

**Vertaalde versie van het besluit van de Raad van het
BIPT
van 24 mei 2022
inzake de niet-naleving door Sewan van artikel 116/1, §
1, van de wet van 13 juni 2005 betreffende de
elektronische communicatie en van het ministerieel
besluit van 15 januari 2019 tot instelling van het
register bedoeld in artikel 116/1, § 1, van de wet van
13 juni 2005 betreffende de elektronische
communicatie – Niet vertrouwelijke versie**

INHOUDSOPGAVE

1. Doel.....	3
2. Wettelijke basis en procedure.....	4
2.1. Wettelijke basis	4
2.2. Bepalingen van toepassing in de huidige zaak	6
2.3. Procedure.....	7
3. Onregelmatigheden in de volledigheid van het register van betaalnummers	8
3.1. Uiteenzetting van de problematiek	8
3.2. Beoordeling door het BIPT	15
3.3. Antwoord van Sewan.....	15
3.3.1. <i>Eerste argument van Sewan en standpunt van het BIPT</i>	15
3.3.2. <i>Tweede argument van Sewan en standpunt van het BIPT</i>	16
3.3.3. <i>Derde argument van Sewan en standpunt van het BIPT</i>	17
3.4. Conclusie van het BIPT	18
4. Boete.....	19
4.1. Noodzaak om een boete op te leggen	19
4.2. Principes voor de berekening van het bedrag van de boete	19
4.3. Berekening van het bedrag van de boete	20
4.3.1. <i>Omzet</i>	20
4.3.2. <i>Ernst van de overtreding</i>	21
4.3.3. <i>Verzwarende en verzachtende omstandigheden</i>	21
4.3.4. <i>Uiteindelijke berekening van het bedrag van de boete</i>	22
4.3.5. <i>Antwoord van Sewan en standpunt van het BIPT</i>	22
5. BESLUIT	24
6. BEROEPSMOGELIJKHEDEN.....	25

1. Doel

1. Met dit besluit legt het BIPT aan Sewan een administratieve boete op ten bedrage van € 85.000 wegens niet-naleving van artikel 116/1, § 1, derde lid, van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie en van artikel 2 van het ministerieel besluit van 15 januari 2019 tot instelling van het register bedoeld in artikel 116/1, § 1, van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie.
2. Het ministerieel besluit van 15 januari 2019 tot instelling van het register bedoeld in artikel 116/1, § 1, van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie (hierna WEC) is op 1 maart 2019 in werking getreden.
3. De operatoren aan wie betaalnummers toegewezen of overgedragen zijn, moeten de vzw voor nummeroverdraagbaarheid in België een URL bezorgen per betaalnummer waarop de in artikel 116/1, § 1, derde lid, van de WEC bedoelde gegevens worden verstrekt met het oog op hun inschrijving in het register dat wordt bijgehouden door de vzw (www.crdc.be). Het doel van dit register dat voor het publiek toegankelijk is, is onder andere om consumenten te informeren over de dienstverlening via betaalnummers en om hun stappen bij het betwisten van de verstrekking van dergelijke diensten te vergemakkelijken. Deze maatregelen waken over de bescherming van de consument en over fraudebestrijding.

2. Wettelijke basis en procedure

2.1. Wettelijke basis

4. Dit besluit wordt genomen op grond van 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-statuuwet"), dat het volgende bepaalt:

"Art. 21. § 1. Indien de Raad over een reeks aanwijzingen beschikt die zouden kunnen wijzen op een inbreuk van de wetgeving of reglementering waarvan de naleving door het Instituut wordt gecontroleerd of van een besluit 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 inbreuk bevestigd wordt. De aldus vastgestelde sancties zijn passend, doeltreffend, evenredig en ontmoedigend.

§ 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 inbreuk constateert, kan hij in een of meer besluiten, een of meer van de volgende maatregelen aannemen:

1° het bevel om een einde te maken aan de inbreuk, ofwel onmiddellijk, ofwel binnen een redelijke termijn die hij bepaalt, voor zover nog geen einde werd gemaakt aan deze inbreuk; het Instituut neemt daartoe gepaste en evenredige maatregelen om te garanderen dat deze voorwaarden in acht worden genomen;

1°/1 voorschriften in verband met de manier waarop de inbreuk 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 geconsolideerde omzet van de overtreder, vóór belastingen en exclusief btw, 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 1 000 000 euro voor rechtspersonen. Voor de inbreuken op hoofdstuk 2 van de wet van 5 mei 2017 betreffende de audiovisuele mediadiensten in het tweetalig gebied Brussel-Hoofdstad bedraagt de administratieve boete maximaal 5 % van de geconsolideerde omzet die de overtreder, vóór belastingen en exclusief btw, gedurende het jongste volledige boekjaar in de sector in kwestie heeft behaald, beperkt tot 125 000 euro;

2°/1 teneinde een of meer van zijn besluiten te doen naleven, de betaling binnen de termijn bepaald door de Raad van een dwangsom die aan de Schatkist toekomt ten

bedrage van maximaal 500 euro per dag vertraging voor natuurlijke personen en van 5% van de dagomzet per dag vertraging voor rechtspersonen. De dwangsom is verschuldigd vanaf de datum vastgesteld door de Raad in zijn besluit;

3° het bevel om de levering van een dienst of dienstenpakket die bij voortzetting zou leiden tot een aanzienlijke verstoring van de mededinging, te staken of op te schorten zolang de toegangsverplichtingen die na een marktanalyse uitgevoerd overeenkomstig de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie zijn opgelegd, niet worden nageleefd op de wijze bepaald door de Raad of in de wet van 5 mei 2017 betreffende de audiovisuele mediadiensten in het tweetalig gebied Brussel-Hoofdstad.

De dagomzet beoogd in het eerste lid, 2° /1, is de totale geconsolideerde jaaronzet vóór belastingen en exclusief btw, behaald in België, in de sector voor elektronische communicatie of voor postdiensten gedurende het jongste volledige boekjaar gedeeld door 365.

Bij gebrek aan gegevens over de in het eerste lid, 2° en 2° /1, 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.

§ 5/1. De in paragraaf 5, eerste lid, 2° en 2° /1°, bedoelde boetes en dwangsommen zijn niet fiscaal aftrekbaar.

§ 6. Indien de overeenkomstig paragraaf 5 genomen maatregelen niet hebben geleid tot de stopzetting van de inbreuk, kan de Raad, na het volgen van de procedure bepaald in de paragrafen 1 tot 5, een administratieve boete of een dwangsom opleggen waarvan het bedrag of het percentage maximaal het dubbele is van het bedrag of het percentage vermeld in paragraaf 5, eerste lid, 2° 2° /1.

§ 7. Indien de maatregelen die overeenkomstig paragraaf 5 worden genomen, de inbreuk niet hebben kunnen verhelpen en als het gaat om een ernstige of herhaalde inbreuk kan de Raad bovendien:

1° de toegekende gebruiksrechten, waarvan de voorwaarden niet nageleefd werden, opschorten of intrekken of

2° de volledige of gedeeltelijke opschorting bevelen van de exploitatie van het netwerk of van de levering van de betrokken dienst, alsook van het te koop aanbieden of het gebruik van alle betreffende diensten of producten;

§ 7/1. Het Instituut voorziet enkel in sancties in het kader van de in artikel 49/ 2 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie beoogde procedure wanneer een onderneming of een overheid, welbewust of door een ernstige nalatigheid, misleidende, foutieve of onvolledige informatie verstrekt.

Bij de bepaling van het bedrag van de boetes of dwangsommen opgelegd aan een onderneming of aan een overheid met toepassing van het eerste lid houdt het Instituut onder andere rekening met de negatieve impact van het gedrag van de onderneming of overheid op de concurrentie en in het bijzonder of, in tegenstelling tot de oorspronkelijk meegedeelde informatie of bij elke update van deze informatie, de onderneming of overheid ofwel een netwerk heeft uitgerold of een netwerk heeft uitgebreid of geüpgraded, ofwel geen netwerk heeft uitgerold en geen objectieve rechtvaardiging heeft verstrekt voor deze planwijziging.

§ 8. Ieder besluit dat overeenkomstig dit artikel wordt genomen wordt onverwijld aan de betrokkene en aan de minister meegedeeld en bekendgemaakt op de website van het Instituut. De kennisgeving aan de betrokkene gebeurt via aangetekende brief.

Het besluit vermeldt de redelijke termijn waarbinnen de betrokkene aan de opgelegde maatregel of maatregelen dient te voldoen."

2.2. Bepalingen van toepassing in de huidige zaak

5. Overeenkomstig artikel 116/1, § 1, derde lid, van de WEC:

"Een derde die een betaalnummer uit het Belgische E.164 nummerplan gebruikt verstrekt met het oog op openbaarmaking de volgende gegevens aan het in het volgende lid bedoelde register, waarna de nummerhoudende operator het mogelijk maakt dit betaalnummer in gebruik te nemen

1° de naam, het adres en indien van toepassing het KBO-nummer van de dienstenaanbieder;

2° het EU MOSS of Belgisch btw-nummer van de partij die verantwoordelijk is voor de afdracht van de btw over de geïnde gelden;

3° de omschrijving van de dienst;

4° de URL's gebruikt door de dienst;

5° de totale prijs van de dienst;

6° het contactadres, e-mail en nationaal telefoonnummer waarvan de gesprekskosten per minuut niet hoger zijn dan deze voor een oproep naar een geografisch nummer, voor klachtenbehandeling;

7° indien van toepassing, het nummer van de vergunning volgens de wet van 7 mei 1999 op de kansspelen, de weddenschappen, de kansspelinrichtingen en de bescherming van de spelers en haar uitvoeringsbesluiten;

8° de startdatum en einddatum van de dienst;

9° de hierboven vermelde gegevens die de voorbije 6 maanden van toepassing waren, indien ze verschillen van de actuele gegevens.

Het Instituut en de operatoren die een betaalnummer uit het Belgische E.164 nummerplan toekennen, maken de nodige afspraken voor de oprichting van een register dat moet toelaten om de in het vorige lid bedoelde gegevens openbaar te maken.

Wanneer het bedoelde register niet is opgericht binnen de drie maanden na inwerkingtreding van dit artikel, bepaalt de minister na het advies van het Instituut de modaliteiten met betrekking tot het register.

De dienstenaanbieder informeert de faciliterende operator, die het nummer toekent aan de dienstenaanbieder, van de correcte en volledige registratie van zijn gegevens, voorafgaand aan de activatie van het betreffende nummer."

6. Het ministerieel besluit van 15 januari 2019 tot instelling van het register bedoeld in artikel 116/1, § 1, van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie vult in zijn artikel 2 aan:

"Iedere operator aan wie, hetzij door het Intituut (sic) overeenkomstig artikel 11, § 1, van de Wet, hetzij door nummeroverdraagbaarheid, een betaalnummer uit het Belgische E.164- nummerplan is toegekend, bezorgt de VZW per nummer en dit volgens

de nadere modaliteiten bepaald door de VZW, een URL, waarop de in artikel 116/1, § 1, derde lid, van de Wet bedoelde gegevens worden verstrekt.

De in het eerste lid bedoelde operatoren zorgen ervoor dat de gegevens opgenomen in de overgemaakte URL volledig, correct en actueel zijn.

Het is verboden om op de URL rubrieken waarvoor geen gegevens voorhanden zijn te schrappen. Indien één of meerdere van de gegevens bedoeld in artikel 116/1, § 1, derde lid, van de Wet, niet van toepassing zijn op de dienst of de dienstenaanbieder, dan wordt in de betrokken rubriek "niet van toepassing" ingevuld.

Ook indien er meerdere diensten via één betaalnummer worden aangeboden of indien meerdere dienstenaanbieders diensten aanbieden via hetzelfde betaalnummer, wordt één URL aangemaakt en doorgegeven aan de VZW. De URL maakt in dat geval in elke rubriek op een voor de gebruiker begrijpelijke wijze duidelijk op welke dienst of dienstenaanbieder het gegeven in kwestie van toepassing is.

De gegevens worden op de URL ingevuld in de taal of talen waarin de dienst wordt aangeboden. Via een extra klik kan de gebruiker de taalkeuze veranderen waar dit relevant is."

2.3. Procedure

7. De volgende procedure is gevolgd:
 - a. Op 18 maart 2022 heeft het BIPT Sewan in kennis gesteld van het ontwerp van dit besluit¹;
 - b. Sewan heeft daarop per brief gereageerd op 12 april 2022²;
 - c. Sewan is op 20 april 2022 door de Raad van het BIPT gehoord³.

¹ Stukken 11 en 12 van het administratieve dossier.

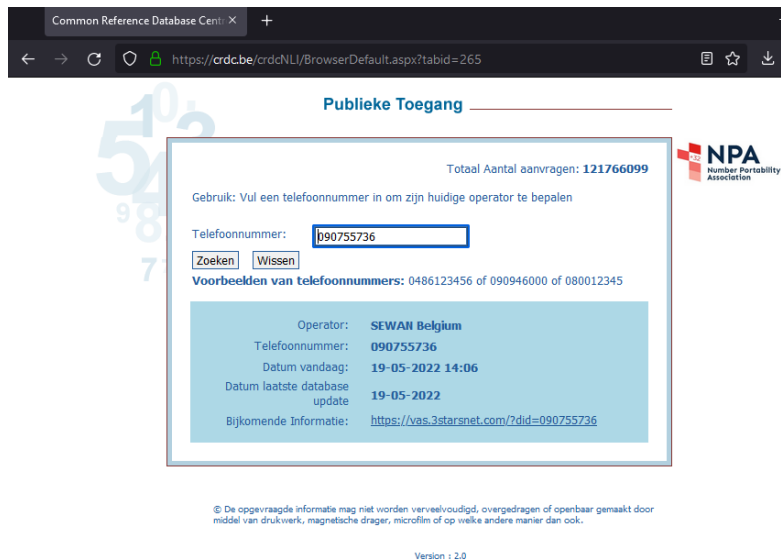
² Stukken 13 tot 15 van het administratieve dossier.

³ Stuk 16 van het administratieve dossier.

3. Onregelmatigheden in de volledigheid van het register van betaalnummers

3.1. Uiteenzetting van de problematiek

8. De bevoegde autoriteiten⁴ hebben al vele jaren kennis van klachten over de facturering door operatoren van elektronische-communicatiediensten van betaaldiensten die via betaalnummers met toeslag verstrekt zijn, terwijl die diensten niet gevraagd werden. Die klachten vloeien voort uit verschillende modus operandi. Het kan gaan om ongewenste oproepen, waarbij de klant om drogredenen een (betalend) 070X- of 090X-nummer moet bellen. Het kan ook gaan om een gedwongen inschrijving op betalende sms'en, terwijl dit niet gevraagd werd, of om het per ongeluk activeren van een betalende dienst na het ontvangen van een link per sms. Ten slotte kan de klacht resulteren uit de ontdekking van een hoog te betalen bedrag voor een oproep naar een nummer uit de 090X-reeks, dat verward werd met het kengetal van Gent, of een nummer waarvan het tarief niet aangekondigd was⁵.
9. Geconfronteerd met dit probleem heeft de wetgever maatregelen aangenomen om de dienstenaanbieders achter de 070X- en 090X-nummerreeksen⁶ makkelijker te identificeren. Dit is verwezenlijkt via de wet van 31 juli 2017 houdende diverse bepalingen inzake elektronische communicatie, via dewelke de wetgever een artikel 116/1 in de WEC heeft ingevoegd. Dat artikel 116/1 werd vervolgens zelf door een ministerieel besluit van 15 januari 2019 uitgevoerd.
10. Deze maatregelen richten een register van betalende 070X- en 090X-nummers op. Het moet het bewijs van transacties vergemakkelijken in het geval van betwisting door een klant. Die laatste kan zo rechtstreeks bij de dienstenaanbieder die via het register geïdentificeerd is, klacht indienen. De gebruiker kan immers op de website www.crdc.be⁷ een nummer van de 070X- of 090X-reeksen in het vereiste veld ingeven:



The screenshot shows a web browser window with the URL <https://crdc.be/crdcNLI/BrowserDefault.aspx?tabid=265>. The page is titled "Publieke Toegang" and displays search results for the number 090755736. The results show the operator as SEWAN Belgium, the date of the query as 19-05-2022 14:06, and the date of the last database update as 19-05-2022. The page also includes a search bar, a "Zoeken" button, and a "Wissen" button. The total number of requests is 121766099. The page footer contains a copyright notice and the version number 2.0.

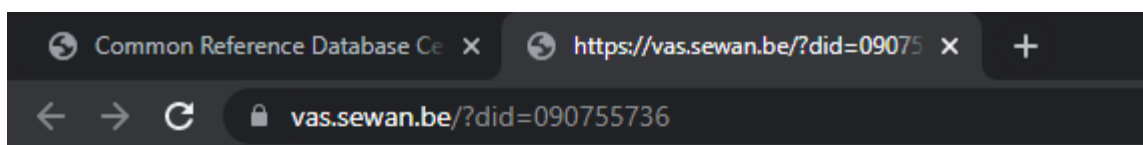
⁴ Meer bepaald: de ethische Commissie voor de telecommunicatie van start tot einde ervan (2009-2017) en de Ombudsdienst voor telecommunicatie.

⁵ Zie verschillende afbeeldingen van deze problematiek die al langer vermeld wordt in het jaarverslag 2020 van de Ombudsdienst voor telecommunicatie, blz. 42-43, 51-57, 67 en 71-77, <https://www.ombudsmantelecom.be/nl/jaarverslagen.html?IDC=44>. De vorige verslagen geven er de evolutie van weer.

⁶ Zie Parl. St., Kamer, G.Z., 54, 2558/001, blz. 30-31.

⁷ Of op www.1299.be, www.1399.be, www.1450.be, www.1499.be volgens artikel 3 van het voormelde MB van 15 januari 2019.

11. De gebruiker zal op die manier de identiteit van de houder van het betaalnummer ontdekken. Door op de URL onderaan in het kader te klikken zal vervolgens de identiteit van de onderneming die de betaaldienst verstrekt, worden weergegeven. Verschillende inlichtingen moeten op het scherm verschijnen wanneer de gebruiker op die link klikt: de identiteit van de dienstenaanbieder, het adres ervan, het land, een e-mailadres en telefoonnummer om contact te kunnen opnemen, een btw-nummer, het type van voorgestelde dienst, de kostprijs per minuut en de start- en einddatum van de dienst (om te verzekeren dat de dienst nog steeds actief is). Dit is immers door artikel 116/1, § 1, derde lid, van de WEC voorgeschreven.
12. Ziehier een voorbeeld:



090755736

Company	Call 2 Win
Address	rue du Japon - 1069 Montplaisir -Tunis - TUNISIE
Email	marketing@vast-new-telecom.com
Complaint number	02 880 29 20
Incorporation number	B01158212018
Service	Spiritualité
Price	€ 2 per minute
Gambling Licence	
Start date	2020-09-24
End date	

13. Dit register wordt beheerd door de vzw voor nummeroverdraagbaarheid. Het moet voortdurend door de houders van betaalnummers in het licht van de activering of deactivering van betaalnummers worden bijgewerkt.
14. Bij de uitwerking van het voormelde ministerieel besluit van 15 januari 2019 zijn de praktische nadere bepalingen van de informatieoverdracht aan de vzw voor nummeroverdraagbaarheid in nauwe samenwerking met alle operatoren (waar Sewan ook nauw bij betrokken was⁸) gepreciseerd en daarna aan iedereen gestuurd op vrijdag 16 maart 2018. De inhoud van de reglementering, noch de manier waarop de gegevensbank moest worden aangevuld, was dus een verrassing.

⁸ De operatoren zijn vanaf 5 december 2017 meermaals uitgenodigd om bijeen te komen inzake het ontwerp van ministerieel besluit.

15. Op 8 februari 2019 heeft de vzw een e-mail naar Sewan (en naar alle operatoren) gestuurd om hen te vragen om de in artikel 116/1, § 1, derde lid, bedoelde informatie binnen de opgelegde termijn te verstrekken met het oog op de aanstaande inwerkingtreding van het voormelde ministerieel besluit van 15 januari 2019⁹.
16. Op 15 februari 2019 heeft het BIPT de operatoren, waaronder Sewan, in kennis gesteld over de aanstaande inwerkingtreding van deze reglementering en dat het in de toekomst de naleving van deze voorschriften zou controleren¹⁰.
17. Op 27 februari 2019 heeft Sewan het BIPT per brief, als antwoord op zijn brief van 15 februari 2019, geïnformeerd over zijn interpretatie van een ander, in dit geval irrelevant, koninklijk besluit zonder te reageren op de aankondiging van de controle¹¹.
18. Het BIPT heeft op 6 maart 2019 op de brief van Sewan gereageerd om zijn standpunt op de aangehaalde parallelle kwestie mee te delen en om tegelijkertijd te herinneren aan het doel van zijn oorspronkelijke brief en aan de noodzaak de betrokken reglementering na te leven¹².
19. Op 1 maart 2019 is het ministerieel besluit van 15 januari 2019 in werking getreden. Op 22 april 2020 heeft het BIPT aan Sewan een lijst gevraagd van zijn actieve nummercapaciteit teneinde een volledige controle uit te voeren¹³.
20. Sindsdien is het BIPT overgegaan tot het controleren van de registratie in het register van een steekproef van 10% van de 22.815 betaalnummers verdeeld onder de operatoren die deze toegewezen kregen.
21. Het BIPT heeft de volledigheid van het register onderzocht met betrekking tot de 9 in artikel 116/1, § 1, derde lid, van de WEC vermelde categorieën¹⁴.
22. Sewan beschikt over [vertrouwelijk] van alle op de markt toegewezen betaalnummers, ofwel [vertrouwelijk] nummers. In de gecontroleerde steekproef hadden slechts 20% van de gecontroleerde nummers een in het register ingevoegde functionele URL. Deze URL maakt het mogelijk om, aan de hand van de elementen die in de wetgeving en de reglementering opgesomd zijn, verder geleid te worden naar een internetpagina waar de identificatie-informatie van de aanbieders van betaaldiensten te vinden is. Sewan behoudt URL's van niet-actieve nummers in 80% van de gevallen. Die URL's zijn niet functioneel.

⁹ Stukken 1 tot 3 van het administratieve dossier.

¹⁰ Stuk 4 van het administratieve dossier.

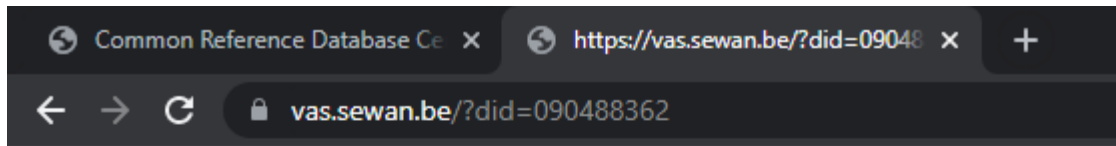
¹¹ Stuk 5 van het administratieve dossier.

¹² Stuk 6 van het administratieve dossier.

¹³ Stuk 7 van het administratieve dossier.

¹⁴ Zie stukken 9 en 10 van het administratieve dossier.

23. Dit is een voorbeeld van een niet-actief nummer waarvan de URL niet functioneel is:

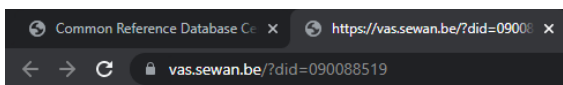


090488362

VAS number is not in use.

<https://vas.sewan.be/?did=090488362>

24. Indien een nummer niet actief is, moet het niet in het register staan. Indien het nummer in de loop van de vorige zes maanden actief was, moet het in het register staan met een start- en einddatum in de vereiste kaders overeenkomstig artikel 116/1, § 1, derde lid, 9°. In geen geval mag een URL beschikbaar zijn om een pagina zoals afgebeeld te tonen.
25. In 20% van de actieve nummers waarvoor er een functionele URL in het register is, zijn echter volgende problemen opgemerkt:
- A) 6% van de functionele URL's van actieve nummers zijn niet geldig (leiden naar websites zoals youth-it.com of cartomancien.be en niet naar de vereiste fiche);
 - B) In 13% van de gevallen is de identiteit van de dienstenaanbieder niet of slecht aangegeven. Zie bijvoorbeeld onderstaand de onderneming die als "3STARSROBOT" geïdentificeerd is, wat niet de naam is van een dienstenaanbieder, maar van een bot van 3Stars, de oude naam van Sewan.

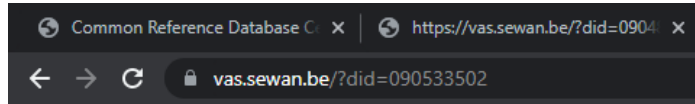


090088519

Company	3STARSROBOT
Address	x x BE
Email	max.heilbron@3starsnet.com
Complaint number	02 880 29 20
VAT number	
Service	spiritualit
Price	€ 0.5 per minute
Start date	2006-08-09
End date	

<https://vas.sewan.be/?did=090088519>

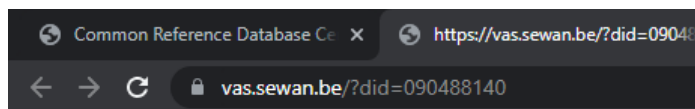
- C) 26% van de nummers verwijzen naar foutieve of ontbrekende adressen van dienstenaanbieders. Dit zijn voorbeelden van een ontbrekend en een onvolledig adres:



090533502

Company	ML & CO 1
Address	BE
Email	ouahabbelarbi@hotmail.com
Complaint number	02 880 29 20
VAT number	
Service	spiritualit
Price	€ 1.5 per call
Start date	2015-05-05
End date	

<https://vas.sewan.be/?did=090533502>

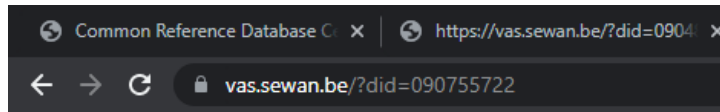


090488140

Company	New Dimension Tech Sa
Address	Rue de Luxembourg 71
Email	finance@ndt.lu
Complaint number	02 880 29 20
VAT number	LU 250056-55
Service	spiritualit
Price	€ 1,75 per minute
Gambling Licence	
Start date	27-02-2012
End date	

<https://vas.sewan.be/?did=090488140>; zie eveneens het vorige voorbeeld.

- D) 36% van de nummers verwijzen naar adressen van dienstenaanbieders waarvan het land van vestiging slecht of niet geïdentificeerd is. Zie volgend voorbeeld:

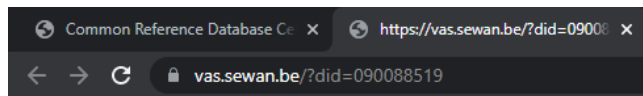


090755722

Company	Global telecom services
Address	Place Carnot 12 93110 Rosny Sous Bois
Email	facturation@gtsservices.fr
Complaint number	02 880 29 20
VAT number	FR 15812427284
Service	Spiritualite
URL	www.gtsservices.fr
Price	€ 2 per minute
Gambling Licence	
Start date	2020-07-23
End date	

<https://vas.sewan.be/?did=090755722>

E) In 45% van de gevallen ontbreken de btw-nummers of gelijkaardig hieraan:

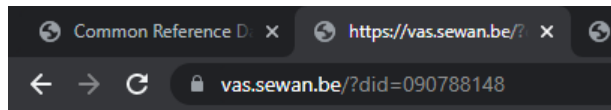


090088519

Company	3STARSROBOT
Address	x x BE
Email	max.heilbron@3starsnet.com
Complaint number	02 880 29 20
VAT number	
Service	spiritualit
Price	€ 0.5 per minute
Start date	2006-08-09
End date	

<https://vas.sewan.be/?did=090088519>

F) Voor 14% van de nummers klopt de beschrijving van de dienst niet of ontbreekt die:



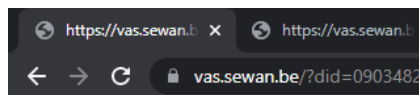
090788148

Company	IPM-BE-ESX
Address	Avenue Belle Vue 120 Waterloo 1410
Email	helpdek@ipmodus.com
Complaint number	02 880 29 20
VAT number	BE0478004914
Service	INTEGRATEUR
Price	€ 1,75 per minute
Gambling Licence	
Start date	3-10-2012
End date	

<https://vas.sewan.be/?did=090788148>

In dit voorbeeld zien we bijvoorbeeld bij de beschrijving van de dienst "integrateur" staan, wat geen "beschrijving" van de dienst is in de gewone betekenis van het woord.

- G) 16% van de telefoonnummers ontbreken en wanneer er wel een nummer staat, dan gaat het vaak om het contactnummer van Sewan en niet van de ingeschreven dienstenaanbieder (in alle voorgaande voorbeelden staat hetzelfde telefoonnummer terwijl het om het nummer van de klantendienst van de dienstenaanbieder zou moeten gaan).
- H) In 32% van de gevallen ontbreekt het vereiste e-mailadres of is dit verkeerd:



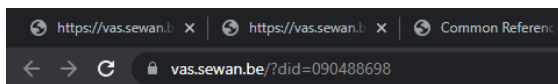
090348220

Company	SAV
Address	Rue à Charettes 20 7012 Flénu BE
Email	max@3starsnet.com
Complaint number	02 880 29 20
VAT number	
Service	spiritualit
Price	€ 1.5 per minute
Start date	2012-08-08
End date	2020-04-01

<https://vas.sewan.be/?did=090348220>

Hierboven staat een e-mailadres van 3Stars (vorige naam van Sewan) voor een spirituele dienst (zie ook hetzelfde geval in het eerste voorbeeld).

I) In 94% van de gevallen ontbreekt een einddatum van de dienst.



090488698

Company	DEFINED MEDIA LTD
Address	Kemp House 160 City Road London EC1V 2NX
Email	adrian@naturalmedia.co
Complaint number	02 880 29 20
VAT number	GB313332253
Service	call connection service
URL	https://comparecompagnie.com
Price	€ 2,00 per minute
Gambling Licence	
Start date	28-12-2018
End date	

<https://vas.sewan.be/?did=090488698>

Art. 2, derde lid, van het ministerieel besluit van 15 januari 2019 schrijft voor dat, in voorkomend geval, in de betrokken rubriek "niet van toepassing" moet worden ingevuld. In het geval dat de dienst nog steeds geleverd wordt, moet dit in het laatste kader worden vermeld.

J) Aangezien de controle liep van 1 maart 2019 tot 31 januari 2022 kunnen de hier vermelde voorbeelden veranderd zijn. Onze percentages geven echter aan dat er op bepaalde momenten onregelmatigheden zijn vastgesteld tijdens de controleperiode¹⁵.

3.2. Beoordeling door het BIPT

26. Het BIPT is van oordeel dat Sewan het voorschrift van artikel 116/1, § 1, derde lid, van de WEC en van het ministerieel besluit van 15 januari 2019 niet correct heeft nageleefd, in de zin dat bijna alle (94%) van de aan Sewan toegewezen actieve betaalnummers verwijzen naar onregelmatigheden in het register. De niet-actieve nummers zelf hebben niet-functionele URL's. Deze overtredingen zijn vastgesteld tussen 1 maart 2019, datum van inwerkingtreding van het voormelde ministerieel besluit en de einddatum van de doorlopende controle van het BIPT, 31 januari 2022.

3.3. Antwoord van Sewan

3.3.1. Eerste argument van Sewan en standpunt van het BIPT

27. Sewan benadrukt in eerste instantie zijn goede trouw.

28. Sewan geeft toe "technische fouten" te hebben gemaakt en dat het bij de inwerkingtreding van het ministerieel besluit van 15 januari 2019 in het allernoodzakelijkste had moeten voorzien, terwijl het een overnemer zocht. Sewan heeft dus zijn gegevensbank niet grondig onderzocht

¹⁵ Zie stuk 1 van het administratieve dossier (Excel-bestand van de uitgevoerde controles).

en, zoals erkend wordt door Sewan, waren bepaalde gegevens niet aangevuld zoals het vereist is.

29. Zoals vermeld in punt 14 van dit besluit, is het BIPT van mening dat Sewan niet pas op de dag van de inwerkingtreding van de reglementering kan vastgesteld hebben, dat de reglementering bestond, aangezien voor de uitwerking ervan de medewerking van de sector gedurende twee jaar gevraagd werd. Afgezien daarvan worden het principe van de gegevensbank en de gegevensvelden die hiervan gingen deel uitmaken geregeld door artikel 116/1, van de WEC, wat zelf sinds 1 december 2017 van kracht is.
30. Mocht het BIPT het ontwerpbesluit op 18 maart 2022 in deze procedure niet hebben aangekondigd, dan zouden de tekortkomingen van Sewan nog steeds actueel en onopgemerkt zijn.

3.3.2. Tweede argument van Sewan en standpunt van het BIPT

31. Sewan houdt vol dat de gevolgen van deze "fouten" de consumenten niet zouden kunnen schaden, terwijl de bescherming van de consument het doel is van de reglementering. Het bestaan van bepaalde tekortkomingen, zelfs al deze bewezen worden, zou de consumenten dus niet kunnen tegenhouden de facturering van betaaldiensten te betwisten. Sewan vermeldt in dat opzicht de niet-actieve nummers, de niet ingevulde velden en het ontbreken van de einddatum van de dienst in de databank.
32. Ten eerste merken we op dat de beweringen over die drie types van tekortkomingen geen rekening houden met het feit dat eenzelfde fiche meerdere fouten of nalatigheden kan bevatten, waardoor het argument op zich moeilijk houdbaar wordt. De wetgeving vereist immer dat negen velden ingevuld worden en niet gewoon de drie vermelde velden. Wanneer één ervan ontbreekt, kunnen sommige andere ook ontbreken. Zo noteren we in punt 25, i) supra, dat in 94% van de gevallen de einddatum van de dienst ontbreekt. Het is in dit geval van weinig belang dat er aan de hand van sommige andere velden kan worden "afgeleid" hoe een klacht ingediend kan worden, zoals we dat in de volgende paragrafen uiteenzetten.
33. **A.** Nemen we in de eerste plaats de argumentatie volgens dewelke de niet-actieve nummers met onvolledige informatie in de databank, de consument niet zouden schaden.
34. Het BIPT merkt in punten 22 tot 25 van dit besluit op dat de controles van de tekortkomingen betrekking hadden op de facto 20% van de actieve nummers, aangezien 80% juist niet actief waren. Het percentage opgemerkte en gerapporteerde fouten in dit besluit zijn dus logischerwijs berekend op basis van 20% van de actieve nummers waarbij dus tekortkomingen konden worden vastgesteld. Afgezien daarvan is het een nalatigheid om niet-actieve nummers in de gegevensbank te houden, want ze misleiden de consument. Het klopt dat een consument geen niet-actief nummer zal zoeken. Maar er is geen garantie dat het nu niet-actieve nummer in het verleden niet actief was. Waarom zou je anders een nummercapaciteit van [vertrouwelijk] betaalnummers onderhouden en de bijbehorende rechten betalen om slechts [vertrouwelijk] nummers¹⁶ in actieve dienst te houden? De wetgever eist dat een operationele fiche tot 6 maanden¹⁷ na het einde van de activiteit van een nummer wordt bijgehouden, zodat een consument, in voorkomend geval, klacht kan indienen voor voorbije prestaties. De reden hiervoor is dat de betalende nummercapaciteit van nature gedurende zeer variabele periodes

¹⁶ Cijfer genoemd tijdens de hoorzitting van 20 april 2022 van Sewan. Stuk 16 van het administratieve dossier.

¹⁷Art. 116/1, § 1, derde lid, 9°, van de WEC.

geactiveerd en gedeactiveerd wordt. De consument kan mogelijk worden geschaad door twijfel te laten bestaan over of bepaalde nummers actief of niet actief zijn.

35. **B.** Nemen we vervolgens het argument volgens hetwelke lege velden in de gegevensbank, terwijl het vereist is om hierin "niet van toepassing" te vermelden, het gedrag of de kennis van de consumenten en eindgebruikers niet zouden kunnen wijzigen. De door Sewan vermelde velden wanneer het verwijst naar de grieven die op 18 maart 2022 door het BIPT genotificeerd zijn, zijn de in punt 25, i) bovenvermelde velden, namelijk de vermelding van de einddatum van de betalende dienst. Zoals in het voorgaande punt vermeld zijn deze velden essentieel. Een leeg veld stelt je niet in staat om te weten of een nummer actief geweest is of het niet meer is en kan de consument beïnvloeden klacht in te dienen of dit algeheel achterwege te laten. Dit draagt bij tot een mogelijke schadelijke onzekerheid voor de consument.
36. **C.** Bekijken we ten slotte het argument volgens hetwelke het ontbreken van een einddatum het gedrag van de consument niet zou wijzigen. Dit is een redundant argument ten opzichte van het voorgaande argument, die dezelfde bezwaren veronderstelt als die geuit door het BIPT.
37. Het is in ieder geval vaste rechtspraak dat het argument dat de doelstellingen beoogd door de wetgever en de minister in dit geval op een andere manier zouden worden vervuld¹⁸, dan door de reglementaire voorschriften naar de letter na te leven, niet kan worden aanvaard indien de gecontroleerde maatregelen duidelijk zijn, wat zonder enige twijfel het geval is bij de lezing van artikel 116/1 van de WEC.

3.3.3. Derde argument van Sewan en standpunt van het BIPT

38. In zijn derde argument stelt Sewan vervolgens actief betrokken te zijn bij de betwisting van facturen voor betaaldiensten door samen te werken met de operatoren die klachten van hun abonnees zouden ontvangen. Sewan stelt immer een e-mailadres ter beschikking van de operatoren, zodat het kan bemiddelen tussen de klanten en de uiteindelijke dienstenaanbieder.
39. Het BIPT neemt kennis van het bestaan van deze werkwijze. Afgezien daarvan houdt het geenszins verband met deze procedure of de werking van het register van betaalnummers en de rol die het speelt. Het is niet de klachtenprocedure die hier gecontroleerd wordt.
40. Het feit dat een register van betaalnummers bestaat dat de consumenten in staat moet stellen om de aanbieders van betaaldiensten achter de nummers met toeslag te identificeren, zorgt er niet alleen voor dat consumenten hun klacht kunnen aanvullen aan de hand van de informatie in de rubrieken van het register (verkeerde tarieven vermeld, verkeerde diensten vermeld, geen kansspelvergunning, enz.), maar ook en vooral dat ze zelf rechtstreeks klacht kunnen indienen bij de dienstenaanbieder, zonder via hun operator of de houder van het nummer te moeten gaan.
41. Het feit dat Sewan op bepaalde plaatsen zijn contactnummer of -gegevens heeft opgegeven in plaats van de gegevens van de dienstenaanbieder betekent niet alleen dat de wettelijke en reglementaire voorschriften niet nageleefd worden, maar het is bovendien een manier om consumenten op een dwaalspoor te brengen. Zij zouden zo kunnen veronderstellen dat het Sewan zelf is die de diensten waarover ze klachten hebben, aanbiedt. Hierdoor zouden ze de situatie anders kunnen beoordelen. Het BIPT neemt, nogmaals, akte van het door Sewan

¹⁸ Marktenhof, 9 dec. 2020, 2017/AR/112

aangevoerde feit dat het bij klachten ten gunste van de consument zou handelen, maar het heeft niets te maken met de vastgestelde tekortkomingen, aangezien het BIPT hier niet de klachtenprocedure controleert.

3.4. Conclusie van het BIPT

42. Om deze redenen wordt aangetoond dat:
43. 1. Sewan artikel 116/1, § 1, derde lid, 1^o tot 9^o, van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie overtreedt, doordat Sewan de negen informatiecategoriën van het register van betaalnummers, zoals voorgeschreven door dat artikel, niet of niet goed invult.
44. 2. Sewan artikel 2 overtreedt van het ministerieel besluit van 15 januari 2019 tot instelling van het register bedoeld in artikel 116/1, § 1, van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie, doordat Sewan:
 - het nalaat functionele URL's voor 80% van zijn nummercapaciteit door te geven (eerste lid);
 - het register niet aanvult, verbetert en bijwerkt (tweede lid);
 - de vermelding "niet van toepassing" niet gebruikt, terwijl dit vereist is (derde lid).

4. Boete

4.1. Noodzaak om een boete op te leggen

45. Het BIPT is van mening dat het opleggen van een administratieve boete aan Sewan gerechtvaardigd is om de volgende redenen:
- a) De niet-nageleefde maatregelen zijn aangenomen in het kader van de strijd tegen fraude en van de bescherming van de consument. Dit zijn duidelijke verplichtingen. De aanbieder van een betaaldienst kunnen identificeren, zijn tarief kennen, de manier om contact op te nemen en een idee hebben van zijn betrouwbaarheid zijn essentiële elementen van de bescherming van de consument;
 - b) De vastgestelde overtredingen schaden het vertrouwen dat de eindgebruikers in de operatoren moeten kunnen hebben. Dat vertrouwen houdt in dat ze de dienstenaanbieders kunnen identificeren die de aan de vermelde operatoren toegewezen nummers gebruiken of dat ze foute facturen van diensten waarop ze zich niet hebben ingeschreven kunnen betwisten;
 - c) Om de naleving van de wettelijke en reglementaire verplichtingen die in dit geval gelden, te waarborgen en gelet op de waarschuwingen die voor de inwerkingtreding van die maatregelen aan de operatoren gericht zijn, volstaat een simpele berisping niet. Geen boete opleggen kan de indruk wekken dat operatoren de wetgeving en de reglementering mogen overtreden zonder voor financiële sancties te hoeven vrezen, en dat ze zich pas naar de wet hoeven te schikken nadat ze door het BIPT gecontroleerd zijn.
 - d) De overtredingen van de maatregelen ter bescherming van de consument hebben in het verleden al geleid tot door het BIPT opgelegde boetes¹⁹.

4.2. Principes voor de berekening van het bedrag van de boete

46. Het bedrag van de boete moet evenredig zijn met de ernst van de overtreding en moet ook een afschrikkend effect hebben, zowel ten opzichte van Sewan als van de andere operatoren.
47. Het maximumbedrag van de boete is "*maximaal 5 % van de omzet van de overtreder gedurende het jongste volledige boekjaar in de sector voor elektronische communicatie of voor postdiensten in België*" (artikel 21, § 5, 2^o, van de BIPT-statuuwet).
48. In de volgende paragrafen beschrijft het BIPT in detail de elementen waarmee in het kader van de berekening van het bedrag van de boete rekening gehouden is.

¹⁹ Zie: boete van 28/06/2010 voor Belgacom wegens niet-naleving van art. 108, § 2, van de WEC; boete van 29/11/2011 voor Telenet wegens niet-naleving van artikel 108, § 2, van de WEC; boetes van 31/01/2013 voor Mobistar en Telenet wegens niet-naleving van art. 110, § 4, van de WEC; boete van 31/01/2013 voor Scarlet wegens niet-naleving van art. 4 van het MB van 12 november 2009; boete van 28/01/2014 voor Schendom Dommel wegens niet-naleving van artt. 108, § 1, b), f), 108, § 2, 110, § 1, en 111/3, §§ 1 en 3, van de WEC; boete van 28/09/2016 voor Scarlet wegens niet-naleving van artikel 108, § 2, van de WEC; boetes van 27/04/2017 voor Nethys en Brutélé wegens niet-naleving van artikel 4/1 van het MB basisfactuur; boete van 12/10/2017 voor SFR wegens niet-naleving van art. 4/1 van het MB basisfactuur; boete van 12/10/2017 voor Orange wegens niet-naleving van art. 4/1 van het MB basisfactuur; boete van 17/10/2017 voor Lycamobile wegens niet-naleving van de roamingverordening; boete van 28/11/2017 voor Lycamobile wegens het gebrek aan samenwerking met de Ombudsdienst voor telecommunicatie; boete van 22/01/2019 voor Telenet wegens het gebrek aan de vermelding van de Easy Switch-ID op sommige facturen.

4.3. Berekening van het bedrag van de boete

4.3.1. Omzet

49. Volgens de richtsnoeren voor de berekening van het bedrag van de administratieve boetes die door het BIPT zijn vastgelegd²⁰, bestaat de eerste stap van de berekening van het basisboetebedrag erin de omzet van de overtreder te bepalen²¹.
50. Voor de berekening van het bedrag van de boete houdt het BIPT rekening met de markt waarop de overtreding betrekking heeft. Volgens de informatie die Sewan voor het jaar 2021 aan het BIPT heeft verstrekt, heeft Sewan op de retailmarkt een omzet behaald van [vertrouwelijk] euro²².
51. Vervolgens wordt, overeenkomstig de besluitvormingspraktijk van het BIPT wat betreft het opleggen van boetes, dat omzetcijfer vermenigvuldigd met het aantal jaren dat aan de overtreding werd deelgenomen om rekening te houden met de duur van de overtreding²³.
52. Wat de grief betreft (niet-naleving van artikel 116/1, § 1, derde lid, van de WEC en het bijbehorende uitvoeringsbesluit), is het BIPT van mening dat sinds de datum van de inwerkingtreding van het ministerieel besluit van 15 januari 2019 (1 maart 2019) tot 31 januari 2022 (einddatum van de doorlopende controle van het BIPT) Sewan niet in orde is met de reglementering. Wat neerkomt op een periode van ongeveer 2 jaar en 11 maanden.
53. Het BIPT stelt vast dat de overtreding redelijk lang is en neemt een gemiddelde van 2 jaar en 11 maanden in beschouwing. De omzet waarmee het BIPT rekening houdt is dus 2,9 keer de omzet van [vertrouwelijk] euro, namelijk [vertrouwelijk] euro.

²⁰Mededeling van de Raad van het BIPT van 31 maart 2020 betreffende richtsnoeren voor de berekening van het bedrag van de administratieve boetes die door het BIPT worden opgelegd, hierna de "richtsnoeren van het BIPT".

²¹ *Ibid.* punt 13.

²² Bron: aangifte van de omzet bij het BIPT met het oog op het opstellen van de jaarlijkse statistische studie van het BIPT.

²³ Zie: de richtsnoeren van het BIPT, punt 20 en de volgende besluiten van het BIPT: besluiten van de Raad van het BIPT van 27 april 2017 betreffende het opleggen van een administratieve boete aan Nethys nv en Brutélé wegens niet-naleving van artikel 4/1 van het ministerieel besluit van 12 november 2009 tot vaststelling van het niveau van specificatie van de gespecificeerde basisfactuur inzake elektronische communicatie; besluiten van de Raad van het BIPT van 12 oktober 2017 betreffende het opleggen van een administratieve boete aan Coditel Brabant BVBA en aan Orange Belgium NV wegens niet-naleving van artikel 4/1 van het ministerieel besluit van 12 november 2009 tot vaststelling van het niveau van specificatie van de basisfactuur betreffende elektronische communicatie; besluiten van de Raad van het BIPT van 14 januari 2020 die een boete opleggen aan Telenet en Proximus wegens niet-naleving van de regels in verband met de identificatie van de eindgebruikers van mobiele openbare elektronische-communicatiediensten die worden geleverd op basis van een voorafbetaalde kaart; besluit van de Raad van het BIPT van 15 juni 2018 en 24 april 2019 die een administratieve boete opleggen aan Lycamobile wegens niet-naleving van de wetgeving met betrekking tot de identificatie van de eindgebruikers van mobiele openbare elektronische-communicatiediensten die worden geleverd op basis van een voorafbetaalde kaart.

4.3.2. Ernst van de overtreding

54. Volgens de richtsnoeren van het BIPT beoordeelt deze de ernst van de overtreding, geval per geval, voor elk type van overtreding, rekening houdend met de aard van de overtreding en de daadwerkelijke en/of potentiële impact ervan op de doelstellingen die worden geschonden²⁴. Hier worden de bevordering van de belangen van de consumenten en het algemene belang (de strijd tegen fraude is de ratio legis van de reglementering) geschonden. Bij een beperkte schending van meerdere doelstellingen, wordt de overtreding als matig tot ernstig beschouwd.
55. Het BIPT is van mening dat de overtreding van matige ernst is en opteert voor een percentage van 0,5% om de volgende redenen:
56. Uit de controles van het BIPT blijkt dat Sewan de operator met de grootste capaciteit van betaalnummers is op de markt met [vertrouwelijk] nummers uit de 090X-reeks, ofwel [vertrouwelijk] van het totaal van de markt. Het register van betaalnummers is slechts voor 20% van die nummers ingevuld, wat 80% van de betaalnummers in het bezit van Sewan niet actief maakt. Deze zijn echter opgenomen in het register via ongeldige URL's die leiden naar lege pagina's.
57. Bovendien zijn er onder de actieve nummers, zoals hierboven vermeld, veel nalatigheden te vinden. 94% van de actieve nummers hebben een fiche die ten minste één tekortkoming bevat.
58. Dit getuigt niet van onwetendheid omtrent de geldende reglementering, maar veeleer van een bijna totale niet-naleving ervan.
59. De administratieve praktijk van het BIPT inzake overtredingen van de maatregelen ter bescherming van de consumenten voor feiten die het belang van de consumenten schaden die een beperkte impact hebben op de concurrentie, maar die getuigen van een bijna totale niet-naleving van de reglementering, terwijl de verplichting duidelijk is, wordt in het algemeen vastgelegd tussen 0,5% en 1%²⁵.
60. Het basisbedrag van de boete bedraagt bijgevolg [vertrouwelijk] euro, vermenigvuldigd met 0,5%, ofwel [vertrouwelijk] euro (afgerond bedrag).

4.3.3. Verzwarende en verzachtende omstandigheden²⁶

61. Het BIPT heeft rekening gehouden met de bewering van Sewan volgens dewelke het de vastgestelde tekortkomingen zou hebben geregulariseerd tussen de notificatie van de grieven door het BIPT per aangetekende brief van 18 maart 2022 en zijn hoorzitting op 20 april 2022. Het BIPT heeft onderzocht of deze bewering gegrond was en of deze actie een verzachtende omstandigheid zou kunnen betekenen. Het BIPT heeft 100 bijkomende controles uitgevoerd. Op de 100 controles waren 95 van de nieuw gecontroleerde nummers nog fiches waarin aangegeven stond dat het nummer niet actief was. Slechts 5 nummers waren actief en hieronder was er maar één die naar een correcte fiche leidde. De andere 4 vermeldden als contactnummer van de aanbieder van de betaaldienst een telefoonnummer van Sewan. Hieruit kan dus niet worden besloten dat Sewan de vastgestelde tekortkomingen verbeterd heeft, zoals het verkeerdelijk beweert. Er kan dus geen verzachtende omstandigheid worden weerhouden²⁷.

²⁴ Zie de richtsnoeren van het BIPT, *op. cit.* punt 17.

²⁵ Zie: boete van 29/11/2011 voor Telenet wegens niet-naleving van artikel 108, § 2, van de WEC (0,5%); boete van 28/09/2016 voor Scarlet wegens niet-naleving van artikel 108, § 2, van de WEC (0,5%); boetes van 27/04/2017 voor Nethys en Brutélé wegens niet-naleving van artikel 4/1 van het MB basisfactuur (0,5%); boete van 12/10/2017 voor SFR wegens niet-naleving van artikel 4/1 van het MB basisfactuur (0,7%); boete van 12/10/2017 voor Orange wegens niet-naleving van art. 4/1 van het MB basisfactuur (0,8%); boete van 22/01/2019 voor Telenet wegens het gebrek aan vermelding van de Easy Switch-ID op sommige facturen (0,6%).

²⁶ Zie de richtsnoeren van het BIPT, punt 21.

²⁷ Zie stukken 17 en 18 van het administratieve dossier in verband met de bijkomende controle.

62. Het BIPT weerhoudt als verzwarende omstandigheid het feit dat het BIPT, net als de vzw die de nummeroverdraagbaarheid beheert, de inwerkingtreding van de nieuwe reglementering aangekondigd heeft. De sector is bovendien betrokken geweest bij de voorbereiding van het ministerieel besluit van 15 januari 2019. Het BIPT heeft ten slotte sinds de inwerkingtreding van deze reglementering op 1 maart 2019 genoeg tijd gelaten, zodat de operatoren hiermee in orde zouden zijn, zonder te hebben kunnen opmerken dat Sewan de gegevensbank sindsdien zou hebben aangevuld. Zelfs als zou Sewan sinds zijn hoorzittingen de situatie geregeld hebben, zijn er 99 tekortkomingen op 100 vastgesteld in de laatste geanalyseerde steekproef.

4.3.4. Uiteindelijke berekening van het bedrag van de boete

63. In het licht van de verzwarende omstandigheden en gezien het gedrag van Sewan bij de vaststelling van de overtreding, wat doet vermoeden dat deze laatste geneigd is om de overtreding opnieuw te begaan, verhoogt het BIPT het bedrag van [vertrouwelijk] euro met [vertrouwelijk] euro om het te brengen naar een totaal van 85.000 euro (afgerond bedrag) zodat een evenredige boete opgelegd kan worden.

64. Het BIPT meent dat de boete opgelegd aan Sewan toch een afschrikkingseffect heeft, aangezien het BIPT, in het geval van een nieuwe overtreding van Sewan van de bovenvermelde regelgeving, een veel hogere boete zou kunnen opleggen.

4.3.5. Antwoord van Sewan en standpunt van het BIPT

65. Sewan verbaast zich over de manier waarop het geïnformeerd is over de aangerekende tekortkomingen en de periode waarbinnen de controle is uitgevoerd (punt 4 van zijn schriftelijke opmerkingen van 12 april 2022). Sewan had graag "informeel" op de hoogte gebracht willen worden van de vastgestelde tekortkomingen, zodat het de situatie eerder had kunnen regulariseren, wat het overigens ten onrechte beweert verbeterd te hebben.

66. **A.** Wat betreft de duur van de controle moet het BIPT benadrukken dat het onmogelijk is om een gegevensbank van 22.815 nummers waarvan [vertrouwelijk] is toegewezen aan Sewan, onmiddellijk te controleren.

67. De verstrekking van betaaldiensten veronderstelt bovendien de toekenning en buitendienststelling van nummers op soms erg korte termijn. Het is belangrijk om een uitgebreid beeld te hebben van de situatie op gevaar af van geen rekening te houden met de voortdurende ontwikkelingen van de voorraad van actieve en niet-actieve nummers.

68. Ten slotte was het de bedoeling van het BIPT om tijd te laten aan de operatoren om in orde te zijn met de reglementering en in de hoop een verbetering in de situatie te zien. Zo heeft het BIPT in 2019 de operatoren voornamelijk de tijd gegeven om de nieuwe gegevensbank aan te vullen en te wennen aan het instrument. Het BIPT heeft bovendien aandachtig geluisterd naar de feedback dienaangaande van de sector. Na dit observatiejaar heeft het BIPT besloten te beginnen met de uitvoering van de werkelijke controles. Deze zijn in 2020 van start gegaan. Op 22 april 2020 heeft het BIPT Sewan verzocht een lijst te bezorgen van de actieve betaalnummers die hem zijn toegewezen. Sewan heeft een volledige lijst opgestuurd waaronder 80% van de niet-actieve nummers, die niettemin moesten worden gecontroleerd, omdat zij niet als zodanig waren geïdentificeerd²⁸. Dit gezegd zijnde zijn alle houders van betaalnummers aan dezelfde regeling onderworpen en zijn op dezelfde manier gecontroleerd, niet enkel Sewan. In 2020 kon het BIPT maar 10 controles per dag uitvoeren, aangezien Sewan niet meer dan 10 verzoeken komende van hetzelfde IP-adres toeliet. Om de controle te bespoedigen heeft het BIPT Sewan in november 2021 verzocht om deze limiet van de verzoeken komende van het IP-

²⁸ Stuk 7 van het administratieve dossier.

adres van het BIPT op te heffen²⁹. Dit is gebeurd. Gedurende de lockdownperiode waren echter veel werknemers van het BIPT genoodzaakt om thuis te werken en de limiet van de verzoeken gold nog steeds voor de persoonlijke IP-adressen. Dat verklaart waarom er zo weinig controles per dag uitgevoerd konden worden.

69. Hoe dan ook is de situatie bij Sewan sinds 2019 niet veranderd en zou dat nog steeds niet zijn, mocht het BIPT op 18 maart 2022 geen ontwerpbesluit bekendgemaakt hebben³⁰.
70. **B.** Wat betreft het aangevoerde gebrek aan een waarschuwing van het BIPT, benadrukken we, zoals vermeld in punt 15 en 16 van dit besluit, dat de vzw die het register beheert, op 8 februari 2019 aan Sewan een brief heeft gestuurd met het oog op de komende inwerkingtreding van de reglementering en dat het BIPT op 15 februari 2019 een aanstaande controle heeft aangekondigd³¹. In 2020 en 2021 werd de officiële uitvoering van die controle in het jaarverslag van het BIPT aangekondigd³². Op 22 april 2020 heeft het BIPT de controle aangekondigd en de lijst van de betaalnummers van Sewan opgevraagd³³. We herinneren er ten slotte aan dat het BIPT in november 2021 aan Sewan heeft gevraagd om op zijn website de limiet op te heffen van het aantal verzoeken per dag dat toegepast wordt op de raadpleging van de fiches van de betaalnummers vanaf het IP-adres van het BIPT. Dit moest het mogelijk maken om de controles te bespoedigen die door de informaticabeperkingen van Sewan tot tien per dag beperkt waren, en wees op het feit dat het BIPT op dat moment bezig was de nummers van Sewan in groten getale te controleren³⁴.
71. Er kan niet worden gesteld dat het BIPT Sewan niet op de hoogte heeft gebracht, noch kan het BIPT verweten worden dat het de huidige procedure heeft ingeleid door de notificatie van een ontwerpbesluit, aangezien artikel 21 van de voormelde wet van 17 januari 2003 dit voorschrijft. Die notificatie is op zich een ingebrekestelling. Het is maar na de ontvanger van het ontwerp van maatregelen, zowel mondeling als schriftelijk gehoord te hebben, dat het BIPT oordeelt of het nodig is één van de maatregelen waarin de wet heeft voorzien, aan te nemen, wat dus in deze zaak pas op deze datum het geval is.

²⁹ Stuk 8 van het administratieve dossier.

³⁰ Stuk 11 van het administratieve dossier.

³¹ Stukken 1 tot 4 van het administratieve dossier. <https://www.bipt.be/consumenten/publicatie/werkplan-2020>; <https://www.bipt.be/consumenten/publicatie/werkplan-2021>

³²

³³ Stuk 7 van het administratieve dossier.

³⁴ Zie stuk 8 van het administratieve dossier.

5. **BESLUIT**

72. Het BIPT stelt vast dat Sewan artikel 116/1, § 1, derde lid, van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie en artikel 2 van het bijbehorende uitvoerend ministerieel besluit van 15 januari 2019 tot instelling van het register bedoeld in artikel 116/1, § 1, van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie, overtreden heeft.
73. Het BIPT verplicht Sewan tot het betalen van een boete van 85.000 euro. De administratieve boete dient binnen 60 dagen na ontvangst van dit besluit betaald te worden door overschrijving op het rekeningnummer met IBAN-code: BE63 6792 0058 7108 - BIC: PCHQBEBB op naam van de FOD Economie – Algemene ontvangstenrekening, met als mededeling "Boete BIPT aan Sewan wegens niet-naleving van het register van betaalnummers".
74. Het BIPT beveelt Sewan zich **uiterlijk tegen 1 juli 2022** te schikken naar artikel 116/1, § 1, derde lid, van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie en het bijbehorende uitvoerende ministerieel besluit van 15 januari 2019 tot instelling van het register bedoeld in artikel 116/1, § 1, van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie, en het BIPT uiterlijk tegen 14 juli 2022 het bewijs van deze aanpassing te bezorgen.

6. BEROEPSMOGELIJKHEDEN

75. 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 onontvankelijkheid die ambtshalve wordt uitgesproken, ingesteld door middel van een ondertekend verzoekschrift waarbij het aangevochten besluit is bijgevoegd en 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.
76. 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

Bernardo Herman
Lid van de Raad

Luc Vanfleteren
Lid van de Raad

Michel Van Bellinghen
Voorzitter van de Raad