

Heemskerk komt met scherpere regels rond sms-diensten

“De huidige gedragsregels rond sms-diensten, zoals ringtones en spelletjes, moeten fors worden aangescherpt. Daarnaast wordt aanvullende wetgeving ontwikkeld.” Dat schrijft staatssecretaris Heemskerk aan de Tweede Kamer naar aanleiding van zijn evaluatie van de in 2008 herziene sms-gedragscode. “Met deze acties moet er een einde komen aan de vele klachten over onduidelijke advertenties en onverwacht hoge rekeningen. Vooral jongeren en andere kwetsbare groepen zijn hiervan maar al te vaak de dupe”, aldus Heemskerk.

De staatssecretaris roept de sector op de bestaande gedragscode aan te scherpen. Hij schetst hiervoor in zijn brief een aantal duidelijke uitgangspunten waaraan de code in ieder geval moet voldoen. Essentiële informatie over de dienst of het abonnement moet bijvoorbeeld van te voren en volledig worden gedeeld met de consument, zodat die zich echt bewust is wat voor abonnement of dienst hij/zij aangaat. Het gaat daarnaast onder meer om:

1. vooraf moet glashelder zijn dat men een sms-abonnement aangaat, wat de kosten zijn en wat men dan vervolgens krijgt;
2. geen diensten meer die niet waarmaken wat is beloofd;
3. er komt een laagdrempelig systeem van geschilbeslechting dat naar het gehele proces achter de diensten kijkt;
4. de betaling voor sms-diensten kan bij conflicten over de rekening eenvoudig en direct worden opgeschort, totdat er duidelijkheid is over de juistheid van de klacht;
5. partijen die zich niet houden aan de code komen op een ‘zwarte lijst’. De telefoonmaatschappijen mogen dan geen gelden meer innen voor bedrijven die op die lijst staan;

Heemskerk ondersteunt de sms-code met wetgeving. Dit wettelijk kader moet in ieder geval mogelijk maken dat telecombedrijven alleen onder duidelijke voorwaarden de incassofunctie voor derden, zoals sms-aanbieders mogen vervullen. Met deze wetgeving in de hand kunnen telefoonbedrijven straks bijvoorbeeld weigeren nog langer geld af te schrijven van iemands rekening als de betreffende dienstenaanbieder de aangescherpte gedragscode niet naleeft. Ook moeten betwiste betalingen voor sms-diensten kunnen worden opgeschort. Daarnaast moet dit wettelijk kader de mogelijkheid bieden om – als de aangescherpte code niet blijkt werken – alsnog nadere eisen te kunnen stellen op bovengenoemde punten.

Achtergronden

In de sms-gedragscode (zie www.smsgedragscode.nl) hebben marktpartijen, zoals telefoonmaatschappijen en sms-dienstverleners, afspraken vastgelegd over o.a. reclame-uitingen rond sms-diensten, het aanmelden van sms-diensten, het afmelden en het afhandelen van klachten. Deze afspraken gingen maart 2008 van start. Gelet op het niet afnemende aantal klachten van consumenten over sms-diensten besloot Heemskerk de werking van de code tegen het licht te houden.

[Meer informatie:](#)

Consumenten met klachten over sms-diensten kunnen deze melden via www.consuwijzer.nl. Dit vormt voor de verantwoordelijke toezichthouders (Consumentenautoriteit en Opta) een belangrijke bron van informatie voor eventuele handhaving. Eerder al werden door de Consumentenautoriteit boetes opgelegd aan malafide dienstverleners.