zijn informatietarief. De nummergebruiker kan er ook voor kiezen een lagere tariefklasse uit de staalkaart te kiezen. Dan blijft zijn informatietarief de facto hetzelfde. Dit zijn commerciële keuzes van de individuele nummergebruiker. Betreft het 090x-nummers die worden gebruikt voor het leveren van klantenservice in het kader van een gesloten overeenkomst tussen de beller en de nummergebruiker dan gelden de maximumtarieven in artikel 3.2g. Wat het verkeerstarief betreft geldt dat dit op grond van artikel 5 van het BI vergelijkbaar dient te zijn met het tarief dat de desbetreffende telefonieaanbieder rekent voor oproepen naar een geografisch nummer en dus ook in de belbundel dient te vallen. Mobiele bellers betalen bovendien zoals reeds opgemerkt in de huidige situatie feitelijk een dubbel verkeerstarief en daarvan kan straks geen sprake meer zijn.

Het wordt voorbarig geacht nu reeds nadere regels te stellen op grond van artikel 5 van het BI. Dit artikel moet nog in werking treden en de ACM adresseert in de Beleidsregels artikel 5 Besluit Interoperabiliteit⁵ reeds de tarieven voor transitdiensten naar niet-geografische nummers. Overigens dienen ook transitaanbieders te voldoen aan artikel 5 BI indien zij – in een andere hoedanigheid – ook de toegang tot eindgebruikers controleren. Artikel 5 van het BI is van toepassing op alle aanbieders van openbare telefoondiensten of daarbij betrokken aanbieders van openbare elektronische communicatienetwerken die daarbij de toegang tot eindgebruikers controleren. Op grond van artikel 28 van de Universeledienstrichtlijn⁶ dient namelijk te zijn gewaarborgd dat eindgebruikers toegang hebben tot en gebruik kunnen maken van diensten met gebruikmaking van niet-geografische nummers. Dit geldt voor alle eindgebruikers en omvat dus zowel vaste als mobiele telefonie. Bovendien waren er voor zowel vaste als mobiele telefonie concrete problemen met hogere tarieven voor niet-geografische nummers en het buiten belbundels rekenen van oproepen naar deze nummers.

Twee respondenten vragen aandacht voor de tarieven van nummers in de reeksen 084 en 087 voor persoonlijke assistentdiensten en pleiten voor regulering dan wel verplichte tariefmelding voor deze nummers. Als voorbeeld wordt genoemd een recente tariefverhoging van 25 en 35 cent naar 70 en 80 cent per minuut. In reactie hierop wordt in de eerste plaats opgemerkt dat bij 084- en 087-nummers op grond van het nummerplan geen informatietarief bij de beller in rekening mag worden gebracht. Er is uitsluitend een tarief voor de persoonlijke assistentdienst toegestaan. Dit tarief dient op grond van artikel 5 van het BI kostengeoriënteerd te zijn. Hogere eindgebruikerstarieven zijn immers op grond van artikel 5 van het BI alleen toegestaan indien en voor zover sprake is van extra kosten voor de oproep. Of dit bij het genoemde voorbeeld wel het geval is mag worden betwijfeld. Nader onderzoek door het Ministerie van Economische Zaken naar het tarifieringsmodel van 084- en 087-nummers is niet uitgesloten. De ACM merkt voorts in de toelichting bij de Beleidsregels artikel 5 BI op dat telefonieaanbieders in het kader van interconnectie met aanbieders van persoonlijke assistentdiensten als voorwaarde kunnen stellen dat het redelijk is dat de aanvragers van de vervolgdienst voor de vervolgdienst betalen.

1.2. Maximumtarieven 090x-klantenservicenummers

Een respondent bepleit een aanscherping van het voorgestelde maximale informatietarief per gesprek voor 090x-klantenservicenummers. Dit zou net als het informatietarief per minuut op € 0 moeten worden bepaald in plaats van € 1,-. Deze partij verwacht dat nummergebruikers op grote schaal zullen kiezen voor het maximale tarief per gesprek en noemt als risico dat de telefoonrekening hoog zou kunnen oplopen indien meerdere keren moet worden gebeld. Een andere respondent signaleert dit ook en noemt tevens dat bellers met korte vragen bij een tarief

⁵ <https://www.acm.nl/nl/publicaties/publicatie/11164/Beleidsregels-artikel-5-Besluit-Interoperabiliteit/>

⁶ Richtlijn 2002/22/EG van het Europees Parlement en de Raad van 7 maart 2002 inzake de universele dienst en gebruikersrechten met betrekking tot elektronische-communicatienetwerken en -diensten.

per gesprek duurder uit zullen zijn. In reactie hierop wordt opgemerkt dat het niet de verwachting is dat nummergebruikers op grote schaal zullen overstappen van een informatietarief per minuut naar een informatietarief per gesprek. Indien nummergebruikers kiezen voor een vast tarief per gesprek dan is daarmee evenmin gezegd dat zij kiezen voor het op grond van artikel 3.2g maximaal toegestane tarief. In de huidige marktsituatie wordt slechts voor een zeer klein deel van de 0900-nummers (circa 6,5%) een tarief per gesprek gehanteerd. Daarvan heeft ongeveer de helft het maximale tarief van € 1,30, de rest heeft een lager tarief. Een eventuele tendens om bellers meerdere keren te laten bellen naar de klantenservice wordt voorsnog niet waarschijnlijk geacht, aangezien het voor bedrijven in principe efficiënter is hun klanten in één keer te helpen. Dit streven komt ook tot uiting in de zelfregulering door de Klantenservicefederatie. Een van de indicatoren waarover door de deelnemende bedrijven via hun website wordt geïnformeerd is de zogeheten "first time right", dat wil zeggen dat de vraag van de beller met het eerste telefoontje wordt opgelost.

Drie respondenten vinden dat de informatietarieven voor telefonische klantenservice niet gemaximeerd moeten worden ofwel dat het maximale informatietarief per minuut € 0,15 zou moeten zijn. Zij pleiten voor alternatieve maatregelen zoals verplichten dat 80% van de binnenkomende oproepen binnen een halve minuut moet worden beantwoord of andere vormen van wachttijdenregulering, verplichte melding van de wachttijden aan het begin van het gesprek of het verplicht terugbellen van consumenten na het verstrijken van een bepaalde wachttijd. Twee van deze respondenten pleiten er in hun gezamenlijke reactie voor het maximumtarief alleen te verplichten voor 0900-nummers die een wachtrijfunctionaliteit hebben en te beperken tot klantenservice in het kader van duurovereenkomsten of handelaren met kanaalmonopolies (energie- en telecomsector). Om een aantal redenen is hier niet voor gekozen. In de eerste plaats is het reguleren van wachttijden moeilijk handhaafbaar. Nummergebruikers kunnen wachttijdregulering eenvoudig ontduiken door snel de telefoon op te nemen en de beller vervolgens opnieuw in de wacht te zetten. Ook kan het geval zijn dat de medewerker iets moet navragen of opzoeken en de beller daarom opnieuw in de wacht zet. Effectief toezicht op wachttijdregulering en dus oordeelsvorming of de beller wel of niet te lang in de wacht is gezet zou vergaand inzicht in individuele gesprekken vereisen. In de tweede plaats dient met ingang van 13 juni 2014 te worden voldaan aan artikel 21 van de Richtlijn consumentenrechten.⁷ Dit artikel bepaalt dat lidstaten er op toezien dat handelaren voor telefonische klantenservice in het kader van gesloten overeenkomsten met consumenten niet meer in rekening brengen dan het basistarief. Het richtlijnartikel beperkt zich niet tot duurovereenkomsten en evenmin tot handelaren die wachtrijfunctionaliteiten gebruiken voor hun telefonische klantenservice. Met deze wijziging van de Rude wordt aangesloten bij het doel en de strekking van artikel 21 van de Richtlijn consumentenrechten. In de derde plaats kunnen de marktimperfecties bij telefonische klantenservice zoals beschreven in de toelichting zich voordoen bij alle typen overeenkomsten die consumenten sluiten. Vanuit het oogpunt van effectieve consumentenbescherming is het derhalve niet wenselijk een beperktere reikwijdte te kiezen.

Het begrip basistarief alsmede de hoogte daarvan worden in de Richtlijn consumentenrechten niet nader omschreven. Drie respondenten merken op dat de onderhavige regeling in hun ogen een te strikte invulling geeft aan het basistarief; een respondent merkt op dat een basistarief meer is dan een nultarief en twee respondenten wijzen in hun gezamenlijke reactie op de wijze waarop andere lidstaten het basistarief implementeren en verwijzen naar een passage in het Britse consultatiedocument dat het toestaan van een hoger basistarief zou motiveren. In het Britse consultatiedocument wordt gesteld dat het basistarief niet betekent dat een oproep altijd goedkoop is, aangezien het tijdstip van de oproep, het gekozen abonnement (bundel), mobiel dan wel vast bellen en de locatie van de beller bepalend zijn voor de uiteindelijke kosten van de oproep en de handelaar deze belkosten niet hoeft te subsidiëren. De Britten hebben hiermee beoogd om de tweede alinea van artikel 21 van de Richtlijn consumentenrechten te vertalen, waarin is bepaald dat de basistariefverplichting (de eerste alinea van artikel 21) de rechten van aanbieders van telecommunicatiediensten om voor die telefoongesprekken kosten in rekening te brengen onverlet laat. Ook de onderhavige regeling respecteert de tweede alinea van artikel 21.

⁷ 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.

Telecommunicatieaanbieders behouden het recht om het verkeerstarief voor oproepen naar 090x-klantenservicenummers bij de beller in rekening te brengen. De absolute hoogte van dit verkeerstarief bepaalt de telecommunicatieaanbieder (binnen de vereisten die artikel 5 van het BI stelt) zelf in vrije concurrentie en verschilt dus, zoals in het Britse consultatiedocument tot uiting komt, per aanbieder en abonnementsvorm. De consument kiest de telecommunicatieaanbieder en propositie die zijn voorkeur heeft.

Voor de in deze regeling vastgestelde hoogte van het basistarief zijn twee zaken leidend: de beoogde consumentenbescherming tegen hoge telefoonrekeningen als gevolg van (moeten) bellen naar de klantenservice in het kader van een gesloten overeenkomst, en het feit dat handelaren de kosten die zij maken voor het bieden van telefonische klantenservice kunnen verdisconteren in de prijs van het product of de dienst waar de overeenkomst betrekking op heeft. Bij een informatietarief per minuut kunnen de gesprekskosten onbeperkt oplopen en daarom is het informatietarief per minuut gemaximeerd op € 0. Bij een informatietarief van € 0,15 per minuut maakt de consument die een half uur in de wacht staat € 4,50 aan extra kosten zonder dat zijn vraag of probleem is opgelost. Bij een informatietarief per gesprek staan de extra kosten voor de oproep van tevoren vast en daarom wordt een informatietarief per gesprek wel aanvaardbaar geacht, met een maximum van € 1,-. De gekozen tarifieringswijze – per minuut of per gesprek – is dus bepalend voor de hoogte van het basistarief en alleen bij tarifiering per minuut is dit een nulstarief. Daarbij wordt opgemerkt dat meer lidstaten kiezen of reeds eerder hebben gekozen voor strenge tariefregulering van telefonische klantenservice. In België is bijvoorbeeld in 2010 wetgeving van kracht geworden die bepaalt dat niet is toegestaan om betaalde informatienummers te gebruiken voor klantenservice in het kader van een reeds gesloten overeenkomst. Ook Frankrijk kiest voor een onderscheid tussen nummers met en zonder bijkomend tarief. Alle handelaren dienen daar in elk geval een vaste lijn te hebben zonder bijkomend tarief.

Twee respondenten stellen in hun gezamenlijke reactie dat de onderhavige regeling tot gevolg heeft dat 0900-functionaliteiten niet of in sterk verminderde mate kunnen worden gebruikt voor het bieden van klantenservice en het merendeel van de nummergebruikers met een 0900-klantenservicenummer wordt gedwongen te stoppen met het 0900-nummer, omdat zij verplicht worden de kosten hiervoor te dragen. Hiermee zou de facto sprake zijn van een verplichte omnummering en zouden platformaanbieders die 0900-diensten aanbieden onevenredig worden geraakt. Deze partijen vinden dit niet proportioneel in relatie tot de beoogde consumentenbescherming en vinden dat de ontwikkeling en innovatie in het 0900-marktsegment vijftien jaar wordt teruggedraaid. Er is echter geen sprake van dat nummergebruikers worden gedwongen om te nummeren naar andere nummerreeksen. Hier is, gelet op de beoogde consumentenbescherming en het waar mogelijk behouden van keuzemogelijkheden voor nummergebruikers die telefonische klantenservice bieden, nadrukkelijk niet voor gekozen. Als dat wel het geval zou zijn dan had kunnen worden volstaan met enkel een aanpassing van het Nummerplan telefonie- en ISDN-diensten. In de bestemming van de reeks 090x zou klantenservice in het kader van een gesloten overeenkomst dan eenvoudigweg niet meer worden toegestaan. Nummergebruikers mogen voor hun klantenservice nog steeds een 0900-nummer gebruiken, maar mogen de kosten van de klantenservice niet langer via een informatietarief per minuut, via de telefoonrekening, bij de beller leggen. Het is voorstelbaar dat de betreffende nummergebruikers deze kosten op een andere wijze verdisconteren, bijvoorbeeld door deze in de prijs van het product of de dienst op te nemen. Individuele nummergebruikers maken ieder voor zich de commerciële afweging of het gebruik van een 0900-nummer en daarbij horende functionaliteiten binnen de in deze regeling gestelde vereisten meerwaarde heeft en past in het eigen bedrijfsmodel.

Drie respondenten vrezen dat de onderhavige regeling zal leiden tot slechtere bereikbaarheid van bedrijven, door langere wachttijden of een ingesprektoon in plaats van een wachtrijfunctionaliteit. Ook hiervoor geldt dat dit een afweging is die individuele handelaren ieder voor zich moeten maken, mede gelet op de mate van klantvriendelijkheid en klantenbinding die zij beogen. Het doel van deze regeling is consumenten te beschermen tegen hoge telefoonrekeningen als gevolg van (moeten) bellen naar de klantenservice in het kader van een gesloten overeenkomst. Telefonische bereikbaarheid laat zich als zodanig moeilijk reguleren. Er is in de Europese en Nederlandse wet- en regelgeving geen verplichting voor handelaren om een telefoonnummer open te stellen waarmee consumenten contact kunnen opnemen over gesloten overeenkomsten. De genoemde zelfregulering door de Klantenservicefederatie komt hieraan wel tegemoet en omvat als indicatoren ook de gemiddelde wachttijd en klanttevredenheidscijfers. Bovendien mag verondersteld worden dat een eventuele keuze voor beperkte telefonische

bereikbaarheid gepaard gaat met het bieden van goede alternatieve contactkanalen zoals winkels, website, e-mail, sms en chat om klanten te helpen met vragen of klachten.

Twee respondenten verwachten in hun gezamenlijke reactie dat er veel discussie zal ontstaan over wat wel en niet onder klantenservice valt. Zij verwachten dat klanten die vragen stellen die niet zonder meer onder de klantenservice valt, zullen worden doorverwezen naar een ander (duurder) nummer. Zij noemen als voorbeeld een klant die de helpdesk van zijn internetprovider belt over het configureren van een WiFi-router. Artikel 21 van de Richtlijn consumentenrechten spreekt van contact opnemen over de gesloten overeenkomst. Dit betekent dat het in beginsel gaat om alle vragen van de consument aan de handelaar die betrekking hebben op de tussen hen gesloten overeenkomst. Het is aan marktpartijen om te bepalen wat onder de overeenkomst valt. Hiervoor gelden de regels met betrekking tot overeenkomsten in het Burgerlijk Wetboek. Overigens kunnen handelaren desgewenst overeenkomsten en de prijzen daarvan differentiëren op het vlak van de bij de overeenkomst behorende klantondersteuning. De tarieven van telefoonnummers die zij openstellen voor het bieden van klantenservice in het kader van een gesloten overeenkomst zullen te allen tijde moeten voldoen aan artikel 3.2g Rude.

Deze twee respondenten uiten in hun reactie tevens veel kritiek op het onderzoek door Stratix Consulting. Hun kritiek betreft zowel de opzet en reikwijdte van het onderzoek als de conclusies en onderbouwing daarvan. Zij voeren onder meer aan dat voorbij wordt gegaan aan de gevolgen van het wegvallen van de inkomstenstroom vanuit het telefoontarief voor de nummergebruiker. Deze partijen stellen dat aan het onderzoek daarom niet of nauwelijks betekenis kan worden toegekend in het kader van de besluitvorming over de onderhavige regeling. In de eerste plaats wordt opgemerkt dat niet alleen het onderzoek door Stratix Consulting is betrokken in de besluitvorming over de onderhavige regeling. Ook de resultaten van de internetconsultatie zijn vanzelfsprekend in de besluitvorming betrokken en dit heeft geleid tot een verlenging van de invoeringstermijn. Het onderzoek omvat de nalevingskosten van de onderhavige maatregel. Het wegvallen van de inkomstenstroom uit het telefoontarief wordt niet aangemerkt als inhoudelijke nalevingskosten. Bovendien kan de nummergebruiker dit desgewenst compenseren via de prijs van zijn product of dienst. In de toelichting van de regeling is ingegaan op de mogelijke effecten op de vraag naar 0900-nummers en platformdiensten voor 088-nummers. Deze mogelijke effecten hangen af van de commerciële keuzes die individuele platformaanbieders en nummergebruikers maken.

Twee respondenten vragen naar de rollen en verantwoordelijkheden van nummergebruikers en telefonieaanbieders bij de naleving van artikel 3.2g Rude. De nummergebruiker (zijnde een handelaar in de zin van artikel 2 lid 2 van de Richtlijn consumentenrechten) die via zijn 090x-nummer klantenservice biedt in het kader van een gesloten overeenkomst tussen deze nummergebruiker en de beller is eerstverantwoordelijk om het basistarief niet hoger vast te stellen dan de maximumtarieven in artikel 3.2g. De nummergebruiker dient tevens, via zijn platformaanbieder, aan aanbieders van een elektronische communicatiedienst die een voor het gebruik van het nummer relevante interconnectieovereenkomst hebben, het gebruik van het nummer voor klantenservice in het kader van een gesloten overeenkomst te melden. 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.

1.3. Invoeringstermijn

Diverse respondenten geven aan dat een langere invoeringstermijn nodig is. Vier respondenten pleiten voor een invoeringstermijn van een jaar in plaats van zes maanden voor de wijziging van artikel 3.2g. Twee respondenten geven in hun gezamenlijke reactie aan dat de invoeringstermijn van artikel 3.2g twee tot vijf jaar zou moeten zijn. Als reden wordt met name genoemd dat een termijn van zes maanden leidt tot aanzienlijk hogere implementatiekosten. Een respondent voert aan dat een termijn van zes maanden onvoldoende is om desgewenst te kunnen overstappen naar bijvoorbeeld een geografisch nummer en dat dus de keuzemogelijkheden worden beperkt tot het verlagen van het tarief van het huidige 0900-nummer. Een andere respondent signaleert dat contracten tussen nummergebruikers en platformaanbieders doorgaans jaarcontracten zijn en het aanpassen of eventueel opzeggen van deze contracten dus meer tijd vergt. Meerdere respondenten noemen het feit dat de diverse communicatiemiddelen en andere uitingen waarop het nummer wordt vermeld, dienen te worden aangepast en dit bij met name gedrukte uitingen tijd vergt. Twee respondenten geven in hun gezamenlijke reactie aan dat een langere termijn nodig is om de

aanpassingen in hun bedrijfsvoering goed te kunnen doorvoeren. Twee respondenten geven aan dat een kortere termijn mogelijk is, maar onderbouwen dit niet.

Resumerend varieert de gewenste overgangstermijn van de oorspronkelijk voorgestelde zes maanden (Stratix Consulting), naar een jaar (vier respondenten) tot twee tot vijf jaar (twee respondenten). Daarbij dient tevens in oogschouw te worden genomen dat de Richtlijn consumentenrechten uiterlijk op 13 december 2013 in de Nederlandse wet- en regelgeving moet zijn geïmplementeerd en met ingang van 13 juni 2014 toegepast dient te worden. Aangezien een meerderheid van de respondenten die vraagt om een lagere invoeringstermijn pleit voor een termijn van een jaar en dit aansluit bij de doorgaans gebruikelijke jaarcontracten tussen nummergebruikers en platformaanbieders, is gekozen voor een overgangstermijn van tenminste een jaar, te weten dertien maanden.

Diverse respondenten vragen ook voor de aangepaste tariefmeldverplichting een langere en bij voorkeur met artikel 3.2g corresponderende invoeringstermijn. Dit met name gelet op communicatiemiddelen en andere uitingen waar het nummer wordt vermeld en het feit dat voor 090x-klantenservicenummers anders mogelijk twee maal de tariefmelding moeten worden aangepast. De aangepaste tariefmeldverplichting hangt echter, zoals reeds is toegelicht, in hoge mate samen met de inwerkingtreding van artikel 5 van het BI op 1 juli 2013 en de invoering van het C+S model. Latere inwerkingtreding van de aangepaste tariefmeldverplichting is daarom niet wenselijk en zou kunnen leiden tot verwarring bij eindgebruikers. Openbare uitingen waarin het nummer wordt vermeld of aangeprezen dienen, afhankelijk van de aard van de desbetreffende uiting, zo snel als redelijkerwijs mogelijk is te worden aangepast. Voorop staat dat in ieder geval de tariefmelding voorafgaand aan de oproep voldoet aan de gewijzigde tariefmeldverplichting.

2. Wijziging Nummerplan

Met dit besluit wordt het Nummerplan voor telefoon- en ISDN-diensten (hierna: nummerplan) op twee punten gewijzigd. Het betreft ten eerste een herziening van de bestemming van de reeks 0800. Het tweede betreft een herziening van de reeksen 0900, 0906 en 0909. Beide wijzigingen formaliseren de bestaande praktijk in de markt ten aanzien van het gebruik van deze nummers en de tarieven die aan eindgebruikers in rekening worden gebracht voor oproepen naar nummers in deze twee nummerreeksen. De wijziging van de bestemming van de reeksen 0900, 0906 en 0909 vloeit tevens voort uit de wijziging van de Rude die is toegelicht in de vorige paragraaf.

Conform het bepaalde in artikel 4.1, tweede lid, van de Telecommunicatiewet is bij de voorbereiding van deze nummerplanwijziging de uniforme openbare voorbereidingsprocedure als bedoeld in afdeling 3.4 van de Algemene wet bestuursrecht toegepast. Eén partij heeft een opmerking geplaatst. Deze partij geeft aan dat het woord "gratis" in de bestemming wellicht verwarring kan oproepen, aangezien er wel een verkeerstarief kan worden gerekend. Het woord gratis in de bestemming slaat echter op de informatiedienst en niet op de oproep. Het feit dat de informatiedienst volgens de bestemming gratis mag zijn, laat onverlet dat voor oproepen naar deze nummers wel een verkeerstarief mag worden gerekend. Deze formulering is in lijn met de bestaande bestemming van de reeks 18 (gratis of betaalde abonnee-informatiediensten). Met uitzondering van de in de onderhavige regeling bepaalde bestemming van de reeks 0800, is het onderliggende uitgangspunt van het nummerplan en de daarin opgenomen bestemmingen dat een verkeerstarief kan worden gerekend. In de bestemming van de reeks 0800 wordt expliciet bepaald dat deze nummers geheel gratis zijn en er ook geen verkeerstarief bij de beller in rekening mag worden gebracht. De overige respondenten hebben geen opmerkingen gemaakt ofwel geven aan dat zij zich in nummerplanwijziging kunnen vinden en deze uitvoerbaar achten.

3. Consultatiedocument 0902-reeks

Een aantal marktpartijen heeft, naar aanleiding van de eerdere aankondiging van de voorgenomen wijziging van de Rude, voorgesteld om een nieuwe 09-subreeks open te stellen in het Nummerplan telefoon- en ISDN-diensten, gekoppeld aan de reeds toegekende 0900-nummers. Deze eventuele nieuwe reeks zou nummergebruikers de mogelijkheid bieden om naast hun huidige 0900-nummer het equivalente 0902-nummer uitsluitend voor klantenservice in het kader van een gesloten overeenkomst in te zetten (0900-abcd[efg] en 0902-abcd[efg]) en te communiceren naar hun klanten. Op deze wijze kunnen verkoop en klantenservice via respectievelijk het 0900- en het 0902-nummer worden geboden, met verschillende tarieven. De centrale vraagstelling in het

consultatiedocument was of deze eventuele nieuwe reeks voldoende meerwaarde zou hebben naast de reeks 0900 en bij openstelling daadwerkelijk gebruikt zou gaan worden.

Negen respondenten hebben gereageerd op het consultatiedocument. Deze reacties leveren een gemengd beeld op wat betreft het al dan niet openstellen van de reeks 0902 voor klantenservicediensten in het kader van een gesloten overeenkomst:

- Eén nummergebruiker ziet dit als een reële optie die zij in overweging nemen;
- Twee partijen staan hier positief tegenover en zouden deze optie graag aanbieden aan hun klanten (nummergebruikers);
- Twee partijen kunnen zich hierin vinden en stellen dat eerst deze vrijwillige nieuwe reeks opengesteld zou moeten worden, alvorens over te gaan tot de invoering van maximumtarieven;
- Twee partijen vinden dat dit de transparantie en handhaafbaarheid kan vergroten, maar pleiten voor andere voorwaarden voor deze reeks. De ene partij vindt dat ook in de reeks 0902 een informatietarief per gesprek zou moeten worden toegestaan. De andere partij vindt dat de reeks 0902 verplicht gesteld zou moeten worden voor alle klantenservice in het kader van een reeds gesloten overeenkomst.
- Eén nummergebruiker is niet voornemens een 0902-nummer te gaan gebruiken.
- Twee partijen zien geen toegevoegde waarde en onderschrijven het standpunt om geen nieuwe reeks te creëren.

De ACM heeft in het kader van de uitvoeringstoets ook gereageerd op het consultatiedocument. De ACM ziet geen toegevoegde waarde van het openstellen van deze reeks en geeft aan dat er voldoende 0900-nummers zijn die voor klantenservice kunnen worden gebruikt.

Het openstellen van de (vrijwillige) reeks 0902 voor klantenservice in het kader van een gesloten overeenkomst, alvorens over te gaan tot de invoering van maximumtarieven voor klantenservicediensten in het kader van een gesloten overeenkomst zou niet de beoogde consumentenbescherming bereiken en niet voldoen aan artikel 21 van de Richtlijn consumentenrechten. Het verplicht stellen van de reeks 0902 zou daarentegen een grootschalige, verplichte omnummeringsoperatie met zich meebrengen, die niet noodzakelijk is om de beoogde consumentenbescherming te bereiken. Het toestaan van een informatietarief per gesprek in de reeks 0902 zou afbreuk doen aan de positionering van deze reeks richting eindgebruikers als uitsluitend laaggetarifeerd (verkeerstarief).

Gelet op de conclusies van Stratix Consulting, de reacties op de consultatie, de reactie van de ACM en overwegingen van efficiënt nummerbeheer is het Ministerie van Economische Zaken niet voornemens de reeks 0902 open te stellen voor klantenservicediensten in het kader van een gesloten overeenkomst. De reeks 0902 lijkt onvoldoende meerwaarde te hebben naast de bestaande reeks 0900 en er lijkt onvoldoende belangstelling te zijn om openstelling van deze reeks te rechtvaardigen.