



Besluit

Besluit tot intrekking van de toekenning van 0900-2220555

Ons kenmerk : ACM/UIT/619817
Zaaknummer : ACM/24/188525
Datum : 16 april 2024

Besluit van de Autoriteit Consument en Markt tot intrekking van de toekenning van het informatienummer 0900-2220555 aan Speakintelligence B.V. op grond van artikel 4.7, vierde lid, aanhef en onder a, van de Telecommunicatiewet jo. artikel 4.4 van de Telecommunicatiewet jo. artikel 3.6b van het Besluit universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen.

1. Samenvatting

1. De Autoriteit Consument en Markt heeft vastgesteld dat Jansen B.V. bellers bij oproepen naar het informatienummer 0900-2220555 lang aan de lijn heeft gehouden, zonder aan hen een dienst te verlenen. Daarmee is sprake van kennelijk misbruik van de tarifiering van het informatienummer. Om die reden trekt de Autoriteit Consument en Markt de toekenning in van het informatienummer aan Speakintelligence B.V.

2. Inleiding

2. De Autoriteit Consument en Markt (ACM) houdt toezicht op de uitgifte en het gebruik van informatienummers. Nummerhouders en nummergebruikers zijn verplicht zich te houden aan de regels over het gebruik van informatienummers op basis van de Telecommunicatiewet (Tw). Indien een nummerhouder of nummergebruiker zich niet aan deze regels houdt, dan kan de ACM overgaan tot het intrekken van de toekenning van een nummer.

3. Feiten en omstandigheden

3. Op 28 april 2008 is het informatienummer 0900-2220555 door de ACM toegekend aan Speakintelligence B.V. (Speakintelligence).¹ Speakintelligence heeft het nummer in gebruik gegeven aan Jansen B.V. (Jansen).
4. Toezichthoudend ambtenaren van de ACM hebben het informatienummer 0900-2220555 op 28 februari, 7 en 11 maart 2024 gebeld. Hierbij is vastgesteld dat Jansen via het informatienummer 0900-2220555 bellers lang aan de lijn houdt zonder aan hen een dienst te verlenen. Het tarief voor oproepen naar het informatienummer bedraagt € 0,70 per minuut. De desbetreffende toezichthoudend ambtenaren hebben verslagen van ambtshandeling van de controles opgemaakt.²
5. Op 21 maart 2024 heeft de ACM respectievelijk op grond van de artikelen 7.3b, eerste lid, en 7.3a, eerste lid, van de Tw aanwijzingen gegeven aan VodafoneZiggo om de aankiesbaarheid van het informatienummer 0900-2220555 en de aan dit nummer gerelateerde betaling voor een periode van vier weken op te schorten.³ Aanleiding voor de aanwijzingen aan VodafoneZiggo vormde een beknopte eerste beoordeling van de ACM op basis waarvan zij tot de conclusie kwam dat er een aanwijzing bestond dat Jansen met het gebruik van het informatienummer 0900-2220555 gedragingen verricht die betrekking hebben op het kennelijk misbruik maken van de tarifiering van het nummer, zoals bepaald in artikel 4.4, tweede lid, van de Tw en beschreven in artikel 3.6b van het Besluit universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen (Bude).
6. De ACM heeft de belgegegevens van het informatienummer 0900-2220555 bij VodafoneZiggo opgevraagd.⁴ In de periode van 1 januari t/m 29 maart 2024 werd er **[25.000-30.000]** keer naar het informatienummer 0900-2220555 gebeld. Deze gesprekken hebben in totaal **[180.000-195.000]** minuten geduurd.
7. Speakintelligence, nummerhouder van het informatienummer 0900-2220555, is per brief van de aanwijzingen op de hoogte gesteld.⁵ Hierbij heeft de ACM Speakintelligence in de gelegenheid gesteld om een schriftelijke zienswijze in te dienen.

¹ ACM/UITNR/051606.

² ACM/INT/496257, ACM/INT/497202 en ACM/INT/497733.

³ ACM/UIT/616100.

⁴ ACM/IN/855115 en ACM/IN/862069.

⁵ ACM/UIT/616102.

8. Speakintelligence heeft geen zienswijze ingediend.
9. Jansen, nummergebruiker van het informatienummer 0900-2220555, is per mail van de aanwijzingen op de hoogte gesteld.⁶ Hierbij heeft de ACM Jansen in de gelegenheid gesteld om een schriftelijke zienswijze in te dienen.
10. Jansen heeft geen zienswijze ingediend.

Eerdere zaken Speakintelligence

11. Bij besluiten van 17 september 2020⁷ en 21 maart 2023⁸ heeft de ACM de toekenningen van de informatienummers 0900-0401132, 0906-0400002 en 0906-0400005 die aan Speakintelligence waren toegekend, ingetrokken vanwege kennelijk misbruik van de tarifiering van de informatienummers.

4. Juridisch kader

12. Dit hoofdstuk geeft het juridisch kader weer op basis waarvan dit besluit genomen is. Het betreft de relevante bepalingen ten aanzien van de bevoegdheid van de ACM, kennelijk misbruik van de tarifiering en de zorgplicht.

4.1. Bevoegdheid ACM

13. Op grond van artikel 4.7, vierde lid, aanhef en onder a, van de Tw kan de ACM de toekenning van een nummer intrekken indien de nummerhouder of de nummergebruiker de bij of krachtens de Telecommunicatiewet met betrekking tot nummers gestelde regels niet nakomt.

4.2. Kennelijk misbruik van de tarifiering

14. Op grond van artikel 4.7, vierde lid, onder a, van de Tw jo. artikel 4.4 van de Tw jo. artikel 3.6b van het Bude is de ACM bevoegd om de toekenning van een nummer in te trekken wanneer sprake is van gedragingen van een nummergebruiker die betrekking hebben op het kennelijk misbruik maken van de tarifiering van een 090x-nummer.
15. In artikel 4.4, eerste lid, van de Tw is bepaald dat bij algemene maatregel van bestuur wordt bepaald welke gedragingen van een nummergebruiker voor de ACM aanleiding kunnen zijn om de toekenning van een nummer te weigeren, op te schorten of in te trekken, en 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 van de Tw, of een aanwijzing te geven de aankiesbaarheid van het desbetreffende nummer op te schorten overeenkomstig artikel 7.3b van de Tw. Zoals in artikel 4.4, tweede lid, van de Tw bepaald, hebben deze gedragingen betrekking op het kennelijk misbruik maken van de tarifiering van een nummer.
16. In artikel 3.6b van het Bude is bepaald welke gedragingen als zodanig worden aangemerkt. Het gaat om het voorafgaand aan het leveren van een aan een oproep verbonden dienst:

⁶ ACM/UIT/617949.

⁷ ACM/UIT/542601.

⁸ ACM/UIT/593883.

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

17. In de toelichting⁹ bij het Bude is het volgende aangegeven:

“Van misbruik van tarifiering van informatienummers is onder meer sprake in de volgende gevallen:

(...)

b. bellers worden aan de lijn gehouden zonder (...) dat aan hen een dienst wordt verleend;

Tegen dit soort gevallen wordt door artikel 3.6b een dam opgeworpen.

(...)

Bij de onder b bedoelde gevallen wordt de beller lang aan de lijn gehouden, tot 10 à 20 minuten, zonder (...) dat aan hem een dienst wordt verleend (zogenoemde «loze nummers»).”

4.3. Zorgplicht nummerhouder

18. Artikel 4.9, tweede lid, van de Tw luidt, voor zover relevant:

“De nummerhouder draagt er zorg voor dat het gebruik van de aan hem toegekende nummers in overeenstemming is met het bij of krachtens deze wet bepaalde.”

5. Beoordeling ACM

19. In deze paragraaf concludeert de ACM tot de intrekking van de toekenning van het informatienummer 0900-2220555. In dit kader beoordeelt de ACM de met het nummer geboden dienstverlening (paragraaf 5.1). Vervolgens besluit de ACM op basis van haar overwegingen ten aanzien van de overtreding (paragraaf 5.2) tot intrekking van de toekenning van het nummer (paragraaf 5.3).

5.1. Beoordeling gebruik van het informatienummer 0900-2220555

20. Zoals beschreven in de verslagen van ambtshandeling 28 februari, 7 en 11 maart 2024 hebben toezichthoudend ambtenaren naar het informatienummer 0900-2220555 gebeld. Tijdens de controles hebben de toezichthoudend ambtenaren vastgesteld dat de praktijk van Jansen erop is gericht om de duur van oproepen naar het informatienummer 0900-2220555 te verlengen, zonder dat hij een dienst levert aan de bellers. De controles zijn in bijlage 1 beschreven.

5.2. Overwegingen ten aanzien van de overtreding

21. De ACM overweegt dat de praktijk die erop is gericht om de duur van oproepen naar informatienummers te verlengen, zonder dat de nummergebruiker een dienst levert aan de bellers, kwalificeert als een gedraging als bedoeld in artikel 4.4 van de Tw jo. artikel 3.6b van het Bude.

22. Gegeven de controles van de ACM, concludeert de ACM dat de handelwijze van Jansen met betrekking tot het informatienummer 0900-2220555, zoals beschreven in de controles die zijn opgenomen in bijlage 1, is aan te merken als een dergelijke gedraging. De ACM is dan ook van oordeel dat Speakintelligence met het informatienummer 0900-2220555 op 28 februari, 7 en 11 maart 2024 kennelijk misbruik heeft gemaakt van de tarifiering van het nummer. Jansen heeft het informatienummer 0900-2220555 gebruikt om misbruik te maken van de omstandigheid dat de consument moet bellen en in gesprek moet blijven om een dienst te kunnen afnemen, die vervolgens niet wordt geleverd.

⁹ Stb. 2008, 119, p. 8.

5.3. Intrekking van de toekenning van het informatienummer 0900-2220555

23. De ACM overweegt dat reeds op grond van de constatering dat Jansen misbruik heeft gemaakt van de tarifiering van het informatienummer 0900-2220555, intrekking van de toekenning van het nummer gerechtvaardigd is. Uit de toelichting¹⁰ bij de Telecommunicatiewet blijkt immers dat de ACM passende maatregelen moet kunnen nemen indien de nummergebruiker zich niet houdt aan het bij of krachtens de Telecommunicatiewet gestelde en derde partijen daardoor worden gedupeerd. Hierbij streeft de wetgever met name naar een betere bescherming van de consument.¹¹ Om de consument in dit geval daadwerkelijk te beschermen, gaat de ACM over tot intrekking van het informatienummer op grond van artikel 4.7, vierde lid, aanhef en onder a, van de Tw. Hiermee beoogt de ACM te voorkomen dat Jansen de mogelijkheid heeft de tarifiering van het informatienummer 0900-2220555 opnieuw te misbruiken en daarmee het gebruik van het nummer in strijd met de wet- en regelgeving kan voortzetten. Dit belang weegt zwaarder dan het belang van Jansen om het nummer te blijven gebruiken. De ACM ziet in dit geval geen bijzondere omstandigheden die rechtvaardigen om van handhaving af te zien.
24. De ACM merkt ten aanzien van Speakintelligence op dat op hem een zorgplicht rust. Speakintelligence dient er als nummerhouder voor te zorgen dat Jansen bij het gebruik van het informatienummer 0900-2220555 het bij of krachtens de Telecommunicatiewet bepaalde naleeft. De ACM constateert dat de invulling van de zorgplicht door Speakintelligence niet heeft kunnen voorkomen dat de dienst door Jansen op het informatienummer 0900-2220555, is aangeboden. Ook is in de uitvoering van de zorgplicht door Speakintelligence het misbruik van de tarifiering door Jansen niet zelfstandig gedetecteerd en gestaakt.
25. Gelet op voornoemde omstandigheden is de intrekking van de toekenning van het informatienummer 0900-2220555 naar het oordeel van de ACM gerechtvaardigd en proportioneel. Het belang om consumenten te beschermen, weegt zwaarder dan zowel het belang van Jansen om het nummer te blijven gebruiken, als het belang van Speakintelligence om het nummer te behouden.

¹⁰ *Kamerstukken II* 2005/06, 30 537, nr. 3, p. 11.

¹¹ *Kamerstukken II* 2005/06, 30 537, nr. 3, p. 25.

6. Dictum

26. De Autoriteit Consument en Markt stelt vast dat Jansen B.V. in elk geval in de periode 28 februari t/m 11 maart 2024 kennelijk misbruik heeft gemaakt van de tarifiering van het informatienummer 0900-2220555 zoals bedoeld in artikel 4.4 van de Telecommunicatiewet jo. artikel 3.6b van het Besluit universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen.
27. De Autoriteit Consument en Markt trekt daarom de toekenning in van het informatienummer 0900-2220555 aan Speakintelligence B.V. De intrekking vindt plaats op grond van artikel 4.7, vierde lid, aanhef en onder a, van de Telecommunicatiewet jo. artikel 4.4 van de Telecommunicatiewet jo. artikel 3.6b van het Besluit universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen.

Autoriteit Consument en Markt,
voor deze

A.J. de Goei
Teammanager Directie Telecom Vervoer en Post

Als u belanghebbende bent, kunt u schriftelijk bezwaar maken tegen dit besluit. Stuur uw gemotiveerde bezwaarschrift naar de Autoriteit Consument en Markt, Juridische Zaken, postbus 16326, 2500 BH Den Haag. Dit moet u doen binnen zes weken na de dag waarop dit besluit bekend is gemaakt. In uw bezwaarschrift kunt u de Autoriteit Consument en Markt verzoeken in te stemmen met rechtstreeks beroep bij de bestuursrechter.

Bijlage 1 Controles 0900-2220555

Op **28 februari 2024** heeft een toezichthoudend ambtenaar het informatienummer 0900-2220555 gebeld. De toezichthoudend ambtenaar hoorde de volgende melding: *“Dit informatienummer kost 70 eurocent per minuut met een maximum van €35 plus uw gebruikelijke belkosten”*. Hierop volgde een korte piep en een bandje met de tekst: *“Welkom bij de klantenservice tech. We helpen u graag met al uw vragen. We schakelen u niet extern door, maar u wordt geholpen door een specialist. Indien nodig bellen we u kosteloos terug en beantwoorden uw vragen. Een ogenblik, u wordt doorverbonden met één van onze deskundige medewerkers. Wij verbinden u nu door met één van onze medewerkers.”* Hierop volgde twee korte pieptonen en daarna kwam een muziekje.

Na 15 seconden kreeg de toezichthoudend ambtenaar een medewerkster aan de lijn met de volgende tekst: *“Goedendag u spreekt met [vertrouwelijk] van de klantenservice van verschillende bedrijven en websites [onverstaanbaar] Bol.com of belt u voor een ander bedrijf?”* De toezichthoudend ambtenaar antwoordde met: *“Ja, goedendag. Ik ben [vertrouwelijk], ik heb iets gekocht bij Bol.com een scheerapparaat en die is eigenlijk al binnen 2 weken mee gestopt.”* De medewerkster zei: *“Oei dat is vervelend om te horen, nou voordat ik uw vraag verder beantwoord meld ik nog even dat dit gesprek wordt opgenomen voor kwaliteitsdoeleinden. Wat is de postcode en huisnummer waarom het alles om gaat?”* De toezichthoudend ambtenaar antwoordde met: *“De postcode van mij is [vertrouwelijk] en het huisnummer is [vertrouwelijk].”* De medewerkster zei: *“[vertrouwelijk], en welk mailadres wordt gebruikt?”* De toezichthoudend ambtenaar antwoordde met: *“Het emailadres dat is [vertrouwelijk].”* De medewerkster zei: *“[vertrouwelijk], en welke telefoonnummer bent u op bereikbaar?”* De toezichthoudend ambtenaar antwoordde met: *“Dat is 06 en dan [vertrouwelijk].”* De medewerkster zei: *“dus [vertrouwelijk]?”* De toezichthoudend ambtenaar antwoordde met: *“Ja.”* De medewerkster zei: *“Ja, ok, ga ik even [onverstaanbaar] bij pakken, een momentje alstublieft.”* De toezichthoudend ambtenaar antwoordde met: *“Ja.”*

Daarna hoorde de toezichthoudend ambtenaar een bandje met muziektönen, waarbij de muziektönen wisselden (dit was op 4 minuten en 13 seconden van het telefoongesprek/de verbinding), gevolgd met de tekst: *“Een ogenblik geduld nog alstublieft. Ik kom zo bij u terug.”* Gevolgd door muziektönen. Vervolgens hoorde de toezichthoudend ambtenaar een bandje: *“Op dit moment zijn wij één en ander aan het controleren en komen zo bij u terug. De wachttijd tot onze medewerker bij u terugkomt is maximaal twee minuten. Nog een ogenblik geduld alstublieft.”* Vervolgens een bandje met: *“Een ogenblik geduld nog alstublieft, ik kom zo bij u terug.”* Gevolgd door muziektönen. Vervolgens een bandje met de tekst: *“De wachttijd is ongeveer 4 minuten. Eén moment geduld nog alstublieft een collega van mij neemt het gesprek over. Dat is de tweedelijns specialist. Zij staat je zo te woord om je probleem op te lossen.”* Hierop volgde een korte piep en opnieuw een bandje met de tekst: *“Er is nog 1 wachtende voor u.”* Gevolgd door muziektönen. Vervolgens een bandje met: *“Wij staan u zo spoedig mogelijk te woord, de volgende vrije lijn is voor u gereserveerd.”* Gevolgd door muziektönen.

Vervolgens kreeg de toezichthoudend ambtenaar een medewerkster aan de lijn die meldde: *“Klantenservice goedendag.”* De toezichthoudend ambtenaar antwoordde met: *“Ja, goedendag.”* De medewerkster zei: *“Ik heb nog één en ander...[onverstaanbaar] ik kom er nu nog even niet uit. Mijn collega belt u zo terug en dat is meestal binnen 15 minuten.”* De toezichthoudend ambtenaar antwoordde met: *“Oké.”* De medewerkster zei: *“Ja.”* De toezichthoudend ambtenaar antwoordde met: *“Oké, ja, nou ja, dat is prima, dat is goed dan wacht ik even totdat ik een belletje krijg.”* De medewerkster zei: *“Dat is goed. Ja, is goed, fijne dag.”* De verbinding werd verbroken. Het telefoongesprek via 0900-2220555 duurde 11 minuten.

Na 14 minuten werd de toezichthoudend ambtenaar op [vertrouwelijk] teruggebeld met een anoniem telefoonnummer en werd de toezichthoudend ambtenaar binnen 40 seconden doorverbonden met Bol.com. Vervolgens heeft de toezichthoudend ambtenaar de verbinding verbroken.

Op 7 maart 2024 heeft een toezichthoudend ambtenaar naar het informatienummer 0900-2220555 gebeld. De toezichthoudend ambtenaar hoorde de volgende melding: *“Dit informatienummer kost 70 eurocent per minuut met een maximum van €35 plus uw gebruikelijke belkosten”*. Hierop volgde een korte piep en een bandje met de tekst: *“Welkom bij de klantenservice tech. We helpen u graag met al uw vragen. We schakelen u niet extern door, maar u wordt geholpen door een specialist. Indien nodig bellen we u kosteloos terug en beantwoorden uw vragen. Een ogenblik, u wordt doorverbonden met een van onze deskundige medewerkers. Wij verbinden u nu door met één van onze medewerkers.”* Er volgde een korte piep. Daarna kwam een bandje met de tekst: *“Er is nog één wachtende voor u.”*, gevolgd door muziektönen. *“We staan u zo spoedig mogelijk te woord. De volgende vrije lijn is voor u gereserveerd.”*, gevolgd door muziektönen. Deze teksten werden meermaals herhaald.

Na acht minuten kreeg de toezichthoudend ambtenaar een medewerker aan de lijn met de volgende tekst: *“Goedendag, u spreekt met [vertrouwelijk] van de klantenservice van verschillende bedrijven en websites. Belt u voor de bedrijfstechnische klantenservice.nl, aanbouw.com, klantenservicetech.nl, bol.com of belt u voor een ander bedrijf?”* De toezichthoudend ambtenaar antwoordde met: *“Hallo, ik bel voor Bol.com”*. De medewerker zei: *“Helemaal goed. Voordat ik uw vraag beantwoord stel ik u op de hoogte dat dit wordt opgenomen voor kwaliteitscontrole. Wat is uw vraag?”* De toezichthoudend ambtenaar zei: *“Ik heb een geluidsspeaker besteld, maar na een week doet die het niet meer. Dus ik wil het retourneren.”* De medewerker zei: *“Oké, gaan we eens even meekijken. Wat is de postcode en het huisnummer waar het om gaat?”* De toezichthoudend ambtenaar antwoordde: *“Postcode is [vertrouwelijk] en het huisnummer [vertrouwelijk].”* De medewerker vroeg: *“En de letters van de postcode?”* De toezichthoudend ambtenaar antwoordde: *“Oh, dat is [vertrouwelijk].”* De medewerker antwoordde: *“Ja, welk e-mailadres wordt gebruikt?”* De toezichthoudend ambtenaar zei: *“[vertrouwelijk].”* De medewerker zei: *“En welke achternaam staat alles op?”* De toezichthoudend ambtenaar antwoordde: *“[vertrouwelijk].”* De medewerker zei: *“Oké en op welk telefoonnummer bent u bereikbaar?”* De toezichthoudend ambtenaar zei: *“Dat is [vertrouwelijk].”* De medewerker zei: *“Helemaal goed. Ik ga het erbij pakken en kijken hoe of wat. Momentje.”* De toezichthoudend ambtenaar hoorde vervolgens een bandje met muziektönen.

Daarna hoorde de toezichthoudend ambtenaar een bandje met andere muziektönen, gevolgd met de tekst: *“Een ogenblik geduld nog alstublieft. Ik kom zo bij u terug.”* Gevolgd door muziektönen. Vervolgens hoorde de toezichthoudend ambtenaar een bandje: *“Op dit moment zijn wij een en ander aan het controleren. Wij komen zo bij u terug. De wachttijd tot onze medewerker bij u terugkomt is maximaal twee minuten. Nog een ogenblik geduld alstublieft.”* Vervolgens: *“Eén moment geduld nog alstublieft. Een collega van mij neemt het gesprek over. Dat is de tweedelijns specialist. Zij staat je zo te woord om je probleem op te lossen.”*

Na acht minuten kwam er een andere medewerker aan de lijn met de volgende tekst: *“Klantenservice goedendag. Ik heb het een en ander nagekeken, maar ik kom er nu nog niet uit. Mijn collega belt u zo terug. En dat is meestal binnen vijftien minuten.”* De toezichthoudend ambtenaar zei: *“Oké.”* De medewerker zei: *“Is goed en een fijne dag.”* Vervolgens werd de verbinding verbroken. Het telefoongesprek via 0900-2220555 duurde 18 minuten.

Na zestien minuten werd de toezichthoudend ambtenaar gebeld op het nummer [vertrouwelijk] door een anoniem nummer. Er werd door een medewerker opgenomen met de volgende tekst: *“Goedendag, u spreekt met [onverstaanbaar]. Ik ben van de klantenservice. U heeft zojuist een collega gesproken.”* De toezichthoudend ambtenaar zei: *“Ja.”* De medewerker zei: *“Oké, ik heb het een en ander uitgezocht en ik ga u nu doorverbinden met de juiste persoon. U belde aanvankelijk het verkeerde nummer.”* De toezichthoudend ambtenaar zei: *“Oké, dank u wel.”* De medewerker zei: *“Een momentje.”* Vervolgens hoorde de toezichthoudend ambtenaar muziektönen.

Na ongeveer vijf seconden hoorde de toezichthoudend ambtenaar de volgende tekst: *“Welkom bij Bol.com. Maak alsjeblieft een keuze uit de volgende drie mogelijkheden. For English please press one. Toets twee als je de klantenservice wil spreken.”* De toezichthoudend ambtenaar heeft twee gekozen. Vervolgens hoorde de toezichthoudend ambtenaar: *“Welkom bij Bol.com. Supersnel geholpen worden? Met een bestelnummer of klantnummer kunnen we direct voor je aan de slag. Tot slot dit gesprek kan worden*

opgenomen voor trainings- en validiteitsdoeleinden.” Vervolgens heeft de toezichthoudend ambtenaar de verbinding verbroken.

Op **11 maart 2024** heeft een toezichthoudend ambtenaar naar het informatienummer 0900-2220555 gebeld. De toezichthoudend ambtenaar hoorde de volgende melding: *“Dit informatienummer kost 70 eurocent per minuut met een maximum van €35 plus uw gebruikelijke belkosten”*. Hierop volgde een korte piep en een bandje met de tekst: *“Welkom bij de klantenservice Tech. We helpen u graag met al uw vragen. We schakelen u niet extern door, maar u wordt geholpen door een specialist. Indien nodig bellen we u kosteloos terug en beantwoorden uw vragen. Een ogenblik, u wordt doorverbonden met een van onze deskundige medewerkers. Wij verbinden u nu door met één van onze medewerkers.”* Er volgde een korte piep en vervolgens een bandje met muziektonen. Daarna kwam een bandje met de tekst: *“We staan u zo spoedig mogelijk te woord. De volgende vrije lijn is voor u gereserveerd.”*, gevolgd door muziektonen.

Na 1 minuut en 54 seconden kreeg de toezichthoudend ambtenaar een medewerker aan de lijn met de volgende tekst: *“Welkom bij de klantenservice, wij verzorgen de klantenservice van diverse merken en producten. Hoe kan ik u helpen?”* De toezichthoudend ambtenaar antwoordde: *“Goedemorgen, u spreekt met [vertrouwelijk].”* De medewerker zei: *“Goedemorgen [vertrouwelijk], hoe kan ik u helpen?”* De toezichthoudend ambtenaar antwoordde: *“Ik bel voor een product dat niet werkt, een koffiemachine. Het lekt.”* De medewerker zei: *“Sorry voor het ongerief. Wat is uw naam?”* De toezichthoudend ambtenaar antwoordde: *“[vertrouwelijk].”* De medewerker zei: *“Oké, wat is de postcode?”* De toezichthoudend ambtenaar antwoordde: *“[vertrouwelijk].”* De medewerker zei: *“Wat is het huisnummer?”* De toezichthoudend ambtenaar antwoordde: *“[vertrouwelijk].”* De medewerker zei: *“Is het nummer waarmee u gebeld hebt het telefoonnummer waar u bereikbaar op bent?”* De toezichthoudend ambtenaar antwoordde: *“Ja, wilt u dat nummer?”* De medewerker zei: *“Ja.”* De toezichthoudend ambtenaar antwoordde: *“[vertrouwelijk].”* De medewerker zei: *“Oké, mevrouw, als laatste mag ik uw e-mailadres?”* De toezichthoudend ambtenaar antwoordde: *“Dat is [vertrouwelijk].”* De medewerker zei: *“Een algemene vraag bij deze voor u. Over welke van onze websites gaat de vraag? Gaat het om Technische klantenservice.nl, klantenservicetech.nl of de aanbouw?”* De toezichthoudend ambtenaar antwoordde: *“De eerste.”* De medewerker zei: *“Oké mevrouw, moment alstublieft, Wij uitzoeken ‘t even voor u uit en ik ben zo bij u terug.”* De toezichthoudend ambtenaar antwoordde: *“Oké.”* De medewerker zei: *“Tot uw dienst.”*

Daarna hoorde de toezichthoudend ambtenaar een bandje met muziektonen, gevolgd met de tekst: *“Een ogenblik geduld nog alstublieft. Ik kom zo bij u terug.”* Gevolgd door muziektonen. Vervolgens hoorde de toezichthoudend ambtenaar een bandje: *“Op dit moment zijn wij een en ander aan het controleren. Wij komen zo bij u terug. De wachttijd tot onze medewerker bij u terugkomt is maximaal twee minuten. Nog een ogenblik geduld alstublieft.”* Vervolgens: *“Eén moment geduld nog alstublieft. Een collega van mij neemt het gesprek over. Dat is de tweedelijns specialist. Zij staat je zo te woord om je probleem op te lossen.”*

Na enkele minuten kwam de tweedelijns specialist aan de lijn met de volgende tekst: *“Klantenservice goedendag. Ik heb het een en ander nagekeken, maar ik kom er nu nog even niet uit. Mijn collega die belt u zo terug. En dat is meestal binnen vijftien minuten.”* De toezichthoudend ambtenaar zei: *“Oké.”* De medewerker zei: *“Ja?”* De toezichthoudend ambtenaar zei: *“Ja, oké.”* De medewerker zei: *“Is goed, een fijne dag.”* De toezichthoudend ambtenaar zei: *“Dank u wel.”* Vervolgens werd de verbinding verbroken. Het telefoongesprek via 0900-2220555 duurde 9 minuten. De toezichthoudend ambtenaar is niet teruggebeld.