



Besluit

Besluit tot intrekking informatienummer Schuldhulpwyzer

Ons kenmerk : ACM/UIT/494617
Zaaknummer : ACM/18/030828
Datum : 5 april 2018

Besluit van de Autoriteit Consument en Markt op grond van artikel 4.7, vierde lid, onder a, juncto artikel 4.4, eerste lid, onder a, van de Telecommunicatiewet en artikel 3.6b van het Besluit universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen tot vaststelling van kennelijk misbruik van de tarifiering van het informatienummer 0900-8882, op grond waarvan de toekenning van dit informatienummer ambtshalve wordt ingetrokken.

1 Samenvatting

1. De Autoriteit Consument en Markt (ACM) heeft vastgesteld dat er kennelijk misbruik van de tarifiering heeft plaatsgevonden van het aan de heer S.O. Nieuwendam, handelend onder de naam Schuldhulpwyzer (Schuldhulpwyzer) toegekende informatienummer 0900-8882. Om die reden trekt de ACM het informatienummer ambtshalve in.

2 Feiten en verloop van de procedure

2. Bij besluit van 6 juli 2017 is het informatienummer 0900-8882 (informatienummer) toegekend aan Schuldhulpwyzer. Schuldhulpwyzer is de feitelijke gebruiker van het informatienummer.
3. De ACM heeft op 15 januari 2018 een signaal ontvangen over het informatienummer waaruit blijkt dat er sprake is van hoog verbruik. Op 7 februari 2018 heeft de ACM een signaal ontvangen dat bij het bellen naar het informatienummer een verbinding tot stand komt waarna de beller een overgangston hoorde. De beller krijgt echter niemand te spreken. Er worden wel gesprekskosten in rekening gebracht.
4. Naar aanleiding van deze signalen heeft een toezichthoudend ambtenaar van de ACM drie controles uitgevoerd naar de wijze waarop het informatienummer wordt gebruikt.
5. Tijdens een controle op 6 februari 2018 en twee controles op 7 februari 2018 heeft de toezichthoudend ambtenaar het volgende geconstateerd. Na de tariefmelding *“Dit informatienummer kost 1 euro per minuut met een maximum van 50 euro, met een starttik van 4,5 cent, plus uw gebruikelijke belkosten”*, volgt gedurende een minuut een beltoon. Daarna volgt de toon van een verbroken verbinding. Desondanks blijft de verbinding in stand. De verbinding wordt dan verbroken als de beller de verbinding verbreekt. Er worden kosten in rekening gebracht ondanks dat de ambtenaar niemand te spreken krijgt. Naast dat er geen dienstverlening plaatsvindt blijft de teller tikken zolang de beller niet ophangt.

6. Op 8 februari 2018 heeft de ACM in het kader van het onderzoek naar het informatienummer informatie opgevraagd over het belverkeer bij VodafoneZiggo, over de periode juli 2017 tot en met januari 2018. Uit deze informatie komt naar voren dat het informatienummer vanaf september 2017, 131 maal is gebeld. Hierbij is te zien dat vanaf september 2017 het totaal aan kosten telkens oploopt, waarbij het hoogtepunt in januari 2018 ligt. In september 2017 bedroegen de kosten € 81,94 en in januari 2018 € 492,05. De totale kosten over de periode juli 2017 tot en met januari 2018 bedragen € 1.158,96.
7. Naar aanleiding van het onderzoek heeft de ACM op 8 februari 2018 aan de aanbieder van de openbare elektronische communicatiedienst VodafoneZiggo op grond van artikel 4.4 jo. 7.3a en 7.3b van de Telecommunicatiewet (Tw) een aanwijzing gegeven om de aankiesbaarheid en de betaling die gerelateerd is aan het informatienummer op te schorten voor een periode van vier weken. Deze periode is op dat moment ingevolge artikel 7.3a, derde lid, van de Tw en artikel 7.3b, derde lid, van de Tw met vier weken verlengd. Bij brief van 9 februari 2018 is Schuldhulpwyzer van de aanwijzing op de hoogte gesteld.
8. Op 6 maart 2018 heeft de ACM een concept van dit besluit aan Schuldhulpwyzer gestuurd. De ACM heeft Schuldhulpwyzer daarbij in de gelegenheid gesteld om binnen twee weken haar zienswijze op dit besluit in te dienen. ACM heeft geen zienswijze van Schuldhulpwyzer ontvangen op het concept besluit.

3 Juridisch kader

9. 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;”

10. 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.”

11. 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.”

12. In de toelichting¹ 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»).”

4 Bevoegdheid van de ACM en gebruik van de bevoegdheid

13. Op grond van artikel 4.4, eerste lid, onder a, van de Tw jo. artikel 3.6b van het Bude, is de ACM bevoegd de toekenning van een nummer in te trekken, als is vastgesteld dat er sprake is van kennelijk misbruik van de tarifiering van een 090x-nummer.

14. Uit de toelichting² 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.

5 Overwegingen

15. Ten aanzien van het vaststellen van kennelijk misbruik van de tarifiering van het informatienummer in het kader van artikel 4.4 van de Tw jo. artikel 3.6 van het Bude overweegt ACM het volgende.

¹ *Stb.* 2015, nr. 68, p. 4, zie ook *Stb.* 2008, nr. 119, p. 14.

² *Kamerstukken II* 2005/06, 30 537, nr. 3, p. 11.

Dienstverlening en handelswijze Schuldhulpwyzer

16. Op de website van Schuldhulpwyzer wordt geadverteerd met de tekst “*Wij helpen u zo dat alles snel & soepel zal verlopen*”. Verder worden de diensten via verschillende bedrijvenpagina’s, zoals Company info en Openingstijden.com, onder de aandacht gebracht bij het publiek. Het bellen naar dit informatienummer kost € 1,- per minuut met een maximum van € 50,-. De naam wekt de indruk dat de door Schuldhulpwyzer geboden dienstverlening bedoeld is voor mensen die hulp nodig hebben bij schulden.

Kwalificatie dienstverlening en handelswijze Schuldhulpwyzer

17. 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.
18. Gegeven het onderzoek van de ACM, de ontvangen signalen en de door VodafoneZiggo verstrekte informatie, overweegt de ACM dat de handelwijze van Schuldhulpwyzer met betrekking tot het informatienummer genoemd onder randnummer 5 is aan te merken als een gedraging zoals beschreven in de toelichting bij artikel 3.6b, eerste lid, onder b, van het Bude. Alle keren dat de toezichthoudend ambtenaar van de ACM een controle heeft uitgevoerd, werd hem geen dienst verleend. Bovendien werd de verbinding niet verbroken ondanks de toon van een verbroken verbinding.

Conclusie

19. De ACM concludeert dat de handelwijze van Schuldhulpwyzer met betrekking tot het informatienummer is aan te merken als een gedraging zoals beschreven in de toelichting bij artikel 3.6b, eerste lid, onder b, van het Bude en is de ACM van oordeel dat kennelijk misbruik is gemaakt van de tarifiering van het informatienummer.
20. Om de consument in dit geval ook daadwerkelijk een betere bescherming te kunnen bieden, gaat de ACM over tot intrekking van het informatienummer, opdat dit nummer niet langer kan worden misbruikt. Dit belang weegt zwaarder dan het belang van Schuldhulpwyzer om het nummer te blijven gebruiken
21. De ACM ziet in dit geval geen bijzondere omstandigheden die rechtvaardigen om van handhaving af te zien.
22. Om bellers te beschermen, gaat de ACM over tot intrekking van het informatienummer, zodat de tarifiering van dit nummer niet langer kan worden misbruikt. Dit belang weegt zwaarder dan het belang van Schuldhulpwyzer om het informatienummer te blijven gebruiken.

6 Dictum

23. De ACM stelt vast dat Schuldhulpwyzer kennelijk misbruik van de tarifiering heeft gemaakt van het informatienummer 0900-8882 als bedoeld in artikel 4.4 van de Tw jo. artikel 3.6b van het Bude.
24. Op grond van artikel 4.7, vierde lid, onder a, jo. artikel 4.4, eerste lid, onder a, van de Tw en artikel 3.6b van het Bude trekt de ACM het aan Schuldhulpwyzer toegekende informatienummer 0900-8882 ambtshalve in.

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.