



# Rapport

**Datum: 29 december 2005**  
**Rapportnummer: 2005/414**

## Klacht

Verzoeker klaagt erover dat het hoofdkantoor van het Agentschap Telecom van het Ministerie van Economische Zaken te Groningen hem tijdens telefoongesprekken omstreeks april 2003 niet heeft geïnformeerd over de mogelijkheid de radioroepnaam die reeds was geprogrammeerd in de marifooninstallatie aan boord van het door hem gekochte schip, over te nemen, waardoor hij zich achteraf voor hoge kosten gesteld zag.

Verzoeker klaagt er tevens over dat het hoofdkantoor van het Agentschap Telecom de door hem gemaakte kosten niet heeft willen vergoeden.

## Beoordeling

Algemeen

1. Het Agentschap Telecom van het Ministerie van Economische Zaken is onder meer verantwoordelijk voor het beheer van de infrastructuur voor draadloze communicatie. Hieronder valt ook het beheer van de maritieme radiofrequenties.
2. Voor het gebruik van radiozendapparatuur (en dus van maritieme radiofrequentieruimte) aan boord van schepen is een vergunning vereist. Het Agentschap Telecom is verantwoordelijk voor het verlenen van de vergunningen. Bij het verlenen van een vergunning wordt een radioroepnaam toegekend.
3. Bij maritiem radioverkeer wordt gebruik gemaakt van het zogenoemde Automatic Transmitter Identification System (automatische zenderidentificatie; ATIS). Op deze wijze kunnen schepen worden geïdentificeerd. Onderdeel van de in ATIS geprogrammeerde code is de radioroepnaam.
4. De aanvraag of wijziging van een vergunning geschiedt door middel van het formulier Aanvraag/wijziging vergunning gebruik frequentieruimte Algemeen (zie Bijlage 1). Bij het formulier hoort een inlegvel aanvraag vergunning gebruik frequentieruimte voor een aantal te onderscheiden marktsegmenten, waaronder het marktsegment Maritiem (zie Bijlage 2).

I. Ten aanzien van de informatieverstrekking

## Bevindingen

1. Verzoeker kocht in 2003 ter exploitatie van een scheepvaartbedrijf een schip. Aan boord van het schip bevonden zich twee marifooninstallaties. Ten behoeve van het gebruik van de marifooninstallaties diende hij op 25 april 2003 bij het hoofdkantoor van het Agentschap Telecom te Groningen een aanvraag in voor een vergunning voor het gebruik van frequentieruimte.

2. Bij beslissing van 13 mei 2003 verleende het Agentschap Telecom Groningen verzoekers bedrijf vergunning voor het gebruik van frequentieruimte in de categorie Binnenvaart. De beschikking werd verleend onder de bij de beschikking behorende bijzondere bepalingen alsmede onder de voorschriften en beperkingen 'Binnenvaart/pleziervaart' (zie Achtergrond onder 4.). Als bijzondere bepaling was onder het kopje *Identificatie* onder meer de scheepsnaam vermeld, alsmede de radioroepnaam (een code bestaande uit twee letters en vier cijfers).

In de begeleidende brief deelde het agentschap verzoeker onder meer mee dat hij voor het verlenen van de vergunning alsmede voor het toezicht een bedrag van € 28,61 verschuldigd was.

**3. Bij brief van 16 maart 2004 deelde het Agentschap Telecom district Zuidwest te Rotterdam verzoeker mee dat naar aanleiding van een luisteronderzoek op 9 maart 2003 was vastgesteld dat de door hem gebruikte marifooninstallatie niet was voorzien van de juiste ATIS-programmering. In plaats van de aan hem toegewezen radioroepnaam werd een andere radioroepnaam uitgezonden. Verzoeker had hiermee in strijd met artikel 5 van de voorschriften en beperkingen 'Binnenvaart/pleziervaart' gehandeld, aldus het agentschap, en hij diende gelet daarop voor 1 mei 2004 de juiste radioroepnaam te laten programmeren.**

4. Bij factuur van 29 maart 2004 werd door de firma X aan verzoeker een bedrag van € 244,95 in rekening gebracht voor installatiewerkzaamheden aan de marifooninstallaties. Voor dat bedrag (inclusief BTW) was er één (nieuw) ATIS geïnstalleerd alsmede twee keer de radioroepnaam geprogrammeerd.

5. Bij brief van 31 maart 2004 klaagde verzoeker er bij het Agentschap Telecom Groningen over dat het agentschap hem tijdens telefonische contacten (omstreeks april 2003) niet had geïnformeerd over de mogelijkheid van behoud van de bestaande radioroepnaam en dat hij daardoor genoodzaakt was geweest extra hoge kosten te maken. Hij vernam pas van deze mogelijkheid nadat hij de kosten had gemaakt. Hij stelde dat hij tijdens de telefoongesprekken expliciet had aangegeven dat hij een schip met de aan boord zijnde apparatuur en de daarbij behorende vergunningen, had overgenomen.

6. Naar aanleiding van verzoekers klaagschrift deelde het Agentschap Telecom Groningen verzoeker bij brief van 26 mei 2004 mee dat de inhoud van de tussen hem en het agentschap gevoerde telefoongesprekken niet meer kon worden achterhaald. Vervolgens informeerde het agentschap verzoeker als volgt over de informatie die normaliter telefonisch bij vragen over nieuwe of bestaande marifoonvergunningen werd verstrekt:

"Als tijdens een telefoongesprek blijkt dat er sprake is van mogelijke overname van een schip of van overname van een bestaande radioroepnaam, dan geeft het Agentschap aan dat de klant een vergunning moet aanvragen. Daarbij wordt geadviseerd om op het

aanvraagformulier aan te geven dat er al een radioroepnaam beschikbaar is, namelijk de bestaande roepnaam die overgenomen wordt.

Als gedurende het gesprek met de klant niet duidelijk wordt dat er sprake is van overname van een bestaande radioroepnaam en of een schip, dan kan het agentschap niet anders aangeven dan dat de klant een vergunning aan moet vragen.”

Ten aanzien van verzoekers aanvraag van 25 april 2003 concludeerde het agentschap dat verzoeker bij de gegevens van het schip (op het inlegvel) alleen de scheepsnaam had vermeld en niet dat hij het betreffende schip had overgenomen. Verder had hij bij de radioroepnaam (op het inlegvel) niet de bestaande roepnaam ingevuld. Ook had verzoeker geen gebruik gemaakt van de mogelijkheid om bepaalde feiten onder het kopje Bijzonderheden (van het formulier) op te voeren. De door verzoeker met de aanvraag verstrekte informatie had om die reden, aldus het agentschap, geen aanleiding gegeven te veronderstellen dat het zou gaan om de overname van een schip. De aanvraag was dientengevolge behandeld als een verzoek om een nieuwe vergunning.

Het agentschap concludeerde verder dat verzoeker - ondanks dat hij daarvoor voldoende gelegenheid had gehad - noch op het moment waarop hem de nieuwe radioroepnaam werd toegewezen noch op het moment dat werd geconstateerd dat hij in overtreding was, aan het agentschap had aangegeven dat hij de bestaande radioroepnaam wilde behouden.

Gelet op het voorgaande was het agentschap van mening dat haar geen blaam trof.

7. In reactie op de klacht deelde de minister van Economische Zaken de Nationale ombudsman mee dat er geen notities waren gemaakt van de telefoongesprekken tussen verzoeker en het call-center van het Agentschap Telecom. Het call-center van het agentschap verzorgde de algemene informatieverstrekking, aldus de minister, en gesprekken met het call-center worden niet schriftelijk vastgelegd. Als om specifieke informatie wordt gevraagd, wordt doorverbonden met een afdeling van het agentschap. Die gesprekken worden wel schriftelijk vastgelegd.

8. Tijdens het onderzoek van de Nationale ombudsman deelde de minister van Economische Zaken in reactie op een aantal nadere vragen mee dat een houder van een vergunning voor het gebruik van frequentieruimte zijn vergunning op aanvraag kan overdragen (ex artikel 3.8, eerste lid van de Telecommunicatiewet, zie Achtergrond onder 1.). De verkoop van een schip is voor het Agentschap Telecom geen grond om een vergunning over te dragen. Immers, aldus de minister, de vergunning wordt afgegeven voor het gebruik van frequentieruimte en niet voor het gebruik van een schip. Op grond van een schriftelijk en ondertekend overdrachtsverzoek van de vergunninghouder (waarvoor ook het formulier aanvraag/wijziging vergunning gebruik frequentieruimte kan worden gebruikt) kan een vergunning overgedragen worden aan een ander, mits aan een

aantal voorwaarden is voldaan.

De minister deelde verder mee dat de radioroepnaam niet aan de vergunninghouder is verbonden, maar aan de vergunning. Als een vergunning wordt overgedragen aan een nieuwe houder, dan wordt daarmee ook de roepnaam toegewezen aan die nieuwe houder. Het was, zo deelde de minister verder mee, niet mogelijk de radioroepnaam los van de overdracht van de vergunning over te dragen. Wel kwam de radioroepnaam weer 'vrij' als de vergunning werd ingetrokken.

9. Tijdens het onderzoek van de Nationale ombudsman deelde het Agentschap Telecom Groningen - daarnaar door de Nationale ombudsman gevraagd - nog mee dat behoudens het bepaalde in artikel 3.8, eerste lid, van de Telecommunicatiewet en artikel 6 van de Regeling vergoedingen Agentschap Telecom (waarin is bepaald dat voor de overdracht van een vergunning een vergoeding is verschuldigd; zie Achtergrond onder 3.) voor maritieme vergunningen geen nadere publicaties zijn gedaan over de mogelijkheid een radioroepnaam over te nemen. Verzoekers klacht was voor het agentschap aanleiding om in de toekomst duidelijker naar vergunninghouders te communiceren met betrekking tot het overdragen van een vergunning en de daarbij behorende roepnaam.

10. Tijdens het onderzoek van de Nationale ombudsman deelde verzoeker daarnaar gevraagd mee dat hij de naam van de medewerker met wie hij had gesproken niet kon noemen.

## Beoordeling

11. Het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking houdt in dat bestuursorganen burgers met het oog op de behartiging van hun belangen actief en desgevraagd van adequate informatie voorzien. Dit vereiste impliceert dat een bestuursorgaan burgers adequaat moet informeren over benodigde vergunningen, waaronder het aanvragen en overdragen daarvan.

12. Ingevolge artikel 3.3, eerste lid, van de Telecommunicatiewet is voor het gebruik van frequentieruimte een vergunning van de minister van Economische Zaken vereist (zie Achtergrond onder 1.).

Ingevolge artikel 3.8, eerste lid van de Telecommunicatiewet kan een vergunning op aanvraag van de houder van die vergunning aan een ander worden overgedragen met toestemming van de Minister van Economische Zaken (zie Achtergrond, onder 1.).

13. Welke informatie tijdens de tussen verzoeker en het Agentschap Telecom Groningen gevoerde telefoongesprekken precies aan verzoeker met betrekking tot het behoud van de bestaande radioroepnaam is verstrekt, kan niet worden vastgesteld. De lezingen van enerzijds verzoeker en anderzijds het agentschap, staan hier tegenover elkaar. Het

agentschap heeft echter aangegeven dat, als tijdens een telefoongesprek blijkt dat sprake is van de overname van een schip of de overname van een bestaande radioroepnaam, normaliter aan de beller wordt meegedeeld dat een vergunning moet worden aangevraagd. Hierbij wordt geadviseerd om op het aanvraagformulier aan te geven dat er al een radioroepnaam beschikbaar is.

Deze informatie kan echter gelet op de regelgeving niet als adequaat worden gekarakteriseerd en sluit bovendien niet aan bij de tekst van het formulier Aanvraag/wijziging vergunning gebruik frequentieruimte (zie Bijlage 1.).

Een radioroepnaam is verbonden aan de vergunning. Een bestaande radioroepnaam kan gelet hierop niet (zondermeer) aan een nieuwe vergunning worden toegekend. Dit is alleen mogelijk als de oude vergunning is ingetrokken (ex artikel 3.7, eerste lid onder a van de Telecommunicatiewet, zie Achtergrond onder 1.) of indien de tijdsduur waarvoor de vergunning is verleend is verstreken. Juister is het dan ook om de burger die om informatie vraagt mee te delen dat hij voor het gebruik van frequentieruimte een (nieuwe) vergunning nodig heeft. Daarbij kan worden vermeld dat in het geval hij gebruik maakt van radiozendapparatuur waarvoor reeds een vergunning is afgegeven, hij de daaraan verbonden radioroepnaam kan behouden - en zich daarmee de kosten van het programmeren kan besparen - door zich die vergunning over te laten dragen.

Dat de mogelijkheid bestaat de radioroepnaam te behouden, indien de daaraan verbonden vergunning door de vergunninghouder is overgedragen, blijkt niet uit het aanvraagformulier. Immers op de aanvraag staat vermeld dat bij nieuwe vergunningen de radioroepnaam door het Agentschap Telecom wordt verstrekt; niet dat een bestaande radioroepnaam kan worden behouden als men de vergunning waaraan deze is verbonden aan zich heeft laten overdragen.

Om de burger adequaat van informatie te voorzien dient het aanvraagformulier aan te sluiten bij de informatie die telefonisch wordt verstrekt.

Gelet op het voorgaande acht de Nationale ombudsman het aannemelijk, dat ondanks dat niet kan worden vastgesteld welke informatie telefonisch precies aan verzoeker is verstrekt, het Agentschap Telecom heeft gehandeld in strijd met het vereiste van actieve en adequate informatieverstrekking.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

14. Met instemming heeft de Nationale er kennis van genomen dat het Agentschap Telecom voornemens is de communicatie aan vergunninghouders met betrekking tot de mogelijkheid om een vergunning over te dragen te verbeteren. Desalniettemin acht de Nationale ombudsman het gelet op zijn hiervoor gegeven oordeel van belang, dat de communicatie van het Agentschap Telecom ook ten aanzien van anderen dan de

vergunninghouders wordt verbeterd. Immers ook personen die een vergunning (willen) aanvragen hebben belang bij de informatie, temeer nu niet vaststaat dat met het informeren van de vergunninghouder ook andere mogelijk belanghebbenden worden bereikt. Daarom geeft de Nationale ombudsman de minister van Economische Zaken in overweging ervoor zorg te dragen, dat het Agentschap Telecom de burger zowel telefonisch als door middel van het formulier Aanvraag/wijziging vergunning gebruik frequentieruimte in overeenstemming met de regelgeving informeert over de mogelijkheid om door middel van vergunningoverdracht een radioroepnaam te behouden voor gebruik.

II. Ten aanzien van de schadevergoeding

## Bevindingen

1. Bij factuur van 29 maart 2004 werd door de firma X aan verzoeker een bedrag van € 244,95 in rekening gebracht voor installatiewerkzaamheden aan de marifooninstallaties. Het bedrag bestond uit € 160 voor het inbouwen in de marifoon van één ATIS inclusief het programmeren van een marifoon en € 45 voor één keer programmeren van een marifoon alsmede 19% BTW.
2. In zijn klaagschrift van 31 maart 2004 verzocht verzoeker het Agentschap Telecom Groningen hem het factuurbedrag te vergoeden. Bij brief van 26 mei 2004 wees het agentschap het verzoek af. Als reden voor de afwijzing voerde zij aan dat noch de informatie die normaliter aan de telefoon werd verstrekt met betrekking tot de overname van een schip of radioroepnaam noch de wijze waarop verzoeker het formulier aanvraag/wijziging vergunning gebruik frequentieruimte had ingevuld aanleiding gaf hiertoe over te gaan. Hier kwam bij dat verzoeker had nagelaten zich voordat hij de kosten had gemaakt tot het agentschap te wenden om de kwestie van de radioroepnaam aan te kaarten.

## Beoordeling

3. Het motiveringsvereiste houdt in dat het handelen van bestuursorganen feitelijk en logisch wordt gedragen door een kenbare motivering.
4. Het Agentschap Telecom wees het verzoek om schadevergoeding primair af omdat zij van mening was dat de informatie die normaliter aan de telefoon werd verstrekt met betrekking tot de overname van een schip of radioroepnaam alsook verzoekers vergunningaanvraag daartoe geen aanleiding hadden gegeven. De Nationale ombudsman is echter van oordeel dat het aannemelijk is dat het agentschap verzoeker niet de juiste informatie heeft verstrekt (zie hiervoor onder I.13.). Gelet hierop kon de motivering de afwijzing van het verzoek om schadevergoeding niet dragen. In zoverre heeft het Agentschap Telecom in strijd gehandeld met het motiveringsvereiste.

De onderzochte gedraging is in zoverre niet behoorlijk.

5. Gelet op het voorgaande geeft de Nationale ombudsman de minister van Economische Zaken in overweging de afwijzing van 26 mei 2004 van het verzoek om schadevergoeding te heroverwegen.

## **Conclusie**

De klacht over de onderzochte gedraging van Agentschap Telecom van het Ministerie van Economische Zaken is gegrond ten aanzien van:

- de informatieverstrekking, wegens strijd met het vereiste van informatieverstrekking;
- de afwijzing van het verzoek om schadevergoeding, wegens strijd met het motiveringsvereiste.

De Nationale ombudsman heeft met instemming kennis genomen van het voornemen van het Agentschap Telecom om de communicatie aan vergunninghouders op het punt van de overdracht van de vergunning te verbeteren.

aanbeveling

1. De Nationale ombudsman geeft de minister van Economische Zaken in overweging ervoor zorg te dragen, dat het Agentschap Telecom de burger zowel telefonisch als door middel van het formulier Aanvraag/wijziging vergunning gebruik frequentieruimte informeert over de mogelijkheid om door middel van vergunningoverdracht een bestaande radioroepnaam te behouden voor gebruik.

2. De Nationale ombudsman geeft de minister van Economische Zaken in overweging de afwijzing van 26 mei 2004 van het verzoek om vergoeding van de factuur te heroverwegen.

## **Onderzoek**

Op 15 juni 2004 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift van de heer D. te Zuidwolde, met een klacht over een gedraging van Agentschap Telecom van het Ministerie van Economische Zaken.

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van de minister van Economische Zaken, werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd de minister van Economische Zaken verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben.



Vervolgens werd verzoeker in de gelegenheid gesteld op de verstrekte inlichtingen te reageren.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen.

De reactie van de minister van Economische Zaken gaf aanleiding het verslag op een enkel punt aan te vullen.

De reactie van verzoeker gaf geen aanleiding het verslag te wijzigen.

#### Informatieoverzicht

De bevindingen van het onderzoek zijn gebaseerd op de volgende informatie:

1. Het door verzoeker ingediende formulier Aanvraag/wijziging vergunning gebruik frequentieruimte van 25 april 2003.
2. Besluit van 13 mei 2003 van het Agentschap Telecom.
3. Brief van het Agentschap Telecom van 16 maart 2004 gericht aan verzoeker.
4. Factuur van 29 maart 2004 van de firma X.
5. Brief van verzoeker van 31 maart 2004 gericht aan het Agentschap Telecom.
6. Brief van het Agentschap Telecom van 26 mei 2003 gericht aan verzoeker.
7. Verzoekschrift van verzoeker van 14 juni 2004 gericht aan de Nationale ombudsman.
8. Standpunt van de minister van Economische Zaken van 22 september 2004 gericht aan de Nationale ombudsman.
9. Reactie van verzoeker van 30 oktober 2004 op het standpunt van de minister van Economische Zaken.
10. Reactie van het Agentschap Telecom op nadere vragen van de Nationale ombudsman van 13 mei 2005.

## **Bevindingen**

Zie onder Beoordeling.

## **Achtergrond**

## 1. Telecommunicatiewet (wet van 19 oktober 1998, Stb. 610)

Artikel 3.3, eerste lid:

“Voor het gebruik van frequentieruimte is een vergunning vereist van Onze Minister welke op aanvraag kan worden verleend.”

Artikel 3.5, eerste en derde lid:

“1. Een vergunning kan in het belang van een goede verdeling van frequentieruimte, alsmede in het belang van een ordelijk en doelmatig gebruik van frequentieruimte onder beperkingen worden verleend. (...)”

(...)

3. Bij of krachtens algemene maatregel van bestuur kunnen regels worden gesteld terzake van de beperkingen waaronder een vergunning kan worden verleend en de voorschriften die op grond van het eerste of tweede lid aan een vergunning kunnen worden verbonden.”

Artikel 3.7, eerste lid onder a:

“Een vergunning wordt door Onze Minister ingetrokken indien:

a. de houder van de vergunning hierom verzoekt (...)”

Artikel 3.8, eerste lid:

“Een vergunning kan op aanvraag van de houder van die vergunning aan een ander worden overgedragen met toestemming van Onze Minister.”

## 2. Regeling aanvraag en toelating vergunningen voor het gebruik van frequentieruimte (Regeling van 15 oktober 2003, Stcrt. 207)

Artikel 3, eerste en tweede lid

“1. Een aanvraag tot verlening van een vergunning voor het gebruik van frequentieruimte geschiedt door middel van een daartoe strekkend formulier.

2. De aanvraag tot verlening van een vergunning voor frequentieruimte alsmede de aanvraag tot wijziging of intrekking van een vergunning wordt ingediend bij het Agentschap Telecom. (...)”

## 3. (Oud) Regeling vergoedingen Agentschap Telecom 2003 (Regeling van 19 december 2002, Stcrt. 247)

Artikel 6, eerste lid:

**“In afwijking van artikel 2, eerste lid, is voor de verlenging of de overdracht van een op grond van paragraaf 3.2 van de wet verleende vergunning voor het gebruik van frequentieruimte (...) door de houder van de te verlengen of over te dragen vergunning een vergoeding verschuldigd van € 28.”**

#### **4. Voorschriften en beperkingen Binnenvaart, pleziervaart (van 1 maart 2003)**

Artikel 5.3:

**“Binnen de Regionale Regeling dienen de marifoon en VHF/UHF portofoon voorzien te zijn van ATIS (Automatic Transmitter Identification System; N.o.). De marifoon en portofoon dienen geprogrammeerd te zijn met de toegewezen radioroepnaam.”**

bijlagen

**Bijlage 1**

**Bijlage 2**