



## Besluit

### Besluit tot intrekking van de toekenning van 0900-4045404

Ons kenmerk : ACM/UIT/619765  
Zaaknummer : ACM/23/185999  
Datum : 16 april 2024

**Besluit van de Autoriteit Consument en Markt tot intrekking van de toekenning van het informatienummer 0900-4045404 aan Vliet 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 Vliet B.V. bellers bij oproepen naar het informatienummer 0900-4045404 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 Vliet 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 6 maart 2023 is het informatienummer 0900-4045404 door de ACM toegekend aan Vliet B.V. (Vliet).<sup>1</sup> Vliet is tevens de nummergebruiker.
4. Toezichthoudend ambtenaren van de ACM hebben het informatienummer 0900-4045404 op 26 februari, 28 februari en 7 maart 2024 gebeld. Hierbij is vastgesteld dat Vliet via het informatienummer 0900-4045404 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 0900-4045404 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 Vliet met het gebruik van het informatienummer 0900-4045404 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 0900-4045404 bij VodafoneZiggo opgevraagd.<sup>4</sup> In de periode van 1 januari t/m 29 maart 2024 werd er **[500-800]** keer naar het informatienummer 0900-4045404 gebeld. Deze gesprekken hebben in totaal **[3.000-5.000]** minuten geduurd.
7. Vliet is per brief van de aanwijzingen op de hoogte gesteld.<sup>5</sup> Hierbij heeft de ACM Vliet in de gelegenheid gesteld om een schriftelijke zienswijze in te dienen.
8. Vliet heeft geen zienswijze ingediend.

<sup>1</sup> ACM/UITNR/093589.

<sup>2</sup> ACM/INT/496250, ACM/INT/496245 en ACM/INT/498584.

<sup>3</sup> ACM/UIT/607841.

<sup>4</sup> ACM/IN/855107 en ACM/IN/862072.

<sup>5</sup> ACM/UIT/607843.

*Eerdere zaak Vliet met betrekking tot informatienummers*

9. Bij besluit van 21 maart 2023<sup>6</sup> heeft de ACM de toekenning van het informatienummer 0906-4045404 dat aan Vliet was toegekend, ingetrokken vanwege kennelijk misbruik van de tarifiering van het informatienummer.

## 4. Juridisch kader

10. 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

11. 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

12. 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.
13. 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.
14. 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.
15. In de toelichting<sup>7</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> ACM/UIT/593105.

<sup>7</sup> Stb. 2008, 119, p. 8.

## 5. Beoordeling ACM

16. In deze paragraaf concludeert de ACM tot de intrekking van de toekenning van het informatienummer 0900-4045404. 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 0900-4045404

17. Zoals beschreven in de verslagen van ambtshandeling 26 februari, 28 februari en 7 maart 2024 hebben toezichthoudend ambtenaren naar het informatienummer 0900-4045404 gebeld. Tijdens de controles hebben de toezichthoudend ambtenaren vastgesteld dat de praktijk van Vliet erop is gericht om de duur van oproepen naar het informatienummer 0900-4045404 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

18. 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.
19. Gegeven de controles van de ACM, concludeert de ACM dat de handelwijze van Vliet met betrekking tot het informatienummer 0900-4045404, 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 Vliet met het informatienummer 0900-4045404 op 26 februari, 28 februari en 7 maart 2024 kennelijk misbruik heeft gemaakt van de tarifiering van het nummer. Vliet heeft het informatienummer 0900-4045404 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 0900-4045404

20. De ACM overweegt dat reeds op grond van de constatering dat Vliet misbruik heeft gemaakt van de tarifiering van het informatienummer 0900-4045404, intrekking van de toekenning van het nummer gerechtvaardigd is. Uit de toelichting<sup>8</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>9</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 Vliet de mogelijkheid heeft de tarifiering van het informatienummer 0900-4045404 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 Vliet om het nummer te blijven gebruiken. De ACM ziet in dit geval geen bijzondere omstandigheden die rechtvaardigen om van handhaving af te zien.
21. Gelet op voornoemde omstandigheden is de intrekking van de toekenning van het informatienummer 0900-4045404 naar het oordeel van de ACM gerechtvaardigd en proportioneel. Het belang om

<sup>8</sup> Kamerstukken II 2005/06, 30 537, nr. 3, p. 11.

<sup>9</sup> Kamerstukken II 2005/06, 30 537, nr. 3, p. 25.

consumenten te beschermen, weegt zwaarder dan zowel het belang van Vliet om het nummer te blijven gebruiken, als het belang van Vliet om het nummer te behouden.

## 6. Dictum

22. De Autoriteit Consument en Markt stelt vast dat Vliet B.V. in elk geval in de periode 26 februari t/m 7 maart 2024 kennelijk misbruik heeft gemaakt van de tarifiering van het informatienummer 0900-4045404 zoals bedoeld in artikel 4.4 van de Telecommunicatiewet jo. artikel 3.6b van het Besluit universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen.
23. De Autoriteit Consument en Markt trekt daarom de toekenning in van het informatienummer 0900-4045404 aan Vliet 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.

De Minister van Economische Zaken en Klimaat,  
namens deze:

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 0900-4045404

Op **26 februari 2024** heeft een toezichthoudend ambtenaar het informatienummer 0900-4045404 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. 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.”* Daarna hoorde de toezichthoudend ambtenaar een bandje met muziektonen.

Na 13 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] klantenservice.nl [onverstaanbaar] of belt u voor een ander bedrijf?”* De toezichthoudend ambtenaar antwoordde met: *“Ja, ik bel voor een aankoop bij Bol.com.”* De medewerkster zei: *“Bol.com, helemaal goed, voordat ik uw vraag beantwoord stel ik u op de hoogte dat dit gesprek wordt opgenomen voor kwaliteitsdoeleinden. Wat is uw vraag?”* De toezichthoudend ambtenaar antwoordde met: *“Ik heb een strijkijzer gekocht en die kwam eigenlijk, die is al stuk uit de doos.”* De medewerkster zei: *“Ok, gaan we eens even meekijken. Wat is de postcode en huisnummer waarom het gaat?”* De toezichthoudend ambtenaar antwoordde met: *“Dat is [vertrouwelijk].”* De medewerkster zei: *“En welk emailadres gebruikt u?”* De toezichthoudend ambtenaar antwoordde met: *“Het emailadres is [vertrouwelijk].”* De medewerkster zei: *“Welke achternaam hoort daarbij?”* De toezichthoudend ambtenaar antwoordde met: *“Dat is [vertrouwelijk].”* De medewerkster zei: *“En op welk telefoonnummer bent u te bereiken?”* De toezichthoudend ambtenaar antwoordde met: *“Ik ben te bereiken, op 06 dat is het makkelijkste en dat is [vertrouwelijk].”* De medewerkster zei: *“[vertrouwelijk].”* De toezichthoudend ambtenaar antwoordde met: *“Ja.”* De medewerkster zei: *“Helemaal goed, ik ga hem erbij pakken kijken hoe we dat netjes oplossen, een momentje alstublieft.”*

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 één en ander aan het controleren. Wij komen zo bij u terug. De wachttijd tot onze medewerkster 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 muziektonen. Vervolgens hoorde de toezichthoudend ambtenaar een bandje met: *“De wachttijd is ongeveer 4 minuten.”* Gevolgd door muziektonen. Vervolgens hoorde de toezichthoudend ambtenaar een bandje met: *“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 muziektonen. Vervolgens een bandje met: *“Wij staan u zo spoedig mogelijk te woord, de volgende vrije lijn is voor u gereserveerd.”* Gevolgd door muziektonen.

Vervolgens kreeg de toezichthoudend ambtenaar een medewerkster aan de lijn die meldde: *“Klantenservice goedendag. Ik heb één en ander nagekeken, maar ik kom er even niet uit. Een collega van mij belt u zo terug en dat is meestal binnen 15 minuten, ja?”* De toezichthoudend ambtenaar antwoordde met: *“Ja, dat is goed.”* De medewerkster zei: *“Ok, sorry meneer. Fijne dag voor u.”* De toezichthoudend ambtenaar antwoordde met: *“Ok, dank u wel.”* De verbinding werd verbroken. Het telefoongesprek met het nummer 0900-404504 duurde 11 minuten.

Na 13 minuten werd de toezichthoudend ambtenaar op [vertrouwelijk] teruggebeld door een anoniem telefoonnummer en werd de toezichthoudend ambtenaar binnen 20 seconden doorverbonden met Bol.com. Vervolgens heeft de toezichthoudend ambtenaar de verbinding verbroken.

Op **28 februari 2024** heeft een toezichthoudend ambtenaar het informatienummer 0900-4045404 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. 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: *“We staan u zo spoedig mogelijk te woord. De volgende vrije lijn is voor u gereserveerd.”*, gevolgd door muziektonen. Deze teksten werden meermaals herhaald.

Na drie 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 bedrijfstechische klantenservice.nl, bouw.com, klantenservicetech.nl, bol.com of belt u voor een ander bedrijf?”* De toezichthoudend ambtenaar antwoordde met: *“Hoi, 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 had een broodrooster besteld, maar die is stuk aangekomen. Dus ik vroeg mij af of ik die kan terugsturen.”* De medewerker zei: *“Gaan we meekijken. Wat is de postcode en het huisnummer waar het om gaat?”* De toezichthoudend ambtenaar antwoordde: *“Dat is [vertrouwelijk]. En dan [vertrouwelijk].”* De medewerker vroeg: *“Oké en welk e-mailadres is gebruikt?”* De toezichthoudend ambtenaar zei: *“[vertrouwelijk].”* De medewerker zei: *“En alles staat op de naam [vertrouwelijk]?”* De toezichthoudend ambtenaar antwoordde: *“Ja.”* De medewerker zei: *“Ik ga hem erbij pakken. 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 muziektonen.

Daarna hoorde de toezichthoudend ambtenaar een bandje met andere 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 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 kwam er 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 0900-4045404 duurde 12 minuten.

Na zes 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 [vertrouwelijk]. 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.”* De toezichthoudend ambtenaar zei: *“Oké, dank u wel.”* De medewerker zei: *“Een momentje.”* Vervolgens hoorde de toezichthoudend ambtenaar muziektonen.

Na ongeveer vijf seconden hoorde de toezichthoudend ambtenaar de volgende tekst: *“[...] 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 heb 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 7 maart 2024 heeft een toezichthoudend ambtenaar het informatienummer 0900-4045404 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. 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: *“Er is nog 1 wachtende voor u.”* De toezichthoudend ambtenaar hoorde vervolgens een bandje met muziektonen: *“We staan u zo spoedig mogelijk te woord. De volgende vrije lijn is voor u gereserveerd.”*, gevolgd door muziektonen. Deze teksten werden meermaals herhaald.

Na vijf minuten 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]. Ik bel voor een stofzuiger van mij die niet werkt.”* De medewerker zei: *“Ja, de stofzuiger doet het niet?”* De toezichthoudend ambtenaar antwoordde: *“Dat klopt. De stofzuiger is besteld bij Bol.com.”* De medewerker zei: *“Wat is uw naam?”* De toezichthoudend ambtenaar antwoordde: *“[vertrouwelijk].”* De medewerker zei: *“Wat is de postcode [vertrouwelijk]?”* 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: *“Dat is [vertrouwelijk].”* De medewerker zei: *“Kunt u het nogmaals herhalen? 06-?”* De toezichthoudend ambtenaar antwoordde: *“Dat is [vertrouwelijk].”* De medewerker zei: *“Ik herhaal: [vertrouwelijk].”* De toezichthoudend ambtenaar antwoordde: *“Klopt.”* De medewerker zei: *“En uw adres is [vertrouwelijk]?”* De toezichthoudend ambtenaar antwoordde: *“Klopt.”* 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: *“Kunt u dat nog een keer herhalen?”* De medewerker zei: *“Over welke van onze websites gaat de vraag? Gaat het om Technische klantenservice.nl, klantenservicetech.nl of de aanbouw?”* De toezichthoudend ambtenaar antwoordde: *“Ik heb de laatste niet goed verstaan.”* De medewerker zei: *“Oké mevrouw, ik zie dat u de vraag niet snapt. Geen probleem. Wij gaan het nu voor u uitzoeken en ik ben zo bij u terug. Moment alstublieft.”* De toezichthoudend ambtenaar antwoordde: *“Oké.”*

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 vier 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 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, dank u wel.”* De medewerker zei: *“Is goed, een fijne dag, doeg.”* De toezichthoudend ambtenaar zei: *“Dag mevrouw.”* Vervolgens heeft de toezichthoudend ambtenaar de verbinding verbroken. Het telefoongesprek via 0900-4045404 duurde 14 minuten.

Na twee 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 [vertrouwelijk], u spreekt met [vertrouwelijk] van de klantenservice.”* De toezichthoudend ambtenaar zei: *“Goedendag.”* De medewerker zei: *“U had zojuist met een collega van me gesproken. Klopt dat?”* De toezichthoudend ambtenaar zei: *“Dat klopt.”* De medewerker zei: *“Oké, dan ik ga u nu doorverbinden met een andere collega van mij, van Bol.com zelf die u dan verder gaat kunnen helpen. Want er staat dat u op*



---

*een verkeerd nummer had gebeld. Maar geen probleem, als ik u nu doorverbind hoeft u niet te betalen voor het gesprek hoor. Het is geheel gratis.*" De toezichthoudend ambtenaar zei: *"Heel fijn, dank u wel."* De medewerker zei: *"Graag gedaan, een momentje."* De toezichthoudend ambtenaar zei: *"Dank u."*

Vervolgens hoorde de toezichthoudend ambtenaar muziektonen.

Na ongeveer 20 seconden hoorde de toezichthoudend ambtenaar de volgende tekst: *"Toets 3 voor overige zaken."* Vervolgens hoorde de toezichthoudend ambtenaar een korte piep en de tekst: *"Please press one, toets 2 als je de klantenservice wilt spreken, toets 3 voor overige zaken."* Vervolgens hoorde de toezichthoudend ambtenaar: *"Welkom bij Bol.com. Supersnel geholpen worden? Met een bestelnummer of klantnummer kunnen we direct aan de slag. Tot slot dit gesprek kan worden opgenomen voor trainings- en kwaliteitsdoeleinden."* Hierna heeft de toezichthoudend ambtenaar de verbinding verbroken.