

B4 Geschillenregeling

Vraagstelling:

Bestaan er mogelijk geschillen waarvoor een geschillenregeling dient te worden uitgewerkt?

In het navolgende worden voorstellen gedaan op welke wijze een aantal te verwachten geschillen rond ENUM registraties zouden kunnen worden beslecht. Vraag is of er andere mogelijke geschillen zijn waarvoor een geschillenregeling dient te worden uitgewerkt. Daarnaast speelt de vraag of de richting van de voorgestelde regelingen werkbaar wordt geacht. Tenslotte is het concreet de vraag wat de gewenste lengte van de quarantaineperiode is.

ACHTERGROND:

Met betrekking tot ENUM registraties kunnen zich verschillende geschillen voordoen. Om het ENUM systeem goed te laten verlopen is het van belang dat dergelijke geschillen zo veel mogelijk op een relatief eenvoudige, snelle, goedkope en efficiënte manier kunnen worden opgelost zonder dat op de traditionele geschillenbeslechting via de rechter moet worden teruggevallen.

De geschillen kunnen verschillende onderwerpen hebben.

Een deel van de geschillen kan betrekking hebben op het onterechte gebruik van een telefoonnummer voor een ENUM registratie. Een nieuwe aanvraag kan worden geblokkeerd door een bestaande, onterechte registratie of de vaststelling van een nummergebruiker dat een derde zonder zijn of haar toestemming 'zijn of haar' telefoonnummer voor een ENUM registratie gebruikt. Dit laatste zou bijvoorbeeld kunnen spelen in het geval dat een werkgever nummergebruiker is maar dit (mobiele) nummer aan een werknemer geeft om deze te gebruiken en de medewerker die hiermee een ENUM registratie heeft verkregen uit dienst gaat en de mobiele telefoon met nummer weer heeft moeten inleveren.

Een andere mogelijke bron van geschillen is het vereiste dat de ENUM registratie moet voldoen aan de technische eisen. Onderdeel hiervan is het bevoegd gebruik van de aan de ENUM registratie gekoppelde NAPTR records. Typefouten zijn snel gemaakt en kunnen tot overlast voor derden leiden. Het is van belang dat er een eenvoudige manier voor deze derden komt om deze fouten te signaleren en de registrant te verzoeken dit aan te passen. Mocht dit geen effect hebben dan moet het voor de derde mogelijk zijn hier effectief tegen op te treden.

Daarnaast kan er een geschil ontstaan over de uitkomst van een validatie. In de regel zal dit spelen indien een validatie uitwijst dat degene die om de validatie vraagt geen gebruiker van het betreffende telefoonnummer is. Er valt niet uit te sluiten dat het validatiesysteem, zeker in de beginfase, niet foutloos zal functioneren. Bovendien kan het zo zijn dat bepaalde validatiemethoden beperkingen hebben en niet in alle gevallen bruikbaar zijn. In dat kader is het van belang dat degenen die met een onjuiste/ongewenste uitkomst van een validatieproces geconfronteerd wordt, weet wat hij of zij in dat geval kan doen. Daarnaast is het van belang dat belanghebbenden klachten met betrekking tot validatietechnieken kwijt kunnen om zodoende het systeem te optimaliseren.

SCOPE | KADER

Doel van de vast te stellen geschillenregelingen is om zoveel mogelijk geschillen op eenvoudige wijze op te lossen. De regelingen kunnen naar hun aard niet uitputtend zijn in de zin dat alle geschillen via de regelingen op te lossen zijn. Ook zal niet in alle gevallen een voor iedereen bevredigende oplossing kunnen worden bereikt en er zullen zich mogelijk ook gevallen kunnen voordoen waarin de regeling tot een uitkomst leidt die juridisch aanvechtbaar is.

In alle gevallen hebben de regelingen dan ook niet de bedoeling de weg naar de rechter te blokkeren. Naast de hiervoor beschreven geschillen zullen zich ook andere geschillen kunnen voordoen. Te denken valt aan geschillen omtrent het functioneren van de registry of de registrars. Dit onderwerp is in de eerste ENUM parallelsessie Beleid aan de orde geweest. In deze versie van het document wordt de vraag over de noodzaak/verplichting van een geschillencommissie voor consumenten meegenomen en de mogelijkheid voor registrants om een bepaalde besluiten van de registry aan te vechten. Vooral nog lijkt het weinig zinvol voor overige mogelijke geschillen specifieke regelingen in het leven te roepen, anders dan een algemene bevoegdheid van de registry om regels te stellen en deze regels te handhaven met als uiterste consequentie het doorhalen van een registratie of de bevoegdheid om op te treden als registrar. Ook de sanctiemogelijkheden van de registry jegens registrants die opzettelijk of regelmatig NAPTR records gebruiken zonder daartoe bevoegd te zijn, zal initieel slechts als bevoegdheid van de registry worden opgenomen zonder uitgewerkte regeling.

AFHANKELIJKHEDEN:

De geschillenregeling hangt sterk samen met hetgeen geregeld wordt met betrekking tot validatie, aangezien het ook hier zal gaan om het vaststellen van de bevoegdheid tot het gebruik van telefoonnummers en andere bereikbaarheidsgegevens.

STELLINGNAME | VOORSTEL

Er worden geschillen met betrekking tot drie onderwerpen onderkend:

- A. een ENUM registratie is in strijd is met het recht tot gebruik van het daartoe gebruikte telefoonnummer;
- B. een ENUM registratie voldoet niet aan de technische eisen (bijvoorbeeld indien een NAPTR record is opgenomen zonder dat de registrant hiertoe bevoegd is);
- C. een validatie levert een onjuiste uitkomst;
- D. een geschil tussen de registrant en de registrar;
- E. een geschil tussen een registrant en de registry

A. een ENUM registratie is in strijd is met het recht tot gebruik van het daartoe gebruikte telefoonnummer;

De procedure kan worden ingesteld door:

- 1) Een (rechts)persoon die stelt dat een ENUM registratie in strijd is met haar rechten tot gebruik van een telefoonnummer en zelf het nummer voor een ENUM registratie wil gebruiken;
 - a) De gewone procedure voor het aanvragen van een ENUM registratie dient te worden gevolgd inclusief validatie.
 - b) Nadat positief is gevalideerd dient de registrar de aanvraag in bij de registry die, nu het nummer al voor een ENUM registratie gebruikt wordt een bericht verstuurd aan de registrar van de huidige gebruiker.
 - c) Mocht de huidige gebruiker vinden nog immer recht te hebben op het gebruik van het nummer, dan dient de registrant via zijn registrar binnen een bepaalde periode bezwaar te maken tegen het vervallen van de registratie;
 - d) Wordt geen bezwaar gemaakt of toestemming verleend, dan vervalt de bestaande registratie en kan de nieuwe registratie plaatsvinden;
 - e) Wordt wel bezwaar gemaakt, dan zal de registry zelf vaststellen wie van beide partijen nummergebruiker is.
- 2) Een (rechts)persoon die stelt dat een ENUM registratie in strijd is met zij of haar rechten tot gebruik van een telefoonnummer of de registratie teniet wil laten doen maar het nummer zelf niet wil gebruiken voor een ENUM registratie;

- a) Insteller meldt het onterechte gebruik gemotiveerd aan het administratieve contact van de ENUM registratie en geeft deze een redelijke termijn tot beëindiging van de registratie.
- b) Gebeurt dit niet dan meldt insteller het geschil bij de registry waarbij gespecificeerd wordt aangegeven
 - i) op grond waarvan de insteller een recht tot gebruik van het geregistreerde telefoonnummer heeft;
 - ii) waarom de gebruiker geen recht tot gebruik van het betreffende nummer heeft;
 - iii) hoe en wanneer het administratief contact van de ENUM registratie is verzocht de registratie te beëindigen.
- c) De registry zal vervolgens beoordelen basis van de informatie van de insteller in hoeverre de registratie daadwerkelijk onterecht is;
- d) Lijkt dit het geval, dan zal de registry via de registrar de huidige registrant om een reactie en zo nodig tegenbewijs vragen.
- e) Blijkt de registratie onterecht te zijn, dan wordt de registratie door de registry doorgehaald.
- f) Om te voorkomen dat deze procedure wordt gebruikt om buiten de onder 1. genoemde procedure een ENUM registratie te verkrijgen, gaat een quarantaine periode lopen. Gedurende die periode kan het nummer alleen tegen betaling van een nader te bepalen vergoeding worden geregistreerd. Vraag is nog wat de lengte van een dergelijke quarantaine periode zou moeten zijn (de 40 dagen die gebruikelijk zijn bij domeinnamen of de cool down periode voor een telefoonnummer (6 maanden)).

3) Een nummerhouder die met betrekking tot een ENUM-registratie op basis van een nummer waarvoor hij nummerhouder is, stelt dat de gebruiker niet (langer) gerechtigd is tot het gebruik van het betreffende telefoonnummer:

A. Op het eerste verzoek van de nummerhouder dat van een dergelijke situatie sprake is, zal de registry zonder verdere controle de registratie doorhalen. In dergelijke gevallen dient de nummerhouder in te staan voor de correctheid van de procedure en de registry te vrijwaren voor de eventuele schade die deze door het verzoek te honoreren leidt. Tevens aanvaardt de nummerhouder een boete aan de registry verschuldigd te zijn wanneer nadien blijkt dat een verzoek niet correct is.

B. een ENUM registratie niet voldoet aan de technische eisen (bijvoorbeeld indien een NAPTR record is opgenomen zonder dat de registrant hiertoe bevoegd is);

De procedure kan worden ingesteld door een (rechts)persoon die door het niet voldoen van een bepaalde ENUM registratie aan de technische eisen rechtstreeks in zijn of haar belang wordt geraakt.

- a) Insteller meldt het niet voldoen aan de technische eisen gemotiveerd aan het technisch contact van de ENUM registratie en geeft deze een redelijke termijn tot herstel.
- b) Gebeurt dit niet dan meldt de insteller het geschil bij de registry waarbij gespecificeerd wordt aangegeven
 - i) waarom niet aan de technische eisen zou zijn voldaan,
 - ii) waarom de insteller in zijn belang wordt geraakt,
 - iii) hoe en wanneer het technisch contact van de ENUM registratie is verzocht de incorrectheid te herstellen en / of wanneer en hoe deze heeft gereageerd.
- c) De registry zal vervolgens, op basis van de informatie van de insteller, beoordelen in hoeverre er daadwerkelijk sprake lijkt van het niet voldoen aan de technische eisen;
- d) Lijkt dit het geval, dan zal de registry via de registrar de huidige registrant om een reactie en zo nodig tegenbewijs vragen.
- e) Blijkt de registratie niet aan de technisch eisen te voldoen, dan wordt de registrant een laatste mogelijkheid geboden de registratie aan te passen. Gebeurt dit niet dan wordt de registratie door de registry doorgehaald.

C. een validatie levert een onjuiste uitkomst op:

Iedere belanghebbende (nummergebruiker/nummerhouder/validatieagent/registry) kan bij de registry gemotiveerd klagen indien hij van mening is dat een bepaalde door een validatieagent gehanteerde

validatietechniek niet voldoet.

De registry zal dergelijke klachten onderzoeken en na wederhoor besluiten of de validatietechniek kan worden gehandhaafd of niet.

D. registrars worden voornamelijk niet verplicht om zich met betrekking tot de ENUM-dienstverlening bij een geschillenregeling voor consumenten aan te sluiten.

E. de registry zal voor een aantal door haar te nemen besluiten die de registrant rechtstreeks raken een onafhankelijke beroepscommissie instellen naar het model van het CvKB van SIDN waar de registrant tegen dergelijke besluiten in beroep kan. Deze beroepscommissie zal ook beroepen behandelen omtrent besluiten van SIDN of een registratie in strijd is met de technische eisen (zie sub B).

F. De geschillenregeling laat de bevoegdheid van bestaande geschillencommissies, OPTA en de burgerlijke rechter onverlet.

ONDERBOUWING

Gekozen is voor zo eenvoudig mogelijke en laagdrempelige procedures waarbij de regeling er telkens zoveel mogelijk op gericht is dat de betrokkenen het geschil zonder tussenkomst van de registry op kunnen lossen. Komen partijen er niet uit dan is het vervolgens de registry die het geschil beslecht. Naast het feit dat deze in de regel onafhankelijk zal zijn, is het zeker bij de start van ENUM in Nederland van belang dat de registry goed zicht houdt op de ontwikkelingen (waaronder de geschillen), zodat de registry waar nodig het proces kan bijsturen.

Onder A.1. is uitdrukkelijk gekozen om een registrant niet te dwingen tot een hervalidatie als een derde op hetzelfde telefoonnummer een ENUM registratie probeert te verkrijgen. Uitgangspunt is dat bij een eerdere validatie of hervalidatie is vastgesteld wie de huidige gebruiker is en dat het in die gevallen voldoende is dat de registrant nogmaals uitdrukkelijk verklaart gerechtigd te zijn tot gebruik van het nummer. Mocht de registrant dit ten onrechte verklaren, dan is deze daarmee al snel schadelijk jegens de derde en zal de registratie bij de volgende hervalidatie vervallen.

Onder A.2. is gekozen voor een quarantaineperiode om te voorkomen dat de onder A.1. beschreven procedure kan worden omzeild.

A.3 is toegevoegd om in een tijdens de bijeenkomsten van het platform gebleken behoefte van de nummerhouders te voorzien. Ook hier geldt dat één en ander in de praktijk nader zal moeten worden uitgewerkt. Uitgangspunt is dat nummerhouders de mogelijkheid moeten hebben om in te grijpen indien 'hun nummers' voor ENUM-registraties worden gebruikt door partijen die geen recht op het gebruik van die telefoonnummers (meer) hebben. Omdat één en ander wordt afgehandeld op een eenzijdige verklaring van de nummerhouders zonder enige toetsing van de zijde van de registry worden er wel voorwaarden aan het gebruik van deze mogelijkheid verbonden om de correctheid van deze meldingen te verzekeren. Daarbij blijft het in B.5 beschreven uitgangspunt overeind dat een registratie gekoppeld is aan het recht tot gebruik van een telefoonnummer. Een nummerhouder kan ook dus alleen ingrijpen wanneer het recht tot gebruik van het telefoonnummer niet (meer) bestaat.

Met betrekking tot D geldt dat voor consumenten zowel in de telecomwereld als de internetwereld een geschillencommissie (voor de ISP's nog in oprichting) bestaat. Voor aanbieders van telefoniediensten is aansluiting bij een geschillencommissie verplicht. Voor aanbieders van overige telecommunicatiediensten is dit echter niet het geval. Onder die omstandigheden lijkt er geen aanleiding om al bij de start van ENUM in Nederland de registrars te dwingen zich bij een van beide aan te sluiten, maar eerst te kijken of en hoe de markt zijn werk doet. Duidelijk mag zijn dat een aparte geschillenregeling voor ENUM-geschillen onwenselijk is.

Alternatieven:

Overwogen zou kunnen worden om voor de behandeling van bepaalde geschillen een mediation-achtige structuur in te richten zoals bijvoorbeeld onder .uk bestaat met betrekking tot domeinnamen. SIDN verwacht een dergelijke regeling in de loop van 2008 voor .nl in te richten. Wanneer hiermee en met de onderhavige ENUM procedures enige ervaring is opgedaan, kan bekeken worden of de mediation procedure ook voor ENUM werkbaar is.

IMPACTREGISTRY:

Treedt op als beslechter van geschillen. De registry dient er daarnaast voor te zorgen dat het voor de registrants duidelijk is met betrekking tot welk geschil zij bij welk van de verschillende geschillenregelingen en instanties terecht kan.

REGISTRAR:

Is in bepaalde gevallen betrokken bij de geschillenbeslechting en zal op de hoogte moeten zijn van de mogelijkheden en verplichtingen die er spelen zodat de registrar in staat is zijn klanten te adviseren of voor deze op te treden.

REGISTRANT:

Dient aan procedures mee te werken. Doet hij dit niet, dan vervalt daarmee de registratie.

NUMMERHOUDER:

Kan als belanghebbende optreden tegen het gebruik voor een ENUM registratie van niet (meer) gebruikte telefoonnummers uit zijn nummerblokken.

Kan daarnaast opkomen tegen niet goed functionerende validatietechnieken.

VALIDATIEAGENT:

Kan opkomen tegen niet goed functionerende validatietechnieken

OVERIGE BETROKKENEN:

n.v.t.

REFERENTIEMATERIAALREFERENTIE BUITENLANDSE IMPLEMENTATIES:

- <http://www.denic.de/en/enum/rechtliches/complaint/index.html> (klachtenregeling voor ENUM Duitsland)

Deze regeling beperkt zich tot discussies omtrent het gebruik van het telefoonnummer voor registraties. Er is geen regeling voor geschillen over het gebruik van NAPTR records

BRONMATERIALEN:

- <http://www.nominet.org.uk/disputes/drs/mediation/> (mediation voor .uk domeinnamen)

WIJZIGINGEN T.O.V. VERSIE VAN 25-09-2007 (1^E BIJEENKOMST ENUM INNOVATIEPLATFORM):

- De punten D (wel/niet geschillencommissie), E (beroepsorgaan voor besluiten registry) en F

(bevoegdheid van andere geschillenbeslechtsorganen) zijn toegevoegd naar aanleiding van de eerste bijeenkomst van de werkgroep beleid.

WIJZIGINGEN T.O.V. VERSIE VAN 06-11-2007 (2^E BIJEENKOMST ENUM INNOVATIEPLATFORM):

- In verband met de wijziging van de grondslagen voor registratie (B.5) is de procedure waarbij een nummergebruiker bezwaar maakt tegen een ENUM-registratie op zijn nummer aangepast;
- N.a.v. de 2^e bijeenkomst is een regeling beschreven waarbij nummerhouders de mogelijkheid hebben om een ENUM-registratie te laten beëindigen indien er geen gebruiker van een telefoonnummer is.