

Worden de 0900 klantenservice nummers verlaagd?

Het zal u niet ontgaan zijn, dat Minister Verhagen van het ministerie van Economie, Landbouw en Innovatie (EL&I) onlangs in een brief aan de tweede kamer het besluit heeft aangekondigd om het informatietarief per minuut voor alle 0900 klantenservice nummers gelijk te trekken aan het normale gespreksttarief.

Kosten telefonische klantenservice

De minister heeft naar aanleiding van in 2011 gestelde Kamervragen over kosten voor telefonische klantenservice twee alternatieven laten onderzoeken. Het eerste alternatief is het gratis maken van de wachttijd, waarvoor in Duitsland al wetgeving is voorbereid. Het tweede scenario houdt in dat bellen naar klantenservice helemaal gratis zou worden. Beide oplossingen bleken niet haalbaar vanwege de hoge implementatiekosten voor organisaties met een telefonische klantenservice. Uiteindelijk zou het er namelijk op neerkomen dat de kosten indirect afgewenteld zouden worden op de consument. Hiermee zou de consument niet beter af zijn dan nu, waardoor beide alternatieven voor de minister van de baan zijn.

Wat betekent het besluit voor klantenservices?

Bottom line van het besluit is dat voor zowel eenmalige aankopen als voor doorlopende klantrelaties het gespreksttarief maximaal het tarief mag zijn dat een consument ook betaalt voor bellen naar een normaal geografisch nummer.

Concreet geeft de minister twee mogelijkheden aan voor organisaties met telefonische klantenservice:

1. Het 090x-tarief verlagen naar het normale tarief voor geografische nummers (wat zou neerkomen op een tarief van 3 of 4 cent per minuut)
2. Overstappen naar een zogenaamd pay-per-call tarief (de beller betaalt dan een vast bedrag voor het gesprek. Het maximum tarief hiervoor is in Nederland is 1 euro 30)

Wat zijn de voor- en nadelen van de aangereikte mogelijkheden?

De consequentie van de eerste mogelijkheid is dat organisaties hogere kosten per minuut kwijt zijn. Bij een tarief van 15 cent per minuut in de huidige situatie, houden organisaties een opbrengst over van ongeveer vier cent per minuut. Als organisaties een tarief van 3 of 4 cent per minuut koppelen aan hun 090x-nummer betekent dit dat zij zelf een kostenpost hebben van ongeveer vier cent per minuut. Per saldo levert dit een netto verschil (oftewel verlies) op van circa. 8 cent per minuut voor organisaties.

Voor het tweede alternatief geldt dat organisaties bij een gemiddelde gespreksduur en een pay-per-call tarief van ongeveer 60 cent per gesprek een vergelijkbare opbrengst per minuut overhouden als bij het huidige tarief van 15 cent per minuut het geval is. Dit is dus een goed alternatief, zeker ook omdat organisaties hetzelfde 0900-nummer kunnen houden.

Een derde mogelijkheid: overstappen naar een 088 bedrijfsnummer

Een andere oplossing, die niet door minister Verhagen is geopperd, maar die zeker een goed alternatief kan zijn, is overstappen naar een nieuw 088-nummer, oftewel bedrijfsnummer. Deze nummers hebben alle voordelen van servicenummers zoals bijvoorbeeld onafhankelijkheid van een geografische locatie maar niet de nadelen (hogere kosten voor zowel nummerhouder als beller). Een bijkomend belangrijk voordeel van 088-nummers is dat deze nummers internationaal aankiesbaar zijn. Overstappen naar een 088 nummer is verreweg het meest klantvriendelijke alternatief; zowel vaste als mobiele bellers profiteren direct van lagere kosten.

Wat betekent het besluit voor de consument?

De consument zal juichen om het besluit. Het houdt namelijk in dat bellers naar klantenservices straks circa drie en een halve cent per minuut betalen, in plaats van vijftien cent per minuut. Voor prepaid bellers is het verschil zelfs nog groter; de kosten per gesprek dalen van 1 euro 30, naar ongeveer 35 cent per gesprek.

Op dit moment is het nog niet duidelijk op welke termijn de aangekondigde maatregelen ingaan. Zodra hierover nieuws te melden is, leest u het hier. Als u vragen heeft over wat voor uw klantenservice de beste oplossing is, of als u meer wilt weten over servicenummers of bedrijfsnummers, dan adviseren wij u uiteraard graag.