

> Retouradres Postbus 20101 2500 EC Den Haag

De Voorzitter van de Tweede Kamer  
der Staten-Generaal  
Binnenhof 4  
2513 AA 's-GRAVENHAGE

**Directoraat-generaal voor  
Energie en Telecom**  
Directie Telecommarkt

**Bezoekadres**  
Bezuidenhoutseweg 30  
2594 AV Den Haag

**Postadres**  
Postbus 20101  
2500 EC Den Haag

**Factuuradres**  
Postbus 16180  
2500 BD Den Haag

T 070 379 8911 (algemeen)  
www.ez.nl

Datum 19 februari 2010

Betreft Wachttijden en kosten bij 0900-nummers voor klantenservice

**Ons kenmerk**  
ET/TM / 10018861

In mijn brief van 10 september 2009<sup>1</sup> heb ik uw Kamer geïnformeerd over mijn pakket maatregelen ter bescherming van de consument rond 0900-nummers en de diverse positieve effecten daarvan tot dusver. Daarbij heb ik toegezegd een vervroegd nieuw marktonderzoek naar de wachttijden en daarmee gepaard gaande gesprekskosten te laten uitvoeren in het eerste kwartaal van 2010 en uw Kamer over de uitkomsten te informeren. Tevens heb ik toegezegd de branche aan te spreken op de eigen verantwoordelijkheid voor het realiseren van verdere verbetering. Met deze brief geef ik invulling aan deze toezeggingen.

Het nieuwe marktonderzoek<sup>2</sup> laat een duidelijke daling zien van de gemiddelde wachttijden en daarmee gepaard gaande gesprekskosten bij 0900-nummers over de periode 2007-2010. Naar aanleiding van het gesprek dat ik in oktober 2009 met de branche heb gevoerd, zijn de marktpartijen gekomen met een breedgedragen initiatief voor verdere verbetering. Dit houdt in dat het minuuttarief voor 0900-nummers voor klantenservice (waarbij sprake is van een doorlopende contractuele en/of financiële relatie met de beller buiten het telefoongesprek om) wordt gemaximeerd op 15 cent. De consument wordt dan niet meer geconfronteerd met excessieve tarieven bij 0900-nummers waaraan hij gebonden is in het kader van een doorlopende klantrelatie. Ik ben voornemens dit initiatief te faciliteren met een tijdelijke aanscherping van de regelgeving en streef er naar deze aanpassing op 1 juli of 1 oktober 2010 in werking te laten treden voor een periode van vier jaar.

### **Intomart Gfk onderzoek wachttijden, tarieven en kosten door wachttijd**

Intomart Gfk heeft in mijn opdracht sinds 2007 vier keer een onderzoek uitgevoerd naar de gemiddelde wachttijden en daarmee gepaard gaande gesprekskosten van 0900-nummers door middel van een telefonische steekproef. Uit het onderzoek blijkt dat de gemiddelde wachttijden en bijkomende

---

<sup>1</sup> *Maatregelen ter bescherming van de consument rond 0900-nummers en motie Gesthuizen-Van Dam, 24 095, nr. 251.*

<sup>2</sup> *Onderzoek telefonische informatiediensten – Eindrapport, Intomart Gfk, februari 2010. Conform de motie Bakker c.s. (30 105, nr. 15) zij vermeldt dat de noodzaak van dit onderzoek wordt gevormd door de behoefte aan een objectief beeld van de aard, omvang en ontwikkeling van de problematiek omtrent wachttijden bij 0900-nummers. De kosten van dit onderzoek bedragen € 49.578,- ex. BTW (€ 58.997,82 inclusief BTW). Dit omvat ook de eerdere tussenrapportage die op 11 november 2007 aan de Tweede Kamer is toegezonden (30 537, nr. 18).*

gesprekskosten aanmerkelijk zijn gedaald: de gemiddelde wachttijd is gedaald van 53 seconden in 2007 naar 41 seconden in 2010; een daling van ruim 20%. Bij de meting van januari 2010 is sprake van een lichte stijging ten opzichte van augustus 2009 met 3 seconden, maar de gemiddelde wachttijd lijkt zich desalniettemin te stabiliseren op een lager niveau.

Daarnaast zijn ook de gemiddelde minuuttarieven in de periode 2007-2010 gedaald met 10%. De gemiddelde totale gesprekskosten als gevolg van wachttijd zijn dankzij deze beide dalingen met 30% gedaald: van 25 cent in 2007 naar 18 cent in 2010. Bij verreweg de meeste gesprekken blijft de wachttijd onder de minuut – de in het onderzoek vastgestelde irritatiegrenswaarde voor consumenten. Bovendien lijken de excessen met hoge gesprekskosten door lange wachttijden te zijn afgenomen; de langst gemeten wachttijd was in 2007 1844 seconden (een half uur) en in 2010 579 seconden (ruim 9 minuten). Bij de laatste twee metingen zijn geen wachttijden langer dan 10 minuten geconstateerd. De hoogste gemeten totale gesprekskosten als gevolg van wachttijd zijn gedaald van € 13,17 in 2007 naar € 3,88 in 2010.

Ook in de afzonderlijke sectoren die zijn bekeken (financieel, energie, telecom, gezondheid, overig) is de gemiddelde wachttijd gedaald. Met name in de telecom- en energiesector is sprake van een sterke daling van de wachttijden. In de telecomsector is bovendien ook het gemiddelde minuuttarief tamelijk sterk gedaald (van 23 cent naar 18 cent, -22%). In de financiële sector zijn de wachttijden, tarieven en totale gesprekskosten door wachttijd min of meer constant gebleven, maar deze waren bij de eerste meting in 2007 al relatief kort respectievelijk laag.

<b>Steekproef 0900- nummers</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2007- 2010</b>
Gemiddelde wachttijd alle sectoren	53 seconden	40 seconden	38 seconden	41 seconden	-20%
Gemiddelde tarief alle sectoren	€ 0,29	€ 0,28	€ 0,29	€ 0,26	-10%
Gemiddelde totale gesprekskosten als gevolg van wachttijd alle sectoren	€ 0,25	€ 0,19	€ 0,18	€ 0,18	-30%

De gemiddelde maximumbedragen per gesprek die sinds oktober 2008 verplicht moeten worden vermeld bij minuuttarief boven de 15 cent zijn zichtbaar gedaald. Gemiddeld over alle sectoren is de afname 13% in de periode augustus 2009 – januari 2010.<sup>3</sup> In de gezondheidssector zijn de maximumbedragen per gesprek in

<sup>3</sup> Er zijn uit het Intomart-onderzoek geen gegevens beschikbaar over de ontwikkeling van de maximumbedragen ten opzichte van oktober 2008, direct na inwerkingtreding van de maximumbedragverplichting. Aangenomen kan worden dat ten opzichte van 2008 sprake is van een (sterkere) daling van de maximumbedragen, omdat direct na inwerkingtreding de maximumbedragen nog standaard waren gebaseerd op een gespreksduur van 50 minuten.

de genoemde periode met 20% gedaald, in de telecomsector met 26%, in de energiesector met 32% en in de financiële sector met maar liefst 46%. Vanaf 2008 neemt, mede onder invloed van de maximumbedragverplichting, ook het aandeel van minuuttarieven tot 15 cent toe. In 2010 heeft tweederde van de nummers een minuuttarief van 15 cent of minder (en 57% zelfs een minuuttarief van 10 cent of minder).

Ik constateer met tevredenheid dat zich een positieve ontwikkeling heeft ingezet en dat de genomen maatregelen en de aandacht voor dit onderwerp klaarblijkelijk vruchten afwerpen.

### **Initiatief branche en aanscherping regelgeving**

De sector neemt ook zelf zijn verantwoordelijkheid om de problematiek aan te pakken. Zo zijn door de branche, in het kader van de Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg van de Sociaal-Economische Raad (SER), Algemene Voorwaarden overeengekomen met de Consumentenbond die van toepassing zijn bij de vorig jaar opgerichte verplichte geschillencommissie voor exploitanten van betaalde informatienummers. In deze Algemene Voorwaarden is een artikel opgenomen dat bepaalt dat een nummerexploitant alles wat redelijkerwijs mogelijk is in het werk dient te stellen om transparantie te geven ten aanzien van wachttijden *en deze wachttijden te minimaliseren*.<sup>4</sup> Hierop zijn exploitanten van 0900-nummers dus ook voor de consument aanspreekbaar.

Naar aanleiding van het gesprek dat ik in oktober 2009 met de branche heb gevoerd, zijn de marktpartijen gekomen met een initiatief voor verdere verbetering. Dit initiatief wordt gesteund door alle grote telefonie-aanbieders, alsmede de Branchevereniging Betaalde Content (NVI) en de Klantenservicefederatie (KSF). Het houdt in dat het minuuttarief voor 0900-nummers voor klantenservice waarbij sprake is van een doorlopende contractuele en/of financiële relatie met de beller buiten het telefoongesprek om, wordt gemaximeerd op 15 cent. Dit betekent dat de consument voor de telefonische klantenservice van zijn energiebedrijf, telecomprovider, bank, verzekeraar enzovoort nooit meer dan 15 cent per minuut betaalt. Veel 0900-nummers voor klantenservice zijn reeds gedaald naar 15 cent, mede onder invloed van het maximumbedrag per gesprek dat verplicht is bij een minuuttarief boven de 15 cent. Met dit nieuwe initiatief worden de resterende uitschieters bij de genoemde categorie 0900-nummers teruggedrongen. De consument wordt niet meer geconfronteerd met excessieve tarieven (van € 0,45 tot soms € 0,80 per minuut) bij 0900-nummers waaraan hij gebonden is in het kader van een doorlopende klantrelatie.

Gebleken is dat dit initiatief van de sector niet goed met zelfregulering kan worden gerealiseerd, onder andere vanwege mededingingsrechtelijke bezwaren. Ik ben daarom voornemens dit marktinitiatief te faciliteren met een tijdelijke

---

<sup>4</sup> Algemene Voorwaarden voor levering van betaalde informatiediensten, juni 2009; artikel 7, lid 2 ([www.ser.nl](http://www.ser.nl)).

aanscherping van de regelgeving. Het genoemde maximale minuuttarief van 15 cent wil ik opnemen in de Regeling universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen (Rude). Ik streef er naar deze aanpassing van het Rude op 1 juli of 1 oktober 2010 in werking te laten treden en gedurende vier jaar van kracht te laten zijn.

Gelet op de positieve ontwikkeling die naar voren komt uit het Intomart-onderzoek en de mogelijke negatieve neveneffecten van stringentere maatregelen die ik heb geschetst in mijn brief van 10 september 2009, acht ik het niet opportuun om bij de aanscherping van de regelgeving verder te gaan dan het voorstel van de sector. Meer specifiek merk ik over de invulling het volgende op:

*1. Klantenservice waarbij sprake is van een doorlopende relatie*

De reikwijdte omvat uitsluitend 0900-klantenservicenummers waarbij sprake is van een *doorlopende* contractuele en/of financiële relatie tussen de beller en het gebelde bedrijf buiten het telefoongesprek om; telefonische klantenservice voor eenmalige aankopen (zoals elektronische apparaten) valt er niet onder. Ten eerste spitst de maatschappelijke irritatie zich toe op de eerstgenoemde categorie. Ik heb ik geen aanwijzingen dat zich bij de laatstgenoemde categorie grote problemen voordoen. Ten tweede is het voor bedrijven die een doorlopende relatie met de beller hebben, indien zij toch extra kosten bij de klant in rekening willen brengen voor telefonische klantenservice, relatief eenvoudig dit via de bestaande factuurrelatie te doen. In het geval van eenmalige aankopen zijn de alternatieven hiervoor beperkter (zo beschikt men bijvoorbeeld niet altijd over de vereiste klantgegevens). Ik acht het om deze redenen een doorlopende contractuele en/of financiële relatie tussen de beller en het gebelde bedrijf buiten het telefoongesprek om een proportionele reikwijdte. Dit laat onverlet dat de consument bij de overige 0900-nummers wordt beschermd door de maatregelen die ik reeds heb genomen, zoals tarieftransparantie en het maximumbedrag per gesprek, de geschillencommissie en bevoegdheden van de Onafhankelijke Post en Telecom Autoriteit (OPTA) om misbruik aan te pakken.

*2. Minuuttarief maximaal 15 cent*

Een maximaal minuuttarief van 15 cent voor 0900-nummers voor klantenservice waarbij sprake is van een doorlopende relatie acht ik een redelijke grens. De huidige maximumbedrag per gesprek-verplichting geldt vanuit proportionaliteitsoverwegingen bij minuuttarieven boven de 15 cent. Het bieden van telefonische klantenservice is, zoals uiteengezet in mijn brief van 10 september 2009, niet gratis. Bedrijven maken hiervoor kosten die moeten worden betaald, hetzij via de telefoonrekening, hetzij verdisconteerd in de reguliere abonnementsfactuur. Naarmate de kosten meer in de reguliere abonnementsfactuur worden verdisconteerd, betalen ook de meer zelfredzame klanten voor de telefonische klantenservice, terwijl zij hier zelf weinig gebruik maken. Het minuuttarief wordt tevens ingezet om klanten te stimuleren gebruik te maken van goedkopere contactkanalen (website, e-mail, chat) en om te voorkomen dat men onnodig naar de klantenservice belt. Het tarief van 15 cent ligt bovendien ruim onder de in het Intomart-onderzoek vastgestelde

irritatiegrenswaarde voor consumenten van 30 cent. Om dit maximumtarief van 15 cent per minuut goed in te laten dalen in de sector, maar geen definitieve maximumtariefregulering op te leggen, kies ik voor een tijdelijke regulering van vier jaar.

**Verkenning transparantie kwaliteit dienstverlening**

In mijn brief van 10 september 2009 heb ik tevens toegezegd de mogelijkheden van flankerend beleid te onderzoeken, om de positie van de consument te verbeteren door de transparantie van de kwaliteit van de dienstverlening van telecombedrijven te vergroten (waaronder bereikbaarheid en kosten van de telefonische klantenservice). Voor de stand van zaken van deze verkenning verwijs ik naar de voortgangsrapportage van de Agenda Telecomconsument die ik de Tweede Kamer op 22 februari jl. heb toegezonden.<sup>5</sup>

(w.g.) drs. F. Heemskerk  
Staatssecretaris van Economische Zaken

---

<sup>5</sup> ET/TM/10015403.