

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 april;
- p. 4: Gecoördineerde handhavingsactie;
- p. 5: Nagekomen bericht;
- p. 5: Het bestuur van de Stichting SMS-Gedragscode;

Afgehandelde cases in april

Case #1: 1 dienst, 2 klachten

Een operator was attent gemaakt op een uiting van een content provider die niet correct zou zijn. Bij controle merkte de operator een aantal met de gedragscode strijdige zaken op. Zo was de aanduiding dat het een abonnementsdienst betrof, te klein. Volgens de reclamecode moeten die letters ten minste 33% van de grootte van de letters gebruikt in de titel zijn.

De actie-uitleg op de website was alleen in een zeer klein lettertype weergegeven, waardoor de eindgebruiker niet goed kon weten wat de bedoeling van het spel was. Verder was er op de pagina wel uitleg over de voorwaarden, maar was dit in witte letters op een zwarte achtergrond. De reclamecode schrijft voor dat zwarte letters op een witte achtergrond moeten worden gebruikt.

Ten slotte merkte de operator op dat niet alle links op de pagina werkten, en dat de aanmeldprocedure wel wat klantvriendelijker zou kunnen.

De betreffende SMS-dienstverlener werd gesommeerd binnen twee dagen de dienst aan te laten passen. Daarbij merkte de operator expliciet op dat dit de tweede klacht was over de dienst in korte tijd. De content provider was zo verstandig om de dienst inderdaad binnen twee dagen aan te passen. Toch kan deze klacht nog een staartje hebben. Indien er sprake is van een structureel overtreden van de gedragscode, dan kan een operator zonder meer een verzoek om handhaving indienen bij de Commissie Handhaving. De opmerking van de operator dat dit de tweede

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

overtreding in korte tijd was, kan dan ook worden opgevat als een waarschuwing aan het adres van de content provider dat hij zich niet veel meer kan veroorloven in dit verband.

Case #2 t/m 5: onterecht verkeer

Er waren deze maand vier gevallen waarbij een eindgebruiker klaagde bij een operator dat hij SMS-diensten ontving waar hij niet om had gevraagd. De operators verzochten telkens de betreffende SMS-Dienstverlener om de verkeersgegevens van de eindgebruiker voor de dienst in kwestie. Uit die gegevens, die telkens binnen de gestelde termijn werden opgeleverd, bleek in alle vier de gevallen dat de eindgebruiker zich inderdaad niet had aangemeld voor de dienst, al was dat in een van de gevallen niet 100 procent duidelijk. De SMS-Dienstverleners zorgden ervoor dat de dienstverlening werd stopgezet en dat de eindgebruikers schadeloos werden gesteld. In een geval ging het daarbij om € 3,=.

Het gebeurt vaker dat eindgebruikers diensten ontvangen waarbij een aanmeldbevestiging ontbreekt. Operators hebben onderzoek gedaan naar de vraag hoe dit mogelijk is. Daaruit is gebleken dat dit voornamelijk gebeurt bij nummers die 'uit retentie komen'. 'Uit retentie komen' betekent dat een nummer weer in gebruik wordt genomen na een afkoelingsperiode, die is begonnen nadat een andere eindgebruiker gestopt is met dat nummer te gebruiken. De meeste eindgebruikers verzuimen om SMS-abonnementen op te zeggen als ze ophouden een telefoonnummer te gebruiken. Het is dan mogelijk dat, als het nummer weer in gebruik wordt gesteld na de afkoelingsperiode, de abonnementsdienst doorloopt.

De SMS-Gedragscode heeft hier echter wel in voorzien, door in artikel 4 een regeling op te nemen voor 'disconnected nummers': SMS-dienstverleners moeten ervoor zorgen dat diensten niet meer worden geleverd als een nummer als 'disconnected' te boek staat. Operators moeten ervoor zorgen dat SMS-dienstverleners weten welke nummers 'disconnected' zijn, en ervoor zorgen dat de afkoelingsperiode tenminste 6 weken duurt.

Dit is een artikel dat in de dagelijkse praktijk van de handhaving van de code niet direct in het oog springt. Immers, het begint met de vraag om verkeersgegevens te overleggen. Als dat binnen de termijn gebeurt en de eindgebruiker wordt in voorkomend geval schadeloos gesteld, dan is de klacht van de eindgebruiker in beginsel opgelost. Om te voorkomen dat dit probleem structureel wordt, verdient het daarom aanbeveling als zowel operators als SMS-Dienstverleners zich realiseren dat dit anders ligt en dat ook op dit punt eisen worden gesteld door de gedragscode en dat die eisen door operators kunnen en moeten worden gehandhaafd.

Case #6: website en aanmeldbevestiging niet correct

In de zesde case van deze maand gaat het om een dienst die op een aantal punten niet bleek te voldoen aan de gedragscode. De website van de dienst voldeed niet aan de reclamecode. Het was niet duidelijk hoe een abonnement zou kunnen worden gestopt, de prijsindicatie ontbrak en ook de hoeveelheid SMS-berichten per week werd niet vermeld. De eindgebruiker liet bovendien weten dat hij ook lege SMS-

berichten had gekregen. Daarnaast bleek de dienst zo te zijn ingericht dat er wel een aanmeldbevestiging werd gestuurd, maar dat daarmee het abonnement al een feit was. Een belangrijk element van de SMS-Gedragscode is dat een abonnementsdienst pas wordt afgesloten als vanuit de mobiele telefoon akkoord wordt gegeven. Ook was de informatie in de aanmeldbevestiging onvolledig.

De operator klaagde bij de SMS-Dienstverlener, die de website binnen de gestelde termijn liet aanpassen. De aanmeldbevestiging werd eveneens tijdig aangepast. De eindgebruiker werd bovendien schadeloos gesteld.

Case #7: Acrobat Reader deel II

In de vorige SMS-Nieuwsbrief werd de casus beschreven van de SMS-dienst die een elders gratis verkrijgbaar product, tegen betaling per SMS aanbood. De SMS-Dienstverlener was er toen op aangesproken dat de communicatie over het tarief niet conform de gedragscode was. De dienst werd toen binnen de gestelde termijn aangepast. Er kwam echter opnieuw een klacht hierover binnen. Na een nieuwe test bleek dat de communicatie over het tarief weer niet deugde. Binnen twee dagen na het indienen van de klacht hierover, was de dienst aangepast, zo liet de SMS-Dienstverlener weten. Vervolgens deed het curieuze feit zich voor dat bij controle van de dienst, bleek dat de dienst wel werd aangeboden, maar dat het vrijwel onmogelijk bleek om de dienst daadwerkelijk af te nemen. Inmiddels lijkt het erop dat de dienst geheel uit de lucht is - voor een product dat betaald werd aangeboden terwijl het eigenlijk gratis is, is dat misschien wel logisch.

Case #8: tariefcommunicatie bij chatdiensten

Een operator las een advertentie voor chatdiensten in het Algemeen Dagblad. De advertentie in de rubriek 'Privélijnen' was klein, maar ook daar is vermelding van het juiste tarief verplicht. De operator constateerde dat de informatie niet juist was weergegeven en diende een klacht in bij de SMS-Dienstverlener vanwege een overtreding van de reclamecode. De reactie was dat de advertenties voortaan inderdaad voorzien zullen worden van de correcte tariefinformatie, in lijn met de reclamecode.

Case #9: weer misbruik van een regulier mobiel nummer?

Een van de operators las in een tijdschrift een advertentie waarin contacten werden aangeboden met dames. Daarbij werd een 06-nummer vermeld, dus een regulier mobiel nummer. De operator testte de dienst, en daaruit bleek dat er niet direct een chatsessie op gang werd gebracht, maar dat er een SMS-bericht volgde waarin werd verwezen naar een dienst achter een bepaalde shortcode. De operator concludeerde daaruit dat het mobiele nummer anders werd gebruikt dan toegestaan: 06-nummers mogen immers alleen worden gebruikt voor mobiele telefonie. Het 06-nummer werd daarom afgesloten, een procedure die buiten de SMS-Gedragscode om gaat.

De operator vond overigens niet dat er sprake was van strijd met de SMS-Gedragscode. Er werd geen chatsessie geopend waarbij de eindgebruiker door het gebruik van het 06-nummer onwetend zou kunnen zijn van het hogere tarief. Om die

reden diende de operator geen klacht in. De operator onderzoek nog wel of aan het ontvangen van een SMS-bericht kosten zijn verbonden.

Case #10: weer misbruik van een regulier mobiel nummer

Normaal gesproken worden vooral de landelijke media gevolgd, maar ook uitingen in regionale of zelfs lokale media kunnen wat opleveren. Zo kwam een operator in het Apeldoorns Stadsblad een advertentie tegen waarin een chatdienst werd aangeboden achter een regulier mobiel nummer. Dit wordt als een ernstige overtreding van de SMS-gedragscode aangemerkt. De operator constateerde dat de content provider in kwestie voor de tweede keer deze overtreding beging. De SMS-Dienstverlener kreeg daarom niet alleen de opdracht om de overtreding onmiddellijk te staken, de operator dreigde daarbij tevens een verzoek om handhaving in te dienen bij de Commissie Handhaving SMS-Gedragscode.

Case #11: mislukte afmeldingen

Een eindgebruiker klaagde dat het niet lukte om zich af te melden voor een abonnementsdienst. De operator constateerde dat het inderdaad niet was gelukt, en dat het niet aan de eindgebruiker lag. De operator merkte op dat de afmeldbevestiging ook niet conform de gedragscode was en dat de informatie die op www.smsgedragscode.nl zou moeten staan, ook niet volledig was. De operator diende een klacht in bij de SMS-Dienstverlener en maande hem binnen twee dagen een en ander in overeenstemming met de gedragscode te brengen.

Case #12: communicatie over het tarief

Een operator vroeg verkeersgegevens op bij een SMS-Dienstverlener naar aanleiding van een klacht van een eindgebruiker. De verkeersgegevens werden tijdig geleverd, waaruit bleek dat de eindgebruiker zich had aangemeld voor de dienst. De operator controleerde ook de uiting van de dienst. Daarbij bleek dat de vermelding van het tarief niet geheel conform de eisen van de SMS-Gedragscode was. Weliswaar werd keurig vermeld wat de kosten waren per ontvangen SMS-bericht en hoeveel SMS-berichten zouden worden verstuurd (bijvoorbeeld: 10 berichten, € 1,50 per ontvangen bericht), maar de content provider hield zich niet aan de bepaling die eist dat ook het volledige tarief (bijvoorbeeld: totale kosten € 15,=) moet worden vermeld.

De operator diende daarop een klacht in bij de SMS-Dienstverlener. Daarop werd binnen de gestelde termijn de dienst aangepast. De SMS-Dienstverlener liet bovendien weten aan de operator dat de eindgebruiker volledig schadeloos wordt gesteld.

Gecoördineerde handhavingsactie

Eerder dit jaar constateerden de operators dat er op internet en in kranten advertenties waren geplaatst voor chatdiensten, waarbij reguliere mobiele nummers waren vermeld. Ook de communicatie over de tarieven was niet in alle gevallen in lijn met de SMS-Gedragscode en de reclamecode. De betreffende SMS-Dienstverleners

werden erop aangesproken en de mobiele nummers werden afgesloten. In de vorige SMS-Nieuwsbrief werd hier ook melding van gemaakt.

De operators waren echter wel verontrust over deze wijze van opereren en hebben daarom in april gezamenlijk onderzoek verricht, waarbij speciaal is gekeken naar advertenties waarbij voor chatdiensten wordt geadverteerd die gebruik maken van reguliere mobiele telefoonnummers. Het onderzoek strekte zich uit over advertenties in print en op internet. De opbrengst ervan was dat een enkele advertentie niet correct was (zie hierboven, case #8), en dat in een tweetal gevallen inderdaad onterecht gebruik van 06-nummers werd geconstateerd (cases #9 en #10). Een woordvoerder namens de operators: "Het misbruik van reguliere mobiele nummers nemen we hoog op, vandaar dat we er nu in een gecoördineerde actie en proactief onderzoek naar hebben gedaan. Het is op zich goed dat we het nu niet heel veel zijn tegengekomen, maar iedere overtreding is er een teveel, zeker overtredingen als deze. We zullen er in de toekomst dus zeker alert op blijven."

Nagekomen bericht

Kort voor de verspreiding van deze SMS-Nieuwsbrief werd bekend dat de Commissie Handhaving SMS-Gedragscode uitspraak heeft gedaan in een verzoek om handhaving. De uitspraak wordt op of omstreeks 18 mei openbaar door publicatie op www.smsgedragscode.nl. In de volgende nieuwsbrief zal ruim aandacht worden besteed aan de uitspraak.

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 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 Blinck.

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