



B I P T

**BELGISCH INSTITUUT VOOR POSTDIENSTEN
EN TELECOMMUNICATIE**

**MEDEDELING VAN DE RAAD VAN HET BIPT
VAN 14 DECEMBER 2017
MET BETREKKING TOT
DE TARIFAIRE VOORWAAARDEN WAARAAN 078-NUMMERS MOETEN
VOLDOEN OM NOG GEBRUIKT TE KUNNEN WORDEN DOOR
KLANTENDIENSTEN VAN B2C ONDERNEMINGEN**

INHOUDSOPGAVE

1. Aanleiding	3
2. Toepasselijke bepalingen van het telecommunicatierecht	3
3. Een feitelijke situatieschets	4
4. Toepasselijke bepalingen van het algemeen consumentenbeschermingsrecht.....	5
5. Interpretatie door het Europees Hof van Justitie	6
5.1. ALGEMEEN.....	6
5.2. INTERPRETATIE VAN HET BEGRIP “BASISTARIEF”	6
5.3. INTERPRETATIE BETREFFENDE DE KOSTEN DIE DE TELECOMOPERATOREN MOGEN IN REKENING BRENGEN	7
6. Vertaling naar de retailtarieven die operatoren mogen aanrekenen voor oproepen naar 078 B2C aftersales servicelijnen	7
7. Bijkomende overwegingen van het BIPT	8
8. Conclusie.....	10

1. Aanleiding

1. Het BIPT heeft kennis genomen van het arrest [Comtech](#) van het Europees Hof van Justitie van 2 maart 2017, dat een uitleg geeft aan het begrip „basistarief”, dat toegepast moet worden wanneer consumenten bellen naar een aftersales telefoonnummer.
2. Het arrest kwam tussen na een prejudiciële vraag gesteld door een Duitse rechtbank, naar aanleiding van het gebruik door een Duitse onderneming van een “niet-geografisch” (0180) nummer, waarmee tegen een “nationaal tarief” contact kon genomen worden met de helpdesk van dat bedrijf¹. De kosten om naar dit „niet-geografische” nummer te bellen waren hoger dan de kosten van een gewone oproep naar een “geografisch” vast nummer of naar een mobiel nummer².
3. In België vervullen de 078-nummers de rol die de 0180-nummers klaarblijkelijk in Duitsland vervullen.
4. Op initiatief van de FOD Economie, zijn er tussen het BIPT en de FOD Economie³ gesprekken gevoerd over de gevolgen van dit arrest voor de praktijken op de Belgische markt. De Raad van het BIPT heeft vervolgens beslist een ontwerp van Mededeling op te stellen en dit ontwerp voorafgaand aan publicatie op de website van het BIPT voor commentaar voor te leggen aan de FOD Economie.
5. Bij nota van 17 november 2017, uitgaande van de Dienst Economische Inspectie, Cel Internetbewaking, liet de FOD Economie weten dat het inhoudelijk eens was met het ontwerp van Mededeling van het BIPT. De FOD Economie stelde wel de vraag of de termijn om zich in regel te stellen (met name na verloop van één jaar) niet kon ingekort worden. Verder vroeg de FOD Economie dat consumenten tijdens de overgangperiode duidelijk geïnformeerd zouden worden over het tarief én de tarifieringswijze van oproepen naar 078-nummers.

2. Toepasselijke bepalingen van het telecommunicatierecht

6. De tariefprincipes op retailvlak voor 078-nummers zijn vastgelegd in artikel 47 het [K.B. van 27 april 2007](#) betreffende het beheer van de nationale nummeringsruimte en de toekenning en intrekking van gebruiksrechten voor nummers⁴ (hierna “het KB Nummering”).

Dat artikel bepaalt:

“Art. 47. De dienstidentiteit 78 wordt gebruikt voor het aanbieden van diensten waarbij de opgeroepene geen identificatie wenst van zijn fysieke lokalisatie.

Nummercapaciteit beschikbaar achter de dienstidentiteit bedoeld in dit artikel is individueel reserveerbaar per reeks van 10.000 nummers.

¹ Hetgeen veel gelijkenissen vertoont met de 078-nummers in België.

² Zie overweging 9 van het arrest van 2 maart 2017, zaak nr. C-568/15.

³ Bij sommige van die gesprekken was ook de Ombudsdienst voor de telecommunicatie betrokken.

⁴ Belgisch Staatsblad, 28.06.2007, p 34.357 e.v..

De aanvrager is verplicht ervoor te zorgen dat het eindgebruikerstarief van een oproep naar een nummer bedoeld in dit artikel nooit hoger is dan het standaard eindgebruikerstarief dat de abonnee aangerekend krijgt van zijn operator voor een standaardgesprek naar een Belgisch geografisch E.164 nummer.”

7. Het Verslag aan de Koning voorafgaand aan het KB Nummering geeft volgende toelichting bij dit artikel:

“De ‘078’ nummers, bedoeld in artikel 47, werden vóór de liberalisering van de telecomsector ingevoerd om de kosten te delen van lange afstandsgesprekken in België. Vandaag hebben deze nummers de functie van een nationaal nummer zonder geografische link.” (Belgisch Staatsblad, 28.06.2007, Ed. 2, p. 35.467)

3. Een feitelijke situatieschets

8. Omwille van zijn functie van nationaal nummer zonder geografische link (d.w.z. zonder een aanduiding te geven van de telefoonzone waarin de onderneming gevestigd is, die het nummer gebruikt om bereikt te worden) worden 078-nummers vandaag veel gebruikt als nummers van klantendiensten van ondernemingen (“after sales service lijnen”)⁵.

Een bijkomend voordeel van 078- nummers is de dynamische routing. Hierdoor kan de opgeroepen onderneming zeer flexibel oproepen naar verschillende plaatsen op verschillende momenten laten afwikkelen.

9. Naar aanleiding van de [raadpleging van 17 januari 2017](#) over een ontwerp van wetsartikel aangaande de maatregelen om het tarief van nummers die betalingsdienstgebruikers toelaten hun betalingsinstrument te blokkeren in overeenstemming te brengen met de tariefprincipes van het Wetboek van economisch recht, heeft het BIPT, aan de hand van informatie gepubliceerd op de websites van acht operatoren, die tezamen de grote meerderheid van de consumenten bereiken, geregistreerd welke retailtarieven door die operatoren in (sommige van hun) tariefplannen worden toegepast⁶.
10. Uit het snapshot⁷, dat daarvan het resultaat is, kunnen volgende algemene conclusies qua toegepaste tarieven worden getrokken:

- a. Behalve bij één van de betrokken operatoren, worden oproepen naar 078-nummers nooit aangerekend op het beltegoed inbegrepen in het forfait⁸, maar altijd apart.

⁵ Andere toepassingen zijn bijvoorbeeld contactnummers voor nieuwe klanten (“presales”-oproepen, zoals teleshopping, etc...) of participatienummers binnen de media (bv. contactnummer om in de uitzending van een radioprogramma te komen).

⁶ In sommige gevallen werd naast een registratie ook een verzoek om meer informatie verstuurd.

⁷ De laatste update (verwerking van informatie uit de verzoeken om informatie) dateert van eind augustus 2017.

⁸ Met een “beltegoed inbegrepen in het forfait” refereert het BIPT naar tariefplannen waarbij aan een eindgebruiker een aantal belminuten worden toegekend na betaling van de terugkerende abonnementskost of na het (her)laden van een voorafbetaalde kaart. Naargelang het geval krijgt de eindgebruiker na de betaling of (her)lading de mogelijkheid om onbeperkt oproepen naar vaste en mobiele nummers te plegen dan wel een beperkt aantal minuten waarmee hij zonder extra kost naar vaste en/of mobiele nummers kan bellen.

- b. Vaak wordt voor de oproep naar het 078-nummer het buitenbundeltarief voor oproepen naar vaste nummers aangerekend.

Soms wordt echter niet exact hetzelfde tarief als het buitenbundeltarief aangerekend, maar dan is het tarief voor oproepen naar 078-nummers doorgaans lager dan het buitenbundeltarief.

- c. In één geval werd vastgesteld dat er nooit een (aparte) gesprekskost voor oproepen naar vaste of mobiele nummers aangerekend, omdat alle oproepen naar dergelijke nummers vielen onder het maandelijks toegestane onbeperkte beltegoed, terwijl oproepen naar 078-nummers aangerekend worden aan een tarief per minuut.
- d. Af en toe gebeurt de aanrekening van oproepen naar 078-nummers aan een andere maatstaf dan de maatstaf die gebruikt wordt voor de aanrekening van oproepen naar vaste en mobiele nummers.

4. Toepasselijke bepalingen van het algemeen consumentenbeschermingsrecht

- 11. Nummers van klantendiensten van ondernemingen die zich richten tot consumenten ("B2C") moeten voldoen aan de principes vastgelegd in artikel VI.40 van [het Wetboek van economisch recht](#).

- 12. Dat artikel bepaalt:

"Het is een onderneming verboden telefoonoproepen aan te rekenen waarbij de consument, naast de prijs voor de oproep, ook betaalt voor de inhoud, wanneer het oproepen betreft over de uitvoering van een reeds gesloten overeenkomst."

- 13. Artikel VI.40 van het Wetboek van economisch recht is een omzetting van artikel 21 van Richtlijn 2011/83/EU van het Europees Parlement en de Raad van 25 oktober 2011 betreffende consumentenrechten, tot wijziging van richtlijn 93/13/EEG van de Raad en van richtlijn 1999/44/EG van het Europees Parlement en de Raad en tot intrekking van richtlijn 85/577/EEG en van richtlijn 97/7/EG van het Europees Parlement en de Raad⁹ (hierna ook: de "Richtlijn Consumentenrechten" of "richtlijn 2011/83" genoemd).

- 14. Artikel 21 van de Richtlijn Consumentenrechten luidt:

"De lidstaten zien erop toe dat handelaren die een telefoonnummer openstellen voor consumenten zodat deze per telefoon met de handelaren contact kunnen opnemen over de door hen gesloten overeenkomsten, de consumenten voor dergelijke telefonische contacten niet meer in rekening brengen dan het basistarief."

De eerste alinea laat de rechten van aanbieders van telecommunicatiediensten om voor die telefoongesprekken kosten in rekening te brengen onverlet."

⁹ Publicatieblad, 2011, L 304, blz. 64.

5. Interpretatie door het Europees Hof van Justitie

5.1. Algemeen

15. Op 2 maart 2017 heeft het Hof van Justitie in zijn [arrest C-568/15, Comtech](#), een uitleg gegeven aan het in artikel 21 van richtlijn 2011/83 bedoelde begrip „basistarief” en ook aan de tweede alinea van artikel 21, dat rechtstreeks van toepassing is op de kosten die telecomoperatoren kunnen aanrekenen.

16. In zijn arrest komt het Hof van Justitie tot het besluit¹⁰ dat:

- het begrip „basistarief”, als bedoeld in artikel 21 van richtlijn 2011/83 aldus moet worden uitgelegd dat de kosten van een oproep over een gesloten overeenkomst naar een door een handelaar opengestelde servicelijn niet meer mogen bedragen dan de kosten van een oproep naar een gewoon vast geografisch of mobiel nummer.
- voor zover deze limiet in acht wordt genomen, het irrelevant is of de betrokken handelaar winst haalt uit deze servicelijn.

5.2. Interpretatie van het begrip “basistarief”

17. Wat betreft de uitlegging van het begrip “basistarief” - dat richtinggevend is voor de verplichtingen van de handelaren - heeft het Hof een redenering ontwikkeld aan de hand van vier factoren:

1. *“Het [...] begrip “basistarief” wordt in richtlijn 2011/83 niet gedefinieerd”* (zie overweging 18 van het arrest).
Bijgevolg moeten de betekenis en de strekking van dit begrip worden bepaald in overeenstemming met zijn in de omgangstaal gebruikelijke betekenis (factor 2), rekening houdend met de context waarin dit begrip wordt gebruikt (factor 3) en de doelstellingen die worden nagestreefd door de regeling waarvan het deel uitmaakt (factor 4).
2. Wat de gebruikelijke betekenis betreft, overweegt het Hof *“dat het begrip „basistarief” [doet] denken aan het tarief voor een gewone oproep”* (overweging 20).
3. Qua context betreft het Hof van Justitie een aantal andere artikelen van de Richtlijn Consumentenrechten (bv. in verband met de precontractuele fase of de verkoop op afstand) in zijn redenering. Na analyse van de betrokken artikelen¹¹ komt het Hof tot de conclusie dat *“uit de context van artikel 21 van richtlijn 2011/83 volgt [...] dat het begrip „basistarief” doelt op een gebruikelijk tarief voor een telefonische oproep, zonder extra kosten voor de consument.”* (overweging 27)
4. In termen van de beoogde doelstellingen overweegt het Hof vervolgens dat de hierboven in factor 3 aangehaalde uitlegging ook het door richtlijn 2011/83 nagestreefde doel een hoog niveau van consumentenbescherming te verwezenlijken weerspiegelt (overweging 28)¹². Het Hof besluit in dat kader dat *“[i]ndien het begrip*

¹⁰ Zie overweging 32, alsook het dictum.

¹¹ Het gaat om (i) artikel 6, lid 1, onder f), (ii) artikel 13, lid 1 en (iii) artikel 19 van richtlijn 2011/83. Zie de overwegingen 21 tot en met 26.

¹² Voorts herinnert het Hof eraan dat zowel artikel 169 van het Verdrag betreffende de werking van de Europese Unie (“VWEU”) als artikel 38 van het Handvest van de grondrechten van de

„basistarief” aldus werd uitgelegd dat handelaren het recht hebben om hogere tarieven in rekening te brengen dan het tarief voor een gewone oproep naar een vast geografisch of een mobiel nummer, [...] dit consumenten [zou] ontraden om naar een servicelijn te bellen teneinde informatie over een gesloten overeenkomst te krijgen of om hun rechten op het gebied van met name garantie of herroeping te laten gelden.” (overweging 29)

5.3. Interpretatie betreffende de kosten die de telecomoperatoren mogen in rekening brengen

18. Vooraleer tot zijn eindconclusie te komen heeft het Hof van Justitie in zijn overweging 30 ook aandacht besteed aan de betekenis van de tweede alinea van artikel 21 van de Richtlijn Consumentenrechten, dat, zoals hierboven reeds gesteld, rechtstreeks van toepassing is op de kosten die telecomoperatoren kunnen aanrekenen. Het Hof stelt met name:

“Het feit dat de aanbieders van telefoondiensten krachtens artikel 21, tweede alinea, van richtlijn 2011/83 het recht hebben om de consument te laten betalen voor de telefonische oproepen heeft geen invloed op de bovenstaande overwegingen, met dien verstande dat de [door de operator aan de consument; nvdr.] in rekening gebrachte bedragen niet hoger mogen zijn dan de gebruikelijke kosten die hij had moeten betalen voor een gewone oproep.” (overweging 30 van het arrest)

6. Vertaling naar de retailtarieven die operatoren mogen aanrekenen voor oproepen naar 078 B2C aftersales servicelijnen

19. De hierboven geciteerde overweging 30 van het arrest van het Hof van Justitie van 2 maart 2017 betekent voor het BIPT dat operatoren oproepen naar 078-nummers die gebruikt worden voor een B2C aftersales servicelijn moeten toerekenen op het forfait, indien er binnen het met het forfait aangekochte beltegoed nog belminuten aanwezig zijn.
20. Een dergelijke manier van aanrekenen stemt inderdaad overeen met de gebruikelijke kosten die een consument met een tariefplan met een inbegrepen beltegoed moet maken voor een “gewone” oproep naar een vast (geografisch) nummer en met het tariefprincipe dat opgelegd wordt door artikel 47 van het KB Nummering¹³.

Europese Unie bepalen dat de consument wordt beschermd in het kader van het beleid van de Europese Unie.

¹³ Het BIPT weerhoudt het vast geografisch nummer als criterium in zijn interpretatie, omdat artikel 47 van het KB Nummering het standaard eindgebruikerstarief dat de abonnee aangerekend krijgt van zijn operator voor een standaardgesprek naar een Belgisch geografisch E.164 nummer beschouwt als bovengrens voor de retailtarieven naar 078-nummers.

21. Onmiddellijk het buitenbundeltarief toepassen, ook al zitten er nog ongebruikte belminuten in het inbegrepen tegoed, komt inderdaad neer op het toepassen van kosten die een consument niet had moeten betalen wanneer hij, in de plaats van een oproep naar een 078-nummer, een oproep had gepleegd naar een vast geografisch nummer. Het arrest van het Hof van Justitie staat de aanrekening van dergelijke ongebruikelijke of “extra kosten”¹⁴ niet toe.
22. Verder (en zelfs los van het arrest van het Hof van Justitie, dat enkel geldt in een B2C-context) volgt uit de bewoordingen van artikel 47 van het KB Nummering dat oproepen naar 078-nummers in een “ongelimiteerd” tariefplan (d.i. een tariefplan waarin alle oproepen naar geografische nummers vervat zitten in het beltegoed) niet apart mogen aangerekend worden. In zo’n tariefplan wordt er immers maar één “standaard eindgebruikerstarief” voor een “standaardgesprek naar een Belgische geografisch E.164 nummer” gehanteerd, met name het tarief €0. Er kan met andere woorden geen eindgebruikerstarief voor oproepen naar een 078-nummer gecreëerd worden, als er geen dergelijk tarief bestaat voor oproepen naar vaste (geografische) nummers.

7. Bijkomende overwegingen van het BIPT

23. Het BIPT begrijpt dat het arrest van het Hof van Justitie en de invulling die het BIPT hierboven, mede gezien dat arrest, geeft aan artikel 47 van het KB Nummering een nieuw gegeven inhoudt voor de Belgische retailoperatoren.
24. De toerekening van oproepen naar 078-nummers op het forfait van B2C-klanten is evenwel nodig, ook om 078-nummers in de markt te kunnen houden voor gebruik door B2C after sales helpdesks van ondernemingen¹⁵.
25. Verandering van de toerekening van 078-oproepen houdt in dat er (onder meer) IT-matige wijzigingen in de facturatieregels van de retailoperatoren moeten doorgevoerd worden en mogelijk dat bepaalde financiële assumpties bij de opmaak van tariefplannen moeten herzien worden.
26. Het BIPT zal de naleving van artikel 47 van het KB Nummering volgens de interpretatie beschreven in de secties 5 en 6 dan ook niet onmiddellijk vereisen¹⁶, maar zal daarvoor een termijn toestaan van één jaar, te rekenen vanaf de publicatie van deze mededeling.

¹⁴ Zie naast overweging 30, bv. ook overweging 27 van het arrest: “*Uit de context van artikel 21 van richtlijn 2011/83 volgt dus dat het begrip „basistarief” doelt op een gebruikelijk tarief voor een telefonische oproep, zonder extra kosten voor de consument.*”

¹⁵ Indien de retailoperatoren hun huidige toerekeningsregels voor 078-nummers zouden behouden zou dat in de inschatting van het BIPT betekenen dat B2C aftersales helpdesks van ondernemingen moeten overschakelen naar:

- hetzij geografische nummers (waardoor de voordelen van dynamische routing en de afwezigheid van geografische link in de contactnummers zouden verdwijnen)
- hetzij 0800-nummers (wat als nadeel heeft dat die ondernemingen, conform artikel 45 van het KB Nummering, de gesprekskosten voor oproepen naar deze nummers voortaan volledig zullen moeten dragen).

¹⁶ Zie daaromtrent ook artikel 10.3 van Richtlijn 2002/20/EG van 7 maart 2002 betreffende de machtiging voor elektronische-communicatienetwerken en -diensten (Machtigingsrichtlijn), zoals gewijzigd door Richtlijn 2009/140/EG van 18 december 2009: “*De instantie in kwestie kan eisen dat de in lid 2 bedoelde inbreuk wordt gestopt, hetzij onmiddellijk **hetzij binnen een redelijke termijn.*** » (het BIPT benadrukt).

27. Los van het doorvoeren van de noodzakelijke aanpassingen aan hun toerekeningsregels, herinnert het BIPT eraan dat de operatoren steeds verplicht zijn het detail van de toegepaste tarieven te vermelden in het contract¹⁷ en alle tarieven ook te vermelden op, met name, hun webiste¹⁸
28. De componenten van de tarieven aangerekend door een operator moeten overeenkomstig artikel 109 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie ten behoeve van de consument bovendien uitvoerig beschreven zijn. Voor het BIPT impliceert deze regel dat, in afwachting van de vereiste aanpassingen aan de toerekeningsregels, het contract en de website duidelijk, in detail (want uitvoerig) moet uitleggen dat de oproepen naar 078-nummers -per hypothese- niet aangerekend worden op het in het forfait inbegrepen beltegoed.

¹⁷ Zie artikel 108, §1, d), van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie.

¹⁸ Zie artikel 111, §1, 3^o, van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie, zoals uitgevoerd door het [besluit van de Raad van het BIPT van 13 november 2007](#) betreffende de publicatie van de inlichtingen in verband met de toegang tot elektronische-communicatienetwerken en -diensten, alsook het gebruik van die netwerken en die diensten; de inhoud en nadere regels inzake publicatie van de inlichtingen.

8. Conclusie

29. Het BIPT verwacht van retailoperatoren dat zij de nodige aanpassingen doen aan de toerekeningsregels voor oproepen naar 078-nummers, zodat deze conform zijn aan de interpretatie van artikel 47 van het KB Nummering, zoals beschreven in sectie 6, die volgt uit de recente uitspraak van het Europees Hof van Justitie, beschreven in sectie 5.
30. Het BIPT zal de naleving van deze bepaling volgens bovenstaande interpretatie controleren na verloop van één jaar, te rekenen vanaf de publicatie van deze Mededeling op de website van het BIPT.

Jack Hamande
Lid van de Raad

Axel Desmedt
Lid van de Raad

Luc Vanfleteren
Lid van de Raad

Michel Van Bellinghen
Voorzitter van de Raad