



B I P T

**BELGISCH INSTITUUT VOOR POSTDIENSTEN
EN TELECOMMUNICATIE**

**MEDEDELING VAN DE RAAD VAN HET BIPT
VAN DAG MAAND JAAR
MET RICHTSNOEREN VOOR
DE INVULLING VAN DE TERM “ABONNEE DIE BESCHIKT OVER MAXIMUM 5
NUMMERS”
IN HET KADER VAN
DE TOEPASSING VAN DE BEPALINGEN VAN DE WET VAN 13 JUNI 2005
BETREFFENDE DE CONTRACTVERNIEUWING EN DE OPZEG**

Werkwijze om reacties op dit document door te sturen

Antwoordtermijn: tot 22 april 2014

Aanspreekpunt: Tim Nuyens, Eerste adviseur (02 226 87 57)

Antwoordadres per e-mail: consult09@bipt.be

Referentie: consult-2014-D9

Antwoorden dienen elektronisch te worden verzonden.

Op het document moet duidelijk worden aangegeven wat vertrouwelijk is.

INHOUDSOPGAVE

Hoofdstuk 1 - Context	3
Hoofdstuk 2 – Parlementaire historiek	4
Hoofdstuk 3 – Andere elementen die dienstig zijn bij de interpretatie	5
3.1. DE DEFINITIES VAN “ABONNEE” EN “NUMMER”	5
3.2. BELEIDSDOELSTELLINGEN EN REGELGEVINGSBEGINSELEN.....	6
Hoofdstuk 4 – Richtsnoeren	7
4.1. CONSUMENTENCONTRACTEN VALLEN STEEDS ONDER DE REGELS VAN CONTRACTVERNIEUWING EN KOSTELOZE OPZEG NA 6 MAANDEN.....	7
4.2. EEN CPS-DIENST TELT NIET MEE VOOR DE BEREKENING VAN HET AANTAL NUMMERS DIE EEN ALTERNATIEVE OPERATOR TER BESCHIKKING HEEFT GESTELD AAN EEN KLEINE ZELFSTANDIGE OF ONDERNEMING	7
4.2.1. <i>Probleemstelling</i>	7
4.2.2. <i>Richtsnoer van het BIPT</i>	8
4.3. HET AANTAL NUMMERS DIENST PER AFZONDERLIJK CONTRACT BEKEKEN TE WORDEN.....	9
4.3.1. <i>Probleemstelling</i>	9
4.3.2. <i>Richtsnoer van het BIPT</i>	9
4.4. HET BIPT BESCHOUWT DAT NIET ELKE OPZEG VAN ZAKELIJKE INTERNETCONTRACTEN NA 6 MAANDEN KOSTELOOS KAN GEBEUREN	10
4.4.1. <i>Probleemstelling</i>	10
4.4.2. <i>Richtsnoeren van het BIPT</i>	10
4.4.2.1. Het recht om het tijdstip van het einde van het contract te kiezen is gegeven aan alle abonnees.....	10
4.4.2.2. Wat is “zo spoedig als technisch mogelijk” afsluiten en waarop slaat het?	11
4.4.2.3. Niet elke opzeg van zakelijke internetcontracten kan na 6 maanden kosteloos gebeuren.....	12
Hoofdstuk 5 - Conclusie	14

Hoofdstuk 1 - Context

1. De wet van 10 juli 2012 houdende diverse bepalingen inzake elektronische communicatie heeft nieuwe artikelen in de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie (hierna ook: "de wet van 13 juni 2005" of "WEC" genoemd) ingevoerd over de contractvernieuwing en de opzeg.

Het gaat meer bepaald om de volgende artikelen:

- Artikel 108, §1/1 (artikel betreffende de contractvernieuwing):

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

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

- *door de vervanging niet te aanvaarden, zijn lopende contract van bepaalde duur in toepassing van artikel 82 van de wet van 6 april 2010 betreffende marktpraktijken en consumentenbescherming op de vervaldatum omgezet wordt in een contract van onbepaalde duur onder dezelfde voorwaarden en dat te allen tijde kosteloos opzegbaar is mits inachtneming van de toepasselijke opzegtermijn die ten hoogste twee maanden mag bedragen en*
- *door de vervanging te aanvaarden, zijn lopende contract vervangen zal worden door een nieuw contract van bepaalde duur, dat vóór de vervaldatum slechts opzegbaar is mits het betalen van een verbrekingsvergoeding, waarvan het bedrag eveneens aan de betrokken consument of abonnee wordt meegedeeld, en*

2° daartoe de uitdrukkelijke en schriftelijke toestemming van de betrokken consument of abonnee heeft bekomen."

- Artikel 111/3, §3 (artikel betreffende de opzeg):

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

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

Van de consument of een abonnee die over niet meer dan vijf oproepnummers beschikt en die kosteloos of tegen een lagere prijs een product heeft verkregen waarvan de verkrijging

gebonden was aan het inschrijven op een abonnement van bepaalde duur, mag bij de vroegtijdige beëindiging van het contract een bijkomende schadevergoeding gevorderd worden, die echter niet hoger mag zijn dan de restwaarde van het product op het ogenblik van de beëindiging van het contract, bepaald overeenkomstig artikel 108, § 1, e), laatste streepje.”

2. Om de werkingssfeer van die artikelen te bepalen heeft de wetgever (mede) gebruik gemaakt van het begrip van de abonnee *die over niet meer dan vijf nummers* (soms ook: *oproepnummers*) *beschikt*.
3. Het BIPT heeft signalen ontvangen van de Ombudsdienst voor Telecommunicatie dat dit begrip en het eraan gekoppelde recht op kosteloze opzeg aanleiding geeft tot geschillen tussen operatoren en abonnees die bedrijfsklanten zijn en klachten van deze laatsten bij de Ombudsdienst, die niet altijd opgelost geraken via de bemiddeling door de Ombudsdienst.
4. Deze mededeling heeft tot doel duiding te geven aan het begrip van abonnee die beschikt over maximum 5 (oproep)nummers, met het oog op een geharmoniseerde toepassing ervan in de sector van de elektronische communicatie in België. Het standpunt dat het BIPT inneemt in deze Richtsnoeren heeft niet tot doel in de plaats te treden van de Hoven en Rechtbanken, die finaal bevoegd zijn om de wetten te interpreteren, maar beogen bij te dragen tot het verduidelijken van de wet om aldus het aantal individuele geschillen over de betrokken artikelen te verminderen.

Hoofdstuk 2 – Parlementaire historiek

5. Het begrip van de abonnee met maximum 5 nummers werd voor het eerst ingevoerd in artikel 110, §4, van de wet van 13 juni 2005 door artikel 25 van de wet van 27 december 2005 houdende diverse bepalingen¹. Dat artikel is het resultaat van [amendement nr. 7 van de Regering](#) die op het wetsontwerp werd ingediend in de Commissie voor de Infrastructuur van de Kamer (zie Parl. St., Kamer, 51^{ste} zittingsperiode, 2005-2006, Amendementen ingediend in de Commissie Infrastructuur, nr. 2098/009, p. 2 e.v.). De motivering bij dat Regeringsamendement bepaalt:

“Deze aanpassing in artikel 110 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie, beoogt het toepassingsgebied van dit artikel te beperken tot de consumenten en tot de zelfstandigen, kleine ondernemingen met maximum 5 nummers. Deze aanpassing dient zo snel mogelijk te worden doorgevoerd want het risico bestaat immers dat operatoren anders ook voor de grote bedrijven de tariefplannen in functie van het gebruikspatroon dienen op te maken, wat aan het doel voorbijschiet en wat door de complexiteit van de analyse enorme kosten voor de operatoren met zich zou meebrengen.”
(het BIPT onderlijnt)

6. Bij artikel 65 van de wet van 10 juli 2012, dat artikel 108, §1/1 WEC invoerde, wordt in de [memorie van toelichting](#) volgende motivering gegeven:

¹ Voor de volledigheid stipt het BIPT aan dat het concept in 2009 ook werd ingevoerd in artikel 110, §1, WEC.

“Paragraaf 1/1 verbiedt niet dat een contract van bepaalde of onbepaalde duur vervangen wordt door een nieuw contract van bepaalde duur, maar er wordt wel vereist dat de abonnee, die een consument is of een kleine zelfstandige of kmo (in het dispositief omschreven als “de abonnee die over niet meer dan vijf nummers beschikt”) zijn uitdrukkelijke en schriftelijke instemming hiermee geeft. Dit betekent in concreto bijvoorbeeld dat een louter telefonisch gesprek met een dergelijke abonnee, waarin toegestemd zou worden met een vervanging, niet volstaat om het bestaande contract te vervangen door een nieuw contract van bepaalde duur: zolang die abonnee niet uitdrukkelijk en schriftelijk, dit wil zeggen op papier of via elektronische weg (klikbaar elektronisch bericht, zoals bvb. e-mail, het aanvinken van een daartoe voorzien vakje op een website, een sms naar een nummer dat door de operator is ingesteld voor het ontvangen van opzeggingen”) zijn instemming heeft gegeven om zijn contract te vervangen door een ander contract, blijft het oorspronkelijke contract bestaan en zal dit desgevallend verlengd worden en omgezet in een contract van onbepaalde duur.

Er wordt eveneens in paragraaf 1/1 vereist dat de abonnee, die een consument is, ervan op de hoogte wordt gebracht dat zijn lopende contract van bepaalde duur bij (stilzwijgende) verlenging normaal gezien op de vervaldatum omgezet wordt in een contract van onbepaalde duur dat zodoende op ieder ogenblik kosteloos opgezegd kan worden, mits inachtneming van een opzegtermijn van ten hoogste twee maanden.” (Parl. St., Kamer, 53^{ste} zittingsperiode, 2011-2012, Wetsontwerp, nr. 2143/001, p. 59) (het BIPT onderlijnt)

7. De toepasselijkheid van de in deze mededeling bedoelde beschermingsmaatregelen op abonnees die over niet meer dan vijf oproepnummers beschikken werd ook uitgebreid besproken door de Minister bevoegd voor de telecomunicatie in [antwoord op een vraag van volksvertegenwoordiger David Geerts](#), gesteld in de Commissie voor de Infrastructuur, het Verkeer en de Overheidsbedrijven van de Kamer van 24 oktober 2012 (Integraal Verslag, Commissie Infrastructuur, Kamer, 53^{ste} zittingsperiode, 2012-2013, Nr. COM 565, p. 27-29).

Hoofdstuk 3 – Andere elementen die dienstig zijn bij de interpretatie

3.1. De definities van “abonnee” en “nummer”

8. Het te interpreteren begrip van de abonnee die over maximum 5 nummers beschikt maakt gebruik van 2 termen die in het reglementaire kader worden gedefinieerd: “abonee” en “nummer”. Naast de wetsgeschiedenis moeten dan ook de wettelijke definities van die begrippen in herinnering worden gebracht.
9. Het begrip “abonnee” wordt gedefinieerd in artikel 2, 15°, WEC als : *“een natuurlijke of rechtspersoon die gebruik maakt van een elektronische communicatiedienst ingevolge een met een operator gesloten contract.”*

Een abonnee is met andere woorden de contractpartij van de operator voor het gebruik van een elektronische communicatiedienst.

10. Wat een nummer zelf is is niet gedefinieerd in de wet van 13 juni 2005.

Een definitie van “nummer” wordt wel gegeven in artikel 1,3° van het koninklijk besluit van 27 april 2007 betreffende het beheer van de nationale nummeringsruimte en de toekenning en intrekking van gebruiksrechten voor nummers.

Die definitie luidt:

3° « nummer » : teken of geheel van tekens, dat kan bestaan uit cijfers, adressen of namen, die worden gebruikt om gebruikers of operatoren van elektronische-communicatiediensten en -netwerken te identificeren en om op basis hiervan elektronische communicatie tot stand te brengen;

11. Ter omzetting van de artikelen 2,d) en 2, f) van Richtlijn 2009/136/EG paste de wetgever in 2012 wel de definities van geografisch en niet-geografische nummer in de artikelen 2,46° en 2,47° van de wet van 13 juni 2005 aan, met het oog op het beperken van definities tot het telefoonnetwerk². Hier kan uit afgeleid worden dat wanneer de wetgever spreekt over nummers hij het heeft over nummers van het nationale telefoonnummerplan en bijvoorbeeld niet over adressen of identificatoren die gebruikt worden bij internetcommunicatie. Deze zienswijze wordt expliciet bevestigd door de Minister in zijn antwoord op de vraag van volksvertegenwoordiger Geerts (cf hoger), p. 28.

3.2. Beleidsdoelstellingen en regelgevingsbeginselen

12. De wetgever ziet artikel 111/3 als een omzetting van artikel 30.6 van de Universeledienstrichtlijn, dat wil dat de voorwaarden en procedures voor contractbeëindiging de verandering van dienstenaanbieder niet ontmoedigen³.

De betrachting meer fluiditeit in de markt te brengen is aldus niet beperkt tot residentiële gebruikers.

13. Deze betrachting stemt ook overeen met de taken die het BIPT heeft in het kader van zijn beleidsdoelstelling om te waken over de belangen van de gebruikers. Zijn taken in dat kader zijn immers niet beperkt tot het waarborgen van een hoog niveau van bescherming van de consument bij zijn relaties met de leveranciers (artikel 8, 2°, WEC) maar omvatten ook het bevorderen van het vermogen van de eindgebruikers om gebruik te maken van toepassingen en diensten van hun keuze (artikel 8, 7°, WEC)⁴.

² Zie ook Memorie van toelichting bij de wet van 10 juli 2012, Parl. St., Kamer, 53^{ste} zittingsperiode, 2011-2012, Wetsontwerp, nr. 2143/001, p. 23.

³ Memorie van toelichting bij de wet van 10 juli 2012, Parl. St., Kamer, 53^{ste} zittingsperiode, 2011-2012, Wetsontwerp, nr. 2143/001, p. 65: “Het regelen van de technische, organisatorische en informatiegerelateerde aspecten van migraties tussen operatoren is niet voldoende om, zoals gewild door artikel 30 van de Universeledienstrichtlijn een gemakkelijker wijzigen van aanbieder te verkrijgen. Ook contractueel ingebouwde belemmeringen, waaronder het (dreigen met) het toepassen van buitensporige verbrekingsvergoedingen bij een voortijdig vertrek, zorgen voor het onaantrekkelijk maken van migraties.”

⁴ Een consument is: “een natuurlijke persoon die gebruik maakt van of verzoekt om een openbare elektronische-communicatiedienst voor andere dan bedrijfs- of beroepsdoeleinden;” (art. 2, 14°, WEC). Een eindgebruiker van zijn kant is: “een gebruiker die geen openbaar elektronischecomunicatienetwerk of openbare elektronische-communicatiediensten aanbiedt” (art. 2, 13° WEC). Die definitie maakt gebruik van het begrip “gebruiker”, dat in artikel 2, 12° WEC gedefinieerd worden als: “een natuurlijke of rechtspersoon die gebruik maakt van of verzoekt om een openbare elektronische-communicatiedienst.”

Hoofdstuk 4 – Richtsnoeren

4.1. Consumentencontracten vallen steeds onder de regels van contractvernieuwing en kosteloze opzeg na 6 maanden

14. De artikelen 108, §1/1 en 111/3, §3 zijn telkens van toepassing op (contracten tussen een operator en) *“een consument of een abonnee die over niet meer dan vijf [oproep]nummers beschikt”*.
15. De voorbereidende werken geciteerd in Hoofdstuk 2, en in het bijzonder de aldaar door het BIPT onderlijnde passages, maken het duidelijk dat de abonnee met maximum 5 nummers kleine zelfstandigen en ondernemingen viseert. Het aantal nummers dat via een telecomcontract aan een residentiële gebruiker (consument) werd toegekend is van geen belang.
16. De lezing dat abonnees in een consumentencontract na zes maand maar kosteloos kunnen opzeggen voor zover die abonnee niet over meer dan vijf oproepnummers beschikt, strookt inderdaad niet met het beginsel dat aan consumenten een hoog niveau van bescherming moet gegeven worden.
17. De zinsnede *“abonnee die over niet meer dan vijf oproepnummers [...] beschikt”* in de artikelen 108 §1/1 en 111/3, §3 slaat dus enkel op *“abonnee”* en niet op *“consument”* waardoor consumenten na 6 maanden kosteloos kunnen opzeggen ongeacht het aantal nummers waarover zij beschikken ingevolge hun telecomcontract.

4.2. Een CPS-dienst telt niet mee voor de berekening van het aantal nummers die een alternatieve operator ter beschikking heeft gesteld aan een kleine zelfstandige of onderneming

4.2.1. Probleemstelling

18. De Ombudsdienst ontvangt regelmatig klachten tegen een operator omwille van de aanrekening van een opzegvergoeding. De betrokken klagers meenden gebruik te kunnen maken van het opzegrecht na 6 maanden vermits ze over maximum 5 nummers beschikten. De operator bleek echter elke afzonderlijke CPS-dienst ook als een nummer te beschouwen. Vanuit het standpunt van de operator bekeken beschikten de klagers over meer dan 5 nummers en konden zij geen gebruik maken van het opzegrecht na 6 maanden. Ondanks het feit dat de Ombudsdienst de dossiers afsloot met een aanbeveling in het voordeel van de klager, blijft de operator van mening dat de CPS-dienst meetelt als ‘oproepnummer’ aangezien de communicaties hiervan lopen via het netwerk van de operator.

4.2.2. Richtsnoer van het BIPT

19. Artikel 111/3, §3 van de wet van 13 juni 2005 bepaalt dat de operator van een consument of een abonnee die over niet meer dan vijf oproepnummers (met uitzondering van de nummers voor de M2M-diensten) beschikt geen schadevergoeding kan vorderen voor de beëindiging van een contract van onbepaalde duur of voor de vroegtijdige beëindiging van een contract van bepaalde duur na afloop van de zesde maand volgend op de inwerkingtreding van het contract.
20. Een CPS-dienst is een dienst gebaseerd op de CPS (“carrier preselection”) - faciliteit die Belgacom als operator met een sterke machtspositie op de markt voor openbare vaste telefoondiensten moet aanbieden om haar klanten toe te laten automatisch het netwerk van een alternatieve operator te gebruiken voor het plegen van uitgaande oproepen⁵.
21. Wanneer een CPS-dienst wordt geactiveerd, maakt het oproepnummer van de abonnee niet het voorwerp uit van een transfert naar de alternatieve operator maar blijft dat nummer bij Belgacom (en het Belgacom-contract voor de toegangslijn) om binnenkomende oproepen te kunnen ontvangen⁶.
22. Bij de technische implementatie van de CPS-faciliteit op het netwerk van Belgacom wordt gebruik gemaakt van een CPS-code. Die code is weliswaar een nummer in de zin van de definitie van een nummer die hierboven in sectie 3.1 in herinnering werd gebracht, maar dient enkel om een operator van een elektronische communicatiedienst en/of -netwerk te identificeren, niet een individuele abonnee.
23. Iedere lezing waarbij individuele CPS-lijnen toch geteld worden bij de nummers, moet dan ook verworpen worden als een lezing van de artikelen 108, §1/1 en 111/3, §3 tegen de letter van de wettekst.
24. Een andere lezing zou ook de beleidsdoelstelling om meer fluiditeit in de markt van de zakelijke eindgebruikers in het gedrang brengen.
25. Het oproepnummer van de kleine zelfstandige of onderneming die klant is bij een alternatieve operator die gebruikt maakt van een CPS-dienst vormt dan ook geen oproepnummer dat bij het contract van de alternatieve operator hoort en kan dan ook niet meegerekend worden voor de bepaling of de abonnee als klant van de alternatieve operator al dan niet beschikt over meer dan 5 oproepnummers.

⁵ Besluit van de Raad van het BIPT van 31 januari 2013 betreffende de definitie van de markten, de analyse van de concurrentievoorwaarden, de identificatie van de operatoren met een sterke machtspositie en de bepaling van de gepaste verplichtingen voor de markt 1 uit de lijst bij de aanbeveling van de Europese Commissie van 17 december 2007, toegang tot het openbare telefoonnetwerk op een vaste locatie, paragraaf 5:26 en volgende, in het bijzonder paragraaf 5:28: “Bij carrierkeuze kiest de eindgebruiker vóór het ingeven van het gewenste telefoonnummer een speciaal nummer dat toegekend is aan de alternatieve aanbieder, terwijl dat bij carriervoorkeuze automatisch gedaan wordt.”

⁶ Het individuele abonneenummer dient technisch gezien niet naar het netwerk van de CPS-operator overgedragen en daar geïmplementeerd te worden om uitgaande oproepen te maken.

4.3. Het aantal nummers dient per afzonderlijk contract bekeken te worden

4.3.1. Probleemstelling

26. De Ombudsdienst ontving meerderen klachten tegen een operator omwille van de aanrekening van een opzegvergoeding. De betrokken klagers meenden gebruik te kunnen maken van het opzegrecht na 6 maanden vermits ze over maximum 5 nummers beschikten. De operator beweerde echter dat de opzegvergoeding terecht werd aangerekend vermits de betrokken klagers beschikten over meer dan 5 nummers. Er kwam aan het licht dat deze bijkomende nummers louter betrekking hadden op data-abonnementen die in het kader van een afzonderlijk contract werden geactiveerd.

De ombudsdienst was in zijn aanbeveling van mening dat het niet geoorloofd is om nummers van diverse contracten samen te tellen in het kader van de toepassing van artikel 111/3, §3 van de nieuwe telecomwet.

De operator gaf finaal geen positief gevolg aan de aanbevelingen die de ombudsdienst had opgesteld ter beëindiging van de betreffende dossiers. De operator bleef volhouden dat het feit dat de nummers betrekking hebben tot meerdere contracten irrelevant is.

4.3.2. Richtsnoer van het BIPT

27. Bepalen of een kleine zelfstandige of onderneming een contract kosteloos kan opzeggen of niet kan enkel maar bekeken worden in het kader van het betrokken contract. De zaak bekijken in de globaliteit van de contracten en bijhorende nummers die een business-abonnee heeft bij één welbepaalde operator strookt niet met artikel 111/3, dat het heeft over het contract bedoeld in artikel 108, §1 en dus niet over de portefeuille van contracten die een abonnee bij een operator heeft.
28. Nummers uit contracten samentellen komt ook neer op het artificieel creëren van belemmeringen voor migraties, wat tegen de doelstelling van artikel 111/3 is (zie onder meer de geciteerde passage uit de memorie van toelichting in voetnoot 2).
29. Desbetreffend kan ook verwezen worden naar de toelichting die de Minister hierover verstrekte in het parlement : <http://www.dekamer.be/doc/CCRI/pdf/53/ic565.pdf>, pp. 27 e.v. (vraag Geerts nr. 13581):

“Moet bij de nummers voor de zelfstandigen gekeken worden naar afzonderlijke of gezamenlijke contracten? Die samenstellingsvraag moet volgens de minister beantwoord worden met het oog op het concreet contract dat met de operator is gesloten. Stel dat een zelfstandige of een kleine onderneming met een zelfde operator twee contracten heeft gesloten, een contract voor vaste telefonie dat bijvoorbeeld twee geografische nummers ter beschikking stelt, en een contract voor mobiele telefonie waarbij vier mobiele nummers ter beschikking van de abonnee worden gesteld, dan zijn de beschermingsmaatregelen van de nieuwe telecomwet van toepassing op de vernieuwing of opzeg van elk afzonderlijk contract, ook al heeft de betrokkene via twee contracten zes oproepnummers van dezelfde operator gekregen.” (het BIPT onderlijnt)

4.4. Het BIPT beschouwt dat niet elke opzeg van zakelijke internetcontracten na 6 maanden kosteloos kan gebeuren

4.4.1. Probleemstelling

30. Een Belgisch chocoladebedrijf met internationale faam en 1.600 werknemers⁷ heeft een internetcontract met een Belgische operator gesloten voor een termijn van 5 jaar. In het kader van dat contract is een glasvezelkabel gelegd naar de hoofdzetel in Brussel waarlangs het internetverkeer van (enkel) dit bedrijf wordt behandeld. Het bedrijf zegt zijn contract op na 3 jaar om over te stappen naar een concurrerende operator. Het bedrijf wenst dat de migratie van de internetaansluiting naar de nieuwe operator plaatsvindt binnen één maand.

Het bedrijf meent:

- 1) geen opzegvergoeding verschuldigd te zijn voor de 2 resterende contractsjaren op basis van de argumentatie dat het contract hem geen nummer toekende
en
- 2) dat de operator op basis artikel 111/3, §1, van de wet van 13 juni 2005 zijn opzeggingsaanvraag moet inwilligen op het door hem gekozen tijdstip, aangezien dat technisch realiseerbaar is.

De operator is van mening dat de regels van de nieuwe telecomwet met betrekking tot het opzegrecht na 6 maanden en het recht op keuze van het einde van het contract op het door de klant gekozen tijdstip geenszins van toepassing zijn op business-abonnementen, ook al betreft het hier een gebruiker die over niet meer dan 5 nummers beschikt. Hij factureert een opzegvergoeding overeenstemmend met de abonnementsgelden gedurende 2 jaar en stelt zich op het standpunt dat het technisch maar mogelijk is de migratie te voltooien binnen 3 maanden. Als motivering voor dat standpunt verwijst de operator naar het contract. Dat voorzagt dat er voor het beëindigen van het contract op de vervaldag minimaal drie maanden op voorhand een opzeg diende gegeven te worden.

4.4.2. Richtsnoeren van het BIPT

4.4.2.1. Het recht om het tijdstip van het einde van het contract te kiezen is gegeven aan alle abonnees

30. Artikel 111/3, §1 bepaalt:

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

Het toepassingsgebied *ratione personae* van artikel 111/3, § 1, WEC strekt zich dus uit tot “abonnees” tout court.

31. Gelet op de definitie van “abonnee” in art. 2, 15°, WEC kan een abonnee evengoed een consument zijn als een persoon die een elektronische communicatiedienst afneemt omwille van bedrijfs- of beroepsdoeleinden.

⁷ Het voorbeeld is fictief. Iedere gelijkenis met een bestaand bedrijf berust op puur toeval.

32. Alle abonnees kunnen dus hun contract opzeggen zonder opgaaf van redenen en op een moment dat zij zelf kiezen, aangezien de wetgever in deze geen onderscheid maakt tussen contracten die afgesloten worden omwille van professionele redenen en consumentencontracten.

4.4.2.2. Wat is “zo spoedig als technisch mogelijk” afsluiten en waarop slaat het?

33. De zinssnede dat de operator een dienst die opgezegd werd “zo spoedig als technisch mogelijk” dient af te sluiten maakte deel uit van een aanvulling op artikel 111/3, §1, die werd ingevoerd bij [amendement nr. 33 van de heer Geerts en consoorten](#) op het wetsontwerp houdende diverse bepalingen inzake elektronische communicatie (Parl. St., Kamer, 53^{ste} zittingsperiode, 2011-2012, Amendementen ingediend in de Commissie Infrastructuur, nr. 2143/003, p. 22).

34. De verantwoording voor die aanvulling luidde: “Dit betreft een verduidelijking in geval van onmiddellijke beëindiging van het contract om alzo meer zekerheid te verkrijgen over het tijdstip van stopzetting van de dienst en de facturatie van de dienst.”

35. Het voorschrift dat het contract onmiddellijk beëindigd dient te worden betekent concreet dat er geen tussenruimte in tijd of handelingen⁸ mag bestaan tussen de ontvangst van de opzeg door de operator en de doorvoering van het contracteinde in de systemen van de operator (CRM-systeem, billing systeem, enzovoort).

36. Ten gevolge van het amendement kan enkel een daadwerkelijke technische reden hierop een uitzondering vormen. Een operator kan de (vroeger) contractueel bedongen opzegtermijn dus niet aanvoeren als reden om een contracteinde in de tijd op te schuiven.

37. Verder dient een onderscheid gemaakt te worden naargelang het soort van interventie dat op netwerkniveau nog moet uitgevoerd worden om ervoor te zorgen dat ontvangen of verstuurd verkeer geen aanleiding meer geeft tot facturatie.

Als het technisch mogelijk is om de diensten automatisch af te sluiten zonder manuele interventie op netwerkniveau, dan dient het contract uiterlijk op de dag van de ontvangst van de opzeg beëindigd te worden.

Indien er toch een manuele interventie nodig is, dan omvat de tijd om zo spoedig als technisch mogelijk af te sluiten de tijd die nodig is om de manuele interventie in te plannen en uit te voeren.

Het BIPT beschouwt ter zake een inplannings- en uitvoeringstermijn van meer dan 2 werkdagen na ontvangst van de opzeg in de regel onredelijk.

38. Uit de opbouw en de ratio legis van artikel 111/3, §1, volgt tot slot dat de aanvulling “zo snel als technisch mogelijk afsluiten” (en dus de invulling die eraan gegeven wordt door middel van deze Richtsnoeren) niet ingeroepen kan worden om een door de abonnee ander dan onmiddellijk gekozen einddatum van het contract verder in de tijd op te schuiven, tenzij de abonnee gekozen zou hebben voor een einde binnen 1 werkdag na de ontvangst van de opzeg en er een manuele technische interventie nodig is die 2 werkdagen in beslag neemt.

⁸ Afgeleid uit de volgende betekenissen van “onmiddellijk” in Van Dale, Groot Woordenboek der Nederlandse taal, 12^{de} druk: “Zonder tussenruimte” “Zonder tijdruimte ertussen; dadelijk (daarop)”.

4.4.2.3. Niet elke opzeg van zakelijke internetcontracten kan na 6 maanden kosteloos gebeuren

39. Art. 111/3, § 3, WEC bepaalt dat een consument of een abonnee die over niet meer dan 5 oproepnummers beschikt, zijn contract van onbepaalde duur zonder schadevergoeding kan beëindigen; in geval van een contract van bepaalde duur, kan een consument of een abonnee die over niet meer dan 5 oproepnummers beschikt, dit contract zonder schadevergoeding vroegtijdig beëindigen na afloop van de 6de maand na de inwerkingtreding van het contract.
40. Het toepassingsgebied *ratione personae* van art. 111/3, § 3, WEC is zodoende beperkter dan dat van art. 111/3, § 1, WEC.
41. Een zeer letterlijke lezing van artikel 111/3, §3, zou een abonnee van een zakelijk internetcontract kunnen doen besluiten dat, aangezien hem in het kader van dat contract geen (oproep)nummers, in de zin zoals toegelicht in sectie 3.1 hierboven, werden ter beschikking gesteld, hij automatisch valt onder de regels betreffende de kosteloze opzeg na 6 maanden.
42. Een dergelijke lezing gaat echter voorbij aan de bedoeling van de wetgever om het toepassingsgebied van artikel 111/3, §3 te beperken. Zoals hierboven toegelicht in Hoofdstuk 2 werd het begrip “abonnee met maximum 5 nummers” (voor het eerst) ingevoerd om ervoor te zorgen dat de betrokken beschermingsmaatregel zijn doel niet voorbijschiet en te vermijden dat disproportionele kosten in hoofde van de operatoren zouden ontstaan.
43. Welnu operatoren ontwikkelen voor grote ondernemingen vaak op maat gemaakte technologisch hoogwaardige breedbanddiensten. In de meeste gevallen is hier sprake van *dedicated access*-diensten waarbij de bandbreedte niet gedeeld wordt met andere breedbandgebruikers.
44. Het is redelijk te besluiten dat de wetgever aan dergelijke grote bedrijven geen bijkomende bescherming heeft willen bieden in de vorm van een kosteloze overgang naar een concurrerende operator na 6 maanden.
45. Desbetreffend kan ook verwezen worden naar de toelichting die de Minister hierover verstrekte in het parlement : <http://www.dekamer.be/doc/CCRI/pdf/53/ic565.pdf>, pp. 27 e.v. (vraag Geerts nr. 13581):

“Vandaag en in relatie tot de nieuwe beschermingsmaatregelen zullen de grote bedrijven over voldoende knowhow en onderhandelingscapaciteit moeten beschikken om niet specifiek door middel van de wetgeving beschermd te worden als het gaat over het kiezen van een nieuw internetcontract dan wel het opzeggen of veranderen ervan. Het zijn consumenten, zelfstandigen en kmo's die specifiek beschermd moeten worden. Ook die laatste verdienen extra bescherming, omdat zij, net als de consumenten, niet over dezelfde kennis en achtergrond en zelfs tijd voor onderhandelingen beschikken als grote bedrijven.

De mening van de minister is dan ook dat de beschermingsmaatregelen van de telecomwet, zowel de oude van 2005 als de bepalingen die van kracht zijn sinds oktober 2012, van toepassing zijn op de internetcontracten die operatoren sluiten met zelfstandigen en kleine ondernemingen.”
46. De bepalingen van artikel 111/3, §3 in verband met de kosteloze opzeg na 6 maanden kunnen voor het BIPT dan ook niet toegepast worden op op maat gemaakte internetcontracten voor bedrijven voor wie een *gededicaceerde toegang* (*dedicated access*) werd onderhandeld en aangelegd.
47. De ombudsdienst merkt op dat bepaalde operatoren de internetsimkaarten gelijkstellen met oproepnummers omdat ze ervan uitgaan dat van op deze simkaarten sms'en ontvangen of en verzonden kunnen worden.

48. Een internetdatacommunicatie via een aparte simkaart (dus losgekoppeld van (het contract en) de simkaart waarmee een spraakdienst wordt geleverd), weze het per SMS, verloopt niet via een nummer in de zin van de wettelijke definitie van een nummer die hierboven geciteerd en in zijn (Europeesrechtelijke) context geplaatst werd.
49. Deze zienswijze werd ook bevestigd door [de Minister in zijn antwoord van 25 juli 2013](#) op de schriftelijke parlementaire vraag nr 5-9495 van Senator Guido De Padt van 5 juli 2013 ⁹, in het bijzonder antwoord op vraag 2: *“Als men een internetcontract met een operator sluit, krijgt men als abonnee geen oproepnummers toegewezen van de operator. Een internet simkaart kan dan ook niet onder de definitie van oproepnummer vallen.”*
50. De individuele internetsimkaarten vormen dan ook geen oproepnummer dat bij het contract hoort. In een contract dat spraakdiensten én mobiel internet behelst kunnen zij dan ook niet meegerekend worden voor de bepaling of de abonnee al dan niet beschikt over meer dan 5 oproepnummers.
51. Een andere lezing zou de beleidsdoelstelling om meer fluiditeit in de markt van de zakelijke eindgebruikers in het gedrang brengen.
52. In het (meer) exceptionele geval dat een contract tussen een operator en een groot bedrijf enkel internet sim-kaarten betreft, moet de redelijkheid waartoe de Minister oproept in zijn antwoord op de parlementaire vraag Geerts nr. 13581 evenwel anders ingevuld worden dan door een onderscheid te maken tussen dedicated en shared access, aangezien dat onderscheid in het geval van mobiele (internet)communicatie niet bestaat. Een contract dat enkel de levering van mobiel internet via internetsimkaarten aan een groot bedrijf betreft kan dan ook niet vroegtijdig zonder opzegkosten opgezegd worden, aangezien een dergelijk interpretatie voorbijschiet aan het doel van de wet.

⁹ Vr. en Antw., Senaat, 25 juli 2013, nr. 5-9495 (Guido De Padt); <http://www.senate.be/www/?MIval=/Vragen/SVPrint&LEG=5&NR=9495&LANG=nl>

Hoofdstuk 5 - Conclusie

53. Het BIPT heeft met deze mededeling inzicht gegeven in de wijze waarop veel voorkomende geschillen die draaien rond de invulling van het concept van de abonnee die beschikt over maximum 5 (oproep)nummers opgelost kunnen worden. Het standpunt dat het BIPT inneemt in deze Richtsnoeren heeft evenwel niet tot doel in de plaats te treden van de Hoven en Rechtbanken, die finaal bevoegd zijn om de wetten te interpreteren, maar beogen bij te dragen tot het verduidelijken van de wet om aldus het aantal individuele geschillen over de betrokken artikelen te verminderen.
54. Operatoren en abonnees kunnen dus de nodige gevolgen trekken uit de Richtsnoeren geformuleerd in Hoofdstuk 4. Desgevallend dienen contractuele voorwaarden aangepast te worden aan deze Richtsnoeren.
55. Gevallen die niet besproken werden in Hoofdstuk 4 kunnen beoordeeld en opgelost worden aan de hand van de principes die aan de grondslag liggen van de Richtsnoeren en met name de principes die in herinnering werden gebracht in de Hoofdstukken 2 en 3.

Charles Cuvelliez
Lid van de Raad

Axel Desmedt
Lid van de Raad

Luc Vanfleteren
Lid van de Raad

Jack Hamande
Voorzitter van de Raad