

## **Consultatieverslag van de wijziging van de Regeling universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen i.v.m. voorwaarden afsluiten telefoondienst bij niet-betaling sms-diensten**

Er zijn in totaal 11 tijdige reacties binnengekomen naar aanleiding van de openbare consultatie, waarvan 4 reacties op de internetconsultatie. Hieronder wordt ingegaan op de belangrijkste opmerkingen; deze zijn gegroepeerd naar onderwerp. De overige opmerkingen zijn ook bekeken en zoveel mogelijk verwerkt in de Regeling.

### Klacht

Diverse respondenten vonden de definitie van 'klacht' te ruim geformuleerd en vroegen om enige afbakening, bijvoorbeeld in de definitie een verwijzing naar Premium SMS-diensten op te nemen. Hieraan is geen gevolg gegeven, aangezien de term klacht ook elders in de regeling gebruikt wordt in een context die geen betrekking heeft Premium SMS-diensten en de definitie regelingbreed gebruikt moet kunnen worden. Bovendien is aanpassing van de definitie in de gevraagde zin niet nodig, aangezien artikel 3.10 reeds zorg draagt voor de inperking van het begrip op de gevraagde wijze. Hier wordt namelijk bepaald dat de klacht moet gaan over een bedrag dat in rekening is gebracht voor een Premium SMS-dienst. De definitie is wel aangepast in de zin dat er is gekozen om "ieder contact" te veranderen in "iedere klacht of vraag". Eén respondent vond de definitie te eng, omdat er alleen gesproken wordt van klachten ten aanzien van 'bedragen' die in rekening worden gebracht. Klachten over misleiding of de inhoud van de dienst zijn echter altijd terug te voeren tot een klacht over de betaling. De definitie is op dit punt daarom niet aangepast; wel is de artikelsgewijze toelichting verduidelijkt.

Eén respondent was van mening dat in de Regeling opgenomen dient te worden dat de klant actief moet meewerken aan de behandeling van de klacht. Het is dusdanig evident dat een aanbieder van een openbare telefoondienst een klacht niet goed kan beoordelen als een klant (indien nodig) niet actief meewerkt aan de behandeling van zijn klacht, dat dit niet in de Regeling geëxpliciteerd behoeft te worden. Niet actief meewerken aan de behandeling van een klacht kan ertoe leiden dat een aanbieder een klacht uiteindelijk moet afwijzen.

### Maximumbedrag beperkte Premium SMS-diensten

Versillende respondenten vonden het oorspronkelijke maximumbedrag van € 1,00 voor beperkte Premium SMS-diensten te laag. Dit maximumbedrag is bepalend voor het van toepassing zijn van de extra eis van de ondubbelzinnige wilsverklaring over incasso via de telefoonrekening (artikel 3.10, vierde lid, onderdeel b). Naar aanleiding van de resultaten uit de consultatie en vanwege het feit dat Premium SMS- abonnementen doorgaans beginnen bij een bedrag van € 1,50 is ervoor gekozen om dit bedrag te verhogen naar € 1,50.

### Eenmalige Premium SMS-dienst

Veel respondenten hebben aangegeven dat zij de definitie van "eenmalige Premium SMS-dienst" verwarrend vinden, omdat niet het eenmalige karakter van de dienst, maar het maximumbedrag bepalend is welke voorwaarden er in een gegeven geval van toepassing zijn. Naar aanleiding van deze opmerking is ervoor gekozen om de definitie te veranderen in "beperkte" Premium SMS-

dienst. Een beperkte Premium SMS-dienst is een dienst die beperkt is in kosten, waardoor de omvang van de dienst min of meer is afgebakend.

#### Algehele opt-out

Veel opmerkingen hadden betrekking op de verplichting om consumenten en abonnees de mogelijkheid te bieden van telefoonabonnementen (zowel *prepaid* als *postpaid*) waarbij de mogelijkheid tot het ontvangen van Premium SMS-diensten geblokkeerd is of geblokkeerd kan worden. Enkele respondenten hebben aangegeven dat zij deze blokkeringsverplichting overbodig vinden, omdat er al een SMS-dienstenfilter bestaat. Het bezwaar tegen het huidige SMS-dienstenfilter is echter dat er geen controlemechanisme aanwezig is waarmee vastgesteld kan worden dat niemand anders dan de abonnee zich kan aan- en afmelden voor het filter. De blokkeringsmogelijkheid die voorzien is in de Regeling kan alleen door de abonnee worden ingesteld. Dit betekent bijvoorbeeld dat ouders het *prepaid* of *postpaid* abonnement dat zij voor hun kinderen aanschaffen, kunnen laten blokkeren voor Premium SMS-diensten, zonder dat de kinderen de telefoon zelf weer kunnen deblokkeren.

De meeste opmerkingen die zijn gemaakt over de verplichting tot het aanbieden algehele *opt-out* betreffen de implementatietermijn. Respondenten hebben aangegeven dat zij meer tijd nodig hebben om een dergelijke blokkering mogelijk te maken dan oorspronkelijk voorzien was in de Regeling. Aan deze wens voor een langere implementatietermijn is tegemoet gekomen door de datum waarop de *opt-out* operationeel zou moeten zijn, uit te stellen tot 1 januari 2012. Voor de periode tot 1 januari 2012 is vervolgens een tijdelijke voorziening in de Regeling opgenomen (zie nieuw artikel 3.13). Deze tijdelijke voorziening treedt in werking met ingang van 1 april 2011 en geldt tot 1 januari 2012, wanneer de definitieve *opt-out* operationeel moet zijn. De tijdelijke voorziening is als volgt vormgegeven: een aanbieder van een openbare telefoondienst dient zijn abonnees een voorziening te bieden waardoor die abonnees kenbaar kunnen maken dat zij geen Premium SMS-diensten wensen af te nemen. Als een abonnee vervolgens gebruik maakt van die voorziening en aangeeft dat hij geen Premium SMS-diensten wenst af te nemen, mag de telefonieaanbieder aan die abonnee geen kosten meer in rekening voor Premium SMS-diensten. Een goed werkend SMS-dienstenfilter zou als deze tijdelijke voorziening kunnen fungeren. Andere respondenten gaven de voorkeur aan een *opt-in* boven de *opt-out*. Een *opt-in* houdt in dat het ontvangen en verzenden van Premium SMS-diensten niet mogelijk is, tenzij de abonnee hiervoor expliciete toestemming heeft verleend. Een dergelijke *opt-in* zou een extra drempel betekenen die tegen de achtergrond van de hier geschetste maatregelen niet nodig is. Een respondent heeft gevraagd om de *opt-out* verplichting ook te laten gelden voor bedrijven en een andere respondent heeft gevraagd om de *opt-out* ook in te kunnen laten schakelen door anderen dan de abonnee. Deze *opt-out* verplichting beschermt de consument die een overeenkomst aangaat of is aangegaan met betrekking tot de levering van een openbare telefoondienst. Het is daarbij juist de bedoeling dat deze abonnee beslist over de hoogte van de telefoonrekening en dat dus alleen deze abonnee mag beslissen over de *opt-out* en niet een derde. Daarom wordt de Regeling op dit punt niet aangepast.

### Geïnformeerd besluit

Een respondent voerde aan dat het vanwege de beperkte ruimte in het scherm van een mobiele telefoon niet mogelijk is om in een SMS-bericht te voldoen aan alle vereisten die het BW stelt aan de informatieverstrekking aan de consument. Gevraagd wordt daarom om in artikel 3.10, vijfde lid, toe te voegen dat rekening moet worden gehouden met de aard van het gebruikte medium. Het is niet nodig om een toevoeging op te nemen, omdat artikel 7:46c reeds zelf rekening houdt met de beperkingen van de techniek die gebruikt wordt bij een koop op afstand.

Een andere respondent heeft opgemerkt dat met deze wijziging van de Regeling de verantwoordelijkheid voor de juistheid en volledigheid van reclame-uitingen bij de aanbieder wordt neergelegd. Er is in de Regeling voor gekozen om in het kader van de opschorting of beëindiging van de telefoondienst verplichtingen op te leggen aan aanbieders van (openbare)telefoondiensten, omdat de Telecommunicatiewet en de daarop gebaseerde regelgeving geen grondslag biedt om verplichtingen op te leggen aan aanbieders van Premium SMS-diensten. De reden om aan de aanbieder van de openbare telefoondienst dergelijke verplichtingen op te leggen, is omdat de aanbieder van de openbare telefoondienst via zijn contracten met SMS-dienstverleners wel degelijk invloed kan uitoefenen op de reclame-uitingen van aanbieders van premium SMS-diensten. Bovendien is de aanbieder van de openbare telefoondienst als partij die de incassodienst verricht en die daarbij als dwangmiddel zelfs de telefoondienst kan beëindigen, ook medeverantwoordelijk.

### Ondubbelzinnige wilsverklaring

Meerdere respondenten hebben gevraagd om een nadere invulling te geven aan de ondubbelzinnige wilsverklaring bij niet-beperkte Premium SMS-diensten. Deze eis van de ondubbelzinnige wilsverklaring moet waarborgen dat de abonnee en niemand anders beslist over het afnemen van een niet-beperkte Premium SMS-dienst en de hoogte van de telefoonrekening. Een specifieke niet-beperkte Premium SMS-dienst kan alleen worden afgerekend via de telefoonrekening, wanneer de abonnee ondubbelzinnig heeft aangegeven daarmee in te stemmen. Deze abonnee moet er daarbij op attent gemaakt worden dat wanneer hij kiest voor het afrekenen van Premium SMS-diensten via de telefoonrekening, wanbetaling tot gevolg kan hebben dat de telefoondienst kan worden afgesloten. Het gaat er dus om dat de abonnee de controle houdt over de afname van duurdere Premium SMS-diensten. Op deze manier is het mogelijk om als ouder (abonnee) controle te houden over de afname van Premium SMS-diensten door kinderen. Aan de hand van een 'parentcode' (een pincode die in het bezit is van de abonnee) zou bijvoorbeeld geverifieerd kunnen worden of de betreffende wilsverklaring inderdaad van de abonnee afkomstig is. Gezien de ontwikkeling van nieuwe technieken en de aanwezige expertise wordt de branche zelf het beste in staat geacht om met een goede oplossing te komen. Enkele respondenten hebben gevraagd bij het afnemen van alle Premium SMS-diensten een ondubbelzinnige wilsverklaring te verlangen, dus ook bij de *beperkte* SMS-diensten. Hierboven is reeds uiteengezet dat er met het oog op de balans tussen laagdrempeligheid en de blijvende beschikbaarheid van de telefoondienst voor is gekozen om een onderscheid aan te brengen tussen beperkte en niet-beperkte Premium SMS-diensten en dat de ondubbelzinnige wilsverklaring in het geval van beperkte Premium-SMS-diensten een te hoge drempel op zou kunnen werpen.

### Klachttermijnen

Er zijn door diverse respondenten opmerkingen gemaakt over de klachttermijn van voormalig artikel 3.4b, tweede lid (huidig artikel 3.10, tweede lid). Deze bedroeg een maand. Een aantal partijen vond de termijn te lang, terwijl andere partijen juist vonden dat de termijn te kort is. Er is uiteindelijk voor gekozen om de termijn te verruimen van één naar twee maanden om tegemoet te komen aan de bezwaren die voort kwamen uit de consultatie.

Een aantal respondenten vindt het niet duidelijk vanaf welk moment de klachttermijn begint te lopen. Dit is verduidelijkt door de factuurdatum als aanvang van de termijn te hanteren. Dit is een helder criterium waardoor het voor iedereen duidelijk is wanneer de termijn aanvangt.

Door diverse respondenten is gevraagd wat de gevolgen voor de consument zijn als hij niet tijdig een klacht indient. In de toelichting is verduidelijkt dat de klachttermijn een fatale termijn betreft en dat het niet tijdig indienen van de klacht tot gevolg heeft dat de aanbieder in beginsel de levering van de telefoondienst kan opschorten of beëindigen.

Een respondent mist een termijn voor het afwickelen van de klacht door de operator. Hiervoor is niet gekozen, omdat het in het belang van de aanbieder zelf is om de termijn voor het afhandelen van de klacht zo kort mogelijk te laten.

### 090x

Een andere respondent vroeg waarom op Premium SMS-diensten niet de systematiek wordt toegepast als bij 090x-nummers. In paragraaf 1 van de toelichting wordt ingegaan op de redenen waarom hiervoor niet is gekozen.

### Afsluiten shortcodes

Een respondent betreurt het dat er in de Regeling niet voor is gekozen om aanbieders het recht te geven om SMS-shortcodes af te sluiten. De Telecommunicatiewet biedt hier geen mogelijkheid tot afsluiting, omdat aanbieders van Premium SMS-diensten geen nummergebruiker zijn in de zin van de wet. Het staat de telefoon-aanbieders uiteraard wel vrij zelf te besluiten om shortcodes af te sluiten van aanbieders van Premium SMS-diensten die zich niet aan de regels houden.

### Schriftelijk en/of elektronisch

Een van de respondenten gaf aan dat hij de mogelijkheid zou willen hebben om zijn abonnees niet alleen schriftelijk, maar ook langs elektronische weg te informeren over de mogelijkheid om Premium SMS-diensten te blokkeren en over de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de geschillencommissie. Hieraan is tegemoetgekomen door in artikel 3.10, zesde lid, onder b en 3.11, eerste lid op te nemen dat de aanbieder zijn abonnee niet alleen schriftelijk, maar ook door middel van een andere aan de abonnee ter beschikking staande en voor hem toegankelijke duurzame gegevensdrager op de hoogte mag stellen van de blokkeringsmogelijkheid en de geschillencommissieprocedure.