



B I P T

**BELGISCH INSTITUUT VOOR POSTDIENSTEN
EN TELECOMMUNICATIE**

Kenmerk: JVN/2011/002

**BESLUIT VAN DE RAAD VAN HET BIPT
VAN 1 MAART 2011
MET BETREKKING TOT
HET BEOORDELEN VAN DE ISPA GEDRAGSCODE BETREFFENDE
TOEGANG TOT E-MAIL EN WEBRUIMTE OVEREENKOMSTIG DE
ARTIKELEN 121/1 EN 121/2 VAN DE WET VAN 13 JUNI 2005
BETREFFENDE DE ELEKTRONISCHE COMMUNICATIE**

INHOUDSOPGAVE

1. Achtergrond	3
1.1. INLEIDING	3
1.2. WETTELIJKE BASIS	3
1.3. VORIGE STAPPEN	4
2. Beschrijving van de gedragscode	5
2.1. DE GEDRAGSCODE BESCHRIJFT DE DOOR DE EINDGEBRUIKER TE VOLGEN PROCEDURE EN HET MINIMUMAANBOD VAN AAN TE BIJEN FACILITEITEN IN HET KADER VAN ARTIKEL 121/1.....	5
2.2. WAT BETEKENT DIT CONCREET VOOR DE EINDGEBRUIKER?.....	5
3. Synthese antwoorden op consultatie Gedragscode.....	6
4. Analyse Gedragscode en antwoorden op consultatie	6
4.1. ANALYSE VAN DE ANTWOORDEN OP DE PUBLIEKE CONSULTATIE.....	6
4.1.1. <i>De band tussen de faciliteit en de contractuele en algemene voorwaarden..</i>	6
4.1.2. <i>De eenvoud van de procedure.....</i>	7
4.2. BEOORDELING VAN DE GEDRAGSCODE.....	8
5. Besluit	9
6. Beroepsmogelijkheden.....	10

1. Achtergrond

1.1. Inleiding

Een e-mailadres is vandaag een wezenlijk onderdeel van iemands identiteit te vergelijken met een telefoon- en/of gsm nummer. Nummeroverdraagbaarheid heeft ervoor gezorgd dat eindgebruikers op een eenvoudige wijze kunnen overschakelen naar een andere operator met behoud van het bestaande telefoonnummer. Vermits e-mail adressen door internetdienstverleners ter beschikking gesteld aan hun klanten gebaseerd zijn op merken en/of handelsnamen is de overdraagbaarheid van e-mail adressen vergelijkbaar met het systeem van nummeroverdraagbaarheid zoals we kennen voor telefonie en GSM niet mogelijk.

Door via de wet van 6 april 2010 tot wijziging van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie wat betreft de verandering van operator de artikelen 121/1 tot en met 121/3 in de wet van 13 juni 2005 in te voeren heeft de wetgever gewild dat internetdienstenleveranciers, die klanten verliezen doordat die klanten overschakelen naar een andere internetdienstenleverancier, nog prestaties in verband met het beperkt bereikbaar houden van bepaalde e-mailadressen en/of webruimte moeten leveren voor deze klanten. Gezien de zeer beperkte kosten heeft de wetgever bepaald dat de betrokken faciliteiten gratis aan de eindgebruiker moeten worden aangeboden. (Parl. St., Kamer, 52^{ste} zittingsperiode (2007-2010), Nr. 2005-005, p. 3). De wet bepaalt ook dat een systeem moet worden ingevoerd, waarbij de operationele afspraken in eerste lijn worden gemaakt tussen de internetdienstverleners, via een gedragscode te beoordelen door het BIPT. Indien de beoordeling van het BIPT negatief is, worden de operationele regels via een ministerieel besluit opgelegd. Dergelijke werkwijze laat toe dat op verschillende manieren soepel door de sector kan worden ingespeeld op de uiteindelijke doelstellingen van het wetsvoorstel, dat aan de basis lag van de wet van 6 april 2010 (Parl. St., Kamer, Nr. 2005-005, p. 3).

1.2. Wettelijke basis

Meer bepaald legt artikel 121/1 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie (hierna: "de Wet") het volgende op:

" Binnen een termijn van vier maanden na de inwerkingtreding van dit artikel leggen de aanbieders van een internettoegangsdienst een gedragscode voor aan het Instituut, die bepalingen bevat die minstens voldoen aan de volgende vereisten:

1° wanneer een eindgebruiker een einde maakt aan zijn overeenkomst met een aanbieder van een internettoegangsdienst betreffende zijn internettoegangsdienst en deze overeenkomst de mogelijkheid bood om e-mailadressen aan te maken gebaseerd op de handelsnaam en/of de merken waarmee deze internettoegangsdienst wordt gecommmercialiseerd, dan kan de eindgebruiker, op zijn verzoek, van de aanbieder van de internettoegangsdienst die hij verlaat gedurende minstens zes maanden volgend op de beëindiging van de overeenkomst, naar keuze van de aanbieder, één van de twee volgende faciliteiten verkrijgen:

a) de instelling van een automatisch onderscheppingmechanisme, dat elektronische post die toekomt op het of de aangemaakte e-mailadressen doorstuurt naar een nieuw door de eindgebruiker te kiezen e-mailadres;

b) een toegang tot de elektronische post die toekomt op het of de aangemaakte e-mailadressen;

2° wanneer een eindgebruiker een einde maakt aan zijn overeenkomst met een aanbieder van een internettoegangsdienst en deze overeenkomst webruimte aan de eindgebruiker ter beschikking stelde, dan kan de eindgebruiker, op zijn verzoek, van de internetdienstverlener die hij verlaat verkrijgen dat deze gedurende minstens zes maanden volgend op de beëindiging van de overeenkomst toelaat dat de website(s) van de eindgebruiker bereikbaar blijft (blijven), zelfs als de

eindgebruiker geen gebruik meer kan maken van de ter beschikking gestelde webruimte via de hierbij horende URL;

3° de instelling van de onder 1° en 2° bedoelde faciliteiten kan op een eenvoudige wijze door de eindgebruiker verkregen worden tot de dag van de beëindiging van de internettoegangsdienst;

4° de instelling van de onder 1° en 2° bedoelde faciliteiten is gratis voor de eindgebruiker;

5° wanneer een eindgebruiker de wens uitdrukt zijn onder 1° bedoelde overeenkomst te beëindigen, wordt de eindgebruiker in kennis gesteld van de in dit artikel bedoelde faciliteiten.”.

Volgens artikel 121/2 van de Wet moet het BIPT na openbare consultatie beoordelen of de gedragscode voldoet aan de vereisten zoals opgenomen in artikel 121/1.

Artikel 121/1 stipuleert meer bepaald:

“ Het Instituut beoordeelt, na een openbare consultatie, of de gedragscode voldoet aan de in artikel 121/1 bedoelde vereisten.

Indien het Instituut van oordeel is dat de gedragscode voldoet aan de vereisten van het eerste lid, publiceren de aanbieders van een internettoegangsdienst de gedragscode op een door het Instituut voorgeschreven wijze.

De gedragscode treedt in werking ten laatste 10 maanden na de publicatie van dit artikel in het Belgisch Staatsblad.

Indien er geen gedragscode aan het Instituut wordt voorgelegd of indien het Instituut van oordeel is dat de gedragscode niet voldoet aan de in art. 121/1 bedoelde vereisten, bepaalt de Minister, op voorstel van het Instituut, de regels voor het aanbieden van de faciliteiten overeenkomstig de in artikel 121/1 bedoelde vereisten”.

Dit betekent onder meer concreet dat de gedragscode, indien hij door het BIPT als conform met artikel 121/1 van de Wet beoordeeld wordt en de leden van ISPA deze als gevolg daarvan publiceren op de wijze voorgeschreven door het BIPT, ten laatste op 16 april 2011 in voege dient te treden.

1.3. Vorige stappen

Het BIPT heeft ISPA, de Belgische Internet Providers Association, uitgenodigd om een voorstel van gedragscode te maken. Op basis van dit voorstel werden verschillende vergaderingen georganiseerd tussen ISPA en het BIPT.

Gelet op de verschijningsdatum van de wet van 6 april 2010 in het Belgisch Staatsblad van 16 juni 2010, dienden de internettoegangsleveranciers ten laatste op 16 oktober 2010 het voorstel van gedragscode aan het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie over te maken. Het voorstel van gedragscode (Nederlandstalige versie) van ISPA (de Belgische “Internet Service Providers Association”) werd ontvangen op 27 september 2010 per e-mail samen met een begeleidend schrijven. Hierin werd eveneens aangegeven dat de Franstalige versie zou volgen. Vervolgens werd op 20 oktober 2010 door ISPA gemeld dat de Franstalige versie nog niet beschikbaar was. Uiteindelijk werd op 28 oktober 2010 de Franstalige versie ontvangen.

Het resultaat van dit proces was het voorstel van gedragscode “Toegang tot mail en webruimte” (hierna ook kortweg: “de Gedragscode” genoemd), zoals opgenomen in bijlage van het ontwerpbesluit van 20 december 2010.

Een schriftelijke consultatie werd georganiseerd door middel van publicatie van het ontwerpbesluit op 22 december 2010 op de website van het BIPT. Uiterste antwoordtermijn voor commentaren was 10 februari 2011.

2. Beschrijving van de gedragscode

2.1. De Gedragscode beschrijft de door de eindgebruiker te volgen procedure en het minimumaanbod van aan te bieden faciliteiten in het kader van artikel 121/1.

De procedure kan als volgt samengevat worden:

- De eindgebruiker beëindigt zijn overeenkomst met de internetdienstenleverancier die hij wil verlaten overeenkomstig de algemene voorwaarden die werden onderschreven.
- Vervolgens informeert deze internetdienstenleverancier de eindgebruiker over:
 - o de beschikbare faciliteiten (wat betreft e-mail bevat de Gedragscode een keuze tussen twee mogelijkheden, waarvan de internetdienstenleverancier er één kiest) en
 - o de manier waarop deze kunnen worden aangevraagd (de internetdienstenleverancier bepaalt de aanvraagprocedure).
- Daarna moet de eindgebruiker de instructies volgen van zijn internetdienstenleverancier om de faciliteit(en) aan te vragen.

De faciliteiten wordt voor een gegarandeerde periode van 6 maanden ter beschikking gesteld.

2.2. Wat betekent dit concreet voor de eindgebruiker?

Mr. Jan Dupont als klant van de internettoegangsleverancier Venusnet beschikt over het e-mail adres jan.dupont@venusnet.be en wenst over te schakelen naar de breedbandinternetdienst van internettoegangsleverancier Marsnet. Hij beëindigt conform de algemene voorwaarden het contract met de internettoegangsleverancier Venusnet en deze laatste informeert dhr. Dupont dat hij - gedurende 6 maanden na het beëindigen van zijn overeenkomst met Venusnet - gratis zijn e-mail dat toekomt op jan.dupont@venusnet.be kan laten doorsturen naar een door dhr. Dupont te kiezen ander e-mail adres (vb. naar jan.dupont@saturnusnet.be of naar j.dupont@google.com of naar j.dupont@marsnet.be). Eveneens kan Venusnet opteren om aan dhr. Dupont gedurende 6 maanden na het beëindigen van het contract de mogelijkheid te geven zijn bestaande e-mail account jan.dupont@venusnet.be te consulteren via een webtoegang. Hij krijgt hiervoor van Venusnet de nodige login informatie (identiteit en paswoord).

Dhr. Dupont heeft eveneens een kleine website met als url <http://ww.venusnet.be/vierkante-kaarsen>. Hij kan ook aan Venusnet vragen om deze URL zes maanden na het beëindigen van het contract actief te houden.

De internettoegangsleverancier Venusnet moet bij het beëindigen van het contract van dhr. Dupont eveneens dhr. Dupont informeren over de praktische stappen die hij moet ondernemen om de(ze) faciliteit(en) aan te vragen. Bijvoorbeeld kan dhr. Dupont de(ze) faciliteit(en) aanvragen door het invullen van een webformulier op de website van Venusnet of telefonisch bij een helpdesk of via het versturen van een e-mail.

Merk op: de in de wet voorziene faciliteit is niet van toepassing op de e-mail adressen van het type jan.dupont@hotmail.com of jan@dupont.be. Het laatste e-mail adres is de-facto internettoegangsleverancier onafhankelijk, terwijl het eerste een e-mail adres is gerelateerd aan een hosted e-mail account.

3. Synthese antwoorden op consultatie Gedragscode

Het BIPT heeft op de consultatie in het totaal 4 reacties gekregen en dit van ISPA vzw, Vtesse Networks, Test-Aankoop VZW en KPN Group Belgium nv (hierna ook: "KPN GB").

Volgende vragen werden in dit kader gesteld:

1. Gaat u akkoord met de voorgestelde procedure in de Gedragscode?
2. Wat zijn mogelijke verbeteringen?
3. Waarom zou men voor de instelling van deze faciliteiten, in tegenstelling met nummeroverdraagbaarheid en carrier preselect, moeten opteren voor een "donor" gedreven proces in plaats van een "recipient" gedreven proces?

Test-Aankoop vzw antwoordt op vraag 1 negatief, omdat artikel 4.1 van het voorstel van gedragscode (1) voorziet dat de eindgebruiker de overeenkomst dient op te zeggen volgens de algemene voorwaarden en (2) dat het voorstel stelt dat de beëindiging van de overeenkomst en het gebruik maken van één van de faciliteiten de eindgebruiker niet vrijstelt van het naleven van de algemene voorwaarden. Test-Aankoop vzw stelt dat die modaliteiten niet zijn voorzien in de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie. De eerste opmerking van Test-Aankoop vzw is ingegeven door de wens om tergende praktijken, waarbij operatoren een opzegging per e-mail of gewone brief negeren, omdat de algemene voorwaarden een aangetekend schrijven voorzien, niet aan te moedigen. De tweede opmerking is gebaseerd op de analyse dat niet via de Gedragscode kan opgelegd worden dat de klant bij de beëindiging van de overeenkomst nog de algemene voorwaarden en de plichten van de overeenkomst (Betaling van facturen, enz) moet naleven, aangezien die door de beëindiging van de overeenkomst niet langer tegenstelbaar zijn.

Verder kan volgens Test-Aankoop vzw niet worden beweerd dat de voorgestelde procedure eenvoudig is. Als mogelijke verbeteringen ziet Test-Aankoop vzw onder meer een recipient gedreven proces. De ervaring in andere sectoren leert dat donor gedreven processen niet succesvol zijn. Ook laat de code volgens Test-Aankoop vzw te veel onduidelijkheid betaan omtrent exacte datum van stopzetting van de overeenkomst en de beëindiging van de faciliteit. Het is volgens Test-Aankoop aangewezen om beide data expliciet aan de klant over te maken.

ISPA geeft in haar antwoord aan dat ze alle commentaren van het BIPT opgenomen in de consultatie en in de afzonderlijke e-mail van het BIPT omtrent de foutieve vertalingen naar het Frans aanvaardt en vervolgens de Franstalige en Nederlandse versies heeft aangepast.

KPN GB en Vtesse Networks zijn akkoord met de door ISPA voorgestelde procedure.

4. Analyse Gedragscode en antwoorden op consultatie

4.1. Analyse van de antwoorden op de publieke consultatie

4.1.1. De band tussen de faciliteit en de contractuele en algemene voorwaarden

a. Het BIPT begrijpt de opmerking dat overdreven formalisme niet mag aangemoedigd worden. Artikel 121/2 van de Wet laat echter het BIPT enkel toe om de eenvoud van de aanvraag van de faciliteit te beoordelen (zie punt 3° van artikel 121/2), niet de eenvoud van de contractsbeëindiging zelf.

Het spreekt evenwel voor zich dat, indien de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie wordt aangepast om abonees toe te laten de overeenkomst met andere middelen dan een aangetekend schrijven te laten beëindigen, zulks in de algemene voorwaarden (of andere contractuele bepalingen) moet gereflecteerd worden.

b. Het BIPT deelt de analyse dat de beëindiging van een overeenkomst impliceert dat de (volledige) algemene voorwaarden en andere contractuele bepalingen niet langer tegenstelbaar zijn aan de eindgebruiker ¹ niet.

Het BIPT leest de clausule dat *“de beëindiging van de overeenkomst en de gebruikmaking van één van de voormelde faciliteiten [...] de eindgebruiker niet het recht [geeft] om de geldende algemene voorwaarden en de plichten van de overeenkomst (bv; betaling van facturen) met de operator niet te respecteren”* als een uitdrukking van het principe dat het aanvragen van de faciliteit toegekend door de Gedragscode geen vrijbrief is om de factuur voor het gebruik van de internettoegangsdienst gedurende de laatste facturatieperiode (die de eindgebruiker meestal bereikt na het einde van de overeenkomst) niet te betalen. Een dergelijk principe is evenwichtig en perfect legitiem. Eenzelfde principe geldt bijvoorbeeld ook ingeval van nummeroverdraagbaarheid².

Wat uiteraard niet kan (en wat volgens het BIPT ook niet de strekking van de Gedragscode is of kan zijn), is dat de ISP die de klant wenst te verlaten, de gevraagde faciliteit(en) pas instelt wanneer de eindgebruiker zijn (laatste) factuur heeft betaald.

De faciliteit is met andere woorden een recht zoals voorzien in de Wet, dat de ISP niet kan gebruiken als een drukingsmiddel om de betaling van facturen te bekomen, maar dit recht ontslaat de gebruiker niet van het vervullen van zijn bestaande contractuele verplichtingen ten aanzien van de operator die hij verlaat, zoals bijvoorbeeld opgenomen in de algemene voorwaarden.

4.1.2. De eenvoud van de procedure

De reacties op de consultatie met betrekking tot de te complexe procedure bevatten geen concrete voorstellen ter vereenvoudiging en het BIPT is van mening dat voorgestelde procedure evenwichtig is, omdat enerzijds de administratieve last voor de operatoren wordt beperkt, terwijl het anderzijds niet aangetoond is dat de procedure te complex is voor de klant gezien deze met enkele eenvoudige stappen de dienst kan activeren.

Wel is het BIPT van mening dat de operator aan de klant de datum moet geven van de stopzetting van de faciliteit. Om dezelfde redenen als hierboven onder punt 4.1.1. uiteengezet, valt het opgeven van de datum van stopzetting van de overeenkomst buiten het kader van (de bevoegdheden van het BIPT met betrekking tot) deze faciliteit.

De procedure voor het instellen en onderhouden van de faciliteit die het voorwerp is van de Wet is ook niet zomaar te vergelijken met praktijken en ervaringen in andere sectoren, omdat zelfs na het verlaten van de internetdienstenleverancier deze nog in het kader van deze faciliteit diensten moet leveren aan de klant.

Daarom is het BIPT het op dit moment eens met een donor gedreven proces maar dit proces zal, indien blijkt uit ervaring dat het niet goed werkt, gehervalueerd worden en indien nodig integraal herzien worden, bijvoorbeeld in de richting van een “recipient” gedreven proces³.

¹ Een dergelijke (ongenuanceerde) stelling zou het overigens ook onmogelijk maken om bijvoorbeeld clausules in verband met confidentialiteit of niet-concurrentiebedingen op te nemen in overeenkomsten.

² Zie artikel 11, §2, 2^o van het koninklijk besluit van 23 september 2002 betreffende de overdraagbaarheid van de nummers van de eindgebruikers van de aan het publiek aangeboden mobiele telecommunicatiediensten.

³ In een recipient gedreven proces doet de internetdienstenleverancier waarnaar de klant overstapt de vereiste stappen in naam van de klant bij de internetdienstenleverancier die de klant verlaat om de dienst te activeren. Bij een donorgedreven proces moet de klant zich wenden naar de internetdienstenleverancier die hij wenst te verlaten en zelf het nodige doen om de dienst te laten activeren.

4.2. Beoordeling van de Gedragscode

Gelet op het voorgaande wordt in onderstaande tabel voor elke vereiste opgenomen in artikel 121/1 van de wet van 13 juni 2005:

- 1) aangegeven in welk onderdeel van de Gedragscode het betrokken aspect behandeld wordt en
- 2) getoetst of dat onderdeel van de Gedragscode al dan niet voldoet aan die vereiste:

Vereiste in artikel 121/1 (zie hierboven)	Gedragscode	Conformiteit
1°: ter beschikkingstelling faciliteiten e-mail	3.1-3.3	Ja
2°: ter beschikkingstelling faciliteit bereikbaarheid vroegere webruimte	3.4	Ja
3°: eenvoud instelling faciliteiten	4.1-4.4	Ja
4°: gratis karakter van de faciliteiten	3.2, tweede bullet punt; 3.3 derde bullet punt en 3.4 tweede bullet punt	Ja
5°: kennisgeving van de faciliteit(en) door de ISP die de eindgebruiker verlaat	4.2	Ja

Het BIPT is van mening dat de Gedragscode beantwoordt aan de vereisten van artikel 121/1 op voorwaarde dat de operator die de klant verliest duidelijk de datum opgeeft waarop de klant zijn faciliteit verliest. Om te beantwoorden aan de doelstellingen van artikel 121/1 van de Wet moet de internetdienstenleverancier volgens het BIPT ook op het ogenblik dat deze de klant informeert over de beschikbare faciliteiten eveneens de tekst van de Gedragscode ter beschikking stellen en dit op dezelfde wijze als voorzien voor het informeren van de klant over de beschikbare faciliteiten.

Daarom keurt het BIPT de Gedragscode goed mits:

1° de eerste bullet point van 4.2 van de Gedragscode wordt aangepast door toevoeging van de woorden “de gedragscode en” tussen de woorden “... waarin de eindgebruiker” en “meer informatie kan vinden”;

2° in de tweede bullet point van 4.2 van de Gedragscode de woorden “... gedurende een periode van 6 maanden vanaf de dag van de beëindiging van de overeenkomst” worden vervangen door een passage, waarmee de ISP het engagement op zich neemt om de eigenlijke datum waarop de faciliteit wordt stopgezet te vermelden in zijn communicatie aan de klant na de beëindiging van de overeenkomst door deze laatste.

5. Besluit

BIPT keurt de gedragscode zoals te vinden als bijlage goed mits:

1. in de eerste bullet point van 4.2 van de Gedragscode de woorden “de gedragscode en” worden gevoegd tussen de woorden “... waarin de eindgebruiker” en “meer informatie kan vinden”
2. in de tweede bullet point van 4.2 van de Gedragscode de woorden “... gedurende een periode van 6 maanden vanaf de dag van de beëindiging van de overeenkomst” worden vervangen door een passage, waarmee de ISP het engagement op zich neemt om de eigenlijke datum waarop de faciliteit wordt stopgezet op te nemen in zijn communicatie aan de klant na de beëindiging van de overeenkomst door deze laatste.

Het BIPT kan de procedure voorzien in de Gedragscode herevalueren en, indien blijkt uit ervaring dat deze procedure niet goed werkt, indien nodig, een einde stellen aan de goedkeuring gegeven in dit besluit.

Axel Desmedt
Lid van de Raad

Charles Cuvelliez
Lid van de Raad

Catherine Rutten
Lid van de Raad

Luc Hindryckx
Voorzitter van de Raad

6. 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 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.

Bijlage: ISPA Gedragscode betreffende toegang tot e-mail en webruimte overeenkomstig de artikelen 121/1 en 121/2 van de Wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie

TOEGANG TOT MAIL EN WEBRUIMTE VOORSTEL GEDRAGSCODE

In het kader van de wet van 6 april 2010 betreffende de wijziging van artikel 121 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie leggen de aanbieders van internet toegangsdiensten vertegenwoordigd door ISPA hierbij hun voorstel van gedragscode voor aan het Belgische Instituut voor Postdiensten en Telecommunicatie (BIPT).

De operatoren kiezen voor een eenvoudige operationele implementatie van de wet tussen de operator en de eindgebruiker. In die zin vraagt de eindgebruiker de faciliteiten op eenvoudige manier rechtstreeks aan bij de operator met wie de eindgebruiker de overeenkomst voor internettoegang wenst stop te zetten. Dit voorstel is ook op juridisch vlak het meest coherent met de wet.

1 INLEIDING

Deze Gedragscode bepaalt de procedure die de eindgebruiker dient te volgen om te kunnen beschikken over de faciliteiten bedoeld in de wet en beschrijft de minimale dienstverlening waarover de eindgebruiker zal kunnen beschikken.

Deze Gedragscode bepaalt het minimum aanbod van de operatoren. Deze kunnen op vrijwillige basis, extra diensten aanbieden.

Minstens eenmaal per jaar wordt op het samenvattende deel van de factuur van een aanbieder van een internet toegangsdienst (waarmee de eindgebruiker een overeenkomst heeft) uitdrukkelijk en goed leesbaar melding gemaakt van de toepasselijke faciliteit(en) alsook de manier waarop de faciliteiten kunnen aangevraagd worden.

2 DEFINITIES

In het kader van deze Gedragscode wordt verstaan onder:

- **Faciliteiten:** automatisch onderscheppingsmechanisme van elektronische post of toegang tot elektronische post die toekomt op het of de aangemaakte e-mail adres(sen) of toegang tot de webruimte via een URL adres gebaseerd op de handelsnaam en/of de merken waarmee de internet toegangsdienst wordt gecommmercialiseerd.
- **Operator:** aanbieder van internet toegangsdienst in België die de mogelijkheid aanbiedt aan eindgebruikers om e-mailadressen of URL te gebruiken gebaseerd op de handelsnaam en/of de merken waarmee deze internet toegangsdienst wordt gecommmercialiseerd en met wie de eindgebruiker de overeenkomst wenst stop te zetten.
- **Eindgebruiker:** persoon of entiteit die een overeenkomst met een operator wenst stop te zetten en die gebruik wenst te maken van de faciliteit(en).

3 OMSCHRIJVING VAN DE FACILITEITEN

3.1 Algemeen

- De eindgebruiker kan steeds gebruik maken van de hierboven vermelde faciliteiten gedurende de periode van 6 maanden na het stopzetten van de overeenkomst.

- Met betrekking tot elektronische post, kiest de operator om ofwel een onderscheppingmechanisme ofwel een toegang tot de elektronische post aan te bieden aan de eindgebruiker.
- De operator zal de gegevens van de eindgebruiker bij de aanvraag van de faciliteiten niet voor commerciële doeleinden gebruiken.

3.2 Toegang tot elektronische post

Indien de operator toegang tot elektronische post aan de eindgebruiker ter beschikking stelt.

- De eindgebruiker behoudt de toegang tot zijn elektronische post via webmail of via POP (keuze van de operator).
- De faciliteit is gratis voor de eindgebruiker en is beschikbaar gedurende een periode van 6 maanden.
- De voorwaarden van de aangeboden faciliteiten blijven identiek aan de voorwaarden in het opgezegde contract. Deze voorwaarden omvatten de verplichtingen ten aanzien van de eindgebruiker met betrekking tot het gebruik van de diensten en het netwerk en andere relevante aspecten om de goede werking van de dienst te kunnen garanderen.
 - De operator garandeert het tijdelijk gebruik van de faciliteiten. Deze faciliteiten bevatten de volgende elementen zoals deze beschikbaar waren in de geleverde dienst van de beëindigde overeenkomst, zoals:
 - a) Behoud van de beveiliging voor SPAM/virus
 - b) Behoud van wachtwoord en login
 - c) Behoud van de mailbox capaciteit
 - d) Behoud van alle aangemaakte e-mail adressen en e-mailboxen
 - e) Behoud van alle toegekomen e-mails voor zover de mailbox capaciteit dit toelaat
 - f) De eindgebruiker kan gebruik maken van de basis functionaliteiten van email verkeer zoals lezen, versturen (via webmail) en schrappen van e-mails.

3.3 Onderscheppingmechanisme van elektronische post

Indien de operator onderscheppingmechanisme van elektronische post aan de eindgebruiker ter beschikking stelt.

- Alle elektronische post die toekomt op de aangemaakte e-mailadressen wordt doorgestuurd naar een nieuw, door de eindgebruiker gekozen en aan de operator meegedeeld, e-mailadres, zonder garantie dat deze nadien nog kan gewijzigd worden.
- De eindgebruiker is verantwoordelijk voor de correcte mededeling van het nieuwe e-mailadres. De operator die de e-mails doorstuurt naar het nieuwe e-mailadres is niet verantwoordelijk voor foutief meegedeeld adres of voor eventueel misbruik van e-mailadres. De operator staat niet in voor de controle van de door de eindgebruiker geleverde informatie.
- De faciliteit is gratis voor de eindgebruiker en is beschikbaar gedurende een periode van 6 maanden. Tijdens de periode van 6 maanden heeft de eindgebruiker steeds de mogelijkheid het automatische onderscheppingmechanisme bij de operator definitief stop te zetten.
- De voorwaarden van de aangeboden faciliteiten blijven identiek aan de voorwaarden in het opgezegde contract. Deze voorwaarden omvatten de verplichtingen ten aanzien van de eindgebruiker met betrekking tot het gebruik van de diensten en het netwerk en andere relevante aspecten om de goede werking van de dienst te kunnen garanderen.
- De operator garandeert het tijdelijk gebruik van de faciliteiten. Deze faciliteit zal de volgende elementen omvatten zoals deze beschikbaar waren in de geleverde dienst van de beëindigde overeenkomst, zoals:

- a) Behoud van de beveiliging voor SPAM/virus
- b) Behoud van password en login
- c) Behoud van alle aangemaakte e-mail adressen
- d) Het aantal door te sturen e-mailadressen loopt steeds gelijk aan het aantal aangemaakte e-mailboxen bij de opgezegde operator.
- e) De doorgestuurde e-mails worden geïdentificeerd door het hoofd-emailadres.

3.4 Toegang tot de webruimte

- De operator behoudt de toegang tot de website via de hierbij horende URL zodat de inhoud van de ter beschikking gestelde webruimte extern toegankelijk blijft via het internet.
- De faciliteit is gratis voor de eindgebruiker en is beschikbaar gedurende een periode van 6 maanden.
- De voorwaarden van de aangeboden faciliteiten blijven identiek aan de voorwaarden in het opgezegde contract. Deze voorwaarden omvatten de verplichtingen ten aanzien van de eindgebruiker met betrekking tot het gebruik van de diensten en het netwerk en andere relevante aspecten om de goede werking van de dienst te kunnen garanderen.
- De operator garandeert het tijdelijk gebruik van de faciliteiten. Deze faciliteit zal de volgende elementen omvatten zoals deze beschikbaar waren in de geleverde dienst van de beëindigde overeenkomst, zoals:
 - a) De eindgebruiker krijgt toegang tot de webruimte met het doel aan te passen om zo minstens informatie mee te delen (bijvoorbeeld, link naar een nieuwe pagina, nieuw adres meedelen) of deze te kopiëren naar een andere ISP omgeving.
 - b) De operator garandeert het behoud van password en login.

4 PROCEDURE VOOR DE EINDGEBRUIKER

4.1 De eindgebruiker beëindigt de overeenkomst volgens de algemene voorwaarden die bij de operator werden onderschreven in het kader van de overeenkomst tussen de operator en de eindgebruiker.

- De beëindiging van de overeenkomst en de gebruikmaking van één van de voormelde faciliteiten geeft de eindgebruiker niet het recht om de geldende algemene voorwaarden en plichten van de overeenkomst (bv. betaling van facturen, enz.) met de operator niet te respecteren.

4.2 Wanneer een eindgebruiker de wens uitdrukt zijn overeenkomst te beëindigen, informeert de operator de eindgebruiker over de faciliteiten en de manier waarop de faciliteiten aangevraagd kunnen worden.

- De operator vermeldt in de bevestigingsbrief of e-mail naar aanleiding van de contractbeëindiging de URL van de website waarin de eindgebruiker meer informatie kan vinden betreffende de aangeboden faciliteiten en de beschikbare support. Via een link wordt de eindgebruiker naar de gedragscode doorverwezen.
- De operator kan dit als volgt formuleren waarbij de operator beslist welke faciliteit aan de eindgebruiker wordt aangeboden en welke opties relevant zijn voor de eindgebruiker: *“Merk op dat u gratis gebruik kunt maken van volgende diensten gedurende een periode van 6 maanden vanaf de dag van de beëindiging van de overeenkomst:*
 - *Uw bestaande e-mailadressen blijven gebruiken via Webmail (of) via POP*
 - *(of) Voor uw bestaande e-mailadressen een forward instellen naar een ander e-mailadres.*
 - *(en/of) Uw bestaande URL actief houden en bijwerken.*

Meer informatie vindt u [...inclusief URL van de website...]"

4.3 De operator bepaalt de aanvraagprocedure. Deze wordt aan de eindgebruiker ter beschikking gesteld en eveneens op de website van de operator gepubliceerd.

- Procedures die de operator aan de klant kan voorstellen om de aanvraagprocedure aan de operator over te maken:
 - a) Online aanpassing van profiel
 - b) Online formulier
 - c) Aanvraag per e-mail
 - d) Telefonisch
 - e) Per brief
- De operator stelt het paswoord en login van de online account of webmail ter beschikking van de eindgebruiker

4.4 De eindgebruiker volgt de instructies van zijn operator om de faciliteiten aan te vragen.

- De eindgebruiker vraagt de instelling van de gewenste faciliteiten aan, in overeenstemming met de procedure die de operator aan de eindgebruiker ter beschikking stelt.
- De eindgebruiker kan ten laatste tot de dag van de beëindiging van zijn internet toegangsdienst uitdrukkelijk om de instelling van de faciliteiten verzoeken.

4.5 De operator stelt de faciliteiten ter beschikking aan de eindgebruiker voor een maximum gegarandeerde periode van 6 maanden waarna de faciliteit gedeactiveerd wordt.

- Gedurende deze periode van 6 maanden, garandeert de operator:
 - een online support via een online FAQ op de website van de operator.
 - Indien de online support geen oplossing biedt, kan de operator support verlenen via telefoon of e-mail.
- De operator informeert de eindgebruiker over de support van de faciliteiten via de website waarvan de URL wordt meegedeeld in de bevestigingsbrief of in de e-mail naar aanleiding van de contractbeëindiging.