

B I P T

**BELGISCH INSTITUUT VOOR POSTDIENSTEN
EN TELECOMMUNICATIE**

**BESLUIT VAN DE RAAD VAN HET BIPT
VAN 20/11/2012
BETREFFENDE
DE LIJST VAN BOVENGRENZEN DIE DE OPERATOREN AAN HUN KLANTEN
MOETEN AANBIEDEN ZOALS BEPAALD IN ARTIKEL 112 VAN DE WET
BETREFFENDE DE ELEKTRONISCHE COMMUNICATIE**

INHOUDSOPGAVE

Lijst van bovengrenzen die de operatoren aan hun klanten moeten aanbieden.....	3
1. INLEIDING	3
1.1. CONTEXT	3
1.2. RETROACTA.....	3
1.3. DOELSTELLINGEN	3
1.4. BESTAANDE FACILITEITEN	3
2. BETROKKEN DIENSTEN	4
3. SOORTEN PLAFONDS.....	5
4. LIJST VAN BOVENGRENZEN	5
5. STANDAARDBOVENGRENS.....	6
6. ALTERNATIEVE BESCHERMINGSSYTEMEN.....	6
7. INWERKINGTREDING.....	7
8. BEROEPSMOGELIJKHEDEN.....	7

LIJST VAN BOVENGRENZEN DIE DE OPERATOREN AAN HUN KLANTEN MOETEN AANBIEDEN

1. INLEIDING

1.1. Context

1. Artikel 112 van de wet betreffende de elektronische communicatie (hierna "WEC") bepaalt: *"De operatoren geven hun klanten kosteloos de mogelijkheid om een financiële bovengrens of een bovengrens uitgedrukt in volume vast te stellen, te kiezen uit een lijst vastgesteld door het Instituut"* en ook nog: *"Standaard wordt door het Instituut een bovengrens bepaald"*.
2. Hetzelfde artikel schrijft ook voor: *"De Koning bepaalt, na advies van het Instituut, de faciliteiten die de operatoren aanbieden om de kosten van de openbare elektronischecommunicatiediensten te beheersen, waaronder kosteloze waarschuwingen aan de consumenten in geval van abnormale of excessieve consumptiepatronen"*.

1.2. Retroacta

3. Er is door het BIPT een openbare raadpleging georganiseerd van 4 tot 18 oktober 2012. Er werd een bijdrage ontvangen van Belgacom, het Platform Telecom Operators - Service Providers en Test-Aankoop.

1.3. Doelstellingen

4. De WEC wil de klanten van de operatoren de mogelijkheid bieden om hun kosten te beheersen door een financiële bovengrens (financieel plafond) of een bovengrens uitgedrukt in volume (volumeplafond) vast te stellen. Zij schrijft voor dat het BIPT een lijst van bovengrenzen vaststelt waaruit de klanten van de operatoren zullen kunnen kiezen. Er moet ook een bovengrens worden vastgesteld die standaard van toepassing zal zijn in de gevallen waarin de klanten geen keuze zullen hebben gemaakt.
5. Artikel 112 van de WEC is dus bedoeld om de klanten in staat te stellen om hun kosten in de hand te houden door een waarschuwing te versturen zonder daarom het verbruik van de klant te blokkeren.
6. Ruimer bekeken streeft het BIPT bij het opstellen van dit besluit naar voorlichting van de consument en ook naar administratieve vereenvoudiging, waarbij een afweging nodig is van de voor- en nadelen voor alle betrokken partijen. Het komt erop aan een waarschuwingssysteem in te stellen dat efficiënt en makkelijk te begrijpen is voor de klant, en dat ook snel kan worden toegepast door de operatoren.

1.4. Bestaande faciliteiten

7. De Europese verordening betreffende roaming op openbare mobielecommunicatienetwerken binnen de Unie¹ bepaalt dat de operatoren hun klanten die gebruikmaken van dataroamingdiensten in de Europese Unie een of meer financiële of volumeplafonds ter beschikking stellen.

¹ Verordening (EU) Nr. 531/2012 van het Europees Parlement en de Raad van 13 juni 2012 betreffende roaming op openbare mobielecommunicatienetwerken binnen de Unie.

8. Een van deze plafonds moet in de nabijheid van 50 EUR exclusief btw liggen zonder dit te overschrijden. Er wordt aan de klant een waarschuwingsbericht verstuurd wanneer het bedrag dat wordt betaald voor de dataroamingdiensten in de Europese Unie (hierna "dataroaming") 80% van het voorgestelde plafond bereikt. Dat bericht vermeldt de procedure die de klant moet volgen als hij de dienst wil blijven gebruiken nadat het plafond is bereikt. Als er van de klant geen reactie komt, moet de operator de dienstverlening aan die persoon stopzetten.
9. De WEC voorziet in de mogelijkheid om bepaalde categorieën van uitgaande oproepen of sms- of mms-berichten waarvoor moet worden betaald of andere gelijksoortige applicaties van of naar bepaalde categorieën van nummers te blokkeren.
10. Meer bepaald schrijft artikel 120 van de WEC het volgende voor: *"Op verzoek van de abonnee blokkeren de operatoren die een elektronische-communicatiedienst aanbieden kosteloos inkomende of uitgaande berichten of communicatie, alsook uitgaande oproepen naar en, in voorkomend geval, van bepaalde categorieën nummers, die door de minister, na advies van het Instituut en van de Ethische Commissie voor de telecommunicatie, worden vastgesteld"*.
11. De nadere regels voor de kosteloze blokkering van sommige oproepen of berichten, zoals de betaal-sms'en (hierna "premiumdiensten") zijn vastgesteld in het ministerieel besluit van 12 december 2005.
12. Ten slotte heeft het BIPT vastgesteld dat sommige operatoren reeds systemen hebben ontwikkeld om hun klanten te informeren voor het geval zij tekenen vaststellen van mogelijk abnormale of excessieve consumptie.

2. BETROKKEN DIENSTEN

13. De inlichtingen die het BIPT ontvangt, wijzen erop dat de diensten die het meest gevaar lopen op verlies van controle over de kosten naar aanleiding van een abnormale of excessieve consumptie de diensten voor mobiele telefonie en de diensten voor mobiele internettoegang zijn.
14. Het BIPT heeft daarom besloten om in een eerste fase zich te concentreren op het vastleggen van financiële bovengrenzen die gekoppeld worden aan het systeem van waarschuwingsberichten dat bestemd is om het gevaar voor controleverlies over de kosten van diensten voor mobiele telefonie en mobiele internettoegang te beperken.
15. De diensten van het "machine-to-machine"-type, bepaald in artikel 2, 73°, van de WEC, zijn a priori uitgesloten van het toepassingsgebied van artikel 112 van de WEC.
16. Sommige diensten lijken a priori minder in aanmerking te komen voor een controleverlies over de kosten na een abnormale of excessieve consumptie. Het gaat met name om voorafbetaalde diensten voor mobiele telefonie en mobiele internettoegang, of om aanbiedingen voor vaste internettoegang, die voorzien in de onderbreking van de verbinding of die de verbindingssnelheid sterk beperken wanneer een bepaald datavolume overschreden is².
17. De voorafbetaalde diensten zijn niet betrokken bij dit besluit. Zij vormen immers geen risico voor controleverlies over de kosten vanwege de klanten.
18. Uit de besprekingen met de sector blijkt ook dat het aantal gevallen van controleverlies over de kosten naar aanleiding van een abnormaal of excessief verbruik op gebied van vaste telefonie dan weer (zeer) beperkt zou zijn.

² Als de klant op normale wijze wil blijven downloaden, moet hij een pack kopen met daarin een extra datavolume.

19. Het BIPT zal daarom in de komende maanden het aantal gevallen volgen van controleverlies over de kosten naar aanleiding van een abnormaal of excessief verbruik op het gebied van de diensten voor vaste telefonie en vaste internettoegang. Het doel van deze follow-up zal zijn om in een later stadium, het kostencontrolesysteem te bepalen dat het meest geschikt is voor deze diensten.

3. SOORTEN PLAFONDS

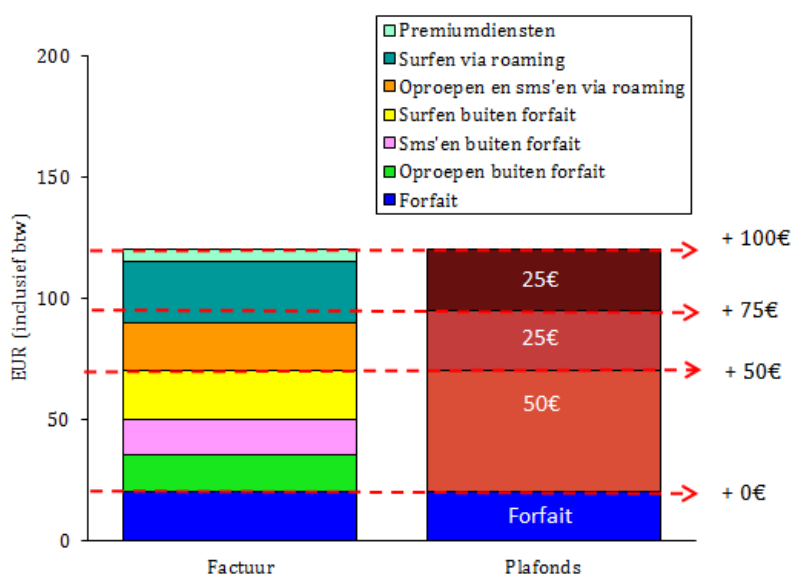
20. De definitie van financiële plafonds lijkt zich meer te lenen tot een doelstelling inzake kostencontrole, in het bijzonder wanneer het controlesysteem bestemd is om te worden toegepast op diensten waarvoor verschillende volumemeeteenheden worden gebruikt.
21. Voor de diensten voor mobiele telefonie en mobiele internettoegang zou het in de praktijk moeilijk zijn om een lijst van bovengrenzen te bepalen die zowel in aantal sms'en en mms'en, als in gespreksminuten en in MB worden uitgedrukt.
22. Dit besluit beperkt zich daarom tot de definitie van financiële bovengrenzen uitgedrukt in euro inclusief btw.

4. LIJST VAN BOVENGRENZEN

23. Commerciële aanbiedingen omvatten vaak forfaits waarin tegen een vast maandelijks bedrag minuten, sms'en, mms'en en/of een bepaald datavolume begrepen zijn.
24. Zolang het bedrag dat door de operator wordt gefactureerd onder dat forfait blijft, is het gevaar voor controleverlies over de kosten vanwege de klant a priori onbestaande. Nadat het bedrag van het forfait is bereikt, is er daarentegen wel een mogelijk gevaar voor controleverlies. De eerste bovengrens in de lijst wordt daarom vastgesteld op € 0, wat overeenkomt met de verzending van een waarschuwing zodra het bedrag van het forfait overschreden is. De overige plafonds van de lijst stemmen overeen met drempels waarboven het consumptiepatroon van de klant als "abnormaal" of "excessief" zou kunnen worden beschouwd.
25. Hieronder staat de lijst van bovengrenzen (inclusief btw) die door het BIPT is opgesteld:
 - a. € 0 ;
 - b. € 50 ;
 - c. € 75 ;
 - d. € 100.
26. Deze financiële plafonds vormen drempels voor de waarschuwing van de klant boven het maandelijks forfaitaire bedrag. Bij gebrek aan een maandelijks forfaitair bedrag gelden deze financiële plafonds voor de gehele factuur.
27. Het onderstaande voorbeeld illustreert de toepassing van een of meer bovengrenzen op de factuur van een klant die heeft ingeschreven op een aanbod waarin een maandabonnement vervat is. De linkerkolom illustreert de accumulatie van de kosten die de klant oploopt. De rechterkolom illustreert de toepassing van de bovengrens boven het forfait³.

³ In dit voorbeeld wordt verondersteld dat de kosten van de roamingdiensten voor het downloaden van data en die van de premiumdiensten worden meegerekend in het factureerbare bedrag. Voor een betere leesbaarheid van de grafiek worden de verschillende kosten voorgesteld in de vorm van uniforme blokken, zelfs als de realiteit van de opeenvolging van de kosten uiteraard anders is.

Telefonie en downloaden van mobiele gegevens



28. De operatoren mogen elke andere bovengrens die ze geschikt achten aannemen, voor zover ten minste de bovenstaande lijst van bovengrenzen gratis wordt aangeboden aan de klanten.

5. STANDAARDBOVENGRENS

29. De standaardbovengrens geldt voor alle klanten die niet hebben geopteerd voor een andere bovengrens.
30. De standaardbovengrens wordt vastgesteld op € 50 lopende uitgaven per maand facturering, inclusief btw, boven het forfait. Bij gebrek aan een maandelijks forfaitair bedrag geldt deze bovengrens voor de gehele factuur.

6. ALTERNATIEVE BESCHERMINGSSYSTEMEN

31. Zoals hierboven vermeld, geldt voor sommige diensten reeds een specifieke reglementering. Het gaat om de volgende diensten:
- de premiumdiensten;
 - de dataroamingdiensten.
32. De vraag rijst daarom of de kosten van deze diensten moeten worden meegerekend in het factureerbare bedrag op basis waarvan de waarschuwing zal worden verstuurd (hierna "factureerbaar bedrag"). In dat geval zullen de verschillende waarschuwingssystemen tegelijk van toepassing zijn.
33. De opeenstapeling van verschillende waarschuwingssystemen kan ertoe leiden dat de klant meer waarschuwingsberichten ontvangt. Dit kan tot verwarring leiden tussen de verschillende berichten of de klant storen, waardoor uiteindelijk de impact van elk bericht zou worden beperkt.
34. Het BIPT vindt daarom dat de keuze om de kosten van de premiumdiensten en van de dataroamingdiensten al dan niet op te nemen in het factureerbare bedrag aan het oordeel van de operatoren wordt overgelaten. Wanneer een operator beslist om deze kosten niet op te nemen in het factureerbare bedrag, brengt hij de klant ervan op de hoogte dat de kosten van deze diensten niet meegeteld worden.

7. INWERKINGTREDING

Dit besluit treedt in werking de eerste kalenderdag van de maand die volgt op een periode van 6 maanden na de bekendmaking in het Belgisch Staatsblad van het koninklijk besluit dat de nadere regels voor het verzenden van kosteloze waarschuwingen aan de consumenten vaststelt.

8. BEROEPSMOGELIJKHEDEN

Overeenkomstig de wet van 17 januari 2003 betreffende de rechtsmiddelen en de geschillenbehandeling naar aanleiding van de wet van 17 januari 2003 met betrekking tot het statuut van de regulator van de Belgische post- en telecommunicatiesector hebt u de mogelijkheid om tegen dit besluit beroep in te stellen bij het hof van beroep van Brussel, Poelaertplein 1, B-1000 Brussel. Het beroep wordt, op straffe van nietigheid die ambtshalve wordt uitgesproken, ingesteld door middel van een ondertekend verzoekschrift dat wordt ingediend ter griffie van het hof van beroep van Brussel binnen een termijn van zestig dagen na de kennisgeving van het besluit of bij gebreke aan een kennisgeving, na de publicatie van het besluit of bij gebreke aan een publicatie, na de kennisname van het besluit.

Het verzoekschrift wordt ingediend op de griffie van het gerecht in hoger beroep in zoveel exemplaren als er betrokken partijen zijn. Het verzoekschrift bevat op straffe van nietigheid de vermeldingen van artikel 2, § 2, van de wet van 17 januari 2003 betreffende de rechtsmiddelen en de geschillenbehandeling naar aanleiding van de wet van 17 januari 2003 met betrekking tot het statuut van de regulator van de Belgische post- en telecommunicatiesector.

Axel Desmedt
Lid van de Raad

Charles Cuvelliez
Lid van de Raad

Catherine Rutten
Lid van de Raad

Luc Hindryckx
Voorzitter van de Raad