



B I P T

**BELGISCH INSTITUUT VOOR POSTDIENSTEN
EN TELECOMMUNICATIE**

Kenmerk:

**BESLUIT VAN DE RAAD VAN HET BIPT
VAN 28 NOVEMBER 2017
TOT HET OPLEGGEN VAN EEN ADMINISTRatieve BOETE AAN
LYCAMOBILE WEGENS HET NIET NALEVEN VAN ARTIKEL 136, WEC EN
VAN ARTIKEL 43BIS, § 5, VAN DE WET VAN 21/3/1991**

Publieke versie

INHOUDSOPGAVE

1. VOORWERP.....	3
2. FEITEN, JURIDISCHE CONTEXT EN RETROACTA.....	3
2.1. Feiten.....	3
2.2. Juridische context	6
2.2.1. ALGEMEEN.....	6
2.2.2. TEN GRONDE	6
2.3. GEVOLGDE PROCEDURE.....	7
3. WETTELIJKE BASIS.....	8
4. ANALYSE VAN HET BIPT	9
4.1. MEEGEDEELDE GRIEF	9
4.2. STANDPUNT VAN LYCAMOBILE TEN AANZIEN VAN DE MEEGEDEELDE GRIEVEN EN BEOORDELING DOOR HET BIPT.....	9
4.2.1. <i>Motivering van de meegedeelde grieven</i>	9
4.2.2. <i>Standpunt van Lycamobile</i>	10
4.2.3. <i>Beoordeling door het BIPT</i>	12
4.3. BESLUIT BETREFFENDE DE NALEVING VAN ARTIKEL 136, WEC EN VAN ARTIKEL 43BIS, § 5, VAN DE WET VAN 21/3/1991.....	13
5. MOTIVERING VAN HET BIPT BETREFFENDE HET OPLEGGEN VAN DE BOETE EN DE BEPALING VAN HET BEDRAG ERVAN	13
5.1. BEOOGD BEDRAG VAN DE ADMINISTRATIEVE BOETE MEEGEDEELD AAN LYCAMOBILE	13
5.2. STANDPUNT VAN LYCAMOBILE TEN AANZIEN VAN HET BEOOGD BEDRAG VAN DE ADMINISTRATIEVE BOETE.....	13
5.3. MOTIVERING BETREFFENDE HET OPLEGGEN VAN EEN BOETE	14
5.4. MOTIVERING BETREFFENDE HET BEDRAG VAN DE BOETE.....	14
5.4.1. <i>Bepaling van het basisbedrag</i>	16
5.4.1.1. <i>Principe van proportionaliteit en omzet op de betrokken markt</i>	16
5.4.1.2. <i>Ernst van de overtreding</i>	17
5.4.1.3. <i>Met betrekking tot de overtreding van artikel 136, WEC en van artikel 43bis, § 5 van de wet van 21/3/1991</i>	17
5.4.1.3. <i>Relatieve omvang van de onderneming</i>	17
5.4.1.4. <i>Duur</i>	18
5.4.1.5. <i>Conclusie</i>	18
5.4.2. <i>Boeteverhogende en -verlagende factoren</i>	18
5.4.2.1. <i>Verzwarende omstandigheden</i>	18
5.4.2.2. <i>Verzachtende omstandigheden</i>	18
5.4.2.3. <i>Noodzaak om de boete een afschrikkend karakter te geven</i>	18
5.5. BESLUIT BETREFFENDE DE BOETE	19
5.6. SLOTOPMERKING	19
6. BESLUIT.....	20
7. KENNISGEVING EN PUBLICATIE VAN HET BESLUIT	20
8. BEROEPSMOGELIJKHEDEN.....	21

1. VOORWERP

1. Dit besluit heeft tot doel te bepalen of de grieven die op 7 augustus 2017 en op 27 september 2017 door het BIPT aan Lycamobile werden meegedeeld, definitief kunnen worden weerhouden. Deze grieven betreffen de niet-naleving van artikel 136 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie (hierna : “WEC”) en van artikel 43bis, § 5, van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven (hierna “de wet van 21/3/1991”). Indien deze grieven worden weerhouden zal bepaald worden of overeenkomstig artikel 21 van de wet van 17 januari 2003 met betrekking tot het statuut van de regulator van de Belgische post- en telecommunicatiesector (hierna: “de BIPT-wet”) een administratieve boete opgelegd moet worden aan Lycamobile.

2. FEITEN, JURIDISCHE CONTEXT EN RETROACTA

2.1. Feiten

Op 18/4/2017 ontving het BIPT vanwege de Ombudsdienst voor telecommunicatie (hierna “de Ombudsdienst”) een brief waarin werd gesteld dat de Ombudsdienst *“sedert enkele maanden geen feedback meer ontvang vanwege Lycamobile voor wat betreft verzoeningsklachten. Deze vaststelling werd gedaan in meerdere Ombudsklachten die - bij ontstentenis aan minnelijke schikking – werden afgesloten met een aanbeveling.*

Op de aanbevelingen (...) ontvingen wij wederom geen feedback, zodat deze, conform artikel 43bis, § 5, van de wet van 1991, verplicht uitvoerbaar werden.

Betreffende klachten voor kwaadwillige oproepen stelt de Ombudsdienst vast dat het ook hier moeilijker gaat dan bij andere operatoren maar deze toch beantwoord worden als men telefonisch contact kon leggen met de dossierbeheerder.

De Ombudsdienst belegde op 23 februari 2017 een vergadering met de heer Peter Ogier (...) die spijtig genoeg niet tot betere resultaten heeft geleid. De Ombudsdienst dient nog steeds dezelfde vaststellingen te maken als voor de meeting. Aangezien Lycamobile de facto geen blijk geeft van medewerking met de Ombudsdienst, concluderen wij dat deze operator een breuk pleegt tegen artikel 136 [WEC].”

2. Op 3/5/2017 stuurde het BIPT hierover een brief aan Lycamobile. In deze brief werd het volgende gesteld :

“Wij ontvingen van de Ombudsdienst voor telecommunicatie een schrijven waarin gewezen wordt op een gebrekkige samenwerking van Lycamobile met de Ombudsdienst.

Volgens de Ombudsdienst ontvangen zij geen respons meer van Lycamobile in het kader van verzoeningsklachten. Ook op de aanbevelingen van de Ombudsdienst komt geen feedback meer.

Wij willen u er op wijzen dat overeenkomstig artikel 136 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie Lycamobile verplicht is om naar behoren en overeenkomstig het afgesloten protocol met de Ombudsdienst samen te werken.

Wij willen u tevens wijzen op artikel 43bis, § 5, van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven : volgens deze bepaling moet een operator de aanbeveling van de Ombudsdienst uitvoeren wanneer deze operator 2 maal de termijn van 20 werkdagen heeft laten voorbijgaan zonder te motiveren waarom de betreffende aanbeveling niet uitgevoerd zou moeten worden.

Het BIPT ziet nauwlettend toe op de naleving van de aangehaalde wetsartikelen. Indien het BIPT nogmaals vaststelt dat Lycamobile niet naar behoren samenwerkt met de Ombudsdienst en derhalve de geciteerde artikelen niet naleeft, dan kan het BIPT Lycamobile formeel in gebreke stellen. Dergelijke procedure kan leiden tot het opleggen van een administratieve geldboete ten bedrage van maximaal 5% van de betreffende omzet.”

3. Het BIPT heeft op deze brief geen reactie ontvangen.
4. Op 27/6/2017 ontving het BIPT vanwege de Ombudsdienst een brief waarin nogmaals gewezen wordt op de ondermaatse samenwerking met Lycamobile.
5. Deze brief bevatte ook een lijst met recente dossiers waarin volgens de Ombudsdienst de samenwerking met Lycamobile onvoldoende is. Deze lijst is de volgende :

klachtennummer	commentaar
2017/378	Operator voert maandelijks een automatische top-up uit voor de prepaid kaart van de klager. De klager wenst dat dit stopt. Klacht werd niet beantwoord. De aanbeveling en de rappel op deze aanbeveling (11/5/2017) werden evenmin beantwoord.
2017/883	De klager kan haast geen sms'en verzenden en ontvangen. Klacht werd niet beantwoord. De aanbeveling en de rappel op deze aanbeveling (29/5/2017) werden evenmin beantwoord.
2017/3291	De klager wenste klant te worden bij Lycamobile. Ze ontving de simkaart maar ze kan nog steeds niet sms'en of bellen. Klacht werd niet beantwoord. De aanbeveling (31/5/2017) werd evenmin beantwoord.
2017/3577	De simkaart van de klager werd geblokkeerd wegens foutieve registratie. De klager ontving een nieuwe simkaart, maar de bundel die hij een week voordien aankocht ging hierbij verloren. Klacht en de verschillende rappels (laatste rappel dateert van 6/6/2017) werden niet beantwoord.
2017/3758	De klager kan zijn herlaadkaart bij Lycamobile niet identificeren. Klacht en de verschillende rappels (laatste rappel dateert van 6/6/2017) werden niet beantwoord.
2017/3792	De klager kreeg een sms van Lycamobile dat hij € 50 belkrediet kreeg indien hij zijn oproepnummer liet registreren. Echter ontving de klager dit

	<p>extra belkrediet niet.</p> <p>Klacht en de verschillende rappels (laatste rappendateert van 6/6/2017) werden niet beantwoord.</p>
2017/3890	<p>De klager kan zijn herlaadkaart bij Lycamobile niet identificeren.</p> <p>Klacht en de verschillende rappels (laatste rappendateert van 6/6/2017) werden niet beantwoord.</p>
2017/4347	<p>De klager kan zich niet akkoord verklaren met de meerprijs van € 5 die hij dient te betalen om zijn prepaid kaart te registreren.</p> <p>Klacht en de verschillende rappels (laatste rappendateert van 6/6/2017) werden niet beantwoord.</p>
2017/4942	<p>De klager wenst over te stappen van andere operator naar Lycamobile. Het nummer van de klager zou aan een derde zijn toegekend.</p> <p>Klacht en de verschillende rappels (laatste rappendateert van 6/6/2017) werden niet beantwoord.</p>
2017/4967	<p>De klager zou van Lycamobile € 50 belkrediet krijgen indien hij zijn oproepnummer liet registreren. Ondanks de nodige krijgen van de klager, ontving deze dit extra belkrediet niet en bleek zijn nummer evenmin geregistreerd.</p> <p>Klacht en de verschillende rappels (laatste rappendateert van 7/6/2017) werden niet beantwoord.</p>
2017/5833	<p>De klager kreeg een sms van Lycamobile dat hij € 50 belkrediet kreeg indien hij zijn oproepnummer liet registreren. Echter ontving de klager dit extra belkrediet niet.</p> <p>Klacht en de verschillende rappels (laatste rappendateert van 8/6/2017) werden niet beantwoord.</p>
2017/5901	<p>De klager kan zich niet akkoord verklaren met de meerprijs van € 5 die hij dient te betalen om zijn prepaid kaart te registreren.</p> <p>Klacht werd aangemeld op 24/5/2017 en bleef tot op heden onbeantwoord.</p>
2017/5926	<p>De klager slaagt er niet in zijn prepaid kaart te registreren en wordt hierbij niet geholpen via de klantendienst.</p> <p>Klacht werd aangemeld op 28/5/2017 en bleef tot op heden onbeantwoord.</p>

6. Het BIPT stelt vast dat de afhandeling van de aangehaalde klachten zich situeert tussen midden mei en midden juni van dit jaar, met name na het verzenden aan Lycamobile van de eerderevernoemde brief van het BIPT waarin Lycamobile werd aangespoord om op ernstige wijze samen te werken met de Ombudsdienst.

2.2. Juridische context

2.2.1. Algemeen

1. Krachtens artikel 14, § 1, 3°, van de BIPT-wet houdt het BIPT toezicht op de naleving van de WEC alsook op Titel I, Hoofdstuk X van de wet van 21/3/1991. Dit hoofdstuk betreft de Ombudsdienst, met inbegrip van artikel 43bis.
2. Artikel 8, 2°, WEC, legt het BIPT de taak op om consumenten een hoog niveau van bescherming te waarborgen bij hun relaties met leveranciers van elektronische communicatiediensten.

2.2.2. Ten gronde

3. Artikel 43bis, § 5 van de wet van 21/3/1991 bepaalt :

“§ 5. De betrokken onderneming beschikt over een termijn van twintig werkdagen om haar beslissing te motiveren indien zij de in § 3, 3° van dit artikel bedoelde aanbeveling niet volgt. De met redenen omklede beslissing wordt naar de klager en naar de ombudsdienst opgestuurd.

Na het verstrijken van de in het vorige lid bedoelde termijn, verstuurt de ombudsdienst een herinnering aan de betrokken onderneming. Deze beschikt over een nieuwe termijn van twintig werkdagen om haar beslissing alsnog te motiveren indien zij de in § 3, 3°, bedoelde aanbeveling niet volgt. De met redenen omklede beslissing wordt naar de klager en naar de ombudsdienst opgestuurd.

Door de niet-naleving van de in de vorige leden bedoelde termijnen verbindt de betrokken onderneming er zich toe de aanbeveling uit te voeren voor wat betreft de specifieke en persoonlijke tegemoetkoming aan de betrokken klager.”

4. Artikel 136, WEC, bepaalt :

“Art. 136. § 1. De personen bedoeld in artikel 43bis, § 1, 1° tot 6°, van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven wijzen een persoon aan die naar behoren bevoegd wordt verklaard om hen te vertegenwoordigen in hun betrekkingen met de ombudsdienst voor telecommunicatie.

§ 2. De aanbieders brengen de gebruikers op de hoogte van de beroepsmiddelen bij de ombudsdienst voor telecommunicatie. Die informatie wordt in overeenstemming met de ombudsdienst verstrekt.

§ 3. Om de aan de ombudsdienst voorgelegde geschillen doeltreffend te behandelen, wordt tussen de aanbieders bedoeld in artikel 43bis, § 1, 1° tot 6°, van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven en de ombudsdienst een protocol gesloten. Dat protocol legt de nadere regels vast voor de behandeling van de klachten (...).”

2.3. Gevolgde procedure

5. Op 7 augustus 2017 verstuurde het BIPT een brief met grieven aan Lycamobile.
6. In deze brief met grieven stelde het BIPT dat Lycamobile artikel 136, WEC evenals artikel 43bis, § 5 van de wet van 21/3/1991 niet naleeft doordat Lycamobile niet antwoordt op klachten bij de Ombudsdienst en voor wat betreft de dossiers 2017/883 en 2017/3291 bindend geworden aanbevelingen niet uitvoert. Het BIPT deelde Lycamobile eveneens het beoogde bedrag van de administratieve boete mee, met name 12.500 euro. Het BIPT nodigde Lycamobile uit om haar schriftelijke commentaren mee te delen en om te verschijnen op de hoorzitting van 25 september 2017. Ten slotte gaf de Raad van het BIPT in de brief met grieven aan dat hij, na ontvangst van de schriftelijke commentaren van Lycamobile en na de hoorzitting, zou kunnen besluiten tot het definitief weerhouden van de meegedeelde grieven en tot het definitief opleggen van een administratieve geldboete, overeenkomstig artikel 21, § 2, van de BIPT-wet.
7. Lycamobile bezorgde het BIPT geen schriftelijke commentaren.
8. Lycamobile verscheen op de hoorzitting met de Raad van het BIPT die plaatsvond op 25 september 2017. Lycamobile beweerde ter zitting de brief met grieven niet ontvangen te hebben¹.
9. Op 27 september 2017 verstuurde het BIPT een brief aan Lycamobile waarin werd gesteld :

*“Zoals vastgesteld tijdens de hoorzitting op 25/9/2017 heeft Lycamobile nog geen kennis genomen van de aangetekende brief met grieven van 7/8/2017 m.b.t. de vaststelling van aanwijzingen inzake overtreding van artikel 136, WEC en van artikel 43bis, § 5, van de wet van 21/3/1991. Uit de documenten van De Post die u in bijlage vindt², blijkt dat deze brief met grieven wel degelijk bij Lycamobile is afgeleverd geworden.
Teneinde Lycamobile de mogelijkheid te geven alsnog haar standpunt kenbaar te maken, kan u uw opmerkingen tot vrijdag 6 oktober, 16u00 schriftelijk aan het BIPT bezorgen. De Raad van het BIPT sluit dan de debatten en zal een beslissing in deze zaak nemen krachtens artikel 21, § 5, van de BIPT-wet, op basis van het voorliggende dossier.”*
10. Op 6 oktober ontving het BIPT het schriftelijke standpunt van Lycamobile met betrekking tot de brief met grieven van 7/8/2017.

¹ Ter verduidelijking kan hieraan worden toegevoegd dat Lycamobile op de betreffende hoorzitting was uitgenodigd naar aanleiding van twee brieven met grieven waarvan één betrekking had op de samenwerking met de Ombudsdienst en één op roaming. Lycamobile beweerde enkel de brief met grieven inzake roaming ontvangen te hebben.

² De facto waren de betreffende ontvangstbewijzen bijgevoegd.

3. WETTELIJKE BASIS

11. Artikel 21, §§ 1 tot 5 van de BIPT-wet bepaalt :

“Art. 21 § 1. Indien de Raad over een reeks aanwijzingen beschikt die zouden kunnen wijzen op een overtreding van de wetgeving of reglementering waarvan de naleving door het Instituut wordt gecontroleerd of van de besluiten van het Instituut genomen ter uitvoering van die wetgeving of reglementering, deelt hij in voorkomend geval zijn grieven mee aan de betrokkene, alsook de beoogde maatregelen bedoeld in paragraaf 5 die toegepast zullen worden, indien de overtreding bevestigd wordt.

§ 2. De Raad stelt de termijn vast waarover de betrokkene beschikt om het dossier te raadplegen en zijn schriftelijke opmerkingen voor te leggen. Deze termijn mag niet korter zijn dan tien werkdagen.

§ 3. De betrokkene wordt uitgenodigd om te verschijnen op de datum die door de Raad wordt vastgesteld en per aangetekende brief wordt meegedeeld. Hij mag zich laten vertegenwoordigen door de raadsman van zijn keuze.

§ 4. De Raad kan elke persoon horen die een nuttige bijdrage kan leveren tot zijn informatie, hetzij ambtshalve, hetzij op verzoek van de betrokkene.

§ 5. Indien de Raad een overtreding constateert, kan hij in een of meer besluiten, een of meer van de volgende maatregelen aannemen :

1° het bevel om een eind te maken aan de overtreding, hetzij onmiddellijk, hetzij binnen de redelijke termijn die hij bepaalt, voor zover deze overtreding niet is stopgezet;

1°/1 voorschriften in verband met de manier waarop de overtreding ongedaan moet worden gemaakt;

2° de betaling binnen de termijn bepaald door de Raad van een administratieve boete die aan de Schatkist toekomt ten bedrage van maximaal 5.000 euro voor natuurlijke personen en van maximaal 5 % van de omzet van de overtreder gedurende het jongste volledige boekjaar in de sector voor elektronische communicatie of voor postdiensten in België of, indien de overtreder geen activiteiten ontwikkelt waarmee een omzet wordt behaald, ten bedrage van maximaal [4 1.000.000 euro voor rechtspersonen;

(...)

Bij gebrek aan gegevens over de in het tweede lid, 2°, bedoelde omzet, kan het Instituut een omzet bepalen op basis van gegevens verkregen van derden of op basis van de omzet van een vergelijkbare persoon.”

4. ANALYSE VAN HET BIPT

4.1. Meegedeelde grief

12. Per brief van 7 augustus 2017 deelde het BIPT de volgende grief mee aan Lycamobile : het niet naleven van artikel 136, WEC en van artikel 43bis, § 5 van de wet van 21/3/1991 doordat Lycamobile niet antwoordt op klachten bij de Ombudsdienst en voor wat betreft de dossiers 2017/883 en 2017/3291 bindend geworden aanbevelingen niet uitvoert.

4.2. Standpunt van Lycamobile ten aanzien van de meegedeelde grieven en beoordeling door het BIPT

13. Lycamobile verwoordde haar standpunt ten aanzien van de meegedeelde grieven in haar brief aan het BIPT van 6 oktober 2017.
14. Het BIPT herhaalt hieronder de motivering voor het formuleren van de grieven (onderdeel 4.2.1.), geeft het standpunt van Lycamobile weer ten aanzien van de meegedeelde grieven (onderdeel 4.2.2.) om vervolgens zijn definitieve beoordeling aan het standpunt van Lycamobile en de meegedeelde grieven te geven (onderdeel 4.2.3.).

4.2.1. Motivering van de meegedeelde grieven

15. De motivering op grond waarvan de grieven werden meegedeeld was de volgende :

“5.1. Vaststellingen

Uit informatie die het BIPT ontving vanwege de Ombudsdienst, heeft het er alle schijn van dat Lycamobile niet naar behoren samenwerkt met de Ombudsdienst.

Het BIPT heeft Lycamobile daarop gewezen in de brief van 3/5/2017. Het BIPT heeft op deze brief geen reactie ontvangen.

In het onderdeel 3 van deze brief met grieven is een lijst opgenomen met dossiers waaraan Lycamobile volgens de Ombudsdienst niet naar behoren meewerkt. De afhandeling van deze dossiers dateert van na de brief van het BIPT van 3/5/2017. Het BIPT kan enkel vaststellen dat de brief van 3/5/2017 niet heeft geleid tot een constructieve houding vanwege Lycamobile t.a.v. de bemiddelingsdossiers die door de Ombudsdienst worden behandeld.

Lycamobile beantwoordt volgens de Ombudsdienst in geen van de 13 aangehaalde dossiers de klachten, ook niet na herinneringen daartoe. Een dergelijke houding lijkt te getuigen van een verregaande desinteresse voor de problemen waarmee de eigen klanten worden geconfronteerd.

5.2. Besluit betreffende de overtreding en de procedure

Op basis van de vaststellingen hierboven besluit het BIPT tot een overtreding in hoofde van Lycamobile van artikel 136, WEC. Dit artikel verplicht ertoe om mee te werken met de Ombudsdienst, zoals ook blijkt uit de parlementaire voorbereiding . Tevens besluit het BIPT tot een overtreding van artikel 43bis, § 5 van de wet van 21/3/1991 in de zin dat Lycamobile voor wat betreft de dossiers 2017/883 en 2017/3291 de inmiddels bindend geworden aanbevelingen van de Ombudsdienst niet opvolgt.

Het BIPT beslist dan ook de procedure van artikel 21 van de BIPT-wet op te starten en de Lycamobile kennis te geven van onderstaande grieven en van het beoogde bedrag van de administratieve boete.”

4.2.2. Standpunt van Lycamobile

16. Lycamobile verontschuldigt zich voor het niet tijdig beantwoorden van de brief d.d. 7 augustus 2017, van de eerdere brief van 3 mei 2017 evenals van een aantal klachten overgemaakt door de Ombudsdienst. Het was volgens Lycamobile nooit de bedoeling om brieven of e-mails te belemmeren of te negeren. Lycamobile stelt dat *“onmiddellijk na het ontvangen van de brief op 7 augustus 2017, de materie geëscaleerd (is) naar de Lycamobile Chief Operation Office en legal team.”*

17. Lycamobile deelt mee dat het twee teams heeft respectievelijk voor het afhandelen van algemene klachten van klanten (producten en diensten) en voor kwaadwillige oproepen. Het desbetreffende team dat de klachten van de Ombudsdienst afhandelt (het “resolution team”) is gevestigd in Londen en kan gecontacteerd worden via OmbudsmanQueries@lycamobile.com. Klachten van klanten worden doorgestuurd naar complaints@lycamobile.be. Het team dat de kwaadwillige oproepen behandelt is gevestigd in België en is hetzelfde team dat contact maakt met de wetshandhavingsinstanties; deze laatste klachten vereisen immers toegang vereisen tot klantengegevens en het data-retention-team heeft hiervoor opleiding heeft gekregen). Dit team kan worden gecontacteerd op data.retention@lycamobile.be.

18. Lycamobile stelt dat eigen onderzoek heeft uitgewezen dat tot februari 2016 de Ombudsdienst elk type van klachten naar het correcte adres stuurde en deze ook altijd correct behandeld zijn. Vanaf februari 2016 echter heeft de Ombudsdienst alle klachten naar het kantoor van Lycamobile in Zaventem gestuurd. Betreurenswaardig zijn niet alle klachten behandeld geworden omdat het team in Zaventem ervan uitging dat deze brieven en klachten eveneens naar bovenstaande teams werden verstuurd voor behandeling. Volgens een e-mail van dhr. Ph. Blommaerts aan Shugri Dahir van Lycamobile van 6 oktober 2017 heeft de Ombudsman de klachten die in de brief van 7 augustus vermeldt staan gestuurd naar het e-mailadres peter.ogier@lycamobile.com. Peter Ogier is een lid van het team in Zaventem die contact maakt met de wetshandhavingsinstanties. Helaas was Peter Ogier en het team in Zaventem niet in staat om op deze klachten te reageren.
19. Vanaf heden heeft Lycamobile gevraagd dat de ombudsman e-mails met klachten van klanten die niet verbonden zijn aan kwaadwillige oproepen te mailen naar Ombudsmanqueries@lycamobile.com. Lycamobile zal er ook voor zorgen dat e-mails gericht aan leden van het Zaventem-kantoor snel doorgestuurd worden naar het Resolutie Team in Londen.
20. Het lokale kantoor heeft geen spoor van het ontvangen van de brieven van het BIPT d.d. 3 mei 2017 en kan niet verantwoordelijk worden geacht voor het niet ontvangen van deze brieven, niettegenstaande dat het BIPT het correcte adres heeft gebruikt. Het lokale kantoor verzekert dat alle toekomstige correspondentie ontvangen in Zaventem nauwgezet en onmiddellijk zal worden doorgestuurd naar het relevante Lycamobile team op het hoofdkantoor te Londen.
21. Lycamobile erkent dat deze communicatiestoornis zeer ongelukkig is gekomen. Lycamobile is trots op het snel en correct beantwoorden en afhandelen van klantenklachten.
22. Lycamobile benadrukt ook dat het actief is in een competitieve markt. De aard van deze diensten (pay as you go, maandelijkse bundels in tegenstelling tot de algemeen 12 of 18 maanden-contracten aangeboden door de MNO's) betekent dat klanten zeer snel kunnen wijzigen van operator. Dit impliceert dat Lycamobile zeer gevoelig is voor klachten en hard werkt om de hoogste klanttevredenheid te verzekeren, dit in samenhang met de meest competitieve lage beltarieven.
23. Lycamobile heeft zijn klachtenproces herbekeken en heeft stappen ondernomen om te verzekeren dat alle klachten in de toekomst snel en correct zullen worden afgehandeld. Lycamobile heeft tevens zijn Regulatory Complaints Handling Procedure (een intern document) herbekeken en bijgewerkt, en zijn customer code of practice.
24. De respectievelijke teams die de klachten behandeld zijn onmiddellijk bewust geworden van de brief d.d. 7 augustus 2017. Zij hebben contact opgenomen met de Ombudsdienst voor het verkrijgen van alle openstaande klachten. Het team heeft voorrang gegeven aan het afhandelen van deze klachten en is verheugd te bevestigen dat alle openstaande klachten zijn beantwoord.

25. De brief van het BIPT d.d. 7 augustus 2017 vermeld een aantal openstaande klachten waarop Lycamobile geen reactie heeft gegeven. Deze klachten zijn inmiddels allemaal beantwoord geworden op 6/10/2017. Ook andere bijkomende klachten zijn inmiddels beantwoord.
26. Lycamobile is ervan overtuigd dat er geen herhaling zal plaatsvinden van de fouten eerder dit jaar. Lycamobile bevestigt dat het adequaat alle middelen in-house ter beschikking zal stellen om de klachten te behandelen in het Nederlands, Frans of Engels, en toegewijd zal zijn voor het tijdig beantwoorden. In het licht van het bovenstaande verzoekt Lycamobile respectvol dat de regelgever de voorgestelde boete afziet, of voor een bepaalde periode opschort.

4.2.3. Beoordeling door het BIPT

27. In de lijst van operatoren die het BIPT op zijn website heeft gepubliceerd³, staat Lycamobile vermeld met het adres Hermesstraat 8c, 1930 Zaventem. In de database van het BIPT wordt dhr. Peter Ogier vermeld als contactpersoon. Als e-mailadres wordt daarbij vermeld peter.ogier@lycamobile.com. Deze gegevens komen van Lycamobile zelf.
28. Ook voor de Ombudsdienst wordt dhr. Ogier als contactpersoon vermeld⁴, met hetzelfde e-mailadres als hierboven.
29. Wanneer het BIPT of de Ombudsdienst gebruik maken van het fysieke adres of het e-mailadres dat Lycamobile zelf heeft opgegeven als contactadres, dan moeten deze instanties er van op aan kunnen dat Lycamobile de betreffende post naar behoren ontvangt en afhandelt.
30. In haar standpuntbepaling vermeldt Lycamobile vier mailadressen voor klachtenbehandeling. Blijkbaar gaat achter elk e-mailadres een specifieke dienst schuil die een bepaald type van klachten behandelt.
31. Lycamobile is vrij om zelf haar interne werking te organiseren, met inbegrip van de klachtenafhandeling. Wanneer een persoon of organisatie Lycamobile contacteert via een valabel adres, hetzij een fysiek adres, hetzij een e-mailadres dat onmiskenbaar behoort tot Lycamobile, dan is het evenwel de verantwoordelijkheid van Lycamobile om er voor te zorgen dat de betreffende post bij de juiste persoon of de bevoegde dienst terecht komt en naar behoren wordt verwerkt. Buitenstaanders die het organigram van Lycamobile niet kennen of die niet op de hoogte zijn van de interne taakverdeling of van eventuele wijzigingen aan die taakverdeling, zijn niet verantwoordelijk voor de juiste verdeling binnen Lycamobile van de binnenkomende brieven en e-mails.

³ Cf. <http://www.bipt.be/nl/operatoren/telecom/netwerken-diensten/list-of-telecom-operators>

⁴ In toepassing van art. 136, § 1, WEC. Deze gegevens werden telefonisch meegedeeld door een medewerker van de Ombudsdienst.

32. Samenwerking met de bevoegde instanties, ongeacht of het gaat om het BIPT of de Ombudsdienst, mag niet afhankelijk zijn van de interne organisatie van een operator. Het is integendeel een wettelijke plicht die rust op iedere operator en die derhalve nageleefd moet worden. Het is in die zin dan ook ondenkbaar dat een operator zich zou kunnen beroepen op de eigen interne organisatie om zodoende het niet of slechts gebrekkig beantwoorden van brieven en e-mails te verantwoorden.
33. Tot slot verwijst Lycamobile naar de competitieve markt waarin zij acties is waarbij klanten snel van operator kunnen veranderen. Het BIPT is het daarmee eens maar is tevens van oordeel dat deze context operatoren er net moet toe aanzetten om interne klachtenprocedures met inbegrip van medewerking met Ombudsdienst en BIPT zo vlot mogelijk te laten verlopen. Nochtans moet vastgesteld worden dat deze klachtenafhandeling evenals de medewerking met de Ombudsdienst en het BIPT bijzonder gebrekkig verloopt ondanks herhaaldelijke opmerkingen daaromtrent vanwege zowel de Ombudsdienst als het BIPT.

4.3. Besluit betreffende de naleving van artikel 136, WEC en van artikel 43bis, § 5, van de wet van 21/3/1991

34. Het BIPT weerhoudt dan ook definitief de grieven meegedeeld per brief van 7 augustus 2017 en beschouwt dan ook definitief dat Lycamobile artikel 136, WEC en artikel 43bis, § 5, van de wet van 21/3/1991 niet heeft nageleefd doordat Lycamobile niet antwoordt op klachten bij de Ombudsdienst en voor wat betreft de dossiers 2017/883 en 2017/3291 bindend geworden aanbevelingen niet uitvoert.

5. MOTIVERING VAN HET BIPT BETREFFENDE HET OPLEGGEN VAN DE BOETE EN DE BEPALING VAN HET BEDRAG ERVAN

5.1. Beoogd bedrag van de administratieve boete meegedeeld aan Lycamobile

35. Op basis van de ontwerpredenering, opgenomen in het onderdeel 6.2. van de brief van het BIPT van 7 augustus 2017 deelde het BIPT, conform artikel 21 van de wet van 17 januari 2003, een beoogd bedrag van de administratieve geldboete aan Lycamobile mee van 12.500 euro.

5.2. Standpunt van Lycamobile ten aanzien van het beoogd bedrag van de administratieve boete

36. Lycamobile gaat in haar brief van 6 oktober 2017 niet in op het voorgestelde boetebedrag.

5.3. Motivering betreffende het opleggen van een boete

37. Gelet op de vastgestelde inbreuken op artikel 136, WEC en artikel 43bis, § 5, van de wet van 21/3/1991 en de impact die de gepleegde inbreuken hebben op belangen van de gebruikers is het BIPT van oordeel dat het opleggen van een administratieve boete aan Lycamobile gerechtvaardigd is.
38. De wetsinbreuken van Lycamobile ondermijnen het vertrouwen dat consumenten in operatoren moeten kunnen hebben. Tot dit vertrouwen behoort ook de overtuiging dat wanneer consumenten klachten hebben over de dienstverlening van hun operator, de operator deze klachten ernstig neemt.
39. Daarenboven verwijst Lycamobile in artikel 9.2 van haar algemene voorwaarden zelf naar de Ombudsdienst als “een onafhankelijke instantie die kan helpen bij het oplossen van problemen of klachten tussen ons.” Het is onaanvaardbaar dat een operator een oplossing of minstens een procedure die kan leiden tot een oplossing aanbeveelt en daar dan zelf niet naar behoren aan meewerkt.
40. In die omstandigheden is het gepast om een effectieve sanctie op te leggen.

5.4. Motivering betreffende het bedrag van de boete

41. Artikel 21, §§ 1 en 5, van de BIPT-wet bepaalt :

« § 1. Indien de Raad over een reeks aanwijzingen beschikt die zouden kunnen wijzen op een overtreding van de wetgeving of reglementering waarvan de naleving door het Instituut wordt gecontroleerd of van de besluiten van het Instituut genomen ter uitvoering van die wetgeving of reglementering, deelt hij zijn grieven mee aan de betrokkene, alsook de beoogde maatregelen bedoeld in paragraaf 5 die toegepast zullen worden, indien de overtreding bevestigd wordt. »;

(...)

« § 5. Indien de Raad een overtreding constateert, beveelt hij de stopzetting ervan, hetzij onmiddellijk, hetzij binnen de redelijke termijn die hij bepaalt.

Het bevel tot stopzetting kan gepaard gaan met één of meerdere van de volgende maatregelen : 1° voorschriften in verband met de manier waarop de overtreding ongedaan moet worden gemaakt;

2° de betaling binnen de termijn bepaald door de Raad van een administratieve boete die aan de Schatkist toekomt ten bedrage van maximaal 5 % van de omzet van de overtreder gedurende het jongste volledige boekjaar in de sector voor elektronische communicatie of voor postdiensten in België of, indien de overtreder geen activiteiten ontwikkelt waarmee een omzet wordt behaald, ten bedrage van maximaal 5.000 euro;

42. Er moet vastgesteld worden dat de wetgever geen specifieke berekeningsmethode van administratieve boetes heeft vastgelegd noch specifieke criteria heeft bepaald waarmee de Raad rekening moet houden ingeval van het bepalen van het bedrag van de administratieve boete.
43. Bij het bepalen van het bedrag van de administratieve boete past het dan ook rekening te houden met de principes, die de Europese wetgever terzake oplegt aan de nationale regelgevende instanties.
44. In casu betekent dit dat er geredeneerd moet worden op basis van de algemene beginselen opgenomen in de artikelen 10.2 en volgende van Richtlijn 2002/20/EG van 7 maart 2002 betreffende de machtiging voor elektronische communicatienetwerken en -diensten, zoals gewijzigd door Richtlijn 2009/140/EG van 18 december 2009 (hierna: de Machtigingsrichtlijn). Die artikelen betreffen de nakoming van voorwaarden of verplichtingen opgelegd door wetgeving (in de brede zin van het woord) of besluiten van de regulator.
45. In die artikelen wordt met betrekking tot de sancties gesteld dat NRA's "*passende en evenredige maatregelen*" moeten kunnen nemen met het oog op de naleving van een eis om een inbreuk te stoppen (art. 10.3, eerste zin, Machtigingsrichtlijn) en dat de lidstaten in dat verband aan de NRA's de bevoegdheid mogen geven om, waar zulks passend is, "*ontmoedigende geldelijke sancties*" op te leggen (art. 10.3, tweede zin, a), Machtigingsrichtlijn).
46. Uit deze passages kunnen minstens de algemene beginselen van de "*passendheid*" (beter: geschiktheid) en evenredigheid (of proportionaliteit) van de boete worden afgeleid.
47. Bij de toepassing van deze beginselen beschikt het BIPT over een discretionaire bevoegdheid⁵.
48. Het BIPT vindt het passend en proportioneel dat er bij het bepalen van een administratieve boete uitgegaan wordt van een basisbedrag, dat in relatie staat tot de ernst en de duur van de overtreding. Vervolgens is het gepast en evenredig om dit concrete bedrag aan te passen in functie van de concrete gedragingen van de overtreder in het concrete dossier, door het in rekening brengen van boeteverhogende en -verlagende factoren. Doorheen deze oefening past het te overwegen of het boetebedrag aangepast moet worden om prikkels te creëren met het oog op disciplinerende of ontmoedigende van het gedrag van de overtreder en, desgevallend van anderen die een soortgelijke gedraging zouden kunnen aannemen.

⁵ Zie, bij wijze van analogie, de Richtsnoeren van de Europese Commissie voor de berekening van geldboeten die uit hoofde van artikel 23, lid 2, onder a), van Verordening (EG) nr. 1/2003 worden opgelegd, *Pb.*, nr. C 210.

5.4.1. Bepaling van het basisbedrag

49. Bij het vaststellen van het basisbedrag van de administratieve boete heeft het BIPT rekening gehouden met de onderstaande elementen:

5.4.1.1. Principe van proportionaliteit en omzet op de betrokken markt

50. Het jongste volledige referentiejaar dat door het BIPT gekend is, is 2016.
51. Lycamobile heeft in het jaar 2016 een omzet op de mobiele markt gerealiseerd van € (...) ⁶.
52. Hoewel artikel 21 van de BIPT-wet uitgaat van de volledige omzet van de overtreder in de sector van de elektronische communicatie, acht het BIPT het in casu aangewezen om voor de berekening van het basisbedrag van de boete uit te gaan van de omzet die in verband staat met de overtreding.
53. Gelet op het feit dat de overtreding betrekking heeft op de activiteiten van Lycamobile voor consumenten; gelet ook op het feit dat de overtreding van Lycamobile betrekking kan hebben op alle consumenten van Lycamobile, kan het BIPT het bedrag van € (...) in aanmerking nemen, - met name het bedrag dat betrekking heeft op de activiteiten van Lycamobile die betrekking hebben met consumenten ⁷, - en derhalve een geldboete opleggen van maximaal € (...) (= 5 % van voormeld bedrag).
54. Het BIPT acht een maximale boete evenwel niet proportioneel en niet opportuun.
55. Gelet op het gegeven dat het wettelijk boetemaximum vastgelegd is op 5 % van de omzet in het laatste boekjaar en op de overwegingen hierboven als vertrekpunt voor het berekenen van de administratieve boete, is het proportioneel en redelijk om een inbreuk van een zekere ernst te situeren tussen 0,01 % en 1 % van het betreffende omzetcijfer. Deze vork biedt ruimte om verzwarende en verzachtende omstandigheden in aanmerking te nemen en om rekening te houden met het afschrikwekkend en ontradend effect dat met de administratieve boete wordt beoogd.
56. In overweging nemende dat Lycamobile op haast systematische wijze nalaat om op een constructieve manier samen te werken met de Ombudsdienst en zodoende een oplossing te bewerkstelligen voor de problemen waarmee de eigen klanten worden geconfronteerd, kan het basisbedrag aan de hand van het percentage van (...) % worden vastgelegd, meer bepaald (...) % van € (...), zijnde € 10.750,352.

⁶ Bron : gegevens die Lycamobile aan het BIPT bezorgde.

⁷ Bron : gegevens die Lycamobile bezorgd heeft aan het BIPT. Concreet bevat dit cijfer de volgende gegevens : (...)

5.4.1.2. Ernst van de overtreding

57. De ernst van de overtreding wordt afgemeten aan de aard van de overtreding en de invloed die zij heeft op de hoofddoelstellingen die de wetgever beoogd : de bevordering van de concurrentie en de bescherming van de belangen van de gebruikers.

5.4.1.3. Met betrekking tot de overtreding van artikel 136, WEC en van artikel 43bis, § 5 van de wet van 21/3/1991

58. Artikel 136 WEC, legt operatoren op om op behoorlijke wijze samen te werken met de Ombudsdienst.

59. Artikel 43bis, § 5, van de wet van 21/3/1991 legt operatoren op om bindend geworden aanbevelingen uit te voeren.

60. Dat Lycamobile deze verplichtingen niet naar behoren naleeft is in het nadeel van de betrokken gebruikers.

61. Gelet op het aantal klachten die de Ombudsman aan het BIPT heeft bezorgd, de eerdere vruchteloze besprekingen die de Ombudsman heeft gehad met Lycamobile en de geringe impact die de brief van het BIPT heeft gehad op Lycamobile, kan aangenomen worden dat geen enkele klant van Lycamobile die zich tot de Ombudsdienst wendt, zeker kan zijn van een behoorlijke medewerking vanwege Lycamobile aan de procedure voor de Ombudsdienst. In die zin zijn de tekortkomingen van Lycamobile potentieel in het nadeel van alle betrokken klanten.

5.4.1.3. Relatieve omvang van de onderneming

62. Lycamobile is op het segment van de markt waarop de overtredingen hebben plaatsgevonden een relatief grote operator. Naar eigen zeggen beschikt Lycamobile over meer dan ettelijke honderdduizenden klanten⁸.

63. Het is daarom gepast om het basisbedrag -om voldoende afschrikkend te zijn- op een zeker niveau te brengen.

⁸ Cf. <http://trends.knack.be/economie/e-business/lycamobile-wordt-mobiele-operator-bij-telenet/article-normal-813305.html> . In dit artikel van 10/2/2017 wordt gesteld over Lycamobile : "Naar eigen zeggen heeft het ongeveer 1 miljoen klanten."

5.4.1.4. Duur

64. Uit de gegevens die de Ombudsdienst aan het BIPT bezorgde, meer bepaald dat in februari 2017 een vergadering doorging tussen de Ombudsdienst en Lycamobile, kan aangenomen worden dat Lycamobile al van in 2016 niet naar behoren met de Ombudsdienst samenwerkt.

5.4.1.5. Conclusie

65. Omwille van voorgaande redenen kan gesteld worden dat de overtreding door Lycamobile van artikel 136, WEC en van artikel 43bis, § 5 van de wet van 21/3/1991, ernstig is.

5.4.2. Boeteverhogende en -verlagende factoren

5.4.2.1. Verzwarende omstandigheden

66. Ondanks eerdere contacten (vergadering, herinneringen,...) met de Ombudsdienst werkt Lycamobile niet naar behoren samen met deze instantie.
67. De brief van 3/5/2017 vanwege het BIPT heeft geen impact gehad op het gebrek aan samenwerking vanwege Lycamobile.
68. Bovendien werd de afhandeling van dit besluit eveneens vertraagd doordat binnen Lycamobile de brief met grieven niet of niet tijdig in behandeling werd genomen.

5.4.2.2. Verzachtende omstandigheden

69. Volgens Lycamobile zijn de dossiers die in dit besluit worden vernoemd inmiddels hetzij afgehandeld hetzij daadwerkelijk in behandeling. Dit werd telefonisch door een medewerker van de Ombudsdienst aan het BIPT bevestigd.

5.4.2.3. Noodzaak om de boete een afschrikkend karakter te geven

70. Eén van de functies van een boete bestaat erin de overtreder ertoe aan te zetten om een eind te maken aan de overtreding en/of om niet te recidiveren en om anderen te ontraden eenzelfde gedrag aan te nemen.
71. De overtreding van Lycamobile van artikel 136 WEC en van artikel 43bis, § 5, van de wet van 21/3/1991 treft potentieel vele klanten. Lycamobile werkt al lang niet naar behoren samen met de Ombudsdienst.

72. Teneinde recidive te voorkomen en ontradend te werken, is een administratieve boete alsnog gepast. Hierbij wil BIPT vooral een duidelijk signaal geven dat het niet of gebrekkig naleven van het betreffende artikel door het BIPT niet wordt geduld.
73. Een administratieve boete opleggen is aangewezen.

5.5 Besluit betreffende de boete

74. Gezien de bovenstaande elementen stelt het BIPT hic et nuc de administratieve boete die betrekking heeft op de overtreding van artikel 136, WEC en van artikel 43bis, § 5 van de wet van 21/3/1991, vast op **12.500 euro**; de verhoging t.a.v. het basisbedrag is verantwoord in het licht van de hierboven beschreven verzwarende omstandigheden. Deze verzwarende omstandigheden worden niet volledig uitgewist door de verzachtende omstandigheid : dat Lycamobile de klachten waarop het tot dan toe niet had gereageerd, in de loop van september en oktober in behandeling heeft genomen, is weliswaar positief. Het neemt echter niet weg dat de klagers in concreto al lange tijd op de afhandeling van hun klachten wachten. Bovendien werd de afhandeling van dit besluit eveneens vertraagd doordat binnen Lycamobile de brief met grieven niet of alleszins niet tijdig in behandeling werd genomen.

5.6 Slotopmerking

75. Het opleggen van de boete betekent niet dat Lycamobile vrijgesteld is van het nemen van maatregelen om artikel 136 WEC en van artikel 43bis, § 5, van de wet van 21/3/1991 alsnog na te leven⁹.

⁹ Zie ook advies nr. 45.526/4 van de Raad van State van 16 december 2008, Parl. St., Kamer, 52-1813/001, p. 42.

6. BESLUIT

76. Het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie,

- Gelet op artikel 136, WEC en artikel 43bis, § 5 van de wet van 21/3/1991,
- gelet op artikel 21 van de BIPT-wet;
- na op 7 augustus 2017 de grieven, waarvan sprake in artikel 21, §1, van de BIPT-wet te hebben meegedeeld aan Lycamobile, alsmede een beoogd bedrag van de administratieve boete;
- na Lycamobile naar behoren te hebben uitgenodigd voor een hoorzitting
- na Lycamobile naar behoren schriftelijk te hebben gehoord en op 6 oktober 2017 de debatten gesloten te hebben;

1. stelt vast dat Lycamobile een inbreuk heeft begaan op artikel 136, WEC en op artikel 43bis, § 5 van de wet van 21/3/1991;

2. legt om die reden en overeenkomstig artikel 21 van de BIPT-wet, een administratieve boete op aan Lycamobile ten bedrage van 12.500 (twaalfduizendvijfhonderd) euro;

3. beveelt dat dit bedrag binnen 60 dagen na ontvangst van dit besluit betaald dient te worden door overschrijving op rekeningnummer IBAN: BE63 6792 0058 7108 – BIC: PCHQBEBB op naam van de FOD Economie – Algemene ontvangstenrekening met als mededeling *“BIPT-boete aan Lycamobile – niet-naleving artikel 136, WEC en artikel 43bis, § 5 van de wet van 21/3/1991”*.

7. KENNISGEVING EN PUBLICATIE VAN HET BESLUIT

77. Krachtens artikel 21, § 5, van de BIPT-wet wordt dit besluit eveneens meegedeeld aan de minister en gepubliceerd op de website van het BIPT, onder voorbehoud van vertrouwelijkheid.

8. BEROEPSMOGELIJKHEDEN

78. Overeenkomstig artikel 2, § 1 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 hebt u de mogelijkheid om tegen dit besluit beroep in te stellen bij het Marktenhof, 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.
79. Het verzoekschrift bevat op straffe van nietigheid de vermeldingen vereist door 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. Indien het verzoekschrift elementen bevat die u als vertrouwelijk beschouwt, dan moet u dat uitdrukkelijk aangeven en op straffe van nietigheid, een niet-vertrouwelijke versie van dat verzoekschrift indienen. Het Instituut publiceert op zijn website het verzoekschrift dat door de griffie van het gerecht genotificeerd is. Elke belanghebbende partij kan in de zaak tussenkomen binnen dertig dagen na deze publicatie.

Axel Desmedt
Lid van de Raad

Jack Hamande
Lid van de Raad

Luc Vanfleteren
Lid van de Raad

Michel Van Bellinghen
Voorzitter van de Raad