

***Gedragcode voor Betaalde  
SMS- en Mobiel Internet  
Diensten***

## **DEELNEMERS**

### ***Operators***

KPN

T-Mobile

Vodafone / Ziggo

### ***SMS- en Mobiel Internet Dienstverleners***

CM.com

Target Media

Telefuture

### ***Content Providers***

CFM

Creative Clicks

First Screen

Sam Media

SB7

Wister

## INHOUDSOPGAVE

<b>OVERWEGINGEN .....</b>	<b>5</b>
<b>HOOFDSTUK I Algemene Bepalingen .....</b>	<b></b>
Artikel 1 Definities.....	7
Artikel 2 Naleving Gedragscode.....	12
Artikel 3 Toepasselijkheid Nederlandse Reclame Code .....	13
<b>HOOFDSTUK II Gedragsregels voor alle Diensten .....</b>	<b>13</b>
Artikel 4 Misleidende reclame .....	13
Artikel 5 Significante veranderingen in Diensten .....	13
Artikel 6 Algemene verantwoordelijkheden Content Provider .....	14
Artikel 7 Algemene verantwoordelijkheden dienstverlener.....	14
Artikel 8 Helpdesk voor Eindgebruikers .....	14
Artikel 9 Privacy.....	15
Artikel 10 Spam.....	15
Artikel 11 Registratie Content Provider .....	15
Artikel 12 Dienstenoverzicht.....	19
Artikel 13 Dienstenfilter .....	19
Artikel 14 Disconnected numbers .....	20
Artikel 15 Eindgebruiker herkenning .....	20
Artikel 16 Gebruik van shortcodes.....	21
Artikel 17 Gebruik van Wap-push berichten .....	21
Artikel 18 Communicatie aanvullende kosten .....	21
Artikel 19 Algemene bepalingen inzake Transacties .....	22
Artikel 20 Alternatieve Autorisatie en alternatief Bevestigingsscherm .....	22
<b>HOOFDSTUK III Gedragsregels voor Eenmalige Diensten .....</b>	<b>24</b>
Artikel 21 Algemene Gedragsregels Eenmalige Diensten.....	24
Artikel 22 Via mobiel internet geautoriseerde Eenmalige Diensten .....	25
<b>HOOFDSTUK IV Gedragsregels voor Abonnementendiensten.....</b>	<b>26</b>
Artikel 23 Initiële aanmelding Abonnementdienst.....	26
Artikel 24 Start Abonnementdienst .....	26
Artikel 25 SMS Aanmeldbevestigingsverzoek Abonnementdienst .....	26
Artikel 26 Welkomstschermb en Welkomstbericht .....	27
Artikel 27 (Tarief)communicatie na start Abonnementdienst.....	28
Artikel 28 Afmelden Abonnementdienst .....	29
<b>HOOFDSTUK V Chat-Diensten .....</b>	<b>31</b>
Artikel 29 Aanvullende Gedragsregels voor Chat-Diensten .....	31
<b>HOOFDSTUK VI Klachten, Naleving en Handhaving .....</b>	<b>33</b>
Artikel 30 Voorafgaand advies Loket m.b.t. Dienst-uitingen .....	33
Artikel 31 Klachtenafhandeling Eindgebruikers .....	33

Artikel 32	Klachten met betrekking tot uitingen Affiliates.....	36
Artikel 33	Handhaving via het Loket .....	36
Artikel 34	Commissie Handhaving .....	39
Artikel 35	Taken en bevoegdheden van de Commissie .....	39
Artikel 36	Boetes en refunds (compensatie voor Eindgebruikers).....	40
<b>HOOFDSTUK VII</b>	<b>Slotbepalingen .....</b>	<b>43</b>
Artikel 37	Inwerkingtreding van de Gedragscode.....	43
Artikel 38	Wijziging van de Gedragscode.....	43
Artikel 39	Categorieën Deelnemers .....	44
Artikel 40	Secretariaat van de Gedragscode.....	44
Artikel 41	Geschillenprocedure.....	44
Artikel 42	Financiering Stichting.....	44
Artikel 43	Reikwijdte van de Gedragscode .....	45
<b>Bijlage 1: Verplichte informatie bij registratie Content Providers (ENGELSTALIG) .....</b>		<b>46</b>
<b>Bijlage 2: Verplichte informatie Dienstenoverzicht .....</b>		<b>50</b>
<b>Bijlage 3: Lijst met niet toegestane en toegestane afkortingen .....</b>		<b>51</b>
<b>Bijlage 4: Format Bevestigingsscherm Eenmalige Mobiel Internet Dienst .....</b>		<b>52</b>
<b>Bijlage 5: Format Bevestigingsscherm Mobiel Internet Abonnementdienst ....</b>		<b>54</b>
<b>Bijlage 6: Format Alternatief Bevestigingsscherm Goedgekeurde Eenmalige Mobiel Internet Dienst .....</b>		<b>55</b>
<b>Bijlage 7: Format Bevestigingsscherm Goedgekeurde Mobiel Internet Abonnementdienst .....</b>		<b>57</b>
<b>Bijlage 8: Format Welkomsscherm Mobiel Internet Dienst.....</b>		<b>58</b>
<b>Bijlage 9: Format Afmeldscherm Mobiel Internet Dienst .....</b>		<b>59</b>
<b>Bijlage 10: Format Afmeldbevestigingsscherm Mobiel Internet Dienst .....</b>		<b>60</b>
<b>Bijlage 11: Regeling verwerking persoonsgegevens ter uitvoering van de Gedragscode voor betaalde SMS- en Mobiel Internet Diensten .....</b>		<b>61</b>

## OVERWEGINGEN

Overwegende dat:

- A. Operators, SMS-Dienstverleners en Content Providers in 2003 een gedragscode voor SMS-Dienstverlening (de "Gedragscode SMS-Dienstverlening") zijn overeengekomen, met als doel het waarborgen van rechtszekerheid en transparantie voor Eindgebruikers in de markt voor betaalde SMS-Diensten, welke gedragscode verschillende keren is herzien;
- B. Operators, Dienstverleners en Content Providers in 2009 een gedragscode voor Mobiel Internet Diensten (de "Gedragscode voor Betaalde Mobiel Internet diensten") zijn overeengekomen, met als doel het waarborgen van rechtszekerheid en transparantie voor Eindgebruikers in de markt voor betaalde Mobiel Internet Diensten, welke gedragscode eveneens verschillende keren is herzien;
- C. Operators, Dienstverleners en Content Providers in 2018 hebben besloten om de beide hiervoor bedoelde gedragscodes in één code samen te voegen, onder meer om te waarborgen dat de gedragsregels voor SMS-diensten en Mobiel Internet Diensten met elkaar in overeenstemming zijn, resulterend in de Gedragscode voor Betaalde SMS- en Mobiel Internet Diensten, waarvan in 2019 en 2020 herziene versies zijn vastgesteld;
- D. De Partijen bij laatstgenoemde Gedragscode het wenselijk achten deze Gedragscode opnieuw te herzien, onder meer in verband met de wens van de Deelnemers om de kosten van instandhouding en handhaving van de Gedragscode (via de Stichting) eerlijk te verdelen over de verschillende geledingen en partijen in de markt voor SMS- en Mobiel Internet Diensten.
- E. Zowel op de markt voor SMS-dienstverlening als op de markt voor Mobiel Internet Diensten in beginsel drie soorten partijen in een keten actief zijn, te weten:
  - (i) Operators, die Eindgebruikers toegang verlenen tot mobiele netwerken, zodat Eindgebruikers in staat zijn om SMS- en Mobiel Internet Diensten af te nemen;
  - (ii) SMS- en Mobiel Internet Dienstverleners, die als 'intermediair' functioneren tussen Content Providers en Operators en die zorg dragen voor onder meer de gegevensuitwisseling en het databasebeheer die nodig zijn voor het leveren van de Diensten en het uitvoeren van betalingstransacties;
  - (iii) Content Providers, die de eigenlijke Dienst aan de Eindgebruikers verlenen en met wie de Eindgebruikers de overeenkomst met betrekking tot het afnemen van de Diensten sluiten<sup>1</sup>.
- F. Partijen met de onderhavige Gedragscode met name de volgende doeleinden nastreven:
  - (i) Waarborgen van veilige en betrouwbare betalingstransacties;

---

<sup>1</sup> Deze overweging is louter beschrijvend van aard. Bij eventuele verschillen tussen de hier gebruikte terminologie en de Definities in deze Gedragscode, hebben die laatste voorrang.

- (ii) Waarborgen van transparantie over de voorwaarden die op de Dienstverlening en de daaraan gerelateerde betalingstransacties van toepassing zijn;
  - (iii) Voorkomen van misleiding van Eindgebruikers;
  - (iv) Voorkomen dat Eindgebruikers Diensten krijgen geleverd en/of betalen voor Diensten zonder hun instemming en/of betalen voor Diensten die zij niet (volledig) geleverd hebben gekregen, die niet voldoen aan gerechtvaardigde verwachtingen en/of waarvan de voorwaarden vooraf onvoldoende duidelijk zijn gemaakt;
  - (v) Bevorderen dat de Eindgebruiker bekend is met zijn wederpartij(en) en dat bij eventuele klachten eenvoudig toegang tot een methode voor oplossing van de klacht mogelijk is;
  - (vi) Zeker stellen dat de belangen van Eindgebruikers ook worden beschermd bij Diensten waarvoor de Eindgebruiker niet hoeft te betalen, maar waarbij zijn persoonsgegevens, MSISDN en/of ASID worden gebruikt.
- G. Partijen met deze Gedragscode eveneens invulling wensen te geven aan de eisen die worden gesteld door de wetgeving op het gebied van consumentenkoop en koop op afstand (o.a. Boek 6, Titel 5, Afd. 2 BW) en de Wet oneerlijke handelspraktijken;
- H. Partijen bij deze Gedragscode zich evenwel bewust zijn van hun eigen verantwoordelijkheid om aan de sub G bedoelde en andere relevante wet- en regelgeving te voldoen, van het feit dat naast het bepaalde in deze Gedragscode, de geldende wet- en regelgeving onverminderd van toepassing is, en dat naleving van deze Gedragscode niet de garantie biedt dat aan de geldende wet- en regelgeving wordt voldaan;
- I. Er ten aanzien van SMS-Diensten ook reeds een Reclamecode Mobiele Diensten bestaat, die van toepassing is op reclame-uitingen voor SMS-en Mobiel Internet Diensten en die templates en voorschriften bevat voor o.a. internet aanmeldschermen, televisiecommercials en reclame-uitingen in print, waarbij de onderhavige Gedragscode slechts onderwerpen beoogt te regelen die niet in de Reclamecode Mobiele Diensten geregeld zijn;
- J. Deze Gedragscode uitsluitend betrekking heeft op betaalde Diensten zoals beschreven in artikel 43

zijn de Deelnemers het navolgende overeengekomen:

## HOOFDSTUK I Algemene Bepalingen

### Artikel 1 Definities

Aanmeldbevestigingsverzoek	Gratis SMS MT bericht bedoeld in artikel 24 sub a van deze Gedragcode dat de Eindgebruiker ontvangt nadat hij zich heeft aangemeld voor een Abonnementdienst en dat door de Eindgebruiker met 'BETALEN' beantwoord dient te worden alvorens de Abonnementdienst wordt gestart. Als alternatief voor het Aanmeldbevestigingsverzoek kan de Content Provider het Bevestigingsscherm gebruiken.
Abonnementdienst	Dienst met een periodiek terugkerend karakter waarvoor afmelding noodzakelijk is om de Dienst te stoppen, waaronder nadrukkelijk ook begrepen worden de '1 to many Chatdiensten' (diensten waarbij een SMS-bericht naar meerdere personen wordt gezonden, met hun toestemming, waardoor ook van meerdere personen een antwoord kan worden ontvangen).
Affiliate	Een onderneming of persoon, niet zijnde een Content Provider, die adverteert voor de Diensten van een Content Provider.
Afmeldscherm	Scherm opgenomen in <b>bijlage 9</b> bij deze Gedragcode dat de Eindgebruiker kan gebruiken om zich af te melden voor een Dienst.
ASID	Anonymous Subscriber ID, een uniek nummer dat door de Operator wordt verstrekt met het oog op de herkenning van een individuele Eindgebruiker door de Dienstverlener.

Bevestigingsscherm	Het scherm bedoeld in artikel 20, artikel 22 lid 2 en artikel 24 sub b van deze Gedragscode dat aan de Eindgebruiker wordt getoond, met alle voorwaarden en condities waarmee de Eindgebruiker actief moet instemmen voordat een Abonnementdienst start. Als alternatief voor het Bevestigingsscherm kan de Content Provider de Eindgebruiker een Aanmeldbevestigingsverzoek sturen.
Binaire SMS-berichten	Een SMS-bericht is opgebouwd uit 140 bytes van zogenaamde "user data". Voor het versturen van SMS-tekstberichten kunnen 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. Wap-push is een vorm van een binair SMS-bericht.
Content	Informatie, beeldmateriaal, TV, games, chatberichten, geluidmateriaal waaronder ringtones en andere digitale inhoud.
Content Provider	De leverancier van de Dienst(en) met wie de Eindgebruiker de overeenkomst met betrekking tot het afnemen van de Dienst(en) sluit, waarbij de Dienst(en) door de Operator bij de Eindgebruiker in rekening word(t)(en) gebracht.
Deelnemer	Partij die zich bij de Stichting heeft aangesloten conform het bepaalde in artikel 39 van deze Gedragscode. Door registratie als Content Provider conform artikel 11 van deze Gedragscode wordt men nog geen Deelnemer. Om Deelnemer te worden, is een separate aanmelding bij en acceptatie door de Stichting vereist.
Dienst	Verzamelbegrip waaronder zowel de Mobiel Internet Dienst als de SMS-Dienst wordt begrepen.



Diensten Filter	Het door de Stichting onderhouden en geëxploiteerde online filter op <a href="http://www.payinfo.nl">www.payinfo.nl</a> dat Eindgebruikers de mogelijkheid biedt om aan te geven dat zij willen worden uitgesloten van het gebruik van betaalde Diensten.
Dienstverlener	Verzamelbegrip waaronder zowel de Mobiel Internet Dienstverlener als de SMS-Dienstverlener wordt begrepen. Een Dienstverlener is een partij die het Content Providers mogelijk maakt via een Mobiel Netwerk (of Mobiele Netwerken) Diensten te leveren aan Eindgebruikers. Onder een 'Dienstverlener' wordt tevens begrepen een 'sub-Dienstverlener', dat wil zetten een Dienstverlener die via een (sub-)Dienstverlener is aangesloten op het Mobiele Netwerk van een of meer Operators.
Enmalige Dienst	Dienst waarvan de totale kosten vooraf bekend zijn en die is gekoppeld aan een Eenmalige Transactie, waarbij de Eindgebruiker de gehele Content in één keer ontvangt of, indien met de aard van de Dienst samenhangt dat de gehele Content niet in één keer kan worden aangeleverd, de Content in gedeelten ontvangt, waarbij deze gedeelten niet als zelfstandige eenheid kunnen worden beschouwd. Bij SMS-Diensten is dat bijvoorbeeld het geval bij (i) ringtones en logo's die uit meerdere Binaire SMS-berichten bestaan, (ii) 1 op 1 chatdiensten en goal alerts waarvan het exacte aantal berichten niet vooraf definieerbaar is en (iii) bij diensten waarbij het noodzakelijk is (bijvoorbeeld om billing redenen en BTW-afdracht) om meerdere SMS-berichten voor een éénmalige Dienst te versturen. Voor een éénmalige Dienst is voor beëindiging van de Dienst geen afmelding door de Eindgebruiker nodig en eindigt de Dienst automatisch.
Enmalige Transactie	Het machtigen door de Eindgebruiker van de Dienstverlener voor één Transactie waarbij de totale kosten van de Transactie vooraf bekend zijn en die betrekking heeft op een Eenmalige Dienst. In uitzondering hierop is tevens sprake van een Eenmalige Transactie indien een Transactie wordt opgesplitst in meerdere deeltransacties.

Eindgebruiker	Gebruiker van een vaste of mobiele aansluiting van een Operator waarmee een Dienst kan worden afgenomen.
Ernstige overtreding	Een duidelijk aantoonbare overtreding van de Gedragscode waarbij er sprake is van opzet dan wel ernstige verwijtbaarheid van de overtredende Partij en waarbij de potentiële gevolgen voor consumenten groot zijn.
Gedeelde shortcode	Een verkort nummer dat bij een Dienstverlener in gebruik is voor verschillende Diensten aangeboden door meerdere Content Providers.
Gedragscode	De onderhavige Gedragscode voor Betaalde SMS- en Mobiel Internet Diensten, inclusief bijlagen.
Loket	De instantie die de toezichthoudende en handhavende taken van de Stichting uitvoert.
MO-bericht	Mobile originated bericht: een bericht dat verzonden wordt door de Eindgebruiker vanaf de mobiele telefoon van de Eindgebruiker.
Mobiel Internet Dienst	Dienst waarvoor de Eindgebruiker zich via een Bevestigingsscherm aanmeldt conform artikel 24 sub b van deze Gedragscode, waarbij de Dienst door de Operator in rekening wordt gebracht bij de Eindgebruiker.
Mobiel Internet Dienstverlener	Een partij die direct of indirect is aangesloten op het Mobiel Netwerk van een of meer Operators en die het Content Providers mogelijk maakt via dat Mobiel Netwerk (of die Mobiele Netwerken) Mobiel Internet Diensten te leveren aan Eindgebruikers (ook gateway of provider genoemd).
Mobiel Netwerk	Het operationele Mobiel Netwerk welke geëxploiteerd wordt door de Operator bestaande uit het GSM-netwerk in combinatie met een datanetwerk gebaseerd op GPRS (General Packet Radio Service) en/of UMTS (Universal Mobile Telecommunications System) en/of HSDPA (High-Speed Downlink Packet Access) en wellicht in de toekomst andere geschikte datanetwerken gebaseerd op verschillende standaarden.

MT-bericht	Mobile terminated bericht: een bericht dat verzonden wordt naar de mobiele telefoon van de Eindgebruiker.
MVNO	Aanbieders van openbare mobiele telecommunicatiediensten zonder eigen netwerk, die gebruik maken van het Mobiel Netwerk van een derde partij via wiens netwerk Eindgebruikers Diensten kunnen afnemen, zoals Service Providers, MVNO's (Mobile Virtual Network Operator) en MVNE's (Mobile Virtual Network Enabler)-partijen.
Operators	Aanbieders van Mobiele Netwerken. Voor het doel van deze Gedragcode worden daaronder tevens MVNO's verstaan
Partijen/Partijen bij deze Gedragcode	Deelnemers, Content Providers die zich conform artikel 11 geregistreerd hebben en de partijen op wie deze Gedragcode bij overeenkomst van toepassing is verklaard conform het bepaalde in artikel 2 van deze Gedragcode.
Premium SMS MT bericht	Een door de Eindgebruiker ontvangen SMS-bericht waarvoor door de Operator of Service Provider op verzoek van de SMS-Dienstverlener kosten in rekening worden gebracht bij deze Eindgebruiker.
PSD/2	Richtlijn (EU) 2015/2366 van het Europees parlement en de raad van 25 november 2015
SMS-Dienst	Dienst waarvoor de Eindgebruiker zich via een Aanmeldbevestigingsverzoek aanmeldt conform artikel 24 sub a van deze Gedragcode, waarbij de Dienst door de Operator in rekening wordt gebracht bij de Eindgebruiker.
SMS-Dienstverlener	Aanbieder die met (een) Operator(s) of (in geval van een sub-Dienstverlener) met een Dienstverlener een overeenkomst heeft gesloten ten behoeve van het leveren c.q. doorgeleiden van SMS-Diensten aan Eindgebruikers (ook gateway of SMS-Broker genoemd).
Stichting	Stichting Gedragcodes Mobiele Diensten of de rechtsopvolger(s) van die Stichting.

Template	De door het bestuur van de Stichting gedefinieerde opmaak van het Bevestigingsscherm, waaronder het gebruik van het kleurenschema, logo, lettertype, lettergrootte, lijnen en buttons zoals opgenomen op: <a href="http://login.payinfo.nl/mcb-current">http://login.payinfo.nl/mcb-current</a> .
Transactie	Een betalingsverzoek van de Dienstverlener aan de Operator om kosten voor een Dienst in rekening te brengen bij de Eindgebruiker.
Unieke shortcode	Een verkort nummer dat bij een Dienstverlener in gebruik is voor één Content Provider. De betreffende Content Provider kan via de Unieke shortcode één of verschillende Diensten aanbieden.
Welkomstbericht	Gratis bericht dat de Eindgebruiker op grond van artikel 26 lid 2 van deze Gedragscode ontvangt, nadat hij zijn initiële aanmelding voor een SMS-Dienst conform artikel 24 sub a van deze Gedragscode heeft bevestigd.
Welkomstschermb	Schermb opgenomen in <b>bijlage 8</b> bij deze Gedragscode dat aan de Eindgebruiker wordt getoond nadat hij een actieve instemming heeft gegeven via het Bevestigingsscherm ten behoeve van het afnemen van een Abonnementdienst.
WWW.XYZ.NL	Het internetadres van de homepage van de (mobiele) website van de Dienst.

## Artikel 2 Naleving Gedragscode

1. De Partijen bij deze Gedragscode verbinden zich ertoe de bepalingen van deze Gedragscode en relevante wetgeving na te leven. Indien een Partij bij deze Gedragscode een overeenkomst sluit met een partij die niet bij deze Gedragscode is aangesloten en die overeenkomst ziet op Diensten waarop deze Gedragscode betrekking heeft, stelt die Partij de naleving van de bepalingen van deze Gedragscode en eventuele wijzigingen en aanvullingen hierop verplicht bij die overeenkomst.
2. Bestaande overeenkomsten zullen worden aangepast zodat deze Gedragscode ook onderdeel wordt van reeds bestaande overeenkomsten.
3. De Partijen beschouwen de voorwaarden uit de Gedragscode van zodanig belang dat zij zich ervoor zullen inspannen deze voorwaarden ook te hanteren indien de Gedragscode mocht ophouden te bestaan.

### **Artikel 3 Toepasselijkheid Nederlandse Reclame Code**

1. De bijzondere Reclamecode Mobiele Diensten, die is vastgesteld door de Stichting Reclame Code, maakt onderdeel uit van deze Gedragscode. Mobiele Diensten. Steeds wanneer de Reclamecode Mobiele Diensten wordt gewijzigd, zal de gewijzigde Reclamecode Mobiele Diensten automatisch van toepassing worden op reclame-uitingen voor Diensten en onderdeel gaan uitmaken van deze Gedragscode, zulks met ingang van de dag waarop de gewijzigde Reclamecode Mobiele Diensten in werking treedt.
2. In alle reclame-uitingen voor Diensten (SMS-Diensten of Mobiel Internet Diensten) dient de Content Provider zich te houden aan de Reclamecode Mobiele Diensten en het algemeen deel van de Nederlandse Reclame Code.
3. In geval van tegenstrijdigheid tussen bepalingen in de in lid 1 bedoelde bijzondere Reclamecode enerzijds en bepalingen uit deze Gedragscode anderzijds, prevaleren tussen de Partijen bij deze Gedragscode de bepalingen uit deze Gedragscode en zal de Stichting zich ervoor inspannen de betreffende tegenstrijdigheid zo spoedig mogelijk op te heffen.
4. Indien de Reclame Code Commissie of het College van Beroep van de Reclame Code Commissie heeft vastgesteld dat de Content Provider in strijd heeft gehandeld met het algemeen deel van de Nederlandse Reclame Code of met de in dit artikel bedoelde bijzondere reclamecode wordt de Content Provider, tenzij het een overtreding van een tegenstrijdige bepaling betreft als bedoeld in lid 4 van dit artikel, geacht deze Gedragscode te hebben overtreden. In dat geval mag de Stichting en/of het Loket de uitspraak van de Reclame Code Commissie voorleggen aan de Commissie Handhaving.

## **HOOFDSTUK II Gedragsregels voor alle Diensten**

### **Artikel 4 Misleidende reclame**

1. Reclame voor Diensten mag geen mededelingen, afbeeldingen, suggesties of omissies bevatten waardoor de Eindgebruiker misleid kan worden over de aard en kenmerken van de aangeboden Diensten, de prijs en de wijze van berekening daarvan en mag ook overigens niet misleidend zijn.
2. Geen enkele Dienst mag worden aangeboden op een manier waardoor de Dienst een ander karakter lijkt te hebben dan het werkelijke karakter, bijvoorbeeld door in strijd met de waarheid te suggereren dat een prijs is gewonnen, uitsluitend een spelletje wordt gedaan, of dat het gaat om een lidmaatschap of aansluiting bij een club.
3. Het vorige lid laat onverlet dat ter promotie promotionele acties mogen worden gehouden, mits deze voldoen aan deze Gedragscode, de Gedragscode Promotionele Kansspelen en de geldende wet- en regelgeving.

### **Artikel 5 Significante veranderingen in Diensten**

1. Indien significante veranderingen in bestaande betaalde Diensten van Content Providers worden doorgevoerd die niet aantoonbaar in het voordeel van de Eindgebruiker zijn, informeert de Content Provider de aangemelde Eindgebruikers tenminste 1 maand voordat de wijziging van kracht wordt.

2. De Content Provider informeert de Eindgebruiker over de verandering en over de mogelijkheid om zich af te melden op eenvoudige en transparante wijze, in het geval van Mobiel Internet Diensten in ieder geval ook door continue vermelding van alle relevante informatie op de mobiele internetpagina die de Eindgebruiker benut voor het afnemen van de Dienst.

#### **Artikel 6 Algemene verantwoordelijkheden Content Provider**

De Content Provider toont op verzoek van het Loket aan, hoe en via welke media en reclame-uitingen de Dienst opt-ins heeft verkregen.

#### **Artikel 7 Algemene verantwoordelijkheden Dienstverlener**

1. De Dienstverlener heeft de verantwoordelijkheid:
  - a. Ervoor zorg te dragen dat direct of indirect via hem aangesloten Content Providers een goedgekeurde registratie conform artikel 11 hebben;
  - b. Steekproefsgewijze controles uit te voeren op de juistheid van de in artikel 11 lid 13 bedoelde gegevens met betrekking tot de registratie van de via hem aangesloten Content Providers; en, indien hem bekend is dat er sprake is van onjuiste gegevens bij de registratie, dit schriftelijk (per e-mail) door te geven aan het Loket;
  - c. Een marktconform anti-fraude monitoringsysteem te implementeren voor Mobiel Internet Diensten, waarbij fraudepogingen worden gedetecteerd en fraude wordt voorkomen, zoals nader uitgewerkt in lid 2;
  - d. Elke Content Provider op volume en aantal opt-ins per dag te monitoren en de resultaten te delen met het Loket.
  - e. Dagelijks omzetoverzichten per Content Provider ( uitgesplitst naar dienst en Operator) bij het Loket aan te leveren.
2. Om te verifiëren of het door een Dienstverlener gebruikte anti-fraude monitoringsysteem voldoet aan de eisen van het vorige lid onder c, kan het Loket een 'third party' anti-fraude monitoringsysteem aan de betaalpagina of het betaalproces van de Dienstverlener koppelen, ter vergelijking. De Dienstverlener verleent daartoe, binnen twee weken na een daartoe strekkend verzoek van het Loket, toegang aan het Loket tot de benodigde systemen en verleent ook overigens alle medewerking die voor de verificatie door het Loket nodig is.
3. De Dienstverlener is gehouden de fraudedetectie resultaten uit zijn anti-fraude monitoringsysteem op verzoek te delen met het Loket. Hierbij dient real time inzage te worden gegeven in actuele en historische resultaten per Content Provider, met minimaal inzicht in:
  - a. Tijdstip van de transactie;
  - b. Operator;
  - c. Afgekeurde transacties;
  - d. Reden van afkeuring;
  - e. Goedgekeurde transacties.

#### **Artikel 8 Helpdesk voor Eindgebruikers**

1. Dienstverleners en Content Providers verzekeren de aanwezigheid van een goed bereikbare helpdesk functie voor de Eindgebruiker die klachten en opmerkingen

behandelt over onder meer de kwaliteit, prijs en aangerekende bedragen en die vragen beantwoordt over onder meer de werking van de Dienst op het type gebruikte mobiele apparaat van de Eindgebruiker. Iedere Dienstverlener stelt iedere Operator in staat Eindgebruikers te informeren over de in de eerste volzin genoemde helpdesk.

2. Op de homepage van de Dienst ([www.XYZ.nl](http://www.XYZ.nl)) en op het Bevestigingsscherm moet duidelijk een link naar correcte contactinformatie van de (helpdesk van de) Content Provider te vinden zijn, evenals het registratienummer (CPID) van de Content Provider bij de Stichting.
3. De Dienstverlener en de Content Provider voorzien in een optimale help-functie. Indien HELP wordt gestuurd naar een shortcode via welke betaalde Diensten worden aangeboden ontvangt de Eindgebruiker een gratis SMS MT-bericht met de volgende inhoud: "Kijk voor meer informatie op [www.payinfo.nl](http://www.payinfo.nl)".

## **Artikel 9 Privacy**

1. De verwerking van persoonsgegevens van Eindgebruikers door Partijen bij deze Gedragscode dient te voldoen aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (2016/679/EU, "AVG").
2. Onverminderd de verplichtingen voortvloeiend uit de AVG, dient de Content Provider een privacyverklaring, met daarin de informatie bedoeld in artikel 13, leden 1 en 2 van de AVG en, voor zover van toepassing, artikel 14, leden 1 en 2 van de AVG, op gemakkelijke wijze permanent openbaar toegankelijk te houden via de homepage van de Dienst door middel van een duidelijke verwijzing (link) naar de privacyverklaring op de homepage van de Dienst. Deze privacyverklaring dient tevens te zien op de verwerking bedoeld in Bijlage 11-1D bij deze Gedragscode.
3. De Partijen bij deze Gedragscode zullen de persoonsgegevens die ter uitvoering van deze Gedragscode worden verwerkt uitsluitend verwerken conform de voorwaarden opgenomen in de Regeling verwerking persoonsgegevens die als Bijlage 11 aan deze Gedragscode is gehecht.

## **Artikel 10 Spam**

1. De Content Provider houdt zich aan de beperkingen van artikel 11.7 van de Telecommunicatiewet. Indien een Content Provider zich ook na afloop van de in artikel 33 lid 5 genoemde termijn niet aan de beperkingen van artikel 11.7 van de Telecommunicatiewet houdt, is de Dienstverlener indien redelijkerwijs mogelijk verplicht om de betreffende overtreding onmiddellijk te doen staken, na een daartoe strekkend verzoek van het Loket.
2. Databases/bestanden van bestaande klanten mogen door de Dienstverlener of de Content Provider niet worden gebruikt voor het aanbieden van nieuwe Diensten, tenzij hiermee nadrukkelijk vooraf door de Eindgebruiker is ingestemd: actieve toestemming door de Eindgebruiker is hiervoor een vereiste.

## **Artikel 11 Registratie Content Provider**

1. Alvorens Diensten te kunnen aanbieden aan een Eindgebruiker, dient de Content Provider een goedgekeurde basisregistratie bij de Stichting te hebben. Deze registratie vergemakkelijkt de toezichthoudende en handhavende taken van het

Loket. Voor deze registratie brengt de Stichting bij de Content Partij ieder kalenderjaar een vergoeding in rekening. Het bestuur van de Stichting bepaalt jaarlijks de hoogte van deze vergoeding. Indien de Content Provider Deelnemer is, wordt deze vergoeding niet in rekening gebracht.

2. Om zich te kunnen registreren, dienen Content Providers het in **bijlage 1** bijgevoegde formulier in te vullen en te ondertekenen en de daarin gevraagde gegevens en documenten te verstrekken. Aan de hand daarvan beoordeelt het Loket of de registratie wordt goedgekeurd en in welke risico-categorie de Content Provider wordt ingedeeld. Er zijn drie risico-categorieën, die aangeven in welke mate in de betreffende categorie het risico bestaat dat in strijd zal worden gehandeld met deze Gedragscode:
  - Categorie 1: Risicogroep laag
  - Categorie 2: Risicogroep midden
  - Categorie 3: Risicogroep hoog
3. Het Loket kan de registratie pas beoordelen en de Content Provider categoriseren wanneer de in lid 1 bedoelde vergoeding aan de Stichting is voldaan en het in **bijlage 1** bijgevoegde formulier volledig is ingevuld en ondertekend, de daarin gevraagde gegevens en documenten zijn verstrekt en het Loket de juistheid van de gegevens heeft kunnen verifiëren. Het Loket kan nadere gegevens en documenten bij de Content Provider opvragen om de juistheid van de verstrekte gegevens te toetsen of wanneer dat nodig is voor de vaststelling van de risico-categorie. Het Loket bericht de Content Provider binnen drie weken na ontvangst van het voornoemde formulier en alle gevraagde gegevens en documenten en de in lid 1 bedoelde vergoeding of de registratie wordt goedgekeurd.
4. Tegelijk met de goedkeuring van de registratie, informeert het Loket de Content Provider in welke risico-categorie hij is ingedeeld. Het Loket stelt de risico-categorie vast op basis van de volgende factoren:
  - a. **Voorkomen van overtredingen:** Mate waarin de Content Provider over technische en organisatorische middelen beschikt om overtredingen van deze Gedragscode te voorkomen en de mate waarin de wijze van marketing en de wijze waarop de Content Provider georganiseerd is het risico op overtredingen van de Gedragscode verkleint:
    - Organisatorisch: Het aantal werknemers en fte dat bij de Content Provider in totaal in dienst is en het aantal werknemers en fte dat zich bezighoudt met het detecteren en voorkomen van overtredingen van deze Gedragscode en het controleren van marketingpartners;
    - Technisch: de technische maatregelen die de Content Provider neemt om overtredingen van de Gedragscode te voorkomen;
    - Marketing: De omvang van investeringen in marketing en gegevens over conversie, percentage eigen media-inkoop en percentage Affiliate verkeer;
  - b. **Product en consument:** De mate waarin de prijzen van de Diensten in verhouding staan tot de (toegevoegde) waarde daarvan voor de consument (Eindgebruiker), de mate waarin informatie over de Diensten en de Content Provider en zijn contactgegevens duidelijk en vindbaar zijn voor de Eindgebruiker, het door de Content Provider gehanteerde commerciële model (CPA of licentiekosten), de marktwaarde van de content en het percentage terugkerende gebruikers;



- c. **Kennis en ervaring:** Mate waarin de Content Provider kennis en ervaring heeft met het aanbieden en leveren van Diensten en de daarvoor geldende EU-wetgeving, waarbij de volgende omstandigheden in aanmerking worden genomen:
- Ervaring van de Content Provider met het aanbieden en leveren van Diensten in andere lidstaten van de EU en, indien van toepassing, in Nederland;
  - Referenties van Operators, Dienstverleners en Compliance Companies ten aanzien van de Diensten van de Content Provider buiten de EU en, indien van toepassing, in Nederland;
  - Kennis van de Content Provider met de relevante wetgeving en deze Gedragscode en de aanwezigheid bij de Content Provider van juridisch en compliance medewerkers;
  - Indien van toepassing, aantal keren dat de Content Provider, in en buiten Nederland, in strijd heeft gehandeld met toepasselijke wetgeving en gedragscodes ter bescherming van consumenten;
- d. **Financieel:** Mate waarin de organisatie en financiële situatie van de Content Provider stabiel is en de Content Provider voldoende verhaal biedt voor het voldoen van refunds aan Eindgebruikers en het betalen van boetes in geval van overtreding van deze Gedragscode. Hierbij worden de jaarrekeningen over de laatste drie jaar in aanmerking genomen en de omvang van het eigen vermogen.
5. Aan elk van de in lid 4 a t/m d genoemde factoren wordt een maximum van 10 punten toegekend, zodat er in totaal maximaal 40 punten te behalen zijn. Het totale aantal punten bepaalt in welke risico-categorie de Content Provider wordt ingedeeld:
- Categorie 1: 30 - 40 punten
  - Categorie 2: 15 - 29 punten
  - Categorie 3: 0 -14 punten
6. Indien de Content Provider het niet eens is met de beslissing van het Loket ten aanzien van de risico-categorie waarin hij is ingedeeld of met de beslissing van het Loket de registratie niet goed te keuren, kan hij het Loket om herziening van de beslissing verzoeken. Dit verzoek dient gedaan te worden binnen 4 weken nadat het Loket de Content Provider van de beslissing op de hoogte heeft gesteld. De herziening zal uitgevoerd worden door een ad hoc op te stellen formatie van twee onafhankelijke derden met een juridische achtergrond buiten de reguliere bemensing van het Loket. Het Loket kan uit hun naam nadere gegevens en documenten bij de Content Provider opvragen zodat de herziening beter uitgevoerd kan worden. De kosten voor de herziening zullen jaarlijks door het bestuur van de Stichting worden vastgesteld en vermeld op <https://www.payinfo.nl/over/de-gedragscodes> en komen in principe voor rekening van de aanvrager, tenzij de herzieningsformatie anders besluit. De ad hoc formatie informeert de Content Provider en het Loket binnen drie weken na ontvangst van alle gegevens of de beslissing wordt herzien. Bij het aanvragen van de herziening gaat de aanvragende partij ermee akkoord dat de beoordelaars uit de herzieningsformatie inzage krijgen in de stukken zoals genoemd in lid 1 en 2 van dit artikel.
7. Tegen de beslissing van de herzieningsformatie, is beroep mogelijk bij de Commissie Handhaving. Dit beroep dient binnen 4 weken na de beslissing van de

herzieningsformatie bij de Commissie Handhaving ingediend te worden. Daarvoor is de Content Provider een jaarlijks door de Stichting vast te stellen vergoeding verschuldigd, die binnen twee weken na indiening van het beroep aan de Stichting voldaan dient te zijn. Bij gebreke van de betaling van de vergoeding wordt het beroep niet in behandeling genomen. Indien de Content Provider in het gelijk wordt gesteld, wordt dit bedrag binnen twee weken na de datum van de uitspraak van de Commissie Handhaving aan de Content Provider terugbetaald.

8. Een registratie is geldig voor zowel SMS- als Mobiel Internet Diensten en geldt voor de duur van één kalenderjaar. Na dit jaar wordt de registratie stilzwijgend telkens met 1 kalenderjaar verlengd.
9. Indien zich wijzigingen voordoen ten opzichte van de gegevens die de Content Provider heeft verstrekt in verband met het in leden 1 t/m 4 en 6 bepaalde, dient de Content Provider dit binnen 14 dagen nadat de wijziging zich heeft voorgedaan aan het Loket door te geven.
10. In de volgende gevallen kan de Content Provider, met directe ingang, in een andere risico-categorie worden ingedeeld:
  - a. Indien de Content Provider meent dat zich wijzigingen hebben voorgedaan die in het licht van de in lid 4 bedoelde factoren rechtvaardigen dat hij in een andere categorie wordt ingedeeld, kan hij bij het Loket een verzoek tot herziening indienen. Lid 6 (behoudens de tweede volzin daarvan) en 7 zijn daarop van overeenkomstige toepassing. Dit verzoek kan maximaal eenmaal per jaar worden ingediend. Indien het Loket het verzoek honoreert, gaat de nieuwe risico-categorie in vanaf het daaropvolgende kalenderjaar.
  - b. Indien het Loket op grond van door de Content Provider overeenkomstig lid 9 gemelde wijzigingen, vaststelt dat de Content Provider in een andere risico-categorie ingedeeld moet worden. Of indien het Loket meent dat de risicocategorisering niet meer past. Het Loket stelt de Content Provider hiervan binnen 3 weken na ontvangst van de gegevens over de wijziging op de hoogte. Indien de Content Provider het niet eens is met de beslissing van het Loket, dient de procedure van lid 6 en 7 te worden gevolgd.
11. De registratie van de Content Provider eindigt in de volgende gevallen:
  - a. Indien een Content Provider niet langer Diensten aan Eindgebruikers wil/mag aanbieden, kan deze zich uitschrijven, waarna de registratie wordt beëindigd;
  - b. Indien de Content Provider in gebreke is met de betaling van de jaarlijkse in lid 1 bedoelde vergoeding.

Indien de registratie eindigt, worden reeds betaalde bedragen voor het resterende deel van het jaar niet gerestitueerd.

12. De Content Provider ontvangt een registratienummer van het Loket, welk nummer vermeld dient te worden in de contactgegevens zoals omschreven in artikel 33 lid 6 van de Gedragscode.
13. Indien het Loket op enig moment reden ziet om te twijfelen dat de bij de registratie verstrekte gegevens (nog) juist zijn, kan het Loket opnieuw gegevens en documenten bij de Content Provider opvragen om de juistheid van de registratie te controleren. Indien de juistheid van de registratie niet komt vast te staan binnen vier weken na het opvragen van die gegevens en documenten, kan het Loket de

- registratie per direct beëindigen. Indien de Content Provider het niet eens is met de beslissing van het Loket, dient de procedure van lid 6 en 7 te worden gevolgd.
14. Het Loket verstrekt de Dienstverleners uitsluitend de gegevens ten aanzien waarvan in **bijlage 1** is aangegeven dat deze aan de Dienstverleners verstrekt zullen worden.  
Het Loket verstrekt regulier een overzicht van de basisregistratie aan de Operators. Hierbij worden uitsluitend het registratienummer, de registratiestatus, de bedrijfsnaam en de risico-categorie verstrekt.
15. Content Providers die zich voor de ingangsdatum van deze Gedragscode, zoals vermeld in artikel 37, geregistreerd hebben, zullen binnen twee maanden na deze ingangsdatum door het Loket in een risico-categorie worden ingedeeld op basis van de bij het Loket beschikbare gegevens. Indien de betreffende Content Provider de indeling accepteert, is het aanleveren van de informatie zoals vermeldt in artikel 11.2 niet nodig. Accepteert een partij deze categorisering niet dan zal voor deze partij artikel 2 tot en met 4 alsnog van toepassing zijn. De leden 6 tot en met 14 zijn onverminderd van toepassing op deze initiële categorisering.

## **Artikel 12    Dienstenoverzicht**

1. De Stichting ontsluit ten behoeve van Eindgebruikers en helpdesk van de Operators via haar website op [www.payinfo.nl](http://www.payinfo.nl) een (mobiele) internetpagina die per Eindgebruiker een real time overzicht bevat van alle Transacties die de Eindgebruiker in de afgelopen drie maanden heeft gedaan.
2. Dienstverleners en Content Providers zijn verplicht de informatie als bedoeld in het vorige lid aan te leveren aan de Stichting conform een door de Stichting te bepalen format. Daarnaast zijn Dienstverleners en Content Providers verplicht de informatie bedoeld in **bijlage 2**, voor zowel SMS- als Mobiel Internet Diensten bij deze Gedragscode wekelijks aan te leveren aan de Stichting conform een door de Stichting te bepalen format.
3. De Dienstverleners, Operators en Content Providers dragen er zorg voor dat zij op hun website – binnen tweemaal doorklikken vanaf de homepage – een hyperlink aanbrenge naar het in lid 1 bedoelde overzicht op [www.payinfo.nl](http://www.payinfo.nl).
4. De Dienstverleners en Content Providers zorgen dat de in lid 1 bedoelde informatie met betrekking tot hun eigen Diensten tevens toegankelijk wordt gemaakt voor hun eigen telefonische helpdesk.
5. De Operators dragen er zorg voor dat de informatievoorziening op de facturen en/of de communicatie rondom de facturen met betrekking tot de Diensten op transparante wijze plaatsvindt. Deze informatievoorziening betreft in ieder geval een verwijzing naar [www.payinfo.nl](http://www.payinfo.nl) op de factuur.

## **Artikel 13    Dienstenfilter**

1. Dienstverleners en Content Providers zijn gehouden om telefoonnummers die door Eindgebruikers zijn aangemeld voor het Dienstenfilter zo snel mogelijk en in ieder geval binnen 2 uur uit te sluiten van het gebruik van Diensten en de levering van Diensten op die nummers binnen diezelfde termijn definitief stop te zetten. De

levering van Diensten aan telefoonnummers die door Eindgebruikers zijn geblokkeerd, mogen pas weer worden hervat na deblokkering en een nieuwe aanvraag van de Dienst door Eindgebruikers.

2. Een Content Provider die een aanvraag ontvangt voor een Dienst van een mobiel nummer dat via het Dienstenfilter is geblokkeerd heeft een verplichting om een melding te tonen of een gratis SMS-bericht te versturen met de volgende tekst: "Je kunt geen gebruik maken van de dienst omdat je nummer hiervoor is geblokkeerd. Maak de blokkade ongedaan op [www.payinfo.nl](http://www.payinfo.nl) en ontvang de dienst." Dienstverleners of Content Providers mogen blokkades van Eindgebruikers niet (doen) opheffen of Eindgebruikers anders dan op de wijze als aangegeven in dit artikel wijzen op de mogelijkheid om zich te déblokken.

#### **Artikel 14    Disconnected numbers**

1. De Operators stellen Dienstverleners op de hoogte en de Dienstverleners stellen de bij hen aangesloten sub-Dienstverleners en Content Providers op de hoogte van telefoonnummers waarvan zij weten dat deze uit dienst zijn gesteld (zgn. disconnected numbers). Voor MVNO's geldt dat indien zij zelf niet in staat zijn deze informatie aan te leveren, dit door de Operators via wiens netwerk zij hun diensten aanbieden, zal worden verstrekt.
2. De Operators informeren Dienstverleners en de Dienstverleners informeren op hun beurt de bij hen aangesloten Content Providers en sub-Dienstverleners:
  - a. direct door middel van een antwoord op het door de Dienstverlener verzonden SMS-bericht, en/of
  - b. tweewekelijks met een digitaal aangeleverd format van disconnected numbers uiterlijk binnen één maand na afsluiting.
3. Indien een Partij bij deze Gedragscode direct melding maakt van een disconnected number op de wijze zoals bedoeld in lid 2 sub a van dit artikel, en hij over drie dagen gemeten herhaaldelijk een dergelijke melding heeft verstrekt betreffende een bepaald nummer, zal de Dienstverlener er zorg voor dragen dat alle Abonnementdiensten op het betreffende telefoonnummer onmiddellijk gedeactiveerd worden. Zodoende zal bij hergebruik van het nummer de nieuwe Eindgebruiker niet met ongevraagde Abonnementdiensten worden geconfronteerd.
4. Bij een periodieke aanlevering van disconnected numbers op de wijze zoals bedoeld in lid 2 sub b van dit artikel, zal de Dienstverlener er zorg voor dragen dat alle Abonnementdiensten op het betreffende telefoonnummer gedeactiveerd worden uiterlijk binnen 10 werkdagen na ontvangst van de nummers waardoor bij hergebruik van deze nummers de nieuwe Eindgebruiker niet met ongevraagde Abonnementdiensten wordt geconfronteerd.
5. Operators verplichten Dienstverleners, en Dienstverleners verplichten sub-Dienstverleners om in geen geval berichten te versturen naar telefoonnummers die door de Operators als afgesloten zijn gemeld. Hieronder valt nadrukkelijk ook het verzenden van herinneringsberichten bij bijvoorbeeld televoting diensten.
6. Operators zullen disconnected numbers niet eerder dan 6 weken na het afsluiten van het nummer wederom in dienst stellen.

#### **Artikel 15    Eindgebruiker herkenning**

Indien gebruik wordt gemaakt van ASID en/of MSISDN bij het aanbieden van een Dienst, onafhankelijk van de vraag of daar een Transactie aan verbonden is, geldt het volgende:

- a. Indien de Dienst gebruik maakt van Eindgebruikerherkenning met behulp van ASID, MSISDN-gegevens en/of soortgelijke technieken dient dit altijd te gebeuren op basis van actuele, niet-toestel gebonden gegevens niet ouder dan 4 weken vanuit het Mobiel Netwerk.
- b. Wanneer in het geval van Mobiel Internet Diensten Eindgebruiker herkenning via ASID, MSISDN-gegevens en/of soortgelijke technieken niet mogelijk is, bijvoorbeeld omdat de Eindgebruiker via WiFi aangesloten is op het mobiel internet, is het toegestaan de Eindgebruiker op de (mobiele) internetpagina expliciet te vragen om zijn telefoonnummer. De Eindgebruiker dient ter verificatie een gratis SMS te ontvangen met daarin een unieke link naar het voorgeschreven Bevestigingsscherm of een unieke code welke door de Eindgebruiker dient te worden ingevuld waarna hij wordt doorgestuurd naar het voorgeschreven Bevestigingsscherm. De verdere aanmeldprocedure is onderhevig aan en volgt de bepalingen van deze Gedragscode.

### **Artikel 16    Gebruik van shortcodes**

1. In elk Premium SMS MT bericht wordt als afzender (in de header) de shortcode van de desbetreffende Dienst vermeld.
2. Het is niet toegestaan om andere nummers dan verkorte nummers (Gedeelde of Unieke shortcodes) te gebruiken voor het sturen van Premium SMS MT-berichten met betrekking tot de Diensten. Bij gebreke hiervan is de Operator gerechtigd het nummer af te sluiten, ACM hierover te informeren en de procedures van artikel 33 van deze Gedragscode te volgen.
3. Al het SMS-verkeer gerelateerd aan de Diensten, alle bijbehorende betaalde berichten en alle informatieve SMS-berichten, dienen rechtstreeks te worden verstuurd via de SMS-gateway van de Dienstverlener die ook de levering van betreffende Dienst afhandelt.

### **Artikel 17    Gebruik van Wap-push berichten**

Indien het afleveren van Content via Wap-push plaats vindt, dient binnen 3 minuten na het versturen van het Wap-push bericht dezelfde Content tevens via SMS uitgeleverd te worden. Zowel het Wap-push bericht als het SMS-bericht mogen tegen betaling verstuurd worden, met dien verstande dat er niet tweemaal voor hetzelfde Content item betaald mag worden. Het SMS-bericht moet een premium bericht zijn en het Wap-push bericht mag uit meerdere (premium) berichten bestaan (concatenated). Partijen hebben een inspanningsverplichting om eerst het Wap-push bericht te versturen en daarna het SMS-bericht. De opbouw van het SMS-bericht waarin dezelfde Content wordt afgeleverd als in het Wap-push bericht is als volgt: "[Link naar content] (ook als dienstbericht verstuurd) Info [www.payinfo.nl](http://www.payinfo.nl)."

### **Artikel 18    Communicatie aanvullende kosten**

Wanneer er naast de (standaard)prijs van de Dienst zelf, bijkomende kosten in rekening kunnen worden gebracht, dient de Content Provider dit te vermelden in de uitingen waarin hij de prijs van de Dienst vermeldt. Indien het bedrag van deze bijkomende kosten vooraf bekend is, dient dit bedrag expliciet te worden vermeld. Indien het bedrag

van deze bijkomende kosten niet vooraf bekend is, dient een algemene beschrijving te worden gebruikt waaruit blijkt dat er mogelijk nog aanvullende kosten zijn en deze in rekening zullen worden gebracht bovenop de (standaard)prijs van de Dienst.

### **Artikel 19 Algemene bepalingen inzake Transacties**

1. De Dienstverlener dient in de betaalopdracht richting de Operator een duidelijke beschrijving van de Transactie mee te sturen conform de specificatie van de Operator.
2. Deze beschrijving dient ten minste informatie te bevatten over de wijze waarop de helpdesk van de Content Provider te bereiken is. De Operator heeft een inspanningsverplichting om de betreffende informatie op de gespecificeerde factuur van de Eindgebruiker te vermelden.
3. De Content Provider waarborgt dat het tarief dat wordt getoond in het Bevestigingsscherm of het Aanmeldbevestigingsverzoek overeenkomt met het tarief dat aan de Eindgebruiker in rekening wordt gebracht.
4. Diensten kunnen worden afgerekend middels het versturen van een Premium SMS bericht of via een transactie die via mobiel internet wordt verricht. Voor Abonnementendiensten geldt dat de initieel gekozen afrekenmethode van de Dienst niet mag worden veranderd.
5. De Dienstverlener ziet actief toe op transacties en zal:
  - a. Regelmatig, minimaal wekelijks, volume-checks doen om vast te stellen of sprake is van uitzonderlijk gedrag op zijn/haar netwerk, zodat mogelijke overtredingen van de Gedragscode sneller vastgesteld en beëindigd kunnen worden;
  - b. Dagelijks alle transacties analyseren en vaststellen of wordt voldaan aan het bepaalde in artikel 25 lid 1 en 26 lid 2 van deze Gedragscode ten aanzien van de aanmeld- en informatieve-berichten;
  - c. Indien vastgesteld wordt dat er transacties plaats hebben gevonden die niet aan het gestelde in sub b. voldoen, het Loket hierover direct informeren en de betreffende Dienst opschorten totdat de Content Provider de Dienst in lijn heeft gebracht met de Gedragscode.Indien uitzonderlijk gedrag of overtredingen van artikel 25 lid 1 en 26 lid 2 wordt geconstateerd, dient de Dienstverlener die onverwijld te melden bij het Loket.
6. Voor producten die, direct of indirect, omgezet kunnen worden in contanten, bijvoorbeeld (bel)tegoed kaarten en betaalkaarten mogen de totale kosten voor de Eindgebruiker maximaal 140% van het kaarttegoed bedragen.
7. Het is niet toegestaan Diensten aan te bieden die buiten de uitsluiting vallen zoals beschreven in Artikel 3.L van de PSD/2

### **Artikel 20 Alternatieve Autorisatie en alternatief Bevestigingsscherm**

Het is toegestaan af te wijken van de in hoofdstuk III en IV voorgeschreven vormen waarin de Eindgebruiker akkoord geeft op een betaling indien het alternatieve autorisatie proces is goedgekeurd door de desbetreffende Operator waarop de Eindgebruiker is aangesloten alsmede door het Loket. Het Loket en/of de Operator kunnen aanvullende eisen stellen aan de dienstverlening en een eventueel afgegeven goedkeuring kan door het Loket of de desbetreffende Operator worden ingetrokken.

Daarnaast is het toegestaan om – in afwijking van artikel 22 lid 2 jo. Bijlage 4 voor een Eenmalige dienst en in afwijking van artikel 24 sub b jo. Bijlage 5 voor een Abonnementdienst – het alternatieve Bevestigingsscherm te gebruiken zoals opgenomen in Bijlage 6 voor een Eenmalige dienst en het alternatieve Bevestigingsscherm in Bijlage 7 voor een Abonnementdienst mits:

1. De Dienst, de promotiemiddelen en de toepassing van het alternatieve Bevestigingsscherm zoals voorschreven in Bijlage 6 en 7 vooraf door het Loket zijn goedgekeurd; en
2. In geval van een abonnementdienst, het abonnement niet meer bedraagt dan €5,- per week.

Het Loket kan aanvullende eisen stellen aan de dienstverlening en/of aan het alternatieve Bevestigingsscherm en kan een eventueel afgegeven goedkeuring intrekken. De onder 1. genoemde goedkeuring wordt door het Loket verricht volgens het richtsnoer gepubliceerd op: <https://www.payinfo.nl/over/de-gedragscodes>

## HOOFDSTUK III Gedragsregels voor Eenmalige Diensten

### Artikel 21 Algemene Gedragsregels Eenmalige Diensten

1. Wanneer een Eenmalige Dienst bestaat uit meerdere berichten (bijvoorbeeld om technische redenen), zal dit vooraf ondubbelzinnig worden aangegeven met vermelding van het totaal tarief voor de gehele Dienst.
2. De Eindgebruiker ontvangt ter bevestiging bij elke Eenmalige Transactie het volgende informatieve bericht:

"Je betaalt eenmalig € <x.yy> voor <naamdienst> via je telefoonrekening.  
Meer info? [www.payinfo.nl](http://www.payinfo.nl)"

De inhoud van dit bericht mag gestart worden met aanvullende tekst die de Eindgebruiker voorziet van informatie m.b.t. de betaling (bijv.: 'Je stem op Ruud is verwerkt.' of 'Gebruik de code ABCD om je game credits op te waarderen') onder de volgende voorwaarden:

- Het bericht is niet groter dan 1 SMS;
  - De aanvullende tekst doet geen afbreuk aan het in dit artikel genoemde informatieve bericht.
3. De Eindgebruiker ontvangt per Eenmalige Dienst bij elke € 30,- aan kosten binnen een kalendermaand het volgende informatieve bericht, dat verzonden wordt door de Content Provider:

"Je gebruikt de dienst <naamdienst>. Deze maand bedragen de kosten tot nu toe € <30/60/90...>. Voor vragen ga naar <diensturl> of bel met <telefoonnummer helpdesk>. Info? [www.payinfo.nl](http://www.payinfo.nl)"

4. Voor het aanmelden op een Premium SMS-dienst geldt een minimumleeftijd van achttien (18) jaar, tenzij er wordt besteld met toestemming van de ouders of wettelijk vertegenwoordiger van de Eindgebruiker.
5. De Dienstverlener dient de betaling voor de Eenmalige Dienst te realiseren door middel van een Eenmalige Transactie, dit met als doel dat er voor de Eindgebruiker een direct verband zichtbaar is tussen de Transactie, de Dienst en de factuur. In afwijking van de vorige volzin is het toegestaan een Eenmalige Transactie in meerdere deeltransacties op te splitsen indien dit noodzakelijk is vanwege technische redenen en mits:
  - a. de deeltransacties tegelijkertijd worden uitgevoerd; en
  - b. de totale kosten van de Transactie vooraf bekend zijn.
6. Indien toepassing wordt gegeven aan de tweede volzin van het vorige lid, dan is de Dienstverlener gehouden om vooraf te controleren of een Eindgebruiker in staat is om het volledige voor de Dienst verschuldigde bedrag te betalen. Indien dat niet het geval is, kan de Dienst niet worden geleverd. Indien de Dienstverlener om technische redenen niet in staat is om dit vooraf te controleren, dan mag de Dienstverlener de Dienst verlenen onder de voorwaarde dat de Eindgebruiker recht heeft op het verlenen van de volledige Dienst ook als de Eindgebruiker niet in staat is om het volledige voor de Dienst verschuldigde bedrag te betalen. In die situatie heeft de Dienstverlener het recht om gedurende maximaal een maand na de



aanmelding door de Eindgebruiker het verschuldigde bedrag of het restant van het verschuldigde bedrag te incasseren.

## **Artikel 22 Via mobiel internet geautoriseerde Eenmalige Diensten**

1. Bij Eenmalige Diensten waarbij de Eindgebruiker zijn definitieve autorisatie voor bestelling en betaling van de Dienst via een (mobiel) internetpagina verleent, verzekert de Dienstverlener dat de Eindgebruiker direct vóór de daadwerkelijke aankoop het Bevestigingsscherm conform het Template met de voorgeschreven opmaak ziet. Het Template is onderdeel van de Gedragscode. De Stichting stelt een voorbeeldbestand van het Template ter beschikking. Behoudens het bepaalde in lid 3 en artikel 20 van deze Gedragscode, is het niet toegestaan af te wijken van het Template. Het geldende Template is beschikbaar op <http://login.payinfo.nl/mcb-current>.
2. De gegevens worden op het Bevestigingsscherm getoond conform het format opgenomen in **bijlage 4** bij deze Gedragscode. Er mag geen gebruik worden gemaakt van het woord "gratis" of woorden van gelijke strekking zoals "u heeft een prijs gewonnen".
3. De Content Provider kan, tegen een vergoeding zoals jaarlijks bepaald door het bestuur van de Stichting, toestemming vragen voor het gebruik van een eigen kleurenschema en logo. Na akkoord van het Loket mag uitsluitend op de volgende punten worden afgeweken van het Template:
  - Kleur voor knoppen Betalen en Annuleren. Beide dienen dezelfde kleur te hebben;
  - Kleur van de tekst in beide knoppen;
  - Kleur van de achtergrond;
  - Kleur van de overige tekst;
  - Kleur van de lijnen;
  - Het te tonen Logo.De procedure voor het aanvragen van deze toestemming is te vinden op [login.payinfo.nl](http://login.payinfo.nl). Toetsing door het Loket vindt plaats op basis van de volgende criteria:
  - Contrast en leesbaarheid van de bevestigingspagina. Conform Level AAA van de WACG 2.0, zijnde o.a. een minimaal contrast van 7.1.
  - Misleiding van het logo op basis van artikel 4.
4. Het Bevestigingsscherm moet worden gehost door de Dienstverlener welke een directe connectie heeft met de Operator. De betreffende Dienstverlener is verantwoordelijk voor het beschikbaar hebben van het Bevestigingsscherm van een Eindgebruiker gedurende een termijn van tenminste twee jaar (binnen de kaders van de geldende (privacy) wetgeving). Er mag op deze pagina geen gebruik worden gemaakt van het woord "gratis" of woorden van gelijke strekking zoals "u heeft een prijs gewonnen".

## HOOFDSTUK IV Gedragsregels voor Abonnementendiensten

### Artikel 23 Initiële aanmelding Abonnementdienst

1. De initiële aanmelding voor een Abonnementdienst vindt alleen plaats nadat de aard en de prijs van de Abonnementdienst door de Content Provider aan de Eindgebruiker zijn medegedeeld.
2. De initiële aanmelding voor een Abonnementdienst kan zowel via (mobiel) internet als via de mobiele telefoon plaatsvinden.
3. De initiële aanmelding voor een Mobiel Internet Abonnementdienst of SMS-Abonnementdienst via (mobiel) internet dient te worden verricht door een aanmeldbutton op de startpagina van de dienst. Het is niet toegestaan om de Eindgebruiker direct door te leiden van een banner naar het Bevestigingsscherm.
4. De initiële aanmelding voor een SMS-Abonnementdienst via de mobiele telefoon kan als volgt verricht worden:
  - a. Bij Unieke Shortcodes door het zenden van AAN of ON (al dan niet voorafgegaan door een keyword), in hoofdletters of kleine letters, naar de shortcode. Bijvoorbeeld: men stuurt het woord ON naar shortcode 1234.
  - b. Bij Gedeelde Shortcodes door het zenden naar de shortcode van het gecommuniceerde keyword gevolgd door AAN of ON. Bijvoorbeeld: men stuurt de woorden ASTRO ON naar shortcode 1234.

### Artikel 24 Start Abonnementdienst

Alvorens een Abonnementdienst start, dient de Eindgebruiker, na de initiële aanmelding, naar keuze van de Content Provider:

- a. Ofwel een Aanmeldbevestigingsverzoek per gratis SMS-bericht te hebben ontvangen overeenkomstig het bepaalde in artikel 25 en vervolgens zelf de initiële aanmelding te hebben bevestigd. Deze laatste bevestiging vindt plaats indien de Eindgebruiker na ontvangst van het Aanmeldbevestigingsverzoek zelf actief een SMS-bericht verstuurt vanaf het mobiele apparaat waarnaar de berichten moeten worden gestuurd met daarin:
  - voor Gedeelde Shortcodes: <keyword> en 'BETALEN' naar de <shortcode>,
  - voor Unieke Shortcodes: het woord 'BETALEN' naar de <shortcode>
- b. Ofwel een Bevestigingsscherm te zien krijgen. Dit scherm dient conform het Template te zijn. De bepalingen voor het bevestigingsscherm voor eenmalige dienst, zoals beschreven in artikel 22, zijn van overeenkomstige toepassing op het Bevestigingsscherm voor Abonnementendiensten, zij het dat de gegevens op het Bevestigingsscherm worden getoond conform het format opgenomen in **bijlage 5** bij deze Gedragscode.

### Artikel 25 SMS Aanmeldbevestigingsverzoek Abonnementdienst

1. Het Aanmeldbevestigingsverzoek bedoeld in artikel 24 sub a bestaat uit 1 SMS-bericht, bevat geen witregels en bevat (uitsluitend) de volgende tekst:

"Stuur nu BETALEN naar <shortcode> voor je abonnement op <dienstnaam>, € <bedrag>/<periode>. Je betaalt via je telefoonrekening. Info: <diensturl> "

Bij gedeelde shortcodes dient voor "BETALEN" het keyword te worden ingevoegd, derhalve als volgt:

"Stuur nu <keyword> BETALEN naar <shortcode> voor je abonnement op <dienstnaam>, € <bedrag>/<periode>. Je betaalt via je telefoonrekening. Info: <diensturl"

Dit leidt ertoe dat bij wijze van voorbeeld, het volgende Aanmeldbevestigingsverzoek als in overeenstemming met het bepaalde in dit artikel kan worden beschouwd:

"Stuur nu BETALEN naar 1234 voor je abonnement op ABCD-ringtones, €6/wk. Je betaalt via je telefoonrekening. Info: www.xyz.nl"

2. De website waarnaar in het Aanmeldbevestigingsverzoek wordt verwezen dient informatie te bevatten over de helpdesk en het afmelden voor de Abonnementdienst.
3. Het is niet toegestaan meer dan 1 herinneringsbericht te sturen naar de Eindgebruiker indien de Eindgebruiker geen BETALEN heeft gestuurd na ontvangst van het Aanmeldbevestigingsverzoek. Een herinneringsbericht dient identiek te zijn aan het Aanmeldbevestigingsverzoek en moet binnen 5 minuten naar het eerste Aanmeldbevestigingsverzoek verstuurd worden.

## **Artikel 26 Welkomtscherm en Welkomstbericht**

1. Indien de Eindgebruiker voor een Abonnementdienst een actieve instemming heeft gegeven via het Bevestigingsscherm zoals beschreven in artikel 24 sub b laat de Dienstverlener welke een directe connectie heeft met de Operator de Eindgebruiker direct daarna het in **bijlage 8** bij deze Gedragscode opgenomen Welkomtscherm zien dat duidelijk en goed leesbaar is voor de Eindgebruiker. Het is niet toegestaan af te wijken dan wel andere informatie of meer witregels te tonen dan het format in **bijlage 8** bij deze Gedragscode weergeeft. Voor dit Welkomtscherm gelden de volgende voorwaarden:
  - a. Het gebruikte lettertype is arial, met uitzondering van het logo.
  - b. De gebruikte lettergrootte op het scherm is 14 pixels, met uitzondering van het logo en de "doorgaan"-button.
  - c. De hoogte van het logo is maximaal 60 pixels of ¼ van de zichtbare breedte van het telefoonscherm (in portrait stand); dus als het scherm 300 pixels breed is, mag het logo maximaal 75 pixels hoog zijn.
  - d. Er mag geen gebruik worden gemaakt van het woord "gratis" of woorden van gelijke strekking zoals "u heeft een prijs gewonnen".
  - e. Er dient een duidelijk contrast te zijn tussen de achtergrondkleur en de font-kleur opdat de tekst op het scherm duidelijk te lezen is (ter illustratie geel op oranje, blauw op groen en grijs op zwart zijn niet toegestaan).

2. Nadat de Eindgebruiker een actieve instemming heeft gegeven conform artikel 24 sub a, ontvangt de Eindgebruiker een gratis Welkomstbericht per SMS. De inhoud van dit bericht is als volgt:

"Je maakt gebruik van <dienstnaam>. Afmelden? SMS stop naar <shortcode>. Voor vragen ga naar <diensturl> of bel met <telefoonnummer helpdesk>. Info? [www.payinfo.nl](http://www.payinfo.nl)."

3. Nadat de Eindgebruiker een actieve instemming heeft gegeven via een Bevestigingsscherm, ontvangt de Eindgebruiker een gratis Welkomstbericht. De inhoud van dit bericht is als volgt:

"Je betaalt € <x.yy> per <periode> voor <dienstnaam> via je telefoonrekening. Afmelden? SMS stop naar <shortcode> Voor vragen ga naar <diensturl> of bel met <telefoonnummer helpdesk>. Meer Info? [www.payinfo.nl](http://www.payinfo.nl)."

### **Artikel 27 (Tarief)communicatie na start Abonnementdienst**

1. Om Eindgebruikers na de start van een Abonnementdienst te informeren over de kosten dienen er gratis informatieve SMS-berichten verzonden te worden door de Content Provider:
  - a. De Eindgebruiker ontvangt per Dienst, voor elke € 30,- aan kosten voor de dienst binnen een kalendermaand, het volgende gratis informatieve bericht:

"Je gebruikt de dienst <dienstnaam>. Deze maand bedragen de kosten tot nu toe € <bedrag 30/60/90>. Voor vragen ga naar <diensturl> of bel met <telefoonnummer helpdesk>. Info? [www.payinfo.nl](http://www.payinfo.nl)."
  - b. Precies 1 jaar na aanmelding op de betreffende Dienst dient aan de Eindgebruiker een gratis informatief sms-bericht verzonden te worden door de Content Provider. De inhoud van dit bericht is als volgt:

"Je maakt gebruik van abonnement <dienstnaam>, de kosten zijn € x.xx/Week. Voor vragen ga naar <diensturl> of bel met < telefoonnummer helpdesk>. Info? [www.payinfo.nl](http://www.payinfo.nl)."
2. In het geval van een Abonnementdienst is het niet toegestaan om – in aanvulling op de periodieke kosten van de Abonnementdienst - eenmalige kosten in rekening te brengen.

## Artikel 28 Afmelden Abonnementdienst

1. Voor het afmelden van een Abonnement op een SMS-Dienst gelden de volgende gedragsregels:
  - a. Bij Unieke Shortcodes kan een SMS Abonnementdienst altijd gestopt worden door het zenden van UIT of STOP (al dan niet voorafgegaan door een keyword), in hoofdletters of kleine letters, naar de shortcode. Bijvoorbeeld: men stuurt het woord STOP naar shortcode 1234.
  - b. Bij Gedeelde Shortcodes kan een SMS Abonnementdienst altijd gestopt worden door het zenden naar de shortcode van het gecommuniceerde keyword gevolgd door UIT of STOP met een spatie tussen het keyword en UIT of STOP. Bijvoorbeeld: men stuurt de woorden ASTRO STOP naar shortcode 1234 om een dienst af te melden. Indien de Eindgebruiker bij de afmelding (UIT of STOP) op een gedeelde shortcode het keyword van de Dienst niet meestuurt, wordt hij automatisch afgemeld voor alle SMS Abonnementdiensten die worden aangeboden over de desbetreffende shortcode. Dit betekent dat het afmeldcommando UIT of STOP op een gedeelde shortcode tot gevolg heeft dat de Eindgebruiker wordt afgemeld voor alle SMS Abonnementdiensten via deze shortcode.
  - c. Wanneer iemand zich afmeldt voor een bepaalde SMS-Abonnementdienst, zal er altijd een bevestigingsbericht van de afmelding per SMS-bericht verzonden worden. Dergelijke bevestigingsberichten zijn gratis voor de Eindgebruiker.
  - d. In geval de Eindgebruiker na correcte afmelding toch nog berichten ontvangt, dienen de SMS-Dienstverlener en de Content Provider dit probleem zo snel mogelijk op te lossen, in overeenstemming met het gestelde in artikel 28 van de Gedragscode. Na constatering dient terugbetaling door de SMS-Dienstverlener of Content Provider plaats te vinden aan deze Eindgebruiker.
  - e. In iedere Content-aflevering op de mobiele telefoon van een Eindgebruiker wordt melding gemaakt van de volgende tekst: 'info? www.payinfo.nl' of 'www.payinfo.nl'. Op voorgenoemde website, welke eigendom is van de Stichting, wordt vermeld hoe een Eindgebruiker zich kan afmelden voor een SMS Abonnementdienst.
  
2. Voor het afmelden van een Abonnement op een Mobiel Internet Dienst gelden de volgende gedragsregels:
  - a. Op de homepage van de Mobiel Internet Dienst (www.xyz.nl) dient een link te staan om af te melden (genaamd "Afmelden") die direct leidt naar het Afmeldscherf bedoeld in **bijlage 9** bij deze Gedragscode. Op akkoord klikken betekent afmelding voor de Dienst. Indien een Eindgebruiker zich afmeldt via het hiervoor bedoelde Afmeldscherf dient de Dienstverlener de Eindgebruiker ter bevestiging van de afmelding het afmeldbevestigingsscherf te tonen dat in **bijlage 10** bij deze Gedragscode is opgenomen. Het scherm dient duidelijk en goed leesbaar te zijn voor de Eindgebruiker.

Voor zowel het Afmeldscherf als het afmeldbevestigingsscherf geldt:

- dat het bepaalde in artikel 26 lid 1 sub a t/m e van overeenkomstige toepassing is;
- dat het niet is toegestaan af te wijken dan wel andere informatie of meer witregels te tonen dan het format in resp. **bijlage 9** en **bijlage 10** bij deze Gedragscode weergeven.

- b. De Mobiel Internet Dienst zal worden beëindigd op het moment dat de Operator aangeeft dat het betreffende MSISDN/ASID niet meer actief is.
3. Op de website [www.payinfo.nl](http://www.payinfo.nl), welke eigendom is van de Stichting, wordt duidelijk vermeld hoe een Eindgebruiker zich kan afmelden voor een Abonnementdienst.
4. In geval de Eindgebruiker na correcte afmelding toch nog berichten ontvangt, dienen de Dienstverlener en de Content Provider dit probleem zo snel mogelijk op te lossen, in overeenstemming met het gestelde in artikel 31 van de Gedragscode. Na constatering dient terugbetaling door de Dienstverlener of Content Provider plaats te vinden aan deze Eindgebruiker.
5. Indien de Content Provider gedurende een aaneengesloten periode van 2 weken de Content behorend bij een Abonnementdienst niet aanbiedt aan de Eindgebruiker en de overeenkomst van het abonnement niet nakomt, dan wordt de Abonnementdienst als beëindigd beschouwd. De Content Provider mag na deze periode van inactiviteit de Dienst niet heractiveren. De Eindgebruiker hoeft zich niet zelf actief af te melden.

## HOOFDSTUK V Chat-Diensten

### Artikel 29 Aanvullende Gedragsregels voor Chat-Diensten

- Een Chat-Dienst kan bestaan uit fictieve personages. In dat geval mag in de communicatie naar de Eindgebruiker niet de indruk worden gewekt dat het mogelijk is om fysieke afspraken te maken.
- Met betrekking tot Chat-Diensten geldt dat een gratis welkomstbericht verplicht is. De volgorde van de tekst in het welkomst bericht is altijd als volgt:
  - **Het karakter van de Dienst:** op logische en ondubbelzinnige wijze vermelden dat het om een Chat-Dienst gaat. Het woord 'chat' moet hier altijd genoemd worden;
  - **Informatie over prijs en frequentie:** waarin ondubbelzinnig duidelijk wordt welke kosten er zijn verbonden aan de Chat-Dienst (de totale kosten van de Dienst per 1 door de Eindgebruiker verstuurd chat-bericht) alsmede het aantal te ontvangen berichten per chat. Voorgaande dient op de volgende wijze vermeld te worden: "€ 3/chat, 1 sturen is max 2 ontvangen", dan wel "€ 1/chat, 1 sturen is 1 ontvangen." Tussen de prijsvermelding en het aantal te ontvangen berichten dient een leesteken geplaatst te worden;
  - **Informatie over helpdesk:** door vermelding van tenminste een website. De vermelding dient te allen tijde te beginnen met www.;
  - **Informatie over afmelden:** door te vermelden dat voor afmelden geen actie nodig is.
- Het welkomstbericht moet te allen tijde goed leesbaar en begrijpelijk zijn voor de Eindgebruiker. Het is daarom niet toegestaan dat het welkomstbericht een aan elkaar geschreven lange zin is. Dit houdt in dat tussen bovenstaande onderdelen 1, 2, 3 en 4 een leesteken geplaatst moet worden, waardoor het voor de Eindgebruiker duidelijk is dat dit om verschillende onderdelen van het welkomstbericht gaat.
- Bovenstaande leidt ertoe dat het volgende welkomstbericht in overeenstemming met het bepaalde in dit artikel kan worden beschouwd en dient te worden gebruikt:

"Welkom bij de chat, € 1,50/chat, 1 sturen is 1 ontvangen. Info?  
[www.xyz.nl](http://www.xyz.nl). Stoppen? Stuur geen bericht."

- Na een periode van een (1) maand van inactiviteit op een Chat-Dienst dient de Eindgebruiker na het eerste door hem verstuurd chat-bericht na inactiviteit weer het welkomstbericht te ontvangen.
- Met betrekking tot Chat-Diensten geldt tevens:
  - a. Per door de Eindgebruiker verzonden chat-bericht mogen er maximaal 2 betaalde chat-berichten aan de Eindgebruiker worden verstuurd;
  - b. De Content Provider mag in totaal maximaal 2 chat-berichten versturen binnen een periode van 72 uur na het laatste door de Eindgebruiker verzonden chat-bericht, zolang het maximaal aantal aan de Eindgebruiker verstuurd chat-berichten per door de Eindgebruiker verzonden chat-bericht niet wordt overschreden. Na deze periode van 72 uur mogen geen chat-berichten meer

- aan de Eindgebruiker verstuurd worden, tenzij de Dienst opnieuw door het sturen van een chat-bericht wordt geïnitieerd door de Eindgebruiker;
- c. Om Eindgebruikers na de start van een Chat-Dienst te informeren over de kosten dienen er gratis informatieve SMS-berichten verzonden te worden conform artikel 21 lid 3.



## HOOFDSTUK VI Klachten, Naleving en Handhaving

### Artikel 30 Voorafgaand advies Loket m.b.t. Dienst-uitingen

1. Content Providers kunnen uitingen die zij wensen te gebruiken om te adverteren voor een Dienst alsmede de schermen die zij wensen te gebruiken om Eindgebruikers te informeren over hun Dienst, vooraf ter advisering voorleggen aan het Loket.
2. Het Loket neemt een verzoek tot voorafgaande advisering ten aanzien van de in lid 1 bedoelde uitingen slechts in behandeling, indien de Content Provider alle schermen van de Content Provider die de Eindgebruiker te zien krijgt voordat hij zich aanmeldt voor de Dienst bij het Loket, heeft ingediend.
3. Het Loket toetst de uitingen aan de Gedragscode en is bevoegd nadere informatie bij de Content Provider op te vragen alvorens op het verzoek te beslissen. Indien het Loket meent dat de uitingen niet aan de Gedragscode voldoen, geeft het Loket aan op welke punten de uitingen niet voldoen, waarna de Content Provider de mogelijkheid heeft de uitingen aan te passen en de aangepaste uitingen opnieuw aan het Loket voor te leggen.
4. Indien de Gedragscode wijzigt dient een Partij reeds goedgekeurde uitingen opnieuw aan het Loket ter toetsing voor te leggen. Bij gebreke daarvan wordt een eerder gegeven goedkeuring als vervallen beschouwd.
5. Een door het Loket gegeven goedkeuring heeft uitsluitend betrekking op de combinatie van alle schermen en SMS-berichten die de Eindgebruiker te zien krijgt wanneer hij zich aanmeldt voor een Dienst. Goedkeuring door het Loket impliceert derhalve niet dat de individuele schermen en berichten ook in overeenstemming zijn met de Gedragscode wanneer zij in combinatie met andere schermen en/of berichten worden gebruikt.
6. Goedkeuring van uitingen door het Loket sluit niet uit dat de uitingen niettemin door een rechter, de Commissie Handhaving, de ACM, de Reclame Code Commissie of andere instantie in strijd worden bevonden met de Gedragscode, de wet, de Nederlandse Reclame Code of andere relevante wet- en regelgeving. Het Loket is hiervoor op geen enkele aansprakelijk.
7. Het Loket is bevoegd een gegeven goedkeuring later in te trekken. Een dergelijke intrekking heeft geen terugwerkende kracht.

### Artikel 31 Klachtenafhandeling Eindgebruikers

Met inachtneming van onderstaande uitgangspunten staat het de Eindgebruiker vrij te bepalen of hij vragen, opmerkingen en klachten indient bij zijn Operator, de Dienstverlener die de betreffende Dienst faciliteert of de Content Provider die de Dienst aanbiedt. De Partij waar de Eindgebruiker zijn klacht indient, zal de klacht zelf in behandeling nemen.

1. Bewaarplicht gegevens en klachtenafhandeling door Dienstverleners en Content Providers
  - a) Wanneer de Eindgebruiker zich tot de Dienstverlener of de Content Provider wendt met klachten, vragen of opmerkingen terzake inhoud, werking of communicatie van een Dienst die door de desbetreffende Dienstverlener of Content Provider wordt gerealiseerd, wordt hierop adequaat gereageerd door

- de Dienstverlener of de Content Provider. Indien de Eindgebruiker zich bijvoorbeeld voor de Dienst wil afmelden, wordt de Dienst zo snel mogelijk stopgezet. Een klacht van een Eindgebruiker wordt te allen tijde in behandeling genomen en niet doorverwezen naar een andere Partij of naar een Affiliate.
- b) Indien de Dienstverlener een verzoek tot aanlevering van de (volledige) berichtsgeschiedenis indient bij de desbetreffende Content Provider, dient deze Content Provider de gevraagde informatie binnen drie werkdagen na ontvangst van dit verzoek aan te leveren. Bij overschrijding van deze termijn, heeft de Dienstverlener de plicht om binnen de klachtenprocedure de Eindgebruiker schadeloos te stellen.
  - c) Indien, in het geval van een Abonnementdienst, niet blijkt dat de aanmelding conform het bepaalde in deze Gedragcode heeft plaatsgevonden, wordt de Eindgebruiker geacht geen toestemming gegeven te hebben voor deze Dienst en zal de Eindgebruiker schadeloos worden gesteld voor het gedisputeerde bedrag. Uitkering van de schadeloosstelling gebeurt door de Dienstverlener of Content Provider die de klacht in behandeling heeft genomen binnen 30 dagen nadat is vastgesteld dat de klacht gegrond is.
  - d) De Dienstverlener of Content Provider die de klacht in behandeling heeft genomen heeft een inspanningsverplichting om de klacht binnen tien werkdagen af te handelen, waarbij in het geval van overschrijding hiervan de Eindgebruiker actief wordt geïnformeerd door de partij die de klacht in behandeling heeft genomen. Indien de Eindgebruiker een schadeloosstelling ontvangt, gebeurt dat door de Partij die de klacht in behandeling heeft genomen binnen 30 dagen nadat is vastgesteld dat de klacht gegrond is.
  - e) Content Providers en Mobiel Internet-Dienstverleners zien erop toe dat het Bevestigingsscherm en indien van toepassing de gerelateerde berichtsgeschiedenis van het gratis informatieve SMS verkeer (Dienst, tijdstip, datum, mobiel nummer en de inhoud) van de Eindgebruiker en de aan de Eindgebruiker in rekening gebrachte kosten, tenminste één jaar bewaard worden, binnen de kaders van de geldende (privacy)regelgeving. Dit ter raadpleging bij eventuele klachten en geschillen, op verzoek van de Eindgebruiker en/of ter oplossing of voorkoming van fraude. De aanmeldregistratie zal tenminste één jaar bewaard worden na beëindiging van de Dienst.
  - f) Het sub e bepaalde is van overeenkomstige toepassing op SMS-Dienstverleners ten aanzien van de volgende informatie: alle aanmeld-, instemmings- en afmeldberichten (shortcode, dienst, tijdstip van het bericht, mobiel nummer en de inhoud) van de Eindgebruiker en de aan de Eindgebruiker in rekening gebrachte kosten. SMS-Dienstverleners bewaren daarnaast de inhoud van berichten anders dan aanmeld-, instemmings- en afmeldberichten gedurende ten minste 3 maanden vanaf het moment van verzenden.
  - g) Content Providers zijn gehouden om – in aanvulling op vorenstaande gegevens – ook de inhoud van de berichtsgeschiedenis voor een periode van één jaar na verzending te bewaren, ter raadpleging bij eventuele klachten en geschillen, op verzoek van de Eindgebruiker en/of ter oplossing of voorkoming van fraude.
  - h) In geval de Eindgebruiker na correcte afmelding toch nog Content ontvangt, zullen de Dienstverlener en de Content Provider hun uiterste best doen dit probleem zo snel mogelijk op te lossen en zijn zij verantwoordelijk voor onmiddellijke terugbetaling aan de Eindgebruiker van de gebruikskosten die na de afmelding zijn ontstaan.

## 2. Klachtenafhandeling door Operator

- a) Wanneer de Eindgebruiker zich tot de Operator wendt met klachten, vragen of opmerkingen, wordt hierop adequaat gereageerd door de Operator. Indien de Eindgebruiker zich bijvoorbeeld voor de Dienst wil afmelden, wordt de Dienst zo snel mogelijk stopgezet. Een klacht van een Eindgebruiker wordt te allen tijde in behandeling genomen en niet doorverwezen naar een andere Partij of naar een Affiliate.
- b) Indien de Operator een verzoek tot aanlevering van de (volledige) berichtengeschiedenis en/of de benodigde gegevens om te kunnen bepalen of een Eindgebruiker een geïnformeerd besluit heeft genomen, indient bij de desbetreffende Mobiel Internet Dienstverlener of de Content Provider dient deze Mobiel Internet Dienstverlener/Content Provider de gevraagde informatie binnen drie werkdagen na ontvangst van dit verzoek aan te leveren. Bij overschrijding van deze termijn, heeft de Operator de plicht om binnen de klachtenprocedure de Eindgebruiker schadeloos te stellen.
- c) Indien, in het geval van een Abonnementdienst, niet blijkt dat de aanmelding conform het bepaalde in de Gedragscode heeft plaatsgevonden, wordt de Eindgebruiker geacht geen toestemming gegeven te hebben voor deze Dienst en zal de Eindgebruiker schadeloos worden gesteld voor het gedisputeerde bedrag. Uitkering van de schadeloosstelling gebeurt door de Operator binnen 30 dagen nadat is vastgesteld dat de klacht gegrond is.
- d) Lid 1 sub d van dit artikel is van overeenkomstige toepassing op de Operator.
- e) Lid 1 sub e t/m h van dit artikel is van overeenkomstige toepassing in geval van klachtenafhandeling door de Operator.
- f) Operators zijn namens Partijen gerechtigd de volgende op grond van lid 2 sub b van dit artikel verkregen informatie te verstrekken aan de Eindgebruiker aan wie de kosten voor de betreffende Dienst in rekening zijn gebracht:
  - in het geval van SMS-Diensten: registratie van de aan- en afmelding plus het overzicht van de volledige Premium SMS MT berichtengeschiedenis;
  - in het geval van Mobiel Internet Diensten: registratie van de aan- en afmelding plus het overzicht van de volledige Content geschiedenis.

## 3. Geschillencommissie Telecommunicatiediensten

- a) De Operators bij deze Gedragscode zijn aangesloten bij de Geschillencommissie Telecommunicatiediensten.
- 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 Telecommunicatiediensten indien gebleken is dat beide partijen hun geschil niet op minnelijke wijze kunnen oplossen.
- c) De Operators zeggen toe, in geval van geschillen betreffende het in rekening brengen van kosten verbonden aan Diensten, niet het verweer te zullen voeren dat de Eindgebruiker niet-ontvankelijk is omdat het niet de Diensten van de

Operator zelf betreft of omdat de geschillencommissie ten aanzien van deze Diensten niet bevoegd zou zijn.

### **Artikel 32 Klachten met betrekking tot uitingen Affiliates**

1. De Content Provider is met betrekking tot marketing met behulp van Affiliates gehouden om:
  - a. Affiliates contractueel te verplichten (bijvoorbeeld door middel van algemene voorwaarden of een reglement) zich te houden aan deze Gedragscode en andere relevante wet- en regelgeving, waaronder de Nederlandse Reclame Code en de Reclamecode Mobiele Diensten;
  - b. Affiliates contractueel te verplichten om zich te onderwerpen aan handhaving door het Loket en de Commissie Handhaving en zich te houden aan opdrachten van het Loket en uitspraken van de Commissie Handhaving;
  - c. Affiliates te voorzien van deze Gedragscode en de Reclamecode Mobiele Diensten;
  - d. Actief op te treden tegen overtredingen door Affiliates van de onder a genoemde wet- en regelgeving en zich in te spannen om mogelijke overtredingen door Affiliates te voorkomen;
  - e. Affiliates contractueel te verbieden om reclame te maken voor Diensten op websites die naar hun aard geheel of gedeeltelijk evident gericht zijn op jongeren onder de 18 jaar;
  - f. Affiliates te verplichten hun reclame-uitingen gedurende 1 jaar te bewaren en beschikbaar te houden om op eerste verzoek te verstrekken aan de Content Provider en/of het Loket in verband met klachtbehandeling en handhaving.
2. Indien het Loket constateert dat een Affiliate deze Gedragscode ten aanzien van een Dienst heeft overtreden, dient de Content Provider van deze Dienst ervoor zorg te dragen dat de overtreding wordt gestaakt, zulks binnen twee werkdagen na sommatie daartoe door het Loket.
3. In afwijking van het bepaalde in de Reclamecode Mobiele Diensten, is de Content Provider volledig aansprakelijk voor overtredingen door Affiliates die voor zijn Diensten adverteren. Dit brengt mee dat het Loket ten aanzien van dergelijke overtredingen handhavend kan optreden tegen de Content Provider en dat de Commissie Handhaving aan de Content Provider sancties kan opleggen voor overtredingen door Affiliates. Het betreft hier derhalve een risicoaansprakelijkheid van de Content Provider voor gedragingen van zijn Affiliates.

### **Artikel 33 Handhaving via het Loket**

1. De Stichting wijst een instantie (hierna genoemd het "Loket") aan die de handhavende en toezichhoudende taken van de Stichting uitvoert.
2. Het Loket is bevoegd om op verzoek van Deelnemers of op eigen initiatief handhavend op te treden tegen geconstateerde overtredingen van de Gedragscode.

3. Het Loket zal de Partij ten aanzien waarvan geconstateerd is dat deze de Gedragscode heeft overtreden (hierna genoemd "de overtredende Partij"), of één of meer natuurlijke personen die daaraan verbonden zijn dan wel zijn geweest door in belangrijke mate het beleid te bepalen of te hebben bepaald van deze overtredende Partij, aanspreken.
4. Indien een Partij een of meer van de bepalingen uit de Gedragscode niet naleeft, dan zal de Deelnemer die de overtreding van die Partij geconstateerd heeft, zo spoedig mogelijk (uiterlijk binnen een week) nadat hij daarvan kennis heeft genomen, de overtreding melden bij het Loket.
5. 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 Dienst op te schorten of af te sluiten, dan wel maatregelen te nemen zodat de overtreding van de Gedragscode binnen twee werkdagen beëindigd wordt, en/of
  - (ii) de betreffende 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 die niet binnen de twee werkdagen termijn is verholpen door de overtredende Partij, de overtredende Partij opdragen te stoppen met het promoten van de betreffende Dienst, de betreffende Dienst op te schorten of af te sluiten, en/of
  - (iv) in de situatie zoals hiervoor omschreven onder (iii) kan het Loket ook de Dienstverlener opdragen ervoor zorg te dragen dat de betreffende Dienst wordt opgeschort of wordt afgesloten.
6. De Dienstverleners zijn verantwoordelijk voor het up-to-date houden van de contactgegevens van de Content Providers bij het Loket. Daarnaast dienen de Dienstverleners regulier een overzicht aan te leveren welke per Dienst die live staat de informatie zoals beschreven in **bijlage 2** bevat.
7. Voorts zal het Loket, indien het van oordeel is dat niet (volledig) voldaan is aan de opdracht(en) die ingevolge lid 5 van dit artikel door het Loket is/zijn gegeven, een verzoek tot handhaving indienen bij de Commissie Handhaving in geval van overtreding van de Gedragscode, zoals verder bepaald in artikel 34 en 35 van de Gedragscode. Een dergelijk verzoek wordt binnen 3 maanden na het verstrijken van de in lid 5 (i) van dit artikel genoemde termijn ingediend. Ingeval van een Ernstige Overtreding is deze termijn 6 maanden. 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 binnen 3 maanden na de laatste overtreding. Ingeval van een Ernstige Overtreding is deze termijn 6 maanden, zoals verder bepaald in artikel 34 en 35 van deze Gedragscode. Ook indien naar het oordeel van het Loket een uitspraak van de Commissie Handhaving niet of niet afdoende wordt nageleefd kan het Loket een verzoek tot Handhaving indienen bij de Commissie Handhaving.
8. Voorts kan het Loket, indien het van oordeel is dat niet (volledig) voldaan is aan de opdracht (en) die ingevolge lid 5 van dit artikel door het Loket is/zijn gegeven een spoedprocedure aanhangig maken bij de Reclame Code Commissie (RCC). Het Loket dient, op basis van de opdracht voornoemd, een klacht in bij de RCC omdat

het Loket van oordeel is dat de Reclamecode door de vermeende overtredende Partij wordt overtreden. De vermeende overtredende Partij en het Loket verbinden zich om bij de eerstvolgende beschikbare datum van de zitting bij de Reclame Code Commissie aanwezig te zijn om de klacht c.q. het verweer nader toe te lichten. Zowel het Loket als de vermeende overtredende Partij verplichten zich om de RCC zo spoedig als mogelijk te voorzien van informatie c.q. relevante schriftelijke stukken zodat de RCC op basis van goede voorlichting een beslissing kan nemen. De uitspraak van de Reclame Code Commissie zal binnen 3 werkdagen na de zitting schriftelijk worden gegeven en zal tussen partijen gelden als bindend en "uitvoerbaar bij voorraad". Dit betekent dat in geval de RCC bevestigt dat de vermeende overtredende Partij de Reclamecode heeft overtreden, de gewraakte uiting(en), en alle andere uitingen van de overtredende Partij, die in de kern gelijk zijn aan de gewraakte uiting(en), met directe ingang niet meer word(en)(t) geopenbaard. Tegen de beslissing van de RCC kan binnen 7 dagen na dagtekening van de uitspraak beroep worden ingesteld bij het College van Beroep (CVB). Voor de procedure bij het CVB gelden dezelfde voorwaarden als die worden gesteld bij de RCC. Indien blijkt dat de overtredende Partij geen onmiddellijk gevolg geeft aan de beslissing van de RCC, zal het Loket een verzoek tot handhaving indienen bij de Commissie Handhaving. Een dergelijk verzoek wordt ingediend bij de Commissie Handhaving uiterlijk vier weken nadat het Loket heeft geconstateerd dat de uitspraak van de Reclame Code Commissie niet wordt nageleefd.

9. Deelnemers van de Stichting kunnen binnen dertig dagen na een ingevolge lid 5 of 12 van dit artikel door het Loket gegeven oordeel tegen het oordeel van het Loket in beroep bij de Commissie Handhaving. Indien een Partij beroep wil aantekenen tegen een oordeel van het Loket, dient deze Partij Deelnemer te zijn van de Stichting en kan dat beroep worden ingediend bij het secretariaat van de Stichting. Indien een Partij beroep wil aantekenen tegen een oordeel van het Loket en deze Partij geen Deelnemer is van de Stichting, kan dat beroep worden ingediend bij het secretariaat van de Stichting tegen betaling van een jaarlijks door de Stichting te bepalen vergoeding.
10. Het Loket kan loggegevens en/of marketing uitingen en/of weblogs opvragen bij Partijen voor onderzoek naar mogelijke overtredingen van de Gedragscode. Onder loggegevens wordt o.a. verstaan aanmeldberichten, afmeldberichten, server logs, ontvangen Content, het Bevestigingsscherm en indien van toepassing de gerelateerde berichtengeschiedenis van het gratis informatieve SMS-verkeer (dienst, tijdstip, datum, mobiel nummer en de inhoud) in relatie tot een Eindgebruiker. Partijen zijn verplicht deze informatie binnen 2 werkdagen aan te leveren. Voor zover deze informatie persoonsgegevens bevat, is daarop de Regeling verwerking persoonsgegevens van toepassing die als Bijlage 11 aan deze Gedragscode is gehecht. Het Loket past de volgende werkwijze toe bij het opvragen:
  - a) Log gegevens die betrekking hebben op diensten van Content Providers worden door het Loket primair opgevraagd bij de betreffende Content Provider.
  - b) Indien de Content Provider de gevraagde gegevens niet; niet juist of onvolledig aanlevert, of het Loket het redelijke vermoeden van heeft dat de Content Provider de gevraagde gegevens niet; niet juist of onvolledig heeft aangeleverd. zal het Loket de gegevens opvragen bij de Dienstverlener. Het Loket zal hierbij de proportionaliteit en subsidiariteit van het verzoek toelichten.

11. Een Operator kan in geval van een Ernstige overtreding van de Gedragscode rechtstreeks een verzoek tot handhaving indienen bij de Commissie Handhaving.
12. In geval van overeenstemming tussen het Loket en de Operators met betrekking tot een Ernstige overtreding kan het Loket de overtredende Partij sommeren om binnen 2 werkdagen te stoppen met het promoten van de betreffende Dienst, de betreffende Dienst op te schorten (stoppen met kosten in rekening brengen bij de betreffende Eindgebruikers), de betreffende Dienst af te sluiten en/of gebruikers van de Dienst te informeren over een refund mogelijkheid. In het geval dat de overtredende Partij geen gehoor geeft aan de sommatie van het Loket is de Dienstverlener verplicht gehoor te geven aan het verzoek de betreffende Dienst op te schorten (stoppen met kosten in rekening brengen bij de betreffende Eindgebruikers) dan wel de betreffende Dienst af te sluiten. De Dienstverlener is hiertoe verplicht binnen 2 werkdagen nadat deze het verzoek van het Loket ontvangt. Indien de overtredende Partij het oneens is met het besluit van het Loket en de Operators kan de overtredende Partij beroep aantekenen bij de Commissie Handhaving conform lid 9 van dit artikel. In het geval dat de overtredende Partij beroep aantekent zal worden afgezien van de eventuele sommatie tot het informeren van de gebruikers van de SMS-Dienst over een refund; deze mogelijkheid behoort dan tot de mogelijke uitspraak van de Commissie Handhaving. Indien gewenst kan het Loket een verzoek tot handhaving indienen bij de Commissie Handhaving binnen vier weken na sommatie.
13. Als in dit artikel wordt gesproken over 'de twee werkdagen termijn' gaat deze termijn in om middernacht op de eerstvolgende werkdag. Ter illustratie: als op 2 februari om 14:12 uur een verzoek wordt verstuurd door het Loket, dan gaat de termijn in op 3 februari om 00:00 uur.

#### **Artikel 34 Commissie Handhaving**

- a) Er is een Commissie Handhaving (hierna genoemd de "Commissie").
- b) De Commissie heeft zitting met drie onafhankelijke leden. De Commissie bestaat uit een jurist en twee andere personen waarvan ten minste 1 persoon over branche gerelateerde kennis beschikt. De Commissie dient deskundig, onafhankelijk en evenwichtig te zijn. De leden worden benoemd door het bestuur van de Stichting, zo mogelijk op voordracht van de leden van de Commissie Handhaving, voor een periode van 3 jaar. De leden zijn herbenoembaar.
- c) 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.
- d) 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 geven van een ernstige verwaarlozing van hun taak.
- e) De Commissie wordt secretariael en financieel ondersteund door de Stichting.
- f) De leden van de Commissie ontvangen ieder een door het bestuur te bepalen onkostenvergoeding per behandeld verzoek tot handhaving.

#### **Artikel 35 Taken en bevoegdheden van de Commissie**

1. De Commissie heeft als taak om op verzoek van het Loket, een Operator of een Partij die beroep aantekent tegen het oordeel van het Loket op grond van artikel 33 lid 9 van de Gedragscode, te oordelen over een door het Loket behandelde

- gedraging van een Partij of één of meer natuurlijke personen die verbonden zijn dan wel verbonden zijn geweest door in belangrijke mate het beleid te bepalen of hebben bepaald van deze Partij. 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 aan de overtredende Partij 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 33 van de Gedragscode is gevolgd.
  3. In afwijking van het tweede lid kan de Commissie ook een strafmaatregel opleggen indien overtredingen van de Gedragscode wel op eerste aanzegging ongedaan zijn gemaakt, maar er sprake is van een Ernstige overtreding en/of het meerdere malen overtreden van de Gedragscode door de overtredende Partij of één of meer natuurlijke personen bedoeld in lid 1 van dit artikel, zodanig dat het overtreden een structureel karakter krijgt.
  4. De Commissie kan als strafmaatregel, afzonderlijk of in combinatie:
    - a. een berisping uitspreken;
    - b. een boete opleggen tot een maximum van € 100.000,- per geconstateerde overtreding;
    - c. verbieden om bepaalde diensten gedurende een bepaalde periode aan te bieden;
    - d. verbieden dat een rechtspersoon, of de natuurlijke persoon die daar als bestuurder aan is verbonden, gedurende een bepaalde periode Diensten aan Eindgebruikers mag aanbieden (zwarte lijst);
    - e. verplichten om rectificaties te plaatsen;
    - f. verplichten tot het vergoeden van aantoonbaar geleden schade;
    - g. een last onder dwangsom opleggen in geval de overtreder de strafmaatregel niet tijdig naleeft;
    - h. 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 door de Partij of Partijen die binnen de strafmaatregel als overtreder(s) is/zijn aangemerkt, met een maximum van € 4.500,-.
  5. Uitspraken van de Commissie zijn bindend voor alle Partijen bij de Gedragscode. Een uitspraak van de Commissie is een bindend advies. Van arbitrage in de zin van art. 1020 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering is geen sprake.
  6. Het Loket ziet toe op naleving van de uitspraak van de Commissie.
  7. Uitspraken van de Commissie worden gepubliceerd op de website van de Stichting, rekening houdend met de eisen van bedrijfsvertrouwelijkheid.
  8. De Commissie onthoudt zich van het geven van een oordeel of het opleggen van een straf indien het verzoek daaraan voorafgaand wordt ingetrokken.
  9. De Commissie stelt een Reglement Handhaving Gedragscode op dat wordt gepubliceerd via [www.payinfo.nl](http://www.payinfo.nl). Het Reglement beschrijft onder meer de procedure en de termijnen die door de Commissie worden gehanteerd alvorens tot een uitspraak te komen. De procedure voldoet aan de redelijke eisen van transparantie, objectiviteit en non-discriminatie.

### **Artikel 36 Boetes en refunds (compensatie voor Eindgebruikers)**

1. Een door de Commissie overeenkomstig artikel 35 lid 4 opgelegde boete, dient binnen een termijn van 14 dagen na bekendmaking van de uitspraak aan de Stichting te worden betaald op het bankrekeningnummer van de Stichting. Indien



- de boete niet uiterlijk 30 dagen na aanmaning is bijgeschreven op de rekening van de Stichting, wordt de boete verhoogd met 25%.
2. De Dienstverlener zal op verzoek van het Loket onmiddellijk de uitbetaling opschorten van betalingen die hij verschuldigd is aan de Content Provider, en de betreffende betalingen onder zich houden. In geval de Commissie de Content Provider veroordeelt tot een refund en/of boete, zal de Dienstverlener het bedrag van die refund en/of boete, na een schriftelijk verzoek van het Loket, binnen een termijn van 4 maanden aan de Stichting voldoen door verrekening van de refund en/of boete met de aan de Content Provider verschuldigde bedragen.
  3. Indien de aan de Content Provider verschuldigde bedragen lager zijn dan de financiële verplichtingen die de Commissie aan de Content Provider heeft opgelegd (bijv. boete of refund) dient de Dienstverlener slechts het totaal van de verschuldigde bedragen aan de Stichting te voldoen en blijft de Content Provider verantwoordelijk voor betaling van het resterende bedrag. Indien de Content Provider is aangesloten bij meerdere Dienstverleners, zal het Loket bepalen welke Dienstverlener(s) zij een verzoek doet tot opschorting als voornoemd.
  4. Indien de Commissie in haar uitspraak aan de Content Provider oplegt dat zij Eindgebruikers compenseert, kan de compensatie, in de mate en reikwijdte zoals geformuleerd in de uitspraak, op twee manieren gebeuren:  
De refund gebeurt via een terugstorting op de factuur, het Loket en de Operator gaan in overleg om dit te organiseren zodat de Eindgebruikers automatisch een (gehele of gedeeltelijke) refund ontvangen.  
De refund gebeurt via communicatie met een sms.  
Voor zover de Operators de Eindgebruikers niet aldus compenseert, kan het Loket de Dienstverlener opdragen de Eindgebruikers via SMS op de hoogte stellen van de compensatiemogelijkheid via de website van de Stichting. Voor zover toereikend, zal de compensatie aan de Eindgebruikers worden betaald door de Dienstverlener uit het aan de veroordeelde Content Provider verschuldigde bedrag uit hoofde van de levering van diensten. De Dienstverlener is gerechtigd de redelijkerwijs gemaakte kosten voor de uitvoering van de compensatie bij de veroordeelde Content Provider in rekening te brengen.
  5. Indien een Operator Eindgebruikers compenseert binnen het kader van een uitspraak van de Commissie zal de compensatie aan de Eindgebruikers worden terugbetaald door de Dienstverlener aan de Operator uit het aan de veroordeelde Content Provider verschuldigde bedrag uit hoofde van de levering van diensten.
  6. Om bovengenoemde boete- en compensatie processen zorgvuldig uit te kunnen voeren, zal:
    - a. de Dienstverlener na schriftelijk verzoek van het Loket, maximaal 6 weken voordat het Loket ten aanzien van het handelen van een Content Provider een verzoek tot handhaving bij de Commissie Handhaving indient conform artikel 33 lid 7 van de Gedragcode, de aan deze Content Provider te betalen gelden onmiddellijk opschorten totdat aan het hieronder in sub b van dit artikel bepaalde is voldaan. De Dienstverlener zal het Loket voorzien van een overzicht van ingehouden gelden. Het Loket dient de Content Provider ervan op de hoogte te stellen dat de Dienstverlener is verzocht betalingen op te schorten. Het Loket mag de termijn van 6 weken éénmaal verlengen met maximaal 6 weken.
    - b. de Dienstverlener nadat de Content Provider een opgelegde boete conform artikel 35 lid 4 van de Gedragcode heeft voldaan en uitvoering heeft gegeven aan een opgelegde sanctie tot compensatie van Eindgebruikers of indien geen

- boete of sanctie is opgelegd, de opgeschorte betalingen na schriftelijk verzoek van het Loket vrijgeven;
- c. de Dienstverlener welke een directe connectie heeft met de operator tot een maximum bedrag van € 25.000,- garant staan voor het betalen van de boete en het schadeloos stellen van Eindgebruikers indien naar het oordeel van de Commissie Handhaving sprake is van een Ernstige Overtreding door een Content Provider.
  - d. de Dienstverlener voor het bepalen van de inhouding conform lid 5 sub a uitsluitend op de bedragen zoals uitbetaald door de Operators de gebruikelijke reguliere kosten in mindering brengen die zij overeengekomen is in het kader van haar gateway-diensten, tegen marktconforme tarieven en zonder boete, rente of opslagen, en over de periode tot het verzoek van het Loket tot opschorting.
  - e. De Dienstverlener op verzoek van het Loket een volledig overzicht geven van de (opgeschorte) gelden die aan de Content Provider toekomen, door een opgave van de bedragen die van de Operators zijn ontvangen (uitgesplitst per week), en alle in rekening gebrachte kosten, boetes en overige bedragen die daarop in mindering zijn gebracht. Het Loket kan bewijsstukken opvragen ter onderbouwing van de verschuldigdheid van deze bedragen.

## HOOFDSTUK VII Slotbepalingen

### Artikel 37 Inwerkingtreding van de Gedragscode

1. Deze Gedragscode treedt in werking op 1 augustus 2023.

### Artikel 38 Wijziging van de Gedragscode

1. Deze Gedragscode kan alleen worden gewijzigd indien ten aanzien van een voorstel tot wijziging van de Gedragscode:
  - a. het stemquorum is gehaald waarbij minimaal 50% van alle Deelnemers haar stem tijdig moet hebben uitgebracht, ongeacht of de stem van de individuele Deelnemer voor of tegen het wijzigingsvoorstel is en ongeacht in welke categorie de Deelnemer valt (hierna 'Stemquorum'), en,
  - b. de uitslag van de stemming groter of gelijk is aan 0,6 waarbij de stemming als volgt tot stand komt:
    - i. De drie categorieën Deelnemers zoals beschreven in artikel 39 van deze Gedragscode hebben ieder 1/3 stem ("Stem");
    - ii. Indien 1 van de 3 categorieën geen Stem uitbrengt doordat geen der Deelnemers in deze categorie voor of tegen het voorstel stemt, wordt het Stemaandeel van de categorie gelijkelijk verdeeld over de 2 andere categorieën, waardoor hun stem 1/2 per categorie bedraagt;
    - iii. Binnen iedere categorie wordt de Stem verdeeld conform de actieve voor- en tegenstemmers binnen de categorie, waarbij iedere actief stemmende Deelnemer een gelijk aandeel heeft in de uiteindelijke Stem van de categorie (niet uitgebrachte stemmen resulteren derhalve niet in stemmen tegen het wijzigingsvoorstel).
    - iv. Indien de optelling van Stemmen groter is dan 0,6, wordt de wijziging aangenomen.

#### Een voorbeeld:

##### *Categorie 1 (Operators):*

*indien 3 van de 5 Deelnemers binnen deze categorie Operators een stem uitbrengen, 2 vóór wijziging zijn, 1 tegen wijziging en 2 leden stemmen niet, betekent dit dat de Stem van deze categorie  $2/3 \times 1/3 = 0,222$  is;*

##### *Categorie 2 (Dienstverleners):*

*indien 4 van de 8 Deelnemers binnen deze categorie een stem uitbrengen, 3 leden stemmen vóór, 1 tegen en 4 stemmen niet, dan betekent dit dat de Stem van deze categorie  $3/4 \times 1/3 = 0,249$  is;*

##### *Categorie 3 (Content Providers):*

*indien 4 van de 4 Deelnemers binnen deze categorie stemmen, 2 vóór en 2 tegen het voorstel, dan betekent dit dat de Stem van deze categorie  $2/4 \times 1/3 = 0,166$  is;*

*Nu het Stemquorum is behaald (11 van de 17 Deelnemers hebben gestemd=>50%), en de totale Stem (0,222+ 0,249 + 0,166) = 0,637 is, kan het wijzigingsvoorstel worden aangenomen.*

2. Wijzigingsvoorstellen van de Gedragscode kunnen worden ingediend door het bestuur van de Stichting, Deelnemers, de ACM en rechtspersonen die als statutaire doelstelling hebben de behartiging van de belangen van consumenten. Voorstellen worden ingediend via het e-mailadres van de Stichting (secretariaat@stichting-gedragscodes.nl).
3. Het bestuur van de Stichting spant zich ervoor in om binnen 1 maand na de ontvangst van een wijzigingsvoorstel een eerste reactie daarop te verstrekken aan de indiener van het voorstel.
4. Het bestuur van de Stichting spant zich ervoor in om alle Deelnemers tijdig (minimaal 2 weken voor de deadline) en voldoende te informeren over wijzigingsvoorstellen van de Gedragscode, zodat alle Deelnemers in staat worden gesteld om hun stem uit brengen. Hieronder wordt onder andere verstaan dat indien een Deelnemer geen stem heeft uitgebracht, het bestuur van de Stichting deze Deelnemer persoonlijk benadert om alsnog tot een stemming te komen.

### **Artikel 39   Categorieën Deelnemers**

Partijen bij deze Gedragscode kunnen Deelnemer worden van de Stichting en zijn in drie categorieën ingedeeld, te weten:

- Categorie 1: Operators ofwel andere partijen, indien deze eigen Diensten of Diensten van Dienstverleners faciliteren door toegang te verschaffen tot het mobiele netwerk en in rekening brengen bij Eindgebruikers, waaronder mobiele en vaste netwerkaanbieders
- Categorie 2: Dienstverleners;
- Categorie 3: Content Providers.

Om Deelnemer te worden is aanmelding bij en acceptatie door de Stichting vereist.

### **Artikel 40   Secretariaat van de Gedragscode**

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

### **Artikel 41   Geschillenprocedure**

Onverminderd het bepaalde in Hoofdstuk VII van deze Gedragscode, zullen geschillen over deze Gedragscode eerst schriftelijk kenbaar worden gemaakt aan de betrokken partijen en het bestuur van de Stichting. Indien dit niet binnen 6 weken leidt tot een voor alle partijen bij het geschil acceptabele oplossing, zullen geschillen worden voorgelegd aan de daartoe bevoegde rechtbank te Den Haag.

### **Artikel 42   Financiering Stichting**

De financiering van de Stichting is gebaseerd op een omslagstelsel waarbij de marktpartijen gezamenlijk een jaarlijks te bepalen percentage (2023: 0,65% ) van de consumentbestedingen aan Diensten (exclusief BTW) binnen de reikwijdte van deze Gedragscode afdragen aan de Stichting (hierna: "de afdracht").

Alle bloedgroepen betalen een deel van de afdracht in de volgende verhouding:

Operators: 42/100  
Dienstverleners: 10/100  
Content Providers: 48/100

Voorbeeld: in 2023 betalen de Operators  $0,65 * 42/100 = 0,273\%$  van de consumentbesteding aan de Stichting.

De Operators betalen hun deel direct aan de Stichting.

De Dienstverleners brengen 48/100 van de afdracht in rekening aan de Content Providers, die gehouden zijn dit te betalen. De Dienstverleners betalen de afdracht van de Content Providers door aan de Stichting, tezamen met hun eigen afdracht.

De stichting factureert de Dienstverleners op basis van de rapportage door de Dienstverleners zoals beschreven in artikel 7.1.e of op basis van een maandelijks rapportage van de consumentenomzet door de Dienstverlener.

De Operators rapporteren maandelijks de consumentbesteding per Dienstverlener aan de stichting. Op basis van deze rapportage maakt de Stichting een factuur op.

Deze financieringsmethode start op 1 juli 2023.

### **Artikel 43 Reikwijdte van de Gedragcode**

Deze Gedragcode heeft uitsluitend betrekking op Diensten die door de Operator in rekening worden gebracht bij de Eindgebruiker met uitzondering van:

- Gratis Diensten of op Diensten die op een andere wijze door de consument worden betaald
- Diensten aangeboden door de Operator
- Betalingen voor App stores en Diensten die door de Operator als zodanig zijn aangewezen.
- Diensten die worden geleverd in een directe contractuele relatie tussen Operator en Content Provider en die buiten de uitsluiting vallen zoals beschreven in Artikel 3.L van de PSD/2

## **Bijlage 1: Verplichte informatie bij registratie Content Providers**

### **1. Instructies**

Geef volledig antwoord op en informatie over alle onderstaande vragen. Voor elk antwoord dat meer ruimte vereist dan is voorzien verzoeken we u het volledige antwoord op een afzonderlijk blad bij te voegen. Gelieve alle gevraagde aanvullende documenten met deze volledig ingevulde en naar behoren ondertekende reactie mee te sturen. Dit Informatieblad met Klantgegevens moet zijn voorzien van een handgeschreven handtekening van de daartoe gemachtigde ondertekenaar(s). Digitale of elektronische handtekeningen worden niet geaccepteerd.

Het Loket behandelt de Klantgegevens die op basis van dit Informatieblad worden verstrekt als strikt vertrouwelijk en verwerkt de verstrekte informatie in overeenstemming met de toepasselijke wetgeving (in het bijzonder de wetgeving inzake gegevensbescherming). Het Loket handhaaft passende en voldoende technische en organisatorische maatregelen om de informatie te beschermen tegen toevallig verlies, vernietiging, beschadiging, wijziging, ongeoorloofde openbaarmaking of toegang.

### **2. Informatie over de onderneming\***

Volledige naam van de klant:

Vestigingsadres inclusief plaats, (staat) en postcode:

Telefoon:

E-mailadres kantoor:

Website:

Telefoon:

E-mailadres kantoor:

Correspondentieadres inclusief plaats, (staat) en postcode:

Btw-identificatienummer (voor EU-klanten):

Website:

MOSS-nummer (verplicht voor niet-EU-klanten):

Belastingidentificatienummer (voor niet-EU-klanten):

Jaar van oprichting:

Registratienummer van de onderneming:

Bedrijfsregister/Registratieautoriteit:

Beschrijving van de activiteiten van de klant:

Verwante organisaties:

### **3. Gegevens bankrekening\*\***

Afhankelijk van het land van dienstverlening maken wij de uitbetalingen over in euro's of in de lokale valuta. Voor de landen van dienstverlening waar we in de lokale valuta uitbetalen, maken we het bedrag over op de hieronder vermelde primaire rekening (tenzij u ons de gegevens van uw vreemde valutarekening aanlevert). De uitbetaling in de lokale valuta wordt door uw bank automatisch omgerekend in euro's.

#### *1. Primaire rekening (EUR)*

Naam bank

Begunstigde (naam rekeninghouder moet gelijk zijn aan de naam van de klant)

Rekeningnummer

Routeringsnummer

IBAN

BIC/SWIFT/ABA

#### *2. Secundaire rekeningen (anders dan EUR)*

A.

Valuta

Begunstigde (naam rekeninghouder moet gelijk zijn aan de naam van de klant)

Rekeningnummer  
Routeringsnummer  
IBAN  
BIC/SWIFT/ABA  
B.

Valuta  
Begunstigde (naam rekeninghouder moet gelijk zijn aan de naam van de klant)  
Rekeningnummer  
Routeringsnummer  
IBAN  
BIC/SWIFT/ABA

C.  
Valuta  
Begunstigde (naam rekeninghouder moet gelijk zijn aan de naam van de klant)  
Rekeningnummer  
Routeringsnummer  
IBAN  
BIC/SWIFT/ABA

D.  
Andere rekeningen (gelieve informatie aan te leveren zoals hierboven)

**4. Persoon met uitvoerende bevoegdheid (bijv. CEO, President, Directeur, enz.)\***

Voornaam  
Achternaam  
Geboortedatum  
Functie/titel  
Tekenbevoegdheid  
Woonadres  
Nationaliteit  
E-mailadres  
Rechtstreeks telefoonnummer  
Mobiel nummer

Voornaam  
Achternaam  
Geboortedatum  
Functie/titel  
Tekenbevoegdheid  
Woonadres  
Nationaliteit  
E-mailadres  
Rechtstreeks telefoonnummer  
Mobiel nummer

Voornaam  
Achternaam  
Geboortedatum  
Functie/titel  
Tekenbevoegdheid  
Woonadres  
Nationaliteit  
E-mailadres  
Rechtstreeks telefoonnummer  
Mobiel nummer

Voornaam  
Achternaam

Geboortedatum  
Functie/titel  
Tekensbevoegdheid  
Woonadres  
Nationaliteit  
E-mailadres

Rechtstreeks telefoonnummer  
Mobiel nummer

## 5. Uiteindelijke begunstigen

Lever informatie aan over ALLE directe en indirecte uiteindelijke begunstigen (UBO's) van de klant.<sup>2</sup>

*UBO A.*

Voornaam \*  
Achternaam \*  
Woonadres \*\*  
Postcode \*\*  
Plaats \*\*  
Land \*\*  
Nationaliteit \*\*

*UBO B.*

Voornaam \*  
Achternaam \*  
Woonadres \*\*  
Postcode \*\*  
Plaats \*\*  
Land \*\*  
Nationaliteit \*\*

*UBO C.*

Voornaam \*  
Achternaam \*  
Woonadres \*\*  
Postcode \*\*  
Plaats \*\*  
Land \*\*  
Nationaliteit \*\*

*UBO D.*

Voornaam \*  
Achternaam \*  
Woonadres \*\*  
Postcode \*\*  
Plaats \*\*  
Land \*\*  
Nationaliteit \*\*

[voetnoot]

---

<sup>2</sup> Directe UBO: Een natuurlijk persoon die 25% +1 aandelen of een aandelenbezit van meer dan 25% in de entiteit heeft. Indirecte UBO: De natuurlijke personen die directe of indirecte zeggenschap uitoefenen over de juridische entiteit die meer dan 25% van de aandelen of stemrechten in de entiteit heeft. Een persoon of entiteit wordt geacht "zeggenschap" te hebben wanneer die persoon of entiteit direct of indirect meer dan 50% van de aandelen of stemrechten bezit. Zo niet, dan kan de UBO op basis van deze criteria worden vastgesteld: de natuurlijke personen die tot het hoogste managementniveau behoren, worden beschouwd als de UBO van de entiteit.



## 6. Documenten

Met betrekking tot de UBO gelieve bij te voegen:

- Kopie van een officieel identiteitsbewijs \*\*
- Bewijs van begunstigd eigenaarschap \*\*
- Anders \*\*

Met betrekking tot de Klant gelieve aan te leveren\*\*:

- Oprichtingsakte
- Uittreksel uit het bedrijfsregister, inclusief vertaling in het Engels.
- Kopie (paspoort) en energierekening voor elke wettelijke vertegenwoordiger.
- Bewijs dat de klant bankrekeninghouder is.
- Machtiging / Volmacht van de persoon die dit formulier ondertekent en optreedt voor de entiteit.
- Ondertekend organigram van het bedrijf met een beschrijving van het juridisch, compliance en technisch personeel.

Gelieve informatie aan te leveren over uw product en referenties. Alle documenten ter ondersteuning van uw voorstel zijn welkom, maar moeten in ieder geval \*\* bevatten:

- Referenties van een andere Gateway, Operator of Verkoopkanaal.
- Referenties van twee compliance auditors.
- Beschrijving van de diensten die buiten Nederland worden aangeboden.
- Marketingplan (marketingmix, budget en verkoopkanalen).
- Beschrijf de KPI's die gedeeld worden met het Loket op het gebied van fraudemanagement.
- Beschrijving van het product/voorbeeld.
- Inhoud van het portal.
- Licentiecontract
- Prijscategorie (eenmalig, wekelijks of maandelijks).

Hierbij wordt verklaard dat naar mijn/ons beste weten alle in deze Klantgegevens verstrekte informatie juist en volledig is op de vermelde datum. Elke wijziging in de verstrekte informatie wordt onverwijld bijgewerkt.

*Handtekening*

Handtekening van de persoon die dit formulier indient

*Naam*

Naam van de persoon die dit formulier indient (afdrukken)

Datum ondertekening

MM DD JJ

\*Gedeeld met Gateway

\*\*Niet gedeeld met Gateway

## **Bijlage 2: Verplichte informatie Dienstenoverzicht**

- a. Naam en voornaamste kenmerken van de Dienst;
- b. Tarief;
- c. Frequentie en tijdseenheid, indien van toepassing;
- d. Datum en tijdstip van het afnemen van de Dienst(en);
- e. Op welke wijze de Eindgebruiker zich kan afmelden voor de Dienst, indien van toepassing;
- f. De naam waarmee de Content Provider van de Dienst staat ingeschreven in de KvK (inclusief de eventuele gebruikte handelsnaam dan wel merknaam);
- g. Het nummer waarmee de Content Provider van de Dienst staat ingeschreven bij de Stichting.
- h. Een link naar de website van de Dienst ([www.XYZ.nl](http://www.XYZ.nl));
- i. Een link naar het bevestigingsscherm, indien van toepassing;
- j. De shortcode, indien van toepassing;
- k. Een link naar de website van de Content Provider die leidt naar correcte en adequate informatie op de website van de Content Provider waar primair en direct duidelijk leesbaar de volgende (bereikbaarheids)gegevens staan vermeld:
  - het Nederlandse telefoonnummer (maximaal de gebruikelijke belkosten);
  - het e-mailadres van de helpdesk;
  - het adres van vestiging en, indien dit afwijkt van het adres van vestiging, het bezoekadres;
  - het KvK- en btw-nummer;
  - de naam waarmee de Content Provider staat ingeschreven in de KvK (inclusief de eventuele gebruikte handelsnaam dan wel merknaam);
  - het registratienummer van de Content Provider bij de Stichting;
  - Voor een buitenlandse entiteit geldt tevens het buitenlandse KvK nummer alsmede het land van de betreffende KvK.
- l. Contactgegevens van de helpdesk van de Content Provider, tenminste een e-mailadres en/of Nederlands telefoonnummer (maximaal de gebruikelijke belkosten).

### **Bijlage 3: Lijst met niet toegestane en 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 = € (bijvoorbeeld € 0,70)  
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

#### Bijlage 4: Format Bevestigingsscherm Eenmalige Mobiel Internet Dienst

Het Bevestigingsscherm dient schermvullend in een eigen window getoond te worden, waarbij minimaal de onderstaande items 1 t/m 9 zonder scrollen zichtbaar zijn. I-framing van het Bevestigingsscherm is niet toegestaan.

1	Logo/Merknaam
1a	Betalen via uw mobiele telefoonrekening.
2	Dienstnaam: Your Content
3	Prijs: € 5,00
4	Type: Eenmalige betaling
5	Voor: Onbeperkte toegang voor 1 dag Levering dienst: Direct na bestelling
6	<div style="display: inline-block; border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 5px;">Betalen</div> <div style="display: inline-block; border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 5px; margin-left: 20px;">Annuleren</div>
7	Helpdesk: <a href="#">Help</a>
8	Het afnemen van deze dienst houdt in dat je afstand doet van je herroepingsrecht.
9	Prijs is incl. BTW en ex. kosten mobiel internet. Jonger dan 18 jaar? Vraag toestemming ouders.
10	Ik ga akkoord met de voorwaarden ( <a href="#">privacy</a> ) <a href="#">voorwaarden</a>
11	Meer info over betalingen via de mobiele telefoonrekening vind je op <a href="#">payinfo.nl</a>
12	Gedragscode voor betaalde SMS- en Mobiel Internet Diensten van toepassing
13	Aanbieder: Identiteit en (indien van toepassing) handelsnaam Geografisch adres (adres waar aanbieder feitelijk kantoor houdt) Telefoonnummer Faxnummer (indien beschikbaar) E-mailadres
14	<a href="#">Klik hier om deze pagina op te slaan</a>

1. Het logo van de Stichting conform de Template of het goedgekeurde logo van de Dienst of Content Provider of de merknaam in banner format.
  - a. Bij een afwijkend format wordt conform de Template eveneens een tagline getoond. Dit betreft de tekst "Betalen via uw mobiele telefoonrekening".
2. Vermelding "Dienstnaam:" de naam van de Dienst of het product. Hier dient tevens uit te blijken welke content categorie het betreft zoals games, ringtones, dance ringtones, wallpapers, video, chat etc. De naam van de Dienst en/of de omschrijving van het product dient consequent in lijn te zijn met het logo en merknaam van de

- site en ook met het aan het Bevestigingsscherm voorafgaande scherm of schermen, waarin de Eindgebruiker wordt uitgenodigd tot het doen van een aankoop.
3. Vermelding van de "Prijs:" de prijs in Euro's, bijv. €1,50.
  4. Vermelding van de tekst "Eenmalige betaling".
  5. Vermelding van de tekst "Voor:" gevolgd door een vermelding van de hoeveelheid in aantal en/of duur van de aankoop.
  6. De betalen en annuleren button conform de Template.
  7. Helpdesk (link) die leidt naar correcte en adequate informatie op de mobiele website van de Content Provider waar primair en direct duidelijk leesbaar de volgende (bereikbaarheids)gegevens staan vermeld:
    - a. het Nederlandse telefoonnummer (maximaal de gebruikelijke belkosten),
    - b. het e-mailadres van de helpdesk,
    - c. het bezoekadres en
    - d. het KvK- en btw-nummer alsmede
    - e. de naam waarmee de Content Provider staat ingeschreven in de KvK
    - f. (inclusief de eventuele gebruikte handelsnaam dan wel merknaam).
    - g. Voor een buitenlandse entiteit geldt tevens het buitenlandse KvK nummer, alsmede het land van de betreffende KvK.
  8. Vermelding van de volgende tekst: Het afnemen van deze dienst houdt in dat je afstand doet van je herroepingsrecht. Indien er een herroepingsrecht van toepassing is, wordt de termijn vermeldt, bijvoorbeeld: termijn herroepingsrecht 14 dagen na betaling
  9. Vermelding van de volgende tekst conform de Template: "Prijs is incl. BTW en ex. kosten mobiel internet. "Jonger dan 18 jaar? Vraag toestemming ouders".
  10. Vermelding van de tekst "Ik ga akkoord met de voorwaarden" gevolgd door de link naar de voorwaarden. Daarnaast dient een link naar de privacyverklaring bedoeld in artikel 9 lid 2 van de Gedragscode te worden opgenomen en de vermelding dat de Eindgebruiker in voorkomende gevallen ook instemt met de doorgifte van zijn mobiel nummer aan de Dienstverlener en de Content Provider.
  11. Vermelding van de volgende tekst conform de Template: "Meer info over betalingen via de mobiele telefoonrekening vind je op [payinfo.nl](http://payinfo.nl)".
  12. Link naar de Gedragscode.
  13. Vermelding van de "Aanbieder:" de naam waarmee de Content Provider van de Dienst staat ingeschreven in de KvK (inclusief de eventuele gebruikte handelsnaam), alsmede de overige gegevens zoals opgenomen in bovenstaand format.
  14. Link "Klik hier om deze pagina op te slaan". Deze pagina dient door een Eindgebruiker te kunnen worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager. Een scherm waarop een e-mailadres ingevuld kan worden door de Eindgebruiker waarna de inhoud van het Bevestigingsscherm per email wordt verstuurd naar de Eindgebruiker is ook in overeenstemming met deze code.

## Bijlage 5: Format Bevestigingsscherm Mobiel Internet Abonnementdienst

Hetzelfde als het Bevestigingsscherm voor Eenmalige Mobiel Internet (**bijlage 4**), behalve dat:

- achter "Type" wordt vermeld: Abonnement;  
achter "Voor" wordt vermeld: de hoeveelheid in aantal en/of duur van de aankoop. Voorbeelden van een juiste prijsvermelding zijn:  
Voor: 3 items per week  
Voor: 5 credits per maand  
Voor: onbeperkte downloads per maand  
Voor: onbeperkte toegang per week
- achter "Dienstnaam": Bij abonnementen waarbij een eerste periode gratis is, wordt hier tevens de ingangsdatum vermeld, bijvoorbeeld: betaling start op: 1-4-2015.
- na "Voor" dient, indien van toepassing, een vermelding te worden toegevoegd van de minimale duur van het abonnement, bijvoorbeeld als volgt: "minimale duur: 1 week."
- de vermelding van de prijs als volgt gebeurt:  
De prijs in Euro's, bijv. €1,50.  
De prijs dient op weekbasis vermeld te worden.  
Indien de afrekening op maandbasis gebeurt, dient de prijs op maandbasis benoemd te worden.

Tarifiering per click is nadrukkelijk niet toegestaan.

Voorbeelden van een juiste prijsvermelding zijn:

Prijs: € 5,00 per week  
Prijs: € 5,00 per maand  
Prijs: € 10,00 per maand  
Prijs: € 5,00 per week

- Indien de kosten per week worden vermeld bij punt 3 van bijlage 4, worden de kosten per maand aan punt 9 toegevoegd.

## Bijlage 6: Format Alternatief Bevestigingsscherm Goedgekeurde Eenmalige Mobiel Internet Dienst

Het bevestigingsscherm dient schermvullend in een eigen window getoond te worden, waarbij minimaal de onderstaande items 1 t/m 9 zonder scrollen zichtbaar zijn. I-framing van het Bevestigingsscherm is niet toegestaan.

1	< Terug	Betalen via uw mobiele telefoonrekening.
2a	Brand/dienstnaam	
2b	Promotionele uiting	
2c	Content type/categorie	
3	Prijs: € 5,00	
4	Type: Eenmalige betaling	
5		
6	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;">Betalen</div>	
7	Helpdesk: <a href="#">Help</a>	
8	Het afnemen van deze dienst houdt in dat je afstand doet van je herroepingsrecht.	
9	Prijs is incl. BTW en ex. kosten mobiel internet. Jonger dan 18 jaar? Vraag toestemming ouders.	
10	Ik ga akkoord met de voorwaarden ( <a href="#">privacy</a> ) <a href="#">voorwaarden</a>	
11	Meer info over betalingen via de mobiele telefoonrekening vind je op <a href="#">payinfo.nl</a>	
12	Gedragcode voor betaalde SMS- en Mobiel Internet Diensten van toepassing	
13	Aanbieder: Identiteit en (indien van toepassing) handelsnaam Geografisch adres (adres waar aanbieder feitelijk kantoor houdt) Telefoonnummer Faxnummer (indien beschikbaar) E-mailadres	
14	<a href="#">Klik hier om deze pagina op te slaan</a>	

1. De tekst terug conform template en de tekst "Betalen via uw mobiele telefoonrekening".
2.
  - a. Vermelding van de naam van de Dienst of het product. De naam van de Dienst en/of de omschrijving van het product dient consequent in lijn te zijn met het logo en merknaam van de site en ook met het aan het Bevestigingsscherm voorafgaande scherm of schermen, waarin de Eindgebruiker wordt uitgenodigd tot het doen van een aankoop;
  - b. Promotionele uiting;
  - c. De contentcategorie die het betreft zoals: games, video, streaming etc.
3. Vermelding van de "Prijs:" de prijs in Euro's, bijv. €1,50.
4. Vermelding van de tekst "Eenmalige betaling".
5. De betalen button conform het Template.

8. Indien er een herroepingsrecht van toepassing is, wordt de termijn vermeldt, bijvoorbeeld: termijn herroepingsrecht 14 dagen na start abonnement. De overige elementen zijn gelijk aan hetgeen vermeld in bijlage 4.

Het is toegestaan dit scherm in landscape te tonen mits punt 1 t/m 9 van het bevestigingsscherm zonder scrollen zichtbaar zijn.



## **Bijlage 7: Format Bevestigingsscherm Goedgekeurde Mobiel Internet Abonnementdienst**

Hetzelfde als het bevestigingsscherm uit bijlage 6, behalve dat:

- achter "Type" wordt vermeld: Abonnement;  
Voorbeelden van een juiste prijsvermelding zijn:  
Voor: 3 items per week  
Voor: 5 credits per maand  
Voor: onbeperkte downloads per maand  
Voor: onbeperkte toegang per week
- achter "Dienstnaam": Bij abonnementen waarbij een eerste periode gratis is, wordt hier tevens de ingangsdatum vermeld, bijvoorbeeld: betaling start op: 1-4-2023.
- de vermelding van de prijs als volgt gebeurt:  
De prijs in Euro's, bijv. €1,50.  
De prijs dient op weekbasis vermeld te worden.  
Indien de afrekening op maandbasis gebeurt, dient de prijs op maandbasis benoemd te worden.

Tarifiering per click is nadrukkelijk niet toegestaan.

Voorbeelden van een juiste prijsvermelding zijn:

Prijs: € 5,00 per week

Prijs: € 5,00 per maand

Prijs: € 10,00 per maand

Prijs: € 5,00 per week

- Indien de kosten per week worden vermeld bij punt 3, worden de kosten per maand aan punt 9 van het bevestigingsscherm toegevoegd.

Het is toegestaan dit scherm in landscape te tonen mits punt 1 t/m 9 van het bevestigingsscherm zonder scrollen zichtbaar zijn.

## Bijlage 8: Format Welkomsscherm Mobiel Internet Dienst

Logo/merknaam	1
De aanmelding op 'dienstnaam' is gelukt.	2
Ga verder	3
Voor een overzicht van alle betalingen en afmelden ga naar: <a href="http://www.payinfo.nl">www.payinfo.nl</a>	4
(privacy)voorwaarden	5
Helpdesk: <a href="http://www.hollandbv.nl">www.hollandbv.nl</a>	6

1. Het logo van Dienst dan wel Content Provider of de merknaam in banner format.
2. De tekst "De aanmelding op 'dienstnaam' is gelukt".
3. Keuze button "Ga Verder" welke als link naar een vervolgpagina van de Dienst verwijst. Het verder gaan mag niet worden bepaald of beïnvloed worden door een aflopende timer.
4. Een verwijzing naar de (mobiele) internetpagina als bedoeld in artikel 12, eerste lid van deze Gedragscode, met daarbij de vermelding dat daar ook de afmeldinformatie en overzicht van betalingen beschikbaar is.
5. Vermelding van de tekst "Ik ga akkoord met de voorwaarden" gevolgd door een link naar de voorwaarden. Daarnaast dient een link naar de privacyverklaring bedoeld in artikel 9 lid 2 van de Gedragscode te worden opgenomen en de vermelding dat de Eindgebruiker in voorkomende gevallen ook instemt met de doorgifte van zijn mobiel nummer aan de Dienstverlener en de Content Provider.
6. Helpdesk (link) die leidt naar correcte en adequate informatie op de mobiele website van de Content Provider waar primair en direct duidelijk de volgende (bereikbaarheids)gegevens staan vermeld: het Nederlandse telefoonnummer (maximaal de gebruikelijke belkosten), het e-mailadres van de helpdesk, het bezoekadres en het KvK- en btw-nummer alsmede de naam waarmee de Content Provider staat ingeschreven in de KvK (inclusief de eventuele gebruikte handelsnaam). Voor een buitenlandse entiteit geldt tevens het buitenlandse KvK nummer alsmede het land van de betreffende KvK.

## Bijlage 9: Format Afmeldscherm Mobiel Internet Dienst

Logo/merknaam	1
Afmelden van abonnement:	2
Dienstnaam: 'dienstnaam'	3
Prijs per week: € 5,00	4
Naam Content Provider: Holland BV (12logo)	5
Klik op "akkoord" om de afmelding van de abonnementsdienst te bevestigen	6
Akkoord        Annuleren	7
Helpdesk: <a href="http://www.hollandbv.nl">www.hollandbv.nl</a>	8
Terug	9

1. Het logo van de Dienst dan wel Content Provider of de merknaam in banner format.
2. Vermelding dat het abonnement op de Dienst wordt opgezegd.
3. Vermelding van de dienstnaam. Hier dient tevens uit te blijken welke content categorie het betreft zoals: games, video, streaming etc.
4. De prijs van de Dienst dient op weekbasis te worden vermeld. In het geval de afrekening op maandbasis gebeurt, dient de prijs en het aantal Content items op maandbasis benoemd te worden.
5. De naam waarmee de Content Provider van de dienst staat ingeschreven in de KvK (inclusief de eventuele gebruikte handelsnaam).
6. Vermelding: "Klik op "Akkoord" om de afmelding van de abonnementsdienst te bevestigen".
7. Zie met betrekking tot de regels die gelden voor de "akkoord"- en "annuleren"- de regels die op grond van de Template gelden voor de "betalen"- en "annuleren" button.
8. Helpdesk (link) die leidt naar correcte en adequate informatie op de mobiele website van de Content Provider waar primair en direct duidelijk leesbaar de volgende (bereikbaarheids)gegevens vermeld staan: het Nederlandse telefoonnummer (maximaal de gebruikelijke belkosten), het e-mailadres van de helpdesk, het vestigingsadres en het KvK- en btw-nummer alsmede de naam waarmee de Content Provider staat ingeschreven in de KvK (inclusief de eventuele gebruikte handelsnaam). Voor een buitenlandse entiteit geldt tevens het buitenlandse KvK nummer alsmede het land van de betreffende KvK.
9. Terug link naar de voorgaande mobiele internetpagina.

**Bijlage 10: Format Afmeldbevestigingsscherm Mobiel Internet Dienst**

Logo/merknaam	1
De afmelding op 'dienstnaam' is gelukt.	2
<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; display: inline-block;">Ga verder</div>	3

1. Het logo van de Dienst dan wel Content Provider of de merknaam in banner format.
2. De tekst "De afmelding van 'dienstnaam' is gelukt".
3. Keuze button "Ga Verder".

## **Bijlage 11: Regeling verwerking persoonsgegevens ter uitvoering van de Gedragscode voor betaalde SMS- en Mobiel Internet Diensten**

### **PARTIJEN:**

1. de Stichting Gedragscodes Mobiele Diensten, gevestigd te Leiden aan de Witte Singel 103 A 2313AA
2. , hierna: de "**Stichting**";

en

3. Iedere Deelnemer en iedere overige Partij bij de Gedragscode voor betaalde SMS- en Mobiel Internet Diensten ("**Gedragscode**"), waaronder de in de Gedragscode bedoelde Operators, Dienstverleners en Content Providers, hierna: de "**Partijen bij de Gedragscode**";

gezamenlijk te noemen "Partijen" en ieder afzonderlijk ook als "Partij",

### **OVERWEGENDE DAT:**

- A. Partijen ter uitvoering van de Gedragscode persoonsgegevens verwerken in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (2016/679/EU, "**AVG**"), welke verwerkingen zijn omschreven in Bijlage 11-1;
- B. Partijen de voorwaarden voor en rolverdeling ten aanzien van deze verwerkingen in deze Regeling vastleggen;
- C. De begrippen in deze Regeling die met een hoofdletter zijn geschreven dezelfde betekenis hebben als deze begrippen in de Gedragscode;

### **ZIJN HET VOLGENDE OVEREENGEKOMEN:**

1. Toepasselijkheid Regeling
  - 1.1 Deze Regeling maakt onderdeel uit van de Gedragscode. Partijen bij de Gedragscode zijn derhalve aan deze Regeling gebonden.
  - 1.2 De Bijlagen bij deze regeling maken onderdeel uit van de Regeling.
2. Verwerking Persoonsgegevens
  - 1.1 Bijlage 11-1 bevat een overzicht van de verwerkingen waarop deze Regeling van toepassing is, waarbij per verwerking onder meer is aangegeven welke persoonsgegevens worden verwerkt, voor welke verwerkingsdoeleinden, wie daarvoor verantwoordelijk is, en welke bijzondere voorwaarden daarvoor gelden.
  - 1.2 Partijen verwerken persoonsgegevens in het geval van voornoemde verwerkingen alleen op de wijze en onder de voorwaarden zoals in Bijlage 11-1 en deze Regeling is vastgelegd.
  - 1.3 De in Bijlage 11-1 opgenomen verwerkingen worden noodzakelijk geacht voor (i) de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van consumenten en marktdeelnemers bij het tegengaan van misleidende handelspraktijken bij het

aanbieden en leveren van SMS- en Mobiel Internet Diensten (ii) het daaruit voortvloeiende belang van een effectieve handhaving van de Gedragscode en effectief toezicht op de naleving van de Gedragscode door het Loket, en (iii) het individuele belang van Eindgebruikers om de rechten die zij op grond van de Gedragscode hebben te kunnen uitoefenen.

## 2. Algemene bepalingen verwerkingen persoonsgegevens

### Toepasselijkheid AVG

- 2.1 Partijen staan er jegens elkaar voor in dat zij zich bij het verwerken van persoonsgegevens houden aan de AVG en eventuele andere toepasselijke privacy wet- en regelgeving.
- 2.2 Partijen verstrekken elkaar op verzoek alle informatie die nodig is om aantoonbaar te maken dat de verplichtingen op grond van de AVG worden nageleefd, voor zover het in Bijlage 11-1 bedoelde verwerkingen betreft waarbij de betreffende Partijen over en weer betrokken zijn.

### Verwerkers en Gemachtigde personen

- 2.3 Indien een Partij (een) verwerker(s) als bedoeld in de AVG inschakelt ten behoeve van een verwerking van persoonsgegevens waarop deze Regeling van toepassing is, zal de betreffende Partij voldoen aan het bepaalde in 28 lid 1 en 3 en 29 van de AVG en ervoor zorgdragen dat de verwerker zich ertoe verbindt de persoonsgegevens uitsluitend conform de voorwaarden van deze Regeling en de AVG te verwerken en dat de verwerker dezelfde verplichtingen op zich neemt als op grond van de Regeling voor Partijen gelden.
- 2.4 Partijen waarborgen dat de toegang tot de persoonsgegevens is beperkt tot personen die daartoe gemachtigd zijn ("**Gemachtigde personen**") en voor zover dit nodig is voor het verwerken van persoonsgegevens conform deze Regeling. Partijen treffen maatregelen om ervoor te zorgen dat de Gemachtigde personen uitsluitend gegevens verwerken in opdracht van de verantwoordelijke Partij en conform deze Regeling en de AVG en dat zij contractueel aan geheimhouding van de persoonsgegevens gebonden zijn.
- 2.5 Indien Partijen persoonsgegevens (laten) verwerken in landen buiten de EER, is dit uitsluitend toegestaan voor zover de AVG dit toestaat en conform de voorwaarden die de AVG daaraan stelt.

### Informatie aan Eindgebruikers

- 2.6 De Operators en Content Providers staan ervoor in dat zij Eindgebruikers conform artikel 13 AVG informeren over de verwerkingen die onder deze Regeling vallen.
- 2.7 Wanneer een Partij een verzoek van een Eindgebruiker ontvangt ten aanzien van de verwerking van zijn of haar persoonsgegevens, zal deze Partij ervoor zorgdragen dat de Eindgebruiker zijn of haar rechten effectief kan uitoefenen voor zover de betreffende Partij in staat is aan het verzoek te voldoen. Deze rechten betreffen het recht op inzage, correctie, aanvulling, verwijdering, afscherming of beperking, een recht van bezwaar en een recht op overdraagbaarheid van de eigen persoonsgegevens. Partijen bieden elkaar alle mogelijke ondersteuning die nodig mocht zijn bij het nakomen van een verplichting van een Partij met het oog op het beantwoorden van verzoeken van een Eindgebruiker.
- 2.8 Partijen dienen op duidelijke en eenvoudige wijze te communiceren waar de Eindgebruiker voor het uitoefenen van zijn of haar rechten terecht kan.

### Beveiligingsmaatregelen

- 2.9 Partijen zullen passende technische en organisatorische maatregelen treffen, in stand houden en indien nodig aanpassen om persoonsgegevens te beveiligen tegen een inbreuk in verband met persoonsgegevens als bedoeld in artikel 4(12) AVG (een "**Datalek**").
- 2.10 Bij het treffen van deze maatregelen zal rekening worden gehouden met de stand van de techniek, de uitvoeringskosten alsook met de aard, de omvang, de context en de verwerkingsdoeleinden en de eventuele risico's (qua mate van waarschijnlijkheid en ernst) van een Datalek voor de rechten en vrijheden van de betrokken personen.
- 2.11 Partijen zullen elkaar zo nodig bijstaan bij het nakomen van hun verplichtingen op het gebied van de beveiliging van persoonsgegevens.
- 2.12 Indien een Partij (een) verwerker(s) als bedoeld in de AVG inschakelt, zal deze Partij ervoor zorgdragen dat de verwerker minimaal hetzelfde niveau van beveiliging van persoonsgegevens toepast als de betreffende Partij en afdoende garanties biedt met betrekking tot het toepassen van passende technische en organisatorische maatregelen conform deze Regeling en de AVG.

### Verwerkingsregister

- 2.13 Partijen zullen ieder een verwerkingsregister bijhouden van alle categorieën van verwerkingsactiviteiten die zij in het kader van deze Regeling en de Gedragscode verrichten.
- 2.14 Dit register bevat minimaal de gegevens zoals vermeld in artikel 30(2) AVG.

### Geheimhouding

- 2.15 Partijen verplichten zich tot strikte geheimhouding van de persoonsgegevens waarvan zij in het kader van de uitvoering van de Gedragscode en deze Regeling kennisnemen.
- 2.16 Deze geheimhoudingsplicht kan slechts worden doorbroken wanneer een wettelijk voorschrift verplicht om gegevens te verstrekken en voor zover het verwerkingen betreft die op grond van deze Regeling en de AVG zijn toegestaan en rechtmatig zijn.
- 2.17 De geheimhoudingsplicht geldt zowel tijdens als na gebondenheid aan de Gedragscode.
- 2.18 Partijen waarborgen dat de Gemachtigde personen en/of eventuele door hen ingeschakelde (sub)verwerkers door middel van een overeenkomst gebonden zijn aan dezelfde geheimhoudingsverplichtingen als Partijen.

### Datalek

- 2.19 Een Partij informeert de andere Partijen zo snel mogelijk maar uiterlijk binnen 24 uur na ontdekking over ieder Datalek en ieder vermoeden van een Datalek voor zover het onder deze Regeling vallende verwerkingen betreft waarbij de betreffende Partijen over en weer betrokken zijn.
- 2.20 De betreffende Partij treft in de tussentijd alle mogelijke technische en organisatorische maatregelen om het Datalek te stoppen en/of te herstellen en verdere Datalekken te voorkomen.
- 2.21 De betreffende Partij zal de andere Partijen op de hoogte houden van eventuele nieuwe ontwikkelingen rondom het Datalek.
- 2.22 Indien er een verplichting bestaat om het Datalek te melden aan de Autoriteit Persoonsgegevens en/of de betrokkenen, zal de Partij bij wie zich het Datalek heeft voorgedaan aan deze verplichting(en) voldoen. Partijen zullen elkaar waar nodig bijstaan bij het nakomen van deze verplichtingen.

Bewaartermijn

2.23 Partijen zullen gegevens vernietigen na het verstrijken van de wettelijke bewaartermijn dan wel zodra er geen grondslag meer is om deze gegevens nog langer te bewaren, met inachtneming van de bewaartermijnen gesteld in de Gedragscode.

3. Aansprakelijkheid

3.1 Iedere Partij is aansprakelijk voor (het deel van) de in Bijlage 11-1 bedoelde verwerkingshandelingen die door de betreffende Partij of een door hem ingeschakelde verwerker worden verricht en vrijwaart de andere Partijen tegen claims van derden in verband met deze verwerkingshandelingen.

3.2 Een Partij is aansprakelijk voor een aan de Stichting of een andere Partij opgelegde bestuurlijke boete door de Autoriteit Persoonsgegevens als deze boete is opgelegd als gevolg van handelen of nalaten van de betreffende Partij in strijd met deze Regeling en/of handelen of nalaten in strijd met de AVG en eventuele andere toepasselijke privacywet- en regelgeving.

4. Overige bepalingen

4.1 Deze Regeling inclusief de uitvoering daarvan wordt beheerst door Nederlands recht.

4.2 Eventuele geschillen die tussen Partijen mochten ontstaan in verband met deze Regeling zullen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement waarin de gedaagde partij is gevestigd.



## BIJLAGE 11-1

### A. Transactiegegevens opgevraagd via [www.payinfo.nl](http://www.payinfo.nl) (art. 12 Gedragscode)

**Doel:** Iedere gebruiker van een mobiel telefoonnummer kan via de website van de Stichting, [www.payinfo.nl](http://www.payinfo.nl), een overzicht opvragen van alle Transacties die de gebruiker in de afgelopen drie maanden heeft verricht (art. 12 van de Gedragscode).

**Categorieën van betrokkenen:** Gebruikers van mobiele telefoonnummers.

**Verwerkte (persoons)gegevens:** mobiel telefoonnummer, kenmerken van de Transacties, waaronder de naam van de Dienst waarop de Transacties betrekking hebben, de kosten van de Dienst, de wijze van berekening daarvan, de datum van het afnemen van de Dienst en de naam van de Content Provider.

#### Proces van verwerking:

- (i) Een gebruiker verstrekt via de website van de Stichting de volgende gegevens als hij een Transactie-overzicht opvraagt: mobiel telefoonnummer;
- (ii) De sub i bedoelde gegevens worden door de Stichting middels een versleutelde verbinding doorgestuurd naar de Dienstverleners<sup>3</sup>;
- (iii) De betreffende Dienstverlener verstrekt eveneens middels een versleutelde verbinding het Transactieoverzicht aan de Stichting;
- (iv) De Stichting toont het Transactieoverzicht via een (mobiele) internetpagina aan de gebruiker.

**Verstrekker van de persoonsgegevens:** Gebruiker (stap i); Stichting (stap ii en iv); Dienstverlener (stap iii).

**Ontvanger van de persoonsgegevens:** Stichting (stap i en iii); Dienstverleners (stap ii); Gebruiker (stap iv).

**Verwerkingsverantwoordelijke:** Stichting.

**Bewaartermijn:** De Stichting verwijdert de persoonsgegevens twee uur na het opvragen daarvan door de gebruiker van het mobiele nummer.

**Delen van gegevens buiten EU:** Ja.<sup>4</sup>

#### Bijzondere bepalingen ter beveiliging van de persoonsgegevens:

- Om te waarborgen dat gegevens uitsluitend zichtbaar zijn voor de gebruiker van het mobiele nummer, ontvangt hij/zij na het invoeren van het mobiele nummer op de website van de Stichting een SMS-bericht met een vijf-letterig woord. Dit woord dient te worden ingevoerd op de website en pas daarna wordt de gevraagde informatie getoond.
- De server van de Stichting waarop de gevraagde informatie staat, is beperkt toegankelijk. Uitsluitend de systeembeheerder heeft toegang tot de server.

### B. Blokkeren en deblokkeren mobiele nummers via [www.payinfo.nl](http://www.payinfo.nl) (art. 13 Gedragscode)

<sup>3</sup> Hieronder wordt voor de toepassing van deze Bijlage 11-1A ook Vodafone verstaan.

<sup>4</sup> Ten behoeve van stap ii aan Dienstverleners die buiten de EU gevestigd zijn.

**Doel:** Iedere gebruiker van een mobiel telefoonnummer heeft de mogelijkheid om via de website van de Stichting, [www.payinfo.nl](http://www.payinfo.nl), het mobiele telefoonnummer te blokkeren zodat daarmee geen SMS- en Mobiel Internet Diensten meer kunnen worden afgenomen, alsmede de mogelijkheid om een dergelijke blokkade weer op te heffen (art. 13 van de Gedragscode).

**Categorieën van betrokkenen:** Gebruikers van mobiele telefoonnummers.

**Verwerkte (persoons)gegevens:** mobiel telefoonnummer, geschiedenis van de (de)blokkades op het telefoonnummer en of de wijziging door de gebruiker zelf of door de Operator is aangebracht.

**Proces van verwerking:**

- i Een gebruiker verstrekt via de website van de Stichting de volgende gegevens als hij een verzoek tot (de)blokkade indient: mobiel telefoonnummer;
- ii De sub i bedoelde gegevens worden door de Stichting binnen twee uur via een beveiligde verbinding doorgestuurd naar alle aangesloten Dienstverleners<sup>5</sup>;
- iii De betreffende Dienstverlener gebruikt de sub i bedoelde gegevens om aan het sub i bedoelde verzoek te voldoen.

**Verstrekker van de persoonsgegevens:** Gebruiker (stap i); Stichting (stap ii).

**Ontvanger van de persoonsgegevens:** Stichting (stap i); Dienstverleners (stap ii).

**Verwerkingsverantwoordelijken<sup>6</sup>:** Stichting (stap i en ii); Dienstverleners (stap iii).

**Bewaartermijn:** De persoonsgegevens worden bewaard zolang dat nodig is om uitvoering te geven aan het verzoek van de gebruiker van het mobiele telefoonnummer. De Stichting bewaart de gegevens maximaal twee uur na ontvangst van het verzoek van de gebruiker van het mobiele telefoonnummer.

**Delen van gegevens buiten EU:** Ja.<sup>7</sup>

**Bijzondere bepalingen ter beveiliging van de persoonsgegevens:**

- De gebruiker van het mobiele nummer ontvangt na het invoeren van het mobiele nummer op de website van de Stichting een SMS-bericht met een vijf-letterig woord.
- De server van de Stichting waarop de gevraagde informatie staat is beperkt toegankelijk. Uitsluitend de systeembeheerder heeft toegang tot de server.

---

<sup>5</sup> Hieronder wordt voor de toepassing van deze Bijlage 11-1B ook Vodafone verstaan.

<sup>6</sup> Iedere partij is steeds zelfstandig verantwoordelijk voor de door hem verrichte verwerkingen in de betreffende stap van het proces van verwerking. Dit geldt eveneens voor onderdelen C, D en E van deze Bijlage.

<sup>7</sup> Ten behoeve van stap ii aan Dienstverleners die buiten de EU gevestigd zijn.

### C. Refunds (art. 36 lid 3 en 4 Gedragscode)

**Doel:** Het geven van uitvoering aan een uitspraak van de Commissie Handhaving waarin aan de Content Provider de verplichting wordt opgelegd gebruikers te compenseren voor het afnemen van Diensten die in strijd met de Gedragscode zijn aangeboden of geleverd.

**Categorieën van betrokkenen:** Gebruikers van mobiele telefoonnummers die recht hebben op de hiervoor bedoelde compensatie.

**Verwerkte (persoons)gegevens:** mobiel telefoonnummer, naam, woonplaats, bankgegevens.

#### Proces van verwerking:

- (i) De Dienstverlener<sup>8</sup> verstrekt de Stichting een lijst met mobiele telefoonnummers van de getroffen gebruikers.
- (ii) Er wordt een SMS-bericht gestuurd naar deze gebruikers om hen erop te wijzen dat ze recht hebben op een vergoeding/refund; Dit SMS-bericht wordt verzonden door de Dienstverlener, maar kan ook door de Operator verzonden worden<sup>9</sup>.
- (iii) Een gebruiker verstrekt via de website van de Stichting de volgende gegevens als hij een compensatieverzoek indient: mobiel telefoonnummer, achternaam en bankrekeningnummer;
- (iv) De sub iii bedoelde gegevens worden door de Stichting via een beveiligde verbinding verstrekt aan de betreffende Dienstverlener<sup>8</sup>;
- (v) De Dienstverlener gebruikt de sub iii bedoelde gegevens om aan het in sub ii bedoelde compensatieverzoek te voldoen.

**Verstrekker van de persoonsgegevens:** Dienstverlener<sup>9</sup> (stap i); Gebruiker (stap iii); Stichting (stap iv).

**Ontvanger van de persoonsgegevens:** Stichting (stap i en iii); Dienstverlener (stap iv), Operator (stap ii, indien van toepassing).

**Verwerkingsverantwoordelijke:** Stichting (stap iii en iv); Operator (stap ii, indien van toepassing); Dienstverlener (stap i; ii en v).

**Bewaartermijn:** De persoonsgegevens worden door de Stichting een jaar bewaard om vragen en/of klachten van gebruikers over de uitvoering van een compensatieverzoek te kunnen afhandelen. De Dienstverlener en, indien van toepassing, de Operator gebruiken de persoonsgegevens zo lang dat nodig is voor de in stap ii en v bedoelde doeleinden.

**Delen van gegevens buiten EU:** Ja.<sup>10</sup>

**Bijzondere bepalingen ter beveiliging van de persoonsgegevens:** De server van de Stichting waarop de gevraagde informatie staat is beperkt toegankelijk. Uitsluitend de systeembeheerder heeft toegang tot de server.

---

<sup>8</sup> Hieronder wordt voor de toepassing van deze Bijlage 11-1C ook Vodafone verstaan.

<sup>9</sup> Het betreft hier een derdenverstrekking.

<sup>10</sup> Ten behoeve van stap ii aan Dienstverleners die buiten de EU gevestigd zijn.

#### **D. Opvragen logfiles (art. 33 lid 10 Gedragscode)**

**Doel:** De Stichting (het Loket) kan op grond van art. 33 lid 10 Gedragscode logfiles opvragen bij Dienstverleners, Content Providers en Operators om te beoordelen of een Dienst in overeenstemming met de Gedragscode wordt aangeboden en geleverd.

**Categorieën van betrokkenen:** Gebruikers van mobiele telefoonnummers.

**Verwerkte (persoons)gegevens:** Mobiel telefoonnummer, naam Dienst, tarief, datum, tijd, inhoud van het/de bericht(en).

**Proces van verwerking:**

- (i) Het Loket stuurt een verzoek aan een Dienstverlener, Content Provider of Operator;
- (ii) De logfiles worden via een beveiligde verbinding aan de Stichting toegezonden;
- (iii) Het Loket gebruikt de gegevens voor controle; analyse en handhaving.

**Verstrekker van de persoonsgegevens:** Dienstverlener, Content Provider en/of Operator (stap ii).

**Ontvanger van de persoonsgegevens:** Stichting (stap ii en iii).

**Verwerkingsverantwoordelijke:** Stichting (stap ii en iii).

**Bewaartermijn:** De persoonsgegevens worden door de Stichting verwijderd zodra het onderzoek is afgerond of, indien een verzoek tot handhaving bij de Commissie Handhaving wordt ingediend, totdat de procedure bij de Commissie Handhaving is afgerond.

**Delen van gegevens buiten EU:** Nee.

**Bijzondere bepalingen ter beveiliging van de persoonsgegevens:**

- De informatie wordt versleuteld opgeslagen.
- De toegang tot de informatie is beveiligd met een Username en Password.

## E. Klachtenafhandeling Eindgebruikers (art. 31 Gedragscode)

**Doel:** Een Operator moet toegang hebben tot de functionaliteit van de website van de Stichting teneinde vragen van mobiele gebruikers te kunnen beantwoorden. Zij moeten kunnen inzien of een mobiel telefoonnummer geblokkeerd is en welke betalingstransacties voor betaalde Diensten er zijn geweest. Deze toegang wordt voor de Operator geregeld middels een zgn. beheertool van de Stichting.

**Categorieën van betrokkenen:** Gebruikers van mobiele telefoonnummers.

**Verwerkte (persoons)gegevens:** Mobiel telefoonnummer, geschiedenis van de (de-) blokkades op het mobiele telefoonnummer en door wie de wijziging is aangebracht, de gebruiker, Operator, kenmerken van de betalingstransactie, waaronder productkenmerken als naam van de Dienst, de prijs en de wijze van berekening, de datum van het afnemen van de Dienst en de aanbieder van de Dienst.

### Proces van verwerking:

- i De Operator logt in en verstrekt via de beheertool het mobiele telefoonnummer van een bij hem aangesloten gebruiker;
- ii De sub i bedoelde gegevens worden door de Stichting middels een versleutelde verbinding doorgestuurd naar de Dienstverleners<sup>11</sup>;
- iii De betreffende Dienstverlener verstrekt eveneens middels een versleutelde verbinding het Transactieoverzicht aan de Stichting;
- iv De Stichting toont het Transactieoverzicht via een (mobiele) internetpagina aan de Operator. De Operator kan deze gegevens raadplegen, blokkades muteren en vastleggen of de gebruiker zelf de blokkade mag opheffen;
- v De Stichting zendt het mobiele telefoonnummer en het mutatieverzoek door naar de Dienstverleners voor zover dat nodig is voor de afhandeling van de klacht of om blokkades te muteren.

**Verstrekker van de persoonsgegevens:** Operator (stap i); Stichting (stap ii, iv en v); Dienstverlener (stap iii).

**Ontvanger van de persoonsgegevens:** Stichting (stap i en iii); Dienstverlener (stap ii en v); Operator (stap iv).

**Verwerkingsverantwoordelijken:** Stichting (stap ii, iv en v); Dienstverlener (stap iii en v); Operator (stap iv).

**Bewaartermijn:** De persoonsgegevens worden door De Stichting verwijderd twee uur na het opvragen van de informatie door de gebruiker van het mobiele nummer.

**Delen van gegevens buiten EU:** Ja.<sup>12</sup>

### Bijzondere bepalingen ter beveiliging van de persoonsgegevens:

- De beheerstool is uitsluitend te openen met Username/Password. Bovendien zijn per gebruiker specifieke rollen toegekend (raadplegen, muteren etc.).
- Er is een beheerder en uitsluitend deze persoon kan gebruikers en wachtwoorden aanmaken en de rollen toekennen.

---

<sup>11</sup> Hieronder wordt voor de toepassing van deze Bijlage 11-1E ook Vodafone verstaan.

<sup>12</sup> Ten behoeve van stap ii en iv aan Dienstverleners die buiten de EU gevestigd zijn.