

Van: Eric Fischer

Betreft: 0900-problematiek (brief van Heemskerk aan de Kamer)

Datum: vrijdag 2 oktober 2009

Onderstaand een samenvatting van de belangrijkste zaken uit de 16 pagina's tellende brief van staatssecretaris Heemskerk aan de Tweede Kamer, en een inschatting van de politieke situatie rondom dit thema.

A. Inhoud brief

1. Heemskerk bespreekt een tweetal thema's:
 - Bescherming van de consument bij gebruik van 0900 nummers, met name waar het wachttijden en gesprekskosten betreft
 - Aankondiging van een onderzoek naar de vraag hoe de transparantie van bereikbaarheid en kosten van telefonische klantenservice (telecombedrijven) kan worden vergroot
2. De brief is uit vier onderdelen opgebouwd (I tot en met IV):

I. Effecten van de reeds genomen maatregelen mbt 0900 nummers (in mijn eigen woorden)

Er is reeds veel bereikt: hoge mobiele tarieven zijn verlaagd; minuuttarief bij vele bedrijven al $\leq 0,15$; trendmatige daling van max. tarieven per gesprek; twee nummers van 'knoeijs' ingetrokken; nummerexploitanten die meer dan lokaal tarief rekenen, moeten (verplicht) zijn aangesloten bij de Geschillencommissie; opschorting van betwiste deel telefoonrekening mogelijk voor consumenten; nummerexploitant moet transparant zijn ten aanzien van wachttijden en moet de wachttijd minimaliseren.

II. Algemene overwegingen:

Irritatie ontstaat door: kosten van lange wachttijden; deze kosten zijn vaak onverwacht hoog; irritatie over oplopende kosten die in die situaties tijdens het bellen ontstaat.

Ontstaan van irritaties met name bij klantenserviceorganisaties die reeds bestaande relatie hebben met consument. Deze irritaties ontstaan door marktimperfecties:

- a. imperfecte markwerking vóórdat de koop plaatsvindt: het is niet bekend bij de aankoop van goederen en diensten wat telefonische klantenservice kost en hoe het gesteld is met kwaliteit dienstverlening en wachttijden
- b. imperfecte markwerking ná aankoop van goederen en diensten: voor de consument niet duidelijk hoe vaak je moet bellen. In verband hiermee: wat de kwaliteit van het product is; je kunt wel overstappen, maar dan ben je vaak weer aangewezen op telefonische klantenservice; het alternatief (bijvoorbeeld via email) is niet vaak mogelijk/haalbaar.

Deze marktimperfecties gelden niet voor de overig diensten dan klantenservice die via 0900 nummers worden aangeboden (weerbericht, juridisch advies enz). De huidige wet- en regelgeving voor deze categorie klantenservice acht de staatssecretaris voldoende.

Transparantie van tarieven en tarifiering van 0900-nummers kan met regelgeving/wetgeving worden gereguleerd en gehandhaafd. Bereikbaarheid van bedrijven, wachttijden en kwaliteit van de geleverde service kunnen niet worden gereguleerd.

Het tarief van 0900 nummers is opgebouwd uit twee delen: verkeerstarief (zaak van telefoonaanbieders) en informatietarief (zaak van nummerexploitanten). De overheid moet zich niet met de verkeerstarieven bemoeien.

III. Eventueel aanvullende maatregelen n.a.v. motie Gesthuizen/Van Dam

Heemskerk noemt 6 opties (al eerder door ons bekeken in het kader van de brieven die wij in de zomervakantie schreven). Daarvan acht hij er *in beginsel* twee geschikt als aanvullende maatregelen:

Optie 4: het hanteren van een maximumtarief per gesprek dat niet hoger is dan 5x het minuuttarief;

Optie 5: het hanteren van een tarief dat niet hoger is dan het verkeerstarief (dus: verbod op een informatietarief).

De overige vier opties acht hij – mede op basis van de door de KSF geleverde argumenten - niet geschikt om zijn doel te bereiken. Heemskerk merkt overigens op dat *alle* opties, indien geïmplementeerd, leiden tot verhoging van de regeldruk.

Vervolgens gaat Heemskerk, zowel in zijn brief als in de bijlage bij de brief, uitgebreid in op de mogelijke bezwaren van de mogelijke beleidsopties. Uit pagina 6 en 7 van de brief en uit de pagina 's 12 tot en met 15 van de bijlage blijkt dat Heemskerk ons commentaar ernstig genomen heeft. De KSF wordt in dit verband expliciet genoemd als woordvoerder van de branche.

IV Conclusies/samenvatting

Op basis van de brief komt Heemskerk tot de conclusie dat er al veel wet- en regelgeving is, dat er nog een onderzoek komt naar de effecten daarvan, dat er al veel bereikt is, maar dat het nog beter kan gaan. Alles overwegend acht hij het – en dit is een zeer belangrijke uitspraak: “niet opportuun om op dit moment reeds met een aanvullende maatregel te komen” . Mocht er desalniettemin iets moeten komen, dan acht hij opties 4 en 5 (eigenlijk alleen optie 4) de optie die het doel het beste dient.