

Datum 30-9-2010
Pagina's 11
Betreft Reactie T-Mobile
consultatie aanpassing
Rude

Onze referentie
Bijlage(s)

Ministerie van Economische Zaken
t.a.v. H. Ruyter
Bezuidenhoutseweg 30
2594 AV Den Haag

Geachte heer H. Ruyter,

Namens T-Mobile Netherlands B.V. (hierna te noemen "T-Mobile") stuur ik u bij deze graag onze reactie op de consultatie over de wijziging van de Regeling universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen (hierna: Rude) inzake SMS dienstverlening.

Alvorens in te gaan op de specifieke inhoud van de voorgestelde wijzigingen in het Rude zou ik graag een aantal opmerkingen vooraf willen plaatsen.

De voorgestelde regeling is feitelijk dweilen met de kraan open

Het dossier Premium SMS kent inmiddels een langere historie en geniet van tijd tot tijd aandacht in de media en politiek. Dit als gevolg van excessen waarbij klanten ongewild aan onbedoelde SMS abonnementen bleken vast te zitten en zich geconfronteerd wisten met hoge rekeningen. Dat dergelijke gevallen de pers halen is niet verwonderlijk.

Dat deze problemen harder aangepakt moeten worden is, wat T-Mobile betreft, ook niet te ontkennen en T-Mobile wil ook zeker niet weglopen voor haar eigen rol en verantwoordelijkheid ten aanzien van problemen met premium SMS diensten. Enige nuancering van de problematiek is echter wel gepast, waarbij de primaire vraag nu ook rijst of de voorgestelde wijzigingen in de Rude de gesignaleerde problemen daadwerkelijk zullen oplossen. De conclusie dient helaas nee te luiden. In bijgaande reactie zullen wij dit onderbouwen.

Transparantie

Een van de kernproblemen die door het Ministerie van Economische Zaken en de politiek is gesignaleerd is de beperkte transparante wijze waarop bepaalde Premium SMS-diensten worden aangeboden met als gevolg dat klanten ongewild vastzitten aan dure SMS abonnementen danwel niet in de gaten hebben dat een chat sessie tot gevolg heeft dat er telkenmale eenmalige SMS diensten afgenomen worden. In beide gevallen leidt dit voor de consument achteraf tot onverwachte hoge rekeningen.

De huidige voorgestelde regelgeving gaat echter geen oplossing voor dit probleem bieden. De voorgenomen wijziging van het Rude regelt "slechts" onder welke voorwaarden de mobiele aanbieders gerechtigd zijn om het mobiele abonnement af te sluiten. Hoofregel is daarbij dat afsluiten niet is toegestaan tenzij. Voor wat betreft de

Adres T-Mobile Netherlands BV
Waldorpstraat 60, 2521 CC Den Haag
Postadres Postbus 16272, 2500 BG Den Haag
Telefoon +31 (0)6 1409 5000
Fax +31 (0)6 1409 5024
Internet www.t-mobile.nl
Bank Dresdner Bank Amsterdam 73 39 59 717
KvK Den Haag, 33265679

invulling van de "tenzij" is er in de voorgestelde regeling gekozen voor een 5-tal voorwaarden waarbij er slechts 4 binnen de directe invloedssfeer liggen van de mobiele aanbieders. De vijfde voorwaarden betreft de reclame uitingen van de sms dienstaanbieders. De verantwoordelijkheid omtrent de juistheid en volledigheid van deze uitingen wordt als gevolg van de voorgenomen wijziging in het Rude volledig bij de mobiele aanbieders neergelegd zonder dat deze sms dienstaanbieders direct aangepakt worden, althans lijken te worden door uw Ministerie, de Consumentenautoriteit. Dit terwijl de oorzaak van alle commotie rondom de premium sms diensten juist veroorzaakt worden door misleidende althans onduidelijke reclame-uitingen.

De voorgestelde wijzigingen in de Rude zullen echter geen enkele (directe) verandering aanbrengen in deze misleidende reclame uitingen noch de sms dienstverleners op enigerlei wijze dwingen tot aanscherping van hun uitingen waarin ze mobiele eindgebruikers uitnodigen gebruik te maken van de door hun aangeboden diensten via premium sms.

De problemen in de premium SMS-markt zijn met name ontstaan als gevolg van reclame uitingen van een klein aantal onwelwillende content providers. Het overgrote deel van (premium) SMS diensten wordt wel op een correcte wijze en zonder enige problemen aangeboden. Naar verwachting zal altijd een kleine groep van onwelwillende of zelfs malafide aanbieders het blijven verpesten voor de bonafide aanbieders. Zij zullen zich ongeacht in inhoud van wetgeving en/of zelfregulering blijven proberen om de grenzen cq. de mazen te vinden met het doel om zoveel mogelijk geld te verdienen ten koste van de consument. Mag de rekening voor een dergelijke handelswijze bij de mobiele aanbieders neergelegd worden zonder dat er daadwerkelijk ook iets aan de oorzaak van het probleem gedaan wordt. Bijvoorbeeld middels specifieke wetgeving gericht op deze content aanbieders en/of (nog) betere en snellere handhaving door de Consumentenautoriteit op het gebied van oneerlijke handelspraktijken en consumentenrecht. Wij zijn van mening dat dit laatste absoluut noodzakelijk is om de kern van het probleem aan te pakken in plaats van "te dweilen met de kraan open" door alleen aan de achterkant iets te regelen door de mobiele aanbieders aan banden te leggen en hen vooralsnog de rekening te laten betalen voor het gedrag van een aantal malafide sms dienstaanbieders.

Een dienstenneutraal alternatief en rechtvaardigere vorm van regulering is reeds voorhanden

Klanten die zich geconfronteerd zien met gepeperde rekeningen als gevolg van afgenomen premium sms diensten betalen vaak hun volledige telefoonrekening niet danwel laten een automatische incasso direct storeren. Gevolg is dat in de administratie van de mobiele aanbieder een factuur volledig open blijft staan, vaak ook zonder dat er een klacht is ingediend. Het komt zeer regelmatig voor dat ook opeenvolgende facturen niet betaald cq gestorneerd worden. Na een traject van diverse betalingsherinneringen volgt dan regelmatig het afsluiten van het abonnement om zodoende de rekening alsnog betaald te krijgen cq. verder schade voor de mobiele aanbieders te voorkomen.

Deze voorbeelden zijn blijkbaar het Ministerie en politici een doorn in het oog en wij begrijpen dat daar de voorgestelde wijziging van de Rude uit voortkomt, met het oogmerk om abonnees beter te beschermen tegen het ongerechtvaardigd afsluiten van de telefoondienst als drukmiddel om betalingen voor de openstaande rekeningen, waaronder Premium SMS-diensten, af te dwingen.

Gezien de lange historie van het dossier premium sms kan T-Mobile begrip opbrengen voor het feit dat uw Ministerie – mede als gevolg van de politieke druk – aanvullende regels wil stellen om de consument beter te beschermen.

T-Mobile vraagt zich echter zeer sterk af waarom er niet is aangesloten bij de wijzigingen in het Besluit en Regeling Universele Dienstverlening en Eindgebruikersbelangen die tot stand zijn gekomen in 2006 en 2008¹ met het oogmerk om consumenten beter te beschermen tegen de kosten die in rekening gebracht worden voor bellen naar 090x en 18xy nummers. Deze regelgeving komt er kort gezegd op neer dat bij een klacht over de in rekening gebrachte kosten voor het bellen naar deze 090x en/of 18xy nummersde klant de betaling van bedisputeerde gedeelte van de factuur mag opschorten en dat de aanbieder geen betaling mag verlangen hangende het onderzoek danwel de klachtafhandeling door de geschillencommissie. Deze regeling heeft ook tot gevolg dat het overige gedeelte van de factuur gewoon betaald moet worden en waarvoor (mobiele) aanbieders bij uitblijven van betaling van het niet bedisputeerde gedeelte de tot hem ter beschikking staande maatregelen kan inzetten.

T-Mobile is van mening dat aansluiting bij deze reguleringsystematiek om meerdere redenen zou moeten prevaleren boven de door uw Ministerie voorgestelde wijziging van de Rude. Het voorgestelde alternatief:

- 1) betreft een toekomst vaste systematiek geschikt voor alle vormen van diensten van derden die via de factuur van de telefoonaanbieder afgerekend wordt;
- 2) zorgt ervoor dat het niet bedisputeerde gedeelte van de factuur wel betaald wordt en de aanbieder tijdig de inkomsten ontvangt waar hij in ieder geval onbetwist wel recht op heeft;
- 3) zorgt ervoor dat de aanbieder indien nodig maatregelen kan inzetten om betaling van het niet bedisputeerde deel af te dwingen en op rechtmatige wijze de tot hem ter beschikking staande instrumenten daarvoor kan inzetten;
- 4) kan opgenomen worden in de huidige systematiek van de toepasselijke lagere regelgeving.

Ad 1: Een oplossing die stand houdt in de toekomst

Tot op heden zijn het de SMS diensten en bellen naar diensten die via 090x/18xy verleend worden die via de factuur van de mobiele aanbieders betaald en/of geïncasseerd worden. Gezien de veelheid aan 090x nummers en premium SMS diensten is dit ook een model waar consumenten bij gebaat zijn omdat zij op deze manier op laagdrempelige wijze toegang verkrijgen tot een veelheid aan diensten zonder dat zij hier telkens separate contracten voor hoeven te sluiten en betalingsrelaties aan hoeven te gaan.

Bovendien zullen de premium SMS diensten en 090x/18xy nummers in de toekomst niet de enige diensten van derden zijn die via de factuur van de (mobiele) aanbieders afgerekend gaan worden. Naar verwachting zal ook mobiele content via internet in plaats van SMS ook in de nabije toekomst zijn vlucht gaan nemen en meer en meer gebruikt worden. Ook sluit T-Mobile niet uit dat (mobiele) aanbieders betaaldiensten gaan verlenen in de zin van de E-Payment richtlijn waardoor er nog meer niet telecom gerelateerde diensten en/of producten via de factuur van de (mobiele) aanbieders in rekening gebracht worden.

Gezien deze ontwikkelingen meent T-Mobile dat het aan te bevelen is om - daar waar gemeend wordt om consumenten extra te moeten beschermen - een uniforme set regels op te stellen die ongeacht dienstaanbieder/product/nummergebruik eenzelfde systematiek qua beschermingsmechanisme in het leven roept.

¹ Staatscourant 2006, 113 respectievelijk Staatscourant 2008, 110

Voor de eindgebruikers is dit veel transparanter. Voor het bedrijfsleven scheelt dit ook aanzienlijk in de administratieve lasten als zij niet per afzonderlijke vorm van dienstverlening van derden die via de eigen factuur wordt afgerekend een nieuw systeem moeten inrichten, zowel qua processen alsmede de betrokken facturatie- en andere IT systemen. Een bijkomend voordeel op de langere termijn zal naar de mening van T-Mobile tevens zijn dat dit beschermingsmechanisme automatisch geboden wordt bij nieuwe/innovatieve vormen van dienstverlening van derde partijen zonder dat hier wetgeving voor nodig zal zijn.

T-Mobile pleit er derhalve in sterke mate voor om een regeling in het leven te roepen die er toe leidt dat in lijn met artikel 3.5a van het huidige Rude klanten dus gerechtigd zijn om bij een klacht over de rekening de betaling van dit betwiste deel mag opschorten totdat op de klacht is betwist.

Ad 2: Zowel de klant als aanbieder zijn voldoende beschermd en aanbieder krijgt in ieder geval onbetwiste deel betaald

T-Mobile is van mening dat het ook niet meer dan rechtvaardig is om een klant het recht te geven zijn betaling op te schorten als hij een klacht heeft over de hoogte van zijn factuur² als gevolg van (vermeend) ten onrechte in rekening gebrachte premium sms berichten. Voor zover de klant zijn rekening al betaald heeft, zou hangende het onderzoek de klant direct geheel of gedeeltelijk gecrediteerd kunnen worden om zodoende er voor te zorgen dat de klant weer kan beschikken over zijn geld hangende het onderzoek en/of de afhandeling van de klacht bij bijvoorbeeld de geschillencommissie.

Deze systematiek is ook zeer klantvriendelijk te noemen en biedt de klant de nodige bescherming. Het betekent immers ook dat een klant nooit afgesloten kan worden vanwege een openstaande rekening omdat hij gerechtigd is de betaling op te schorten.

Eerder heeft T-Mobile al aangegeven dat in de huidige systematiek en beperkingen in de storeringen, de klachten over premium sms diensten kunnen leiden tot volledig onbetaalde rekeningen. Dus ook betalingen voor het bellen naar andere vaste en mobiele nummers, versturen van reguliere SMS berichten, onbetwiste afgenomen premium sms diensten etc etc. De mobiele aanbieders zien zich derhalve geconfronteerd met openstaande rekeningen waarvan vaststaat dat een (groot) deel ontbetwist is en waarvoor betaling feitelijk ook ten onrechte uitblijft.

Ad 3: Indien betaling van het onbetwiste gedeelte uitblijft, staan de aanbieder de reguliere instrumenten ter beschikking

Indien er een onderscheid wordt gemaakt naar een betwist gedeelte en onbetwist gedeelte van de vordering zal de mobiele aanbieder ook haar toekomstige rechten om tot opschorting of beëindigen van de telefoondienst over te gaan proportioneel worden toegepast. Zodoende wordt dan voldaan aan het door het Ministerie gestelde vereiste dat opschorting of beëindiging van de dienst alleen mogelijk en toegestaan is wanneer er nauwe samenhang bestaat tussen de diensten van de mobiele aanbieder en het niet voldoen van de vordering door de abonnee.

² Indien er in deze reactie gesproken wordt over een klacht wordt hiermee de hoogte van de factuur bedoeld als gevolg van een discussie of de dienst wel of niet is afgenomen. Er wordt niet mee bedoeld een klacht over de kwaliteit/inhoud van de verleende sms diensten, bijvoorbeeld een horoscoopbericht dat niet juist was of een filebericht waarbij jouw file niet genoemd was.

Ad 4: De huidige regulering kan aangepast en/of aangevuld worden om diensten- en techniekneutraal ingezet te worden.

Uit recente informele gesprekken is naar voren gekomen dat uw Ministerie tot op heden er niet voor heeft gekozen om de systematiek die nu geldt voor 090x/18xy ook toe te passen op premium sms diensten. Redenen hiervoor zouden gelegen zijn in a) de shortcodes die gebruikt worden voor premium sms diensten staan niet in het nationale nummerplan en b) de Telecommunicatiewet is niet van toepassing op SMS brokers en/of sms dienstverleners. T-Mobile zou er in dit verband graag op willen wijzen dat ten tijde van de totstandkoming van de huidige regels omtrent consumentenbescherming 090x/18xy bestemmingen, de platformhouder en de nummerhouder/-gebruiker ook nog niet opgenomen waren in de Telecommunicatiewetgeving. Niettemin zijn deze aanbieders betrokken in de gehele 090x/18xy waardeketen ook als adresaat van de toepasselijke regelgeving opgenomen.

Net als een platformaanbieder in de 090x constellatie, is een SMS broker feitelijk ook een aanbieder van openbare telecommunicatiediensten nu deze het transport van signalen verzorgd. De nummerhouder/-gebruiker in de 090x constellatie is weer direct te vergelijken met de sms contentdientstaanbieder. Beide geen aanbieders van openbare elektronische communicatiediensten maar desondanks toch adresaat van regels in de Telecommunicatiewet. Uw Ministerie heeft momenteel gelijk dat SMS shortcodes nu niet opgenomen zijn in het nationale nummerplan dat door uw Ministerie wordt vastgesteld. Echter, dit zou niet onoverkomelijk moeten zijn om regels op te stellen die consumenten het recht geeft de betaling voor diensten die door derden geleverd worden maar via de factuur van de telefoonaanbieder betaald worden op te schorten in geval van klachten.

Gezien het voorgaande verzoekt T-Mobile uw Ministerie met klem om nogmaals naar het doel van de wetgeving te kijken en/of het niet mogelijk is om aan te sluiten bij de reeds bestaande consumentenbescherming voor 090x/18xy nummers. T-Mobile meent dat zowel aanbieders als consumenten zeer gebaat zijn bij een eenduidige systematiek waar het diensten van derden betreft die via de factuur van de telefoonaanbieder in rekening gebracht wordt. De klant kan zijn rechten beter uitnutten, de aanbieder kan de klant adequater van dienst zijn en tegelijkertijd de inkomsten blijven ontvangen waar hij wel recht op heeft.

Indien het Ministerie van Zaken bereid is om dit voorgestelde alternatief alsnog serieus te willen overwegen, wil T-Mobile bij deze toezeggen haar medewerking te zullen verlenen om mee te denken op welke wijze hier concreet invulling aan gegeven kan worden voor premium SMS op dit moment en andere vormen in de toekomst. Uiteraard voor zover hier door uw Ministerie prijs op wordt gesteld.

Er zitten nog diverse haken en ogen aan de voorgestelde wijzigingen in het Rude die ten koste van soepele uitvoering gaan

Voor zover er toch vastgehouden wordt aan de voorgestelde wijziging in het Rude – al dan niet na heroverweging van het door T-Mobile hierboven voorgestelde alternatief, wil T-Mobile graag nog het volgende opmerken naar aanleiding van de concreet voorgelegde tekstvoorstellen. T-Mobile zal hierbij de chronologische volgorde van de wijzigingen in het Rude hanteren.

- Artikel 1.1.f - *Definitie Klacht*

De definitie "Klacht" is zeer ruim geformuleerd. Een algemeen gestelde vraag over kosten en/of bedragen die in rekening zijn gebracht zal volgens T-Mobile buiten de definitie van klacht moeten vallen. Dit geldt ook voor gevallen waar de consument niet tevreden is met de inhoud van de afgenomen dienst (zie eveneens voetnoot 2).

De regeling beoogt consumenten te beschermen tegen (onder meer) afgesloten abonnementen indien er sprake is van een betwiste factuur door de klant wegens (verneemd) onrecht in rekening gebrachte SMS berichten. Bij een klacht zal er derhalve ten minste sprake moeten zijn van contact over (vermeend) ten onrechte in rekening gebrachte bedragen voor SMS-Diensten. Een vraag over een factuur is niet hetzelfde. Dit zal naar de mening van T-Mobile verduidelijkt moeten worden in de definitie van een klacht in artikel 1.1 sub f van het voorgestelde Rude.

Misbruik van een (te) laagdrempelig klachtsysteem om incasso te voorkomen of uit te stellen door bijvoorbeeld het hanteren van een te ruime definitie van "Klacht" zal moeten worden voorkomen.

- Artikel 1.1 g. Definitie eenmalige Premium SMS-dienst -

Ondubbelzinnig verzoek tot levering

Er ontstaat verwarring door het gebruik van de term "ondubbelzinnig" in de definitie van "eenmalige Premium SMS-dienst". Door gebruik te maken van het woord "ondubbelzinnig" in de definitie wordt de verzwaarde bewijslast op grond van artikel 3.4b lid 4 sub b (de aanbieder moet kunnen aantonen dat de abonnee op "ondubbelzinnige wijze" heeft verklaard dat hij de kosten voor die Premium SMS-dienst zal betalen aan de aanbieder) ook in het regime van de eenmalige Premium SMS-diensten geïntroduceerd.

Tweemaal gebruik van de term "ondubbelzinnig" in een verschillende context werkt hier verwarrend. De toevoeging "ondubbelzinnig" zal in elk geval uit de definitie van eenmalige Premium SMS-dienst in artikel 1.1 sub g moeten worden verwijderd.

Maximumbedrag

T-Mobile maakt bezwaar tegen het hanteren van een absoluut maximumbedrag zonder dat de mogelijkheid in het leven wordt geroepen om voor bepaalde doelen of onder bepaalde omstandigheden eenmalige Premium SMS-diensten boven het maximum bedrag te kunnen aanbieden zonder dat de SMS-dienst meteen binnen het zwaardere regime valt. Er zal meer moeten worden gekeken naar de categorie van SMS-diensten welke de meeste risico's met zich meebrengen en/of klachten veroorzaken zodat het doel en de aanleiding van de wijzigingsregeling van het Rude daadwerkelijk wordt bereikt.

T-Mobile is van mening dat het momenteel gestelde maximale bedrag van € 1,00 in de definitie "eenmalige Premium SMS-dienst" te laag is. Volgens de toelichting moet er geen sprake zijn van een onevenredige belasting voor de mobiele aanbieders. Tevens moet er rekening worden gehouden met het gebruiksgemak van betaling en met de mogelijke ongewenste financiële risico's voor de gebruiker van de SMS-dienst.

T-Mobile is van mening dat gezien het huidige aanbod van SMS-diensten het realistischer is om het maximumbedrag te verhogen naar €3,-. Er is een breed scala aan SMS-diensten die bestaan uit twee sms berichten.

Voorbeelden van SMS-diensten

Dienst	Bedrag	Wijze van levering en overige info
Goedendoelen SMS	1x € 3,00	Enmalig of abonnement. Maandelijks donatie
GeefSMS	1X € 1,50	Enmalig of abonnement. Maandelijks donatie
Carspotter	2x € 1,50	Opvragen voertuiggegevens dmv kenteken
Schiphol vluchtinfo	€ 0,70 per ontvangen bericht.	Maximaal 5 berichten totaal € 3,50
Hypotheek sms	€ 0,70 per ontvangen bericht.	Maximaal 3 berichten per week. € 2,35
Binnen (Binnenlands nieuws)	€ 0,40 per ontvangen bericht	Maximaal 3 berichten per dag € 1,45

Voor elk van deze Premium SMS-diensten geldt dat de door de klanten opgevraagde informatie via de premium sms diensten van directe toegevoegde waarde van de klant zijn en dat hij deze actief dient op te vragen alvorens deze SMS berichten te ontvangen. Er is ook weinig tot geen discussie van klanten over het (vermeend) onterecht in rekening gebracht krijgen van kosten voor dergelijke SMS berichten. Het is derhalve te belemmerend voor de aanbieders indien de huidige grens van 1 euro gehandhaafd zou blijven in het Rude bij handhaving van huidige definitie van eenmalige Premium SMS-dienst.

Arbitrair onderscheid eenmalige diensten en abonnementsdiensten

In de gedragscode voor premium SMS diensten is sinds jarendag een definitie opgenomen van eenmalige premium sms diensten en premium abonnementsdiensten. Hoewel de definitie enigszins is aangescherpt in de loop der jaren, is het onderscheidende karakter van eenmalige en abonnementsdiensten niet significant gewijzigd. De definities zoals in de gedragscode opgenomen zijn ook breed geaccepteerd en ingeburgerd in de telecommunicatiemarkt en de gehele keten van betrokken partijen bij de premium sms diensten.

Het is dan ook merkwaardig te constateren dat in de voorgestelde wijziging van het Rude ineens geheel andere definities opgenomen zijn om eenmalige SMS diensten en abonnementsdiensten te onderscheiden. Sterker nog, binnen de definities van EZ kwalificeert een abonnementsdienst mogelijk als eenmalige dienst terwijl een eenmalige dienst in de zin van het concept Rude ineens als abonnementsdienst kwalificeert. Dit alles als gevolg van het door uw Ministerie hanteren van een arbitraire grens van €1,- om te bepalen of een premium bericht als eenmalig of als abonnementsdienst dient te kwalificeren.

Deze keuze zal de soepele implementatie en effectiviteit van de voorgestelde regels bepaald niet bevorderen. De verwarring zal groot zijn. De vraag is dan ook waarom niet aangesloten is bij de definities zoals opgenomen in de gedragscode en deze derhalve meteen te verankeren in wetgeving:

De gangbare definities conform de Gedragscode SMS-Dienstverlening zijn:

- **Abonnementsdienst:** SMS-dienst waarvoor afmelding noodzakelijk is of die men voor een vooraf bepaalde periode afneemt, en die betrekking heeft op het ontvangen van meer dan één SMS reversed charged bericht per initiatie van de Eindgebruiker en die betrekking hebben op één dienst.

In het voorgestelde gewijzigde Rude zal bij een klacht over in rekening gebrachte bedragen voor Premium SMS-diensten –voordat de aanbieder de levering van zijn telefoondienst kan opschorten of beëindigen – moet bij een klacht de aanbieder kunnen aantonen dat aan de volgende vereisten is voldaan:

1. Er moet sprake zijn van een beding dat de aanbieder bedragen in rekening kan brengen voor Premium SMS-diensten en dat hij de levering van zijn openbare telefoondienst mag opschorten of beëindigen wanneer die abonnee een of meer van die bedragen niet betaalt;
2. Dat de aanbieder de abonnee voor of bij het sluiten van de overeenkomst tot levering van de openbare telefoondiensten schriftelijk heeft gewezen op de mogelijkheid om het afnemen van Premium SMS-diensten te allen tijde kosteloos te laten blokkeren;
3. Dat de aanbieder de abonnee bij het ongegrond verklaren van een klacht schriftelijk heeft geïnformeerd over diens recht om een geschil hierover aanhangig te maken bij een geschillencommissie als bedoeld in artikel 12.1, eerste lid, van de wet en de abonnee gedurende een maand nadat hij deze informatie heeft ontvangen, geen gebruik heeft gemaakt van dit recht;
4. Dat de totstandkoming van de overeenkomst tot het leveren van de Premium SMS dienst is gebaseerd op een geïnformeerd besluit van de abonnee (overleggen van de reclame-uiting waarop is gereageerd door de abonnee).

Bij Premium SMS-diensten anders dan eenmalige Premium SMS-diensten zal eveneens moeten worden aangetoond dat:

5. de abonnee op ondubbelzinnige wijze heeft verklaard dat hij de kosten voor die Premium SMS-dienst zal betalen aan de aanbieder (verificatieverplichting d.m.v. parentcode/aparte autorisatiecode).

Bij een "licht" regime wordt door T-Mobile bedoeld op de gestelde vereisten genoemd in artikel 3.4b lid 3 om de levering van de telefoondienst te kunnen opschorten of beëindigen (er moet zodoende worden voldaan aan de eisen opgenomen onder 1-4).

Bij een "zwaar" regime wordt bedoeld op de gestelde vereisten genoemd in artikel 3.4b lid 4 sub a en sub b om de levering van de telefoondienst te kunnen opschorten of beëindigen (er moet worden voldaan aan de eisen opgenomen onder 1-5). T-Mobile van mening dat een "zwaar" regime ook zorgvuldig kan worden vormgegeven zonder de voorgestelde verificatieverplichting van een parentcode of aparte autorisatiecode.

T-Mobile is van mening dat de gestelde eis van een "geïnformeerd besluit" buiten de invloedssfeer van de aanbieders ligt en dat deze verantwoordelijkheid ligt bij de betreffende aanbieders van de diensten.

- Artikel 3.4.b lid 4a -

Geïnformeerd besluit

De relevante bepalingen voortvloeiend uit het Burgerlijk Wetboek inzake koop op afstand en oneerlijke handelspraktijken zijn algemeen geldende verplichtingen waar de betreffende aanbieder van de SMS-diensten reeds

aan moeten voldoen. Het betreft wettelijke bepalingen welke momenteel in het handelsverkeer geldend zijn. Eveneens is de Reclamecode voor SMS-diensten van toepassing. Verplichtingen die juridisch door de aanbieder van de betreffende SMS-diensten moeten worden gewaarborgt. Het verleggen van deze verplichting naar de aanbieder van een openbare telefoondienst is hier niet gerechtvaardigd. Er wordt op deze wijze een extra administratieve verplichting op de aanbieders gelegd. Daarnaast is het voor de aanbieder niet mogelijk om te zien welke uiting voor de klant de doorslag geeft om een SMS-dienst af te nemen. T-Mobile heeft geen controle en kan geen controle uitoefenen op de gebruikte reclameuitingen van de aanbieders van SMS-diensten

- Artikel 3.4.b lid 4b -

Ondubbelzinnige wilsverklaring

Bij andere Premium SMS-diensten dan een eenmalige Premium SMS-dienst (SMS diensten boven de € 1,00) is de aanvullende eis gesteld dat de aanbieder moet kunnen aantonen dat de abonnee "op ondubbelzinnige wijze" heeft verklaard dat hij de kosten voor de Premium SMS dienst zal betalen aan de aanbieder. In de toelichting wordt gerefereerd aan de verplichting om te werken met een parentcode of een voice log.

Het gestelde vereiste dat moet kunnen worden aangetoond dat op ondubbelzinnige wijze is verklaard dat de kosten voor de Premium SMS-dienst zal worden betaald aan de aanbieder, en de interpretatie die het Ministerie van Economische Zaken hieraan geeft is volgens T-Mobile in strijd met het huidige wettelijke systeem.

Het huidige wettelijke systeem (Artikel 3:119 lid 1 BW) gaat ervan uit dat de bezitter van een goed wordt vermoed rechthebbende te zijn zodoende zal de leverancier van diensten er te goeder trouw van kunnen uitgaan dat diegene die de feitelijke beschikking over een telefoon heeft ook daadwerkelijk rechthebbende en beschikkingsbevoegd is om hier rechtshandelingen mee te verrichten. Het risico van misbruik, fraude, diefstal etc kan zodoende redelijkerwijs niet worden afgewenteld op de leverancier van diensten, in casu de mobiele aanbieders. De verantwoordelijkheid voor bewust gebruik/beveiliging van computer of telefoon kan niet bij de leverancier van diensten worden gelegd. In de praktijk bestaan er pincodes en wachtwoorden op een computer of telefoon teneinde ongewenst gebruik te voorkomen.

Verplichte introductie van abonnement met totale premiums SMS dienstverlening is goede oplossing om consumenten een goedgeinformeerde en weloverwogen keuze te laten maken.

De geïntroduceerde verplichting voor de aanbieder van een openbare telefoondienst om de abonnee voor of bij het sluiten van de overeenkomst tot levering van de openbare telefoondienst schriftelijk te wijzen op de mogelijkheid om het afnemen van Premium SMS diensten te allen tijde kosteloos te laten blokkeren (artikel 3.4b lid 6 sub b) brengt naar de mening van T-Mobile de abonnee voldoende controle om het aantal resterende klachten over Premium SMS diensten te minimaliseren.

Volgens de toelichting bij de concept gewijzigde Regeling wordt er door Economische zaken waarde gehecht aan de mogelijkheid van laagdrempelige toegang tot sms diensten. Deze laagdrempeligheid vervalt volledig als er een proces voor ondubbelzinnige wilsverklaring met verificatie verplichting moet worden ingericht. T-Mobile zet ernstige vraagtekens bij de haalbaarheid van de voorgestelde maatregelen voor andere Premium SMS-diensten dan een eenmalige Premium SMS-dienst. Deze laagdrempelige toegang staat haaks op a) de aanvullende maatregelen die nu

vervolgens genomen worden welke sterk beperkend werken voor de mobiele aanbieders en b) de verplichting om ook mobiele abonnementen aan te bieden waar premium sms diensten überhaupt niet afgenomen kunnen worden.

Wanneer deze regeling wel in werking zal treden verzoeken wij EZ kort gezegd de laagdrempelige toegang tot premium sms diensten zoveel mogelijk als uitgangspunt te nemen en de aanvullende eis van het verkrijgen van een ondubbelzinnige wilsverklaring te beperken tot de eerder genoemde risicovolle SMS-diensten, die op dit moment tot klachten leiden.

Artikel II

Implementatie periode is veel te kort en houdt geen rekening met gevolgen voor mobiele aanbieders

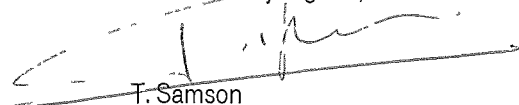
De geplande inwerkingtreding op 1 januari 2011 wordt door T-Mobile als niet realistisch beschouwd. De Rude aanpassing heeft effect voor het gehele keten van partijen betrokken bij de SMS dienstverlening maar met name voor de mobiele telecomaandbieders.

Naar aanleiding van de definitieve wijziging van het Rude zullen in elk geval de volgende activiteiten moeten worden verricht:

- Contracten aanpassen met alle partijen en eindgebruikers welke onderdeel van de sms-contentketen zijn;
- Algemene voorwaarden aanpassen;
- Klantenserviceproces aanpassen;
- Facturatieprocedure aanpassen;
- Incassoprocedure aanpassen;
- Nieuwe propositie ontwikkelen;
- Interne technische aanpassingen in de IT omgeving van de mobiele aanbieders om:
 - een algehele blokkade te realiseren en te implementeren voor het afnemen van premium SMS diensten;
 - Klachtsysteem van de mobiele aanbieders aan te passen;
 - Facturatiesysteem aan te passen;
 - Externe technische verbidingsstructuur aan te passen.

Een Implementatieperiode van tenminste 10 tot 12 maanden na publicatie aangepaste Rude lijkt T-Mobile realistisch en haalbaar. De implementatie met ingang van het vierde kwartaal 2011 lijkt T-Mobile de eerst mogelijke realistische ingangsdatum.

Met vriendelijke groet,



T. Samson
Legal Counsel ad interim
T-Mobile Netherlands BV