



## Besluit

### Besluit tot intrekking informatienummer A.D.E.O.

Ons kenmerk : ACM/UIT/494729  
Zaaknummer : ACM/18/032394  
Datum : 15 mei 2018

**Besluit van de Autoriteit Consument en Markt tot intrekking van de toekenning van het informatienummer 0909-0400525 aan A.D.E.O callcenter service. De intrekking vindt plaats op grond van artikel 4.7, vierde lid, aanhef en onder a, jo. artikel 4.4, eerste lid, aanhef en onder a, van de Telecommunicatiewet en artikel 3.6b van het Besluit universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen voor zover dit ziet op het niet naleven van bij of krachtens de Telecommunicatiewet met betrekking tot nummers gestelde regels, alsmede op grond van artikel 4.7, vierde lid, aanhef en onder a, van de Telecommunicatiewet, voor zover dit ziet op het niet naleven van de aan het toekenningsbesluit verbonden voorschriften.**

## 1 Samenvatting

1. De Autoriteit Consument en Markt (ACM) heeft het informatienummer 0909-0400525 (het informatienummer) toegekend aan A.D.E.O. callcenter service (A.D.E.O.). A.D.E.O. is nummerhouder en nummergebruiker van het informatienummer. De ACM heeft vastgesteld dat er kennelijk misbruik van de tarifiering heeft plaatsgevonden met het aan A.D.E.O. toegekende informatienummer. Tevens is A.D.E.O. de aan het toekenningsbesluit verbonden voorschriften niet nagekomen. Om die redenen trekt de ACM de toekenning van het informatienummer in.

## 2 Feiten en verloop van de procedure

### 2.1 Aanvraag en toekenning informatienummer

2. Op 2 februari 2018 heeft A.D.E.O. een informatienummer aangevraagd met de dienstomschrijving: *“het telefoonnummer wordt gebruikt als telefoondienst waar de klant vragen kan stellen omtrent energieoplossingen en de duurzaamheid hierin”*.
3. Bij besluit van 9 februari 2018<sup>1</sup> is het informatienummer 0909-0400525 toegekend aan A.D.E.O. A.D.E.O. is de feitelijke gebruiker van het informatienummer.

---

<sup>1</sup> ACM/TVP/20180126

## 2.2 Meldingen

4. Op 15 februari 2018 heeft de ACM een melding ontvangen met het verzoek om het informatienummer te controleren. Bij deze melding is een digitaal krantenartikel van het Eindhovens Dagblad meegestuurd van 13 februari 2018. In dit krantenartikel worden flatbewoners gewaarschuwd voor oplichters. Bewoners van verschillende flatcomplexen hebben in hun brievenbus een briefje gevonden van A.D.E.O. Door middel van het briefje wordt gevraagd om contact op te nemen met A.D.E.O. via het daarop vermelde informatienummer (0909-0400525) voor het maken van een nieuwe bezorgafpraak. Volgens het krantenartikel worden consumenten verleid om te bellen naar dit informatienummer, waarvoor hoge kosten in rekening worden gebracht. In het krantenartikel komen ook consumenten aan het woord. Zo is er een consument die aangeeft dat hij naar het informatienummer heeft gebeld en dat hij lang moest wachten voordat hij iemand aan de lijn kreeg. Vervolgens werd aangegeven dat het om een misverstand ging en dat er geen pakket voor hem aanwezig was.
5. Op 15 en 17 februari 2018 heeft de ACM meldingen van consumenten ontvangen. Consumenten geven hierin aan dat ze een briefje hebben aangetroffen in hun brievenbus van de pakketdienst A.D.E.O. In het briefje wordt vermeld dat het bedrijf aan de deur is geweest en een pakket niet heeft kunnen bezorgen. Consumenten wordt verzocht contact op te nemen met het informatienummer dat staat vermeld op het briefje. Consumenten die gebeld hebben met dit informatienummer, gaven aan dat ze na (lang) wachten zelf de verbinding hebben verbroken omdat ze niemand te spreken kregen of dat de verbinding werd verbroken door A.D.E.O. In alle gevallen werd geen dienst geleverd.

## 2.3 Controles toezichthoudend ambtenaren

6. Naar aanleiding van de ontvangen signalen heeft een toezichthoudend ambtenaar van de ACM in het kader van een controle drie keer gebeld op 15 februari 2018 naar het informatienummer 0900-0400525. Hierbij kreeg hij het volgende te horen: *“Welkom bij A.D.E.O. service. Voor dit servicenummer betaalt u 50 cent per minuut met een starttarief van 4,5 cent en uw gebruikelijke belkosten.”* Daarna volgde een automatische telefoonbeantwoorder met de tekst *“Toets 1 voor het adres voor e-mailcorrespondentie, toets 2 voor een medewerker.”* Bij het intoetsen van 1 kreeg de ambtenaar te horen: *“Het emailadres is info@adeoservice.nl.”* waarna de verbinding werd verbroken. Bij het intoetsen van 2 kreeg de ambtenaar te horen: *“Welkom bij Lebara berichtenservice. Er is op dit moment geen medewerker aanwezig. Laat een bericht achter na de toon.”*

## 2.4 Opschorting aankiesbaarheid

7. Op 15 februari 2018 heeft Massxess B.V. (Massxess) de ACM geïnformeerd dat hij het informatienummer van A.D.E.O. op eigen gelegenheid tot nader order niet aankiesbaar heeft gemaakt.

## 2.5 Belgegevens en overige informatie

8. Op 16 februari 2018 heeft de ACM informatie over het belverkeer opgevraagd bij VodafoneZiggo. Uit de ontvangen gegevens is onder meer gebleken dat over een periode van drie dagen, te weten 12 februari tot en met 14 februari 2018, het informatienummer 178 keer is gebeld. Hierbij lag het hoogtepunt op 12 februari 2018, op welke datum 127 keer naar het informatienummer is gebeld.
9. Op 1 maart 2018 heeft de ACM informatie opgevraagd bij Massxess over de reden van het niet aankiesbaar maken van het informatienummer. Op 2 maart 2018 heeft Massxess de ACM laten weten dat hij het nummer niet aankiesbaar heeft gemaakt op basis van klachten van consumenten. Bij zijn reactie heeft Massxess het krantenartikel als genoemd in randnummer 3 als bijlage opgenomen.

## 2.6 Conceptbesluit

10. Op 30 april 2018 heeft de ACM aan A.D.E.O. een conceptversie van het besluit toegezonden. A.D.E.O. is in de gelegenheid gesteld om hierop een zienswijze te geven. A.D.E.O. heeft geen gebruik gemaakt van deze gelegenheid.

# 3 Juridisch kader

## 3.1 Kennelijk misbruik van de tarifiering

11. Artikel 4.7, vierde lid, aanhef en onder a, van de Tw luidt:  
*“Een toekenning kan door de Autoriteit Consument en Markt worden opgeschort voor een door de Autoriteit Consument en Markt te bepalen termijn of worden ingetrokken, indien:  
a. de nummerhouder of de nummergebruiker de bij of krachtens deze wet met betrekking tot nummers gestelde regels of de aan het toekenningsbesluit verbonden voorschriften niet nakomt;”*

12. Artikel 4.4 van de Tw luidt:

*“1 Bij algemene maatregel van bestuur wordt bepaald welke gedragingen van een nummergebruiker voor de Autoriteit Consument en Markt aanleiding kunnen zijn om:*

- a. de toekenning van een nummer te weigeren, op te schorten of in te trekken,*
- b. de aanbieder van een openbare elektronische communicatiedienst een aanwijzing te geven de betaling die gerelateerd is aan het betreffende nummer op te schorten overeenkomstig artikel 7.3a, of*
- c. de aanbieder van een openbare elektronische communicatiedienst een aanwijzing te geven de aankiesbaarheid van het desbetreffende nummer op te schorten overeenkomstig artikel 7.3b, eerste lid.*

*2 De gedragingen hebben betrekking op het kennelijk misbruik maken van de tarifiering van een nummer.”*

13. Artikel 3.6b van het Besluit universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen (Bude) luidt:

*“1. Als gedragingen die betrekking hebben op het kennelijk misbruik maken van de tarifiering van een nummer worden aangewezen het voorafgaand aan het leveren van een aan een oproep verbonden dienst:*

- a. verstrekken van feitelijk onjuiste informatie of informatie die de gemiddelde consument misleidt of kan misleiden als bedoeld in artikel 193c, eerste lid, en tweede lid, onderdeel b, van Boek 6 van het Burgerlijk Wetboek,*
- b. weglaten van essentiële informatie als bedoeld in artikel 193d, tweede lid, van Boek 6 van het Burgerlijk Wetboek.*

*2. Het eerste lid is van toepassing op nummers uit de categorieën 0900, 0906, 0909 en 18.”*

14. In de toelichting<sup>2</sup> bij artikel 3.6b van het Bude wordt aangegeven:

*“Van misbruik van de tarifiering van informatienummers is onder meer sprake als de door de nummergebruiker aangeboden dienstverlening er, zonder dat dit besloten ligt in de aard van deze dienstverlening, kennelijk op gericht is de duur van de oproep te verlengen of als bellers aan de lijn worden gehouden zonder dat zij uiteindelijk iemand te spreken krijgen of dat aan hen een dienst wordt verleend (zogenoemde «loze nummers»).”*

## 3.2 Niet nakomen van de voorschriften

15. Artikel 4.7, vierde lid, aanhef en onder a, van de Tw luidt:

*“4. Een toekenning kan door de Autoriteit Consument en Markt worden opgeschort voor een door de Autoriteit Consument en Markt te bepalen termijn of worden ingetrokken, indien:*

- a. de nummerhouder of de nummergebruiker de bij of krachtens deze wet met betrekking tot nummers gestelde regels of de aan het toekenningsbesluit verbonden voorschriften niet nakomt.”*

<sup>2</sup> Stb. 2015, nr. 68, p. 4, zie ook Stb. 2008, nr. 119, p. 14.

16. Artikel 3 van de Voorschriften en Beperkingen (voorschriften), zoals bijgevoegd bij het toekenningsbesluit, luidt:  
“De nummerhouder stelt de ACM onverwijld schriftelijk in kennis van:  
a. iedere wijziging in de bestemming waarvoor de nummers zijn aangevraagd of toegekend of gereserveerd;”

## 4 Bevoegdheid van de ACM en gebruik van die bevoegdheid

17. Op grond van artikel 4.7, vierde lid, aanhef en onder a van de Tw en artikel 4.4, eerste lid, aanhef en onder a, van de Tw jo. artikel 3.6b van het Bude, is de ACM bevoegd de toekenning van een 0909-nummer in te trekken, als is vastgesteld dat er sprake is van kennelijk misbruik van de tarifiering van het nummer.
18. Uit de toelichting<sup>3</sup> bij de wijzigingen in hoofdstuk 4 van de Tw (waaronder die van artikel 4.4 van de Tw) blijkt dat de ACM passende maatregelen moet kunnen nemen, onder andere als de nummergebruiker zich niet houdt aan het bij of krachtens de wet gestelde en waardoor derde partijen worden gedupeerd. Deze wijzigingen beogen in zijn algemeenheid het misbruik van dure nummers tegen te gaan, waarbij met name gestreefd wordt naar een betere bescherming van de consument.
19. Om de consument in dit geval ook daadwerkelijk een betere bescherming te bieden, kan de ACM het informatienummer intrekken, zodat de tarifiering van het nummer niet langer kan worden misbruikt.

## 5 Overwegingen

### 5.1 Misbruik van de tarifiering

20. De beoordeling van de vraag of sprake is van kennelijk misbruik van de tarifiering van een informatienummer vindt plaats op grond van artikel 3.6b van het Bude. Een van de voorbeelden die in de memorie van toelichting bij dit artikel is genoemd, is de situatie waarin bellers aan de lijn worden gehouden zonder dat zij uiteindelijk iemand te spreken krijgen of dat aan hen een dienst wordt verleend. De toelichting zegt hierover:

“Van misbruik van de tarifiering van informatienummers is onder meer sprake als (...) bellers aan de lijn worden gehouden zonder dat zij uiteindelijk iemand te spreken krijgen of dat aan hen een dienst wordt verleend (zogenoemde <<loze nummers>>).”

<sup>3</sup> Kamerstukken II 2005/06, 30 537, nr. 3, p. 11.

21. Uit de controles die door de toezichhoudende ambtenaren van de ACM zijn uitgevoerd, blijkt dat de beller geen dienst geleverd krijgt wanneer hij belt naar het informatienummer 0909-0400525. Voor dat nummer betaalt de beller 50 cent per minuut met een starttarief van 4,5 cent en de gebruikelijke belkosten.

## 5.2 Niet nakomen van de voorschriften

22. De nummerhouder dient de aan een toekenningsbesluit verbonden voorschriften na te leven. Deze voorschriften zijn opgenomen in bijlage 2 van het toekenningsbesluit.<sup>4</sup>
23. Artikel 3, aanhef en onder c, van de voorschriften stelt dat de nummerhouder de ACM onverwijld schriftelijk in kennis moet stellen van iedere wijziging in de bestemming van het toegekende nummer. De ACM constateert dat de door A.D.E.O. aangeboden dienst afwijkt van de dienst zoals omschreven in de aanvraag.
24. A.D.E.O. had deze wijziging in de bestemming onverwijld aan de ACM moeten mededelen. Dit heeft A.D.E.O. nagelaten. De ACM kan krachtens artikel 4.7, vierde lid, aanhef en onder a, van de Tw een toekenning opschorten of intrekken indien A.D.E.O. de aan het toekenningsbesluit verbonden voorschriften niet is nagekomen.

## 5.3 Conclusie

25. De ACM stelt vast dat de handelwijze van A.D.E.O. met betrekking tot het informatienummer 0909-0400525 is aan te merken als een gedraging waarbij bellers aan de lijn worden gehouden zonder dat zij uiteindelijk iemand te spreken krijgen of dat aan hen een dienst wordt verleend. Hiermee heeft A.D.E.O. kennelijk misbruik van de tarifiering van het informatienummer 0909-0400525 gemaakt.
26. De ACM stelt tevens vast dat A.D.E.O. de aan het toekenningsbesluit verbonden voorschriften niet is nagekomen.

---

<sup>4</sup> Kenmerk ACM/TVP/20180126

## 6 Dictum

27. De Autoriteit Consument en Markt trekt de toekenning van het informatienummer 0909-0400525 aan A.D.E.O. callcenter service in. De intrekking vindt plaats op grond van artikel 4.7, vierde lid, aanhef en onder a, jo. artikel 4.4, eerste lid, aanhef en onder a, van de Telecommunicatiewet en artikel 3.6b van het Besluit universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen voor zover dit ziet op het niet naleven van bij of krachtens de Telecommunicatiewet met betrekking tot nummers gestelde regels, alsmede op grond van artikel 4.7, vierde lid, aanhef en onder a, van de Telecommunicatiewet, voor zover dit ziet op het niet naleven van de aan het toekenningsbesluit verbonden voorschriften.

Autoriteit Consument en Markt,  
namens deze,

w.g. mr. C. de Jong-Kwestro  
Teammanager Telecom, Vervoer en Post

### Bezwaar

Belanghebbenden die zich met dit besluit niet kunnen verenigen, kunnen binnen zes weken na de dag waarop dit besluit is bekendgemaakt bezwaar maken bij de Autoriteit Consument en Markt (hierna: ACM). Het postadres is: Autoriteit Consument en Markt, t.a.v. Directie Telecom, Vervoer en Post, Postbus 16326, 2500 BH Den Haag. Het bezwaarschrift moet zijn ondertekend en moet ten minste de naam en het adres van de indiener, de dagtekening en een omschrijving van het besluit waartegen het bezwaar is gericht, bevatten. Voorts moet het bezwaarschrift de gronden van het bezwaar bevatten.

De ACM wijst u op de mogelijkheid die de Algemene wet bestuursrecht de indiener van een bezwaarschrift biedt, om in dat geschrift de ACM te verzoeken de bezwaarschriftenfase over te slaan. Indien de ACM uw verzoek inwilligt, zal uw bezwaarschrift worden doorgezonden naar de rechtbank en daar als beroepschrift worden behandeld. De procedure kan daardoor worden verkort. Indien de ACM uw verzoek niet inwilligt, staat tegen deze beslissing geen beroep open en zal uw bezwaarschrift door de ACM worden behandeld.