



## Besluit

### Besluit tot intrekking van de toekenning van 0900-4042404

Ons kenmerk : ACM/UIT/619678  
Zaaknummer : ACM/23/185998  
Datum : 16 april 2024

**Besluit van de Autoriteit Consument en Markt tot intrekking van de toekenning van het informatienummer 0900-4042404 aan Bouwbedrijf Noordborgh 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 Bouwbedrijf Noordborgh B.V. bellers bij oproepen naar het informatienummer 0900-4042404 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 Bouwbedrijf Noordborgh 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 1 mei 2023 is het informatienummer 0900-4042404 door de ACM toegekend aan Bouwbedrijf Noordborgh B.V. (Bouwbedrijf Noordborgh).<sup>1</sup> Bouwbedrijf Noordborgh is tevens de nummergebruiker.
4. Toezichthoudend ambtenaren van de ACM hebben het informatienummer 0900-4042404 op 26 februari, 4 en 13 maart 2024 gebeld. Hierbij is vastgesteld dat Bouwbedrijf Noordborgh via het informatienummer 0900-4042404 bellers lang aan de lijn houdt zonder aan hen een dienst te verlenen. Het tarief voor oproepen naar het informatienummer bedraagt € 0,80 per minuut. De desbetreffende toezichthoudend ambtenaren hebben verslagen van ambtshandeling van de controles opgemaakt.<sup>2</sup>
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 0900-4042404 en de aan dit nummer gerelateerde betaling voor een periode van vier weken op te schorten.<sup>3</sup> 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 Bouwbedrijf Noordborgh met het gebruik van het informatienummer 0900-4042404 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 belgegevens van het informatienummer 0900-4042404 bij VodafoneZiggo opgevraagd.<sup>4</sup> In de periode van 1 januari t/m 29 maart 2024 werd er **[10-60]** keer naar het informatienummer 0900-4042404 gebeld. Deze gesprekken hebben in totaal **[100-400]** minuten geduurd.
7. Bouwbedrijf Noordborgh is per brief van de aanwijzingen op de hoogte gesteld.<sup>5</sup> Hierbij heeft de ACM Bouwbedrijf Noordborgh in de gelegenheid gesteld om een schriftelijke zienswijze in te dienen.

<sup>1</sup> ACM/UITNR/094175.

<sup>2</sup> ACM/INT/496249, ACM/INT/497009 en ACM/INT/497756.

<sup>3</sup> ACM/UIT/607821.

<sup>4</sup> ACM/IN/855114 en ACM/IN/862073.

<sup>5</sup> ACM/UIT/607825.

8. Bouwbedrijf Noordborgh heeft geen zienswijze ingediend.

## 4. Juridisch kader

9. 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 en kennelijk misbruik van de tarifiering.

### 4.1. Bevoegdheid ACM

10. 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

11. 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.
12. 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.
13. 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:
- 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.
14. In de toelichting<sup>6</sup> 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»).”*

---

<sup>6</sup> Stb. 2008, 119, p. 8.

## 5. Beoordeling ACM

15. In deze paragraaf concludeert de ACM tot de intrekking van de toekenning van het informatienummer 0900-4042404. 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 0900-4042404

16. Zoals beschreven in de verslagen van ambtshandeling 26 februari, 4 en 13 maart 2024 hebben toezichthoudend ambtenaren naar het informatienummer 0900-4042404 gebeld. Tijdens de controles hebben de toezichthoudend ambtenaren vastgesteld dat de praktijk van Bouwbedrijf Noordborgh erop is gericht om de duur van oproepen naar het informatienummer 0900-4042404 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

17. 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.
18. Gegeven de controles van de ACM, concludeert de ACM dat de handelwijze van Bouwbedrijf Noordborgh met betrekking tot het informatienummer 0900-4042404, 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 Bouwbedrijf Noordborgh met het informatienummer 0900-4042404 op 26 februari, 4 en 13 maart 2024 kennelijk misbruik heeft gemaakt van de tarifiering van het nummer. Bouwbedrijf Noordborgh heeft het informatienummer 0900-4042404 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.

### 5.3. Intrekking van de toekenning van het informatienummer 0900-4042404

19. De ACM overweegt dat reeds op grond van de constatering dat Bouwbedrijf Noordborgh misbruik heeft gemaakt van de tarifiering van het informatienummer 0900-4042404, intrekking van de toekenning van het nummer gerechtvaardigd is. Uit de toelichting<sup>7</sup> 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.<sup>8</sup> 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 Bouwbedrijf Noordborgh de mogelijkheid heeft de tarifiering van het informatienummer 0900-4042404 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 Bouwbedrijf Noordborgh om het nummer te blijven gebruiken. De ACM ziet in dit geval geen bijzondere omstandigheden die rechtvaardigen om van handhaving af te zien.

<sup>7</sup> Kamerstukken II 2005/06, 30 537, nr. 3, p. 11.

<sup>8</sup> Kamerstukken II 2005/06, 30 537, nr. 3, p. 25.

20. Gelet op voornoemde omstandigheden is de intrekking van de toekenning van het informatienummer 0900-4042404 naar het oordeel van de ACM gerechtvaardigd en proportioneel. Het belang om consumenten te beschermen, weegt zwaarder dan zowel het belang van Bouwbedrijf Noordborgh om het nummer te blijven gebruiken, als het belang van Bouwbedrijf Noordborgh om het nummer te behouden.

## 6. Dictum

21. De Autoriteit Consument en Markt stelt vast dat Bouwbedrijf Noordborgh B.V. in elk geval in de periode 26 februari t/m 13 maart 2024 kennelijk misbruik heeft gemaakt van de tarifiering van het informatienummer 0900-4042404 zoals bedoeld in artikel 4.4 van de Telecommunicatiewet jo. artikel 3.6b van het Besluit universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen.
22. De Autoriteit Consument en Markt trekt daarom de toekenning in van het informatienummer 0900-4042404 aan Bouwbedrijf Noordborgh 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 0906-4042404

Op **26 februari 2024** heeft een toezichthoudend ambtenaar naar het informatienummer 0900-4042404 gebeld. De toezichthoudend ambtenaar hoorde de volgende melding: *“Dit informatienummer kost 80 eurocent per minuut met een maximum van €40 plus uw gebruikelijke belkosten”*. Hierop volgde een korte piep en een bandje met de tekst: *“Welkom bij de technische klantenservice Noord. 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 medewerkers. Wij verbinden u nu door met één van onze medewerkers.”* Er volgde een korte piep.

Daarna kwam een bandje met de tekst: *“Kijk voor meer informatie op onze website.”* Hierop volgde een wachtoon en daarna het bandje met opnieuw de tekst: *“Kijk voor meer informatie op onze website.”*, gevolgd door een wachtoon. Deze wachtoon en tekst werden meermaals herhaald en na 50 minuten werd de verbinding (automatisch) verbroken. De telefoon is niet opgenomen.

Op **4 maart 2024** heeft een toezichthoudend ambtenaar naar het informatienummer 0900-4042404 gebeld. De toezichthoudend ambtenaar hoorde de volgende melding: *“Dit informatienummer kost 80 eurocent per minuut met een maximum van €40 plus uw gebruikelijke belkosten”*. Hierop volgde een korte piep en een bandje met de tekst: *“Welkom bij de technische klantenservice Noord. 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 vraag. Een ogenblik, u wordt doorverbonden met een van onze medewerkers. Wij verbinden je nu door met één van onze medewerkers.”* Er volgde een korte piep.

Daarna kwam een bandje met de tekst: *“Kijk voor meer informatie op onze website.”* Deze tekst wordt om de zoveel tijd herhaald. Er volgt enkel een pieppiep toon en dan weer de tekst: *“Kijk voor meer informatie op onze website.”* Deze tekst werd gedurende de 30 minuten meermaals herhaald. Na 30 minuten in de wacht te hebben gestaan heeft de toezichthoudend ambtenaar de verbinding verbroken.

Op **13 maart 2024** heeft een toezichthoudend ambtenaar naar het informatienummer 0900-4042404 gebeld. De toezichthoudend ambtenaar hoorde de volgende melding: *“Dit informatienummer kost 80 eurocent per minuut met een maximum van €40 plus uw gebruikelijke belkosten”*. Hierop volgde een korte piep en een bandje met de tekst: *“Welkom bij de technische klantenservice Noord. 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 vraag. Een ogenblik, u wordt doorverbonden met een van onze medewerkers. Wij verbinden je nu door met één van onze medewerkers.”* Er volgde een korte piep.

Daarna kwam een bandje met de tekst: *“Kijk voor meer informatie op onze website.”* Deze tekst wordt om de zoveel tijd herhaald. Er volgt enkel een pieppiep toon en dan weer de tekst: *“Kijk voor meer informatie op onze website.”* Deze tekst werd gedurende 30 minuten meermaals herhaald. Na 30 minuten in de wacht te hebben gestaan heeft de toezichthoudend ambtenaar de verbinding verbroken.