

SMS-Nieuwsbrief



Volgens het systeem van de Gedragscode SMS-Dienstverlening spreekt een operator de SMS-Dienstverlener aan op geconstateerde of vermeende overtredingen van de gedragscode. De SMS-Dienstverlener en de Content Provider hebben dan twee dagen de tijd om de dienst aan te passen of te staken. Gebeurt dat niet, dan moet de operator de zaak aan de Commissie Handhaving voorleggen.

Inhoudsopgave

- p. 1: Overzicht van de afgehandelde cases in februari;
- p. 2: Boetebesluit Consumentenautoriteit;
- p. 4: Het bestuur van de Stichting SMS-Gedragscode;

Afgehandelde cases in februari

Case #1: een punt als dienst?

Een eindgebruiker klaagde bij zijn operator dat hij een SMS had ontvangen met daarin alleen een '.', een punt dus. De eindgebruiker had niet verzocht om een SMS met een punt erin te ontvangen. De operator verzocht daarop de SMS-Dienstverlener om uit te zoeken wat er was gebeurd, en of dit een bericht was dat bij de eindgebruiker in rekening was gebracht. De SMS-Dienstverlener reageerde binnen de gestelde termijn dat het betreffende mobiele nummer door een technische fout het SMS-bericht had ontvangen. De eindgebruiker werd schadeloos gesteld.

Case #2: een reclamebericht

In een tweede geval was er eveneens sprake van het ontvangen van een SMS-bericht, terwijl de eindgebruiker er niet om had verzocht. Dit keer was er geen sprake van een leesteken, maar van een bericht waarin reclame werd gemaakt voor een betaalde abonnementsdienst. De operator verzocht de betreffende SMS-Dienstverlener (een andere dan bij case #1 hierboven) om de log-gegevens te overleggen en om te laten weten of het een betaald SMS-bericht betrof.

De SMS-Dienstverlener reageerde binnen de gestelde termijn en gaf toe dat de Content Provider die de dienst had aangeboden in de fout was gegaan. De Content Provider was te verstaan gegeven dat dit niet meer mag voorkomen. Omdat het geen betaald SMS-bericht betrof, hoefde de eindgebruiker niet schadeloos te worden gesteld.

Deze nieuwsbrief wordt maandelijks uitgegeven onder de verantwoordelijkheid van de stichting SMS-Gedragscode. Het doel van de stichting is om de naleving van de Gedragscode SMS-Dienstverlening te bevorderen. Deze nieuwsbrief probeert een bijdrage aan die doelstelling te leveren door inzichtelijk te maken voor betrokken partijen wat de partijen bij de gedragscode hebben ondernomen om ervoor te zorgen dat de code wordt nageleefd. De uitleg die aan de code wordt gegeven in de dagelijkse praktijk wordt daardoor toegankelijker en transparanter. Het bestuur van de stichting SMS-Gedragscode vertrouwt erop dat dit een bijdrage levert aan de naleving van de code.

Redactie: Heerd Jan Hoogeveen

Case #3: opvragen verkeersgegevens

De SMS-Gedragscode verplicht SMS-Dienstverleners om alle aanmeldgegevens en verkeersgegevens van een eindgebruiker aan de operator te overhandigen als die operator daarom vraagt. Doet de SMS-Dienstverlener dat niet binnen drie dagen, dan mag de operator ervan uitgaan dat de eindgebruiker geen toestemming heeft gegeven en moet de SMS-Dienstverlener de eindgebruiker schadeloos stellen. Uit een kleine steekproef van de verzoeken om log-gegevens blijkt dat in de meeste gevallen de eindgebruiker het weliswaar niet een is met de in rekening gebrachte kosten, maar wel degelijk om de dienst heeft gevraagd. Toch is het niet altijd het geval. In een van de gevallen waarin om log-gegevens werd gevraagd, was er inderdaad sprake van een dienst die in strijd met de SMS-Gedragscode werd aangeboden. De betreffende dienst was op dat moment al voorwerp geworden van een verzoek om handhaving dat aan de Commissie Handhaving SMS-Gedragscode is voorgelegd (Nb. de uitspraak in die zaak wordt medio april verwacht). De betreffende eindgebruiker werd schadeloos gesteld.

Case #4: aanmelden en afmelden

Een operator kreeg een klacht van een eindgebruiker dat hij zich weliswaar via het SMS-filter had afgemeld voor abonnementsdiensten, maar dat hij toch nog berichten had ontvangen. De SMS-Dienstverlener die de eigenaar was van de shortcode, kon de klacht niet verwerken. De shortcode was namelijk in de periode waarin de berichten waren verstuurd, niet van de betreffende SMS-Dienstverlener geweest. De SMS-Dienstverlener heeft vervolgens wel contact opgenomen met de eindgebruiker om de zaak op te lossen.

Case #5: incorrecte aanmeldbevestiging

Een eindgebruiker had geklaagd dat er onterecht kosten voor SMS-Diensten in rekening werden gebracht. Na het opvragen van de verkeersgegevens bleek dat de aanmeldbevestigingen voor de diensten niet in overeenstemming met de gedragscode waren. Zo was de wekelijkse frequentie van de SMS-berichten vaak een stuk hoger dan in de aanmeldbevestiging was vermeld. De SMS-Dienstverlener werd gesommeerd om de dienst aan te passen en de eindgebruiker schadeloos te stellen.

Boetebesluit Consumentenautoriteit

Begin februari werd bekend dat de Consumentenautoriteit een boete had opgelegd aan een Content Provider van SMS-diensten. Hieronder wordt de casus kort beschreven, en worden de door de Consumentenautoriteit beschreven overtredingen met de SMS-Gedragscode in verband gebracht.

Beschrijving van de dienst

De Consumentenautoriteit geeft de volgende beschrijving van de dienst die onderwerp was van het boetebesluit:

“Smart Media Services B.V. is de feitelijke beheerder van de website www.skilled2win.com. Op deze website werden eenvoudige spelletjes aangeboden waarbij de suggestie

werd gewekt dat aanzienlijke geldbedragen (€ 2500 tot € 5000) of andere prijzen konden worden gewonnen. Echter, deze prijzen stonden los van het spel op de website. Om een prijs te winnen moest een sms-abonnement op een woordspel worden afgesloten. De spelletjes op de website hadden tot doel consumenten tot het afsluiten van een sms-abonnement te bewegen. Het woordspel hield in dat de consument per sms een opgaven ontving (een woord waarin één of meer letters ontbraken) en hierop moest reageren door een letter per sms terug te sturen. Per ontvangen sms betaalde de consument € 1,50 en per verzonden sms € 0,25. De deelname aan het woordspel was niet eenmalig, maar liep door tot de consument zich afmeldde.”

De overtredingen

De Consumentenautoriteit constateerde een aanzienlijk aantal overtredingen. Een grote hoeveelheid informatie werd niet verstrekt of was gewoon heel moeilijk te vinden. Het ging daarbij om de identiteit van de dienstverlener, het adres van vestiging, de contactgegevens, het KvK-nummer en het BTW-identificatienummer. Dat is in strijd met de wet. Maar ook over de prijs, belastingen en leveringskosten die op de dienst van toepassing waren, werd niet helder gecommuniceerd. Ook waren onder meer de aard en voorwaarden van de aanbieding niet duidelijk, was er sprake van ongevraagde toezending en was er onvoldoende informatie verstrekt vóór en na het afnemen van de dienst. Dat zijn veel overtredingen.

Niet alle overtredingen waren even ernstig. Dat gold bijvoorbeeld voor het niet verstrekken van het KvK- en BTW-nummer. De Consumentenautoriteit rekende dat Smart media niet ernstig aan, omdat de kans klein is dat consumenten daar echt door worden gedupeerd. Andere overtredingen waren wel ernstig (het niet of moeilijk toegankelijk maken van identiteit, adres en contactgegevens), of zelfs zeer ernstig. De Consumentenautoriteit vond het bijvoorbeeld zeer ernstig dat Smart Media diensten leverde zonder expliciete toestemming van de consument.

Voor de niet ernstige overtredingen legde de Consumentenautoriteit geen boete op, voor de andere overtredingen wel. Daarbij rekende de Consumentenautoriteit als verzwarende omstandigheid mee dat Smart Media op zijn website claimde zich te houden aan de SMS-Gedragscode. Smart Media kreeg boetes opgelegd voor een bedrag van in totaal € 118.750,=.

SMS-Gedragscode

De Consumentenautoriteit ondernam actie op basis van zijn wettelijke bevoegdheden. Het onderzoek van de Consumentenautoriteit begon in een periode dat de huidige SMS-Gedragscode nog niet in werking was getreden, al was dat wel het geval in de tweede helft van de onderzoeksperiode. Het is mede daarom toch interessant om de geconstateerde overtredingen te bezien in het licht van de SMS-Gedragscode. Deze nieuwsbrief leent zich er niet voor om uitpuittend te zijn, maar een aantal zaken verdient wel de aandacht.

In de eerste plaats werd het aanbod gedaan via een spel. De eindgebruiker kon meedoen aan een spel om zo prijzen te winnen. Het was niet duidelijk dat de eindgebruiker daarmee ook een SMS-abonnement afsloot, en welke voorwaarden daaraan verbonden waren. In de vorige SMS-nieuwsbrief werd al gemeld dat operators dit als misleiding beschouwen, hetgeen in strijd is met de gedragscode. Dat misleidende karakter werd mede ook veroorzaakt – of in ieder geval niet weggenomen - doordat de voorwaarden, aldus de Consumentenautoriteit, in kleine letters waren vermeld en in een kleur die lastig leesbaar was tegen de gebruikte ondergrond. Ook dat kan als misleidend worden beschouwd.

Verder valt op dat in ieder geval in een van de onderzoeken die de Consumentenautoriteit deed voor deze zaak, de verplichte aanmeldbevestiging niet voldeed aan de eisen die daar in artikel 11(2) van de gedragscode aan worden gesteld. Dat was niet direct een overtreding van de wet, maar zou wel in het licht van de gedragscode een overtreding zijn geweest. Kortom: ook de operators hadden Smart Media kunnen aanspreken op de wijze waarop deze dienst werd aangeboden.

Ten slotte valt natuurlijk de hoogte van de boete op. Door een opeenstapeling van overtredingen moet Smart Media bijna € 120.000,= betalen. De SMS-Gedragscode maximeert het boetebedrag op € 20.000,=, maar ook lijkt een cumulatie mogelijk als er meerdere overtredingen worden begaan: “per geconstateerde overtreding”, staat in artikel 16(4) onder b. Het wordt dus interessant om te bezien of de Commissie Handhaving SMS-Gedragscode tot dezelfde hoogten weet te stijgen als de Consumentenautoriteit.

Het volledige besluit van de Consumentenautoriteit is te vinden via de volgende link:

http://www.consumentenautoriteit.nl/Besluiten_en_oordelen/Sanctiebesluiten/Sanctiebesluit_Besluit_in_zaak_Smart_Media_Services_B_V/Openbare_versie_besluit_Smart_Media_Services_B_V_pdf_5mb

Het bestuur van de Stichting SMS-Gedragscode

Deze nieuwsbrief wordt uitgegeven door de Stichting SMS-Gedragscode. Het bestuur bestaat uit de volgende personen:

Jilles van den Beukel (voorzitter)

Jilles werkt bij de afdeling Legal & Regulatory van mobiele netwerkaanbieder KPN.

Arthur de Lange (vice-voorzitter)

Arthur is commercieel directeur van SMS-Dienstverlener Telefuture.

Karel Tempelaar (penningmeester)

Karel is Chief Financial Officer van Content Provider Blink.

Het bestuur wordt ondersteund door secretaris Heerd Jan Hoogeveen (NeoDyn).