



## Besluit

### Besluit tot intrekking informatienummer 0900-9386

Ons kenmerk : ACM/UIT/607363  
Zaaknummer : ACM/23/185299  
Datum : 13 oktober 2023

**Besluit van de Autoriteit Consument en Markt tot intrekking van de toekenning van het informatienummer 0900-9386 aan Massxess B.V. op grond van artikel 4.7, vierde lid, aanhef en onder a en c, van de Telecommunicatiewet jo. artikel 1b, derde lid van het Nummerplan telefoon- en ISDN-diensten.**

### Samenvatting

1. De Autoriteit Consument en Markt (ACM) heeft het informatienummer 0900-9386 toegekend aan Massxess B.V. (Massxess). Massxess is nummerhouder van dit informatienummer en LERG SL (LERG) is de nummergebruiker. De ACM heeft vastgesteld dat LERG het informatienummer niet conform de bestemming zoals bepaald in het nummerplan, heeft gebruikt. Daarnaast voldoet Massxess niet meer aan de voorwaarden om in aanmerking te komen voor toekenning van het informatienummer. De ACM trekt daarom de toekenning van het informatienummer 0900-9386 aan Massxess in.

### 1. Inleiding

2. De ACM kent op aanvraag informatienummers toe en houdt toezicht op het gebruik van informatienummers. Zowel nummerhouders als 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 het nummer.
3. Op 16 december 2022 is het Nummerplan telefoon- en ISDN-diensten (nummerplan) met betrekking tot de 090x-nummerreeks gewijzigd. Deze wijziging betreft een verbod op het via informatienummers aanbieden van betaalde diensten met een doorschakelfunctionaliteit.
4. Volgens de toelichting bij deze nummerplanwijziging is de doelstelling hiervan drievoudig: (1) voorkomen dat doorschakelen afbreuk doet aan de bestemming van nummers, zoals gratis 0800-nummers, (2) beter beschermen van consumenten en bedrijven tegen onverwacht hoge kosten als gevolg van het doorschakelen bij abonnee-informatiediensten en koude doorschakeldiensten, en (3) negatieve gevolgen beperken voor bedrijven waarnaar wordt doorgeschakeld.
5. De ACM heeft de markt over de gewijzigde regelgeving geïnformeerd via een nieuwsbericht.<sup>1</sup> Tevens heeft de ACM de nummerhouders van 0906-nummers, waaronder Massxess, een brief gestuurd waarin werd gewezen op de wijziging van het Nummerplan telefoon- en ISDN-diensten en de zorgplicht van nummerhouders.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> <https://www.acm.nl/nl/publicaties/acm-gaat-met-aangescherpte-regels-strenger-optreden-tegen-doorschakeldiensten>

<sup>2</sup> ACM/UITNZP/001601.

## 2. Feiten en omstandigheden

6. Op 20 maart 2013 is het informatienummer 0900-9386 door de ACM toegekend aan Massxess.<sup>3</sup> Deze nummerhouder heeft het nummer in gebruik gegeven aan LERG.
7. Toezichthoudend ambtenaren van de ACM hebben het nummer 0900-9386 op 27 juli, 31 juli, 3 augustus en 21 augustus 2023 gebeld. Hierbij is vastgesteld dat het nummer in strijd met de hiervoor geldende regelgeving wordt gebruikt. Hiervan zijn door de desbetreffende toezichthoudend ambtenaren verslagen van ambtshandelingen opgemaakt.<sup>4</sup>
8. Op 10 augustus 2023 heeft de ACM Massxess via e-mail verzocht om de gegevens van de nummergebruiker van het informatienummer 0900-9386.<sup>5</sup> Via een e-mail van 17 augustus 2023 heeft Massxess aangegeven dat LERG de nummergebruiker is van het informatienummer en dat LERG het informatienummer op 13 juni 2023 heeft geactiveerd bij Massxess.<sup>6</sup>
9. De ACM heeft de belgegevens van het informatienummer 0900-9386 bij VodafoneZiggo Group B.V. (VodafoneZiggo) opgevraagd. Op 16 juni 2023 is er een tarief van 90 eurocent per minuut op het informatienummer 0900-9386 gezet. Vanaf halverwege juni tot en met halverwege augustus 2023 is in totaal [2.000 – 2.500] keer naar het informatienummer 0900-9386 gebeld.<sup>7</sup> Deze gesprekken hebben in totaal [10.000 – 10.500] belminuten geduurd.
10. Op 21 augustus 2023 heeft de ACM VodafoneZiggo aanwijzingen gegeven om de aankiesbaarheid van het informatienummer 0900-9386 en de daaraan gerelateerde betaling aan Massxess voor vier weken op te schorten.<sup>8</sup> Op 13 september 2023 heeft de ACM deze termijn met vier weken verlengd.<sup>9</sup>
11. Per afzonderlijke brieven van 22 augustus 2023 heeft de ACM Massxess<sup>10</sup> en LERG<sup>11</sup> geïnformeerd dat zij de aankiesbaarheid van het nummer 0900-9386 en de bijbehorende betaling voor vier weken heeft opgeschort. Daarin heeft de ACM Massxess en LERG in de gelegenheid gesteld om een zienswijze te geven. De ACM heeft geen reactie ontvangen van Massxess. In zijn e-mail van 24 augustus 2023 heeft LERG als volgt gereageerd: “Goededag. Bedankt voor de informatie. Ik heb contact met ACM. Ik hou je op de hoogte.” De ACM heeft geen andere reactie van LERG ontvangen. Op 13 september 2023 heeft de ACM Massxess en LERG per afzonderlijke brieven geïnformeerd over de verlenging van de opschorting van het nummer 0900-9386 met vier weken.<sup>12</sup>
12. Op 18 september 2023 heeft de ACM per e-mail aan Massxess een verzoek gestuurd tot het verstrekken van informatie over de invulling die zij geeft aan de zorgplicht. Ook heeft zij Massxess verzocht om een afschrift van de gesloten overeenkomst met LERG.<sup>13</sup> Op 25 september 2023 heeft de ACM de reactie van Massxess ontvangen<sup>14</sup>, waarin Massxess over haar invulling van de zorgplicht het volgende aangaf:
  - Een bestelling kan enkel plaatsvinden indien de aanvrager akkoord gaat met de algemene leveringsvoorwaarden en acceptable use policy. Deze zijn leesbaar op de bestelpagina tijdens het bestelproces.

<sup>3</sup> ACM/UITNR/071196.

<sup>4</sup> ACM/INT/479185, ACM/INT/479186, ACM/INT/479187 en ACM/INT/478278.

<sup>5</sup> ACM/UIT/603317.

<sup>6</sup> ACM/IN/796688.

<sup>7</sup> ACM/IN/796666.

<sup>8</sup> ACM/UIT/603801.

<sup>9</sup> ACM/UIT/604563.

<sup>10</sup> ACM/UIT/603334. Op 23 augustus 2023 is de brief ook per e-mail naar Massxess gestuurd (ACM/UIT/603543).

<sup>11</sup> ACM/UIT/60335. Op 23 augustus 2023 is de brief ook per e-mail naar LERG gestuurd (ACM/UIT/603542).

<sup>12</sup> ACM/UIT/604561 en ACM/UIT/604562.

<sup>13</sup> ACM/UIT/604802.

<sup>14</sup> ACM/IN/806144.

- Een bestelling via de website (contactmakers.nl) zal altijd worden nagebeld door de supportafdeling van Massxess. *“Tijdens dit gesprek worden de wensen van het belscript besproken en geïmplementeerd. Hier vindt ook de controle plaats op onaanvaardbaar gebruik.”*
  - Bezoekers van de website worden geïnformeerd over de veranderde regelgeving die ziet op 0800-, 090x-, en 18xy-nummers.
13. Op 2 oktober 2023 heeft de ACM per e-mail aan Massxess aanvullende vragen gesteld over de invulling van de zorgplicht bij de verstrekking van het nummer 0900-9386 aan LERG.<sup>15</sup> Op 6 oktober heeft de ACM de reactie van Massxess ontvangen<sup>16</sup>, waarin Massxess het volgende aangaf:
- Op 13 juni 2023 heeft een testgesprek plaatsgevonden bij het opleveren van het servicenummer 0900-9386. Daarbij *“heeft een medewerker gesproken met de persoon die het gesprek heeft aangenomen op de eindbestemming +34637115016.”*
  - Op de vraag of er periodieke controles hebben plaatsgevonden op onaanvaardbaar gebruik van het nummer 0900-9386 door LERG antwoordde Massxess als volgt: *“Bij in gebruik name van nummers waar Massxess de nummerhouder is, is de procedure als volgt: Bij het opleveren van het servicenummer wordt er een testgesprek geplaatst. In dit gesprek wordt beoordeeld:  
(1) Of de routing werkt.  
(2) De eindbestemming (waar het gesprek vanaf het servicenummer wordt afgeleverd) bekend is met de aanvrager van het servicenummer.”*

Andere relevante feiten en eerdere zaken Massxess met betrekking tot informatienummers

14. Bij besluiten van 28 mei 2021<sup>17</sup>, 8 juni 2021<sup>18</sup> en 15 april 2022<sup>19</sup> heeft de ACM respectievelijk de toekenning van de informatienummers 0906-2121212, 0906-0400388 en 0906-0400404 die aan Massxess waren toegekend, ingetrokken vanwege kennelijk misbruik van de tarifiering van de informatienummers.
15. De ACM heeft Massxess als nummerhouder van 0906-nummers bij brief<sup>20</sup> van 18 november 2022 geïnformeerd over het verbod om via 0906-nummers betaalde doorschakeldiensten aan te bieden. In deze brief heeft de ACM over de zorgplicht van de nummerhouder het volgende opgenomen: *“De nummerhouder heeft een zorgplicht. Dit houdt in dat de nummerhouder er verantwoordelijk voor is dat het gebruik van de aan hem toegekende nummers voldoet aan de regels.<sup>21</sup> De zorgplicht brengt ook met zich mee dat u nummergebruikers van de aan uw bedrijf toegekende nummers per direct dient te informeren over deze brief en de gewijzigde regels.”*

### 3. Juridisch kader

16. Dit hoofdstuk beschrijft het juridisch kader op basis waarvan dit besluit genomen is. Eerst geeft de ACM de relevante bepalingen ten aanzien van de bevoegdheid van de ACM weer. Vervolgens schetst de ACM het juridisch kader met betrekking tot het verbod op het aanbieden van betaalde doorschakeldiensten met 0900-nummers en het niet voldoen aan de voorwaarden om in aanmerking te komen voor toekenning van het informatienummer. Ten slotte gaat de ACM in op de relevante bepaling die ziet op de zorgplicht van de nummerhouder.

<sup>15</sup> ACM/UIT/606425.

<sup>16</sup> ACM/IN/811579.

<sup>17</sup> ACM/UIT/558044.

<sup>18</sup> ACM/UIT/558115.

<sup>19</sup> ACM/UIT/576430.

<sup>20</sup> ACM/UITNRP/001601.

<sup>21</sup> Artikel 4.9, tweede lid, van de Tw.

### 3.1. Bevoegdheid ACM

17. Op grond van artikel 4.7, vierde lid, aanhef en onder a en c, 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 of de aan het toekenningsbesluit verbonden voorschriften niet nakomt en/of de nummerhouder niet meer voldoet aan de voorwaarden om in aanmerking te komen voor toekenning van dat nummer.
18. Uit de toelichting bij hoofdstuk 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 daardoor 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.<sup>22</sup>

### 3.2. Verbod op doorschakelen op grond van het nummerplan

19. Artikel 1b, derde lid, van het nummerplan luidt:  
*“Onverminderd het vierde lid, wordt een nummer uit de reeksen 0900, 0906 of 0909 niet gebruikt voor een betaalde informatiedienst waarbij wordt doorgeschakeld naar een ander nummer, tenzij, onverminderd dit verbod na een doorschakeling:*
  - a. wordt doorgeschakeld naar een ander nummer van de nummergebruiker van het nummer uit de reeks 0900, 0906 of 0909;*
  - b. de doorschakeling noodzakelijk is in het kader van een directe overeenkomst tussen de nummergebruiker van het nummer uit de reeks 0900, 0906 of 0909 en de nummergebruiker van dat andere nummer;*
  - c. er wordt doorgeschakeld naar een door de beller opgegeven buitenlands of door de ITU toegekend nummer zonder dat dit nummer door de informatiedienst vooraf wordt vermeld.”*

### 3.3. Nummerhouder voldoet niet meer aan voorwaarden voor toekenning

20. Artikel 4.7, vierde lid, aanhef en onder c, van de Tw luidt, voor zover relevant:  
*“Een toekenning kan door de Autoriteit Consument en Markt (...) worden ingetrokken, indien: (...)  
de nummerhouder niet meer voldoet aan de voorwaarden om in aanmerking te komen voor toekenning van dat nummer.”*
21. Artikel 4.3, eerste lid, aanhef en onder a, van de Tw luidt, voor zover relevant:  
*“Een toekenning wordt geweigerd, indien:  
de toekenning in strijd is met het desbetreffende nummerplan (...);”*

### 3.4. Zorgplicht nummerhouder

22. 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.”*

---

<sup>22</sup> Kamerstukken II 2005/06, 30 537, nr. 3, p. 11.

## 4. Beoordeling ACM

23. In deze paragraaf concludeert de ACM tot de intrekking van de toekenning van het informatienummer 0900-9386.
24. De ACM oordeelt hiertoe dat het gebruik van het nummer 0900-9386 in strijd is met het nummerplan. In dit kader zal de ACM de met 0900-9386 geboden dienstverlening beoordelen (paragraaf 4.1) alsmede het niet voldoen aan de voorwaarden voor het in aanmerking komen voor toekenning van het nummer. Vervolgens staat de ACM stil bij de gevolgen van de overtreding (paragraaf 4.3). Ten slotte besluit de ACM tot intrekking van de toekenning van het informatienummer 0900-9386 (paragraaf 4.4).

### 4.1. Beoordeling dienstverlening 0900-9386

25. Zoals beschreven in de verslagen van ambtshandelingen van 27 juli, 31 juli, 3 augustus en 21 augustus 2023 hebben toezichthoudend ambtenaren op voornoemde data naar het informatienummer 0900-9386 gebeld.
26. Bij elk van de controles is het volgende vastgesteld. De toezichthoudend ambtenaar hoorde de melding: *“Voor dit servicenummer betaalt u 90 cent per minuut met een maximum van 45 euro per gesprek en uw gebruikelijke belkosten”*. Daarna hoorde de toezichthoudend ambtenaar een korte pieptoon. Hierop volgde een andere geautomatiseerde stem die zei: *“Welkom bij Rabobank. Dit gesprek wordt opgenomen. Wij kunnen deze gegevens gebruiken voor trainingsdoeleinden, onderzoek en om onze afspraken terug te luisteren”*. Vervolgens hoorde de toezichthoudend ambtenaar een korte pieptoon, waarna hij dezelfde geautomatiseerde stem hoorde die zei: *“Om u zo goed mogelijk te helpen zoek ik alvast uw gegevens op. U hoeft alleen met ja of nee te antwoorden. Heeft u een betaalrekening bij Rabobank?”* De toezichthoudend ambtenaar zei: *“Ja”*. Vervolgens zei de geautomatiseerde stem: *“Oké, ik vraag u zo om uw rekeningnummer in te spreken. Daarna zoek ik uw gegevens op. Dit kan een paar seconden duren. Wat zijn de tien cijfers van uw rekeningnummer?”*.

Vervolgens heeft de toezichthoudend ambtenaar de verbinding verbroken.

Tijdens deze gesprekken hebben de toezichthoudend ambtenaren vastgesteld dat op het informatienummer 0900-9386 een betaalde doorschakeldienst naar de Rabobank wordt aangeboden.

27. De ACM overweegt dat een 0900-nummer op grond van artikel 1b, derde lid, van het nummerplan niet mag worden gebruikt voor het aanbieden van een betaalde doorschakeldienst. Van de toegestane uitzonderingen is volgens de ACM in dit geval niet gebleken. Er is daarom voldoende aanleiding om de toekenning van het informatienummer 0900-9386 in te trekken.

### 4.2. Niet meer voldoen aan voorwaarden voor toekenning

28. Gelet op hetgeen de ACM in het voorgaande randnummer heeft overwogen, zou toekenning van het informatienummer 0900-9386 voor de dienstverlening van LERG in strijd zijn met het nummerplan. Om deze reden voldoet Massxess niet meer aan de voorwaarden om in aanmerking te komen voor toekenning van het nummer. De ACM kan krachtens artikel 4.7, vierde lid, aanhef en onder c, van de Tw een toekenning intrekken indien Massxess niet meer voldoet aan de voorwaarden om in aanmerking te komen voor toekenning van het nummer.

### 4.3. Gevolgen overtreding

29. Het verbod op het aanbieden van betaalde doorschakeldiensten met 0900-nummers heeft onder meer tot doel het beschermen van consumenten en bedrijven tegen onverwacht hoge kosten als gevolg van

het doorschakelen. Door de overtreding veroorzaakt het gebruik van het informatienummer 0900-9386 precies die effecten waartegen het verbod op betaalde doorschakeldiensten in de 090x-reeks consumenten nu juist tracht te beschermen.

#### 4.4. Intrekking van de toekenning van 0900-9386

30. Gegeven de duidelijke formulering van het verbod en de specifieke uitzonderingen hierop was het voor Massxess en LERG volstrekt duidelijk dat het gebruik van het informatienummer 0900-9386 zoals beschreven in paragraaf 4.1, in strijd was met de hiervoor geldende regelgeving.
31. Gegeven de beschreven overtreding en om te voorkomen dat LERG de mogelijkheid heeft het gebruik van het nummer in strijd met de regelgeving voort te zetten en op die manier nog meer consumentenschade te veroorzaken, ziet de ACM aanleiding om de toekenning van het nummer 0900-9386 op grond van artikel 4.7, vierde lid, aanhef en onder a en c, van de Tw in te trekken.
32. De ACM merkt ten aanzien van Massxess op dat op hem een zorgplicht rust. Massxess dient er als nummerhouder voor te zorgen dat LERG bij het gebruik van het informatienummer 0900-9386 het bij of krachtens de Telecommunicatiewet bepaalde naleeft. De uitvoering die Massxess aan de zorgplicht geeft, is volgens de ACM in het onderhavige geval ontoereikend geweest. De uitvoering van de zorgplicht door Massxess heeft immers niet kunnen voorkomen dat LERG het nummer 0900-9386 in strijd met de bestemming heeft kunnen gebruiken.
33. Ook uit de antwoorden op de aanvullende vragen blijkt dat Massxess geen controle heeft uitgevoerd op de aangeboden dienst, maar uitsluitend op de routing naar het Spaanse lokale telefoonnummer +34637115016 zoals doorgegeven door LERG. Verder blijkt uit de controles van de ACM dat oproepen naar het nummer 0900-9386 niet routeren naar het nummer +34637115016, maar dat deze oproepen koud<sup>23</sup> worden doorgeschakeld naar de Rabobank.
34. Daarnaast heeft de ACM Massxess via de brief van 18 november 2022 geïnformeerd over de gewijzigde regelgeving met betrekking tot informatienummers en doorschakeldiensten. De ACM meent dat Massxess daarom bekend was met en voldoende is geweest op de normen uit de Telecommunicatiewet en het nummerplan en zijn verantwoordelijkheid om ervoor te zorgen dat nummergebruikers bij het gebruik van de aan Massxess toegekende nummers hieraan voldoen. Daar komt bij dat de ACM recentelijk meerdere informatienummers toegekend aan Massxess heeft ingetrokken wegens misbruik van de tarifiering van de informatienummers. Gelet op voornoemde omstandigheden is de intrekking van de toekenning van het informatienummer 0900-9386 naar het oordeel van de ACM gerechtvaardigd en proportioneel.

---

<sup>23</sup> Een koude doorschakeling is een doorschakeling naar een telefoonnummer zonder tussenkomst van een persoon.

## 5. Dictum

35. De Autoriteit Consument en Markt stelt vast dat LERG SL als nummergebruiker in elk geval van 27 juli 2023 tot en met 21 augustus 2023 het informatienummer 0900-9386 heeft ingezet voor dienstverlening die in strijd is met de bestemming voor 0900-nummers in het Nummerplan telefoon- en ISDN-diensten, en dat Massxess B.V. als nummerhouder niet voldoet aan de voorwaarden om in aanmerking te komen voor toekenning van het nummer. De ACM trekt daarom de toekenning van het nummer 0900-9386 aan Massxess B.V. in. De intrekking vindt plaats op grond van artikel 4.7, vierde lid, aanhef en onder a, van de Telecommunicatiewet jo. artikel 1b, derde lid van het Nummerplan telefoon- en ISDN-diensten, voor zover dit ziet op het niet nakomen van de bij of krachtens deze wet met betrekking tot nummers gestelde regels, alsmede op grond van artikel 4.7, vierde lid, aanhef en onder c, jo. artikel 4.3, eerste lid, aanhef en onder a, van de Telecommunicatiewet, voor zover dit ziet op het niet meer voldoen aan de voorwaarden om in aanmerking te komen voor toekenning van het nummer.

De Autoriteit Consument en Markt  
namens deze,

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

*Als u belanghebbende bent, kunt u bezwaar maken tegen dit besluit. Stuur uw gemotiveerde bezwaarschrift naar de Autoriteit Consument en Markt, Directie 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.*