

## **Consultation concernant un projet d'arrêté royal déterminant les modalités d'application du remboursement des avoirs éventuels dans le cadre de l'article 111/2, §1, alinéa 5, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques**

---

### **Comment réagir au présent document ?**

---

Jusqu'au 4 mars 2022  
Uniquement par e-mail à [consultation.sg@ibpt.be](mailto:consultation.sg@ibpt.be)  
Avec la référence (Consult-2022-A4)

Personne de contact : Thibaut Feron, Premier Conseiller, (+32 2 226 89 18)

Les réponses sont attendues uniquement par voie électronique à l'adresse précitée

Merci de joindre ce [formulaire de couverture](#) à votre réponse.

Vos commentaires devraient se référer aux paragraphes et/ou sections auxquels ils se rapportent et indiquer clairement ce qui est confidentiel.

## **TABLE DES MATIÈRES**

1. Contexte .....	3
Annexe 1. Avant-Projet de rapport au Roi .....	4
Annexe 2. Avant-Projet d'arrêté royal déterminant les modalités d'application du remboursement des avoirs éventuels dans le cadre de l'article 111/2, §1, alinéa 5 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques.....	10

## 1. Contexte

Suite à entrée en vigueur de la loi du 21 décembre 2021 portant transposition du Code des communications électroniques européen et modification de diverses dispositions en matière de communications électroniques qui modifie l'article 111/2 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques (ci-après « LCE »), l'IBPT souhaite recueillir des contributions concernant un projet d'arrêté royal déterminant les modalités d'application du remboursement des avoirs éventuels dans le cadre de l'article 111/2, §1, alinéa 5 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques. L'avis du secteur est attendu sur 3 points :

1. D'abord concernant d'éventuelles remarques sur le texte juridique ;
2. Ensuite, sur la question de savoir comment le secteur voudrait fixer le montant des « *frais administratifs de traitement de la demande de remboursement dus par l'abonné* », puisque cela devra être fixé dans un second temps par arrêté ministériel. L'IBPT souhaite obtenir une estimation et une justification d'un montant ;
3. Enfin, l'IBPT souhaiterait connaître quel est le surplus moyen sur une carte prépayée chez les clients d'un opérateur.

Annexe 1 : Projet de rapport au Roi

Annexe 2 : Projet d'arrêté royal déterminant les modalités d'application du remboursement des avoirs éventuels dans le cadre de l'article 111/2, §1, alinéa 5 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques

Axel Desmedt  
Membre du Conseil

Bernardo Herman  
Membre du Conseil

Luc Vanfleteren  
Membre du Conseil

Michel Van Bellinghen  
Président du Conseil

## Annexe 1. Projet de rapport au Roi

KONINKRIJK BELGIË	ROYAUME DE BELGIQUE
FEDERALE OVERHEIDSDIENST ECONOMIE, K.M.O., MIDDENSTAND EN ENERGIE	SERVICE PUBLIC FEDERAL ECONOMIE, P.M.E., CLASSES MOYENNES ET ENERGIE
Koninklijk besluit van [DATUM] tot bepaling van de voorwaarden die gelden voor de terugbetaling van de eventuele resterende tegoeden in het kader van artikel 111/2, § 1, vijfde lid, van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie	Arrêté royal du [DATE] déterminant les modalités d'application du remboursement des avoirs éventuels dans le cadre de l'article 111/2, §1, alinéa 5 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques
VERSLAG AAN DE KONING	RAPPORT AU ROI
Sire,	Sire,
Algemeen	Généralités
Het besluit dat U ter ondertekening wordt voorgelegd, bepaalt de voorwaarden die gelden voor de terugbetaling van resterende tegoeden in het kader van de overdracht van een abonnement op een voor het publiek beschikbare elektronische-communicatiedienst die geen nummeronafhankelijke interpersoonlijke communicatiedienst is.	L'arrêté qui est soumis à Votre signature détermine les modalités d'application du remboursement de crédits restants dans le cadre du transfert d'un abonnement à un service de communications électroniques accessible au public autre qu'un service de communications interpersonnelles non fondé sur la numérotation
Artikel 111/2 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie bepaalt:  "Art. 111/2. § 1. De Koning bepaalt, na advies van het Instituut, de nadere regels van toepassing wanneer een abonnee afziet van een andere voor het publiek beschikbare elektronische-communicatiedienst dan een nummeronafhankelijke interpersoonlijke communicatiedienst bij een operator om een andere voor het publiek beschikbare elektronische-communicatiedienst dan een nummeronafhankelijke interpersoonlijke communicatiedienst bij een andere operator te verkrijgen. Deze regels hebben onder meer betrekking op:	L'article 111/2 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques prévoit que :  « Art. 111/2. § 1er. Le Roi fixe, après avis de l'Institut, les modalités d'application lorsqu'un abonné abandonne un service de communications électroniques accessible au public autre qu'un service de communications interpersonnelles non fondé sur la numérotation d'un opérateur pour obtenir un service de communications électroniques accessible au public autre qu'un service de communications interpersonnelles non fondé sur la numérotation chez un autre opérateur.  Ces règles portent notamment sur :

<p>1° de verdeling van de taken voor de overstap tussen de betrokken partijen, waarbij de ontvangende operator het overstapproces leidt;</p> <p>2° de technische methodes, de uitvoeringstermijnen en de verplichtingen tot het verschaffen van informatie die de betrokken operatoren desbetreffend toepassen;</p> <p>3° de methode voor de vaststelling van de kosten voor de overstap en de verdeling van die kosten tussen de betrokken partijen;</p> <p>4° de vergoedingen die aan de abonnees toekomen in geval van vertraging bij de uitvoering van de overstap of bij gemiste onderhouds- en installatieafspraken; alsook</p> <p>5° de verplichtingen van de operatoren om informatie te verschaffen aan de abonnees.</p> <p>De regels waarborgen de continuïteit van de dienst tijdens het overstapproces, tenzij dit technisch niet haalbaar is. De ontvangende operator zorgt ervoor dat de dienst zo snel mogelijk wordt geactiveerd op de datum en binnen het tijdsbestek die uitdrukkelijk met de eindgebruiker zijn overeengekomen. De overdragende operator blijft zijn dienst onder dezelfde voorwaarden aanbieden tot de ontvangende operator zijn dienst activeert. Tijdens het overstapproces mag de dienst niet langer dan één werkdag worden onderbroken.</p> <p>De ontvangende en de overdragende operator werken te goeder trouw samen. Zij veroorzaken geen vertraging of misbruik van de overstap- en overdrachtsprocessen. De contracten tussen de eindgebruiker en de overdragende operator worden automatisch opgezegd wanneer het overstapproces is afgerond.</p> <p>Bij vooruitbetaalde diensten betaalt de overdragende operator op verzoek eventueel resterende tegoeden terug aan de consument. Bij terugbetaling kan slechts een vergoeding worden gevraagd indien dit in het contract is vermeld. Een dergelijke vergoeding is evenredig en staat in verhouding tot de werkelijke kosten die de overdragende operator heeft gemaakt om de</p>	<p>1° la répartition des tâches pour le changement d'opérateur entre les parties concernées, dans le cadre duquel le nouveau fournisseur mène le processus ;</p> <p>2° les méthodes techniques, les délais d'exécution et les obligations de fourniture d'informations que les opérateurs concernés doivent appliquer ;</p> <p>3° la méthode de détermination des coûts pour le changement d'opérateur et la répartition de ces coûts entre les parties concernées ;</p> <p>4° les indemnités dues aux abonnés en cas de retard dans l'exécution du changement d'opérateur ou de non-présentation à un rendez-vous de service et d'installation ; et</p> <p>5° les obligations des opérateurs de fournir des informations aux abonnés.</p> <p>Les règles garantissent la continuité du service pendant le processus de changement d'opérateur, sauf si cela est techniquement impossible. Le nouvel opérateur veille à ce que l'activation du service ait lieu dans les plus brefs délais possibles, à la date et au créneau horaire expressément convenus avec l'utilisateur final. L'opérateur cédant continue à fournir son service aux mêmes conditions jusqu'à ce que le nouvel opérateur active son service. La perte de service éventuelle pendant la procédure de changement d'opérateur ne dépasse pas un jour ouvrable.</p> <p>Le nouvel opérateur et l'opérateur cédant coopèrent de bonne foi. Ils ne retardent ni n'utilisent abusivement les procédures de changement d'opérateur et de portage. Les contrats liant l'utilisateur final à l'opérateur cédant prennent automatiquement fin dès que la procédure de changement d'opérateur est menée à terme.</p> <p>L'opérateur cédant rembourse, sur demande, tout avoir éventuel au consommateur utilisant des services prépayés. Le remboursement ne peut donner lieu au prélèvement de frais que si le contrat le prévoit. Le cas échéant, le montant des frais est proportionné et en rapport avec les coûts réels supportés par l'opérateur cédant qui propose le remboursement. Le Roi, sur proposition de l'Institut, ou, d'initiative, sur avis</p>
---	---

terugbetaling aan te bieden. De Koning, op voorstel van het Instituut, of, op eigen initiatief, na advies van het Instituut, kan de nadere regels voor de uitvoering van de verplichtingen van dit lid bepalen.”	de l’Institut, peut déterminer les modalités d’exécution des obligations de cet alinéa. ».
Het resterende beltegoed, in geval van nummeroverdracht naar een nieuwe operator, lijkt ons één van de te reglementeren kwesties.	Le crédit d’appel restant en cas de transfert de numéro chez un nouvel opérateur nous semble être l’une des questions à réglementer.
Het onderhavige besluit heeft tot doel een recht op terugbetaling van dat beltegoed te openen en de voorwaarden van die terugbetaling te bepalen.	Le présent arrêté a pour objet d’ouvrir un droit de remboursement pour ce crédit d’appel et d’organiser les modalités de ce remboursement.
Artikelsgewijze bespreking	Commentaire article par article
<b>Hoofdstuk 1. Definities en toepassingsgebied</b>	<b>Chapitre 1<sup>er</sup>. Définitions et champ d’application</b>
<b>Artikel 1</b>	<b>Article 1<sup>er</sup>.</b>
Onder het resterende tegoed, gedefinieerd als “eventueel resterend tegoed”, moet gezien de tekst van de wet, het niet verlopen tegoed worden verstaan waar de abonnee bij zijn oorspronkelijke operator het gebruiksrecht op zou gehad hebben voor telefonische oproepen, het versturen van sms'en of voor dataoverdracht, zonder beperking in de tijd. Dit artikel sluit vooruitbetaalde vaste bedragen of supplementaire kortingen voor trouwe klanten uit.	Le crédit restant, défini comme « avoir éventuel », eu égard au texte de la loi, est à entendre comme étant le crédit non expiré que l’abonné aurait eu le droit d’utiliser pour des appels téléphoniques, l’envoi de SMS ou le transfert de données, sans limite de temps auprès de son opérateur d’origine. Cet article exclut les forfaits prépayés ou les crédits de fidélités offerts en prime.
<b>Artikel 2</b>	<b>Article 2</b>
Het recht op terugbetaling veronderstelt een daadwerkelijke overstap en geen eenvoudige opzegging die niet binnen een bepaalde termijn (die verder in de tekst wordt geregeld) zou worden gevolgd door de intekening op een nieuw contract bij een nieuwe operator.	Le droit au remboursement suppose un changement effectif d’opérateur et pas une simple résiliation qui ne serait pas suivie, dans un certain délai (réglé plus après), de la souscription d’un nouveau contrat auprès d’un nouvel opérateur.
<b>Artikel 3</b>	<b>Article 3</b>
Om fraude of misbruik te voorkomen, op strafrechtelijk vlak, maar ook op het vlak van de algemene voorwaarden van de operatoren (bijvoorbeeld, een jacht op gratis kredieten bij intekening op een nieuw contract), moet de operator waar de klant bij vertrekt, de	Afin d’éviter les fraudes ou les abus, au sens de la loi pénale mais également au sens des conditions générales des opérateurs (par exemple, une chasse aux crédits gratuits en cas de nouvelle souscription), une vérification de l’identification de l’abonné qui demande un

<p>identificatie van de abonnee die de terugbetaling vraagt, verifiëren. De operatoren kunnen zelf kiezen hoe zij die identificatie wensen uit te voeren.</p>	<p>remboursement sera effectuée par l'opérateur qu'il quitte. Cette identification peut être poursuivie par des moyens différents selon les opérateurs.</p>
<p>De operator gaat eveneens na of de aanvraag wel degelijk een recht op terugbetaling opent, rekening houdende met de uitzonderingen vervat in de definitie van "resterend tegoed".</p>	<p>L'opérateur vérifie également si la demande ouvre bien un droit au remboursement, compte tenu des exceptions contenues dans la définition du « crédit restant ».</p>
<p><b>Artikel 4</b></p>	<p><b>Article 4</b></p>
<p>Er wordt bepaald dat de operator die de terugbetaling moet doen twee manieren aanbiedt om de terugbetalingsaanvraag te behandelen. Dit teneinde een bijkomende manier te hebben om de aanvraag in te dienen, indien de eerste manier, bijvoorbeeld om technische redenen, ontoegankelijk blijkt te zijn. De operatoren zijn vrij om te kiezen welke twee communicatiekanalen ze hiervoor vastleggen. De communicatiekanalen zijn, bij wijze van voorbeeld, het indienen van een verzoek om terugbetaling:</p> <p>1° via de telefonische klantendienst van de overdragende operator;</p> <p>2° via de klantendienst van de overdragende operator, toegankelijk via elk elektronische-communicatiemiddel;</p> <p>3° schriftelijk bij de overdragende operator;</p> <p>4° via een verkooppunt van de overdragende operator;</p> <p>5° via enig ander kanaal waarlangs het eventueel resterende tegoed zou terugbetaald kunnen worden.</p> <p>De oplossing voor terugbetaling mag voor elk van die twee kanalen identiek zijn.</p>	<p>Il est prévu que l'opérateur qui doit procéder au remboursement offre deux manières de procéder à la demande de remboursement. Ceci afin d'avoir un moyen d'introduire la demande subsidiaire, si le premier était inaccessible, par exemple pour des raisons techniques. Les opérateurs sont libre de prévoir ces deux canaux de communications. Les canaux de communication sont, à titre exemplatif, l'introduction d'une demande de remboursement :</p> <p>1° via le service client téléphonique de l'opérateur cédant ;</p> <p>2° via le service client de l'opérateur cédant, accessible par tout moyen de communication électronique ;</p> <p>3° par écrit auprès de l'opérateur cédant ;</p> <p>4° via un point de vente de l'opérateur cédant ;</p> <p>5° par tout autre canal qui permettrait le remboursement du crédit restant de l'avoir éventuel.</p> <p>La solution de remboursement peut être identique pour chacun de ces deux canaux.</p>
<p><b>Artikel 5</b></p>	<p><b>Article 5</b></p>
<p>Dit artikel behoeft geen commentaar.</p>	<p>Cet article n'appelle pas de commentaires</p>

<b>Artikel 6</b>	<b>Article 6</b>
<p>Artikel 6 bepaalt de termijn waarbinnen een terugbetalingsaanvraag moet worden ingediend. Na het verstrijken van de termijn voor het indienen van de aanvraag, vervalt het recht op terugbetaling. Er dient te worden opgemerkt dat indien een contractopzegging binnen deze termijn niet wordt gevolgd door de intekening op een contract bij een nieuwe operator, het recht op terugbetaling vervalt.</p>	<p>L'article 6 fixe le délai dans lequel une demande de remboursement doit être introduite. Passé le délai d'introduction de la demande, le droit au remboursement n'est plus existant. Il est à noter que si une résiliation de contrat n'est pas suivie dans ce délai de la conclusion d'un contrat chez un nouvel opérateur, le droit au remboursement n'est plus existant.</p>
<b>Artikel 7</b>	<b>Article 7</b>
<p>Artikel 7 bepaalt de behandelingstermijn van de terugbetaling, zodra de aanvraag is ingediend. Het is immers niet wenselijk dat die termijn oneindig uitgespreid wordt. De termijn bestaat uit een onderzoekstermijn van twee weken en vervolgens een tweede termijn van twee weken voor de eigenlijke terugbetaling.</p>	<p>L'article 7 fixe le délai de traitement du remboursement, une fois celui-ci introduit. Il n'est en effet pas concevable que ce délai puisse s'éterniser. Il est constitué d'un délai de vérification de deux semaines, et ensuite d'un second délai de deux semaines pour le remboursement proprement dit.</p>
<b>Artikel 8</b>	<b>Article 8</b>
<p>De terugbetaling brengt bepaalde administratieve en technische kosten met zich voor de operatoren, die een nieuwe procedure moeten uitwerken voor de behandeling van de terugbetalingsaanvragen, en de correcte werking ervan moeten verzekeren. Daarom zal de abonnee administratieve kosten moeten betalen. De minister zal, op voorstel van het BIPT, dit bij besluit vaststellen.</p>	<p>L'opération de remboursement crée un coût administratif et technique particulier pour les opérateurs qui doivent mettre au point un nouveau processus de traitement des demandes de remboursement, et assurer son bon fonctionnement. Des frais administratifs seront donc dus par l'abonné. Le ministre, sur proposition de l'IBPT, fixera cela par arrêté.</p>
<b>Artikel 9</b>	<b>Article 9</b>
<p>Er zal specifieke publiciteit aan dit recht gegeven worden, bovenop die welke reeds verzekerd is door de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie, namelijk artikel 108 van die wet.</p>	<p>Une publicité particulière sera donnée à ce droit, en sus de celle déjà assurée par la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, notamment, l'article 108 de cette loi.</p>
<b>Artikel 10</b>	<b>Article 10</b>
<p>Er wordt een termijn van drie maanden vastgesteld voor de inwerkingtreding van dit besluit, gelet op het feit dat de operatoren de nodige tijd moeten krijgen om hun algemene</p>	<p>Un délai de trois mois est prévu pour l'entrée en vigueur de cet arrêté, étant donné le temps nécessaire aux opérateurs pour adapter leurs</p>

voorwaarden aan te passen en om die nieuwe procedure uit te werken.	conditions générales et créer ce nouveau processus.
Ik heb de eer te zijn, Sire, van Uwe Majesteit, de zeer eerbiedige en zeer getrouwe dienaar,	Nous avons l'honneur d'être Sire, de Votre Majesté, le très respectueux et très fidèle serviteur,
De Minister van Telecommunicatie, P. DE SUTTER	La Ministre des Télécommunications, P. DE SUTTER

## Annexe 2. **Projet d'arrêté royal déterminant les modalités d'application du remboursement des avoirs éventuels dans le cadre de l'article 111/2, §1, alinéa 5 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques**

KONINKRIJK VAN BELGIE	ROYAUME DE BELGIQUE
FEDERALE OVERHEIDSDIENST ECONOMIE, K.M.O., MIDDENSTAND EN ENERGIE	SERVICE PUBLIC FEDERAL ECONOMIE, P.M.E., CLASSES MOYENNES ET ENERGIE
Koninklijk besluit tot bepaling van de voorwaarden die gelden voor de terugbetaling van de eventuele resterende tegoeden in het kader van artikel 111/2, § 1, vijfde lid, van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie	Arrêté royal déterminant les modalités d'application du remboursement des avoirs éventuels dans le cadre de l'article 111/2, § 1, alinéa 5, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques
FILIP, Koning der Belgen,	PHILIPPE, Roi des Belges,
Aan allen die nu zijn en hierna wezen zullen, Onze Groet.	À tous, présents et à venir, Salut.
Gelet op de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie, artikel 112/2, ingevoegd bij de wet van [DAUTM]	Vu la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, l'article 111/2, inséré par la loi du [DATE]
Gelet op het voorstel van het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie, gegeven op [DATUM];	Vu la proposition de l'Institut belge des services postaux et des télécommunications, donné le [DATE] ;
Gelet op het advies van de inspecteur van Financiën, gegeven op [DATUM];	Vu l'avis de l'Inspecteur des Finances, donné le [DATE]
Gelet op de akkoordbevinding van de Minister van Begroting, gegeven op [DATUM];	Vu l'accord du Ministre du Budget, donné le [DATE] ;
Gelet op de openbare raadpleging georganiseerd door het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie van / tot [DATUM]	Vu la consultation publique organisée par l'Institut belge des service postaux et des télécommunications du / au [DATE]
Gelet op de impactanalyse van de regelgeving, uitgevoerd overeenkomstig de artikelen 6 en 7 van de wet van 15 december 2013 houdende	Vu l'analyse d'impact de la réglementation réalisée conformément aux articles 6 et 7 de la loi du 15 décembre 2013 portant des

diverse bepalingen inzake administratieve vereenvoudiging;	dispositions diverses en matière de simplification administrative ;
Gelet op advies ... van de Raad van State, gegeven op [DATUM], met toepassing van artikel 84, § 1, eerste lid, 2°, van de wetten op de Raad van State, gecoördineerd op 12 januari 1973;	Vu l'avis ... du Conseil d'Etat, donné le [DATE] en application de l'article 84, 1 <sup>er</sup> , alinéa 1 <sup>er</sup> , 2°, des lois sur le Conseil d'Etat, coordonnées le 12 janvier 1973 ;
Op de voordracht van de Minister van Telecommunicatie,	Sur la proposition du Ministre des Télécommunications,
HEBBEN WIJ BESLOTEN EN BESLUITEN WIJ :	NOUS AVONS ARRÊTÉ ET ARRÊTONS :
<b>Hoofdstuk 1. Definities en toepassingsgebied</b>	<b>Chapitre 1<sup>er</sup>. Définitions et champ d'application</b>
<b>Artikel 1.</b> Voor de toepassing van dit besluit wordt verstaan onder :	<b>Article 1<sup>er</sup>.</b> Pour l'application du présent arrêté, l'on entend par :
1° "de wet van 13 juni 2005": de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie;	1° « la loi du 13 juin 2005 » : la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques ;
2° "eventueel resterend tegoed": het niet verlopen tegoed dat de abonnee daadwerkelijk heeft opgeladen via een financiële transactie om de diensten van de operator te gebruiken, waarbij het kan gaan om beltegoed of een tegoed aan data of sms'en, met uitzondering van vooruitbetaalde vaste bedragen die voor een bepaalde periode recht geven op een vast aantal belminuten of data.	2° «avoir éventuel» : le crédit non expiré que l'abonné a effectivement rechargé via une transaction financière pour utiliser les services de l'opérateur, qu'il s'agisse de crédit d'appel, de données ou de SMS, à l'exception des forfaits prépayés donnant droit à un forfait de minutes d'appel ou de données pour une certaine période.
<b>Art. 2.</b> Wanneer de abonnee afziet van een voor het publiek beschikbare vooruitbetaalde elektronische-communicatiedienst die geen nummeronafhankelijke interpersoonlijke communicatiedienst is van een operator, heeft die abonnee, op verzoek, recht op de terugbetaling/restitutie van het eventuele resterend tegoed bij de overdragende operator.	<b>Art. 2.</b> Lorsque l'abonné abandonne un service prépayé de communications électroniques accessible au public autre qu'une service de communications interpersonnelles non fondé sur la numérotation d'un opérateur, il a droit, sur demande, au remboursement de l'avoir éventuel auprès de l'opérateur cédant.
<b>Art. 3.</b> Met het oog op de terugbetaling verifieert de overdragende operator het volgende:	<b>Art. 3.</b> Afin de procéder au remboursement, l'opérateur cédant procédera à la vérification :
1° de identificatie van de abonnee;	1° de l'identification de l'abonné ;

2° het recht op terugbetaling, inclusief of de geëiste bedragen wel degelijk resterende tegoeden zijn en er geen fraude is ten aanzien van de algemene voorwaarden daarvan.	2° du droit au remboursement, en ce compris que les montants réclamés sont bien des crédits restants et qu'il n'y a pas de fraude en référence à leurs conditions générales.
<b>Art. 4.</b> De overdragende operator moet ten minste twee verschillende methoden aanbieden waarmee de abonnee zijn verzoek om terugbetaling kan indienen.	<b>Art. 4.</b> L'opérateur cédant doit au moins offrir deux moyens différents afin que l'abonné puisse introduire sa demande de remboursement.
De oplossing voor terugbetaling mag voor elk van die twee kanalen identiek zijn.	La solution de remboursement peut être identique pour chacun de ces deux canaux.
<b>Art. 5.</b> De terugbetaling kan worden verricht volgens de voorkeur die de abonnee heeft bepaald, uitsluitend:	<b>Art. 5.</b> Le remboursement peut être effectué selon la préférence déterminée par l'abonné, uniquement :
1° via bankoverschrijving naar een Europees bankrekeningnummer;	1° par virement bancaire vers un numéro de compte bancaire européen ;
2° via creditering van de bankkaart, als dat voor de vorige operator mogelijk is.	2° par crédit de la carte bancaire lorsque cela est possible pour l'opérateur précédent.
Beschikt de abonnee niet over een Europees bankrekeningnummer dan zoekt de vorige operator in overleg met de abonnee een realiseerbare oplossing voor de terugbetaling, met uitzondering van de terugbetaling in contant geld.	Si l'abonné ne dispose pas d'un numéro de compte bancaire européen, l'opérateur précédent cherche en concertation avec l'abonné une solution réalisable pour le remboursement, à l'exception du remboursement en espèces.
<b>Art. 6.</b> De abonnee moet zijn terugbetalingsaanvraag indienen binnen twee maanden na de dag van daadwerkelijke overdracht van zijn nummer naar de operator van bestemming. Nadat die termijn verstreken is, is de overdragende operator niet meer verplicht tot terugbetaling.	<b>Art. 6.</b> L'abonné doit introduire sa demande de remboursement dans un délai de deux mois à compter du jour du transfert effectif de son numéro à l'opérateur destinataire. Passé ce délai, l'opérateur cédant n'est plus obligé de procéder à un remboursement.
<b>Art. 7.</b> Heeft de abonnee recht op een terugbetaling dan verricht de overdragende operator deze terugbetaling binnen een termijn van twee weken vanaf het ogenblik waarop de door artikel 3 voorgeschreven verificaties zijn	<b>Art. 7.</b> Si l'abonné a droit à un remboursement, l'opérateur cédant effectue ce remboursement dans un délai de deux semaines à compter du moment où les vérifications prescrites à l'article 3 ont été effectuées, sans que celles-ci ne

<p>uitgevoerd, zonder dat deze langer dan twee weken mogen duren na de terugbetalingsaanvraag.</p>	<p>puissent dépasser deux semaines à dater de la demande de remboursement.</p>
<p><b>Art. 8.</b> De minister bepaalt, op voorstel van het BIPT, het bedrag van de administratieve kosten die de abonnee verschuldigd is voor de behandeling van de terugbetalingsaanvraag.</p>	<p><b>Art. 8.</b> Le Ministre fixe, sur proposition de l'IBPT, le montant des frais administratifs de traitement de la demande de remboursement dus par l'abonné.</p>
<p><b>Art. 9.</b> De operatoren publiceren op hun website op duidelijke en makkelijk toegankelijke wijze de specificatie van de procedure en voorwaarden voor de terugbetaling, met inbegrip van de kosten die aangerekend kunnen worden.</p>	<p><b>Art. 9.</b> Les opérateurs publient sur leur site Internet de manière claire et facilement accessible le détail du processus et les conditions du remboursement, en ce compris les frais pouvant être facturés.</p>
<p><b>Art. 10.</b> Dit besluit treedt in werking 3 maanden nadat het is bekendgemaakt in het Belgisch Staatsblad.</p>	<p><b>Art. 10.</b> Le présent arrêté entre en vigueur 3 mois à dater de sa publication au Moniteur belge.</p>
<p><b>Art. 11.</b> De minister bevoegd voor Telecommunicatie is belast met de uitvoering van dit besluit.</p>	<p><b>Art. 11.</b> Le Ministre qui a les Télécommunications dans ses attributions est chargé de l'exécution du présent arrêté.</p>