

Minute

Auteur

Toestelnummer

Classificatienummer

Datum

Uiterste verzenddatum

Verzendwijze

Aan de Staatscourant

Informatiekopie aan

Medeaafdoening van ons kenmerk

Medeparaaf en datum

Noco

Beleidsafdeling

Datum

Uw kenmerk

Ons kenmerk

Bijlage(n)

Onderwerp

Regeling van de Minister van Economische Zaken van, nr. WJZ, tot wijziging van de Regeling universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen, nr. WJZ

Bezoekadres

Bezuidenhoutseweg 78A

Doorkiesnummer

Telefax

Getypt

Gecoll.

Verzond

Rappel

Paraaf en Datum

Behandeld door

De Minister van Economische Zaken,
Gelet op de artikelen 2.11 en 3.5a, eerste lid, onderdeel d, van het Besluit universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen;

Besluit:

Artikel I

De Regeling universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen wordt gewijzigd als volgt:

A

Artikel 1.1 wordt gewijzigd als volgt:

1. Onderdeel e wordt verletterd tot onderdeel h.
2. Er worden drie onderdelen ingevoegd, luidende:
 - e. Premium SMS-dienst: inhoudsdienst via sms geleverd aan een gebruiker, waarvoor de aanbieder van de openbare telefoondienst bedragen in rekening brengt bij de abonnee;
 - f. klacht: ieder contact dat de abonnee legt met de aanbieder van de openbare telefoondienst omtrent de bedragen die deze aanbieder in rekening brengt;
 - g. eenmalige Premium SMS-dienst: Premium SMS-dienst waarbij een abonnee naar aanleiding van zijn ondubbelzinnige verzoek tot levering van die dienst één of meerdere Premium SMS-berichten ontvangt, waarvoor hem ten hoogste in totaal € 1,00 in rekening wordt gebracht;.

B

In artikel 3.1 wordt "artikel 7.1, derde lid, van de wet" vervangen door: artikel 7.1, vierde lid, van de wet.

C

Na artikel 3.4 wordt drie artikelen ingevoegd, luidende:

Artikel 3.4a

Een aanbieder van een openbare telefoondienst biedt een consument te allen tijde de mogelijkheid van een abonnement op een openbare telefoondienst waarbij de mogelijkheid tot het afnemen van Premium SMS-diensten is geblokkeerd of geblokkeerd kan worden.

Artikel 3.4b

1. Een aanbieder van een openbare telefoondienst kan de levering van die telefoondienst uitsluitend opschorten of beëindigen op grond van het feit dat de abonnee een door die aanbieder in rekening gebracht bedrag voor een Premium SMS-dienst niet betaalt, indien de abonnee bij die aanbieder geen klacht heeft ingediend over dat bedrag.
2. Indien de abonnee een klacht indient over een in rekening gebracht bedrag voor een Premium SMS-dienst, onderzoekt de aanbieder van een openbare telefoondienst deze klacht. De termijn

voor het indienen van deze klacht bedraagt een maand na de ontvangst van de factuur waarop dat bedrag door de aanbieder in rekening is gebracht.

3. Indien de klacht, bedoeld in het tweede lid, geheel of gedeeltelijk betrekking heeft op een in rekening gebracht bedrag voor een eenmalige Premium SMS-dienst en de aanbieder van een openbare telefoondienst de klacht ongegrond verklaart omdat hij kan aantonen dat de totstandkoming van de overeenkomst tot het leveren van die Premium SMS-dienst is gebaseerd op een geïnformeerd besluit van de abonnee, kan die aanbieder de levering van zijn telefoondienst opschorten of beëindigen.

4. Indien de klacht, bedoeld in het tweede lid, geheel of gedeeltelijk betrekking heeft op een in rekening gebracht bedrag voor een andere Premium SMS-dienst dan een eenmalige Premium SMS-dienst en de aanbieder van een openbare telefoondienst de klacht ongegrond verklaart omdat hij kan aantonen dat:

a. de totstandkoming van de overeenkomst tot het leveren van die Premium SMS-dienst is gebaseerd op een geïnformeerd besluit van de abonnee, en

b. de abonnee op ondubbelzinnige wijze heeft verklaard dat hij de kosten voor die Premium SMS-dienst zal betalen aan de aanbieder,

kan hij de levering van zijn telefoondienst opschorten of beëindigen.

5. Er is sprake van een geïnformeerd besluit als bedoeld in het derde en vierde lid, indien bij de totstandkoming van de overeenkomst tot het leveren van de Premium SMS-dienst aan de abonnee is voldaan aan [de artikelen 15 c en 15d van Boek 3 van het Burgerlijk Wetboek], de bepalingen van Afdeling 3a van Titel 3 [en de artikelen 227b en 227c] van Boek 6 van het Burgerlijk Wetboek en aan de bepalingen van Afdeling 9A van Titel 1 van Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek.

6. Een aanbieder van een openbare telefoondienst kan voorts alleen overgaan tot het opschorten of beëindigen van die telefoondienst op grond van het feit dat de abonnee een door die aanbieder in rekening gebracht bedrag voor een Premium SMS-dienst niet betaalt, indien:

a. in de overeenkomst tot de levering van de openbare telefoondienst een beding is opgenomen dat die aanbieder bedragen in rekening kan brengen voor Premium SMS-diensten en dat hij de levering van zijn openbare telefoondienst mag opschorten of beëindigen wanneer de abonnee één of meer van die bedragen niet betaalt;

b. hij de abonnee voor of bij het sluiten van de overeenkomst tot levering van de openbare telefoondienst schriftelijk heeft gewezen op de mogelijkheid om het afnemen van Premium SMS-diensten te allen tijde kosteloos te blokkeren;

c. hij de abonnee, tegelijkertijd met het ongegrond verklaren van de klacht als bedoeld in het tweede lid, schriftelijk heeft geïnformeerd over diens recht om een geschil hierover aanhangig te maken bij een geschillencommissie als bedoeld in artikel 12.1, eerste lid, van de wet, en de abonnee gedurende een maand nadat hij deze informatie heeft ontvangen, geen gebruik heeft gemaakt van dat recht

Artikel 3.4c

1. Wanneer de abonnee bij de aanbieder van een openbare telefoondienst een klacht als bedoeld in artikel 3.4b, tweede lid, heeft ingediend en die aanbieder die klacht ongegrond verklaart, informeert hij de abonnee gelijktijdig met het ongegrond verklaren van die klacht schriftelijk dat hij een geschil met betrekking tot die klacht binnen een maand aanhangig kan maken bij een geschillencommissie als bedoeld in artikel 12.1, eerste lid, van de wet.
2. Indien de abonnee binnen de daarvoor in het eerste lid gestelde termijn een geschil als bedoeld in het eerste lid, aanhangig gemaakt heeft bij een geschillencommissie als bedoeld in artikel 12.1, eerste lid, van de wet, kan de aanbieder de levering van zijn openbare telefoondienst uitsluitend opschorten of beëindigen op grond van het feit dat de abonnee het in geschil zijnde bedrag niet betaalt, indien de geschillencommissie daartoe heeft beslist.

Artikel II

Deze regeling treedt in werking met ingang van 1 januari 2011.

Deze regeling zal met de toelichting in de Staatscourant worden geplaatst.

's-Gravenhage,

De Minister van Economische Zaken,

TOELICHTING

I. ALGEMEEN

1. Doel en aanleiding

Door middel van deze wijzigingsregeling worden er in de Regeling universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen (hierna: de Regeling) voorwaarden gesteld aan de opschorting of beëindiging van de telefoondienst door de aanbieder van een openbare telefoondienst in geval een abonnee een door die aanbieder in rekening gebracht bedrag voor een Premium SMS-dienst niet betaalt. Het doel van het stellen van deze voorwaarden is om abonnees beter te beschermen tegen het ongerechtvaardigd afsluiten van de telefoondienst als drukmiddel om betalingen voor Premium SMS-diensten af te dwingen.

Dit deel van de Regeling is gebaseerd op artikel 2.11 van het Besluit universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen (hierna: het Besluit). Sinds 1 juli 2010 is in dit artikel geregeld dat de Regeling kan voorzien in voorwaarden waaraan aanbieders van openbare elektronische communicatiediensten moeten voldoen voordat zij hun diensten mogen opschorten of beëindigen. Aanleiding voor het regelen van deze voorwaarden voor het opschorten of beëindigen van de telefoondienst bij het niet betalen voor Premium SMS-diensten is de zogenaamde SMS-problematiek. Kern van de problematiek is dat consumenten vaak onbedoeld en ongewild Premium SMS-diensten geleverd krijgen en daarvoor moeten betalen. Dit kan gebeuren doordat een consument denkt een eenmalige Premium SMS-dienst af te nemen, maar aan een abonnement op een Premium SMS-dienst blijkt vast te zitten. Het kan gebeuren ook dat consumenten na het afnemen van een bepaalde Premium SMS-dienst steeds weer opnieuw wordt uitgenodigd om die Premium SMS-dienst af te nemen (bijvoorbeeld bij chatdiensten). Daarbij wordt vaak niet duidelijk gemaakt dat dit veel geld kan gaan kosten. De kosten die in rekening worden gebracht voor dergelijke SMS-diensten leiden tot hoge rekeningen, mede omdat het veelal niet eenvoudig blijkt om van die Premium SMS-diensten af te komen. Dit deel van de SMS-problematiek heeft verschillende oorzaken. Zo zijn reclames voor Premium SMS-diensten (te) vaak misleidend en wordt er in de fase voorafgaand aan het afsluiten van een contract voor Premium SMS-diensten niet altijd voldaan aan de wettelijke informatieverplichtingen.

Een ander onderdeel van de SMS-problematiek wordt veroorzaakt door de praktijk waarbij het incasseren van de kosten voor Premium SMS-diensten door de aanbieder van de telefoondienst wordt ondersteund door (de dreiging van) het afsluiten van de telefoondienst bij niet-betaling van het deel van de telefoonrekening dat betrekking heeft op Premium SMS-diensten. In de huidige praktijk worden Premium SMS-diensten namelijk in rekening gebracht op de telefoonrekening en geïncasseerd door de aanbieder van de mobiele telefoondienst. Het niet volledig betalen van de telefoonrekening (waaronder eventuele bedragen voor Premium SMS-diensten) kan worden

bestraft met het afsluiten van de telefoondienst. Afsluiting van de telefoondienst kan dus ook aan de orde zijn bij niet-betaling van andere diensten dan de telefoondienst. Wanneer een consument hoog opgelopen kosten met betrekking tot Premium SMS-diensten niet kan betalen, kan dit er daarom toe leiden dat hij niet meer kan bellen. Dergelijke bedingen brengen consumenten in een onevenredig nadelige positie ten aanzien van malafide aanbieders van Premium SMS-diensten.

De onderhavige wijzigingsregeling voorziet nu alleen in voorwaarden voor de opschorting of beëindiging van de telefoondienst bij niet-betaling voor Premium SMS-diensten. Dat neemt niet weg dat dergelijke voorwaarden in de toekomst ook kunnen gaan gelden voor andere vormen van 'contentdienstverlening' waarvan de betaling via de telefoonrekening geschiedt. Hierbij valt bijvoorbeeld te denken aan betaalde mobiele internet diensten. De reden om de regeling voornamelijk te beperken tot Premium SMS-diensten is dat over deze diensten de meeste klachten worden ingediend en de Tweede Kamer heeft gevraagd om een oplossing van de SMS-problematiek (zie o.a. Kamerstukken II 2009/10, nr. 31412, nr. 17 en nr. 20). Uitbreiding tot 0900-nummers, waar ook sprake is van incasso voor contentdiensten, is niet opportuun. In de Telecommunicatiewet en lagere regelingen is de bescherming van consumenten in die gevallen afdoende geregeld.

2. Ondersteuning gedragscode door regelgeving

Overeenkomsten die via SMS worden aangegaan, zijn overeenkomsten op afstand. Het Burgerlijk Wetboek bevat regels hierover. Voor contracten die via SMS worden afgesloten, gelden daarom de bepalingen van afdeling 9A van Titel 1 van Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek, die speciale waarborgen bevatten voor de consument die een overeenkomst op afstand aangaat. Zo moet op basis van artikel 7:46c BW tijdig voordat de overeenkomst wordt aangegaan, informatie worden verstrekt aan de consument. Hieronder valt onder andere de identiteit van de handelaar, de belangrijkste kenmerken van het product, de prijs van het product en het al dan niet bestaan van een bedenktijd. Daarnaast kent het Burgerlijk Wetboek regelgeving omtrent oneerlijke handelspraktijken zoals misleidende reclame (afdeling 3A van Titel 3 van Boek 6 van het Burgerlijk Wetboek). Ondanks deze regels in het Burgerlijk Wetboek zijn er in de praktijk veel klachten van consumenten over bepaalde Premium SMS-diensten.

Sinds 1 mei 2003 geldt een door de sector, (dat wil zeggen de aanbieders van mobiele telefoondiensten, de SMS-dienstverleners en SMS-contentaanbieders), opgestelde Gedragscode SMS-dienstverlening. Van deze SMS-Gedragscode maakt ook de Reclamecode SMS-dienstverlening deel uit. De Gedragscode SMS-dienstverlening is sinds 2003 een aantal malen herzien. De werking van de Gedragscode SMS-dienstverlening is in de zomer van 2009 geëvalueerd. Deze evaluatie is bij brief van 22 januari 2010 aan de Tweede Kamer gezonden (Kamerstukken II 2009/10, nr. 31412, nr. 16). Uit de evaluatie is gebleken dat het, ondanks een aantal herzieningen in zowel de Gedragscode SMS-dienstverlening als de Reclamecode SMS-dienstverlening, nog veelvuldig

voorkomt dat consumenten ongewild of onbedoeld een Premium SMS-abonnement aangaan en daarmee financieel worden gedupeerd.

Aangezien voornoemde zelfreguleringsinitiatieven nog niet hebben geleid tot een genoegzame oplossing voor de SMS- problematiek, is besloten de aanpak van het probleem door middel van een wijziging van de Regeling te ondersteunen.

De gedachte achter de regelgeving is allereerst om abonnees beter te beschermen tegen onterechte afsluiting van de telefoon als drukmiddel om betalingen voor Premium SMS-diensten af te dwingen. Er mag echter ook worden verwacht dat wanneer het incasseren door aanbieders van mobiele telefonie van bedragen ten behoeve van "malafide" aanbieders van SMS-diensten niet meer zomaar kan worden ondersteund door de dreiging van het afsluiten van de telefoondienst, de SMS-sector gemotiveerd zal worden om malafide aanbieders van Premium SMS-diensten te weren of te zoeken naar andere manieren van het in rekening brengen van Premium SMS-diensten.

2. Voorgestelde maatregelen

2.1 Achtergrond

Premium SMS-diensten en afsluitbedingen

De directe aanleiding voor de wijziging van Regeling is het grote aantal klachten over een bepaald soort SMS-diensten, de zogeheten "Premium SMS-diensten". *Premium* SMS-diensten zijn inhoudsdiensten (en dus geen mobiele telefoondiensten) die via het sturen of ontvangen van een SMS-bericht worden afgenomen en waarvoor de verschuldigde bedragen 'op de telefoonrekening' verschijnen. Voor die Premium SMS-diensten geldt een (vaak veel) hoger tarief dan gebruikelijk is voor 'reguliere' SMS-berichten. De inhoud (of "content") van een Premium SMS-bericht kan heel divers zijn. Het kan gaan om ringtones voor een mobiele telefoon, logo's, chatberichten, quizen, spelletjes, informatie, etc. In de algemene voorwaarden van mobiele telefonieaanbieders wordt "content" vaak omschreven als: "(digitale) informatie, zoals tekst, gegevens, bewegende, stilstaande en grafische beelden, geluidsopnames en informatie in elke andere vorm, zoals spelletjes, reclame en/of gelijksoortige diensten".

Premium SMS-diensten kunnen een 'eenmalig' karakter hebben, maar kunnen ook bestaan uit abonnementen voor onbepaalde tijd. Bij abonnementsdiensten gaat het om de levering van meer dan één SMS-bericht, waarbij voor elk ontvangen bericht moet worden betaald. Vaak gaat het om diensten voor onbepaalde duur, waarvoor afmelding nodig is. Vooral de kosten van deze abonnementsdiensten kunnen (zeer) hoog oplopen: abonnementsdiensten die € 9,- per week kosten, en zonder afmelding onbeperkt doorlopen zijn geen uitzondering. Ook hogere bedragen komen voor.

Bij Premium SMS-diensten is er sprake van een overeenkomst tussen de gebruiker van een mobiele telefoon (dit kan de abonnee zijn, maar dat hoeft niet) en een aanbieder van Premium SMS-diensten: een zogenaamde "SMS-contentaanbieder". Meestal is deze SMS-contentaanbieder een andere partij dan de aanbieder van mobiele telefonie (degene met wie de abonnee een

overeenkomst heeft voor een mobiele telefoondienst). Betaling van de Premium SMS-diensten loopt echter via de telefoonrekening. De aanbieder van de mobiele telefoondienst brengt dan bij de abonnee betalingen dus kosten voor *andere* diensten in rekening dan de door die aanbieder verrichte mobiele telefoondienst. Met andere woorden, een abonnee kan op zijn telefoonrekening zowel bedragen met betrekking tot de mobiele telefoondienst aantreffen, als bedragen met betrekking tot andere diensten, zoals Premium SMS-diensten.

Het is gebruikelijk dat aanbieders van mobiele telefoondiensten in hun algemene voorwaarden een beding opnemen dat bij wanbetaling van de telefoonrekening de verlening van de mobiele telefoondienst opgeschort of beëindigd mag worden (afsluitbeding). Vanwege de grote gevolgen voor een consument van het afsluiten van zijn mobiele telefoon, is het van groot belang dat een aanbieder van mobiele telefoondiensten zeer zorgvuldig handelt als hij als sanctie voor niet-tijdige betaling de mobiele telefoondienst wil beëindigen. In dit verband kan ook worden verwezen naar overweging 16 van de Universeledienstrichtlijn (Richtlijn 2002/22/EG), waarin de Europese wetgever aangeeft dat "consumenten [dienen] te worden beschermd tegen onmiddellijke afsluiting van het netwerk op grond van een onbetaalde rekening en, in het bijzonder bij een geschil over hoge rekeningen voor tariefnummers, in afwachting van een regeling van het geschil toegang te behouden tot essentiële telefoondiensten. De lidstaten kunnen beslissen dat de toegang alleen gehandhaafd blijft indien de abonnee de huurkosten van de lijn blijft betalen." Zorgvuldigheid en terughoudendheid bij het afsluiten van de mobiele telefoon is bij wanbetaling dus altijd van belang. Dat geldt bij niet-tijdige betaling van de door de telefoonaanbieder geleverde (elektronische communicatie)diensten. Maar dat geldt zeker, en zelfs nog in versterkte mate, als het gaat om niet-tijdige betaling van *andere* dienstverlening (meestal bestaande uit dienstverlening door *derden*). In dat geval is extra zorgvuldigheid en extra terughoudendheid geboden. Het gebruik van de (mobiele) telefoon is immers niet meer uit het dagelijkse leven van een groot deel van de Nederlanders weg te denken. Zoals hierboven aangegeven kan de mobiele telefoondienst momenteel worden opgeschort of beëindigd, terwijl de abonnee zijn betalingsverplichting ten aanzien van die mobiele telefoondienst gewoon nakomt of wil nakomen en is het in het bijzonder de dreiging dat de mobiele telefoondienst kan worden afgesloten, die de abonnee bij geschillen over Premium SMS-diensten in een zwakke positie brengt. Opschorting of beëindigen van de telefoondienst kan daarom al snel onevenredig veel nadeel veroorzaken. Daarnaast is het in het maatschappelijk verkeer allerm minst gebruikelijk dat een partij zijn dienstverlening staakt of opschort, terwijl de wederpartij zijn betalingsverplichtingen jegens deze partij geheel nakomt of wil nakomen, maar (mogelijk) in gebreke blijft te betalen voor dienstverlening van een derde partij. De vraag is daarom in hoeverre het redelijk kan zijn dat een aanbieder van mobiele telefonie de mobiele telefoondienst staakt omdat de abonnee niet tijdig betaalt voor de dienstverlening van een andere partij.

Waarborgen bij opschorten of beëindigen

De Telecommunicatiewet en de daarop gebaseerde regelgeving bevatten diverse bepalingen gericht op versterking van de positie van de consument als gebruiker van (openbare) elektronische communicatiediensten. Bij telefonie geniet de gebruiker bovendien extra bescherming, gelet op het

grote maatschappelijke belang van telefonie (vast en mobiel). Artikel 7.8, eerste lid, onderdeel c, van de Telecommunicatiewet bevat een delegatiebepaling om opschorting of beëindiging van een openbare elektronische communicatiedienst nader te kunnen regelen. Artikel 2.11 van het Besluit kent vervolgens (sinds de meest recente wijziging) de mogelijkheid om de voorwaarden voor opschorting of beëindiging van de openbare elektronische communicatiedienst meer concreet uit te werken in de Regeling.

De maatregelen die nu worden opgenomen in de Regeling laten het principe dat als een partij zijn betalingsverplichtingen voor geleverde diensten niet of niet tijdig nakomt, de wederpartij (die de diensten levert) zijn dienstverlening kan opschorten of zelfs staken, in beginsel onverlet. Er gelden echter wel extra waarborgen, zoals ook de Europese wetgever in de hierboven aangehaalde overweging 16 van Richtlijn 2002/22/EG voor ogen stond. Gelet op het grote belang voor de abonnee dat hij kan blijven bellen en gebeld kan worden, behoort het afsluiten van de telefoon bij niet-tijdige betaling van Premium SMS-diensten tot het "strikt noodzakelijke" beperkt te blijven. Anders gezegd: als een abonnee niet in gebreke blijft de telefoondienst te betalen, behoort het beginsel te gelden dat de telefoondienst niet wordt opgeschort of wordt beëindigd. Alleen onder bepaalde voorwaarden kan van dit beginsel worden afgeweken.

Hieronder wordt toegelicht welke voorschriften de telefoonaanbieder in acht moet nemen wanneer hij de levering van zijn telefoondienst aan een abonnee wil opschorten of beëindigen, omdat deze abonnee niet betaalt voor Premium SMS-diensten waarvoor hij de betaling incasseert.

2.2 Algehele 'opt-out'

Om consument actief in staat te stellen invloed uit te oefenen op de hoogte van hun telefoonrekening en te voorkomen dat hun telefoondienst wordt afgesloten omdat zij de telefoonrekening niet meer kunnen betalen, worden de aanbieders van telefoondiensten verplicht om consumenten telefoonabonnementen aan te bieden waarbij het niet mogelijk is om Premium SMS-diensten af te nemen. Daarnaast worden telefoonaanbieder verplicht om de mogelijkheid tot het kunnen afnemen van Premium SMS-diensten te allen tijde te blokkeren op verzoek van de abonnee. Op deze manier kunnen consumenten zelf actief voorkomen dat zij met kosten geconfronteerd worden die zij niet willen maken.

In het verlengde van deze verplichting wordt er voorzien in een informatieverplichting van de aanbieder van de mobiele telefoondienst om consumenten voor of bij het sluiten van een overeenkomst tot levering van een mobiele telefoondienst schriftelijk te wijzen op de mogelijkheid om Premium SMS-diensten te allen tijde kosteloos te blokkeren. Mocht de aanbieder niet voldoen aan deze informatieverplichting, dan kan hij de mobiele telefoondienst niet afsluiten op grond van het feit dat een abonnee niet betaalt voor een Premium SMS-dienst.

2.3. Beding tot opschorting of beëindiging in de overeenkomst

Een aanbieder van een mobiele telefoondienst die via zijn telefoonrekening betaling vordert voor Premium SMS-diensten, mag bij (gedeeltelijke) niet-betaling van de telefoonrekening door de abonnee zijn telefoondienst alleen opschorten of beëindigen als de abonnee aanvaardt dat de

verrekening van Premium SMS-diensten kan geschieden via de telefoonrekening, en dat (gedeeltelijke) niet-betaling van de kosten voor Premium SMS-diensten die op die manier geïncasseerd worden opschorting of beëindiging van de mobiele telefoondienst tot gevolg kan hebben. Die aanvaarding mag worden verondersteld wanneer in de overeenkomst tussen de aanbieder van de mobiele telefoondienst en de abonnee het beding is opgenomen dat de aanbieder van de telefoondienst op zijn telefoonrekening bedragen kan vorderen ter zake van een Premium SMS-dienst en dat wanneer de abonnee niet die bedragen niet betaalt, de aanbieder van de telefoondienst de levering van die telefoondienst mag opschorten of beëindigen. Zonder een dergelijke aanvaarding kan de aanbieder van de mobiele telefoondienst de levering van die dienst niet opschorten of beëindigen wanneer de abonnee de kosten voor Premium SMS-diensten (gedeeltelijk) niet betaalt.

2.4 Klachten omtrent betaling van SMS-diensten

De Regeling introduceert in het kader van de bescherming van de abonnee tegen ongerechtvaardigde opschorting of beëindiging van de telefoondienst in het geval van het niet betalen voor Premium SMS-diensten een 'piepsysteem'. Dat houdt het volgende in: wanneer een abonnee bij zijn mobiele-telefonie aanbieder een klacht indient over een of meerdere bedragen op de telefoonrekening die verband houden met Premium SMS-diensten, kan de mobiele telefonieaanbieder de mobiele telefoondienst alleen opschorten wanneer hij de klacht onderzocht heeft en ongegrond verklaard heeft. Wanneer en zolang de klacht niet ongegrond verklaard is, mag de aanbieder de telefoondienst van zijn abonnee niet afsluiten als deze niet betaalt voor de Premium SMS-diensten. De Regeling bepaalt de voorwaarden waaraan voldaan moet zijn, wil een klacht van een abonnee ongegrond verklaard kunnen worden.

Geïnformeerd besluit

Premium SMS-diensten worden aangeschaft door middel van een overeenkomst op afstand. Het Burgerlijk Wetboek bevat ter bescherming van de consument diverse bepalingen waaraan de verkoper dan moet voldoen. Daarnaast mag een verkoper geen oneerlijke handelspraktijken toepassen, zoals misleidende reclame. Het gaat hierbij om algemeen geldende verplichtingen, die los staan van verrekening van Premium SMS-diensten via de telefoonrekening. Toch is deze regelgeving relevant voor een aanbieder van mobiele telefonie als hij incasso verricht voor Premium SMS-diensten en hij daarbij het afsluitbeding zou willen hanteren. De totstandkoming van de overeenkomst tot het leveren van die Premium SMS-dienst dient volgens de Regeling namelijk gebaseerd te zijn op een "geïnformeerd besluit" van de abonnee, wil de aanbieder van de mobiele telefoondienst het afsluitbeding kunnen invoeren. Dit houdt in dat een abonnee bij het aangaan van de overeenkomst tot het afnemen van de Premium SMS-dienst volledig geïnformeerd moet zijn conform de bepalingen uit het Burgerlijk Wetboek over verkoop op afstand en oneerlijke handelspraktijken [en diensten van de informatiemaatschappij]. Dat moet kunnen worden aangetoond uit tenminste de reclame-uiting op grond waarvan de consument destijds heeft

besloten de Premium SMS-dienst af te nemen. Het simpelweg aantonen dat "OK" is ge-sms't is, is onvoldoende. De rechtvaardiging voor deze voorwaarde is dat een aanbieder van een mobiele telefoondienst bij het opschorten of beëindigen van de telefoondienst zeer zorgvuldig en terughoudend behoort te zijn. Zoals eerder gezegd, geldt dit uitgangspunt in versterkte mate wanneer het afsluiten verband houdt met andere dienstverlening dan het verlenen van de mobiele telefoondienst betreft. Wanneer een abonnee in gebreke blijft te betalen voor een Premium SMS-dienst van een malafide partij, kan natuurlijk geen rechtvaardiging worden gevonden voor het opschorten of beëindigen van de telefoondienst. Het wel toestaan dat een aanbieder van mobiele telefonie het afsluitingsbeding toepast ter wille van een malafide partij, om zo een abonnee tot betaling te dwingen, is onaanvaardbaar. Het zou een premie zijn op het niet naleven van de regels ter bescherming van de consument.

Onderscheid eenmalige en niet eenmalige Premium SMS-diensten en specifieke opt-in

Bij Premium SMS-diensten is, zoals hierboven aangegeven, sprake van een overeenkomst op afstand. De overeenkomst tot levering van de Premium SMS-dienst wordt via elektronische weg gesloten, namelijk via een uitwisseling van SMS-berichten. Dat maakt het afnemen van Premium SMS-diensten heel eenvoudig en laagdrempelig. In principe kan een telefoonabonnee of een gebruiker op een willekeurig moment een Premium SMS-dienst afnemen. Hij hoeft zich daar niet eerst voor te laten registreren, hij hoeft geen naam- en adresgegevens op te geven, geen incassomachtiging te verlenen, en hij betaalt pas achteraf. Op zichzelf zijn dit voordelen voor de afnemer: de drempel om Premium SMS-diensten af te nemen is daarmee heel laag. Daar staat tegenover dat door de lage drempel ook makkelijker onbedoeld kunnen worden afgenomen. Verder bestaat het risico dat Premium SMS-diensten ongeautoriseerd worden afgenomen, omdat een telefoon ook door een ander dan de abonnee kan worden gebruikt. En tenslotte is door de laagdrempeligheid ook misbruik door aanbieders van Premium SMS-diensten eenvoudiger. Laagdrempeligheid is ook belangrijk voor een aanbieder van Premium SMS-diensten. Hij hoeft zijn afnemers immers niet te registreren en kan direct leveren aan elke mobiele telefoongebruiker. Maar ook voor hem kleven er risico's aan deze laagdrempeligheid. Het belangrijkste risico is dat een afnemer van een Premium SMS-dienst die dienst niet betaalt. Omdat een aanbieder van Premium SMS-diensten levert voordat betaald is, kan hij de levering van de Premium SMS-dienst niet opschorten tot hij de betaling daarvoor heeft ontvangen. De sanctie dat een abonnee kan worden afgesloten van de telefoondienst als hij niet betaalt voor de Premium SMS-dienst, verlaagt daarom het risico van niet-betaling aanzienlijk. Overigens *kan* bij niet-betaling sprake zijn van kwade trouw, maar dat hoeft niet. Door de laagdrempeligheid kan een Premium SMS-dienst, zoals gezegd, immers ook onbedoeld of ongeautoriseerd worden afgenomen.

Bij de vraag naar het belang van laagdrempeligheid zijn twee aspecten van belang: de prijs en de "omvang" van de dienstverlening. Deze aspecten hangen overigens vaak nauw samen. Allereerst de prijs. Door het sterk toegenomen gebruik van internet is verkoop op afstand de laatste jaren zeer sterk gegroeid. Het bestaan van gebruiksvriendelijke online betalingsvormen (PayPal, iDeal, creditcard, automatische incasso) is daar in belangrijke mate debet aan. Dat geldt ook als het gaat om relatief kleine bedragen. Vanaf een zeker bedrag is daarom het online bestellen en betalen een

goed alternatief als aanbieders van Premium SMS-diensten de zekerheid willen dat hun klanten ook daadwerkelijk betalen. Bij andere diensten dan Premium SMS-diensten is deze manier van betalen immers heel normaal. Een potentiële klant moet dan wel enige moeite doen, bijvoorbeeld: zich eenmalig laten registreren bij de aanbieder van een Premium SMS-dienst. Daarbij kan ook worden geregeld hoe de betaling voor afgenomen diensten zal plaatsvinden. Wanneer de kosten voor Premium SMS-diensten niet in rekening worden gebracht via de telefoonrekening, is het afsluiten van de telefoondienst als sanctie niet op plaats. Beneden een zeker bedrag zullen de andere wijzen betaling geen goed alternatief zijn voor het afrekenen via de telefoonrekening, omdat het online betalen dan als een te hoge drempel zou kunnen worden ervaren: te veel moeite voor een relatief laag bedrag. Als betaling via de telefoonrekening, met zo nodig afsluiting van de telefoondienst als sanctie, bij dergelijke Premium SMS-diensten niet mogelijk is, bestaat daarom het risico dat zulke Premium SMS-diensten niet meer worden aangeboden of niet meer worden afgenomen.

Goedkopere, vaak eenmalige, Premium SMS-diensten verschillen dus op twee aspecten van de duurdere, meestal niet-eenmalige Premium SMS-diensten. Ten eerste kunnen de kosten bij de laatste categorie over het algemeen sneller oplopen en ten tweede is de incasso door de mobiele telefonieaanbieder voor de categorie diensten niet noodzakelijk om ze levensvatbaar te houden. Laagdrempelige beschikbaarheid van Premium SMS-diensten en de mogelijkheid om de telefoondienst op te schorten of te beëindigen als sanctie voor niet-betaling van die diensten, hangen nauw met elkaar samen. Daar staat tegenover dat het van groot belang is dat de telefoondienst beschikbaar blijft. Derhalve moet de toepassing van deze sanctiemogelijkheid tot het strikt noodzakelijke beperkt blijven, waarbij een evenwicht moeten worden gezocht tussen laagdrempeligheid en de blijvende beschikbaarheid van de telefoondienst. In het kader van dit evenwicht stelt de Regeling daarom ten aanzien van de niet-eenmalige Premium SMS-diensten een extra eis waaraan aanbieders van mobiele telefoondiensten moeten voldoen, willen zij de mobiele telefoondienst kunnen afsluiten. Wanneer een klacht (deels) betrekking heeft op een niet-eenmalige Premium SMS-dienst, moet er sprake zijn van een ondubbelzinnige wilsverklaring van de *abonnee* dat de kosten voor *deze specifieke* Premium SMS-dienst inderdaad wil voldoen aan de operator. Het is aan de sector om hier een nadere invulling te geven. Van essentieel belang is daarbij dat de toestemming afkomstig is van de *abonnee*, of redelijkerwijs mag worden aangenomen dat de toestemming van hem afkomstig is. Het is immers niet ongebruikelijk dat een gebruiker niet de abonnee hoeft te zijn (denk maar aan gezinsleden die de beschikking hebben over een mobiele telefoon). Een aparte autorisatiecode ('parentcode') die wordt verstrekt bij het aangaan van het mobiele abonnement en die elke keer moet worden gebruikt bij het afnemen van niet-eenmalige Premium SMS-diensten, zou een mogelijke oplossing kunnen zijn. Een abonnee die de telefoon door een ander laat gebruiken, maar daarbij niet de autorisatiecode door geeft, heeft de zekerheid dat de gebruiker alleen met zijn expliciete toestemming een bepaalde niet-eenmalige Premium SMS-dienst kan afnemen.

2.5 Geschillencommissie

Wanneer de abonnee bij de aanbieder van de mobiele telefoondienst een klacht heeft ingediend en die aanbieder heeft de klacht ongegrond verklaard omdat er volgens de aanbieder is voldaan aan

de hierboven beschreven voorwaarden, is de aanbieder verplicht om tegelijkertijd met die ondergrondverklaring de abonnee te informeren dat hij de kwestie binnen een maand aan de Geschillencommissie Telecommunicatie kan voorleggen. Voldoet de aanbieder niet aan deze verplichting, dan mag hij de levering van de mobiele telefoondienst niet opschorten of beëindigen. De abonnee heeft nadat zijn klacht ongegrond verklaard is, een maand de tijd om hierover een geschil aanhangig te maken bij de Geschillencommissie Telecommunicatie. Gedurende deze termijn kan de aanbieder zijn mobiele telefoondienst niet opschorten op grond van het feit dat de abonnee het betwiste bedrag niet betaald heeft. Als de abonnee gebruik maakt van zijn recht om een geschil over het betwiste bedrag aanhangig te maken bij de Geschillencommissie Telecommunicatie, kan de aanbieder van de mobiele telefoondienst de levering van zijn dienst uitsluitend opschorten of beëindigen op grond van het feit dat de abonnee het in geschil zijnde bedrag niet betaalt, wanneer de geschillencommissie daartoe heeft beslist.

Over de rol van de Geschillencommissie kan nog het volgende worden opgemerkt. Op grond van artikel 12.1, eerste lid, van de Telecommunicatiewet behandelt de Geschillencommissie geschillen "over een overeenkomst met betrekking tot levering van een openbare elektronische communicatiedienst ...". Bij dergelijke geschillen gaat het om de vraag of de telefoondienst al of niet mag worden opgeschort of beëindigd. Deze vraag is strikt genomen alleen aan de orde als de abonnee de telefoonrekening niet of niet volledig heeft betaald. In de praktijk wordt het bedrag van de (maandelijkse) rekening door de telefonieaanbieder via automatische incasso van de bankrekening van de abonnee afgeschreven. Er is dan geen sprake van "niet-betaling" of "onvolledige betaling" en dus ook niet van mogelijke opschorting of beëindiging van de telefoondienst. Hierdoor is er dan dus geen sprake van een "geschil met betrekking tot levering van een openbare elektronische communicatiedienst" in de zin van artikel 12.1, eerste lid, van de Telecommunicatiewet. Er is mogelijk wel *een* geschil, maar dat betreft –nu opschorting of beëindiging van de mobiele telefoondienst niet aan de orde is- een contentdienst. Pas als er sprake is van (mogelijke) afsluiting van de telefoondienst, is er immers een geschil "met betrekking tot levering van een openbare elektronische communicatiedienst". Een abonnee die formeel zijn recht uit artikel 12.1, eerste lid wil veilig stellen om zo nodig de Geschillencommissie in te schakelen, zou dan dus eerst een eventuele betaling voor de Premium SMS-dienst ongedaan moeten maken, bijvoorbeeld door stornering van het afgeschreven bedrag. Indien de aanbieder van de telefoondienst niet wil wachten tot het geschil is betwist, moet hij de abonnee administratief in staat stellen de niet-betwiste bedragen te betalen. Stornering is uiteraard niet nodig als de sector (vrijwillig) regelt dat een abonnee ook als afsluiting niet aan de orde is (omdat een omstreden betaling al is verricht), de klacht eventueel toch aan de Geschillencommissie kan voorleggen.

3. Uitwerking van de voorgestelde maatregelen in de praktijk

In deze paragraaf wordt ingegaan op hoe het vereiste van het geïnformeerde besluit in de praktijk kan werken, zonder dat dit leidt tot een onevenredige belasting voor de mobiele aanbieders en de toezichthouder het college van de Onafhankelijke post- en telecommunicatieautoriteit (OPTA), dat toezicht zal houden op deze bepalingen uit de Regeling.

Zoals hierboven beschreven, worden de mobiele telefonieaanbieders op grond van dit deel van de Regeling 'verantwoordelijk' voor 'correcte' dienstverlening door SMS-contentleveranciers, wanneer die telefonieaanbieders als sanctie de telefoondienst zouden willen opschorten of beëindigen ter ondersteuning van de incasso die zij (de facto) verrichten ten dienste van partijen die Premium SMS-diensten leveren. Aanbieders van mobiele telefonie sluiten in de regel echter geen overeenkomst met degenen die daadwerkelijk de Premium SMS-diensten verlenen (de SMS-contentleveranciers), maar met een 'tussenschakel' (de zogenaamde SMS-dienstverleners). Over het algemeen kennen de mobiele telefonieaanbieders de partijen voor wie zij incasseren ook niet. Indien er wel een rechtstreekse overeenkomst zou zijn tussen de telefonieaanbieder die de incasso doet en de partij voor wie hij dat doet, ligt het voor de hand dat de mobiele telefonieaanbieder contractueel bepaalt dat de partijen voor wie hij incassodiensten verricht, zich jegens hem verplicht nauwgezet zijn wettelijke verplichtingen na te komen. Via contractuele boetebedingen en eventuele andere sanctiebepalingen kan hij deze verplichting versterken. Hij kan uiteraard ook besluiten in het geheel geen incasso te verrichten als hij onvoldoende waarborgen heeft dat de partij voor wie hij incasso doet zijn wettelijke verplichtingen nakomt. In de praktijk zijn er zoals gezegd echter geen overeenkomsten tussen mobiele telefonieaanbieders en SMS-contentleveranciers. De aanbieders van de mobiele telefoondienst staan echter wel in een contractuele relatie tot de SMS-dienstverleners. Onderdeel van deze overeenkomst is, dat de SMS-dienstverleners de interoperabiliteit en interconnectie verzorgen tussen de SMS-contentleverancier en de telefoonabonnees die de Premium SMS-diensten afnemen.

Omdat het voor een mobiele telefonieaanbieder ondoenlijk is om bij elke incasso voor Premium SMS-diensten te controleren of er voldaan is aan de regels van het Burgerlijk Wetboek, ligt het voor de hand dat die aanbieder de SMS-dienstverlener hiervoor contractueel verantwoordelijk maakt. De mobiele telefonieaanbieders dienen daartoe in hun contracten met de SMS-dienstverleners op te nemen dat deze laatsten verantwoordelijk zijn voor het gedrag van de aanbieders van Premium SMS-diensten (de SMS-contentaanbieders). De SMS-dienstverleners dienen daartoe op hun beurt in de contracten met *hun* klanten, de SMS-contentleveranciers, op te nemen dat deze zich aan de wettelijke regels dienen te houden. Wanneer afsluiting in de ogen van de mobiele telefonie aanbieder is aangewezen, dan mag worden aangenomen dat hij zich via de SMS-dienstverlener ervan vergewist of er sprake is van incasso ten behoeve van een 'bonafide' aanbieder of niet. Meer precies: of er sprake is geweest van een geïnformeerd besluit, zoals hiervoor is aangegeven. Overigens, als er wél indicaties zijn dat een SMS-contentleverancier de wettelijke regels heeft overtreden, dan is het ook van belang nader onderzoek te doen. Blijkt een abonnee terecht een gevraagde betaling te betwisten, dan zijn sancties door de SMS-dienstverlener tegen de aanbieder van Premium SMS-diensten op zijn plaats. Dat kunnen financiële sancties zijn, maar zo nodig ook het verbreken van de contactuele relatie. Vanzelfsprekend kan ook de aanbieder van mobiele telefonie van de SMS-dienstverlener eisen, de contractuele relatie met een dergelijke aanbieder te beëindigen.

OPTA

De rol van OPTA is aan de orde wanneer een aanbieder van mobiele telefonie het afsluitingsbeding toepast, terwijl dat volgens de Regeling niet is toegestaan. Mocht OPTA klachten van abonnees krijgen over onterechte afsluiting, dan zal OPTA allereerst moeten beoordelen of nader onderzoek opportuun is. OPTA kan eventueel ook nagaan of er over een bepaalde SMS-contentleverancier meer klachten zijn. Zo nodig kan OPTA snel nagaan hoe de betreffende aanbieder zich (bijvoorbeeld op het internet) presenteert. Vervolgens geldt wat hiervoor al is aangegeven. Als er geen indicaties zijn dat er wat aan de hand is, kan OPTA verdere behandeling van de klacht achterwege te laten of de klacht afwijzen. Is er wel aanleiding tot nader onderzoek, dan hangt het van de concrete zaak af of OPTA het nodig vindt om advies te vragen aan de Consumentenautoriteit of er sprake zou kunnen zijn van oneerlijke handelspraktijken. Dat OPTA bij het toezicht te maken kan krijgen met oneerlijke handelspraktijken is overigens allerminst nieuw. Verwezen wordt in dit verband naar de artikelen 4.4, 7.3a, 7.3b en 7.3c van de Telecommunicatiewet en –bijvoorbeeld- naar de memorie van toelichting bij de wijziging van de Telecommunicatiewet in verband met het vaststellen van nadere bepalingen over het gebruik van nummers ter bescherming van de consument (Kamerstukken II 2005/06, nr. 30 537, nr. 3, blz. 25). Volledigheidshalve wordt hier opgemerkt dat het spam-verbod uit artikel 11.7 van de Telecommunicatiewet onverminderd geldt. Los van de regels voor Premium SMS-diensten kan OPTA dus handhavend optreden als artikel 11.7 wordt overtreden.

Gedragcode

Bij het hierboven beschreven 'toezichts'-model zou een zeer nuttige rol kunnen zijn weggelegd voor een door de sector opgestelde gedragscode. Het is dan wel nodig dat naleving van de code inderdaad betekent dat ook de wettelijke regels worden nageleefd. Bovendien moet de sector voldoende toezicht uitoefenen op naleving van de code. Het ligt het voor de hand dat een SMS-dienstverlener dus uitsluitend aanbieders van Premium SMS-diensten als klanten aanvaardt, die de code hebben onderschreven. En ook dat een SMS-dienstverlener de contractuele relatie met een SMS-contentleverancier beëindigt als blijkt dat deze SMS-contentaanbieder zich niet aan de code houdt. Een goed werkende gedragscode kan dus in hoge mate bijdragen aan een soepele toepassing van de regels over het al dan niet mogen opschorten of beëindigen van de telefoondienst.

4. Consultaties

5. Bedrijfseffectentoets

6. Uitvoeringstoets

7. Toezicht

8. Administratieve lasten

II. ARTIKELEN

Artikel I, onderdeel A (Artikel 1.1, definities)

In artikel 1.1 worden drie definities toegevoegd. Allereerst die van "Premium SMS-dienst". Dit is een inhoudsdienst via SMS geleverd aan een gebruiker van een mobiele telefoon (dit hoeft dus niet de abonnee te zijn). De dienst wordt geleverd door een SMS-contentleverancier, maar het is de aanbieder van zijn mobiele telefoondienst die daarvoor bedragen in rekening brengt bij de abonnee. In de praktijk incasseert de aanbieder van de mobiele telefoondienst niet direct voor de SMS-contentaanbieder, aangezien er tussen hen geen contractuele relatie bestaat. De SMS-contentaanbieders sluiten in de praktijk namelijk overeenkomsten met zogenaamde 'SMS-dienstverleners', ook wel *brokers* genoemd. Dit zijn aanbieders van diensten die bestaan uit de levering dan wel de doorgeleiding van een SMS-contentdienst aan de aanbieder van een openbare elektronische communicatiedienst en daardoor aan de abonnee.

Een eenmalige SMS-dienst wordt gedefinieerd als: "een Premium SMS-dienst waarbij een abonnee naar aanleiding van zijn ondubbelzinnige verzoek tot levering van die dienst één of meerdere Premium SMS-berichten ontvangt, waarvoor hem ten hoogste totaal € 1,00 in rekening wordt gebracht". In deze definitie is rekening gehouden met het feit dat soms meerdere berichten teruggestuurd worden. Er is dan sprake van "stapeling" van berichten, bijvoorbeeld omdat het maximaal aantal tekens dat in één bericht kan worden verstuurd beperkt is. Daarom is een prijscriterium toegevoegd. Wanneer er in totaal voor het aantal verzonden berichten € 1,00 of minder in rekening gebracht wordt, is er toch sprake van een eenmalige Premium SMS-dienst. Het vaststellen van een dergelijk maximumbedrag is in zekere mate arbitrair. Gekeken is echter welke prijzen in de praktijk in rekening worden gebracht. Gelet hierop lijkt een maximumbedrag van € 1,00 realistisch. Het is wellicht goed om nogmaals te benadrukken dat dit geen maximumprijs voor Premium SMS-diensten betreft. Die is er namelijk niet. Het maximumtarief is alleen van belang voor de vraag of de telefoondienst mag worden opgeschort of beëindigd bij niet-betaling van een Premium SMS-dienst, zonder dat behoeft te worden nagegaan of een abonnee ondubbelzinnig heeft verklaard deze dienst door de mobiele telefonieaanbieder te laten afrekenen. Ook wordt een definitie van "klacht" toegevoegd. Een "klacht" is ieder contact dat de abonnee legt met de aanbieder van de openbare telefoondienst omtrent de bedragen die deze aanbieder in rekening brengt. Er is gekozen voor deze ruime definitie om te waarborgen dat een abonnee die twijfels uit omtrent de hoogte van de kosten die in rekening gebracht worden voor Premium SMS-diensten, niet kan worden afgesloten omdat hij niet het juiste taalgebruik heeft gebezigd.

Artikel I, onderdeel B (Artikel 3.1)

Dit artikel herstelt een verkeerde verwijzing.

Artikel I, onderdeel c (artikelen 3.4a tot en met 3.4c)

Artikel 3.4a regelt dat een aanbieder van een openbare telefoondienst consumenten te allen tijde de mogelijkheid biedt van een abonnement op een openbare telefoondienst waarbij de mogelijkheid tot het afnemen van Premium SMS-diensten is geblokkeerd of geblokkeerd kan worden. De term "abonnements" omvat zowel vooraf als achteraf betaalde mobiele

telefonieabbonementen. De consument moet in staat zijn om zowel een mobiel telefonieabbonement te nemen waarbij het in het geheel niet mogelijk is om Premium SMS-diensten af te nemen als in de toekomst verdere afname van Premium SMS-diensten te blokkeren. Hierdoor kunnen consumenten zelf de gewenste controle uitvoeren op de hoogte van de telefoonrekening. Dit instrument kan vooral uitkomst bieden voor ouders die abonnementen voor mobiele telefonie afsluiten, zodat hun kinderen gebruik kunnen maken van een mobiele telefoon. Artikel 3.4b is onderverdeeld in zes artikelleden. Vier daarvan, te weten de leden 1, 2, 5 en 6, gelden voor alle gevallen waarin een aanbieder van mobiele telefonie de levering van zijn telefoondienst wil opschorten of beëindigen op grond van het feit dat de abonnee een door die aanbieder in rekening gebracht bedrag voor een Premium SMS-dienst niet betaalt. Het derde lid regelt een aanvullende voorwaarde voor eenmalige diensten en het vierde lid regelt twee aanvullende voorwaarden voor niet-eenmalige diensten.

Het eerste lid regelt dat de opschorting of beëindiging alleen toegestaan is, indien de abonnee bij die aanbieder *geen* klacht heeft ingediend over bepaalde kosten die in rekening worden gebracht voor Premium SMS-diensten. Lid twee regelt wat er dient te gebeuren in geval de abonnee wel een klacht indient omtrent de kosten die in rekening worden gebracht voor Premium SMS-diensten. In zo'n geval zal de aanbieder van de mobiele telefoondienst deze klacht moeten onderzoeken. Alleen wanneer de aanbieder op grond van dat onderzoek de klacht ongegrond verklaart, mag de aanbieder de telefoondienst afsluiten als de abonnee de verschuldigde bedragen niet betaalt. De termijn voor het indienen van deze klacht bedraagt een maand na de ontvangst van de factuur waarop dat bedrag door de aanbieder in rekening is gebracht. Wat dat onderzoek inhoudt wordt geregeld in de leden drie tot en met vijf. In zowel lid drie als lid vier (dus zowel voor eenmalige als niet-eenmalige Premium SMS-diensten) wordt, in samenhang met het vijfde lid, bepaald dat moet worden onderzocht of er is voldaan aan de regels op grond van het Burgerlijk Wetboek ten aanzien van oneerlijke handelspraktijken (afdeling 3a van Titel 3 van Boek 6 van het Burgerlijk Wetboek), de bepalingen omtrent verkoop op afstand (Afdeling 9A van Titel 1 van Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek) [,] [en] [de bepalingen omtrent diensten van de informatiemaatschappij (de artikelen 15 c en 15d van Boek 3 van het Burgerlijk Wetboek en 227b en 227 c van Boek 6 van het Burgerlijk Wetboek)]. Is er geen sprake van een geïnformeerd besluit van de abonnee, dan mag de aanbieder van de mobiele telefoondienst zijn dienst niet opschorten of beëindigen als de abonnee niet betaalt voor de Premium SMS-dienst. Lid vier regelt echter nog een aanvullende voorwaarde voor niet-eenmalige diensten. Indien de klacht geheel of gedeeltelijk betrekking heeft op een in rekening gebracht bedrag voor een andere Premium SMS-dienst dan een eenmalige Premium SMS-dienst, moet de aanbieder van de mobiele telefoondienst ook kunnen aantonen dat de abonnee op ondubbelzinnige wijze heeft verklaard dat hij de kosten voor die *specifieke* Premium SMS-dienst zal betalen aan de aanbieder, wil hij de klacht ongegrond kunnen verklaren en zijn telefoondienst kunnen opschorten of beëindigen. Het is aan de sector hoe aan die ondubbelzinnige wilsverklaring een nadere invulling moet worden gegeven. Een aparte autorisatiecode ('parentcode') die wordt verstrekt bij het aangaan van het mobiele abonnement en die elke keer moet worden gebruikt bij het afnemen van niet-eenmalige Premium SMS-diensten, zou een mogelijke oplossing kunnen zijn. Een abonnee die zonder de autorisatiecode door te geven de telefoon door een ander laat

gebruiken, weet zeker dat de gebruiker dan geen niet-eenmalige Premium SMS-dienst kan afnemen. Mocht de aanbieder de klacht ongegrond verklaren, dan mag hij zijn dienst bij niet-betaling van de in rekening gebrachte bedragen voor Premium SMS-diensten alleen opschorten, indien verder aan de voorwaarden genoemd in het zesde lid is voldaan. Allereerst dient in de overeenkomst tot de levering van de mobiele telefoondienst een beding te zijn opgenomen dat de aanbieder van de mobiele telefoondienst bedragen in rekening kan brengen voor Premium SMS-diensten en dat hij de levering van zijn openbare telefoondienst mag opschorten of beëindigen wanneer de abonnee één of meer van die bedragen niet betaalt. Hiermee wordt de functie die de aanbieder vervult bij Premium SMS-diensten verduidelijkt voor abonnees. Daarnaast moet de aanbieder van de mobiele telefoondienst de abonnee voor of bij het sluiten van de overeenkomst tot levering van zijn dienst schriftelijk gewezen hebben op de mogelijkheid om het afnemen van Premium SMS-diensten te allen tijde kosteloos te blokkeren. Deze informatieverplichting bouwt voort op de verplichting in artikel 3.4a van de Regeling. Verder moet de aanbieder de abonnee in de gevallen dat hij de klacht van die abonnee ongegrond verklaart, de abonnee op dat moment schriftelijk informeren dat de abonnee het recht heeft om een geschil hierover aanhangig te maken bij de Geschillencommissie Telecommunicatie. De aanbieder kan de mobiele telefoondienst vervolgens pas afsluiten als er een maand verstreken is sinds die mededeling en de abonnee het geschil niet aanhangig gemaakt heeft bij de Geschillencommissie Telecommunicatie en de in rekening gebrachte kosten voor de Premium SMS-dienst niet betaald heeft.

Artikel 3.4c van de Regeling regelt dat een abonnee wiens klacht over de in rekening gebrachte kosten voor een of meer Premium SMS-diensten ongegrond verklaard is, binnen een maand na die ongegrond verklaring een geschil hierover aanhangig kan maken bij de Geschillencommissie Telecommunicatie. Doet de abonnee dit binnen de gestelde termijn, dan kan de aanbieder van de mobiele telefoondienst zijn dienst alleen opschorten of beëindigen op grond van het feit dat de abonnee het betwiste bedrag niet betaalt, indien en wanneer de Geschillencommissie daartoe beslist.