

## Openbare versie

Mailing telefonieaanbieders

|                  |                                   |
|------------------|-----------------------------------|
|                  | <b>Ons kenmerk</b>                |
|                  | OPTA/ACNB/2010/200626             |
| <b>Datum</b>     | <b>Onderwerp</b>                  |
| 25 februari 2010 | Naleving maximumtariefregelgeving |

Geachte heer, mevrouw,

In deze brief informeert het college van OPTA (hierna: het college) u over het beeld dat hij zich gevormd heeft van de naleving van de verplichting tot het melden en hanteren van een maximumtarief bij 0900-informatie nummers.

### Inleiding

Sinds 1 oktober 2008 geldt voor aanbieders van een openbare elektronische communicatiedienst, die de telefoonrekening aan consumenten sturen (hierna: telefonieaanbieders), en voor gebruikers van 0900-nummers de verplichting om een maximumtarief vast te stellen en om dit maximumtarief (voorafgaand aan een oproep) te melden.<sup>1</sup> Deze verplichtingen gelden alleen voor 0900-informatie nummers met een tarief van meer dan € 0,15 per minuut. De verplichting tot het vaststellen van het maximumtarief en de daaropvolgende melding, betekent ook dat niet méér in rekening mag worden gebracht dan het gemelde maximumtarief. Het college houdt toezicht op de naleving van deze verplichtingen.

Om de markt behulpzaam te zijn bij de naleving van deze regelgeving heeft het college voor inwerkingtreding van de regelgeving een voorlichtingsbrief gestuurd met uitleg van de nieuwe verplichtingen.<sup>2</sup>

Het college heeft medio 2009 aan 41 telefonieaanbieders een informatievordering gestuurd over twee periodes (15 april 2009 tot 14 mei 2009 en 15 mei 2009 tot 15 juni 2009) om vast te stellen in hoeveel gevallen het maximumtarief is overschreden en als gevolg daarvan telefonieaanbieders meer kosten in rekening hebben gebracht dan het gemelde maximumtarief. Het merendeel van de aangeschreven telefonieaanbieders heeft gereageerd.

Uit de verkregen informatie leidde het college af dat telefonieaanbieders en nummergebruikers nog

---

<sup>1</sup> Artikel 3.2c, eerste en derde lid van de Regeling universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen.

<sup>2</sup> <http://www.opta.nl/nl/actueel/alle-publicaties/publicatie/?id=2721>.

## Openbare versie

onvoldoende inspanningen verrichtten om de maximumtariefverplichting na te leven. Het college heeft beide partijen daarom een handreiking gestuurd<sup>3</sup>, om partijen te helpen bij het nemen van de eigen verantwoordelijkheid voor naleving van de regelgeving.

Over het laatste kwartaal van 2009 heeft het college rapportages ontvangen van het aantal overschrijdingen van het maximumtarief bij oproepen naar 0900-nummers vanaf KPN-netwerken. KPN maakt deze rapportages in het kader van het Compliance Handvest tussen OPTA en KPN. Het college heeft deze rapportages gebruikt om te bezien of de naleving van de maximumtariefverplichting sinds medio 2009 is verbeterd.

### Overtredingen

De aan het college verstrekte informatie laat het volgende beeld zien. In de eerste twee periodes waarover het college informatie heeft opgevraagd (15 april 2009 tot 14 mei 2009 en 15 mei 2009 tot 15 juni 2009) blijkt uit de verkregen informatie dat in ruim 2200 gevallen het gemelde maximumtarief is overschreden en daarmee meer dan het gemelde maximumtarief in rekening is gebracht. Het college merkt hierbij op dat de meeste telefonieaanbieders enkel die overtredingen van het maximumtarief hebben gemeld voor zover bij deze telefonieaanbieders bekend was wat het gemelde maximumtarief was.<sup>4</sup> Een enkele telefonieaanbieder heeft, voor zover haar het maximumtarief niet bekend was, gemeld van hoeveel potentiële overtredingen op haar netwerk sprake zou zijn indien zij van een maximumduur van 50 minuten zou zijn uitgegaan.

#### *15 april 2009 tot 14 mei 2009*

Het college heeft de 0900-nummers waarbij vaker dan zeven keer in de betreffende periode een overschrijding van het gemelde maximumtarief heeft plaatsgevonden nader bekeken. In de periode van 15 april 2009 tot 14 mei 2009 betreft dit 26 nummers, waarvan 5 nummers in gebruik zijn als telefonische klantenservice. Bij oproepen naar de nummers waar een telefonische klantenservice wordt aangeboden, is in 119 gevallen het gemelde maximumtarief overschreden (zie tabel 1).

|                             | <b>internationaal bellen</b> | <b>datalijn</b> | <b>klantenservice</b> | <b>overige dienst</b> | <b>totaal</b> |
|-----------------------------|------------------------------|-----------------|-----------------------|-----------------------|---------------|
| <b>aantal nummers</b>       | 14                           | 1               | 5                     | 6                     | 26            |
| <b>aantal overtredingen</b> | 239                          | 89              | 119                   | 152                   | 599           |
| <b>overtredingen (%)</b>    | 40                           | 15              | 20                    | 25                    | 100           |

**tabel 1: overschrijdingen maximumtarief in de periode van 15 april 2009 tot 14 mei 2009**

<sup>3</sup> Zie: <http://www.opta.nl/nl/actueel/alle-publicaties/publicatie/?id=2967>.

<sup>4</sup> Sinds begin 2009 kunnen de gemelde maximumtarieven worden opgenomen in het databestand van COIN. Momenteel staat van bijna 90% van de actieve 0900-nummers het maximumtarief in COIN.

## Openbare versie

*15 mei 2009 tot 15 juni 2009*

In de periode van 15 mei 2009 tot 15 juni 2009 heeft bij 14 nummers vaker dan zeven keer een overschrijding van het gemelde maximumtarief plaatsgevonden. Van deze 14 nummers zijn 3 nummers in gebruik als telefonische klantenservice. Bij oproepen naar de nummers waar een telefonische klantenservice wordt aangeboden, is in 77 gevallen het gemelde maximumtarief overschreden (zie tabel 2).

|                             | internationaal bellen | datalijn | klantenservice | overige dienst | totaal |
|-----------------------------|-----------------------|----------|----------------|----------------|--------|
| <b>aantal nummers</b>       | 5                     | 2        | 3              | 4              | 14     |
| <b>aantal overtredingen</b> | 98                    | 395      | 77             | 136            | 706    |
| <b>overtredingen (%)</b>    | 14                    | 56       | 11             | 19             | 100    |

**tabel 2: overschrijdingen maximumtarief in de periode van 15 mei 2009 tot 15 juni 2009**

*september 2009 tot en met december 2009*

Over de maanden september 2009 tot en met december 2009 heeft het college slechts een gedeeltelijk beeld, omdat hij over deze periode enkel informatie heeft over overschrijdingen van het gemelde maximumtarief bij oproepen vanaf de KPN-netwerken.

Uit de verkregen informatie blijkt dat in de maanden september 2009 tot en met december 2009 in ruim 2500 gevallen het gemelde maximumtarief is overschreden.

Het college heeft de 0900-nummers waarbij vaker dan zeven keer een overschrijding van het gemelde maximumtarief heeft plaatsgevonden nader bekeken. In de gehele periode is bij 26 nummers vaker dan zeven keer het maximumtarief overschreden, waarvan 13 nummers in gebruik zijn als telefonische klantenservice<sup>5</sup>. Bij oproepen naar de nummers waar een telefonische klantenservice wordt aangeboden, is in de maanden september 2009 tot en met december 2009 in 726 gevallen het gemelde maximumtarief overschreden (zie tabel 3).

|                             | internationaal bellen | datalijn | klantenservice | overige dienst | totaal |
|-----------------------------|-----------------------|----------|----------------|----------------|--------|
| <b>aantal nummers</b>       | 4                     | 3        | 13             | 6              | 26     |
| <b>aantal overtredingen</b> | 132                   | 442      | 726            | 482            | 1782   |
| <b>overtredingen (%)</b>    | 7                     | 25       | 41             | 27             | 100    |

**tabel 3: overschrijdingen maximumtarief in september 2009 tot en met december 2009**

Van de 13 klantenservicenummers gaan drie nummers uit van een maximale duur van het gesprek van 10 minuten, vier nummers gaan uit van een maximale gespreksduur van 20 minuten en zes klantenservicenummers hanteren een maximale duur van 50 minuten. Het college heeft gekeken bij hoeveel oproepen de duur van het gesprek met (meer dan) 20% van de gemelde maximumduur is

---

<sup>5</sup> Dit betreft zowel klantenservices waarbij sprake is van een bestendige factuurrelatie tussen consument en dienstverlener (bijvoorbeeld klantenservice telefonieaanbieder) als klantenservices waarbij sprake is van eenmalige of kortdurende relatie tussen consument en dienstverlener (bijvoorbeeld klantenservice vakantiepark).

## Openbare versie

overschreden (zie tabel 4). Bij in totaal 312 oproepen is de totale gespreksduur overschreden met (meer dan) 20% van de gemelde maximale duur, met uitschieters van 6 of 8 keer de gemelde maximumduur.

|  | gemelde maximale gespreksduur klantenservice |            |            |
|--|--|------------|------------|
|  | 10 minuten                                   | 20 minuten | 50 minuten |
| aantal nummers   | 3  | 4          | 6          |
| oproepen met gespreksduur van (meer dan) 20% van maximumduur | 87   | 192        | 33         |

tabel 4: overschrijding maximale gespreksduur in september 2009 tot en met december 2009

### Actie door telefonieaanbieders en nummergebruikers

Een enkele telefonieaanbieder heeft in gesprekken met OPTA aangegeven bij een geconstateerde overschrijding van het maximumtarief de nummergebruiker hierop aan te spreken en, bij blijvende niet-naleving van de regelgeving, te dreigen met afsluiting van het nummer. De meeste telefonieaanbieders geven aan het te veel in rekening gebrachte niet op eigen initiatief aan de consument terug te betalen.

In het kader van het Compliance Handvest heeft KPN sinds inwerkingtreding van de maximumtariefregelgeving diverse maatregelen genomen om overtredingen van de maximumtariefverplichting te voorkomen en te herstellen. KPN controleert actief overschrijdingen van het maximumtarief bij oproepen naar 0900-nummers en geeft aan bij een geconstateerde overschrijding de nummergebruiker mondeling of schriftelijk te sommeren de overschrijdingen te staken. Het college juicht deze actieve en nalevingbevorderende houding van KPN toe.

Het college neemt geen actieve houding waar bij nummergebruikers om overschrijdingen van het maximumtarief te voorkomen. Het college is van oordeel dat nummergebruikers een belangrijke rol spelen bij het voorkomen van overschrijdingen van het maximumtarief en vindt het daarom van belang dat nummergebruikers zich inspannen om de naleving van de maximumtariefregelgeving te bevorderen.

### Conclusie

Het college heeft geen beeld van de totale omvang van het aantal overschrijdingen, maar constateert wel dat er bij oproepen naar 0900-nummers vanaf KPN-netwerken nog steeds overschrijdingen plaatsvinden van het gemelde maximumtarief. Het college neemt aan dat ook bij andere telefonieaanbieders dergelijke overschrijdingen van het gemelde maximumtarief zijn waar te nemen. Dit soort overschrijdingen werken irritatie bij de consument in de hand.

## **Openbare versie**

Het college constateert tevens dat ook bij oproepen naar klantenservicenummers overschrijdingen van het gemelde maximumtarief plaatsvinden. Daarnaast constateert het college bij deze klantenservicenummers dat de gemelde maximale gespreksduur geregeld met (meer dan) 20 % wordt overschreden, zelfs indien de gemelde maximale gespreksduur 50 minuten is.

### **Handhaving**

Het college is van oordeel dat de consument vooraf moet weten hoeveel hij maximaal moet betalen voor het bellen naar een 0900-informatienummer én dat hij hier ook op moet kunnen vertrouwen. De geconstateerde overschrijdingen zijn voor het college aanleiding via ConsuWijzer consumenten te waarschuwen dat zij hun telefoonrekening controleren. Het college zal daarbij consumenten nogmaals wijzen op de acties die zij kunnen ondernemen tegen een te hoge telefoonrekening. Daarnaast werkt het college momenteel een handhavingsstrategie uit met als doel dat zowel de nummergebruikers als de telefonieaanbieders hun eigen verantwoordelijkheid nemen voor de naleving van de maximumtariefverplichting.

Daarnaast continueert het college de steekproefsgewijze controle van de naleving van de meldingsplicht. In 2009 heeft het college na controle van ruim duizend 0900-nummers 36 waarschuwingen uitgedeeld aan nummergebruikers die zich niet aan deze regels hebben gehouden. Bijna alle gewaarschuwde nummergebruikers hebben de tariefmelding aangepast. Vijf nummergebruikers bleken na hercontrole nog steeds geen maximumtarief te melden en hebben van het college een voornemen tot het opleggen van een last onder dwangsom ontvangen.

Hoogachtend,

HET COLLEGE VAN DE ONAFHANKELIJKE POST EN TELECOMMUNICATIE AUTORITEIT,  
namens het college,  
Plv. hoofd afdeling Consument, Nummers en Bestuur

(w.g.) mw. mr. I.M.A. van der Hart