

***Gedragcode SMS-Dienstverlening
d.d. 1 mei 2008***

Deelnemende Partijen

Operators en Service Providers:

KPN
Telfort
Vodafone
T-Mobile
Orange
Tele-2
Debitel

SMS-dienstverleners:

Cellgate
CM Telecom
Golden Bytes
KPN Callfactory
Mobillion
Motricity (Infospace)
Netsize
Silverstreet
Telconnect
Telefuture
Telitas

Content Providers:

Artiq Mobile

INHOUDSOPGAVE

Hoofdstuk I. Algemene Bepalingen	04
Artikel 1. Definities.....	04
Artikel 2. Algemeen.....	06
Artikel 3. Informatievoorziening aan Eindgebruikers.....	06
Artikel 4. Disconnected numbers.....	07
Hoofdstuk II. Gedragsregels voor alle SMS-diensten	08
Artikel 5. Algemene Gedragsregels.....	08
Artikel 6. Tariefcommunicatie Eenmalige SMS-diensten.....	08
Artikel 7. Helpfunctie.....	09
Artikel 8. Spam.....	10
Hoofdstuk III. Gedragsregels geldend voor abonnementsdiensten	10
Artikel 9. Start van de SMS-Dienst.....	10
Artikel 10. Initiële aanmelding.....	10
Artikel 11. Aanmeldbevestiging.....	11
Artikel 12. Afmelden.....	11
Hoofdstuk IV. Klachten, naleving en handhaving	12
Artikel 13. Klachtenafhandeling.....	12
Artikel 14. Naleving van de Gedragscode.....	14
Artikel 15. Commissie Handhaving Gedragscode SMS-Dienstverlening.....	14
Artikel 16. Taken en bevoegdheden van de Commissie.....	15
Hoofdstuk V. Slotbepalingen	16
Artikel 17. Inwerkingtreding van de Gedragscode.....	16
Artikel 18. Wijziging van de Gedragscode.....	16
Artikel 19. Toetreding tot de Gedragscode.....	16
Artikel 20. Secretariaat van de Gedragscode.....	17
Artikel 21. Geschillen.....	17
Bijlage 1. Format voor informatievoorziening over SMS-diensten	18
Bijlage 2. Lijst met toegestane afkortingen	20
Bijlage 3. Reclame code voor het aanbieden van SMS-diensten	

Gedragscode SMS-Dienstverlening

Overwegende dat:

- Operators en Service Providers in 2003 een gedragscode zijn overeengekomen met als doel het waarborgen van rechtzekerheid en transparantie voor Eindgebruikers in de markt voor premium SMS-diensten;
- Het in 2004 en 2007 noodzakelijk was deze gedragscode te herzien om te kunnen blijven voldoen aan nieuwe en gewijzigde eisen van Eindgebruikers;
- Bij gelegenheid van de herziening Partijen besloten hebben een volledig gewijzigde integrale code op te stellen waarin tevens een eerder op 1 mei 2003 gesloten amendement op de code is opgenomen;
- Partijen dientengevolge de hierna volgende tekst hebben opgesteld en na consultatie bij ondermeer OPTA, de Staatssecretaris van Economische Zaken, Stichting de Ombudsman, De Consumentenbond, Consuwijzer, Consumentenautoriteit en Stichting Mijn Kind Online;

de Operators, Service Providers, SMS-Dienstverleners en Content Providers die deze code hebben ondertekend het navolgende zijn overeengekomen;

HOOFDSTUK I ALGEMENE BEPALINGEN

Artikel 1. Definities

“Abonnementsdienst” betekent: SMS-dienst waarvoor afmelding noodzakelijk is of die men voor een vooraf bepaalde periode afneemt, en die betrekking heeft op het ontvangen van meer dan één SMS reversed charged bericht per initiatie van de Eindgebruiker en die betrekking hebben op één dienst. De SMS reversed charged berichten hebben een periodiek terugkerend karakter, waaronder nadrukkelijk ook begrepen worden de ‘1 to many chatdiensten’.

“Affiliate” betekent: een derde onderneming, niet zijnde een Content Provider, die adverteert voor de SMS-diensten van die Content Provider.

“Binaire SMS berichten” betekent: een SMS-bericht is opgebouwd uit 140 bytes van zogenaamde "user data". Voor het versturen van SMS-tekstberichten kan deze user data met maximaal 160 GSM 7-bit karakters worden gevuld. Indien de 140 bytes niet voor tekst worden gebruikt, heten de berichten "binaire SMS-berichten". Meestal moet een grotere hoeveelheid data dan 140 bytes worden verstuurd, hiervoor worden dan meerdere binaire SMS-berichten aaneengeschakeld. Ringtones kunnen bijvoorbeeld worden opgebouwd uit één, twee of drie binaire SMS-berichten. Picture SMS-berichten hebben bijvoorbeeld zelfs minimaal drie binaire SMS-berichten nodig.

Gedragcode SMS-Dienstverlening

“Content Provider” betekent: leverancier van de inhoud van de SMS-dienst die aan de Eindgebruiker wordt verleend.

“Éénmalige SMS-dienst” betekent: er is sprake van een éénmalige SMS dienst indien de Eindgebruiker één premium SMS MO bericht verstuurd of één premium SMS MT bericht ontvangt. In uitzondering hierop is tevens sprake van een éénmalige SMS dienst indien met de aard van de dienst samenhangt dat individueel verzonden SMS berichten niet als zelfstandige dienst kunnen worden beschouwd. Dit is het geval bij diensten zoals (i) ringtones en logo's die uit meerdere Binaire SMS berichten bestaan, (ii) 1 op 1 chatdiensten en goalalerts waarvan het exacte aantal berichten niet definieerbaar is en (iii) bij diensten waarbij het noodzakelijk is (bijvoorbeeld om billing-redenen en BTW-afdracht) om meerdere SMS berichten voor een éénmalige SMS-dienst te versturen. Voor een éénmalige SMS-dienst is voor beëindiging van de dienst geen afmelding van de Eindgebruiker nodig en eindigt de dienst automatisch.

“Eindgebruiker” betekent: gebruiker van een vaste of mobiele aansluiting waarmee SMS-diensten kunnen worden afgenomen.

“Gedeelde shortcode” betekent: een verkort nummer dat bij een SMS-dienstverlener in gebruik is voor verschillende SMS-diensten aangeboden door meerdere Content Providers.

“Gedragcode” betekent: Gedragcode SMS-Dienstverlening zoals overeengekomen per 1 mei 2008.

“Operators” betekent: netwerkaanbieders via wier netwerk Eindgebruikers SMS-diensten kunnen afnemen.

“Partijen bij deze Gedragcode” of “Partijen” betekent: de ondertekenaars van deze Gedragcode en de partijen op wie deze Gedragcode van toepassing is als gevolg van een contractuele relatie tussen een van de ondertekenaars en een andere partij.

“Service Providers” betekent: aanbieders van openbare mobiele telecommunicatiediensten op het elektronische communicatie netwerk van een derde partij via wiens netwerk Eindgebruikers SMS-diensten kunnen afnemen, daaronder mede verstaan MVNO (Mobile Virtual Network Operator) en MVNE (Mobile Virtual Network Enabler)-partijen.

“SMS-diensten” betekent: éénmalige SMS-diensten en/of Abonnementendiensten.

“SMS-dienstverleners” betekent: aanbieders die met Operators een overeenkomst hebben gesloten ten behoeve van het leveren cq. doorgeleiden van SMS-diensten aan Eindgebruikers (ook Gateway of SMS-Broker genoemd).

“SMS-diensten Filter” betekent: het door de Stichting onderhouden en geëxploiteerde online filter

Gedragcode SMS-Dienstverlening

dat Eindgebruikers de mogelijkheid biedt om aan te geven dat zij willen worden uitgesloten van het gebruik van SMS-abonnementsdiensten.

“SMS premium charged bericht / Premium SMS MO bericht” betekent: een door Eindgebruiker verstuurd SMS-bericht waarvoor door de Operator of Service Provider namens SMS-dienstverleners kosten in rekening worden gebracht bij deze Eindgebruiker, het tarief van dit verstuurd SMS-bericht kan afwijken van het tarief dat door de Operator of Service Provider normaliter bij de Eindgebruiker in rekening brengt voor het versturen van SMS-berichten. Het normale tarief voor het versturen van SMS-berichten door een Eindgebruiker dat door een Operator of Service Provider in rekening wordt gebracht is afhankelijk van de door deze Eindgebruiker gebruikte abonnementsvorm of prepaid-type.

“SMS reversed charged bericht / Premium SMS MT bericht” betekent: een door Eindgebruiker ontvangen SMS-bericht waarvoor door de Operators of Service Provider namens SMS-dienstverleners kosten in rekening worden gebracht bij deze Eindgebruiker.

“Stichting” betekent: de Stichting SMS Gedragcode.

“Unieke shortcode” betekent: een verkort nummer dat bij een SMS-dienstverlener in gebruik is voor één Content Provider.

Artikel 2. Algemeen

1. De Partijen bij deze Gedragcode verbinden zich ertoe de bepalingen van deze Gedragcode na te leven. Indien een partij bij deze Gedragcode een overeenkomst sluit met een partij die niet bij deze Gedragcode is aangesloten en die overeenkomst ziet op diensten waar deze Gedragcode betrekking op heeft, stelt die partij de naleving van de bepalingen van deze Gedragcode verplicht bij die overeenkomst.
2. Bestaande overeenkomsten zullen worden aangepast zodat deze Gedragcode ook onderdeel wordt van reeds bestaande overeenkomsten.
3. Het verlenen van SMS-diensten die bij de totstandkoming van deze Gedragcode niet voldoen aan de Gedragcode, wordt gestaakt of opgeschort totdat aanpassing conform de Gedragcode heeft plaatsgevonden.
4. De Partijen bij deze Gedragcode beschouwen de voorwaarden uit de Gedragcode van zodanig belang dat zij zich ervoor zullen inspannen deze voorwaarden ook te hanteren indien de Gedragcode mocht ophouden te bestaan.

Artikel 3. Informatievoorziening aan Eindgebruikers

1. De Stichting zal op haar website een online databank ontsluiten voor Eindgebruikers waarin een actueel overzicht beschikbaar is van alle Abonnementsdiensten die via de netwerken van de Operators en Service Providers toegankelijk zijn. In de databank wordt in ieder geval de informatie opgenomen die is weergegeven in bijlage 1 bij deze Gedragcode.

Gedragscode SMS-Dienstverlening

2. SMS-dienstverleners en Content Providers zijn verplicht de informatie als bedoeld in lid 1 van dit artikel op wekelijkse basis aan te leveren aan de Stichting conform een door de Stichting te bepalen format.
3. De Partijen bij deze Gedragscode dragen er zorg voor dat zij op hun website – binnen twee maal doorklikken vanaf de homepage – een hyperlink aanbrengen naar de databank op de website van de Stichting als bedoeld in lid 1 van dit artikel.
4. De Partijen bij deze Gedragscode zorgen dat de databank bedoeld in lid 1 van dit artikel tevens toegankelijk wordt gemaakt voor hun eigen telefonische helpdesk.

Artikel 4. Disconnected numbers

1. De Partijen bij deze Gedragscode stellen SMS-dienstverleners op de hoogte van telefoonnummers die uit dienst zijn gesteld (zgn. disconnected numbers). Voor Service Providers geldt dat indien zij zelf niet in staat zijn deze informatie aan te leveren, dit door de Operators via wier netwerk zij hun diensten aanbieden, zal worden verstrekt. De Partijen bij deze Gedragscode informeren SMS-dienstverleners:
 - a. direct door middel van een antwoord op het door de SMS-dienstverlener verzonden SMS bericht, en/of
 - b. periodiek met een digitaal aangeleverd format van disconnected numbers uiterlijk binnen één maand na afsluiting
2. Indien de partij bij deze Gedragscode direct melding maakt van een disconnected number op de wijze zoals bedoeld in lid 1 a van dit artikel, en hij over drie dagen gemeten een dergelijke melding heeft verstrekt betreffende een bepaald nummer, zal het betreffende telefoonnummer door de SMS-dienstverlener uit al haar databases en/of systemen worden verwijderd waardoor alle bestaande Abonnementdiensten met betrekking tot dit nummer in ieder geval zullen worden gedeactiveerd en bij hergebruik van het nummer de nieuwe Eindgebruiker niet met ongevraagde Abonnementdiensten wordt geconfronteerd.
3. Bij een periodieke aanlevering van disconnected numbers op de wijze zoals bedoeld in lid 1 b van dit artikel zullen de betreffende telefoonnummers door de SMS-dienstverlener - uiterlijk binnen 10 werkdagen na ontvangst van de nummers - uit al haar databases en/of systemen worden verwijderd waardoor alle bestaande Abonnementdiensten met betrekking tot deze afgesloten nummers in ieder geval zullen worden gedeactiveerd en bij hergebruik van deze nummers de nieuwe Eindgebruiker niet met ongevraagde Abonnementdiensten wordt geconfronteerd.
4. Operators en Service Providers verplichten SMS-dienstverleners om in geen geval berichten te versturen naar telefoonnummers die door de Operators en/of Service Providers als afgesloten zijn gemeld. Hieronder valt nadrukkelijk ook het verzenden van herinneringsberichten bij bijvoorbeeld televoting diensten.
5. Operators en Service Providers zullen disconnected numbers niet eerder dan 6 weken na het afsluiten van het nummer wederom in dienst stellen.

HOOFDSTUK II GEDRAGSREGELS GELDEND VOOR ALLE SMS-DIENSTEN

Artikel 5. Algemene Gedragsregels

1. In elk door de Eindgebruiker ontvangen bericht wordt de shortcode van de desbetreffende dienst in het bericht vermeld (in de header of in de SMS-tekst).
2. Er worden alleen Premium SMS MT berichten verstuurd aan Eindgebruiker die daarom proactief vanuit het desbetreffende telefoonnummer verzocht hebben (de zogeheten 'opt-in formule').
3. Wanneer een eenmalige SMS-dienst (niet zijnde een Abonnementdienst) noodzakelijkerwijs bestaat uit meerdere berichten (bijvoorbeeld om technische redenen), zal dit vooraf helder worden aangegeven met vermelding van het totaal tarief voor de gehele communicatiewisseling.
4. SMS-dienstverleners en Content Providers zijn gehouden om telefoonnummers die door Eindgebruikers zijn aangemeld voor het SMS-diensten Filter binnen 3 werkdagen uit te sluiten van gebruik van Abonnementdiensten en de levering van Abonnementdiensten op die nummers binnen diezelfde termijn stop te zetten.
5. In alle promotionele uitingen voor SMS-diensten dienen de SMS-dienstverlener en de Content Provider zich te houden aan de bijzondere reclame code voor het aanbieden van SMS-diensten welke als bijlage 3 bij deze Gedragcode behoort en die is voorgelegd aan de Stichting Reclame Code (zie <http://www.reclamecode.nl>).¹ Indien de Reclame Code Commissie of College van Beroep heeft vastgesteld dat de SMS- dienstverlener of de Content Provider in strijd met de bijzondere reclame code heeft gehandeld, wordt de SMS-dienstverlener of de Content Provider geacht deze Gedragcode te hebben overtreden.

Artikel 6. Tariefcommunicatie Eenmalige SMS-diensten

In reclame- en informatieve uitingen aan een Eindgebruiker betreffende eenmalige SMS-diensten gelden per soort SMS-dienst (uitgezonderd Abonnementdiensten), met inachtneming van de bijzondere reclame code als bedoeld in artikel 5, lid 5 van deze Gedragcode, de navolgende eisen:

- a) Met betrekking tot Eenmalige SMS-diensten met een vooraf bekend en beperkt aantal SMS berichten (bijv. ringtones, java-games en polyfonische ringtones):
 - Wanneer de SMS-dienstverlener en Content Provider een Premium SMS MO bericht en een Premium SMS MT bericht gebruikt, worden de kosten van deze berichten bij

¹ Deze Gedragcode is eerder van kracht dan dat de Reclame Code Commissie heeft besloten of het de bijzondere reclame code accepteert. De bijzondere reclame code wordt daarom, als bijlage 3 van deze Gedragcode, tegelijk van kracht met de Gedragcode en wordt aangepast indien dat noodzakelijk is voor de acceptatie van de Reclame Code Commissie. Zie ook artikel 17.

Gedragcode SMS-Dienstverlening

- elkaar opgeteld en wordt het totaal tarief gecommuniceerd aan de Eindgebruiker.
- Wanneer de SMS-dienstverlener een Premium SMS MT bericht gebruikt en er aanvullende telefoonkosten zijn, worden de kosten van het premium bericht gecommuniceerd aan de Eindgebruiker en de zinsnede: “*plus de kosten voor het gebruik van de mobiele telefoon*” (of een gelijksoortige zinsnede of aanduiding).
 - Wanneer alleen een Premium SMS MO bericht wordt gebruikt, kan worden volstaan met het communiceren van het tarief van dit bericht aan de Eindgebruiker.
- b) Met betrekking tot Eenmalige SMS-diensten waarvan het exacte aantal berichten niet vooraf bekend is (bijv. quiz, goal alerts):
- Wanneer de SMS-dienstverlener of Content Provider een Premium SMS MO bericht en een Premium SMS MT bericht gebruikt, wordt het bericht per ontvangen bericht en het tarief per verzonden bericht gecommuniceerd.
 - Wanneer de SMS-dienstverlener of Content Provider een Premium SMS MT bericht gebruikt en er aanvullende telefoonkosten zijn, worden de kosten van het premium bericht gecommuniceerd aan de Eindgebruiker en de zinsnede: “*plus de kosten voor het gebruik van de mobiele telefoon*” (of een gelijksoortige zinsnede of aanduiding).
 - Wanneer alleen een Premium SMS MO bericht wordt gebruikt, kan worden volstaan met het communiceren van het tarief van dit bericht aan de Eindgebruiker.
 - Wanneer een Premium SMS MT bericht plus een normale (niet premium) MO bericht wordt gebruikt, wordt aan de Eindgebruiker het maximale totaal tarief per MT-bericht gecommuniceerd.

Artikel 7. Helpfunctie

De SMS-dienstverlener voorziet in een optimale help-functie. Omdat er sprake kan zijn van een Gedeelde of een Unieke shortcode, zijn tenminste de volgende drie (minimum-) opties van toepassing, waarbij het de SMS-dienstverleners uiteraard vrij staat verder te gaan:

- **Model A**
Het sturen van het commando HELP naar een Unieke shortcode geeft als antwoord een SMS-bericht (tegen een hooguit kostendekkend tarief) met daarin: frequentie en tarief van de dienst, de afmeldprocedure, de naam van de SMS-dienstverlener of Content-Provider plus zijn helpdeskenummer en/of website, de eventuele kosten van deze functionaliteit.
- **Model B**
Het sturen van het commando HELP + <keyword> naar een gedeelde shortcode geeft hetzelfde antwoord als bij optie A.
- **Model C**
Het sturen van alleen het commando HELP naar een Gedeelde shortcode, dus zónder

Gedragcode SMS-Dienstverlening

keyword-toevoeging, geeft als antwoord een SMS-bericht met vermelding/uitleg van optie B en een duidelijke verwijzing naar een voor consumenten makkelijk toegankelijke bron (zoals helpdesktelefoon of website) waarop alle onder A genoemde informatie voor alle op die shortcode geleverde diensten vermeld staan.

Artikel 8. Spam

1. De SMS-dienstverlener houdt zich aan de beperkingen van artikel 11.7 van de Telecommunicatiewet.
2. Databases/bestanden van bestaande klanten mogen door de SMS-dienstverlener of de Content Provider niet worden gebruikt voor het aanbieden van nieuwe diensten, tenzij hierin nadrukkelijk vooraf door de Eindgebruiker mee is ingestemd: actieve toestemming door de Eindgebruiker is hiervoor een vereiste.

HOOFDSTUK III GEDRAGSREGELS GELDEND VOOR ABONNEMENTSDIENSTEN

Artikel 9. Start van de SMS-Dienst

1. De initiële aanmelding voor een Abonnementdienst kan zowel via internet als via de mobiele telefoon gebeuren.
2. Alvorens een Abonnementdienst start dient de Eindgebruiker zich te hebben aangemeld, een aanmeldbevestiging te hebben ontvangen en vervolgens zelf de initiële aanmelding als bedoeld in het eerste lid te hebben bevestigd. Deze laatste bevestiging vindt plaats indien de Eindgebruiker na ontvangst van de aanmeldbevestiging als bedoeld onder artikel 11 van deze Gedragcode zelf actief een SMS bericht verstuurt vanaf de mobiele telefoon waarnaar de berichten moeten worden gestuurd met daarin:
 - voor Gedeelde Shortcodes: **<keyword> en 'OK/JA' naar de <shortcode>**,
 - voor Unieke Shortcodes: het woord **'OK/JA'** naar de **<shortcode>**

Artikel 10. Initiële aanmelding

1. Bij unieke shortcodes kan een Abonnementdienst altijd begonnen en gestopt worden door het zenden van **AAN** en **ON**, dan wel **UIT** en **STOP**, in zowel hoofdletters als kleine letters naar de shortcode. Bijvoorbeeld: men stuurt het woord **ON** naar shortcode **1234** om een dienst aan te melden en **STOP** naar shortcode **1234** om een dienst af te melden.
2. Bij gedeelde shortcodes dient na de shortcode de naam van de dienst gecommuniceerd te worden, eveneens gevolgd door AAN of ON dan wel UIT of STOP. Bijvoorbeeld: men stuurt de woorden **ASTRO ON** naar shortcode **1234** om een dienst aan te melden en **ASTRO**

STOP naar shortcode **1234** om een dienst af te melden.

3. Indien de Eindgebruiker bij de afmelding op een gedeelde shortcode de naam van de dienst niet meestuurt, ontvangt men het telefoonnummer van de helpdesk van de betreffende SMS-dienstverlener.

Artikel 11. Aanmeldbevestiging

1. Indien er sprake is van aanmelding voor een Abonnementdienst wordt er altijd een aanmeldbevestiging per (Premium) SMS verstuurd aan de consument/Eindgebruiker. De kosten van deze bevestiging kunnen in rekening worden gebracht en zijn hooguit kostendekkend voor de SMS-dienstverlener.
2. De aanmeldbevestiging aan de Eindgebruiker bestaat uit 1 SMS-bericht, bevat geen witregels en vermeldt altijd: de service/dienstnaam, het tarief (totale kosten per content item, per week of per maand), de shortcode (in de header of in de SMS-tekst), de frequentie (het maximale aantal berichten of content items per dag, per week of per maand), het woord “*abonnementsdienst*”, de afmeldmethode, een verwijzing naar helpdeskgegevens, website, 0900-nummer, teletekst of andere bronnen met relevante achtergrondinformatie. De SMS-dienstverlener of Content Provider heeft uitsluitend het recht om in de aanmeldbevestiging afkortingen te gebruiken indien deze als toegestane afkorting zijn opgenomen in bijlage 2 bij de Gedragcode.
3. Bij aanmeldbevestigingen voor Abonnementdienst zal, onafhankelijk van de prijs van de dienst en in overeenstemming met artikel 9 van deze Gedragcode, na aanmelding van de Eindgebruiker een actieve instemming gevraagd worden door middel van een te beantwoorden (Premium) SMS MT bericht dat tevens vermeldt de in het tweede lid van dit artikel genoemde informatie: dit ter herbevestiging van de wens van de Eindgebruiker dat hij deze dienst daadwerkelijk wenst af te nemen c.q. op te starten.
4. Indien de Eindgebruiker geen actieve instemming geeft conform artikel 9(2), wordt de abonnementsdienst niet gestart, zodat aanmelding door middel van ‘stilzwijgend instemmen’ niet mogelijk is.

Artikel 12. Afmelden

1. Wanneer iemand zich afmeldt voor een bepaalde dienst, zal er altijd een bevestigingsbericht van de afmelding per (Premium) SMS MT bericht verzonden worden. Dergelijke bevestigingsberichten zullen hooguit een kostendekkend tarief kennen.
2. Niet succesvolle afmeldingen, bijvoorbeeld als gevolg van spelfouten, worden beantwoord. In dergelijke gevallen ontvangt de Eindgebruiker het telefoonnummer van de helpdesk van de SMS-dienstverlener (in het geval van een gedeelde shortcode) danwel het telefoonnummer van de helpdesk van de Content Provider (in het geval van een unieke shortcode) en de url van de website van de Stichting.
3. In geval de Eindgebruiker na correcte afmelding toch nog berichten ontvangt, doet de SMS-dienstverlener haar uiterste best dit probleem zo snel mogelijk op te lossen. Bij tekortschieten

van de SMS-dienstverlener vindt terugbetaling van de gebruikskosten aan de Eindgebruiker plaats.

HOOFDSTUK IV KLACHTEN, NALEVING EN HANDHAVING

Artikel 13. Klachtenafhandeling

1. Uitgangspunten

- a) SMS-dienstverleners en Content Providers zijn, met uitsluiting van de Operators en Service Providers, verantwoordelijk voor de door of via hen aangeboden SMS-diensten, en het afhandelen van klachten daarover. Afhandeling van klachten over de inhoud, werking van en communicatie over SMS-diensten van SMS-dienstverleners valt buiten de verantwoordelijkheid van de Operator of Service Provider.
- b) Wanneer de Eindgebruiker zich tot de SMS-dienstverlener of de Content Provider wendt met klachten, vragen of opmerkingen terzake inhoud, werking of communicatie van een dienst die door de desbetreffende SMS-dienstverlener wordt gerealiseerd, wordt hierop adequaat gereageerd door de SMS-dienstverlener of de Content Provider, wat neerkomt op afhandeling binnen drie werkdagen.
- c) SMS-dienstverleners zien erop toe dat alle aan-, instemmings- en afmeldberichten van de consument plus zijn volledige Premium SMS MO bericht en Premium SMS MT bericht geschiedenis, tenminste een jaar bewaard worden, ter raadpleging bij eventuele klachten en geschillen. Wanneer een Eindgebruiker langer dan een jaar geabonneerd is op een dienst, zal de aanmeldregistratie tenminste bewaard worden tot na actieve afmelding.
- d) De in het voorgaande lid bedoelde bewaarplicht te aanzien van de Premium SMS MO en Premium SMS MT berichtsgeschiedenis is niet van toepassing indien de aanmelding heeft plaatsgevonden vóór de inwerkingtreding van deze Gedragcode.
- e) Wanneer er met een Eindgebruiker een dispuut ontstaat over een aanmelding voor een abonnementsdienst, en de SMS-dienstverlener de desbetreffende aanmeldregistratie niet binnen drie werkdagen overlegt, wordt de klant geacht geen toestemming gegeven te hebben voor deze abonnementsdienst en zal de klant door de SMS-dienstverlener schadeloos gesteld worden.
- f) Onverminderd het bepaalde in sub a van dit artikellid worden klachten over de facturatie door de Operators en Service Providers afgehandeld.
- g) Met inachtneming van deze uitgangspunten staat het de Eindgebruiker vrij zelf de partij te kiezen waar hij/zij vragen, opmerkingen en klachten indient.

2. In geval de Eindgebruiker na correcte afmelding toch nog berichten ontvangt, zal de SMS-dienstverlener haar uiterste best doen dit probleem zo snel mogelijk op te lossen. Bij tekortschieten van de SMS-dienstverlener, zal terugbetaling door de SMS-Dienstverlener van de gebruikskosten aan de Eindgebruiker plaatsvinden.

3. Klachtenafhandeling door Operator/Service Provider

- a) Meldt de Eindgebruiker zich bij de Operator of Service Provider, dan handelt deze vragen, opmerkingen en klachten van klant af met betrekking tot de door de Operator of Service Provider gestuurde factuur cq. de in rekening gebrachte kosten, en informeert de klant/Eindgebruiker op verzoek over de kosten en frequentie van afgenomen SMS diensten van SMS dienstverleners.
- b) Ten aanzien van vragen, opmerkingen en klachten over de inhoud, werking van en communicatie over de Abonnementdiensten van SMS-dienstverleners, mag de Operator of Service Provider naar eigen inzicht besluiten deze door te verwijzen naar de betreffende SMS-dienstverlener of zelf af te handelen.
- c) Indien de klacht betrekking heeft op het beweerdelijk onterecht ontvangen van betaalde SMS-berichten, dan zijn SMS-dienstverleners gehouden desgevraagd binnen drie werkdagen aan Operators of aan de Service Providers via de desbetreffende Operator een registratie (shortcode, dienst, tijdstip van het bericht, mobiel nummer en de inhoud) te overleggen van de aanmelding, afmelding van de klant plus de volledige Premium SMS MO bericht en Premium SMS MT bericht geschiedenis voor een SMS-dienst [opmerking: bij Eenmalige diensten zoals goal alerts kunnen meerdere premium MT berichten zijn verstuurd] ten behoeve van oplossing van klachten en geschillen. Tevens zijn SMS-dienstverleners hiertoe gehouden in het kader van informatie op verzoek van de Eindgebruiker en oplossing of voorkoming van fraude.
- d) Operators en Service Providers zijn gerechtigd de verkregen registratie van het aanmeld- of afmeldbericht plus het overzicht van de volledige Premium SMS MO bericht en Premium SMS MT bericht geschiedenis door te geven aan de Eindgebruiker aan wie de betreffende kosten in rekening zijn gebracht.
- e) Indien de onder d) bedoelde informatie niet of niet tijdig wordt overlegd door de SMS-dienstverlener, dan wordt de Eindgebruiker geacht geen toestemming te hebben gegeven voor de Abonnementdienst. In dat geval wordt de Eindgebruiker schadeloos gesteld door de SMS-dienstverlener. De SMS-dienstverlener is verantwoordelijk voor de terugbetaling. De Operator of Service Provider zal de SMS-dienstverlener op diens verzoek hierin assisteren. Dit laat onverlet dat de Operator of Service Provider zelfstandig kan besluiten tot terugbetaling van de ten onrechte ontvangen berichten indien de registratie niet of niet tijdig wordt overlegd. Indien de Operator of de Service Provider tot terugbetaling overgaat, heeft deze een regresrecht op de SMS-dienstverlener.

4. Geschillencommissie Telecommunicatie

- a) De Operators en Service Providers bij deze Gedragcode zijn aangesloten bij de Geschillencommissie Telecommunicatie.

- b) 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.
- c) De Operators en Service Providers zeggen toe in geval van geschillen betreffende het in rekening brengen van kosten verbonden aan Abonnementdiensten van SMS dienstverleners niet het verweer te zullen voeren dat de Eindgebruiker niet-ontvankelijk is omdat het niet de diensten van de Operator of Service Provider zelf betreft of omdat de Geschillencommissie ten aanzien van deze diensten niet bevoegd zou zijn.

Artikel 14. Naleving van de Gedragscode

- 1. Partijen spannen zich in voor een volledige en correcte naleving van de Gedragscode door alle betrokken partijen.
- 2. De SMS-dienstverlener en de Operators of Service Providers controleren steekproefsgewijs op de naleving van de Gedragscode.
- 3. Indien SMS-dienstverleners of Content Providers een of meer van de bepalingen uit de Gedragscode niet naleven, dan zullen de Operators en Service Providers (direct of via de Operator via wiens netwerk zij hun diensten aanbieden) – zodra zij daarvan kennis hebben genomen – de betreffende SMS-dienstverlener schriftelijk of per email verzoeken om het met de Gedragscode strijdige gedrag onmiddellijk te staken.
- 4. SMS dienstverleners en Content Providers zijn gehouden om uiterlijk binnen twee werkdagen nadat de melding van de Operator of Service Provider als bedoeld in het derde lid is ontvangen, de betreffende SMS-dienst in overeenstemming te brengen met deze Gedragscode dan wel de betreffende SMS-dienst af te sluiten. Indien de SMS-dienstverlener de SMS-dienst niet binnen twee werkdagen heeft aangepast is de Operator of Service Provider gehouden om een verzoek tot handhaving in te dienen bij Commissie Handhaving SMS-Gedragscode.

Artikel 15. Commissie Handhaving Gedragscode SMS-Dienstverlening

- 1. Er is een Commissie Handhaving Gedragscode SMS-Dienstverlening (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 en Service Providers hebben bij de benoeming ieder 2 stemmen. SMS-dienstverleners hebben 1

Gedragscode SMS-Dienstverlening

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 secretariael en financieel ondersteund door de Stichting.
6. De leden van de Commissie ontvangen ieder een onkostenvergoeding van € 350, = (ex. BTW) per behandeld verzoek tot handhaving.

Artikel 16. Taken en bevoegdheden van de Commissie

1. De Commissie heeft als taak om op verzoek van een of meer Operators of Service Providers te oordelen over een geconstateerde gedraging van SMS-dienstverlener, Content Provider of een Affiliate. Zij bepaalt of de gedraging in strijd is met de 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 14 van de Gedragscode is gevolgd.
3. In afwijking van het tweede lid kan de Commissie ook een straf opleggen indien overtredingen van de Gedragscode wel op eerste aanzegging ongedaan zijn gemaakt, maar er sprake is van het meerdere malen overtreden van de Gedragscode, zodanig dat het overtreden een structureel karakter krijgt of dreigt te krijgen.
4. De Commissie kan als strafmaatregel, afzonderlijk of in combinatie:
 - a. een berisping uitspreken;
 - b. een boete opleggen tot een maximum van € 20.000, = per geconstateerde overtreding;
 - c. in geval van een (herhaaldelijke) overtreding van een en dezelfde Affiliate of Content Provider van een SMS-dienstverlener van de bijzondere reclame code voor het aanbieden van SMS-diensten kan de Commissie een boete opleggen van € 5.000,- per Affiliate of Content Provider.
 - d. verbieden om bepaalde diensten gedurende een bepaalde periode aan te bieden;
 - e. verplichten om rectificaties te plaatsen;
 - f. verplichten tot het vergoeden van aantoonbaar geleden schade;
 - g. 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 € 1.400,=.
5. 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.

Gedragscode SMS-Dienstverlening

6. Uitspraken van de Commissie worden gepubliceerd op de website van de Stichting, rekening houdend met de eisen van bedrijfsvertrouwelijkheid.
7. De Commissie onthoudt zich van het geven van een oordeel of het opleggen van een straf indien het verzoek daaraan voorafgaand wordt ingetrokken.
8. De Commissie stelt een Reglement Handhaving SMS Gedragscode op dat wordt gepubliceerd op de website van de Stichting. 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 17. Inwerkingtreding van de Gedragscode

De Gedragscode treedt in werking op 1 mei 2008. Van de datum van aanmelding bij de Reclame Code Commissie van de reclame code die als bijlage 3 bij deze Gedragscode behoort, zal een schriftelijke kennisgeving worden gestuurd aan Partijen.

Artikel 18 Wijziging van de Gedragscode

1. Deze Gedragscode kan alleen bij unanieme overeenstemming tussen Partijen worden gewijzigd. Voor wijzigingen van bepalingen die slechts zien op Operators geldt dat instemming van de Service Providers niet is vereist, tenzij een dergelijke wijziging ook gevolgen heeft voor de Service Provider. Indien geen unanieme overeenstemming wordt bereikt, zullen Operators, Service Providers en SMS-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, Service Providers, SMS-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 19. Toetreding tot de Gedragcode

De volgende partijen treden toe tot deze Gedragcode:

- Operators ofwel andere partijen, indien deze eigen SMS-diensten of SMS-diensten van SMS-dienstverleners faciliteren en in rekening brengen bij Eindgebruikers, waaronder mobiele en vaste netwerkaanbieders voorzover zij SMS-diensten bieden aan Eindgebruikers;
- Service Providers, voor zover zij SMS-diensten bij hun Eindgebruikers in rekening brengen, hetzij expliciet, hetzij als gevolg van de doorwerking van deze Gedragcode in hun overeenkomst met de operator;
- SMS-dienstverleners;
- Content Providers, hetzij expliciet, hetzij als gevolg van de doorwerking van deze Gedragcode in hun overeenkomst met de SMS-Dienstverlener.

Artikel 20. Secretariaat van de Gedragcode

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

Artikel 21. Geschillen

Geschillen over deze Gedragcode 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.

Bijlage 1 Format voor informatievoorziening over sms-diensten

**INFORMATIE T.B.V. ONLINE DATABANK STICHTING SMS
GEDRAGSCODE**

VOORBEELD:

1	2	3	4	5	6	7	8	9
Naam van de dienst	Shortcode	Afzender	Aanmelden	Afmelden	Kosten	Frequentie	SMS service provider	Contentaanbieder
10	11	12	13	14	15			
Telefoonnr CS/Helpdesk	Openingstijden/kosten	Website/teletekst	e-mail	Dienst-beschrijving	Bijzonderheden			

UITLEG BOVENSTAANDE VELDEN:		
1	Naam van de dienst:	De naam van de SMS dienst (incl. SMS abonnement) die wordt aangeboden (ofwel dezelfde naam als de in alle communicatie gebruikte naam, ofwel naam in combinatie met dienstenaanbieder)
2	Shortcode:	Dit is het verkorte nummer waarop de SMS dienst wordt aangeboden
3	Afzender:	Dit is de numerieke of alfanumerieke aanduiding van de Dienstenaanbieder die de ontvanger in ofwel het MT SMS bericht zelf., ofwel in de titel van dit SMS bericht kan lezen
4	Aanmelden	Activering SMS abonnement overeenkomstig art. 9 en 10 van de Gedragscode: a. bij unieke shortcodes door AAN en ON te sturen naar de betreffende shortcode en b. bij gedeelde shortcode door <keyword> AAN en ON te sturen naar de betreffende shortcode
5	Afmelden:	De-activering SMS abonnement overeenkomstig 9 en 10 van de Gedragscode:: a. bij unieke shortcodes door UIT en STOP te sturen naar de betreffende shortcode en b. bij gedeelde shortcode door <keyword> UIT en STOP te sturen naar de betreffende shortcode
6	Kosten in Euro:	Tarief/tarieven in Euro per ontvangen Premium SMS MT bericht en indien van toepassing per verstuurd Premium SMS MO bericht of tarief per dienst in Euro (bijv. per Ringtone of Logo waarbij bijv. 3 ontvangen SMS berichten als een (1) totaal/maximaal tarief worden gecommuniceerd)

Gedragcode SMS-Dienstverlening

7	Frequentie	Hoe vaak ontvangt de eindgebruiker een SMS (1 maal per week, elke dag, elk uur, bij elk doelpunt van een bepaalde club tijdens een wedstrijd); indien mogelijk ook het maximale aantal berichten per 'eenheid' (uur/dag/week/maand etc.) vermelden.
8	SMS-Dienstverlener	Naam, adres, woonplaats (lees: postadres) van de SMS-Dienstverlener, indien naam, adres en woonplaats onder 9. zijn ingevuld kan worden volstaan met alleen de vermelding van de naam
9	Content Provider:	Naam, adres, woonplaats (lees: postadres) van Content Provider, indien naam, adres en woonplaats onder 8. zijn ingevuld kan worden volstaan met alleen de vermelding van de naam
10	Telefoonnr CS/Helpdesk:	Telefoonnummer(s) van SMS-Dienstverlener en/of Content Provider vragen en klachten door eindgebruikers kunnen worden gedeponerd
11	Openingstijden/kosten	Tijden waarop de onder 10. genoemde CS/Helpdesk bereikbaar zijn en de daarmee gemoede (premium) kosten in Euro per minuut
12	Website/Teletekst	Website(s) of Teletekst pagina('s) waar meer informatie over de SMS dienst wordt verstrekt
13	E-mail:	E-mail adres(sen) van SMS –Dienstverlener en/of Content Provider waar vragen en klachten door eindgebruikers kunnen worden gedeponerd
14	Dienstbeschrijving:	Beschrijving van de SMS dienst t.b.v. consumenten, welke indien van toepassing in ieder geval de term "abonnement" bevat.
15	Bijzonderheden:	Veld voor overige informatie

Bijlage 2 Lijst met toegestane afkortingen

Woorden die niet afgekort mogen worden:

Abonnementdienst

Abonnement

Stop / Stoppen

Afmelden

Kost / Kosten

Dag

Download

Downloadkosten

Kosten

SMS

Per verzonden bericht

Per ontvangen bericht

Wallpaper

Ringtone

Realtone

Sound

Item

Produkt

Info

Help

Afkortingen die gebruikt mogen worden:

Per bericht = /bericht.

Per content item = /item

Per chat = /chat

Maximaal = max

Minimaal = min

Per week = /wk

Per maand = /mnd

Euro = E of € (bijvoorbeeld €0,70 of 0,70 E/bericht)

Cent = c (bijvoorbeeld 150c/item)

Inclusief = Incl.

Keer = x (bijvoorbeeld 3x een funsound)

Bijvoorbeeld = bijv.

Voorbeelden van afkortingen die NIET gebruikt mogen worden:

/o.b. (per ontvangen bericht)

/b. (per bericht)

p.w. (per week)

pob en p.o.b.

pvb en p.v.b.

pb en p.b.

pw
