

MEMO

Aan: Regionale Adviesraad Doelgroepenvervoer Arnhem-Nijmegen (RAD)
Onderwerp: Adviesvraag telefonie
Datum: 25 juni 2024
Afzender: Vervoersorganisatie, Math v.d. Beucken

Inleiding:

Begin april heeft een Avan reiziger contact gezocht met De Gelderlander en aangegeven dat Avan onterecht geld vraagt voor het aanvragen van een rit (0900 nummer). De Gelderlander heeft contact gezocht met de Autoriteit Consument & Markt (ACM). De ACM het toen blijkbaar aangegeven dat voor deze dienst geen extra kosten in rekening mogen worden gebracht, dus dat Avan in strijd handelt met de regelgeving. De Gelderlander heeft daarover op 17 april een uitgebreid artikel gepubliceerd.

Avan maakt momenteel gebruik van de volgende vier telefoonnummer:

1. Ritreserveringen: 0900-734 46 82 (2,8 cent per minuut + 9,05 cent starttarief + gebruikelijke belkosten).
2. Klantenservice: 0900-463 65 26 (2,8 cent per minuut + 9,05 cent starttarief + gebruikelijke belkosten).*
3. Klachtenmeldpunt: 0900-500 50 50 (10 cent per minuut + 2,8 cent starttarief + gebruikelijk belkosten).*
4. Calamiteitnummer: 0800-829 48 35 (gratis)

*Beide nummers inmiddels extra tarief naar -0-. Beller betaalt de gebruikelijke belkosten.

Op 29 april jl. heeft de BVO DRAN hierover gesproken met de ACM. Vervolgens is de casus door de Vervoersorganisatie voorgelegd aan Hekkelman advocaten waarvan op 8 mei jl. een uitzetting is ontvangen.

De ACM is stelt het volgende uitgangspunt:

Na het afgeven van de beschikking door een gemeente is er al sprake van een overeenkomst, omdat vanaf dat moment er sprake is van een duurzame relatie tussen de inwoner en de BVO DRAN. Vanuit dit standpunt zou een extra tarief voor een ritreservering niet zijn toegestaan. En ook niet voor de nummers ten behoeve klantenservice en het klachtenmeldpunt. Het calamiteitnummer is voor de reiziger kosteloos en is verder geen punt van discussie.

Hekkelman advocaten stelt het volgende uitgangspunt:

Bij het verlenen van de WMO-indicatie per beschikking aan een potentiële reiziger is nog geen sprake van een reeds gesloten overeenkomst. De overeenkomst tussen BVO DRAN en de potentiële reiziger komt pas tot stand wanneer een concrete rit wordt gereserveerd door de potentiële reiziger. Dat betekent dat bij de oproep naar het nummer 0900-734 46 82 nog geen sprake is van een reeds gesloten overeenkomst. Te betogen valt dat BVO DRAN voor oproepen die bedoeld zijn om reserveringen te maken (en dus om overeenkomsten te sluiten) tarieven (boven het gebruikelijk tarief) in rekening mag brengen. Dit is niet van toepassing op de andere nummers die de BVO DRAN hanteert, bijvoorbeeld nummers die gebruikt worden bij het indienen van klachten of bij het vragen over de dienstverlening. Bij oproepen naar deze nummers zal immers sprake zijn van een reeds gesloten overeenkomst.

In navolging van het advies van Hekkelman zijn de nummers ten behoeve van het klachtenmeldpunt en de klantenservice respectievelijk op 21 mei jl. en 4 juni jl. teruggebracht naar het -0- tarief. Dit betekent dat vanaf die data voor de beller uitsluitend sprake is van de gebruikelijke belkosten. Door het wegvallen van het extra tarief dient de BVO DRAN de hostingskosten van deze 0900 nummers voor haar rekening te nemen hetgeen resulteert in extra kosten van ongeveer € 5.000 per jaar.

Ritreserveringsnummer:

Uitgaande van het advies van Hekkelman ligt voor het al dan niet handhaven van het extra tarief voor het ritreserveringsnummer een keuze voor aan het AB van de BVO DRAN. In afwachting van definitieve besluitvorming is vooralsnog het in rekening brengen van het extra tarief voor de reiziger gehandhaafd.

Keuze 1: Handhaven 0900 nummer en extra tarief ritreserveringsnummer

De hostingskosten voor dit 0900 nummer worden nagenoeg gefinancierd uit het extra tarief dat bij de reiziger in rekening wordt gebracht. Het totale bedrag is, gebaseerd op 2023, ongeveer € 55.000 per jaar. Uitgaande van 245.214 gesprekken bedraagt het extra tarief € 0,23. Deze keuze leidt niet tot meerkosten voor de BVO DRAN.

Keuze 2: Handhaven 0900 nummer en geen extra tarief ritreserveringsnummer

De hostingskosten voor dit 0900 nummer zijn, gebaseerd op 2023, ongeveer structureel € 55.000 per jaar. Door het wegvallen van het extra tarief leidt dit tot eenzelfde kostentoeename voor BVO DRAN (en dus aangesloten gemeenten).

Keuze 3: Overstappen naar een 088 nummer en geen extra tarief ritreserveringsnummer

De hostingskosten voor 088 nummers bedragen ongeveer € 1.000 per jaar die voor rekening komen van de BVO DRAN. Wel dient rekening gehouden te worden met communicatiekosten van ongeveer € 100.000 (met name de vervanging van de passen, ongeveer 19.000 stuks). De meerkosten voor de BVO DRAN betreft eenmalig ongeveer €100.000.

In het geval keuze 3 wordt overwogen dan is het voorstel om voor alle nummers over te stappen naar 088 nummers. In dat geval vervallen ook de meerkosten voor de BVO DRAN van ongeveer € 5.000 voor het klachtenmeldpunt en klantenservice. Ervan uitgaande dat telefoongebruikers de vaste belkosten over het algemeen in telefonieabonnementen hebben afgekocht zullen in die gevallen ook de gebruikelijk belkosten voor de reiziger wegvallen. In het verlengde daarvan is dan ook het voorstel om ook het 0800 nummer naar een 088 nummer om te zetten en daarmee ongeveer € 4.000 per jaar aan BVO lasten te besparen.

Communicatie dient in alle zorgvuldigheid plaats te vinden waarbij zeker sprake zal zijn van een duale periode waarbij tegelijkertijd het 0900 nummer als het 088 nummer te gebruiken is.