

Gedragscode voor Betaalde Mobiel Internet diensten

d.d. 1 juni 2009

DEELNEMENDE PARTIJEN

Operators

Vodafone Libertel B.V., gevestigd te Maastricht,

KPN B.V., gevestigd te 's-Gravenhage;

T-Mobile Netherlands B.V., gevestigd te 's-Gravenhage;

Mobiel Internet Dienstverleners

Netsize b.v., gevestigd te Amsterdam;

KPN Callfactory b.v., gevestigd te Den Haag;

CM Telecom b.v., gevestigd te Breda;

Golden Bytes b.v., gevestigd te Den Haag;

Mobillion b.v., gevestigd te Ede;

Motricity b.v., gevestigd te Papendrecht;

Telefuture b.v., gevestigd te Berkel en Rodenrijs;

Content Providers

Jamba Mobile Entertainment b.v., gevestigd te Rotterdam;

Artiq Mobile b.v., gevestigd te Amsterdam

Overwegende dat,

- a) de markt voor mobiel internet diensten een jonge en in ontwikkeling zijnde markt is;
- b) op de markt voor deze Diensten in beginsel drie soorten partijen in een keten actief zijn, te weten:
 - Operators, die Eindgebruikers toegang verlenen tot Mobiele Netwerken, zodat de Eindgebruiker in staat is om Diensten af te nemen;
 - Mobiel Internet Dienstverleners, die als 'intermediair' functioneren tussen Content Providers en Operators en die zorgdragen voor onder meer de gegevensuitwisseling en databasebeheer die het mogelijk maken dat de Diensten worden geleverd en betalingstransacties worden gedaan;
 - Content Providers, die de eigenlijke Dienst aan de Eindgebruiker verlenen;¹
- c) de ontwikkeling van de markt voor mobiel internet diensten gebaat is bij veilige en betrouwbare betalingstransacties en transparantie over de voorwaarden voor mobiel internet diensten en daaraan gerelateerde betalingstransacties;
- d) de partijen bij deze Gedragcode gezamenlijk afspraken willen maken om die veiligheid, betrouwbaarheid en transparantie te bevorderen;
- e) die afspraken uitsluitend betrekking hebben op de Diensten en de daaraan gekoppelde Transacties die door de Operator in rekening worden gebracht bij de Eindgebruiker, zodat deze afspraken niet zien op mobiel internet diensten die op een andere wijze door de consument worden betaald;
- f) de partijen bij deze Gedragcode voor die afspraken als uitgangspunt nemen dat misleiding van Eindgebruikers te allen tijde dient te worden voorkomen;
- g) de partijen bij deze Gedragcode zeker willen stellen dat Eindgebruikers niet behoeven te betalen:
 - voor Diensten die zij niet (volledig) geleverd hebben gekregen; ,
 - voor Diensten die niet voldoen aan gerechtvaardigde verwachtingen, dan wel;
 - voor Diensten waarvan de voorwaarden vooraf onvoldoende duidelijk zijn gemaakt.
- h) de partijen bij deze Gedragcode ook zeker willen stellen dat de belangen van Eindgebruikers worden beschermd bij diensten waar de Eindgebruiker niet voor hoeft te betalen, maar waarbij zijn persoonsgegevens, MSISDN en/of ASID worden gebruikt;
- i) de partijen bij deze Gedragcode willen bevorderen dat de Eindgebruiker bekend is met zijn wederpartij(en) en dat bij eventuele klachten eenvoudig toegang tot een methode voor oplossing van de klacht of het geschil mogelijk is;

¹ Met name sub b van de overwegingen is louter beschrijvend van aard. Bij eventuele verschillen tussen de hier gebruikte terminologie en de Definities uit de Gedragcode, hebben die laatste voorrang.

- j) Operators in beginsel slechts direct Mobiel Internet Dienstverleners en niet in alle gevallen de eventueel achterliggende Content Providers kunnen aanspreken op basis van de contractuele relatie;
- k) op basis van artikel 7:46a e.v. Burgerlijk Wetboek aanbieders van diensten gehouden zijn de consument afdoende te informeren over o.a. de identiteit van de dienstverlener en de aard van de dienst, voordat sprake is van een geldige overeenkomst;
- l) Deze Gedragscode voor Betaalde Mobiel Internet Diensten dient te worden nageleefd door alle partijen bij de Gedragscode.

Komen als volgt overeen:

HOOFDSTUK I ALGEMENE BEPALINGEN

Artikel 1 Definities

ASID	Anonymous Subscriber ID, een uniek nummer dat door de Operator wordt verstrekt met het oog op de herkenning van een individuele Eindgebruiker door de Mobiel Internet Dienstverlener.
Bevestigingsscherm	Het scherm dat getoond wordt met alle voorwaarden en condities waarmee de Eindgebruiker actief moet instemmen voordat een Dienst afgenomen kan worden.
Content	Informatie, beeldmateriaal, TV, diensten, chatberichten, geluidmateriaal waaronder ringtones, MP3, die bedoeld zijn voor gebruik door of met behulp van de mobiele telefoon.
Content Provider	Leverancier van Content die aan de Eindgebruiker wordt geleverd en die door de Operator bij de Eindgebruiker in rekening wordt gebracht.
Dienst	Het eenmalig of in de vorm van een abonnement aan een Eindgebruiker aanbieden van Content die door de Operator in rekening wordt gebracht bij de Eindgebruiker.
Downloadable Content	Content (of een deel daarvan) die geselecteerd, gedownload en (tijdelijk) opgeslagen kan worden in het geheugen van de mobiele telefoon.

Enmalige Mobiel Internet dienst	Dienst waarbij de Eindgebruiker de gehele Content in één keer ontvangt, waarvan de totale kosten vooraf bekend zijn en die is gekoppeld aan een Eenmalige Mobiel Internet Transactie. In uitzondering hierop is tevens sprake van een Eenmalige Mobiel Internet dienst indien met de aard van de Dienst samenhangt dat de gehele Content niet in één keer kan worden aangeleverd en in gedeelten wordt aangeleverd waarbij de delen niet als zelfstandige dienst kunnen worden beschouwd.
Enmalige Mobiel Internet Transactie	Het machtigen door de Eindgebruiker van de Mobiel Internet Dienstverlener voor één Transactie die betrekking heeft op een Eenmalige Mobiel Internet Dienst. In uitzondering hierop is tevens sprake van een Eenmalige Mobiel Internet Transactie indien een Transactie wordt opgesplitst in meerdere deeltransacties. Dit is uitsluitend het geval indien het opsplitsen noodzakelijk is vanwege technische redenen en de deeltransacties terstond worden uitgevoerd.
Eindgebruiker	Gebruiker van een mobiele aansluiting van een Operator waarmee een Dienst kan worden afgenomen.
Gedragcode	De afspraken met betrekking tot het aanbieden van Diensten en de handhaving daarvan, zoals in dit document vastgelegd.
Gedragcode SMS Dienstverlening	Gedragcode SMS-Dienstverlening inclusief alle bijlagen dd. 1 mei 2008 en eventuele wijzigingen en aanvullingen hierop.
Meervoudige Mobiel Internet Transactie	Het machtigen door de Eindgebruiker van de Mobiel Internet Dienstverlener voor meerdere Transacties die betrekking hebben op een enkele Dienst. Dit is het geval bij machtigingen tot het betalen/afnemen per level, per bericht, per content item, per search, per 10 minuten, x downloads per week, y berichten per maand, per wedstrijd, maar niet bij machtigingen voor betalen per click.
Mobiel Internet Dienstverlener	Een partij die direct is aangesloten op het Mobiele Netwerk van een of meer Operators en die het Content Providers mogelijk maakt via dat Mobiel Netwerk (of die Mobiele Netwerken) Diensten aan te bieden aan Eindgebruikers.

Mobiel Internet Dienstverlener Platform	De locatie in het domein van de Mobiel Internet Dienstverlener en mogelijk de hardware van de Mobiel Internet Dienstverlener en daarbij behorende software welke is gekoppeld aan het Operator Platform en het platform aan de zijde van de Content Provider.
Mobiel Netwerk	Het operationele Mobiele Netwerk welke geëxploiteerd wordt door de Operator bestaande uit het GSM netwerk in combinatie met een datanetwerk gebaseerd op GPRS (General Packet Radio System) en/of UMTS (Universal Mobile Telecommunications System) en/of HSDPA (High-Speed Downlink Packet Access) en wellicht in de toekomst andere geschikte data netwerken gebaseerd op verschillende standaarden.
Operator Platform	Een door de Operator gebruikte specifieke configuratie van hardware en software welke gekoppeld is aan het Mobiel Netwerk en een interface biedt aan Mobiel Internet Dienstverleners, Content Providers en (indirect aan) Eindgebruikers.
Operators	Aanbieders van Mobiele Netwerken. Voor het doel van deze Gedragcode worden daaronder tevens verstaan aanbieders van openbare mobiele telecommunicatiediensten zonder eigen netwerk, die gebruik maken van het Mobiele Netwerk van een derde partij via wiens netwerk Eindgebruikers Diensten kunnen afnemen, zoals Service Providers, MVNO's (Mobile Virtual Network Operator) en MVNE's (Mobile Virtual Network Enabler)-partijen.
Stichting	Stichting SMS-Gedragcode of de rechtsopvolger(s) van die Stichting.
Transactie	Een betalingsverzoek van de Mobiel Internet Dienstverlener aan de Operator om kosten voor een Dienst in rekening te brengen bij de Eindgebruiker van de operator. Die kosten kunnen 0 Euro en meer bedragen.
URL	Afkorting voor Uniform Resource Locator, dit betreft een label dat verwijst naar een informatiebron op internet, zoals een mobiel internet pagina.

Artikel 4 Mobiele telefoon support aan de Eindgebruiker

1. De Content Provider informeert de Eindgebruiker op duidelijke wijze voordat die Eindgebruiker akkoord gaat met een Transactie indien de mobiele telefoon van de Eindgebruiker niet geschikt is voor de Dienst.
2. Indien de Content Provider niet kan beoordelen of de mobiele telefoon van de Eindgebruiker al dan niet geschikt is voor de Dienst, wijst de Content Provider de Eindgebruiker er op duidelijke wijze op dat zijn mobiele telefoon mogelijk niet geschikt is voor de Dienst of wijst hij de Eindgebruiker er op duidelijke wijze op dat de Eindgebruiker zelf dient te controleren of de Dienst geschikt is voor zijn type mobiele telefoon en stelt hij de Eindgebruiker daarbij in staat om een duidelijke en eenvoudig toegankelijke wijze dit te kunnen controleren.

Artikel 5 Helpdesk voor Eindgebruiker(s)

1. De Mobiel Internet Dienstverleners en de Content Providers verzekeren de aanwezigheid van een goed bereikbare helpdesk functie voor de Eindgebruiker die klachten en opmerkingen behandelt over onder meer de kwaliteit, prijs, aangerekende bedragen en vragen beantwoordt over onder meer de werking van de Dienst op het type gebruikte mobiele telefoon van de Eindgebruiker. Iedere Mobiel Internet Dienstverlener stelt iedere Operator in staat Eindgebruikers te verwijzen naar de in de eerste volzin genoemde helpdesk.
2. Op de homepage van de Content Provider en het Bevestigingsscherm van de Dienst moet duidelijk een link naar correcte contactinformatie van de (helpdesk van de) Content Provider te vinden zijn.

Artikel 6 Erotiek content

1. In deze Gedragscode wordt onder erotiek content verstaan alle Content die zou kwalificeren voor een daartoe strekkende rating op basis van de door NICAM gebruikte systematiek.
2. Indien de Content Provider erotiek content levert, classificeert de Content Provider de betreffende erotiek content op de mobiel internet pagina direct vóór de mobiel internet pagina waar de erotiek content op wordt aangeboden en gebruikt de Content Provider daarbij de classificatie systematiek conform de NICAM 'Kijkwijzer' richtlijnen en symbolen zoals vermeld op <http://www.kijkwijzer.nl>.
3. Een Content Provider mag geen Content aanbieden of leveren die op enigerlei wijze verboden of onmiskenbaar onrechtmatig is, waaronder in ieder geval kinderporno wordt verstaan.

Artikel 7 Downloadable Content

1. Ingeval de Content Provider Downloadable Content als Dienst levert zal de omvang van de download tevoren duidelijk worden vermeld in verband met het tarief van de Dienst. Daarbij wordt de volgende tekst duidelijk zichtbaar in beeld gebracht: "Dit tarief is exclusief mogelijke additionele kosten voor gebruik van uw mobiel internet."

Deze kosten kunt u vinden op de website van uw mobiele aanbieder". Deze melding vindt plaats alvorens de Eindgebruiker de Downloadable Content bestelt.

2. In geval van een mislukte download van Downloadable Content moet de Content Provider het mogelijk maken dat de Eindgebruiker binnen 24 uur na het mislukken van de download de Downloadable Content alsnog kan downloaden.

Artikel 8 Significante veranderingen in diensten

1. Indien significante veranderingen in bestaande betaalde Diensten van Content Providers worden doorgevoerd informeert de Content Provider de aangemelde Eindgebruikers ten minste 1 maand voor de wijziging van kracht wordt. Het is de Eindgebruiker in dergelijke gevallen toegestaan zich zonder kosten voor de Dienst af te melden.
2. De Content Provider informeert de Eindgebruiker over de verandering en over de mogelijkheid om zich af te melden op eenvoudige en transparante wijze, in ieder geval ook door continue vermelding van alle relevante informatie op de mobiel internet pagina die de Eindgebruiker benut voor het afnemen van de Dienst.

Artikel 9 Eindgebruiker herkenning

Indien gebruik wordt gemaakt van ASID en/of MSISDN bij het aanbieden van een Dienst, onafhankelijk van de vraag of daar een Transactie aan verbonden is, geldt het volgende:

- a. Indien de Dienst gebruik maakt van eindgebruikerherkenning met behulp van ASID en/of het MSISDN dient dit altijd te gebeuren op basis van actuele, niet toestelgebonden gegevens vanuit het Mobiel Netwerk.
- b. Het verstrekken aan derden van ASID en/of MSISDN-gegevens en/of het koppelen van klant- en/of persoonsgegevens aan andere al dan niet bij de dienst behorende gegevensbestanden is niet toegestaan, tenzij de Eindgebruiker expliciet vooraf toestemming hiervoor heeft gegeven.
- c. De Mobiel Internet Dienstverlener en de Content Provider staan er jegens de Operator en de Eindgebruiker voor in dat hij bij zijn gebruik van de ASID en/of MSISDN alle toepasselijke wet- en regelgeving naleeft.

Artikel 10 Privacy

1. Voorzover de Operator persoonsgegevens aan de Mobiel Internet Dienstverlener of de Content Provider verstrekt, mag de Mobiel Internet Dienstverlener of de Content Provider deze persoonsgegevens uitsluitend verwerken, indien en voor zover dit noodzakelijk is voor de levering van de Dienst aan de Eindgebruiker of indien en voor zover de Eindgebruiker daar expliciet voorafgaande toestemming voor heeft gegeven.
2. De verwerking van persoonsgegevens door de Mobiel Internet Dienstverlener of de Content Provider dient te voldoen aan de eisen van de Wet Bescherming Persoonsgegevens en de Telecommunicatiewet. In ieder geval dienen de Mobiel Internet Dienstverlener en de Content Provider op of via de mobiel internet site van de Dienst aan Eindgebruikers op een eenvoudige en toegankelijke wijze kenbaar te

maken voor welke doeleinden hij de persoonsgegevens van Eindgebruikers verwerkt.

Artikel 11 Dienstenoverzicht

1. Uiterlijk met ingang van 1 juni 2009 ontsluit de Stichting een centrale mobiel internet pagina (URL) die de Eindgebruiker een real time overzicht geeft van alle Diensten die hij afneemt en in de drie maanden daaraan voorafgaand heeft afgenomen. Van iedere Dienst wordt op de site in ieder geval de volgende actuele informatie verstrekt:
 - a. Beschrijving van de Dienst, aangevuld met een link naar de mobiel internet pagina van de Dienst;
 - b. Tarief;
 - c. Frequentie en tijdseenheid, indien van toepassing;
 - d. Datum en tijdstip van het afnemen van de Dienst(en);
 - e. Contactgegevens van de helpdesk;
 - f. Op welke wijze de Eindgebruiker zich kan afmelden, indien van toepassing (met link naar de mobiel internet site voor afmelden voor de Dienst op de wijze als beschreven in artikel 15, tweede en derde lid);
 - g. De naam en bedrijfsgegevens van de Content Provider die de betreffende Dienst aanbiedt.
 - h. De naam van de Mobiel Internet Dienstverlener die de betreffende Dienst mogelijk maakt.
 - i. De optie om de informatie als bedoeld in onderdeel a t/m h van dit artikellid per SMS en/of per email toegezonden te krijgen.
2. Om aan het in het voorgaande lid genoemde vereiste van 'real time' te voldoen, mag de verstrekte informatie niet ouder zijn dan 24 uur.
3. De Mobiel Internet Dienstverleners bieden voor de centrale mobiel internet pagina genoemd in het eerste lid van dit artikel de benodigde informatie aan volgens een door de Stichting te bepalen specificatie.
4. De partijen bij deze Gedragcode dragen er zorg voor dat zij op hun mobiel internet pagina vanaf de homepage een hyperlink aanbrenge naar de mobiel internet pagina (URL) als bedoeld in het eerste lid van dit artikel.
5. Op de facturen die de Operators versturen verwijzen zij naar de centrale mobiel internet pagina als bedoeld in het eerste lid van dit artikel.
6. De partijen bij deze Gedragcode zorgen dat de functionaliteiten zoals bedoeld in het eerste lid van dit artikel tevens toegankelijk worden gemaakt voor hun eigen telefonische helpdesk alsmede voor de helpdesks van de Operators.

Artikel 12 Gebruik van de mobiele telefoon

1. Aanmelding voor of afnemen van een Dienst door middel van 'stilzwijgend instemmen' is niet toegestaan.
2. Onverminderd overige eisen gebaseerd op wetgeving of deze Gedragcode, mag een Dienst uitsluitend worden geleverd indien bevestiging van het afnemen als bedoeld in artikel 14, of bevestiging van de aanmelding conform artikel 15, heeft

plaatsgevonden vanuit de mobiele telefoon van de Eindgebruiker aan wie de Dienst wordt verleend. Ook indien de eerste aanmelding via een website of telefoonnummer plaatsvindt, zal de definitieve aanmelding via het desbetreffende mobiele toestel (06-nummer of ASID) moeten gebeuren.

HOOFDSTUK III TRANSACTIES

Artikel 13 Algemene bepalingen inzake transacties

1. De Mobiel Internet Dienstverlener dient in de betaalopdracht richting de Operator een duidelijke beschrijving van de Transactie mee te sturen conform de specificatie van de Operator. De Operator vermeldt de betreffende informatie op de factuur van de Eindgebruiker.
2. De Mobiel Internet Dienstverlener waarborgt dat het tarief dat wordt getoond in het Bevestigingsscherm overeenkomt met het tarief dat aan de Eindgebruiker in rekening wordt gebracht en dat dit het tarief is dat wordt doorgegeven aan de Operator ten behoeve van de facturering van de Dienst aan de Eindgebruiker.
3. Onverminderd overige vereisten op basis van wettelijke bepalingen of van deze Gedragcode mag een Dienst uitsluitend worden verleend indien de Eindgebruiker op 'Akkoord' heeft geklikt in een Bevestigingsscherm zoals voorgeschreven in artikel 14 of artikel 15.

Artikel 14 Eenmalige Mobiel Internet Transacties

1. Bij een Eenmalige Mobiel Internet Transactie verzekert de Mobiel Internet Dienstverlener dat de Eindgebruiker direct vóór de daadwerkelijke product aankoop het onderstaande Bevestigingsscherm ziet dat duidelijk en goed leesbaar is voor de Eindgebruiker. Het is niet toegestaan andere informatie of meer witregels te tonen dan het navolgende format weergeeft.

Format 1: Bevestigingsscherm Eenmalige Mobiel Internet Transactie

The screenshot shows a mobile payment confirmation screen with the following elements and callouts:

- 1:** Blue banner with text: "Naam van de Dienst, merknaam of de naam van de Mobiel Internet dienstverlener"
- 2:** Text: "Eenmalige betaling voor:"
- 3:** Text: "Naam van de Dienst, tarief(EUR of € 6,00)"
- 4:** Text: "Naam Content Provider"
- 5:** Text: "Klik op "Akkoord" om de betaling te bevestigen. Dit betekent tevens dat u akkoord gaat met de (privacy) voorwaarden." Below this text are two buttons: "Akkoord" and "Annuleren".
- 6:** Text: "Ja, ik wil graag informatie ontvangen van geselecteerde partners." with an unchecked checkbox.
- 7:** Text: "(privacy) voorwaarden" (a link)
- 8:** Text: "Help" (a link)
- 9:** Text: "Terug" (a link)

1. De naam van de Dienst, de merknaam of de naam van de Mobiel Internet Dienstverlener in banner format.
2. Vermelding dat het een Eenmalige Mobiel Internet Transactie betreft door vermelding van "Eenmalige betaling voor:".
3. De naam van de Dienst en de prijs van de Dienst. Er mag op deze pagina geen gebruik worden gemaakt van het woord "gratis" of woorden van gelijke strekking zoals "u heeft een prijs gewonnen".
4. De naam van de Content Provider van de dienst.
5. Vermelding van de volgende tekst: "Klik op "Akkoord" om de betaling te bevestigen. Dit betekent tevens dat u akkoord gaat met de (privacy) voorwaarden".
6. Optioneel: Check Box, niet al aangevinkt, voor eventuele Opt-in mogelijkheid
7. Link naar de (privacy)voorwaarden, waarin onder meer de vermelding met welk doel persoonsgegevens gebruikt worden en de vermelding dat de Eindgebruiker in voorkomende gevallen ook instemt met de doorgifte van zijn mobiel nummer aan de Mobiel Internet Dienstverlener en de Content Provider.
8. Help (link) die leidt naar correcte en adequate informatie over in ieder geval de dienst en bereikbaarheidsgegevens zoals het telefoonnummer, het e-mailadres van de helpdesk, het postadres en het KvK- en BTW nummer van de Content Provider.
9. Terug link naar de voorgaande mobiel internet pagina.

2. De Mobiel Internet Dienstverlener dient de betaling via 1 betaalopdracht te realiseren, dit met als doel dat er voor de Eindgebruiker een direct verband zichtbaar is tussen de Transactie, de Dienst en de factuur. In afwijking van de vorige volzin zijn meerdere betaalopdrachten voor één Dienst toegestaan, uitsluitend indien de aard van de Dienst het onmogelijk maakt dat een betaling via 1 betaalopdracht wordt gerealiseerd.
3. Indien toepassing wordt gegeven aan de tweede volzin van het vorige lid, dan is de Mobiel Internet Dienstverlener gehouden om vooraf te controleren of een Eindgebruiker in staat is om het volledige voor de Dienst verschuldigde bedrag te betalen. Indien dat niet het geval is kan de Dienst niet worden geleverd. Indien de Mobiel Internet Dienstverlener om technische redenen niet in staat is om vooraf te controleren, dan mag de Mobiel Internet Dienstverlener de Dienst verlenen onder de voorwaarde dat de Eindgebruiker recht heeft op het verlenen van de volledige Dienst ook als de Eindgebruiker niet in staat is om het volledige voor de Dienst verschuldigde bedrag te betalen. In die situatie heeft de Mobiel Internet Dienstverlener het recht om gedurende maximaal een maand na de aanmelding door de Eindgebruiker het verschuldigde bedrag of het restant van het verschuldigde bedrag te incasseren.

Artikel 15 Meervoudige Mobiel Internet Transacties

Bij een Meervoudige Mobiel Internet Transactie laat de Mobiel Internet Dienstverlener de Eindgebruiker direct vóór de daadwerkelijke aanmelding het onderstaande Bevestigingsscherm zien dat duidelijk en goed leesbaar is voor de Eindgebruiker. Het is niet toegestaan andere informatie of meer witregels te tonen dan het navolgende format weergeeft.

Format 2: Bevestigingsscherm Meervoudige Mobiel Internet Transactie

Naam van de Dienst, merknaam of de naam van de Mobiel Internet dienstverlener	← 1
Abonnement voor:	← 2
Naam van de Dienst, tarief(EUR, € 6,00)	← 3
Frequentie en looptijd	← 4
Naam Content Provider	← 5
Klik op "Akkoord" om de betaling te bevestigen. Dit betekent tevens dat u akkoord gaat met de (privacy) voorwaarden. <input type="button" value="Akkoord"/> <input type="button" value="Annuleren"/>	← 6
<input type="checkbox"/> Ja, ik wil graag informatie ontvangen van geselecteerde partners.	← 7
(privacy) voorwaarden	← 8
Help	← 9
Terug	← 10

1. De naam van de Dienst, de merknaam of de naam van de Mobiel Internet Dienstverlener in banner format.
2. Vermelding dat het een abonnement betreft.
3. De naam van de Dienst en de prijs van de Dienst. Er mag op deze pagina geen gebruik worden gemaakt van het woord "gratis" of woorden van gelijke strekking zoals "u heeft een prijs gewonnen". Tevens is een duidelijke vermelding welke prijsstructuur wordt toegepast vereist. Bijvoorbeeld een upfront tarief voor een periode, een tarief per tijdseenheid per level, per bericht, per content item, per credit, per search of in het geval van een chatdienst duidelijk communiceren of betaling per tijdseenheid is of per uitgaand chatbericht. Tarifiering per click is nadrukkelijk niet toegestaan.
4. Frequentie en indien van de toepassing de looptijd (tijd en/of maximale hoeveelheid per periode).
5. De naam van de Content Provider van de dienst.
6. Vermelding van de volgende tekst: "Klik op "Akkoord" om de betaling te bevestigen. Dit betekent tevens dat u akkoord gaat met de (privacy)voorwaarden".
7. Optioneel: Check Box, niet al aangevinkt, voor eventuele opt-in mogelijkheid.
8. Link naar voorwaarden en condities, waarin onder meer de vermelding met welk doel persoonsgegevens gebruikt worden en de vermelding dat de Eindgebruiker in voorkomende gevallen ook instemt met de doorgifte van zijn mobiel nummer aan de Mobiel Internet Dienstverlener en de Content Provider.

9. Help (link) die leidt naar correcte en adequate informatie over in ieder geval de dienst en bereikbaarheidsgegevens zoals het telefoonnummer, het e-mailadres van de helpdesk, het postadres en het KvK- en BTW nummer van de Content Provider.
10. Terug link naar de voorgaande mobiel internet pagina.

Artikel 16 Aanvullende voorwaarden Meervoudige Mobiel Internet Transacties

1. Bij een Meervoudige Mobiel Internet Transactie laat de Mobiel Internet Dienstverlener de Eindgebruiker direct na de daadwerkelijke aanmelding het onderstaande Welkomstschermb zien dat duidelijk en goed leesbaar is voor de Eindgebruiker. Het is niet toegestaan andere informatie of meer witregels te tonen dan het navolgende format weergeeft.

Format 3: Welkomstschermb

Naam van de Dienst, merknaam of de naam van de Mobiel Internet dienstverlener	1
De aanmelding op <u>Dienstnaam</u> is gelukt.	2
Ga Verder	3
Voor een overzicht van alle betalingen en afmelden ga naar: http://MijnMobiëleBetalingen.mobi	4
<input type="checkbox"/> Ja, ik wil graag informatie ontvangen van geselecteerde partners. (privacy) voorwaarden	5
Bevestiging van de aanmelding per SMS (€ xx) of e-mail	6

1. De naam van de Dienst, de merknaam of de naam van de Mobiel Internet Dienstverlener in banner format.
2. De tekst "De aanmelding op Dienstnaam is gelukt" waarbij Dienstnaam een link is naar de mobiel internet pagina van de Dienst.
3. Keuze button "Ga Verder" welke als link naar een vervolg pagina van de Dienst verwijst. Het verder gaan mag niet worden bepaald of beïnvloed door een aflopende timer.
4. Een verwijzing naar de centrale mobiel internet pagina als bedoeld in artikel 10, eerste lid van deze Gedragcode, met daarbij de vermelding dat daar ook de afmeldinformatie beschikbaar is.
5. Optioneel: Check Box, niet al aangevinkt, voor eventuele opt-in mogelijkheid.
Bij gebruik van deze optie moet ook een link naar de (privacy)voorwaarden worden opgenomen, waarin onder meer de vermelding met welk doel persoonsgegevens gebruikt worden.

6. De keuzemogelijkheid "Bevestiging van de aanmelding per SMS (€ xx) of e-mail", waarbij de aan de SMS verbonden kosten worden vermeld. Deze link resulteert in de mogelijkheid voor de Eindgebruiker de bevestiging van de aanmelding per email of SMS te ontvangen. Indien dit bij de Dienst al standaard wordt gedaan hoeft deze optie niet te worden getoond.
2. Indien een Eindgebruiker klikt op een link als bedoeld in artikel 10, eerste lid, onderdeel f, wordt de Eindgebruiker in staat gesteld om zich door middel van het onderstaande afmeldschem af te melden.

Format 4: Afmeldschem

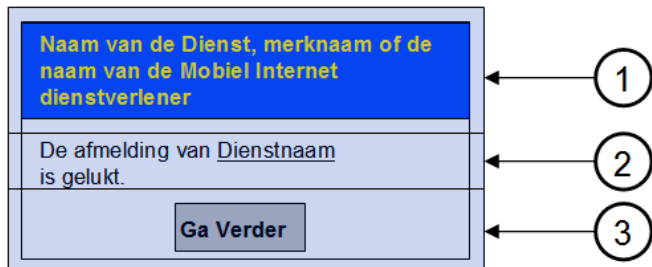
The diagram shows a mobile screen layout for cancellation. It consists of several sections: a blue banner at the top, a section with the text 'Afmelden van abonnement:', a section with service details, a section with the Content Provider name, a confirmation section with two buttons, and a bottom section with two links. Eight numbered callouts (1-8) point to these elements from the right side.

Naam van de Dienst, merknaam of de naam van de Mobiel Internet dienstverlener	1
Afmelden van abonnement:	2
Naam van de Dienst, tarief(EUR, € 6,00)	3
Frequentie en looptijd	4
Naam Content Provider	5
Klik op "Akkoord" om de afmelding op de abonnementsdienst te bevestigen. Akkoord Annuleren	6
Help	7
Terug	8

1. De naam van de Dienst, de merknaam of de naam van de Mobiel Internet Dienstverlener in banner format.
 2. Vermelding dat het abonnement op de Dienst wordt opgezegd.
 3. De naam van de Dienst en de prijs van de Dienst.
 4. Frequentie en indien van de toepassing de looptijd (tijd en/of maximale hoeveelheid per periode).
 5. De naam van de Content Provider van de dienst.
 6. Vermelding: "Klik op "Akkoord" om de afmelding te bevestigen.
 7. Help (link) die leidt naar correcte en adequate informatie over in ieder geval de dienst en bereikbaarheidsgegevens zoals het telefoonnummer, het e-mailadres van de helpdesk, het postadres en het KvK- en BTW nummer van de Content Provider.
 8. Terug link naar de voorgaande mobiel internet pagina.
3. Indien een Eindgebruiker zich heeft afgemeld voor een Dienst die is gekoppeld aan een Meervoudige Mobiel Internet Transactie, dient de Mobiel Internet Dienstverlener de Eindgebruiker het onderstaande scherm te tonen ter bevestiging van de

afmelding. Het scherm dient duidelijk en goed leesbaar te zijn voor de Eindgebruiker. Het is niet toegestaan andere informatie of meer witregels te tonen dan het navolgende template weergeeft

Format 5: Afmeldbevestigingsscherm



1. De naam van de Dienst, de merknaam of de naam van de Mobiel Internet Dienstverlener in banner format.
2. De tekst "De afmelding van Dienstnaam is gelukt" waarbij de link naar de mobiel internet pagina van de Dienst verwijst.
3. Keuze button "Ga Verder" welke als link naar een vervolg pagina van de Dienst verwijst. Het verder gaan mag niet worden bepaald of beïnvloed door een aflopende timer.

HOOFDSTUK IV KLACHTEN, NALEVING EN HANDHAVING

Artikel 17 Klachten

1. Mobiel Internet Dienstverleners en Content Providers zijn zelf verantwoordelijk voor de door of via hen aangeboden Diensten, en het afhandelen van klachten daarover. Operators zijn niet gehouden klachten te behandelen over de inhoud en werking van en communicatie over Diensten.
2. Wanneer de Eindgebruiker zich tot de Mobiel Internet Dienstverlener of Content Provider wendt met klachten, vragen of opmerkingen terzake inhoud, werking of communicatie van een Dienst die door of via de desbetreffende Mobiel Internet Dienstverlener of Content Provider wordt aangeboden, zal hierop adequaat gereageerd worden door de Mobiel Internet Dienstverlener of Content Provider, wat neerkomt op afhandeling binnen drie werkdagen.
3. De Mobiel Internet Dienstverleners bewaren alle aanmeld-, instemmings- en afmeldberichten van de Eindgebruiker tot de wettelijke termijn verstreken is waarbinnen de aanmelding, afmelding of een factuur of afschrijving van pre-paid tegoed kan worden betwist of de betaling in rechte kan worden afgedwongen.
4. De in het voorgaande lid bedoelde bewaarplicht is niet van toepassing indien de aanmelding heeft plaatsgevonden vóór de inwerkingtreding van deze Gedragscode.
5. Wanneer er met een Eindgebruiker een dispuut ontstaat over het afnemen van een Dienst, en de Mobiel Internet Dienstverlener niet in staat blijkt de desbetreffende aanmeldregistratie binnen drie werkdagen te kunnen overleggen, wordt de Eindgebruiker geacht geen toestemming gegeven te hebben voor deze Dienst en zal de Eindgebruiker door de Mobiel Internet Dienstverlener schadeloos worden gesteld.

6. Onverminderd het bepaalde in het eerste lid van dit lid worden klachten over de facturatie door de Operators afgehandeld.
7. In geval de Eindgebruiker na correcte afmelding toch nog Content ontvangt, zal de Mobiel Internet Dienstverlener zijn uiterste best doen dit probleem zo snel mogelijk op te lossen. Bij aantoonbaar tekortschieten van de Mobiel Internet Dienstverlener, zal restitutie van de gebruikskosten door de Mobiel Internet Dienstverlener aan de Eindgebruiker plaatsvinden.

Artikel 18 Klachtenafhandeling door Operator

1. Meldt de Eindgebruiker zich bij de Operator, dan handelt deze vragen, opmerkingen en klachten van de Eindgebruiker af met betrekking tot de door de Operator gestuurde factuur c.q. de in rekening gebrachte kosten, en informeert de klant op verzoek over de kosten en frequentie van afgenomen Diensten van Mobiel Internet Dienstverleners.
2. Ten aanzien van vragen, opmerkingen en klachten over de inhoud, werking van en communicatie over de Diensten van Mobiel Internet Dienstverleners en Content Providers, mag de Operator naar eigen inzicht besluiten deze door te verwijzen naar de betreffende Mobiel Internet Dienstverlener of zelf af te handelen.
3. Indien de klacht of een geschil betrekking heeft op het beweerdelijk onterecht ontvangen van Diensten, dan zijn Mobiel Internet Dienstverleners gehouden desgevraagd binnen drie werkdagen de desbetreffende Operator een registratie te overleggen van de aanmelding, afmelding van de Eindgebruiker plus de volledige geschiedenis van dienstverlening aan de betreffende Eindgebruiker voor de betreffende Dienst ten behoeve van oplossing van klachten en geschillen. Tevens zijn Mobiel Internet Dienstverleners hiertoe gehouden in het kader van het verstrekken van informatie op verzoek van de Eindgebruiker en/of in het kader van opsporing, oplossing of voorkoming van fraude en/of onregelmatigheden.
4. Operators zijn gerechtigd de verkregen registratie van het Bevestigings- of Welkomstscherf plus de in het voorgaande artikellid bedoelde geschiedenis door te geven aan de Eindgebruiker aan wie de betreffende kosten in rekening zijn gebracht.
5. Indien de onder d) bedoelde informatie onvolledig, niet of niet tijdig wordt overlegd door de Mobiel Internet Dienstverlener, dan wordt de Eindgebruiker geacht geen toestemming te hebben gegeven voor de Dienst. In dat geval wordt de Eindgebruiker schadeloos gesteld door de Mobiel Internet Dienstverlener. De Mobiel Internet Dienstverlener is verantwoordelijk voor de terugbetaling. De Operator zal de Mobiel Internet Dienstverlener op diens verzoek hierin assisteren. Dit laat onverlet dat de Operator zelfstandig kan besluiten tot terugbetaling als bedoeld in de tweede volzin, indien de registratie niet, niet tijdig of onvolledig wordt overlegd. Indien de Operator tot terugbetaling overgaat, heeft deze een regresrecht op de Mobiel Internet Dienstverlener.

Artikel 19 Geschillencommissie Telecommunicatie

1. De Operators zijn aangesloten bij de Geschillencommissie Telecommunicatie.

2. Geschillen tussen de Eindgebruiker, die natuurlijk persoon is en niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf, en een van de partijen bij deze Gedragscode over de totstandkoming of de uitvoering van de overeenkomst met betrekking tot de door de betreffende partij af te leveren of geleverde diensten kunnen zowel door deze Eindgebruiker als door de betreffende partij worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Telecommunicatie indien gebleken is dat beide partijen hun geschil niet op minnelijke wijze kunnen oplossen.
3. De Operators zeggen toe in geval van geschillen betreffende het in rekening brengen van kosten verbonden aan een Dienst of Diensten van Mobiel Internet Dienstverleners niet het verweer te zullen voeren dat de Eindgebruiker niet-ontvankelijk is omdat het niet de diensten van de Operator zelf betreft of omdat de Geschillencommissie ten aanzien van deze diensten niet bevoegd zou zijn.

Artikel 20 Naleving van de Gedragscode

1. Partijen spannen zich in voor een volledige en correcte naleving van deze Gedragscode door alle betrokken partijen.
2. De partijen bij deze Gedragscode controleren steekproefsgewijs op de naleving van de code.
3. Indien een Mobiel Internet Dienstverlener of een Content Provider een of meer van de bepalingen uit de Gedragscode niet naleeft, dan zullen de Operators – zodra zij daarvan kennis hebben genomen – de betreffende Mobiel Internet Dienstverlener schriftelijk of per email verzoeken om het met de Gedragscode strijdige gedrag onmiddellijk te (laten) staken.
4. De Mobiel Internet Dienstverlener is gehouden om, indien van toepassing, een melding als bedoeld in het voorgaande lid onmiddellijk door te geleiden naar de betreffende Content Provider, zodat de termijn genoemd in het volgende lid op identieke wijze van toepassing kan worden geacht op zowel de Mobiel Internet Dienstverlener als de Content Provider.
5. Mobiel Internet Dienstverleners zijn gehouden om uiterlijk binnen twee werkdagen nadat de melding van de Operator als bedoeld in het derde lid is ontvangen, de betreffende Dienst in overeenstemming te brengen met deze Gedragscode dan wel de betreffende Dienst onbereikbaar te maken of af te sluiten. Voor geen der betrokken partijen vloeit hier enig recht op schadevergoeding uit voort. Indien de Mobiel Internet Dienstverlener de Dienst niet binnen twee werkdagen heeft aangepast of heeft laten aanpassen, is de Operator gehouden om een verzoek tot handhaving in te dienen bij Commissie Handhaving Gedragscode Betaalde Mobiel Internet Diensten als bedoeld in artikel 21.
6. Het verlenen van Diensten die bij de totstandkoming van deze Gedragscode niet voldoen aan de Gedragscode, wordt gestaakt of opgeschort totdat aanpassing conform de Gedragscode heeft plaatsgevonden.
7. In afwijking van het vijfde lid van dit artikel worden toegang tot erotiek content en aan die erotiek content gerelateerde Diensten geblokkeerd zonder verdere aankondiging indien de Dienst niet voldoet aan de voorwaarden zoals beschreven in artikel 6.

8. In afwijking van het vijfde lid van dit artikel heeft de Operator het recht om maatregelen te treffen (bijvoorbeeld door blokkering van URL's) ter voorkoming van de doorgifte van informatie of Content die onmiskenbaar onrechtmatig is. De Operator zal in eerste instantie trachten om te bewerkstelligen dat de Mobiel Internet Dienstverlener dan wel de Content Provider de bedoelde doorgifte uit eigener beweging staakt, voorzover en voor zo lang dit gelet op de spoedeisendheid van het specifieke geval mogelijk is. De Operator is niet aansprakelijk voor de gevolgen van de hiervoor bedoelde handeling jegens de Mobiel Internet Dienstverlener of Content Provider.

Artikel 21 Commissie Handhaving Gedragscode

1. Er is een Commissie Handhaving Gedragscode Betaalde Mobiel Internet Diensten (hierna genoemd de "Commissie").
2. De Commissie bestaat uit drie leden, die worden benoemd door de partijen bij deze Gedragscode voor een periode van 3 jaar. De leden zijn herbenoembaar. Operators hebben bij de benoeming ieder 2 stemmen. Mobiel Internet Dienstverleners hebben 1 stem.
3. De leden voeren hun taken op onafhankelijke wijze uit en hebben geen belangen van welke aard dan ook in of bij de partijen bij de Gedragscode.
4. De leden van de Commissie kunnen gedurende hun zittingsperiode niet worden ontheven van hun taak, tenzij zij daar op eigen initiatief om verzoeken, zij in strijd handelen met het derde lid van dit artikel of indien zij blijken te geven van een ernstige verwaarlozing van hun taak.
5. De Commissie wordt secretariaal en financieel ondersteund door de Stichting.
6. De leden van de Commissie ontvangen ieder een door het bestuur te bepalen onkostenvergoeding per behandeld verzoek tot handhaving.

Artikel 22 Taken en bevoegdheden van de Commissie

1. De Commissie heeft als taak om op verzoek van een of meer Operators te oordelen over een geconstateerde gedraging van een Mobiel Internet Dienstverlener of een contractspartij van een Mobiel Internet Dienstverlener. Zij bepaalt of de gedraging in strijd is met deze Gedragscode en zal, indien de Commissie tot het oordeel komt dat dit het geval is, een passende sanctie opleggen overeenkomstig het tweede lid van dit artikel.
2. De Commissie legt alleen een sanctie op indien de Commissie ervan overtuigd is dat er sprake is van overtreding van de Gedragscode en de procedure van artikel 20 van de Gedragscode is gevolgd.
3. De Commissie legt de sanctie op aan de Content Provider of aan de Mobiel Internet Dienstverlener die verantwoordelijk is voor de met de Gedragscode strijdige gedraging. Indien de Mobiel Internet Dienstverlener in strijd heeft gehandeld met artikel 20, vierde lid, mag de Commissie een gedraging van een Content Provider geheel of gedeeltelijk toerekenen aan de Mobiel Internet Dienstverlener.
4. In afwijking van het tweede lid kan de Commissie ook een straf opleggen indien er sprake is van het meerdere malen overtreden van de Gedragscode, zodanig dat het

overtreden een structureel karakter krijgt of dreigt te krijgen. Dit geldt ook indien die overtredingen van de Gedragscode (telkens) op eerste aanzegging ongedaan zijn gemaakt.

5. De Commissie kan als sanctie, afzonderlijk of in combinatie:
 - a. een berisping uitspreken;
 - b. een boete opleggen tot een maximum van € 20.000, = per geconstateerde overtreding;
 - c. verbieden om bepaalde Diensten gedurende een bepaalde periode aan te bieden;
 - d. verplichten om rectificaties te plaatsen;
 - e. verplichten tot het vergoeden van aantoonbaar geleden schade;
 - f. andere maatregelen nemen die zij proportioneel en gepast acht.De Commissie kan daarnaast bepalen dat de kosten van de behandeling van het verzoek worden vergoed, met een maximum van € 2.000,=.
6. De Stichting is bij uitsluiting bevoegd om al die maatregelen te nemen die noodzakelijk zijn om overeenkomstig het voorgaande lid opgelegde boetes en onkostenvergoedingen te innen. Ook is de Stichting bevoegd om die maatregelen te nemen die noodzakelijk zijn om andere overeenkomstig het voorgaande lid opgelegde maatregelen te effectueren. In uitzondering hierop is uitsluitend de partij aan wie een schadevergoeding is toegekend bevoegd die maatregelen te nemen die noodzakelijk zijn om de betreffende schadevergoeding te innen.
7. Uitspraken van de Commissie zijn bindend voor alle partijen bij de Gedragscode. Dit geldt in het bijzonder ook in gevallen waarin de Commissie besluit dat een bepaalde Dienst gedurende een bepaalde tijd niet mag worden aangeboden.
8. Uitspraken van de Commissie worden gepubliceerd op de website van de Stichting rekening houdend met de eisen van bedrijfsvertrouwelijkheid.
9. De Commissie onthoudt zich van het geven van een oordeel of het opleggen van een straf indien het verzoek daaraan voorafgaand wordt ingetrokken.
10. De Commissie stelt een Reglement Handhaving Gedragscode Betaalde Mobiel Internet Diensten op. Het Reglement beschrijft onder meer de procedure die door de Commissie wordt gevolgd alvorens tot een uitspraak te komen. De procedure voldoet aan de redelijke eisen van transparantie, objectiviteit en non-discriminatie.

HOOFDSTUK V SLOTBEPALINGEN

Artikel 23 Stichting

1. Alle partijen die deze Gedragscode ondertekenen nemen deel aan de Stichting. De statuten van de Stichting dienen de benoemingstermijn van de leden van het bestuur van de Stichting vast te stellen op maximaal twee jaar, met mogelijkheid van herbenoeming.
2. De Stichting heeft tot taak de doelstellingen van deze Gedragscode te bevorderen, onder meer maar niet uitsluitend door het beheren van de mobiel internet pagina als bedoeld in artikel 11, eerste lid en het ondersteunen van de Commissie als

bedoeld in artikel 21.

3. De Stichting wordt gefinancierd door de partijen bij de Gedragscode.

Artikel 24 Inwerkingtreding van de Gedragscode

De Gedragscode treedt in werking op 1 juni 2009, waarbij bestaande overeenkomsten uiterlijk per 1 januari 2010 volledig dienen te voldoen aan de Gedragscode en de centrale mobiel internet pagina als bedoeld in artikel 11, eerste lid onder a uiterlijk per 1 september 2009 beschikbaar dient te zijn.

Artikel 25 Wijziging van de Gedragscode

1. Deze Gedragscode kan alleen bij unanieme overeenstemming tussen partijen worden gewijzigd. Indien geen unanieme overeenstemming wordt bereikt, zullen Operators en Mobiel Internet Dienstverleners ieder een vertegenwoordiger aanwijzen welke plaatsneemt in een werkgroep die namens de partijen tot overeenstemming zal trachten te komen.
2. Wijzigingsvoorstellen op de Gedragscode kunnen worden ingediend door aangesloten Operators, Mobiel Internet Dienstverleners, OPTA en rechtspersonen die als statutaire doelstelling hebben de behartiging van de belangen van consumenten. Voorstellen worden ingediend via het postadres van de Stichting.
3. De Stichting spant zich ertoe in om binnen 1 maand na de ontvangst van een wijzigingvoorstel een eerste reactie daarop te verstrekken aan de indiener van het voorstel.

Artikel 26 Toetreding tot de Gedragscode

1. De volgende partijen treden in ieder geval toe tot deze Gedragscode:
 - a. Operators, indien deze eigen Diensten of Diensten van Content Providers faciliteren en in rekening brengen bij Eindgebruikers, waaronder mobiele en vaste netwerkaanbieders voorzover zij Diensten bieden aan Eindgebruikers;
 - b. Mobiel Internet Dienstverleners;
2. Content Providers en andere partijen die geen directe contractuele relatie hebben met een Operator of Mobiel Internet Dienstverlener, kunnen toetreden tot deze Gedragscode, mits zij een contractuele relatie met een van genoemde partijen aangaan die betrekking heeft op het leveren van Diensten.

Artikel 27 Secretariaat van de Gedragscode

Het secretariaat van de Gedragscode en het beheer daarvan wordt gevoerd door de Stichting. Correspondentie inzake de Gedragscode kan worden gericht aan het postadres van de Stichting.

Artikel 28 Geschillen

Geschillen over deze Gedragscode zullen allereerst schriftelijk kenbaar worden gemaakt aan de overige partijen. Indien dit niet binnen 6 weken leidt tot een voor alle partijen acceptabele oplossing, kunnen geschillen worden voorgelegd aan de daartoe bevoegde

rechtbank te Den Haag.