

0800 en 0900 servicenummers: hoe het werkt

Van overheid tot verzekeraar, en van goed doel tot webshop: steeds meer organisaties maken gebruik van een 0800 of 0900 servicenummer van De Belfabriek. Hoe werkt nu precies een servicenummer en wat is het eigenlijk?

Om met het laatste te beginnen: 0800 en 0900 nummers zijn ‘zakelijke’ servicenummers. Simpel gezegd gaat het om nummers die bedrijven en overheden inzetten om u beter van dienst te zijn. Een ‘gewoon’ telefoonnummer, zoals 010-1234567, biedt namelijk veel minder opties dan 0800 en 0900 nummers. Zo moeten organisaties die ‘gewone’ nummers gebruiken fors investeren in telefooncentrales om u vlot met de juiste persoon te kunnen doorverbinden. Met een servicenummer van De Belfabriek werkt dat allemaal veel makkelijker. Een voorbeeld is ons keuzemenu. Als u een organisatie belt met meerdere afdelingen, wordt u soms gevraagd om een keuze te maken tussen 1 voor sales en 2 voor administratie. Doet u dat, dan zorgt ons systeem ervoor dat u automatisch wordt doorgeschakeld naar de desbetreffende afdeling. Deze afdeling kan ook op een totaal andere fysieke locatie gevestigd zijn. Superhandig dus! Daarnaast is het voor bedrijven ideaal om één landelijk nummer te hanteren; een nummer dat niet hoeft te worden aangepast bij verhuizingen of het openen van nieuwe filialen. Bovendien zijn deze nummers makkelijk te onthouden en kunnen ze grote hoeveelheden bellers aan: als ze goed worden gebruikt, profiteert u dus van snellere responsetijden!

Bellen is soms gratis, vaak goedkoop, een enkele keer wat duurder

Ook het idee dat bellen naar een servicenummer ‘duur’ is, is niet juist. Sterker: het bellen naar een 0800 nummer is altijd volledig gratis, ongeacht de gespreksduur. En ja, dat geldt ook voor mobiel bellen. Wat wel waar is, is dat u geld betaalt als u naar een 0900 nummer belt. Toch gaat het in de meeste gevallen om relatief lage bedragen. Vrijwel al onze klanten kiezen er namelijk voor om een ‘laag’ tarief in rekening te brengen. U kunt dan denken aan ‘lokaal tarief’ waarbij niet meer kosten in rekening worden gebracht dan bij een ‘standaard’ belletje naar een 010, 020 of 030 nummer. Daarnaast is het tarief van 10 eurocent per minuut populair. Ook in dat geval blijven uw belkosten dus beperkt.

U hoort altijd wat een gesprek kost

Daar komt nog bij dat het wettelijk verplicht is om u over de kosten te informeren. Zodra u naar een 0900 nummer belt, hoort u dus altijd eerst welke kosten er aan het gesprek verbonden zijn: per minuut en als maximumbedrag. Heeft u dat er niet voor over, dan kunt u uiteraard direct ophangen. En ja, er bestaan ook ‘duurdere’ nummers. Het huidige wettelijke maximum is 80 eurocent per minuut. Dat lijkt veel, maar deze tarieven worden bijna altijd gehanteerd door organisaties die een bijzondere service verlenen. Denk bijvoorbeeld aan juridisch advies. Tien minuten bellen met een juridisch adviseur kost u in dit voorbeeld 8 euro. Maar misschien zou u het tienvoudige kwijt zijn geweest wanneer u het kantoor had bezocht. Om over reiskosten en dergelijke nog maar te zwijgen. Uiteraard geldt ook voor deze nummers dat u altijd hoort welke kosten er aan het gesprek verbonden zijn.

Misbruik zeldzaam

Ondanks alle inspanningen van telefonieaanbieders, de OPTA en consumentenorganisaties kan het natuurlijk voorkomen dat misbruik van de nummers wordt gemaakt. Ons advies is om – zodra u misbruik vermoedt – meteen contact op te nemen met de bevoegde instanties¹. Ook wij vinden het superbelangrijk dat misbruik streng wordt aangepakt en waar mogelijk wordt uitgebannen. De Belfabriek zet dan ook alles op alles om malafide partijen te weren en is (onder andere) aangesloten bij een erkende geschillencommissie. Zodra wij het idee hebben dat er iets ‘mis’ is, stellen we direct een onderzoek in en blokkeren we de betalingen naar de gebruiker van het nummer. Hoewel het natuurlijk enorm vervelend is wanneer u slachtoffer bent, is de kans dat u te maken krijgt met een onbetrouwbare partij gelukkig uitermate klein. Overigens kunt u bij de OPTA² altijd controleren wie de eigenaar is van een bepaald servicenummer. Geen garantie op betrouwbaarheid, maar wel een prettige gedachte!

Wilt u meer weten over servicenummers?

U kunt altijd contact opnemen met onze medewerkers. Bel gratis naar 0800-BELFABRIEK (0900-235 3227) of stuur een mailtje naar info@belfabriek.nl. Wij helpen u graag verder!

¹ Zie <http://www.postbus51.nl> voor informatie over uw rechten en over de mogelijkheden die u hebt om het wangebruik aan te kaarten bij de toezichthouder(s).

² Surf naar <http://www.opta.nl/nl/nummers/nummers-zoeken> voor het openbare register.