

CODE OF CONDUCT SMS-DIENSTVERLENING

Een initiatief van de Zelfreguleringswerkgroep van SMS-dienstverleners.

INTRODUCTIE

Hoewel SMS-dienstverleners veelal niet zelf de inhoud van de SMS-dienst bepalen, maar werken in opdracht van derden en de 'content' van derden doorsturen, achten zij zich gehouden aan het hanteren van strikte regels ter informatie van de consument en ter bescherming van zijn belangen.

De gehanteerde regels verschilden tot nu toe per SMS-dienstverlener. Daarom zijn de afgelopen maanden onderstaande regels overeengekomen als gezamenlijke gedragsregels voor de Nederlandse SMS-dienstverleners bij de realisatie van SMS-diensten.

De SMS-dienstverleners zullen hun bestaande en nieuwe diensten die niet beantwoorden aan deze gedragsregels, afsluiten c.q. tijdelijk opschorten tot aanpassing conform deze regels heeft plaatsgevonden.

GELDEND VOOR ALLE SMS-DIENSTEN

1. In alle promotionele uitingen voor SMS-diensten dient duidelijk gecommuniceerd te worden wanneer het een SMS-abonnementsdienst betreft.

Wanneer dat niet expliciet vermeld staat, mag de consument ervan uitgaan dat het om een éénmalig te ontvangen (en te betalen) bericht gaat tegen het vooraf helder gecommuniceerd tarief.

Wanneer een eenmalige SMS-dienst (die dus geen abonnementsbasis heeft) noodzakelijkerwijs bestaat uit meerdere berichten (bijvoorbeeld om technische redenen), zal dit vooraf helder worden aangegeven met vermelding van het totaal tarief voor de gehele communicatiewisseling.

2. In alle promotionele uitingen voor SMS-diensten dient altijd vermeld te worden: de omschrijving van de dienst, de shortcode, het tarief, de status van éénmalige of abonnementsdienst en een verwijzing naar achtergrond-informatie op een website, teletekst-pagina of andere communicatiebronnen.

3. In elk door de consument ontvangen bericht wordt de shortcode van de desbetreffende dienst in het bericht vermeld (in de header of in de SMS-tekst).
4. Er worden alleen te betalen berichten verstuurd aan consumenten die daarom pro-actief vanuit het desbetreffende 06-nummer verzocht hebben (de zogeheten 'opt-in formule').

ABONNEMENTEN OP SMS-DIENSTEN

5. Aanmelding voor een SMS-abonnementsdienst moet altijd vanuit het 06-nummer gebeuren waarnaar de berichten gestuurd moeten worden (voor eventueel bewijs achteraf) en behoeft altijd de vermelding van de desbetreffende shortcode en (indien relevant) het desbetreffende keyword.

(Aanmelding via een 0800-nummer zal niet worden toegestaan. Ook indien de eerste aanmelding via een website plaatsvindt, zal de definitieve aanmelding via het desbetreffende 06-nummer moeten gebeuren.)

6. Bij unieke shortcodes (een ongedeelde shortcode, waarop dus geen andere diensten worden aangeboden) kan een abonnementsdienst altijd begonnen en gestopt worden door het zenden van AAN en ON, dan wel UIT en OFF, in zowel hoofdletters als kleine letters naar de shortcode. Bijvoorbeeld: men stuurt het woord **ON** naar shortcode **1234** om een dienst aan te melden en **OFF** naar shortcode **1234** om een dienst af te melden

(Een shortcode is een verkort telefoonnummer waarnaar men een SMS-bericht kan sturen: een viercijferig nummer dat gebruikt wordt voor één dienst (een zogeheten ongedeelde shortcode) of voor meerdere diensten (een zogeheten gedeelde shortcode).

Bij gedeelde shortcodes (waarop dus meerdere diensten worden aangeboden) dient na de shortcode de naam van de dienst gecommuniceerd te worden, eveneens gevolgd door AAN of ON dan wel UIT of OFF. Bijvoorbeeld: men stuurt de woorden **ASTRO ON** naar shortcode **1234** om een dienst aan te melden en **ASTRO OFF** naar shortcode **1234** om een dienst af te melden.

Indien de eindgebruiker bij de afmelding op een gedeelde shortcode de naam van de dienst niet meestuurt, ontvangt men een duidelijke nadere instructie tegen hooguit kostendekkend tarief hoe de verschillende diensten apart kunnen worden afgemeld.

7. Indien er sprake is van aanmelding voor een abonnement wordt er altijd een aanmeldbevestiging per SMS verstuurd aan de consument/eindgebruiker. Deze bevestiging zal hooguit een kostendekkend tarief kennen.
8. De aanmeldbevestiging aan de consument zal altijd vermelden: de service/dienstnaam, het tarief, de shortcode plus (indien relevant) het keyword (in de header of in de SMS-tekst), de frequentie (het maximale aantal per dag, per week of per maand, voor zover bekend: anders wordt dat toegelicht), de beschrijving 'abonnementsdienst', de afmeld-methode, een verwijzing naar helpdeskgegevens, website, teletekst of andere bronnen met relevante achtergrond-informatie.

9. Bij aanmeldbevestigingen voor abonnementsdiensten die de eindgebruiker meer dan € 0,70 per MT-bericht kosten, zal na aanmelding van de eindgebruiker alsnog een actieve instemming gevraagd worden middels een te beantwoorden MT-bericht dat tevens vermeldt de in de bevestiging (onder 8) genoemde informatie: dit ter herbevestiging van de wens van de eindgebruiker dat hij deze dienst daadwerkelijk wenst af te nemen c.q. op te starten. Dit te beantwoorden MT-bericht zal hooguit een kostendekkend tarief kennen.
10. Aanmelding middels 'stilzwijgend instemmen' is nooit een toegestane optie en zal te allen tijde contractueel verboden worden.
11. Bij dagelijkse abonnementsdiensten kunnen wekelijks en bij wekelijkse abonnementsdiensten kunnen maandelijks de shortcode, het tarief, de omschrijving van de dienst en een verwijzing naar achtergrond-informatie op een website, Teletekst-pagina en of andere bronnen gecommuniceerd worden, als toevoeging aan de reguliere content van die dienst, dus in principe niet als extra bericht. In ieder geval zal er voor deze informatie geen extra te betalen MT-bericht verzonden worden.
12. Op de eerder genoemde website, Teletekst-pagina en of andere media staan tenminste: tarief, frequentie, omschrijving van de dienst, de afzender/producent van de dienst, een helpdesknnummer, de beschrijving van de Help-functie en de afmeldmethode.
13. Wanneer iemand zich afmeldt voor een bepaalde dienst, zal er altijd een bevestigingsbericht van de afmelding per SMS verzonden worden. Dergelijke bevestigingsberichten van de afmelding zullen hooguit een kostendekkend tarief kennen.
14. Bij beantwoording van een niet-succesvolle afmelding zal waar mogelijk melding gemaakt worden van de afzender middels URL, helpdesknnummer, naam of e-mail adres.
15. SMS dienstverleners zien erop toe dat alle aan-, instemmings- en afmeldberichten van de consument tenminste een jaar bewaard worden, ter raadpleging bij eventuele klachten en geschillen. Wanneer een eindgebruiker langer dan een jaar geabonneerd is op een dienst, zal zijn /haar aanmeldregistratie tenminste bewaard worden tot na actieve afmelding.
16. Wanneer de eindgebruiker/consument zich tot de SMS-dienstverlener wendt met klachten, vragen of opmerkingen terzake inhoud, werking of communicatie van een dienst die door de desbetreffende dienstverlener wordt gerealiseerd, zal hierop adequaat gereageerd worden door de dienstverlener, wat neerkomt op afhandeling binnen drie werkdagen.

17. Wanneer er met een eindgebruiker/consument een dispuut ontstaat over een aanmelding voor een abonnementsdienst, en de dienstverlener niet in staat blijkt de desbetreffende aanmeldregistratie binnen drie werkdagen te kunnen aantonen/overleggen, wordt de klant geacht geen toestemming gegeven te hebben voor deze abonnementsdienst en zal de klant door de dienstverlener schadeloos gesteld worden*.

** Van schadeloosstelling zal in dat geval sprake zijn indien de aanmelding heeft plaats gehad nadat de dienstverleners onderling zijn overeengekomen de aanmeldregistratie te bewaren (zie artikel 14).*

18. De SMS-dienstverleners zullen voorzien in een optimale help-functie, die ondermeer helder gecommuniceerd zal worden op de website en andere relevantie informatie-punten. Omdat er sprake kan zijn van een gedeelde of een unieke shortcode, zijn tenminste de volgende drie (minimum-) opties van toepassing, waarbij het de SMS-dienstverleners uiteraard vrij staat verder te gaan:

- A -

Het sturen van het commando HELP naar een unieke shortcode geeft als antwoord een SMS-bericht (tegen een kostendekkend tarief) met daarin: frequentie en tarief van de dienst, de afmeldprocedure, de naam van de SMS-dienstverlener of content-aanbieder plus zijn helpdesknnummer en/of website, de eventuele kosten van deze functionaliteit.

- B -

Het sturen van het commando HELP + <keyword> naar een gedeelde shortcode geeft hetzelfde antwoord als bij optie A.

- C -

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

19. In geval de consument na correcte afmelding toch nog berichten ontvangt, zal de SMS-dienstverlener haar uiterste best doen dit probleem zo snel mogelijk op te lossen. Bij aantoonbaar tekortschieten van de dienstverlener, zal restitutie van de gebruikskosten aan de eindgebruiker plaatsvinden.

20. De SMS-dienstverleners die deze Code of Conduct ondertekenen zullen alle abonnementsdiensten die zij exploiteren en/of faciliteren deponeren bij de Operators.

SPAMMING

21. Spamming is onder alle omstandigheden verboden.
22. Databases/bestanden van bestaande klanten worden nimmer gebruikt voor het aanbieden van nieuwe diensten, tenzij dat nadrukkelijk vooraf is aangegeven: actieve toestemming door de eindgebruiker is hiervoor een vereiste.

ALGEMEEN

23. De SMS-dienstverlener verzorgt geen betaalde diensten die niet vooraf correct zijn aangemeld bij de Operators (conform het uniforme operator en service provider customer care formulier: duidelijke omschrijving, shortcode, tarief en afzender).
24. De SMS-dienstverlener controleert steekproefsgewijs op naleving van deze huisregels: indien die niet gerespecteerd worden wordt de desbetreffende dienst tijdelijk stilgelegd.
25. De SMS-dienstverlener zorgt tijdens kantooruren (minimaal van 09.00 tot 17.00 uur) voor adequate telefonische ondersteuning op alle diensten, daar waar nodig ondersteund door e-mail, website of ander middelen.
26. De SMS-dienstverleners die deze Code of Conduct ondertekenen, zeggen tevens toe zich in te spannen om deze regels aanvaard te krijgen binnen de gehele branche, ter bescherming van de consument en de sms-dienstverlening in het algemeen.

Deze Code of Conduct is het resultaat van onderling overleg tussen de SMS-dienstverleners, dat in november 2002 begonnen is met als doel tot meer eenduidigheid en transparantie binnen de branche te komen per april 2003.

De inhoud van deze Code of Conduct zal bij elk contract met een opdrachtgever (afzender/producent van de inhoud: de content-provider) onderdeel van de overeenkomst zijn.

Hoofddorp, 29 april 2003.

De volgende SMS-dienstverleners onderschrijven deze Code of Conduct:

NETSIZE
MOBILLION
KPN CALLFactory
LOGICA CMG
TELITAS
GOLDEN BYTES
MOBIVIEW

TELEFUTURE
EWHL
DACLOGO
INFOSPACE
MOBILE WAY
VIZZAVI