



# Rapport

h2>Klacht

Zie onder *bevindingen* of *volledige tekst* voor de volledige tekst van het rapport.

## Beoordeling

Zie onder *bevindingen* of *volledige tekst* voor de volledige tekst van het rapport.

## Conclusie

Zie onder *bevindingen* of *volledige tekst* voor de volledige tekst van het rapport.

## Onderzoek

Zie onder *bevindingen* of *volledige tekst* voor de volledige tekst van het rapport.

## Bevindingen

### 1. SAMENVATTING

De klacht: Verzoeker klaagt erover dat de OPTA op haar website spreekt over 'dure' 0900-nummers. Naar zijn mening dient de OPTA zich als onafhankelijk toezichthouder te onthouden van een dergelijk subjectief oordeel.

Oordeel Nationale ombudsman:

De klacht is niet gegrond. Naar het oordeel van de Nationale ombudsman is er geen sprake van schijn van vooringenomenheid.

### 2. BEVINDINGEN

Inleiding

Op de website van de OPTA ([www.opta.nl](http://www.opta.nl)) stond begin december 2009 bij *Adres- en contactgegevens* het volgende vermeld:

**"Bel OPTA niet voor vaste nummers achter dure 0900-nummers van bedrijven.**

OPTA wordt geregeld gebeld door consumenten die het (goedkopere) vaste nummer achter een 0900-nummer opvragen. OPTA beschikt niet over deze informatie. U kunt hiervoor niet bij OPTA terecht. [Meer informatie \(link\)](#)".

Via de link [Meer informatie](#) komt men bij een persbericht van 16 juni 2009 terecht met in de eerste alinea de volgende tekst:

"OPTA beschikt niet over de vaste nummers achter dure 0900-nummers

OPTA, de Onafhankelijke Post en Telecommunicatie Autoriteit, wordt de laatste tijd steeds vaker gebeld door consumenten die het (goedkopere) vaste nummer achter een duur 0900-nummer opvragen. Op diverse websites en internetfora circuleert het bericht dat OPTA deze informatie zou hebben en zou verstrekken aan consumenten. Dit bericht is onjuist: OPTA beschikt niet over deze informatie. Consumenten kunnen dus niet bij OPTA terecht om een alternatief voor het informatienummer te achterhalen. (...).

Zienswijze van verzoeker

Verzoeker klaagt over het feit dat de OPTA door haar kwalificatie 'duur' een (negatief) oordeel geeft over de prijs van 0900-nummers in het algemeen. Nog los van de vraag wat moet worden verstaan onder het begrip 'duur' vindt verzoeker dat een onafhankelijke toezichthouder zich überhaupt niet over een subjectief begrip als 'duur' mag uitlaten. Het publiek gaat er van uit dat dit een objectieve mededeling van de OPTA is en dat 0900-nummers derhalve duur zijn.

Deze gedraging van de OPTA stoort verzoeker met name omdat hij een telecom-onderneming heeft. Dit bedrijf maakt bedrijven en instellingen bereikbaar via een 0800- of 0900-nummer. Verzoeker zegt economische schade te ondervinden door de onjuiste en suggestieve vermelding van de OPTA. Enkele klanten hebben hem al laten weten af te zien van een 0900-nummer, omdat OPTA dit als duur bestempelt.

In een latere reactie voegde verzoeker daar nog aan toe dat het schrappen van het woord 'dure' geen enkele invloed zou hebben op de herkenbaarheid van de tekst. Hij vond dat de OPTA geen goede reden had om zijn verzoek niet in te willigen.

Zienswijze van de OPTA

Reactie van de OPTA aan verzoeker

Begin december 2009 verzocht verzoeker aan de OPTA om het woord 'duur' te schrappen uit de tekst van de website. De OPTA wees dit verzoek enkele dagen later af en motiveerde dit als volgt:

"Wij worden veel gebeld door consumenten die specifiek dure 0900-nummers willen omzeilen via een ander nummer. Deze mededeling is voor die mensen bedoeld. Zij hebben in de media gehoord of gelezen dat OPTA die andere nummers verstrekt. Zo heeft in de Consumentengids een stuk gestaan over 'dure 0900-nummers' en verspreidt een vergelijkbaar bericht zich via internet."

Nadat verzoeker zijn ongenoegen over deze afwijzing aan het adres van de OPTA had geuit, stelde de OPTA onder andere:

"Ik betwist dat wij met onze mededeling alle 0900-nummers als duur bestempelen, de mededeling gaat louter over de nummers waarover wij gebeld worden. Wij zijn daarom van mening dat wij voldoende zorgvuldig zijn geweest in onze communicatie en zullen dus niet aan uw verzoek voldoen."

Reactie van de OPTA aan de Nationale ombudsman

De Nationale ombudsman vroeg de OPTA om een toelichting op de gewraakte tekst op haar website. In haar reactie wees de OPTA onder meer op het volgende.

"De OPTA zag het als haar taak om voorlichting te geven over de uitoefening van de aan hem opgedragen taak. Onderdeel van die voorlichting vormde nu juist het voorkomen van onnodige telefoontjes en het bijstellen van mogelijk onjuiste verwachtingen van consumenten en bedrijven over de bij de OPTA aanwezige informatie.

De OPTA benadrukte dat de tekst op de website uitsluitend was gericht op de groep consumenten, die de OPTA belde om het vaste nummer achter het 0900-nummer op te vragen. Naar de mening van de OPTA bleek uit de context van bovengenoemde tekst en het persbericht voldoende duidelijk dat de OPTA geen algemeen oordeel over 0900-nummers wilde geven. Integendeel, vooral uit het persbericht bleek duidelijk dat de OPTA alleen de 0900-nummers bedoelde die door het publiek over het algemeen als relatief duur werden ervaren. De OPTA achtte het dan ook niet waarschijnlijk dat bezoekers van zijn website op grond van eerder genoemde teksten zouden concluderen dat het een algemeen OPTA-standpunt was dat alle 0900-nummer duur zijn.

De OPTA achtte de klacht om bovenstaande reden ongegrond.

### 3. BEOORDELING

Het verbod van vooringenomenheid houdt in dat overheidsinstanties zich actief opstellen om iedere vorm van een vooropgezette mening of de schijn van partijdigheid te vermijden. Dat betekent onder meer dat een onafhankelijke toezichthouder zich dient te onthouden van ongefundeerde en subjectieve uitingen.

Verzoeker is van mening dat de vermelding 'dure' in de tekst van de website van de OPTA zo begrepen kan worden dat de OPTA 0900-nummers in het algemeen duur vindt. Een dergelijke subjectieve uitspraak behoort de OPTA niet te doen.

De OPTA stelt dat zij op haar website niet aangeeft dat alle 0900-nummers duur zijn, maar dat zij doelt op 0900-nummers, die in de ogen van de consument duur zijn.

De Nationale ombudsman oordeelt als volgt. In tweede regel van de tekst op de website geeft de OPTA - direct na de aanhef - aan dat zij geregeld wordt gebeld door consumenten die het goedkopere vaste nummer achter een 0900-nummer opvragen. Het persbericht

vermeldt eveneens in de eerste regel dat de OPTA steeds vaker gebeld wordt door consumenten die het (goedkopere) vaste nummer achter een duur 0900-nummer opvragen. De OPTA richt zich hier dus tot de groep van consumenten die te maken hebben met een 0900-nummer, dat duurder is dan het vaste nummer en die bij de OPTA het goedkopere vaste nummer willen opvragen.

De Nationale ombudsman is van oordeel dat het niet voor de hand ligt om de tekst op de website van de OPTA zo te lezen dat de OPTA van mening zou zijn dat alle 0900-nummers duur zijn. Naar het oordeel van de Nationale ombudsman is er dan ook geen sprake van schijn van vooringenomenheid.

De onderzochte gedraging is behoorlijk.

#### 4. CONCLUSIE

De klacht over de onderzochte gedraging van de Onafhankelijke Post en Telecommunicatie Autoriteit is niet gegrond.

#### 5. HET ONDERZOEK

Op 14 december 2009 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift met een klacht over een gedraging van de Onafhankelijke Post en Telecommunicatie Autoriteit (OPTA) te Den Haag. Naar deze gedraging werd een onderzoek ingesteld op 5 maart 2010.

In het kader van het onderzoek werd de OPTA verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben. Vervolgens kreeg verzoeker gelegenheid om op de verstrekte inlichtingen te reageren en heeft daarvan gebruik gemaakt.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan betrokkenen. Beide partijen hebben van de gelegenheid gebruik gemaakt om op de bevindingen te reageren. De reactie van de OPTA gaf aanleiding het verslag te wijzigen.

#### 6. INFORMATIEOVERZICHT

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

2 december 2009 E-mail verzoeker aan OPTA

4 december 2009 E-mail OPTA aan verzoeker

4 december 2009 E-mail verzoeker aan OPTA

7 december 2009 E-mail verzoeker aan OPTA

8 december 2009 E-mail OPTA aan verzoeker

14 december 2009 E-mail verzoeker aan OPTA

14 december 2009 Verzoekschrift verzoeker aan Nationale ombudsman

5 maart 2010 Opening onderzoek Nationale ombudsman

2 april 2010 Reactie OPTA aan Nationale ombudsman

29 juni 2010 Reactie verzoeker op reactie OPTA aan Nationale ombudsman

27 augustus 2010 Reactie verzoeker op verslag van bevindingen aan Nationale ombudsman

6 september 2010 Reactie OPTA op verslag van bevindingen aan Nationale ombudsman

## **Achtergrond**

Zie onder *bevindingen* of *volledige tekst* voor de volledige tekst van het rapport.

WVB 2009.11663