



B I P T

**BELGISCH INSTITUUT VOOR POSTDIENSTEN
EN TELECOMMUNICATIE**

MEDEDELING VAN DE RAAD VAN HET BIPT VAN 23 NOVEMBER 2012

**BETREFFENDE DE VERIFICATIE VAN DE NALEVING DOOR DE OPERATOREN VAN
DE WETTELIJKE BEPALINGEN MET BETREKKING TOT DE VOORLICHTING VAN DE
CONSUMENTEN OVER DE LOOPTIJD VAN DE CONTRACTEN**

DOOR HET BIPT UITGEVOERD IN OKTOBER 2012

**NAAR AANLEIDING VAN DE INWERKINGTREDING VAN DE NIEUWE WETTELIJKE
BEPALINGEN**

Inhoudsopgave

| | |
|--|---|
| 1. Inleiding..... | 3 |
| 2. De naleving van de bepalingen met betrekking tot de schadevergoeding in geval van voortijdige contractverbreking (artikel 111/3)..... | 6 |
| 2.1 Resultaten van de controle | 6 |
| 3. De naleving van de bepalingen met betrekking tot de levering van een afschrijvingsplan voor een toestel dat beschikbaar is gesteld in het kader van een gebundelde aanbidding (artikel 108, § 1, e)) | 8 |
| 4. Conclusies en vooruitzichten..... | 8 |

1. Inleiding

De wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie zoals gewijzigd door de wet van 10 juli 2012 bevat een aantal nieuwe bepalingen met betrekking tot de contracten, de informatie die daarin moet staan, de looptijd van de contracten en de nadere regels die moeten worden gevolgd bij de verbreking van een contract.

Zo heeft artikel 108¹ betrekking op de contracten voor het leveren van een aansluiting tot het openbare elektronische-communicatienetwerk of tot het leveren van elektronische-

¹ Art. 108. § 1. Ieder contract dat gesloten wordt tussen een abonnee en een operator, tot het leveren van een aansluiting tot het openbare elektronische-communicatienetwerk of tot het leveren van openbare elektronische-communicatiediensten bevat op zijn minst de volgende inlichtingen in een heldere, gedetailleerde en gemakkelijk toegankelijke vorm:

a) de identiteit en het adres van de operator;

b) de verstrekte diensten met name:

- het al dan niet bieden van toegang tot noodhulpdiensten en gegevens over de plaats waar de oproeper zich bevindt, en eventuele beperkingen van de geboden nooddiensten via het Europese alarmnummer;

- informatie over eventuele beperkingen inzake toegang tot en/of gebruik van diensten en toepassingen, indien zulks volgens de wettelijke en reglementaire bepalingen toegestaan is en informatie in verband met de snelheid en het downloadvolume van een breedbandaansluiting die overeenkomstig de door het Instituut vastgelegde methodologie wordt gemeten;

- de minimumkwaliteitsniveaus van de geboden diensten, te weten de wachttijd bij eerste aansluiting en, in voorkomend geval, andere parameters voor de kwaliteit van de dienst, zoals gedefinieerd door het Instituut;

- informatie over door de onderneming ingestelde procedures om het verkeer te meten en te sturen, om te voorkomen dat een netwerkaansluiting wordt verzadigd of oververzadigd, en over de wijze waarop deze procedures gevolgen kunnen hebben voor de kwaliteit van de dienstverlening;

- het type van de aangeboden onderhoudsdiensten en de verstrekte klantondersteuningsdiensten alsmede de wijzen waarop met deze diensten contact kan worden opgenomen;

- alle beperkingen die de leverancier heeft opgelegd met betrekking tot het gebruik van geleverde eindapparatuur;

c) in geval van een verplichting krachtens artikel 133, de keuzemogelijkheden van de abonnee met betrekking tot de vraag of zijn persoonsgegevens al dan niet in een telefoongids zullen worden opgenomen, en de gegevens in kwestie;

d) het detail van de toegepaste tarieven en de middelen voor het verkrijgen van actuele informatie over alle geldende tarieven en onderhoudskosten, aangeboden betalingsmethoden en eventuele verschillen qua kosten als gevolg van de betalingsmethode;

e) de looptijd van het contract, de voorwaarden voor verlenging of beëindiging van de diensten en van het contract, inclusief:

- het minimale gebruik of de minimale gebruiksperiode die vereist is om speciale aanbiedingen te kunnen genieten;

- in voorkomend geval, alle kosten in verband met de overdraagbaarheid van nummers en andere identificatoren;

- in voorkomend geval, alle kosten die bij de beëindiging van het contract verschuldigd zijn, inclusief elke terugvordering van kosten met betrekking tot eindapparatuur; indien de verkrijging van eindapparatuur gebonden is aan het inschrijven op een abonnement van bepaalde duur, wordt er een aflossingstabel toegevoegd, waarin de restwaarde van het eindapparaat gedurende elke maand van de looptijd van het contract van bepaalde duur wordt gepreciseerd. Voor het berekenen van de maandelijkse waardevermindering van de eindapparatuur wordt een lineaire afschrijvingsmethode gebruikt; de aflossingstabel met de restwaarde van het eindapparaat kan een maximale afschrijvingslooptijd van vierentwintig maanden niet overschrijden;

f) de voorwaarden en de nadere regels voor schadevergoeding en terugbetaling die eventueel van toepassing zijn ingeval niet aan de elementen vermeld in b) wordt voldaan ;

g) de wijze waarop geschillen kunnen worden beslecht, met inbegrip van het eventueel beroep aantekenen of het indienen van een klacht bij de ombudsdienst voor telecommunicatie.

h) het type actie dat door de onderneming kan worden ondernomen in reactie op beveiligings- en integriteitsincidenten of bedreigingen en kwetsbaarheden.

i) de globale prijs voor het gezamenlijk aanbod van verschillende elektronische-communicatiediensten;

Onverminderd de toepassing van paragraaf 2, wordt het in deze paragraaf bedoelde contract bijgewerkt, telkens wanneer er wijzigingen aangebracht worden aan de in het eerste lid vermelde inlichtingen.

§ 1/1. Onverminderd artikel 111/3, kan het vervangen door dezelfde operator van een contract van bepaalde duur of van onbepaalde duur afgesloten met een consument of een abonnee die over niet meer dan vijf nummers beschikt, met uitzondering van de nummers voor de M2M-diensten, door een nieuw contract gesloten voor een bepaalde duur slechts op voorwaarde dat de operator:

1° voorafgaandelijk de betrokken consument of abonnee schriftelijk ervan op de hoogte heeft gebracht dat:

communicatiediensten die een abonnee sluit met een operator; deze contracten moeten een aantal elementen bevatten die gepreciseerd zijn in het artikel, waaronder, met name in punt e) van de eerste paragraaf, de looptijd van het contract, de voorwaarden voor verlenging en onderbreking, de minimumduur die nodig is om een promotie te genieten, de kosten voor de verbreking van het contract en de terugvordering van kosten in verband met de levering van eindapparatuur. De derde paragraaf van het artikel stelt dat de aanvankelijke duur van een contract met een consument niet langer mag zijn dan vierentwintig maanden en dat de operatoren in elk geval contracten van maximaal twaalf maanden moeten aanbieden.

Artikel 111/3² van dezelfde wet kaart de kwestie van de verbreking van de contracten aan. Het verduidelijkt dat de in artikel 108 bedoelde contracten schriftelijk mogen worden opgezegd,

- door de vervanging niet te aanvaarden, zijn lopende contract van bepaalde duur in toepassing van artikel 82 van de wet van 6 april 2010 betreffende marktpraktijken en consumentenbescherming op de vervaldatum omgezet wordt in een contract van onbepaalde duur onder dezelfde voorwaarden en dat te allen tijde kosteloos opzegbaar is mits inachtneming van de toepasselijke opzegtermijn die ten hoogste twee maanden mag bedragen en

- door de vervanging te aanvaarden, zijn lopende contract vervangen zal worden door een nieuw contract van bepaalde duur, dat vóór de vervaldatum slechts opzegbaar is mits het betalen van een verbrekingsvergoeding, waarvan het bedrag eveneens aan de betrokken consument of abonnee wordt meegedeeld, en 2° daartoe de uitdrukkelijke en schriftelijke toestemming van de betrokken consument of abonnee heeft bekomen.

§ 2. Onverminderd de toepassing van hoofdstuk 3, afdeling 6 van de wet van 6 april 2010 betreffende marktpraktijken en consumentenbescherming, hebben de abonnees het recht om bij kennisgeving van voorgestelde wijzigingen aan een beding van het afgesloten contract het contract zonder boete op te zeggen. De abonnees worden tijdig en ten minste één maand vooraf naar behoren individueel ter kennis gesteld van dergelijke wijzigingen en worden tegelijkertijd op de hoogte gesteld van hun recht om zonder boete het contract op te zeggen uiterlijk de laatste dag van de maand die volgt op de inwerkingtreding van de wijzigingen indien zij de nieuwe voorwaarden niet aanvaarden.

In geval van een tariefverhoging heeft de abonnee het recht om zonder boete het contract op te zeggen uiterlijk de laatste dag van de maand die volgt op de ontvangst van de eerste factuur na de inwerkingtreding van de wijzigingen. Het Instituut kan de gevallen bepalen waarin de in deze paragraaf bedoelde kennisgevingen moeten worden gedaan, alsook het formaat ervan.

§ 3. Wanneer het in paragraaf 1 bedoelde contract afgesloten wordt met een consument mag de initiële duurtijd van het contract niet meer dan vierentwintig maanden bedragen. Operatoren bieden hun klanten steeds de mogelijkheid om een contract met een initiële maximumlooptijd van twaalf maanden af te sluiten.

² Art. 111/3. § 1. De opzeg van het in artikel 108, § 1 bedoelde contract door de abonnee kan door alle schriftelijke middelen en zonder opgaaf van redenen gebeuren. Het contract wordt beëindigd op het moment gekozen door de abonnee, zelfs onmiddellijk. De operator sluit zo spoedig als technisch mogelijk de betrokken dienst af en stuurt een schriftelijke bevestiging ervan naar de abonnee.

§ 2. Zijn, onverminderd de toepassing van hoofdstuk III, Afdeling 6 van de wet van 6 april 2010 betreffende marktpraktijken en consumentenbescherming, van rechtswege nietig, de bedingen en voorwaarden of de combinaties van bedingen en voorwaarden in verband met de contractbeëindiging in de overeenkomsten gesloten tussen een operator en een abonnee, die ertoe strekken de verandering van operator of het gebruik van de faciliteit bedoeld in artikel 11, § 7, onmogelijk te maken of te ontmoedigen. De overeenkomst blijft bindend voor de partijen indien ze zonder de nietige bedingen of voorwaarden kan voortbestaan.

§ 3. De operator kan, onverminderd het bepaalde in het tweede lid, van een consument of een abonnee die over niet meer dan vijf oproepnummers, met uitzondering van de nummers voor de M2M-diensten, beschikt geen schadevergoeding vorderen voor de beëindiging van een contract van onbepaalde duur of voor de vroegtijdige beëindiging van een contract van bepaalde duur na afloop van de zesde maand volgend op de inwerkingtreding van het contract.

De schadevergoeding die een operator bij de vroegtijdige beëindiging van een contract van bepaalde duur door een consument of een abonnee die over niet meer dan vijf oproepnummers beschikt, gedurende de eerste zes maanden kan vorderen, mag, onverminderd het bepaalde in het derde lid, niet hoger zijn dan het abonnementsgeld dat nog verschuldigd zou zijn tot aan de afloop van de zesde maand volgend op de inwerkingtreding van het contract indien dat contract niet vroegtijdig beëindigd was.

wanneer de abonnee daartoe beslist; de opzegging is gratis voor contracten van onbepaalde duur en voor contracten van bepaalde duur die zouden worden verbroken na de zesde maand na de inwerkingtreding van het contract.

Dit artikel 111/3 is in werking getreden op 1 oktober 2012.

In zijn strategisch plan³ is de Raad van het BIPT ervan uitgegaan dat de bescherming van de gebruikers en de controle van de naleving van de verplichtingen die rusten op de operatoren en dienstenaanbieders, een van de strategische assen vormden van de actie van het BIPT tussen 2010 en 2013. In de loop van 2011 heeft een BIPT een reeks controles verricht op de naleving van de wet door de operatoren. Een van deze controles sloeg met name op de inlichtingen in verband met de looptijd van het contract die krachtens artikel 108 van de wet vermeld moeten worden op de contracten; daarover is een rapport⁴ gepubliceerd in juni 2012, dat te vinden is op de website van het BIPT.

Na de inwerkingtreding van artikel 111/3 van de wet heeft het BIPT een enquête verricht om na te gaan of de nieuwe bepalingen van de wet bekend waren en nageleefd werden in de verkooppunten die de diensten van de voornaamste operatoren verstrekken.

Deze enquête, die plaatsvond in oktober 2012, had enerzijds betrekking op de naleving van de bepalingen van artikel 111/3 van de wet, namelijk op de betaling van schadevergoeding bij voortijdige verbreking van het contract, en anderzijds op de naleving van de wijzigingen aangebracht in artikel 108 van de wet door de wet van 10 juli 2012, met name wat betreft de beschikbaarstelling van een afschrijvingstabel van de eindapparatuur die wordt verstrekt in het kader van een contract van bepaalde duur; in deze afschrijvingstabel staat de lineaire mindering over ten hoogste 24 maanden van de sommen die nog voor het beschikbaar gestelde toestel zouden moeten worden betaald bij een voortijdige verbreking van het contract.

Bovendien worden buiten de systematische controlecampagnes nog ad-hoccontroles verricht op basis van klachten of tekortkomingen die door het BIPT worden vastgesteld.

Van de consument of een abonnee die over niet meer dan vijf oproepnummers beschikt en die kosteloos of tegen een lagere prijs een product heeft verkregen waarvan de verkrijging gebonden was aan het inschrijven op een abonnement van bepaalde duur, mag bij de vroegtijdige beëindiging van het contract een bijkomende schadevergoeding gevorderd worden, die echter niet hoger mag zijn dan de restwaarde van het product op het ogenblik van de beëindiging van het contract, bepaald overeenkomstig artikel 108, § 1, e), laatste streepje.

³ <http://www.ibpt.be/ShowDoc.aspx?objectID=3371&lang=FR>

⁴ <http://www.ibpt.be/ShowDoc.aspx?objectID=3816&lang=NL>

2. De naleving van de bepalingen met betrekking tot de schadevergoeding in geval van voortijdige contractverbreking (artikel 111/3)

Op basis van klachten die rechtstreeks of via de Ombudsdienst voor telecommunicatie waren ontvangen, had het BIPT vastgesteld dat de consumenten meestal moeilijkheden ondervonden wanneer ze een contract moesten opzeggen voor de levering van mobiele-telefoniediensten. Het heeft dus ervoor gekozen om bij voorrang de praktijken van de voornaamste operatoren te onderzoeken: Proximus, Mobistar, KPN alsook Telenet, dat ook over een mobiel aanbod beschikt. De klantendiensten van de operatoren zijn opgebeld in de twee talen en in elk van de drie gewesten is een bezoek gebracht aan de winkels van de operatoren en aan de “algemene” verkooppunten (Mediamarkt, Kréfel, Vanden Borre, Phone House, enz.). Tussen 2 en 22 oktober 2012 zijn er 51 controles verricht.

De ambtenaren van het BIPT die dit werk moesten doen, hebben de volgende vragen gesteld:

- **1a** - Als ik vandaag een nieuw contract van bepaalde duur sluit bij [operator], kan ik dat contract dan later opzeggen zonder kosten of vergoeding vóór de einddatum van het contract?
- **1b** - Bij een negatief antwoord op 1a: na hoeveel tijd zou ik het contract kunnen opzeggen zonder kosten of vergoeding?
- **1c** - Aangezien ik al een contract van bepaalde duur heb bij operator [...], wanneer kan ik dat contract opzeggen zonder kosten of vergoeding?
- **1d** - Met welke opzegtermijn kan ik een contract opzeggen?
- **2** - Stel dat ik een kleine zelfstandige ben met een contract voor 3 oproepnummers en dat ik zo'n contract wens te sluiten: zijn de antwoorden op mijn vragen dan dezelfde?

2.1 Resultaten van de controle

In het algemeen kenden alle personen die door de BIPT-ambtenaren bevraagd zijn, de nieuwe wet, ook al hebben verschillenden vage antwoorden gegeven op vraag 1d in verband met de opzegtermijnen.

De ambtenaren die de controles hebben verricht, hebben zich voorgesteld als ambtenaar van het BIPT, wat misschien de kwaliteit van het verstrekte antwoord beïnvloed heeft.

Hieronder staat een tabel met het aantal correcte antwoorden op de vijf vragen die door het BIPT zijn gesteld.

| KPN (BASE) | | Aantal correcte antwoorden | | | | |
|--------------------------------|------------------------------|-----------------------------------|-----------------|-----------------|-----------------|----------------|
| Gecontroleerde plaatsen | Aantal controlepunten | Vraag 1a | Vraag 1b | Vraag 1c | Vraag 1d | Vraag 2 |
| Call center van de operator | 2 | 2 | n.v.t. | 2 | 1 | 2 |
| Telewinkels van de operator | 6 | 6 | n.v.t. | 6 | 5 | 6 |
| Algemene verkooppunten | 15 | 15 | n.v.t. | 15 | 15 | 14 |

| MOBISTAR | | Aantal correcte antwoorden | | | | |
|--------------------------------|------------------------------|-----------------------------------|-----------------|-----------------|-----------------|----------------|
| Gecontroleerde plaatsen | Aantal controlepunten | Vraag 1a | Vraag 1b | Vraag 1c | Vraag 1d | Vraag 2 |
| Call center van de operator | 2 | 2 | n.v.t. | 2 | 2 | 2 |
| Telewinkels van de operator | 5 | 4 | n.v.t. | 4 | 3 | 4 |
| Algemene verkooppunten | 17 | 17 | n.v.t. | 17 | 17 | 16 |

| PROXIMUS | | Aantal correcte antwoorden | | | | |
|--------------------------------|------------------------------|-----------------------------------|-----------------|-----------------|-----------------|----------------|
| Gecontroleerde plaatsen | Aantal controlepunten | Vraag 1a | Vraag 1b | Vraag 1c | Vraag 1d | Vraag 2 |
| Call center van de operator | 2 | 2 | n.v.t. | 2 | 2 | 2 |
| Telewinkels van de operator | 17 | 14 | n.v.t. | 14 | 13 | 14 |
| Algemene verkooppunten | 17 | 17 | n.v.t. | 17 | 17 | 16 |

| TELENET | | Aantal correcte antwoorden | | | | |
|--------------------------------|------------------------------|-----------------------------------|-----------------|-----------------|-----------------|----------------|
| Gecontroleerde plaatsen | Aantal controlepunten | Vraag 1a | Vraag 1b | Vraag 1c | Vraag 1d | Vraag 2 |
| Call center van de operator | 2 | 2 | n.v.t. | 2 | 2 | 2 |
| Telewinkels van de operator | 3 | 3 | n.v.t. | 3 | 1 | 3 |
| Algemene verkooppunten | 4 | 4 | n.v.t. | 4 | 4 | 4 |

3. De naleving van de bepalingen met betrekking tot de levering van een afschrijvingsplan voor een toestel dat beschikbaar is gesteld in het kader van een gebundelde aanbieding (artikel 108, § 1, e)

De BIPT-ambtenaren hebben op de bezochte plaatsen gevraagd of de operatoren een promotie hadden waarin een toestel vervat zat tegen een verminderde prijs. Indien het geval zich voordeed, hebben ze gevraagd naar de afschrijvingstabel die bij het contract wordt gevoegd.

Op het ogenblik van de enquête boden drie operatoren een dergelijke promotie aan. Twee van de drie operatoren leken de verplichting na te komen door de afschrijvingstabel aan te bieden. Voor één operator zijn extra bevestigingen nodig om na te gaan of de beschikbaarstelling van de tabellen strookt met het regelgevingskader.

De doorverkopers van de diensten van de operatoren waren goed op de hoogte van de verplichting om een afschrijvingstabel te verstrekken en kwamen die goed na. De controles hebben geen onregelmatigheden aan het licht gebracht.

4. Conclusies en vooruitzichten

Deze eerste verificatie van de kennis over de opzegtermijnen en schadevergoeding die moet worden betaald, heeft tamelijk bevredigende resultaten opgeleverd, aangezien de antwoorden vanwege de diensten van de operatoren of vanwege de doorverkopers globaal correct waren. Het zal belangrijk zijn om na te gaan of de kwaliteit van de antwoorden in de loop van de tijd zo blijft.

De beschikbaarstelling, bij de inschrijving, van een tabel voor de lineaire terugbetaling van apparatuur die verbonden is aan het contract, om de klant van de operator in te lichten over de sommen die hij zou moeten betalen bij een voortijdige contractverbreking wordt gedeeltelijk in acht genomen en daarop zal moeten worden toegezien.

De systematische controlecampagnes die begonnen zijn in 2011 zullen ook worden voortgezet, evenals de gerichte controles op bepaalde praktijken of bepaalde operatoren, afhankelijk van de klachten die bij het BIPT terechtkomen of van de vastgestelde tekortkomingen.