

**COMMISSIE HANDHAVING MOBIELE DIENSTEN Beslissing van 13 augustus 2013** op het verzoek van het Loket zoals gedefinieerd in artikel 1 van de Gedragscode SMS Dienstverlening van 1 maart 2012 (hierna het Loket)

om te oordelen over gedragingen van

Rare Feelings  
Heicopstraat 45  
2729 BV Zoetermeer

bestuurders: M. Remmerswaal, M. van der Helm

Het onderhavige verzoek wordt beoordeeld aan de hand van de regels die golden ten tijde van de bestreden gedragingen, te weten van juni 2012 tot en met november 2012 zoals deze door het Loket in het verzoek zijn beschreven. Dientengevolge wordt in het navolgende met de Gedragscode SMS-Dienstverlening de versie van 1 maart 2012 (hierna '**de Gedragscode**') bedoeld, alsmede – conform art. 5 lid 5 Gedragscode SMS Dienstverlening – de Reclamecode SMS Dienstverlening, versie 15 mei 2011 (hierna aangeduid als '**de Reclamecode**' en tezamen met de Gedragscode als "**de Codes**"). Het verzoek is gegrond op artikel 14 van de Gedragscode.

## 2. De gestelde gedragingen en de reacties

2.1 Het Loket heeft bij brief gedateerd op 9 april 2013 en ontvangen door de Commissie op 24 april 2013 een verzoek tot handhaving ingediend bij de Commissie. Volgens het Loket zou de dienst van Rare Feelings niet voldoen aan de codes en zou er ingevolge artikel 14.1 van de SMS-gedragscode sprake zijn van een ernstige overtreding.

2.2 Rare Feelings exploiteert een SMS Chatdienst op shortcode 7775 gericht op de Nederlandse markt. De Chatdienst is zowel qua informatievoorziening omtrent de Chatdienst als inhoudelijk in strijd met de Codes. Eindgebruikers worden niet geïnformeerd over de kosten alsmede zodanig misleid dat de indruk wordt gewekt dat het hier om een dating dienst gaat.

2.3 Het onderzoek van het Loket levert de volgende stelselmatige gedragingen op:

- Eindgebruikers van de dienst zijn niet op de hoogte van het feit dat dit een betaalde dienst is.
- Er wordt gebruik gemaakt van dating advertenties voor het starten van de Chatdienst, terwijl het maken van afspraken feitelijk niet mogelijk is;
- Er worden geen welkomstberichten verzonden met de tarief informatie. Eindgebruikers worden in de chat stelselmatig misleid ten aanzien van aard en kosten van de dienst.

2.4 Voornoemde dienst is volgens het Loket in overtreding met de volgende artikelen van de Gedragscode en de Reclamecode:

Reclamecode

- Artikel 3: Misleiding
- Artikel 4: Minimum eisen
- Artikel 5: Verplicht logo

Gedragscode:

- Artikel 5: Algemene gedragsregels
- Artikel 8: Tarief communicatie Eenmalige diensten

2.5 Rare Feelings is hier op 18 februari 2013 aangesproken door het Loket door middel van een handhavingsmail. Verzocht werd om de overtreding te staken voor woensdag 20 februari om 00.00 uur. Vervolgens heeft het Loket aangegeven dat een handhavingsverzoek aan de Commissie achterwege zou kunnen blijven als aan de eindgebruikers een refund zou worden aangeboden, aangezien Rare Feelings de dienst inmiddels had gestaakt en kans op herhaling minimaal zou zijn. Rare Feelings heeft hier volgens het Loket mee ingestemd. Hierna is volgens het Loket samen met de SMS dienstverlener onder toezicht van het

Loket aan de uitwerking van de refund gewerkt.

2.6 Op 28 februari en 4 maart 2013 zond het Loket emailbericht aan Rare Feelings en drong aan op voortgang, onder verwijzing naar de indieningstermijn van een handhavingsverzoek bij de Commissie.

2.7 Op 4 april 2013 heeft Rare Feelings via een email van de gemachtigde laten weten dat Rare Feelings de refund niet zal uitvoeren. Daarnaast beriep Rare Feelings zich op het verstrijken van de termijn waarbinnen het Loket een handhavingsverzoek kan indienen bij de Commissie.

2.8 De overtredingen van de Gedragscode en de Reclamecode zijn naar het oordeel van het Loket zodanig ernstig dat sanctionering gewenst is. Rare Feelings misleidt volgens het Loket doelgericht Eindgebruikers. Het enige doel van Rare Feelings is winstbejag ten koste van misleide eindgebruikers. Deze handelwijze doet afbreuk aan het imago van de gehele branche en dit soort gedragingen zijn nu juist de belangrijkste reden geweest om te komen tot zelfregulering middels de Gedragscode en de Reclamecode. Een beroep op het verstrijken van de termijn komt Rare Feelings volgens het Loket niet toe omdat zij heeft meegewerkt aan een minnelijke schikking en deze medewerking vervolgens heeft ingetrokken na het verstrijken van de indieningstermijn.

2.9 Rare Feelings heeft op 3 mei 2013 een verweerschrift met bijlagen ingediend en concludeert dat het Loket niet ontvankelijk is.

2.10 Partijen hebben afgezien van mondelinge behandeling.

### **3. De beoordeling van het geschil Toepasselijkheid van de Gedragscode**

3.1 De Commissie stelt vast dat niet in geschil is dat de SMS-Gedragscode van toepassing is, zodat partijen gehouden zijn de bepalingen van de SMS-Gedragscode na te leven. De Commissie beoordeelt het verzoek aan de hand van de SMS-Gedragscodes van 1 maart 2012 in verbinding met de Reclamecode SMS-dienstverlening die in werking trad op 15 mei 2011.

#### **Ontvankelijkheid**

3.2 Artikel 14 van de SMS-Gedragscode van 1 maart 2012 luidt – voor zover hier van belang – als volgt:

e) Het Loket bepaalt of de gedraging in strijd is met de Gedragscode en zal, indien zij van oordeel is dat dit het geval is:

(i) *de overtredende Partij rechtstreeks hierop aanspreken en opdragen de dienstverlening onmiddellijk en uiterlijk binnen twee werkdagen nadat de melding van het Loket in verband met deze overtreding is ontvangen, aan te passen of de betreffende SMS- dienst op te schorten of af te sluiten zodat de overtreding van de Gedragscode binnen twee werkdagen beëindigd wordt, en/of*

(ii) *de betreffende SMS dienstverlener een kopie van de overtreding geven indien de overtredende partij een Content Provider is, en/of*

(iii) *in geval van een duidelijk aantoonbare overtreding en in geval de dienst niet binnen de twee werkdagen termijn is aangepast door de overtreder, deze overtreder opdragen te stoppen met het promoten van de betreffende dienst, de betreffende SMS-dienst op te schorten of af te sluiten, en/of*

(iv) *in de situatie zoals omschreven in artikel 14, sub e onder (iii) kan het Loket ook de SMS-Dienstverlener opdragen ervoor zorg te dragen dat de betreffende SMS-dienst wordt opgeschort of wordt afgesloten.*

f) *De SMS-Dienstverleners zijn verantwoordelijk voor het up-to-date-houden van de contact gegevens van de Content Providers bij het Loket.*

g) *Voorts zal het Loket, indien het van oordeel is dat niet (volledig) voldaan is aan de opdracht (en) die ingevolge sub e) van dit artikel door het Loket is/zijn gegeven, een verzoek tot handhaving indienen bij de Commissie Handhaving in geval van overtreding van de SMS-Gedragscode, zoals verder bepaald in artikel 15 en 16 van de Gedragscode. Een dergelijk verzoek wordt binnen vier weken na het verstrijken van de in artikel 14 sub e (i) genoemde termijn ingediend. Ook indien naar het oordeel van het Loket om een andere gegronde reden een uitspraak over de dienstverlening of gedraging(en) van de overtredende Partij gewenst is, bijvoorbeeld vanwege het feit dat de dienstverlening of gedraging bij herhaling niet voldoet aan de*

*Gedragscode zal het Loket een verzoek tot handhaving indienen bij de Commissie Handhaving in geval van overtreding van de SMS-Gedragscode binnen vier weken na de laatste overtreding, zoals verder bepaald in artikel 15 en 16 van de Gedragscode.*

3.3 Rare Feelings heeft als verweer aangevoerd dat het Loket niet-ontvankelijk verklaard zou moeten worden in het handhavingsverzoek, nu het Loket het handhavingsverzoek te laat zou hebben ingediend.

3.4 Het verzoek is gebaseerd op een ernstige overtreding en het Loket verzoekt om oplegging van een sanctie ingevolge artikel 16 van de SMS-Gedragscode. De indieningstermijn voor het verzoek bedroeg vier weken na 20 februari 2013. Het verzoek had derhalve uiterlijk op 20 maart 2013 ingediend moeten zijn. Het verzoek, gedateerd 9 april 2013, is bij de Commissie ontvangen op 24 april 2013. Dit betekent dat het Loket het handhavingsverzoek niet binnen de in artikel 14 sub g van de SMS-Gedragscode bepaalde termijn heeft ingediend. De SMS-Gedragscode voorziet niet in een verlenging van de bedoelde termijn. Ook ziet de Commissie anderszins geen aanleiding de overschrijding van de indieningstermijn te aanvaarden.

3.6 Het voorgaande leidt tot het oordeel dat de Commissie het Loket niet in haar handhavingsverzoek zal ontvangen nu het na de besteden gedraging van Rare Feelings niet binnen de termijn van vier weken gesteld in artikel 14 sub g van de SMS-Gedragscode is ingediend.

#### **4. De beslissing**

De Commissie

4.1 wijst het verzoek af.

Deze beslissing is genomen door de Commissie Handhaving Mobiele Diensten 13 augustus 2013 en bekend gemaakt door toezending van het besluit aan de partijen op 13 augustus 2013.

Deze beslissing is op 13 augustus 2013 toegezonden aan het bestuur van de Stichting Gedragscode Mobiele Diensten, die zal zorgdragen voor een zo spoedig mogelijke publicatie van de beslissing op haar website. Namens de Commissie Handhaving Mobiele Diensten,  
w.g. mr. Th. Van Essen