

Vergaderjaar 2008–2009

24 095

Frequentiebeleid

Nr. 251

BRIEF VAN DE STAATSSECRETARIS VAN ECONOMISCHE ZAKEN

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 10 september 2009

Hierbij informeer ik uw Kamer, zoals toegezegd tijdens het Algemeen Overleg over diverse telecom-onderwerpen op 1 juli jl. (kamerstuk 24 095, nr. 250), over maatregelen ter bescherming van de consument rond 0900-nummers en in het bijzonder de wachttijden en gesprekskosten bij deze nummers. Hiermee geef ik tevens invulling aan de op 1 juli jl. aangenomen motie Gesthuizen-Van Dam (24 095, nr. 242).

De diverse nieuwe maatregelen rond 0900-nummers zijn pas recent van kracht geworden en hebben reeds positieve effecten opgeleverd voor de consument. De verwachting is dat deze trend door zal zetten. Het kan en moet echter beter. Ik zal de telefonieaanbieders persoonlijk aanspreken op het functioneren van de huidige maximumbedragmaatregel en een vervroegd nieuw marktonderzoek naar de wachttijden en bijkomende gesprekskosten laten uitvoeren (eerste kwartaal 2010). Tevens zal ik de mogelijkheden voor flankerend beleid onderzoeken om de transparantie van de bereikbaarheid en kosten van de telefonische klantenservice van telecombedrijven te vergroten. Alles overwegende vind ik het nu niet opportuun om op dit moment reeds een aanvullende maatregel te nemen.

Ik ga in deze brief allereerst in op de reeds genomen maatregelen en de effecten daarvan tot dusver (paragraaf 1). Daarna geef ik een nadere analyse van de problematiek en een kader voor mogelijke aanpak (paragraaf 2). Vervolgens bespreek ik in reactie op de motie Gesthuizen-Van Dam (24 095, nr. 242) de opties voor een eventuele aanvullende maatregel (paragraaf 3) en geef ik mijn conclusie (paragraaf 4).

1. Effecten van de genomen maatregelen rond 090x nummers

Met het wetsvoorstel 30 537 en de bijbehorende lagere regelgeving is een breed pakket maatregelen van kracht geworden dat de consumentenbescherming rond 090x-nummers sterk verbetert (zie toelichting in bijlage 1). Deze nieuwe wetgeving heeft reeds diverse positieve effecten opgeleverd. De hoge tarieven voor mobiel (prepaid) bellen naar 090x-nummers

zijn bijvoorbeeld sterk gedaald. De Onafhankelijke Post en Telecom Autoriteit (OPTA) schat dat dit prepaid bellers miljoenen euro's per jaar bespaart. Van de grote mobiele providers hanteert alleen KPN nog een prepaid verkeerstarief voor 0900-nummers van € 1,30 per minuut. Dit tarief wordt nu duidelijk vermeld. Verder is het minuuttarief bij diverse 0900-nummers als gevolg van het verplichte maximumbedrag per gesprek boven de 15 cent per minuut, verlaagd naar minder dan 15 cent. Door dit verplichte maximumtarief per gesprek, dat bij aanvang van de oproep naar een 0900-nummer moet worden vermeld, zijn de soms hoge kosten van bepaalde diensten transparant geworden voor de consument. Ook is reeds een differentiatie en daling zichtbaar van de door de markt gehanteerde maximumbedragen per gesprek. Er worden inmiddels ook maximumbedragen gehanteerd die zijn gebaseerd op een gespreksduur van 10 en 20 minuten.

Desondanks is een groot deel van de maximumbedragen per gesprek nog gebaseerd op een gespreksduur van 50 minuten en onvoldoende gedifferentieerd. Dit moet echt beter. Zoals aangegeven in de beantwoording van de schriftelijke vragen over het Jaarverslag 2008¹ is de markt zich nog aan het aanpassen aan de maatregel. In dit kader moet worden benadrukt dat de telefonieaanbieders tot nu toe een maximumbedrag per gesprek slechts in beperkte mate technisch ondersteunen. Alleen de tariefmelding wordt ondersteund. Deze is in eerste instantie standaard gezet op een maximumbedrag gebaseerd op een gespreksduur van 50 minuten. Naleving van de maatregel door de telefonieaanbieders (waarbij overschrijdingen van het maximumbedrag op de telefoonnota worden verrekend) en technische ondersteuning om een oproep na het bereiken van het maximumbedrag te kunnen continueren, dragen bij aan een goede werking van de maatregel en verdere differentiatie en daling van de maximumbedragen. OPTA richt zich in de handhaving van de maximumbedragmaatregel daarom ook op de telefonieaanbieders, nadat al waarschuwingen aan de nummerexploitanten gegeven zijn. Dergelijke handhaving moet gaan leiden tot een betere werking van de maximumbedragmaatregel. Ik zal de telefonieaanbieders hier ook persoonlijk op aanspreken.

Verder heeft OPTA op basis van nieuwe bevoegdheden op 8 juli jl. twee 0900-nummers ingetrokken vanwege een te lange wachtrij. De twee nummers (gericht op juridisch respectievelijk makelaarsadvies) kostten 80 cent per minuut met een maximum van 40 euro per gesprek, maar hielden consumenten veel te lang aan de lijn, zo bleek uit klachten bij ConsuWijzer en eigen onderzoek van OPTA.

Daarnaast zijn sinds 1 juli jl. alle exploitanten van 18-, 0906- en 0909-nummers en exploitanten van 0900-nummers met een tarief boven de 2,5 cent per minuut of gesprek verplicht zich aan te sluiten bij een erkende geschillencommissie. Via de nieuwe geschillencommissie kan een consument die een klacht heeft over een 0900-nummer en er met het bedrijf zelf niet uitkomt, op een relatief eenvoudige en goedkope manier zijn recht halen. De consument heeft sinds 1 juli 2009 ook een uitgebreider recht om het betwiste deel van de telefoonrekening op te schorten. De telefonieaanbieder mag geen betaling vragen van het betwiste bedrag zolang de klacht of het geschil niet is opgelost. Door de branche en de Consumentenbond zijn, in het kader van de Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg van de Sociaal-Economische Raad, Algemene Voorwaarden overeengekomen die van toepassing zijn bij deze geschillencommissie. In de 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*.² De verplichte geschillencommissie en

¹ 31 924 XIII, nr. 7.

² Algemene Voorwaarden voor levering van betaalde informatiediensten, juni 2009; artikel 7, lid 2 (www.ser.nl).

bijbehorende Algemene Voorwaarden zijn zeer recent in werking getreden en moeten hun vruchten nog gaan afwerpen.

2. Algemene overwegingen

De motie Gesthuizen-Van Dam (24 095, nr. 242) verzoekt duidelijk te maken:

- welke aanvullende maatregelen in theorie denkbaar zijn, zoals het niet in rekening brengen van wachttijd, het hanteren van een maximum tarief per gesprek dat niet meer is dan vijf keer het tarief per minuut of het hanteren van een vast tarief per gesprek;
- specifiek duidelijk te maken welke voor- en nadelen, technisch, financieel, of met betrekking tot klantvriendelijkheid, er zijn verbonden aan deze maatregelen;
- welke aanvullende maatregelen het kabinet kiest op basis van deze gevraagde inventarisatie.

De problematiek die door deze motie wordt aangekaart spitst zich toe op telefonische klantenservice via 0900-nummers en manifesteert zich voor de consument door:

- kosten als gevolg van lange betaalde wachttijden en gesprekken;
- de omstandigheid dat deze kosten vaak onverwacht hoog kunnen zijn;
- de irritatie over de oplopende kosten die in die situaties tijdens het bellen ontstaat.

De verschillende opties staan in bijlage 2. Ik geef hieronder een aantal algemene overwegingen en uitgangspunten over deze problematiek.

2.1. Klantenservice

In tegenstelling tot de reeds genomen maatregelen voor alle 0900-nummers, zou een eventuele aanvullende maatregel alleen moeten gaan gelden voor 0900-nummers waarmee een dienst wordt aangeboden in het kader van een reeds bestaande klantrelatie tussen de beller en het bedrijf achter het nummer (hierna: klantenservice). Dit is in lijn met de overwegingen in de motie Gesthuizen-Van Dam. Het gaat daarbij om een dienst die ondersteunend is aan de eigenlijke dienst (of het product) van het bedrijf en er is sprake van een bestaande (doorlopende) contractuele en financiële relatie tussen de beller en het gebelde bedrijf buiten het telefoongesprek om. Juist bij deze categorie 0900-nummers lijkt de maatschappelijke irritatie over excessen met wachttijden en gesprekskosten groot. Ik zie daarvoor twee mogelijke oorzaken: imperfecte marktwerking bij de keuze voor een dienst of product en imperfecte marktwerking na de keuze voor een dienst of product. Deze marktimperfecties hebben beide te maken met gebrek aan transparantie. Ik licht ze hieronder toe.

2.1.1. Imperfecte marktwerking bij de keuze voor een dienst of product

De consument heeft keuzevrijheid voor diensten en producten en de bijbehorende klantenservice. Echter, doordat de afrekening van telefonische klantenservice via 0900-nummers apart en op een later moment geschiedt via de telefoonrekening, realiseert de consument zich bij zijn keuze mogelijk onvoldoende dat hierbij op een later moment aanvullende kosten voor klantenservice kunnen komen. Om een beeld van die kosten te krijgen, moet de consument bij zijn keuze voor een dienst of product op basis van dan beschikbare relevante informatie een inschatting maken van toekomstig gebruik en kosten van de klantenservice via een 0900-nummer. Het betreft bijvoorbeeld de hoogte van het tarief voor het 0900-nummer, de reputatie van het bedrijf, de kwaliteit en wachttijden van de klantenservice etc.

In veel gevallen is niet alle relevante informatie bij het maken van een keuze voor een product of dienst al voldoende transparant voor handen. Zo zijn bijvoorbeeld storingen, andere technische problemen of administratieve problemen rondom facturen, die aanleiding geven tot het gebruik (moeten) maken van de klantenservice, niet goed voorspelbaar. Op het moment van keuze is veelal sprake van onvoldoende transparantie en bewustzijn van de kosten voor de bijbehorende klantenservice. De consument kan niet optimaal gebruik maken van de keuzemogelijkheden die hij heeft. In dit opzicht is dus sprake van een marktimperfectie.

2.1.2. Imperfecte marktwerking na de keuze voor een dienst of product
Indien men gekozen heeft voor (en klant is bij) een bedrijf, kan zich een tweede marktimperfectie voordoen. De consument kan genoodzaakt zijn het 0900-nummer van de klantenservice te bellen om iets te regelen met het bedrijf of om een probleem op te lossen met de dienst of het product van het bedrijf¹. Alternatieve kanalen als e-mail bieden niet altijd tijdig of voldoende soelaas en er moet dan worden gebeld. Overstappen naar een andere aanbieder is in principe altijd mogelijk en mijn beleid is er op gericht overstapdrempels weg te nemen. Zo is overstappen bij telecomcontracten sinds 1 juli jl. makkelijker geworden. Overstappen is echter niet altijd zonder meer een oplossing, bijvoorbeeld bij een product waar nog commerciële garantie op zit. Bovendien vergt overstappen vaak ook weer bellen naar diezelfde klantenservice. Ook in dit opzicht is dus sprake van een marktimperfectie.

2.2. Overige diensten via 0900-nummers

De hierboven genoemde marktimperfecties gelden niet voor de overige diensten dan klantenservice die via een 0900-nummer worden aangeboden. Hier vormt de informatiedienst de kernactiviteit van de nummerexploitant, zoals weerbericht, telefonisch juridisch advies, etc., en hebben daarmee een ander verdienmodel. De beller heeft hier in principe de keuze om het nummer wel of niet te bellen. Een eventuele aanvullende maatregel is hier niet aan de orde, gelet op het verdienmodel van deze diensten. Dat neemt overigens niet weg dat zich, juist door de doorgaans hogere tarieven bij deze diensten, ook hier vergelijkbare problemen kunnen voordoen, zoals irritatie over lange, dure wachtrijen². De huidige wetgeving, inclusief de aanvullende bescherming die sinds oktober vorig jaar wordt geboden met de bevoegdheid voor OPTA om op te treden bij dergelijk misbruik en het verplichte, door de nummerexploitant zelf bepaalde (vooraf te melden) maximumbedrag per gesprek bij minuuttarieven boven 15 cent per minuut, acht ik voor de overige 0900-diensten voldoende.

2.3. Regelgeving voor de tarifiering van 0900-nummers, niet voor de kwaliteit van de dienstverlening

Met regelgeving kan, naast de transparantie van de tarieven van telefonische klantenservice, alleen de tarifiering van 0900-nummers (als betalingswijze voor telefonische klantenservice) worden gereguleerd. Excessen met (onverwacht) hoge gesprekskosten als gevolg van lange wachttijden kunnen dus eventueel met wetgeving worden aangepakt en dat gebeurt nu deels al. De bereikbaarheid van bedrijven en wachttijden bij klantenservice kunnen daarentegen *niet* worden gereguleerd, de kwaliteit van de service in brede zin (word je goed geholpen) evenmin.

2.4. De verkeerstarieven

Het is niet proportioneel om verkeerstarieven onder de reikwijdte van een eventuele aanvullende maatregel te laten vallen. Het vaststellen van de

¹ Vanzelfsprekend kan de consument voor zijn probleem niet terecht bij de klantenservice van een concurrerend bedrijf

² Persbericht OPTA, «OPTA trekt 0900-nummers in wegens lange wachtrij», 31 juli 2009.

verkeerstarieven is een zaak van de aanbieders van telefoniediensten. De nummerexploitanten hebben hierop geen invloed. Zoals toegelicht in mijn brief van 10 april 2008¹ is het tarief voor een 0900-nummer doorgaans opgebouwd uit een basistarief voor de inhoudelijke informatiedienst (informatietarief) en een verkeerstarief (het tarief voor het overbrengen van elektronische signalen). Het verkeerstarief kan zijn het normale lokale of interlokale beltarief voor het telefoonverkeer op vaste netwerken en bij het gebruik van de mobiele telefoon, het mobiele beltarief. Het tarief voor de informatiedienst wordt bepaald door de nummerexploitant zelf.

Bovendien heeft het meenemen van de verkeerstarieven in een eventuele aanvullende maatregel, mogelijk negatieve effecten op de bereikbaarheid van de klantenservice. Nummerexploitanten voor wie een eventuele aanvullende maatregel van toepassing is zullen, indien de verkeerstarieven onder deze maatregel vallen, er mogelijk voor kiezen niet meer in alle gevallen bereikbaar te zijn vanaf mobiele netwerken, omdat zij de mobiele belkosten dan zelf zouden moeten dragen. Dit betekent dus een teruggang van de bereikbaarheid en levert een negatief effect op voor de consument (deze kan niet meer mobiel naar de betreffende klantenservice bellen).

3. Opties aanvullende maatregel en mogelijke effecten

3.1. Opties voor een eventuele aanvullende maatregel

Tijdens de zomer van 2009 heb ik marktpartijen geconsulteerd over de diverse mogelijkheden voor een eventuele aanvullende maatregel, mede gelet op de in de motie opgenomen suggesties. De in theorie denkbare aanvullende maatregelen, toe te passen op klantenservice via 0900-nummers, zijn:

1. het niet in rekening brengen van wachttijd;
2. het hanteren van een vast tarief per gesprek;
3. het hanteren van een tarief dat niet hoger is dan een nader te bepalen tarief per minuut (plafond voor het minuuttarief voor klantenservice);
4. het hanteren van een maximumtarief per gesprek dat niet hoger is dan vijf keer het tarief per minuut (plafond voor het maximumtarief per gesprek voor klantenservice);
5. het hanteren van een tarief dat niet hoger is dan het verkeerstarief (verbod op een informatietarief voor klantenservice);
6. een verbod op een hogere tariefstelling voor telefonische klantenservice dan de tariefstelling voor telefonische marketing/verkoopactiviteiten door hetzelfde bedrijf.

Ik heb de effectiviteit en haalbaarheid van deze opties onderzocht. Daarbij is gekeken naar de effectiviteit (mate van bescherming tegen excessen); de effecten op de klantvriendelijkheid (bereikbaarheid en wachttijden, kwaliteit); de financiële effecten voor de gemiddelde consument; de mogelijkheden voor tariefdifferentiatie (en het daarmee ontzien van de zelfredzame consument); de lasten voor het bedrijfsleven; de technische uitvoerbaarheid; de handhaafbaarheid; subjectiviteit. De genoemde opties zijn langs deze lijnen uitgewerkt in bijlage 2. Alle opties vormen in meer of mindere mate een beperking van de tarifieringmogelijkheden van 0900-nummers voor klantenservice. De opties beperken de tarifieringsystematiek en/of de hoogte van de tarifiering. Daarom is in alle gevallen sprake van een toename van de regeldruk. Verder betekent het beperken van de hoogte van de tarifiering dat door de wetgever een subjectief («maatschappelijk aanvaardbaar») maximum voor het tarief moet worden vastgesteld.

¹ 30 537, nr. 22.

Bij een eventuele keuze voor een aanvullende maatregel, zou mijn voorkeur in beginsel uitgaan naar een plafond voor het maximumbedrag per gesprek voor betaalde telefonische klantenservice via 0900-nummers (optie 4 uit de lijst), of het hanteren van een tarief dat niet hoger is dan het verkeerstarief (optie 5 uit de lijst). In vergelijking met de andere opties wordt de consument met deze maatregelen goed beschermd tegen excessen met hoge telefoonkosten als gevolg van lange wachttijden bij gesprekken in het kader van dienst- of productondersteuning, waarvan zowel zelfredzame als minder zelfredzame consumenten het slachtoffer kunnen zijn. Bij optie 4 houden bedrijven ook nog enige ruimte voor tariefdifferentiatie van 0900-nummers voor klantenservice, zodat zij hierin nog steeds een eigen afweging kunnen maken. De hoogte van het bij deze maatregel vast te stellen plafond is echter zoals gezegd subjectief. De maatregelen kennen ook mogelijk negatieve effecten. Ik licht deze hieronder toe.

3.2 Bereikbaarheid en kwaliteit klantenservice

Naar verwachting van de branche zal een aanvullende maatregel die de tarifiering van betaalde telefonische klantenservice beperkt niet leiden tot een betere bereikbaarheid¹ van deze diensten. Ook is het mogelijk dat de bereikbaarheid juist verslechtert. Uit onderzoek blijkt dat het overgrote deel van de circa 700 miljoen jaarlijkse klantcontacten een kostenpost vormt voor ondernemingen.² De branche geeft bij monde van de Klantenservice Federatie aan dat de totale kosten per callcentermedewerker gemiddeld € 0,80 tot € 1,20 per minuut bedragen.³ Het hoogste minuuttarief voor de beller dat door de markt wordt gehanteerd is € 0,80 per minuut en het minuuttarief ligt bij klantenservices vaak lager. Betaalde telefonische klantenservice is dus, ook bij de hogere minuuttarieven, doorgaans verliesgevend. Voor het bieden van telefonische klantenservice wordt juist vaak een 0900-nummer ingezet om de klant te sturen naar andere, goedkopere contactkanalen (website, e-mail, sms, chat) om te voorkomen dat men onnodig naar de klantenservice belt.

Het wettelijk beperken van de tarifiering voor telefonische klantenservice kan er toe leiden dat bedrijven zich genoodzaakt zien te bezuinigen op hun telefonische klantenservice, door bijvoorbeeld minder callcentermedewerkers in te zetten, waardoor de wachttijden juist toenemen. De beller staat dan weliswaar tegen een lager tarief in de wacht, maar ook langer en is per saldo (financieel en in termen van irritatie) niet beter uit. Ook zouden bedrijven de wachtrijfunctie kunnen laten vervallen. De beller krijgt dan simpelweg een in-gesprektoon. Ook zullen bedrijven wellicht minder goed getrainde medewerkers inzetten, waardoor de dienstverlening aan kwaliteit inboet en de consument slechter af is. In het uiterste geval zal een bedrijf helemaal geen telefonische klantenservice meer bieden. De kans op het optreden van negatieve effecten op de kwaliteit van de klantenservice is bij optie 5 waarschijnlijk groter dan bij optie 4. Het is moeilijk voorspelbaar hoe sterk de genoemde effecten zullen zijn.

3.3 Financiële effecten consument

Een ander mogelijk effect van een eventuele maatregel die de tarifiering voor 0900-nummers voor telefonische klantenservice beperkt, is dat bedrijven de kosten hiervoor langs andere wijze in rekening gaan brengen bij hun klanten. De meest voor de hand liggende is dat, afhankelijk van de mate van concurrentie en marges in de betreffende branche, bedrijven de kosten voor de telefonische klantenservice verdisconteren in hogere tarieven voor hun dienst of product. Dit kan bijvoorbeeld met een hoger maandbedrag voor abonnementen van alle abonnees bij een bepaalde aanbieder, of een duurder product. De consument betaalt er dan langs die

¹ Onder de situatie dat een bedrijf zich telefonisch bereikbaar maakt versta ik dat in beginsel met dit bedrijf contact opgenomen kan worden via een daartoe aan zijn klanten bekendgemaakt nummer, onverlet hoe goed deze bereikbaarheid is.

² F. Pleijster, W.V.M. van Rijt-Veltman, Economische en maatschappelijke betekenis van callcenters in Nederland, (EIM 2007) 16 e.v.. Van deze 700 miljoen klantcontacten (cijfers 2007) vindt circa 80% via de telefoon plaats, en circa 20% via email, fax, post.

³ Dit bedrag is samengesteld uit directe loonkosten, ondersteunend personeel, kosten van huisvesting, telecommunicatie en ICT, werkplek, training, etc.

weg (toch) voor. Op deze wijze worden de kosten omgeslagen naar alle klanten, terwijl niet alle klanten in dezelfde mate gebruik maken van telefonische klantenservice. Als gevolg daarvan kunnen de meer zelfredzame klanten in de praktijk slechter af zijn, doordat ze meer gaan betalen voor klantenservice waar zij zelf weinig gebruik van maken. Ook op dit vlak is het moeilijk voorspelbaar hoe sterk de genoemde effecten zullen zijn.

Ook zouden bedrijven hun producten of abonnementsvormen en bijbehorende tarieven kunnen gaan differentiëren naar de mate van telefonische klantenservice die erbij wordt geboden, bijvoorbeeld door ze apart op een factuur op te nemen. Deze effecten zijn een verbetering van de transparantie van de *totale* kosten van een dienst of product, inclusief de bijbehorende telefonische klantenservice. Dit maakt het vergelijken van diensten en producten gemakkelijker. Echter, de *gemiddelde* consument gaat er waarschijnlijk niet veel op vooruit, omdat de kosten van de klantenservice door het bedrijf toch verrekend zullen worden.

4. Conclusie en vervolg

De genomen maatregelen rond 090x nummers zijn recent van kracht geworden en hebben reeds diverse positieve effecten opgeleverd. De nieuwe geschillencommissie en bijbehorende Algemene Voorwaarden die de wachttijden tegengaan, zijn pas zeer recent in werking getreden en moeten hun vruchten nog gaan afwerpen. Het huidige maximumbedrag per gesprek functioneert nog niet optimaal, met name omdat de telefonieaanbieders dit slechts beperkt ondersteunen. Dit moet echt beter. De lopende handhaving door OPTA moet hieraan gaan bijdragen en ik zal de telefonieaanbieders ook persoonlijk op deze situatie aanspreken. Een eventuele aanvullende maatregel kan negatieve neveneffecten met zich meebrengen op de bereikbaarheid en kwaliteit van klantenservice. Ook kan het voor zelfredzame consumenten een verslechtering betekenen, doordat ze meer gaan betalen voor klantenservice terwijl ze er in mindere mate gebruik van maken. Het is moeilijk voorspelbaar hoe sterk deze effecten zullen zijn. De marktperfectionen worden mogelijk verminderd, maar de consument gaat er waarschijnlijk gemiddeld niet op vooruit. Ik wil tevens benadrukken dat een aanvullende maatregel een toename van de regeldruk zou betekenen, terwijl ik me sterk maak voor het terugdringen daarvan. Alles overwegende vind ik het nu niet opportuun om op dit moment reeds een aanvullende maatregel te nemen.

Ik ga binnenkort met de telecomoperators in gesprek over de situatie met betrekking tot de implementatie van het huidige maatregelenpakket. Ik blijf de ontwikkeling van de wachttijden en bijkomende gesprekskosten ook nauwlettend monitoren met het marktonderzoek. Ik zal een nieuwe meting van dat marktonderzoek vervroegen en in het eerste kwartaal van 2010 weer laten uitvoeren. Ik zal de Tweede Kamer vervolgens informeren over de uitkomsten van dat marktonderzoek.

Verder zal ik de mogelijkheden van flankerend beleid 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. Daarbij zal ik ook kijken naar voorbeelden uit andere sectoren, zoals de energiesector en de financiële sector. Voor de energiesector wordt hierover bijvoorbeeld per bedrijf reeds informatie geboden via ConsuWijzer, zodat consumenten de kosten van klantenservice kunnen vergelijken en kunnen meewegen in de keuze voor een leverancier.¹

¹ <http://www.ConsuWijzer.nl/EnergieWijzer>

Hierover zal ik u nader informeren in de voortgangsrapportage van de Agenda Telecomconsument die u dit najaar van mij ontvangt.

De staatssecretaris van Economische Zaken,
F. Heemskerk

GENOMEN MAATREGELEN ROND 090X NUMMERS TER BESCHERMING VAN DE CONSUMENT

Met de wet van 17 februari 2007 tot wijziging van de Telecommunicatiewet in verband met het vaststellen van nadere bepalingen over het gebruik van nummers ter bescherming van de consument (Stb. 2007, nr. 158) en de bijbehorende lagere regelgeving die inmiddels van kracht is, is de consumentenbescherming rond 090x nummers sterk verbeterd. De belangrijkste elementen en effecten tot dusver zijn:

1. Tarieftransparantie

Sinds 1 juli 2008 zijn de tarieftransparantieplichtingen aangescherpt, zodat de beller beter weet waar hij aan toe is en zich niet met onverwachte hoge kosten voor het bellen naar een 090x-nummer ziet geconfronteerd.¹ De kosten moeten voorafgaand aan het gesprek duidelijk worden gemeld. Naar aanleiding van deze aangescherpte transparantieplichtingen zijn de hoge tarieven voor (prepaid) bellen naar 090x-nummers inmiddels aanzienlijk gedaald; van soms wel € 1,30 per minuut, ongeacht het tarief van het betreffende 0900-nummer, naar het reguliere prepaid mobiele tarief voor bellen naar vaste nummers plus het tarief van het betreffende 0900-nummer. De Onafhankelijke Post en Telecom Autoriteit (OPTA) schat dat dit prepaidbellers miljoenen euro's per jaar bespaart.² Van de grote mobiele providers hanteert alleen KPN nog een prepaidtarief voor 0900-nummers van € 1,30 per minuut. Dit tarief wordt nu duidelijk vermeld.

2. Maximumbedrag per gesprek

Sinds 1 oktober 2008 is een maximumbedrag per gesprek voor 0900-nummers met een tarief boven de 15 cent per minuut verplicht.³ OPTA heeft inmiddels een aantal malen controles uitgevoerd (steekproefsgewijs en ook naar aanleiding van signalen via ConsuWijzer) en waarschuwingen uitgedeeld aan nummerexploitanten die voorafgaand aan het gesprek geen maximumbedrag meldden. De hoogte van het maximumbedrag per gesprek bepaalt de nummerexploitant zelf, zodat dit goed kan worden afgestemd op het soort dienst dat wordt geleverd. De 0900-nummers omvatten immers een breed scala aan dienstverlening (van weerbericht tot telefonisch juridisch advies). Zoals aangegeven in de antwoorden op de schriftelijke vragen over het Jaarverslag 2008⁴ kende de markt voor de invoering van het maximumbedrag per gesprek twee tarifieringsmodellen, waar de verrekenings- en factureringssystemen op waren ingericht: een tarief per minuut of een tarief per gesprek. Een minuuttarief met een maximumbedrag voor het gesprek is een nieuw tarifieringsmodel en vergt onder meer de nodige aanpassingen in de systemen voor verrekening tussen de partijen in de keten. Als eerste stap in de implementatie is daarom door de markt gewerkt met een maximumbedrag gebaseerd op een gespreksduur van 50 minuten, wat zich bij hogere minuuttarieven vertaalt in relatief hoge maximumbedragen. Inmiddels worden ook maximumbedragen gehanteerd die zijn gebaseerd op een gespreksduur van 10 en 20 minuten. OV-reisinformatie (0900-9292) is een voorbeeld van deze ontwikkeling: het maximumbedrag voor gesprekken naar dit nummer is inmiddels al meer dan gehalveerd. De markt is nog bezig zich aan te passen aan de maatregel, maar er is dus reeds een differentiatie en daling van de maximumbedragen zichtbaar. In dit kader moet worden benadrukt dat de telefonieaanbieders de maatregel tot dusver slechts in beperkte mate technisch ondersteunen. Alleen de tariefmelding wordt ondersteund, niet het stopzetten van de tarifiering nadat het maximumbedrag is bereikt. Betere implementatie van de maatregel door de telefonieaanbieders zou bijdragen aan een goede werking van de maat-

¹ Artikel 3.2a van de Regeling universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen.

² Persbericht OPTA, «Aantal mobiele aanbieders past facturatie voor prepaid bellen naar betaalde informatienummers aan tariefmelding aan», 5 december 2008.

³ Artikel 3.2c van de Regeling universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen.

⁴ 31 924 XIII, nr. 7.

regel en verdere daling van de maximumbedragen. OPTA richt zich in de handhaving van de maximumbedragmaatregel nu ook op de telefonieaanbieders. Ook zullen kritische consumenten nummerexploitanten blijven prikkelen om scherpe(re) maximumbedragen te hanteren; anders zal de beller snel ophangen en/of een alternatief gaan zoeken. Verder geven de telefonieaanbieders en OPTA aan dat bij diverse nummers, naar aanleiding van de invoering van het maximumbedrag per gesprek, het tarief is verlaagd naar minder dan 15 cent per minuut. Ook langs deze weg profiteert de consument.

3. Aanpak misbruik door OPTA

Sinds 15 oktober 2008 beschikt OPTA over extra bevoegdheden die (vermoedelijk) misbruik via 0900-nummers moeten tegengaan. OPTA kan de toekenning van nummers in bepaalde omstandigheden, die zouden kunnen wijzen op toekomstig misbruik, weigeren.¹ Ook kan bij vermoeden van misbruik sneller worden opgetreden.² Met deze bevoegdheden heeft OPTA tot dusver vier 0900-nummers uit de lucht gehaald wegens vermoeden van misbruik.³ Bij twee van deze nummers stonden consumenten langdurig in de wacht (langer dan 10 minuten) tegen 80 cent per minuut en kregen zij niemand aan de lijn. Voor het op 24 november 2008 uit de lucht gehaalde nummer heeft OPTA inmiddels ook de betaalstroom naar het nummer laten terugdraaien, zodat bellers naar het nummer de gesprekskosten terugkrijgen.⁴

4. Geschillencommissie

Sinds 1 juli 2009 zijn alle exploitanten van 18-, 0906- en 0909-nummers en exploitanten van 0900-nummers voor zover daarvoor een bijkomend tarief boven het verkeerstarief wordt gerekend verplicht zich aan te sluiten bij een erkende geschillencommissie.⁵ Via de nieuwe geschillencommissie kan een consument die een klacht heeft over een 090x-nummer en er met het bedrijf zelf niet uitkomt, op een relatief eenvoudige en goedkope manier zijn recht halen. Consumenten konden tot nu toe alleen stappen ondernemen tegen de telefonieaanbieder die de gesprekskosten in rekening brengt. Dankzij de wetswijziging wordt nu ook het bedrijf achter het informatienummer aanspreekbaar voor de consument. Consumenten die klachten hebben over een 090x-nummer, zoals een erg lange wachttijd, staan hiermee sterker. Door de branche en de Consumentenbond zijn, in het kader van de Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg van de Sociaal-Economische Raad, Algemene Voorwaarden overeengekomen die van toepassing zijn bij deze geschillencommissie. In de 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*.⁶ De verplichte geschillencommissie en bijbehorende Algemene Voorwaarden zijn zeer recent in werking getreden en moeten hun vruchten nog gaan afwerpen.

5. Recht op betaalopschorting

De consument heeft sinds 1 juli 2009 ook een uitgebreider recht om het betwiste deel van de telefoonrekening op te schorten. De telefonieaanbieder mag geen betaling vragen van het betwiste bedrag zolang de klacht of het geschil niet is opgelost.⁷ De consument heeft dit recht ook als de exploitant van het nummer nog niet bij de geschillencommissie is aangesloten. Hiervoor kon de consument alleen de rekening opschorten bij een klacht tegen de telefonieaanbieder. Verder kunnen (langdurige of herhaaldelijke) geschillen over betaalde informatienummers geen aanlei-

¹ Artikel 4.3 van de Telecommunicatiewet.

² Artikel 4.4 en 7.3a, 7.3b en 7.3 c van de Telecommunicatiewet.

³ Persberichten OPTA, «OPTA laat 0900 nummer afsluiten wegens vermoedens misbruik», 24 november 2008 en 9 december 2008; «OPTA trekt 0900-nummers in wegens lange wachtrij», 31 juli 2009.

⁴ Persbericht OPTA, «Consumenten krijgen geld terug na misbruik met 0900-nummer», 30 maart 2009.

⁵ Artikel 12.1 van de Telecommunicatiewet.

⁶ Algemene Voorwaarden voor levering van betaalde informatiediensten, juni 2009; artikel 7, lid 2. http://www.ser.nl/nl/taken/zelfregulering/consumentenvoorwaarden/praktische%20informatie/~ /media/Files/Internet/Consumentenvoorwaarden/AV/cz_84.ashx

⁷ Artikel 3.5a van de Regeling universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen.

ding meer vormen voor de telefonieaanbieder om de levering van de telefoondienst te beëindigen of op te schorten.

6. Omkering bewijslast (in voorbereiding)

De aard van de dienstverlening via 090x nummers maakt het voor de consument lastig bij een geschil over een onverwacht hoge telefoonnota aan te tonen dat de betreffende aanbieder zijn wettelijke verplichtingen niet is nagekomen. De gebruikelijke factuurcyclus van één of meer maanden werkt hierbij complicerend. Ik heb het voornemen om te regelen dat in het geval de consument een geschil over een 090x-nummer aanhangig maakt, de betreffende aanbieder moet aantonen dat hij zijn wettelijke verplichtingen is nagekomen.¹

¹ 30 537, nr. 16.

OPTIES VOOR EEN EVENTUELE AANVULLENDE MAATREGEL

De in theorie denkbare aanvullende maatregelen, toe te passen op klantenservice via 0900-nummers, zijn:

1. het niet in rekening brengen van wachttijd;
2. het hanteren van een vast tarief per gesprek;
3. het hanteren van een tarief dat niet hoger is dan een nader te bepalen tarief per minuut (plafond voor het minuuttarief voor klantenservice);
4. het hanteren van een maximumtarief per gesprek dat niet hoger is dan vijf keer het tarief per minuut (plafond voor het maximumtarief per gesprek voor klantenservice);
5. het hanteren van een tarief dat niet hoger is dan het verkeerstarief (verbod op een informatietarief voor klantenservice);
6. een verbod op een hogere tariefstelling voor telefonische klantenservice dan de tariefstelling voor telefonische marketing/verkoopactiviteiten door hetzelfde bedrijf.

Bij de verdere bespreking van en afweging tussen deze opties, kijk ik naar de volgende aspecten:

- Effectiviteit (mate van bescherming tegen excessieve situaties);
- Effecten op de klantvriendelijkheid (bereikbaarheid en wachttijden, kwaliteit);
- Financiële effecten voor de gemiddelde consument;
- Mogelijkheden voor tariefdifferentiatie (en daarmee ontzien zelfredzame consument);
- Lasten voor het bedrijfsleven;
- Technische uitvoerbaarheid;
- Handhaafbaarheid;
- Subjectiviteit.

De inschatting van de haalbaarheid en effecten van de verschillende opties zijn weergegeven in Tabel 1. Hieronder wordt eerst ingegaan op de afzonderlijke opties.

Ad. 1. Het niet in rekening brengen van wachttijd

In reactie op de motie Hessels, Aptroot en Van Dam over het niet in rekening brengen van wachttijd (30 537, nr. 13), heb ik aangegeven dit een sympathiek voorstel te vinden, maar grote bezwaren te zien in de uitvoerbaarheid, handhaafbaarheid en effectiviteit van een dergelijke verplichting. Dit heb ik reeds uitvoerig toegelicht in onder andere mijn brieven van 19 november 2007¹ en 30 juni 2008.² Ik geef hierbij nogmaals deze conclusies samengevat weer.

Het niet in rekening brengen van wachttijd is technisch niet onmogelijk, maar wel zeer lastig uitvoerbaar en zou grote, kostbare aanpassingen vergen in de systemen voor routing en facturering van het belverkeer in Nederland. De internationale standaarden die hierin worden gehanteerd, maken enkel onderscheid tussen verbinding en geen verbinding; daaruit kan niet worden opgemaakt of er al dan niet sprake is van wachttijd tijdens de verbinding. De telefonieaanbieders die de gesprekskosten in rekening brengen bij de beller zouden hoge implementatiekosten hebben, terwijl zij in die hoedanigheid niet de probleemveroorzaker zijn. Dat zijn immers de nummerexploitanten; de bedrijven met klantenservice achter een 0900-nummer. De tariefmelding voorafgaand aan een oproep naar een 0900-nummer is wel kosteloos voor de beller. Deze tariefmelding vindt plaats tijdens de zogenoemde *time out* tijdens de oproepfase. Dit is de tijd (maximaal 90 seconden) waarin een netwerk wacht of een oproep van een beller door de gebelde wordt beantwoord. Pas indien de oproep wordt beantwoord, komt de daadwerkelijke verbinding (het contact met

¹ 30 537, nr. 19.

² 30 537, nr. 24.

het 0900-nummer) tot stand en begint de tarifiering te lopen. Volledigheidshalve zij nog vermeld dat in Frankrijk de telefonieaanbieders in het najaar van 2009 worden verplicht om wachttijd bij de eigen klantenservice gratis te maken *voor hun eigen klanten*. Dit is wel uitvoerbaar, omdat deze klanten ook via het netwerk van de desbetreffende telefonieaanbieder bellen. Dit kan niet generiek worden toegepast op klantenservice in het algemeen, waarbij men in de regel via de eigen telefonieaanbieder belt naar de klantenservice van een ander bedrijf.

Daarnaast is de grens tussen wachttijd en daadwerkelijke gesprekstijd in de praktijk moeilijk scherp te trekken. De beller kan meerdere malen tijdens een gesprek in de wacht worden gezet. Het niet in rekening mogen brengen van wachttijd, geeft een prikkel om wachttijden te verplaatsen. Nummerexploitanten kunnen de maatregel ontduiken door een snel eerste contact met een medewerker die de oproep enkel doorrouteert (*call taker*), waarna de beller opnieuw en alsnog betaald in de wacht staat. Hierop is geen effectief toezicht mogelijk en de klantvriendelijkheid gaat achteruit.

Ad. 2. Hanteren van een vast bedrag per gesprek

Het hanteren van een vast bedrag per gesprek houdt in dat geen tarief per minuut meer in rekening mag worden gebracht. Deze betaalvariant bestaat al en is technisch eenvoudig te implementeren voor alle betreffende 0900 nummers. Hij is ook goed handhaafbaar. Met deze maatregel zouden bedrijven zich onderling kunnen blijven onderscheiden via de tarifiering van het 0900-nummer voor hun klantenservice. Ik verwacht echter dat het effect zal zijn dat telecomaانبieders het momenteel in de markt gehanteerde maximum voor een vast tarief per gesprek (€ 1,30 per gesprek) zullen gaan verhogen. Daarmee komt een keerzijde naar boven, namelijk dat fraudemogelijkheden ook kunnen toenemen. De consument kan in excessieve situaties met een slechte dienst met één telefoontik een groter bedrag uit de zak worden geklopt. Een ander nadeel is dat consumenten voor zowel lange als kortere en simpelere vragen eenzelfde bedrag in rekening wordt gebracht en bellers met kortere vragen slechter af zijn. Deze optie heeft niet de voorkeur. Indien deze optie wordt uitgebreid met een door de overheid vastgesteld plafond voor het vaste bedrag per gesprek gelden de overwegingen genoemd bij optie 4 (plafond voor het maximumbedrag per gesprek). Optie 4 heeft dan echter de voorkeur, omdat deze bedrijven meer ruimte geeft met het kunnen hanteren van een minuttarief en differentiatie in de hoogte daarvan.

Ad. 3. Plafond voor het minuttarief

Een plafond voor het minuttarief houdt in dat geen betaalde telefonische klantenservice met een tarief boven dat plafond meer mag worden aangeboden. Dit is technisch eenvoudig te implementeren en goed handhaafbaar. De vraag is wel wat een maatschappelijk acceptabele hoogte zou zijn waarop dit plafond dan zou moeten worden vastgesteld. Die hoogte zou in elk geval niet lager kunnen liggen dan het (gangbare) verkeerstarief (zie optie 5), omdat het niet proportioneel is om de kosten van elektronische communicatie onder de reikwijdte van een aanvullende maatregel te laten vallen. Afhankelijk van de hoogte van het plafond hebben bedrijven in meer of mindere mate nog de mogelijkheid om het minuttarief te differentiëren. Een voordeel is dat consumenten voor kortere en simpelere vragen een kleiner bedrag in rekening wordt gebracht. Nadeel is dat het geen rem zet op de totale kosten van lange gesprekken en excessen met hoge telefoonkosten als gevolg van lange wachttijden dus niet worden voorkomen.

Ad. 4. Plafond voor het maximumbedrag per gesprek

Een plafond voor het maximumbedrag per gesprek houdt in dat ik voor alle 0900-nummers voor klantenservice een uniform bedrag per gesprek vaststel dat maximaal in rekening mag worden gebracht. Een belangrijk voordeel van deze maatregel voor de consument is dat een harde rem wordt gezet op de totale gesprekskosten. Hierdoor ontstaat zekerheid bij de consument dat ook langere gesprekken niet tot hoge kosten leiden en worden excessen voorkomen. Bedrijven kunnen het gesprek na het bereiken van het maximum ongetarifeerd door laten lopen of de consument terugbellen als het maximum is bereikt. Bedrijven kunnen er ook toe overgaan de verbinding te verbreken nadat het maximum is bereikt, waarmee de beller niet goed is geholpen. Imago-overwegingen zullen dit remmen, maar de ervaringen met het reeds verplichte zelfgekozen maximumbedrag per gesprek leren dat er bedrijven zijn die hiervoor kiezen.

Een bedrijf heeft met deze optie nog steeds de keuze voor het te hanteren minuuttarief. Mits het plafond niet te laag wordt gesteld, kan een bedrijf daar dus nog steeds mee differentiëren en dit afstemmen op zijn soort klantenservice. Met een laag minuuttarief kan een langere gespreksduur worden getarifeerd, met een hoger minuuttarief kan slechts een kortere gespreksduur worden getarifeerd. Dit stimuleert bedrijven tot het hanteren van lagere minuuttarieven. Deze maatregel is ook goed handhaafbaar en technisch uitvoerbaar, in lijn met de bestaande verplichting om een maximumbedrag per gesprek te hanteren. De telefonieaanbieders ondersteunen dit tot dusver echter zoals opgemerkt (paragraaf 1) technisch slechts in beperkte mate. De nu lopende handhaving door OPTA van het maximumbedrag per gesprek moet hieraan gaan bijdragen. Bovendien zal het feit dat het vastgestelde maximum lager ligt dan het nu in de markt gehanteerde maximum bij 0900-nummers (50 minuten maal € 0,80 = € 40,00) telefonieaanbieders stimuleren het maximumbedrag beter te implementeren, omdat zij verantwoordelijk zijn voor de correcte facturering van de gesprekskosten en een lager maximum sneller wordt bereikt.

De hoogte van het bij deze maatregel vast te stellen plafond is echter zoals gezegd subjectief. De motie Gesthuizen-Van Dam noemt een maximum van vijf maal het minuuttarief. Uitgaande van het nu in de markt hoogst voorkomende minuuttarief van € 0,80, zou het plafond dan € 4,00 worden (vijf maal € 0,80). Maar het plafond zou ook kunnen liggen op zes maal het minuuttarief, of vier maal, of vijftien maal en er is geen objectief antwoord op de vraag wat de juiste hoogte voor het plafond zou moeten zijn.

Ad. 5. Verbod op een informatietarief voor de klantenservice

Een verbod op betaalde telefonische klantenservice houdt in dat voor telefonische klantenservice via 0900-nummers geen aanvullend informatietarief meer via de telefoonnota in rekening mag worden gebracht. De beller betaalt maximaal slechts een tarief om de verkeerskosten te vergoeden. Ook deze maatregel is technisch eenvoudig te implementeren en goed handhaafbaar. Voordeel is ook dat niet voor een subjectieve norm voor de maximale hoogte van het tarief hoeft te worden gekozen. De impact van deze maatregel is echter lastig voorspelbaar en zal naar verwachting groter zijn dan bij een plafond voor het maximumbedrag per gesprek. Het mogelijke negatieve effect op de bereikbaarheid en kwaliteit van de dienstverlening is groter omdat bedrijven een financiële drempel om te bellen via het aanvullend beltarief in zijn geheel niet meer kunnen opwerpen. Overigens is deze maatregel in België in 2007 genomen. Doordat daar sprake was van slechts een klein aantal bedrijven met

betaalde telefonische klantenservice, zijn de gevolgen beperkt gebleven. Dit laat zich moeilijk vergelijken met de Nederlandse situatie.

Ad. 6. Verbod op een hogere tariefstelling voor telefonische klantenservice dan de tariefstelling voor telefonische marketing/verkoopactiviteiten door hetzelfde bedrijf.

Deze maatregel houdt in dat een bedrijf dat een telefoonnummer gebruikt voor (algemene) marketing- en verkoopactiviteiten, voor een telefoonnummer waarmee dit bedrijf klantenservice aanbiedt geen hoger tarief in rekening mag brengen dan het tarief van het eerstgenoemde nummer. Bedrijven die abonnementsdiensten leveren worden hiermee gestimuleerd tot het zoeken van een goede balans tussen laagdrempelige telefonische bereikbaarheid voor potentiële nieuwe klanten en de tarifiering voor telefonische service aan bestaande klanten. Deze maatregel is goed technisch uitvoerbaar en in beginsel ook handhaafbaar. Echter ook bij deze maatregel zijn de precieze effecten niet goed voorspelbaar. Zwaarwichtige nadelen zijn dat bedrijfsactiviteiten worden geraakt die losstaan van de onderhavige problematiek en er goede ontduikingsmogelijkheden zijn, doordat er relatief meer marketingkanalen beschikbaar zijn dan kanalen om klantenservice te bieden. Een bedrijf zou er dus voor kunnen kiezen geen telefonische verkoopinformatie meer te bieden. Bovendien zijn er nu al bedrijven die geen telefonische verkoopinformatie bieden en dus door een dergelijke maatregel niet worden beïnvloed.

Nummerplan

In het kader van de genoemde opties rijst de vraag in hoeverre ondersteuning door het nummerplan mogelijk en van toegevoegde waarde is, dat wil zeggen het creëren van aparte nummerreeksen voor klantenservice en overige serieuze dienstverlening. Het voordeel van een aparte reeks voor de tarieftransparantie van betaalde telefonische klantenservice is echter beperkt. Tarieftransparantie wordt voldoende geborgd door de bestaande wettelijke verplichting om deze tarieven voorafgaand aan de oproep te vermelden. Bovendien heeft aanpassing van het nummerplan het zwaarwegende nadeel dat omnummering nodig zal zijn voor alle 0900-exploitanten met klantenservice. Hierdoor zou een nummerplanwijziging een langdurig proces worden en hoge implementatiekosten met zich meebrengen.

Tabel 1. Vergelijking effecten beleidsopties voor de regulering van tarieven van telefonische klantenservice

	Optie 1	Optie 2	Optie 3	Optie 4	Optie 5	Optie 6
	Niet in rekening brengen van wachttijd	Vast tarief per gesprek	Plafond voor het minuuttarief voor klantenservice	Plafond voor het maximumtarief per gesprek voor klantenservice	Verbod op een informatietarief voor klantenservice	Koppeling tariefstelling telefoonnummers voor klantenservice en verkoop
Effectiviteit (mate van bescherming tegen excessen)	-/+	-/+	+	++	++	-/+
Effecten op klantvriendelijkheid (bereikbaarheid en wachttijden, kwaliteit)	-/+	-/+	-/+	-/+	-	-/+
Financiële effecten voor de gemiddelde consument	-/+	-/+	-/+	-/+	-/+	-/+
Mogelijkheden voor tariefdifferentiatie en ontzien zelfredzame consument	++	-/+	+	+	-	+
Algemene effecten op bedrijfsvoering	-/+	-/+	-/+	-/+	-/+	--

	Optie 1	Optie 2	Optie 3	Optie 4	Optie 5	Optie 6
	Niet in rekening brengen van wachttijd	Vast tarief per gesprek	Plafond voor het minuuttarief voor klantenservice	Plafond voor het maximumtarief per gesprek voor klantenservice	Verbod op een informatietarief voor klantenservice	Koppeling tariefstelling telefoonnummers voor klantenservice en verkoop
Technische uitvoerbaarheid	--	++	++	+(**)	++	++
Handhaafbaarheid	--	+(*)	+(*)	+(*)	+(*)	+(*)
Subjectiviteit	++	++	--	--	++	++

Legenda: ++ sterk positief, + licht positief, +/- neutraal/moeilijk voorspelbaar, - licht negatief, -- sterk negatief

Opmerkingen:

* Op zich zijn er goede handhavingsmogelijkheden voor de restricties op de tarifiering; de handhaving wordt enkel bemoeilijkt door de reikwijdte van de maatregel (het onderscheid tussen klantenservice en overige dienstverlening via 0900-nummers).

** De technische uitvoerbaarheid valt samen met de technische uitvoerbaarheid van de bestaande verplichting tot het hanteren van een maximumbedrag.