



B I P T

**BELGISCH INSTITUUT VOOR POSTDIENSTEN
EN TELECOMMUNICATIE**

**ADVIES VAN DE RAAD VAN HET BIPT
VAN 25 OKTOBER 2011
MET BETREKKING TOT
HET WETSVOORSTEL
TOT WIJZIGING VAN DE WET VAN 13 JUNI 2005
BETREFFENDE DE ELEKTRONISCHE COMMUNICATIE
TENEINDE
OVERMATIGE SCHULDENLAST ALS GEVOLG VAN SCHULDEN
DOOR GSM-GEbruIK TE BESTRIJDEN
(Wetsvoorstel Vanessa Matz -
Parl. St., Senaat, 2010-2011, Nr. 5 - 583/1)**

INHOUDSOPGAVE

Samenvatting.....	3
Hoofdstuk 1: Context, voorwerp en rechtsbasis van het advies	4
1.1. CONTEXT	4
1.2. VOORWERP EN RECHTSBASIS VAN HET ADVIES.....	5
Hoofdstuk 2: Het wetsvoorstel en zijn doelstellingen.....	6
2.1. DOELSTELLINGEN VAN HET WETSVOORSTEL.....	6
2.2. HET DISPOSITIEF VAN HET WETSVOORSTEL.....	6
Hoofdstuk 3: Samenvatting van de bijdragen op de openbare raadpleging	7
3.1. IMPACT VAN HET VOORSTEL.....	7
3.2. OVERGANGSPERIODE.....	8
3.3. JURIDISCHE ASPECTEN.....	8
3.4. ALTERNATIEVE VOORSTELLEN	8
3.5. OVERIGE OPMERKINGEN.....	9
Hoofdstuk 4: Analyse van het BIPT	10
4.1. JURIDISCH KADER.....	10
4.2. DOELGROEPEN	10
4.2.1 <i>De abonnees</i>	10
4.2.2 <i>De operatoren</i>	10
4.2.3 <i>De autoriteiten belast met de schulden en geschillen</i>	11
4.3. OPTIES EN IMPACT VAN DIE OPTIES OP DE DOELGROEPEN	11
4.3.1 <i>Optie 1: nuloptie (niets doen)</i>	11
4.3.1.1 <i>Beschrijving van de optie</i>	11
4.3.1.2 <i>Impact van de optie</i>	11
4.3.2 <i>Optie 2: wetsvoorstel ongewijzigd aannemen</i>	14
4.3.2.1 <i>Beschrijving van de optie</i>	14
4.3.2.2 <i>Impact van de optie</i>	14
4.3.3 <i>Optie 3: een aangepast wetsvoorstel aannemen</i>	17
4.3.3.1 <i>Beschrijving van de optie</i>	17
4.3.3.2 <i>Uitgangspunten van de optie</i>	17
4.3.3.3 <i>Impact van de optie</i>	19
Hoofdstuk 5: Uitvoering van optie 3.....	20
Hoofdstuk 6: Conclusie en voorstellen van amendementen.....	21
Bijlage 1: Detailnota juridisch kader.....	24
1 <i>Europese Richtlijnen</i>	24
1.1 <i>Controle van de uitgaven</i>	24
1.2 <i>Transparantie en bekendmaking van informatie</i>	27
1.3 <i>De bepalingen van de Universeledienstrichtlijn en de Kaderrichtlijn die de consumentenbescherming betreffen, beogen een harmonisatie, die minimaal is – een bijkomende bescherming van de consument in de telecomsector is mogelijk onder bepaalde voorwaarden</i>	27
2 <i>Nationaal kader</i>	30
2.1 <i>Algemeen overzicht</i>	30
2.2 <i>Detailoverzicht wanbetaling</i>	32
2.3 <i>Detailoverzicht vooruitbetaling</i>	34

Samenvatting

Na de gevraagde analyse van de bijdragen op de openbare raadpleging, de huidige wettelijke toestand en het wetsvoorstel, komt het BIPT tot de bevinding dat het wetsvoorstel 5-831/1 tot wijziging van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie, teneinde overmatige schuldenlast als gevolg van schulden door gsm-gebruik te bestrijden, geen effect lijkt te hebben tegen de overmatige schuldenlast en geen bijkomende duidelijkheid schept in de wetgeving van kracht op het vlak van elektronische communicatie algemeen en van mobiele telefonie in het bijzonder.

Het opent de deur voor kwaadwillig of frauduleus gebruik en legt een grote administratieve last op de operatoren.

Bij wijze van een derde optie (tekstueel uitgewerkt Hoofdstuk 6), adviseert het BIPT om het huidige artikel 119 van de wet van 13 juni 2005 (en incidenteel artikel 17 van de bijlage bij die wet) te hervormen om te komen tot een eenduidig en duidelijk regime, dat meer flexibiliteit toestaat aan de operatoren, maar dat tegelijkertijd aan de consumenten, die in een schuldenstiraal dreigen terecht te komen (en dit ondanks enkele preventieve maatregelen die al bestaan en nog zullen aangenomen worden), zo vroeg mogelijk de instrumenten aanreikt om die schuldenstiraal te doorbreken, eventueel mits hulp van gespecialiseerde en erkende schuldbemiddelingsinstanties.

Hoofdstuk 1: Context, voorwerp en rechtsbasis van het advies

1.1. Context

Op 8 december 2010 heeft senatrice Vanessa Matz een wetsvoorstel ingediend teneinde overmatige schuldenlast als gevolg van schulden door gsm-gebruik te bestrijden.

Over dat wetsvoorstel werd (samen met vijf andere wetsvoorstellen) op 18 mei 2011 in de Senaatscommissie Financiën en Economische Aangelegenheden een hoorzitting gehouden waarop de volgende personen werden gehoord:

- de heren Vekeman en Tuerlinckx, Ombudsdienst voor de Telecommunicatie;
- de heer Michel Allardin, FOD-Economie;
- de heren Nico De Bie et David Wiame, vertegenwoordigers van Test-Aankoop;
- de heer Luc Hindryckx, Voorzitter van de Raad van het BIPT;
- de heer Luc Windmolders, KPN-BASE;
- de heer Paul-Marie Dessart, General Counsel van Mobistar;
- de heer Thomas Roukens, Verantwoordelijke Regulatory van Telenet;
- mevrouw Pascaline Dubois, Vice President Customer Experience & Operational Excellence Belgacom;
- mevrouw France Vandermeulen, Regulatory affairs VOO.

De Senaatscommissie Financiën en Economische Aangelegenheden heeft vervolgens op 6 juli 2011 een gedachtewisseling gehouden met de minister voor Ondernemen en Vereenvoudigen, bevoegd voor de aangelegenheden die de elektronische communicatie betreffen, over het pakket van de zes wetsvoorstellen.

De minister heeft aan de leden van de Commissie Financiën en Economische Aangelegenheden voorgesteld te wachten tot het telecompakket in het Parlement behandeld wordt, voordat ze hun werkzaamheden voortzetten, aangezien in dit pakket de geest wordt opgenomen van verschillende van de voorstellen.

Deze werkwijze is aanvaard.

Voor één bepaald punt heeft de minister echter voorgesteld om aan het BIPT te vragen om samen met de sector te zoeken naar de beste mogelijke aanpak om de overmatige schuldenlast te voorkomen en na de zomer naar de Senaat terug te keren: het wetsvoorstel 5 – 583/1 tot wijziging van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie teneinde overmatige schuldenlast als gevolg van schulden door gsm-gebruik te bestrijden van Senatrice Vanessa Matz (hierna ook: “**het wetsvoorstel 5 – 583/1**” of kortweg “**het wetsvoorstel**” genoemd) is van plan de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie te wijzigen in verband met het gevolg dat moet worden getrokken uit een niet-betaling van twee opeenvolgende maandbedragen.

Volgend op de gedachtewisseling heeft de minister het BIPT gevraagd wetsvoorstel 5-583/1 voor openbare raadpleging voor te leggen, een samenvatting van de ontvangen commentaar voor te stellen en een tekst voor te bereiden die als amendement zou kunnen worden ingediend tegen eind september 2011.

Op 4 augustus 2011 heeft het BIPT een consultatiedocument op zijn website gepubliceerd ¹, waarop geïnteresseerde partijen hun opmerkingen konden indienen tot en met 15 september 2011.

Via het consultatiedocument wenste het BIPT de nodige inzichten en desgevallend alternatieve voorstellen te krijgen over het wetsvoorstel in verband met de volgende aspecten:

- sociale, economische of andere impact voor de eindgebruikers of voor de marktspelers;
- eventuele verantwoording van een overgangperiode met het oog op implementatie;
- juridische aspecten, waaronder de noodzaak om de regeling over te brengen naar artikel 119 van de wet van 13 juni 2005, om overlappings te vermijden;
- alternatieve voorstellen die tegemoetkomen aan de doelen van het oorspronkelijke wetsvoorstel met argumentatie waarom die de voorkeur hebben;
- alle andere relevante opmerkingen.

1.2. Voorwerp en rechtsbasis van het advies

Dit advies is gebaseerd op artikel 14, §1, 1^o, van de wet van 17 januari 2003 met betrekking tot het statuut van de regulator van de Belgische post- en telecommunicatiesector, zoals gewijzigd, dat stelt:

“§ 1. Onverminderd zijn wettelijke bevoegdheden, heeft het Instituut de volgende taken met betrekking tot elektronische communicatienetwerken en elektronische communicatiediensten, [...]:

1^o het formuleren van adviezen [...] op verzoek van de minister;”

Het advies heeft tot doel:

- een samenvatting te geven van de ingediende bijdragen;
- een analyse van het BIPT te geven over het wetsvoorstel en de ingediende bijdragen;
- voorstellen van amendementen uit te werken.

¹ Zie <http://www.bipt.be/ShowDoc.aspx?objectID=3557&lang=nl>.

Hoofdstuk 2: Het wetsvoorstel en zijn doelstellingen

2.1. Doelstellingen van het wetsvoorstel

Het wetsvoorstel heeft als doel de overmatige schuldenlast door een ondoordacht gebruik van de gsm te bestrijden. Het wil ook vermijden dat de schuldbemiddelingsprocedures in hoofdzaak betrekking hebben op die telefoonrekeningen.

2.2. Het dispositief van het wetsvoorstel

Het wetsvoorstel stelt voor:

1. artikel 110 van de wet van 13 juni 2005 betreffende aan te vullen met een paragraaf 5, luidende :

“§ 5. De operatoren maken in hun algemene voorwaarden en op de eerste bladzijde van de betalingsherinnering de maatregelen bekend die worden genomen bij wanbetaling alsook de eruit voortvloeiende onderbreking van de dienstverlening.

De operatoren zijn ertoe verplicht de dienstverlening te onderbreken indien de abonnee zich in de loop van de twaalf maanden die aan de verjaardag van de afsluiting van het abonnement voorafgaan, geheel of ten dele onttrokken heeft aan de betaling van twee al dan niet opeenvolgende termijnen.

Maximaal eenmaal om de twaalf maanden en binnen de twee maanden vanaf de vervalddag van de laatste onbetaalde factuur, kan de abonnee bij een aangetekend schrijven aan de operator mededelen dat hij zijn abonnement voortzet. In dat geval kan de operator het abonnement slechts schorsen wanneer de abonnee de bedragen van twee opeenvolgende vervalddagen niet betaald.” (sic in het Nederlands)

2. de wetswijziging in werking te doen treden 6 maanden na de publicatie van het aangenomen wetsvoorstel in het Belgisch Staatsblad.

Hoofdstuk 3: Samenvatting van de bijdragen op de openbare raadpleging

Belgacom, het Platform (Platform van operatoren en dienstenleveranciers van telecommunicatie) en het Vlaams Centrum Schuldbemiddeling hebben gereageerd op de door het BIPT gelanceerde raadpleging. Hun reacties op de gestelde vragen kunnen als volgt worden samengevat:

3.1. Impact van het voorstel

Belgacom meent dat het voorstel niet doeltreffend zou zijn en een negatieve impact zou kunnen hebben indien de wanbetaling niet heeft te maken met financiële problemen maar met verzuim of fraude. Een operator beschikt niet over de middelen om te bepalen tot welke categorie de wanbetaler behoort.

Belgacom vreest dat het voorgestelde systeem slechte betalende klanten aanzet om geregeld van operator te veranderen zonder hun schulden te vereffenen, zeker indien er geen centrale lijst van gebruikers die schulden hebben bestaat.

Belgacom weigert op de herinnering aan een onbetaalde factuur te vermelden dat het slechts in geval van niet-betaling van een tweede factuur is dat de dienstverlening zal worden verbroken en dat de klant kan voorkomen dat de dienst wordt stopgezet door een aangetekende brief te sturen. Die informatie zou de klanten van kwade wil in staat stellen nog beter te frauderen. Belgacom stelt zich ook vragen over de aard van de in het voorstel geplande schorsing van het abonnement: is dit een tijdelijke of een definitieve maatregel?

Belgacom meent ook dat de maatregel niet zou kunnen worden toegepast op gebundelde aanbiedingen aangezien de niet-betaling niet noodzakelijk hoeft verband te houden met de factuur voor de mobiele diensten.

Het Platform meent dat de operatoren een flexibele houding moeten kunnen blijven aannemen tegenover personen die niet-betaalde rekeningen hebben want de situaties kunnen erg uiteenlopend zijn en verschillende oorzaken hebben; vandaag reageren ze snel door de consument te verwittigen om te voorkomen dat de factuur te hoog oploopt. Het Platform meent dat door maatregelen op te nemen in geval van niet-betaling in algemene omstandigheden, de operatoren onbuigzamer zouden optreden.

Het Platform denkt niet dat de voorgestelde maatregelen de reeds kwetsbare personen die flexibele en aangepaste procedures moeten kunnen genieten, zullen baten. Indien de operator bovendien in geval van een aangetekende zending van de klant verplicht is om de dienst nog twee maanden verder te verstrekken, zal de persoon in kwestie uiteindelijk drie maanden achterstallige facturen hebben, waardoor hij nog kwetsbaarder wordt.

Het Platform denkt dat een persoon een abonnement kan nemen bij een nieuwe operator net voordat de dienstverlening wordt verbroken bij de ene en dus schulden kan oplopen bij verschillende operatoren doordat de operatoren niet over de juiste informatie in verband met de schuldenlast van een nieuwe klant beschikken.

Het Platform meent ook dat het feit dat een volledige beschrijving van de maatregelen die zullen worden getroffen moet worden bezorgd aan de wanbetaler, zal leiden tot nog meer fraude, die zo al genoeg kost aan de operatoren.

Volgens het Vlaams Centrum Schuldbeïnddeling (VCS) maken problemen met telecommunicatiefacturen 33% uit van de dossiers voor overmatige schuldenlast, en in het algemeen voor bedragen die relatief laag zijn. Het VCS merkt op dat niet-betaling van facturen andere oorzaken kan hebben dan een te grote schuldenlast: vergeten, verzuim, administratief probleem zoals verhuizing, betwisting van een factuur, enz.

Het VCS meent dat het voorstel ongetwijfeld niet erg doeltreffend zijn om een overmatige schuldenlast te vermijden.

3.2. Overgangsperiode

Het Platform is geen voorstander van het voorstel maar meent dat de operatoren over een redelijke overgangsperiode zouden moeten beschikken om hun computersystemen aan te passen indien dit voorstel toch zou worden aangenomen.

3.3. Juridische aspecten

Belgacom merkt op dat het voorstel enkel betrekking heeft op de overmatige schuldenlast die voortvloeit uit het gsm-gebruik terwijl artikel 110 van de wet van 13 juni 2005 waarop het betrekking heeft ook het gebruik van de vaste telefoon behandelt. Belgacom meent overigens dat het voorstel indruist tegen artikel 70, § 1, 2°, d, en artikel 17 van de bijlage bij dezelfde wet dat de operator die is belast met de verstrekking van de universele dienst verplicht om de dienst volledig stop te zetten in geval van niet-betaling.

Belgacom benadrukt bovendien dat artikel 119 van de wet van 13 juni 2005 voorziet in de mogelijkheid voor de minister om, op advies van het BIPT, een lijst met maatregelen op te stellen die de operatoren kunnen toepassen in geval van niet-betaling van een factuur. Belgacom stelt voor de kwestie algemeen te regelen op basis van artikel 119.

Voor het Platform zou een wetsvoorstel het voorwerp moeten hebben uitgemaakt van een impactstudie, wat niet het geval is geweest en aangezien de tekst is bedoeld voor schuldenlasten van particulieren, zou er sprake moeten zijn van de "consument" en niet van "abonnee".

Het Platform meent ook dat de bepalingen in verband met de overmatige schuldenlast meer op hun plaats zouden zijn in artikel 119 dan in artikel 110 van de wet, dat ook betrekking heeft op vaste telefonie. Voor het Platform moet het uiteindelijke doel erin bestaan een betere begeleiding te verschaffen om situaties van overmatige schuldenlast te vermijden.

3.4. Alternatieve voorstellen

Belgacom vraagt dat de operatoren toegang krijgen tot de databanken in verband met de personen met overmatige schuldenlasten of voor wie een schuldbemiddelingsprocedure loopt, teneinde te weten of de persoon die niet betaalt, financiële problemen heeft, of dat deze gewoon nalatig is of fraudeert.

Belgacom vindt ook dat het systeem van de minimumdienst dat de universeledienstverlener momenteel moet toepassen, moet worden opgeheven om plaats te maken voor een algemene aanpak van wanbetaling die van toepassing zou zijn op alle operatoren.

Het Platform verkiest dat de operatoren hun individuele aanpak ten opzichte van de klanten die niet betalen, mogen behouden en dat deze bepalingen niet worden vastgelegd in unieke, wettelijk bepaalde procedures.

Het Platform benadrukt dat het voorontwerp van omzetting reeds voorziet in een nieuw artikel 112 van de systemen voor verwittiging van de klanten in geval van te grote facturen.

Het Platform pleit voor een grote concentratie met alle betrokken spelers om de middelen te bepalen om te verwittigen in geval van overmatige schuldenlast met behoud van toegang tot de basistelecommunicatiediensten. Prepaidkaarten vormen in de ogen van het Platform reeds een middel om problemen met overmatige schuldenlasten die kunnen bestaan in geval van abonnementen, te voorkomen; de instanties die vechten tegen de overmatige schuldenlast zouden deze dus moeten aanprijzen. Door, zoals de operatoren voorstellen, bepaalde nummers of mobiel-internettoepassingen te blokkeren worden volgens het Platform ook te hoge facturen vermeden. Het Platform vindt deze begeleidende maatregelen doeltreffender dan de sancties.

Het VCS vindt dat indien het voorstel zou worden aangenomen, het grondig zou moeten worden herzien en ten minste de volgende elementen zou moeten omvatten: het behoud van de verwittiging vóór de verbreking, per brief of indien de klant officieel zijn voorafgaande akkoord heeft gegeven, via e-mail; dit mag alleen maar na niet-betaling van twee facturen die niet werden betwist; de woorden ter uitdrukking van de verplichting tot verbreking in geval van niet-betaling van twee facturen in de loop van de twaalf voorbije maanden, moeten worden verwijderd; onmiddellijke verbreking in geval van bewezen fraude moet worden toegestaan; om zware administratieve procedures te vermijden moet het mogelijk zijn om via e-mail te vragen het abonnement opnieuw op te starten; elke interactie met de wanbetaler moet informatie bevatten over de mogelijkheid om een beroep te doen op het OCMW in geval van problemen met betaling, zoals dat in Vlaanderen het geval is voor water- en energiefacturen; deze informatie is inderdaad het nuttigste middel om overmatige schuldenlast te vermijden.

Het VCS benadrukt dat andere middelen kunnen bijdragen tot het vermijden van overmatige schuldenlast: makkelijker veranderen van operator zonder opzeggingsvergoedingen te moeten betalen en minder agressieve verkoopstechnieken aanwenden.

3.5. Overige opmerkingen

De toepassing van de voorgestelde maatregel zou voor het Platform betekenen dat de operatoren zware investeringen moeten doen in IT terwijl ze al zoveel hebben geïnvesteerd om te beantwoorden aan diverse wettelijke verplichtingen.

Hoofdstuk 4: Analyse van het BIPT

4.1. Juridisch kader

Als bijlage 1 vindt men een detailnota over het juridisch kader.

Die nota heeft onder meer tot doel:

- de opmerking gemaakt tijdens de consultatie dat er al voldoende maatregelen zijn die de consumenten beschermen en waarschuwen voor aankomende schulden te plaatsen in een objectief en volledig kader, door een schematisch overzicht te geven van de actuele en toekomstige maatregelen inzake controle van de uitgaven en transparantie op Europees en nationaal vlak;
- de specifieke voor de sector elektronische communicatie geldende beschermingsmaatregelen in kaart te brengen die de Europese wetgever heeft voorgeschreven in de richtlijnen van 2002 en 2009;
- de criteria en grenzen aan te geven, die de nationale wetgever moet in acht nemen wanneer hij een initiatief neemt dat verder zou gaan in de bescherming van de consument dan voorgeschreven door de Europese sectorspecifieke richtlijnen inzake elektronische communicatie.

4.2. Doelgroepen

Om de analyse ook socio-economisch de kaderen en tevens met het oog op een analyse van de impact van het wetsvoorstel, beschrijft het BIPT hieronder de rechtstreeks door het wetsvoorstel geïdентificeerde doelgroepen².

Dit zijn:

4.2.1 De abonnees

Conform de bijdragen tot de openbare raadpleging dienen ten behoeve van deze analyse 3 soorten van abonnees te worden onderscheiden:

- a) de personen die schuldig zijn aan **administratief verzuim**,
- b) de personen die vastzitten in de **schuldenspiraal**,
- c) de **fraudeurs**.

4.2.2 De operatoren

Indien in de doelstellingen van het wetsvoorstel duidelijk de mobiele-telefonieoperatoren worden beoogd, en meer in het bijzonder de overmatige schuldenlast door gsm-gebruik, is het van toepassing op alle telecommunicatieoperatoren. In paragraaf 5 zoals voorgesteld staat

² Hoewel het BIPT toeziet op de naleving van de wet van 13 juni 2005 en zijn uitvoeringsbesluiten, rekent het zichzelf niet tot de rechtstreekse doelgroepen, omdat het in tegenstelling tot de Ombudsdienst voor telecommunicatie, OCMW's en erkende schuldbemiddelingscentra, niet tussenkomt in individuele geschillen of schuldenregelingen.

meermaals de term “operatoren” die, volgens artikel 2, 11°, van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie (hierna ook “de wet van 13 juni 2005” of gewoon “de wet” of (afgekort) “WEC”) als volgt wordt gedefinieerd: “een persoon die een kennisgeving heeft ingediend overeenkomstig artikel 9.” Artikel 9 heeft een algemene reikwijdte en beoogt het geheel van operatoren zonder zich te beperken tot enkel de mobiele-telefonieoperatoren.

Er is dus een tegenstrijdigheid tussen de beoogde doelstellingen enerzijds en de voorgestelde beschikkingen anderzijds.

Het BIPT neemt in hetgeen hierna volgt het dispositief van het wetsvoorstel als uitgangspunt van zijn analyse, dus het geheel van de in België actief zijnde operatoren.

Binnen de categorie van de operatoren kunnen, ten behoeve van deze analyse, 3 soorten operatoren worden onderscheiden:

- a) de **B2C-operatoren** of “business to consumer”-operatoren: de operatoren die als klant voor hun activiteiten de eindgebruiker hebben,
- b) de **B2B-operatoren** of “business to business”-operatoren: de operatoren van wie de activiteiten te maken hebben met betrekkingen tussen ondernemingen,
- c) de **universeledienstoperator**: de operator(en) die verplicht is (zijn) om een minimumgeheel van openbare diensten **bestemd voor alle eindgebruikers** op het grondgebied van het koninkrijk te verstrekken tegen **een redelijke prijs**³.

4.2.3 De autoriteiten belast met de schulden en geschillen

Abonnees die verwickeld zijn in een geschil met operatoren in verband met een (telefoon)rekening, kunnen voor de minnelijke beslechting van dat geschil een beroep doen op:

- a) het OCMW en de ombudsdiensten die erkend zijn voor schuldbemiddeling,
- b) de ombudsdienst voor de telecommunicatie.

4.3. Opties en impact van die opties op de doelgroepen

4.3.1 Optie 1: nuloptie (niets doen)

4.3.1.1 Beschrijving van de optie

De nuloptie bestaat erin om het wetsvoorstel niet aan te nemen.

4.3.1.2 Impact van de optie

a) Op de abonnees

In de nuloptie valt men terug op de maatregelen die opgelijst zijn in punt 2.1 van de juridische detailnota in bijlage 1 (in het bijzonder die uit Tabel 2).

³ De universele telecommunicatiedienst omvat de volgende diensten: http://www.ibpt.be/fr/195/ShowContent/1041/Contenu/Service_universel_des_t%C3%A9l%C3%A9communications.aspx.

In die lijst staan een hele reeks maatregelen die **preventief** van aard zijn en die de gemiddelde en zorgvuldige consument in staat stellen om een schuldopstapeling (die normaal pas echt zichtbaar wordt bij de ontvangst van de factuur) tijdig te detecteren (bv. de waarschuwing wanneer er mee dan 50 euro per etmaal wordt gependend op de “prefix spelinhoud”) of te vermijden (bv. door de gratis instelling van oproepblokkering naar betaalnummers).

Zoals blijkt uit Tabel 2, bestaan er in de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie ook al **curatieve maatregelen**, die gekoppeld kunnen worden aan de thema’s wanbetaling en termijnbetaling en die een bescherming geven wanneer een telecomschuld uiteindelijk toch is ontstaan.

De curatieve maatregelen die al bestaan en (die thans ook (al dan niet op een andere wijze) vervat zitten in het wetsvoorstel) zijn met name:

1. de bekendmaking van de maatregelen die worden genomen bij wanbetaling in de algemene voorwaarden (nieuw artikel 110, §5, eerste lid, van het wetsvoorstel), aangezien artikel 119, §1, eerste lid, tweede zin, WEC stelt: “De lijst van de maatregelen wordt vermeld in het in artikel 108 bedoelde contract.”⁴.
2. de principes en, afhankelijk van het geval, alle of enkele nadere bepalingen van de onderbreking van de dienst of van de verbreking van de aansluiting als gevolg van een wanbetaling, aangezien dit het voorwerp is van **de artikelen 119 WEC en artikel 17 van de bijlage bij de wet van 13 juni 2005**.

Artikel 17 van de bijlage bij de wet van 13 juni 2005 regelt inderdaad op vrij gedetailleerde en volledige wijze het pad naar de eventuele schorsing van de aansluiting geleverd door de verstrekker van het vaste geografische element van de universele dienst. Met uitzondering van de gevolgen van het weigeren of niet naleven van het aanzuiveringsplan (die te detailleren zijn in de algemene voorwaarden van de verlener van de universele dienst⁵), zijn de mogelijke maatregelen gedefinieerd in de wet en er is een fasering ingebouwd waaraan wettelijke termijnen zijn gekoppeld.

In de regeling van artikel 17 van de bijlage is ook een aspect van termijnbetaling vervat, aangezien het artikel de betrokken universeledienstverlener verplicht om gedurende de termijn van de minimumdienst “*een redelijk aanzuiveringsplan*” aan de abonnee voor te stellen.

Artikel 119 WEC, dat van toepassing is op alle operatoren (ook op de operator die het vaste geografische element van de universele dienst levert, voor zover artikel 17 van de bijlage bij de WEC geen andere regeling heeft voorzien⁶), bevat geen elementen die te maken hebben met termijnbetaling en evenmin een timing van de fases die kunnen leiden naar een volledige onderbreking van de dienst⁷. Een lijst van (toegelaten) maatregelen die de operatoren kunnen

⁴ Het is algemeen aanvaard dat de algemene voorwaarden deel uitmaken van het contract (voor zover ze tegenstelbaar zijn gemaakt) en het BIPT denkt dat het beter is om de ruimere term contract te gebruiken omdat zakelijke telecomcontracten (op maat) niet noodzakelijk.

⁵ Deze algemene voorwaarden moeten voor advies voorgelegd worden aan de Ombudsdienst voor telecommunicatie en het Raadgevend Comité voor de telecommunicatie.

⁶ Zie de aanhef van artikel 119: “*Onverminderd de toepassing van artikel 70, § 1, 2°, d)*”.

⁷ Volledigheidshalve dient wel aangestipt te worden dat, indien een operator beroep doet op een externe partij om een consumentenschuld in te vorderen buiten een vordering op grond van een uitvoerbare titel (bv. incassobureau, advocatenbureau, etc...), deze externe partijen overeenkomstig artikel 6, §3, van de wet van 20 december 2002 betreffende de minnelijke invoering van schulden van de consument, moeten starten met een schriftelijke ingebrekestelling waarin een termijn van ten minste vijftien dagen wordt gegeven, vooraleer er bijkomende maatregelen ter invordering mogen genomen worden.

nemen ingeval van een onbetaalde rekening ontbreekt, aangezien er geen uitvoeringsMB, zoals voorzien in artikel 119, §1, WEC werd genomen⁸.

In de nuloptie is de abonnee dus niet zonder bescherming⁹.

Echter, doordat het uitvoeringsMB van artikel 119 WEC niet werd aangenomen, hangt de lengte van de periode die er gegeven wordt tussen (1°) de vervaldatum van de factuur en de instelling van de minimumdienst en (2°) de instelling van de minimumdienst en de volledige onderbreking van de aansluiting af van het contract (**contractuele vrijheid**) en het interne beleid van de operatoren, met mogelijke wantoestanden tot gevolg. Een abonnee die nalatig is of in een schuldenspiraal terecht is gekomen, kan inderdaad bij wijze van spreken op dag 1 in de minimumdienst terecht komen en op dag 2 zijn aansluiting verbroken zien.

b) Op de operatoren

Alle operatoren, met uitzondering van de operator(en) die valt (of vallen) onder artikel 17 van de bijlage bij de wet, beschikken over de vrijheid om eigen wanbetalingsmaatregelen te stipuleren en uit te voeren, voor zover zij het tweetrapsprincipe (minimumdienst voorafgaand aan de volledige verbreking) en de financiële aspecten bepaald in artikel 119, zoals gewijzigd ¹⁰, respecteren.

c) Op de geschillenbeslechtinginstanties

Hoewel daarover geen specifieke elementen werden meegedeeld in de publieke consultatie, heeft het BIPT van de Ombudsdienst voor telecommunicatie vernomen dat zij in dossiers, waarin artikel 119 WEC en/of art. 17 van de bijlage een rol speelt, **moeilijkheden** ondervindt **om tot een minnelijke regeling te komen omwille van de hiaten of onduidelijkheden in artikel 119 WEC.**

De ervaringen van de (Vlaamse) schuldbemiddelingsinstanties met de huidige stand van zaken zijn gedocumenteerd in het dossier "Wantoestanden in telecomsector – overzicht + 12

⁸ Volgens de memorie van toelichting bij het wetsontwerp dat de wet van 13 juni 2005 geworden is verleent die paragraaf 1 "de minister de bevoegdheid om op advies van het Instituut de operatoren maatregelen op te leggen die erop gericht zijn het belang van de gebruikers te vrijwaren tegen risico's van onrechtmatige onderbreking, met name in geval van betwiste facturering of tijdelijke onmogelijkheid om de vereiste betaling te verrichten." (Parl. St., Kamer, 2004-2005, Nr. 1425/001, p. 72).

⁹ Zoals aangegeven in bijlage 1 en in de antwoorden op de publieke consultatie zullen de beschermingsmaatregelen bij de omzetting van Richtlijn 2009/136/EG nog uitgebreid worden

¹⁰ Sedert de inwerkingtreding van de wet van 31 mei 2011 houdende diverse bepalingen (B.S. 21/06/2011) zijn naast de oorspronkelijke vereiste dat de minimumdienst of de beperkte dienst zelf gratis moet zijn, de volgende financiële aspecten van het regime inzake wanbetaling bijkomend geregeld:

- De rentevoet die wordt aangerekend voor eventuele verwijlrenten, mag niet hoger liggen dan de wettelijke rentevoet." (nieuw artikel 119, §1, tweede lid, WEC)
- De instelling van de minimumdienst wegens wanbetaling (stap na de waarschuwing over de aanstaande onderbreking van dienstverlening) is gratis (nieuw artikel 119, §2, vierde lid, eerste zin WEC).
- De deactivering van de minimumdienst (per hypothese wanneer de abonnee zijn achterstallige schulden aflost) is gratis (nieuw artikel 119, §2, vierde lid, eerste zin, WEC).
- Het maximaal bedrag verschuldigd voor de reactivering van de dienst na een onderbreking wegens wanbetaling mag niet meer bedragen dan 30 euro inclusief (nieuw artikel 119, §2, vierde lid, tweede zin WEC).

aanbevelingen” op de website www.centrumsschuldbemiddeling.be, in het bijzonder punt 3 van dat dossier.

4.3.2 Optie 2: wetsvoorstel ongewijzigd aannemen

4.3.2.1 Beschrijving van de optie

Optie 2 bestaat erin het wetsvoorstel te aanvaarden zoals het is voorgesteld en dus aan artikel 110 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie een nieuwe paragraaf 5 toe te voegen.

4.3.2.2 Impact van de optie

a) *Op de abonnees*

1. Volgens het tweede lid van de nieuwe paragraaf 5 van artikel 110 wordt de verstrekking van de elektronische-communicatiedienst verbroken indien de abonnee twee, al dan niet opeenvolgende, facturen niet heeft betaald.

Deze bepaling houdt in dat een dienst automatisch wordt verbroken ongeacht de reden waarom de twee facturen niet werden betaald terwijl de oorzaak een betwisting van de gefactureerde bedragen kan zijn, of administratieve problemen of nog andere.

Deze bepaling die wordt ingevoegd in artikel 110, zou van toepassing zijn op alle elektronische-communicatiediensten en niet alleen op de gsm-diensten zoals de titel van het wetsvoorstel beoogt.

Wat overigens de vaste telefonie betreft, dient te worden opgemerkt dat artikel 70, § 1, 2°, d) van de wet de universeledienstverlener er momenteel toe verplicht om, in geval van een niet-betaalde factuur, een minimumdienst te verstrekken waarbij de abonnee nog oproepen kan ontvangen en zelf oproepen kan plegen in noodgevallen. Artikel 17 van de bijlage bij de wet preciseert dat deze minimumdienst negentig dagen mag duren en dat de operator tijdens die periode aan zijn abonnee een redelijk aanzuiveringsplan moet voorstellen; de periode van de minimumdienst wordt bovendien verlengd om overeen te stemmen met het aanzuiveringsplan.

Ook andere operatoren moeten overeenkomstig het huidige artikel 119 van de Wet, de abonnee vooraf waarschuwen over een aanstaande onderbreking van de dienstverlening of verbreking van de aansluiting als gevolg van wanbetaling en vóór de volledige verbreking van de aansluiting gratis een beperkte dienst verstrekken waarbij de eindgebruiker over de mogelijkheid beschikt om te worden opgebeld, met uitsluiting van oproepen met betaling van de gesprekskosten door de opgeroepene, en zelf de nooddiensten op te bellen.

De aanneming van dat tweede lid van de nieuwe paragraaf 5 van het voorgestelde artikel 110 zou tot gevolg hebben dat de soepelheid waarover de telefoniegebruiker momenteel beschikt, vermindert aangezien de dienst zou worden stopgezet na twee onbetaalde facturen en hij de niet langer over de mogelijkheid zou beschikken om nog oproepen te ontvangen en toegang te hebben tot de nooddiensten. Bovendien zou de universeledienstabonnee niet langer een plan voor aanzuivering van zijn schuld kunnen genieten.

2. Het derde lid van het nieuwe artikel 110, § 5, biedt, eenmaal per jaar, de mogelijkheid aan de abonnee die twee facturen niet zou hebben betaald, om zijn operator binnen de twee maanden die volgen op de laatste niet-betaalde factuur via een aangetekende brief in te lichten dat hij zijn

abbonement wenst te behouden. Om zijn abbonement te kunnen behouden, moet de abonnee het bedrag van twee opeenvolgende termijnen betalen.

Deze bepaling biedt enkel een oplossing voor de kwestie van het behoud van het abbonement en vergt een administratief zware procedure (aangetekende brief); buiten het geval van de universeledienstabonnee, biedt het geen oplossing aan de abonnee die moeilijkheden zou ondervinden om te betalen aangezien ze niet voorziet in een spreiding van de betaling of in een alternatieve oplossing. Bovendien kan ze ertoe leiden dat de abonnee uiteindelijk met een schuld van vier termijnen zit aangezien het abbonement pas zal worden geschorst in geval van niet-betaling van twee opeenvolgende termijnen die boven op de twee eerste komen. De maatregel zou dus kunnen bijdragen tot een overmatige schuldenlast van de abonnee.

b) Op de operatoren

1. Het eerste lid van de nieuwe paragraaf 5 verplicht de operatoren om in hun algemene voorwaarden en op de eerste bladzijde van de herinneringsbrieven de maatregelen te vermelden die zullen worden genomen in geval van onbetaalde facturen.

Dat lid verwijst noch naar artikel 119, § 1, dat verplicht om deze informatie in het contract op te nemen, noch naar artikel 119, § 2, dat bepaalt dat de operator een beperkte dienst moet verstrekken alvorens de dienst volledig te onderbreken.

Bovendien is er in de voorgestelde tekst sprake van “onbetaalde facturen” zonder vermelding van de mogelijke redenen voor niet-betaling van die facturen. Andere redenen dan een overmatige schuldenlast zouden een verklaring kunnen zijn maar het wetsvoorstel brengt deze niet ter sprake, noch om ze op te nemen in noch om ze uit te sluiten van de reikwijdte van de bepaling. Als redenen voor de niet-betaling zouden administratieve problemen of de betwisting van de gefactureerde bedragen kunnen worden ingeroepen of de niet-betaling zou het resultaat kunnen zijn van een bewust georganiseerde fraude. Het lid beoogt deze mogelijkheden niet.

De aanneming van dat laatste lid zou verwarring scheppen bij de toepassing van de wet.

2. Het tweede lid verplicht de operatoren om de dienst stop te zetten in geval van niet-betaling van twee, al dan niet opeenvolgende, facturen.

De bepaling bevat geen verwijzingen naar artikel 119 van de wet dat reeds beschikt dat de minister de lijst met maatregelen vastlegt die de operatoren kunnen nemen in geval van niet-betaling van een factuur en dat bepaalt dat deze maatregelen in het contract moeten worden opgenomen en moeten voorzien in een minimumdienst in geval van niet-betaling. Artikel 119 voorziet er bovendien in dat deze maatregelen niet van toepassing zijn in geval van fraude en dat een vertraging bij de betaling soms kan worden verklaard door een betwisting van facturen. De bepaling verwijst evenmin naar artikel 70 van de wet dat, samen met artikel 17 van de bijlage bij de wet, voorschrijft dat de universeledienstverlener een plan ter aanzuivering van de schuld moet voorstellen en dat indien de klant dit plan aanvaardt, hij de lijn niet mag verbreken en de volledige dienst moet blijven verstrekken.

Dit tweede lid aannemen, zou bijgevolg verwarring scheppen in verband met de toepasselijkheid van de andere wetsartikelen.

3. Het derde lid van de nieuwe paragraaf verplicht de operator om twee maanden te wachten na de niet-betaling van twee facturen om zich ervan te vergewissen dat de klant die niet heeft betaald, niet vraagt om zijn abbonement te behouden. Pas als de abonnee twee opeenvolgende

facturen niet betaald na te hebben gevraagd zijn abonnement niet stop te zetten, mag de operator de dienstverlening schorsen.

De operator moet dus het risico lopen niet betaald te worden gedurende vier termijnen alvorens hij het abonnement van een wanbetaler mag schorsen indien die hem zou hebben gevraagd zijn abonnement niet te schorsen.

Dit lid creëert dus onzekerheid bij de operatoren omdat het abonnees de mogelijkheid biedt om gedurende verscheidene maanden niet te betalen maar toch te blijven gebruikmaken van de dienst, en zelfs wanneer fraude werd bewezen zou de operator de dienst niet mogen onderbreken gedurende een bepaalde periode.

Een oneerlijk persoon zou zich kunnen abonneren bij een operator, één factuur betalen en vervolgens alle betaling staken; de operator zou twee termijnen moeten wachten en vervolgens nog moeten wachten om te weten of de abonnee hem vraagt het abonnement niet op te zeggen binnen de twee maanden na de vervaldatum van de tweede onbetaalde factuur; indien de abonnee het aangetekende verzoek verstuurt, moet de operator nog wachten om het abonnement stop te zetten totdat twee opeenvolgende facturen niet betaald zijn. Gedurende die periode zou de abonnee kunnen blijven gebruikmaken van de dienst en zich tot een andere operator kunnen wenden voordat zijn abonnement definitief wordt stopgezet. Zo zouden zes maanden kunnen verstrijken alvorens het abonnement daadwerkelijk wordt geschorst.

4. Bovendien hebben de operatoren automatische factureringssystemen ingevoerd die grondig zouden moeten worden herzien indien de procedure niet na één maar na twee onbetaalde facturen zou moeten starten en eigenlijk zelfs pas na twee opeenvolgende onbetaalde facturen.

5. De toepassing van het wetsvoorstel zou voor de operatoren een erg zware administratieve follow-up betekenen indien ze rekening moeten houden met alle termijnen en opschortingen van termijnen.

6. Door in de herinneringsbrief te vermelden dat de stopzetting pas zal plaatsvinden na een tweede onbetaalde factuur, zou de (kwaadwillige) abonnees ertoe kunnen aanzetten te wachten tot het einde van de tweede termijn alvorens te betalen, zonder wettelijke middelen voor de operatoren om voordien te reageren tegen een dergelijk frauduleus handelen. En indien ze kunnen vragen om het abonnement niet stop te zetten na die tweede termijn, bestaat het risico dat de schulden zich opstapelen in plaats van dat ze verdwijnen.

c) Op de geschillenbeslechtinginstanties

Het wetsvoorstel omvat geen enkele bepaling die de instanties die personen met een overmatige schuldenlast begeleiden, zou kunnen helpen om hun werk beter uit te voeren. In tegendeel, het zorgt voor bijkomende administratieve stappen (aangetekende brief). Het reikt geen middelen aan die de schuldbemiddelaars in staat zouden stellen meer flexibiliteit of begrip te krijgen van de operatoren voor de situatie van de personen in schulden, zoals de mogelijkheid om gratis het lopende abonnement om te zetten in een formule op basis van een prepaidkaart, wat gemakkelijk doenbaar zou moeten zijn voor de operatoren die actief zijn op de markt voor mobiele telefonie.

4.3.3 Optie 3: een aangepast wetsvoorstel aannemen

4.3.3.1 Beschrijving van de optie

Optie 3 bestaat erin geen nieuw artikel 110, § 5, aan te nemen maar het bestaande artikel 119 en incidenteel artikel 17 van de bijlage bij de wet van 13 juni 2005 te hervormen.

4.3.3.2. Uitgangspunten van de optie

De optie tracht de nadelen van de nuloptie weg te werken en rekening te houden met de gefundeerde kritieken op het wetsvoorstel.

De uitgangspunten en de doelstellingen van de optie, die tekstueel uitgewerkt wordt in Hoofdstuk 6, zijn de volgende:

1. Teneinde verwarring omtrent het juiste toepasselijk kader te vermijden, wordt artikel 119 hervormd in plaats van een nieuwe § 5 toe te voegen aan artikel 110.
2. De delegatie aan de minister om de lijst van maatregelen te definiëren die de operatoren kunnen nemen ingeval van een onbetaalde rekening wordt geschrapt, omdat een dergelijke lijst moeilijk in extenso op te stellen is voor alle types van operatoren¹¹. In de plaats daarvan concentreert het hervormde artikel 119 zich, conform artikel 10.2 en 29.1 van de Universeledienstrichtlijn¹², (enkel) op de maatregel die kan leiden tot de verbreking van de aansluiting. Zoals voorheen, blijft het uiteraard zo dat alle maatregelen die genomen kunnen worden ingeval van een onbetaalde rekening een contractuele grondslag dienen te hebben.
3. Om overmatige schuldenlast daadwerkelijk te vermijden, wordt voorgesteld om zo snel mogelijk in de tijdslijn die leidt naar de eventuele verbreking van de dienst, consumenten te wijzen op passende maatregelen die hen ter beschikking staan om een schuldenspiraal te vermijden, te weten:
 - a. Het overeenkomen van een afbetalingsplan met de operator, eventueel via schuldbemiddelingsinstanties, zoals gesuggereerd door het VCS en ook al vastgelegd in de Vlaamse regulering betreffende energie (het "Energiebesluit"¹³);
 - b. Omschakeling naar een eventueel systeem van vooruitbetaling (nader te definiëren in een ministerieel besluit op basis van artikel 117) of in ieder geval, zoals gesuggereerd tijdens de hoorzitting van 18 mei 2011 en de openbare raadpleging, naar een mobiele prepaidkaart; om de doelstelling van artikel 10.2 van de Universeledienstrichtlijn dat "*de abonnees de uitgaven kunnen controleren en beheersen*" op een nuttige wijze te bereiken wordt die omschakeling gratis gemaakt;
 - c. Het aanvragen van een sociaal tarief, overeenkomstig artikel 74 van de Wet, indien de consument daarvoor in aanmerking komt.

¹¹ Bij een wanbetaling kan een B2B-operator bijvoorbeeld ook andere maatregelen gestipuleerd hebben, zoals een borgstelling door de moedermaatschappij, de inpandgeving van schuldvorderingen, enzovoort.

¹² Meer uitgebreid besproken in bijlage 1, sectie 1.1.

¹³ Besluit van de Vlaamse Regering van 19 november 2010 houdende algemene bepalingen over het energiebeleid (aangehaald als : Energiebesluit), BS, 08-12-2010, in het bijzonder de artikelen 5.1.1 tot en met 5.1.5.

4. De verplichting om de dienstverlening te onderbreken bij 2 opeenvolgende te laat betaalde rekeningen wordt uit de tekst gehaald. In de plaats daarvan wordt een facultatief regime ingesteld (“de operator kan”), dat wel verplicht moet gevolgd worden wanneer de operator daadwerkelijk de intentie heeft om de dienst en (daarna) de aansluiting te verbreken. Een operator die eenvoudigweg een “herinnering” wil sturen aan een abonnee moet met andere woorden niet per se wijzen op de onder punt 3 opgesomde maatregelen, maar indien hij dat niet doet, kan hij niet onmiddellijk overgaan tot het instellen van de minimumdienst.
5. Er worden ook termijnen geplakt op de tijd die aan de abonnee gegeven wordt om zich in orde te stellen. Dit wordt gedaan waar dat nodig lijkt:
 - Voor consumenten wordt 2 x een termijn van 15 dagen ingesteld (de lengte van deze termijn is zo gekozen om samen te vallen met de termijn die is vastgesteld in artikel 6, § 3, van de wet van 20 december 2002 betreffende de minnelijke invordering van schulden¹⁴).
 - Voor andere abonnees (businessklanten) wordt 1 x een wettelijke termijn ingesteld (zonder evenwel afbreuk te doen aan het principe dat men vóór de volledige afsluiting – gedurende een in dit geval vrij te bepalen periode - een minimumdienst moet instellen), met name voorafgaand aan de volledige verbreking van de aansluiting.
6. Zoals in de huidige wet, is de minimumdienst gratis. Dit impliceert ook dat er tijdens die periode geen abonnementsgelden van de abonnee kunnen gevraagd worden. Economisch gezien is deze beslissing van de wetgever¹⁵ voor discussie vatbaar. Door aan de operatoren een gewaarborgde bereikbaarheid en mogelijkheid om zelf de nooddiensten op te bellen op te leggen, leveren deze laatste aan hun abonnees nog prestaties, waar geen rechtstreekse¹⁶ vergoeding tegenover staat. Aan de andere kant is het voor consumenten onbegrijpbaar dat zij de volledige abonnementsgelden moeten blijven betalen, wanneer zij in een situatie terecht komen waarin zij niet meer zelf kunnen bellen of gebruik maken van de andere diensten van de operator die niet in het kader van de minimumdienst gewaarborgd zijn. Mede omdat het moeilijk, zometer onmogelijk, is om voor alle (types van) operatoren een uniforme waardering te geven aan de prestaties van het bereikbaar blijven en de mogelijkheid de nooddiensten op te bellen, wordt ervoor gekozen om enerzijds, de mogelijkheid om de minimumdienst in te stellen uitdrukkelijk te beperken tot onbetwiste gevallen van wanbetaling (de minimumdienst kan geen drukkingsmiddel zijn om betaling van een eerste onbetaalde factuur (of deel ervan) te verkrijgen en, anderzijds, de periode van de minimumdienst zo kort mogelijk te houden (15 dagen met verplichting om in alle gevallen onmiddellijk na de instelling van de minimumdienst een laatste ingebrekestelling te richten tot de abonnee in kwestie).

¹⁴ Deze wet regelt onder meer de verplichtingen van incassobureaus en advocatenbureaus, die in opdracht van een schuldeiser een consumentenschuld invorderen buiten een vordering op grond van een uitvoerbare titel.

¹⁵ Overweging 16 van de oorspronkelijke Universeledienstrichtlijn 2002/22/EG van 7 maart 2002 biedt de lidstaten de mogelijkheid om te “*beslissen dat de toegang alleen gehandhaafd blijft indien de abonnee de huurkosten van de lijn blijft betalen*”.

¹⁶ Het is evenwel gangbaar om in de kleinhandelstarieven provisies door te rekenen om de kosten voor invordering en wanbetaling te dekken.

7. Het vrijwel alles overheersende principe blijft dat dit systeem ter voorkoming van onrechtmatige onderbreking en ongerechtvaardigde onmiddellijke uitsluiting van abonnees van elektronische-communicatiedienst niet geldt ingeval van (aantoonbare) fraude en ook niet bedoeld kan zijn voor recidivisten, die weigeren een beroep te doen op de beschermingsmaatregelen die hen in de loop naar een plaatsing in minimumdienst zijn aangereikt. Enkel het “nationale acquis”, te weten de grenzen aan de verwijlinteressen en de bedragen voor de ((re- of de)activering van) de minimumdienst¹⁷, blijft in deze gevallen van fraude en recidive van toepassing.
8. Artikel 17 van de bijlage, dat beleidsmatig lijkt te voldoen, wordt enkel licht aangepast om ook bij toepassing van de minimumdienst in het kader van de universeledienstverlening (voordien is artikel 119 ook op de verlener van de universele dienst van toepassing¹⁸) een gelijkstelling aan de termijn bepaald in artikel 6, § 3, van de wet van 20 december 2002 te bereiken en om schuldbemiddelingsinstanties in het kader van deze procedure een correcte plaats te geven.

4.3.3.3. Impact van de optie

a) Op de abonnees

Deze optie lijkt de bescherming van abonnees tegen onrechtmatige en te snelle onderbreking van hun dienst en tegen sociale uitsluiting concreet te maken, zonder kwaadwillige eindgebruikers meer middelen in handen te geven om frauduleus te handelen en zonder bij laattijdige betaling van 2 facturen tegen een 100% zekere onderbreking van de dienst aan te lopen.

b) Op de operatoren

Deze optie reikt de operatoren een duidelijk en eenduidig schema aan dat ze kunnen toepassen om een volledige onderbreking van de aansluiting door te voeren.

De optie ontziet ook zoveel mogelijk de operatoren die alleen maar zakelijke klanten bedienen door enkel in de laatste fase vòòr de verbreking van de aansluiting een specifiek onderbrekingsregime voor te schrijven.

Het is uiteraard zo dat operatoren door de details waarin de optie voorziet mogelijk een aantal wijzigingen dienen aan te brengen aan hun interne processen (die grotendeels gebaseerd waren op hun contractvrijheid), maar de wijziging van die processen is niet zo fundamenteel als in optie 2. Om de impact die dit heeft te verzachten, dient zoals in optie 2 een uitstel van de inwerkingtreding van de wijzigingsartikelen toegekend te worden (zie verder Hoofdstuk 5).

c) Op de geschillenbeslechtinginstanties

Met deze optie krijgen de geschillenbeslechtinginstanties bijkomende middelen in handen om in een zo vroeg mogelijk stadium (mogelijk vòòr de plaatsing in minimumdienst) structureel te werken met mensen die in een schuldenspiraal zijn terechtgekomen, onder meer door een onoordeelkundig gebruik van elektronische-communicatieproducten.

¹⁷ Zie de bepalingen ingevoegd door artikel 16 van de wet van 31 mei 2011 houdende diverse bepalingen, B.S., 21/06/2011.

¹⁸ Nadien ook, maar enkel in de mate dat artikel 17 van de bijlage geen andersluidende maatregel voorschrijft. Bijvoorbeeld: de nalatighedsinteressen zijn ook voor de verlener van de universele dienst beperkt tot de wettelijke interessen, enzovoort.

Hoofdstuk 5: Uitvoering van optie 3

Het komende wetsontwerp ter omzetting van de Richtlijnen 2009/136/EG en 2009/140/EG voorziet in een aantal overgangsmaatregelen betreffende sommige nieuwe consumentenbeschermingsbepalingen, omdat ze IT-ontwikkelingen vergen en/of er verduidelijkt moet worden in welke mate ze van toepassing zijn op lopende contracten.

Het BIPT stelt voor dat de wijzigingen aan de wet van 13 juni 2005 die tengevolge van optie 3 van dit advies (of een variante daarop) aangenomen worden, onder hetzelfde overgangsregime vallen als bepaald in het betrokken wetsontwerp.

Hoofdstuk 6: Conclusie en voorstellen van amendementen

Gelet op het voorgaande, stelt het BIPT stelt voor om van de discussie over het wetsvoorstel gebruik te maken om:

1. artikel 119 van de wet van 13 juni 2005 aan te passen (en niet artikel 110), bijvoorbeeld als volgt¹⁹:

“Art. 119. § 1. Onverminderd de toepassing van artikel 70, § 1, 2°, d), voldoen de maatregelen die de operatoren kunnen nemen in geval van een onbetaalde rekening aan de vereisten van de paragrafen 2 tot en met 7.

§2. De rentevoet die wordt aangerekend voor eventuele verwijntresten mag niet hoger liggen dan de wettelijke rentevoet.

§3. Iedere onderbreking van de dienstverlening die een operator toepast als gevolg van een wanbetaling blijft, voor zover dat technisch mogelijk is, beperkt tot de betrokken dienst.

§4 Wanneer de operator zich voorneemt om de dienstverlening aan een abonnee te onderbreken richt hij een schriftelijk bericht dat waarschuwt voor een aanstaande onderbreking van de dienst (hierna: “het waarschuwingsbericht” genoemd) tot de betrokkene, dat minstens de volgende elementen bevat:

1° de naam en het telefoonnummer van zijn bevoegde dienst;

2° het nog verschuldigde bedrag;

3° de termijn waarover de betrokkene beschikt om zijn situatie in orde te brengen; indien de abonnee een consument is, mag deze termijn niet korter zijn dan 15 dagen, te rekenen vanaf de datum van het waarschuwingsbericht;

4° indien de abonnee een consument is, de mogelijkheid om in geval van betalingsmoeilijkheden een regeling te treffen voor de betaling van de openstaande rekeningen. Die mogelijkheden zijn:

a) de uitwerking van een afbetalingsplan met de operator;

b) de uitwerking van een afbetalingsplan via het OCMW;

c) de uitwerking van een afbetalingsplan via een erkende instelling voor schuldbemiddeling.

5° de mogelijkheid die de betrokkene heeft om gratis over te stappen naar een systeem van vooruitbetaling, ingesteld overeenkomstig artikel 117, of, ingeval van mobiele openbare telefoondiensten, naar een tariefformule op basis van een voorafbetaalde kaart;

6° indien de abonnee een consument is, de mogelijkheid die de betrokkene heeft om gratis over te stappen naar een tariefformule, aangeboden overeenkomstig artikel 74, en een samenvatting van de voorwaarden die daarvoor vervuld moeten zijn;

¹⁹ De onderlijnde passages betreffen nieuwe inhoudelijke bepalingen toegevoegd aan de huidige wettekst.

7° een waarschuwing dat de dienst verleend aan de betrokkene zal worden beperkt tot een minimumdienst, indien de abonnee binnen de gestelde termijn geen gevolg geeft aan het waarschuwingsbericht, geen gebruik maakt van de mogelijkheid vastgelegd in § 3, 4°, of geen betwisting van het openstaande bedrag aan de operator kenbaar maakt.

§5. Indien de abonnee binnen de gestelde termijn geen gevolg geeft aan het waarschuwingsbericht van de operator en geen gebruik maakt of kan maken van de mogelijkheid vastgelegd in § 4, 4°, kan de operator zijn dienst beperken tot een dienst waarbij de eindgebruiker enkel over de mogelijkheid beschikt om te worden opgebeld, met uitsluiting van oproepen met betaling van de gesprekskosten door de opgeroepene, en zelf de nooddiensten op te bellen.

In voorkomend geval kan de in deze paragraaf bedoelde dienst niet ingesteld worden zolang de operator of de ombudsdienst voor de telecommunicatie, naargelang het geval, de door de eindgebruiker ingediende betwisting niet heeft behandeld.

§6. De verlening van de minimumdienst bedoeld in § 5 is gratis.

Op het ogenblik dat de operator de abonnee in minimumdienst plaatst, richt hij een ingebrekestelling aan de abonnee, die ten minste de volgende elementen bevat:

1° de naam en het telefoonnummer van zijn bevoegde dienst;

2° de beschrijving van de ingestelde minimumdienst;

3° het nog verschuldigde bedrag;

4° de termijn waarover de betrokkene beschikt om zijn situatie in orde te brengen; deze termijn mag niet korter zijn dan 15 dagen, te rekenen vanaf de datum van het schrijven;

5° een waarschuwing dat de aansluiting van de abonnee volledig zal worden verbroken, indien de abonnee binnen de gestelde termijn geen gevolg geeft aan de ingebrekestelling en geen geldige betwisting van het openstaande bedrag aan de operator kenbaar maakt.

§7. Indien de abonnee binnen de gestelde termijn geen gevolg geeft aan de ingebrekestelling, kan de operator de aansluiting verbreken.

§8. De §§ 3 tot en met 7 hoeven niet in acht genomen te worden:

1° in geval van fraude;

2° in geval van consequent te laat betaalde facturen, met name wanneer de abonnee binnen een periode van 12 maanden reeds van het regime van minimumdienst heeft genoten.

§9. De deactivering of de instelling van de minimumdienst wegens wanbetaling is gratis. Het bedrag dat eventueel verschuldigd is voor de reactivering van de dienst na een onderbreking wegens wanbetaling mag niet meer bedragen dan 30 euro inclusief btw.

§10. De volledige lijst van maatregelen die de operator kan nemen ingeval van een onbetaalde rekening wordt vermeld in het in *artikel 108* bedoelde contract."

2. in artikel 17, § 1, van de bijlage bij de wet van 13 juni 2005 de volgende wijzigingen aan te brengen:

1° in het eerste lid, eerste zin: het cijfer “14” vervangen door het cijfer “15”;

2° in het derde lid, tweede zin: de woorden “zijn OCMW of een erkende instelling voor schuldbemiddeling” invoegen tussen de woorden “de ombudsdienst voor de telecommunicatie” en de woorden “te wenden”.

3. de wijzigingen aan de voorgaande artikelen in werking te laten treden op het ogenblik dat andere artikelen, die de contractuele rechten en verplichtingen van de operatoren in het kader van het ontwerp van wet tot omzetting van de Richtijnen 2009/136/EG en 2009/140 EG wijzigen, in werking treden en dit met hetzelfde overgangsregime voor de toepassing van de nieuwe wettelijke bepalingen op de lopende overeenkomsten.

Axel Desmedt
Lid van de Raad

Charles Cuvelliez
Lid van de Raad

Catherine Rutten
Lid van de Raad

Luc Hindryckx
Voorzitter van de Raad

Bijlagen: 4 (Juridische detailnota en 3 bijdragen op de consultatie)

Kopie: De Minister bevoegd voor Consumentenzaken, de heer Paul Magnette

Bijlage 1: Detailnota juridisch kader

1 Europese Richtlijnen

1.1 Controle van de uitgaven

1. Het wetsvoorstel situeert zich in het domein van de controle van de **telecomuitgaven**.
2. Omtrent dat thema heeft de Universeledienstrichtlijn 2002/22/EG van 7 maart 2002, zoals gewijzigd door Richtlijn 2009/136/EG (hierna ook: “de Universeledienstrichtlijn” of afgekort: “de UDV-richtlijn”) **een lijst van maatregelen** voorgeschreven, die:

2.1. Verplicht moeten opgelegd worden aan de operator (of operatoren) aan wie de verlening van de volgende elementen van de universele dienst worden opgelegd:

- aanbidding van toegang op een vaste locatie en aanbidding van telefoondiensten (art. 4 UDV-richtlijn);
- telefooninlichtingendiensten en telefoongidsen (art. 5 UDV-richtlijn);
- openbare betaaltelefoons en andere openbare toegangspunten voor spraaktelefonie (art. 6 UDV-richtlijn);
- bijzondere maatregelen voor eindgebruikers met een handicap (art. 7 UDV-Richtlijn);
- aanbidding van “sociale tarieven” in het kader van bekommernis omtrent de betaalbaarheid van tarieven (art. 9.2 UDV-Richtlijn).

(Artikel 10.2 van de Universeledienstrichtlijn 2002/22/EG)

2.2. Facultatief (naar keuze van de lidstaten) geheel of gedeeltelijk uitgebreid kunnen worden tot alle ondernemingen die openbare telefoondiensten en/of toegang tot openbare communicatienetwerken aanbieden.

(Artikel 29 van de Universeledienstrichtlijn 2002/22/EG, zoals gewijzigd door Richtlijn 2009/136/EG)

3. De lijst die gaat over de controle van de uitgaven is de lijst van faciliteiten en diensten, vastgesteld in Bijlage I, Deel A, van de Universeledienstrichtlijn.
4. De Europese wetgever wenst met die extra faciliteiten te bereiken dat “*de abonnees de uitgaven kunnen controleren en beheersen en een ongegronde verbreking van de dienst kunnen vermijden.*” (art. 10.2, in fine UDV-Richtlijn).
5. De betrokken faciliteiten en diensten uit Bijlage I, Deel A, kunnen schematisch weergegeven worden als volgt:

Dienst of faciliteit ²⁰	Voornaamste kenmerken	
a) Gespecificeerde rekeningen²¹	Wat?	Het basisniveau van specificatie van rekeningen dat ondernemingen kosteloos aan de abonnees moeten verstrekken In voorkomend geval ook een hogere mate van detaillering tegen een redelijke vergoeding of gratis.
	Begunstigde	Abonnee ²²
	Verplicht voor	de aangewezen ondernemingen
	Nadere bepalingen	<ul style="list-style-type: none"> • Onverminderd de voorschriften van de relevante wetgeving inzake de bescherming van persoonsgegevens en de persoonlijke levenssfeer • Gesprekken die voor de oproepende abonnee kosteloos zijn, met inbegrip van gesprekken met hulplijnen, worden niet op de gespecificeerde factuur van de oproepende abonnee vermeld.
b) Kosteloze selectieve nummerblokkering (bv. premium sms-berichten)	Wat?	Bepaalde categorieën uitgaande gesprekken of premium sms-of mms-berichten of andere soorten van soortgelijke toepassingen van of naar bepaalde categorieën nummers blokkeren
	Begunstigde	Abonnee
	Verplicht voor	de aangewezen aanbieder van telefoondiensten
	Nadere bepalingen	op verzoek + kosteloos
c) Vooruitbetalingssystemen	Wat?	Middelen voorzien waarbij vooruitbetaald kan worden voor de toegang tot het openbare communicatienetwerk en het gebruik van openbare telefoondiensten
	Begunstigde	De consumenten ²³

²⁰ De letters a), b), c), enz... verwijzen naar de aanduiding in de huidige Bijlage I, Deel A) bij de Universeledienstrichtlijn.

²¹ Hoewel het conceptueel niet lijkt te gaan om een maatregel die een schuld of schuldenpiraal kan vermijden, is de Europese wetgever van oordeel dat een gespecificeerde rekening als effect heeft dat abonnees "ii) adequaat toezicht kunnen houden op hun gebruik en uitgaven en zodoende in redelijke mate hun rekeningen kunnen beheersen" (letter a), eerste lid, in fine van Bijlage I, deel A, bij de Universeledienstrichtlijn).

²² Te weten: "een natuurlijke of rechtspersoon die partij is bij een overeenkomst met de aanbieder van openbare elektronische-communicatiediensten voor de levering van die diensten" (art. 2, k, van Richtlijn 2002/21/EG, zoals gewijzigd ("Kaderrichtlijn").

²³ 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, i), van de "Kaderrichtlijn").

	Verplicht voor	de aangewezen ondernemingen
	Nadere bepalingen	De lidstaten moeten ervoor zorgen dat de nationale regelgevende instanties dit kunnen verlangen
d) Termijnbetaling van aansluitingskosten	Wat?	De mogelijkheid om de aansluiting op het openbare communicatienetwerk in termijnen te betalen.
	Begunstigde	De consumenten
	Verplicht voor	de aangewezen ondernemingen
	Nadere bepalingen	De lidstaten moeten ervoor zorgen dat de nationale regelgevende instanties dit kunnen verlangen
e) Wanbetaling	Wat?	Wanneer telefoonrekeningen van ondernemingen niet worden betaald, is het toegestaan dat er specifieke maatregelen worden getroffen, die leiden tot onderbreking van de dienstverlening of de verbreking van de aansluiting.
	Begunstigde	De abonnee
	Verplicht voor	de ondernemingen die de dienst verlenen of de aansluiting leveren
	Nadere bepalingen	<p>De toegestane maatregelen moeten</p> <ul style="list-style-type: none"> • in verhouding staan tot de ernst van de wanbetaling, • niet-discriminerend zijn, • worden bekendgemaakt <p>De abonnee moet voor de onderbreking van de dienst of de verbreking van de aansluiting naar behoren gewaarschuwd worden.</p> <p><u>Ingeval van onderbreking van de dienst:</u></p> <p>De onderbreking moet beperkt blijven tot de betrokken dienst²⁴, behalve in geval van fraude, aanhoudend te laat of niet betaalde rekeningen</p> <p><u>Ingeval van verbreking van de aansluiting:</u></p> <p>De lidstaten kunnen alvorens tot volledige verbreking van de aansluiting wordt overgegaan, een periode van beperkte dienstverlening toestaan waarin alleen</p>

²⁴ Voor zover technisch mogelijk.

		<p>gesprekken mogelijk zijn die geen kosten voor de abonnee met zich brengen (bv „112”-oproepen).</p> <p>De verbreking van de aansluiting mag slechts plaatsvinden nadat de abonnee naar behoren is gewaarschuwd.</p>
f) Tariefadvies	Wat?	Informereren over alternatieve, goedkopere tarieven bij dezelfde operator, als deze beschikbaar zijn.
	Begunstigde	Abonnees
	Verplicht voor	de operatoren
	Nadere bepalingen	Op verzoek
g) Kostenbeheersing	Wat?	<p>Andere instrumenten om de kosten van de openbare telefoondiensten te beheersen.</p> <p>Bv. kostenloze waarschuwingen voor consumenten in geval van abnormale of excessieve consumptiepatronen.</p>
	Begunstigde	Abonnees
	Verplicht voor	de operatoren van openbare telefoondiensten
	Nadere bepalingen	De instrumenten moeten als adequaat zijn aangemerkt door de nationale regelgevende instanties

(Tabel 1 – bron: BIPT)

1.2 Transparantie en bekendmaking van informatie

6. Naast het thema van de controle van de uitgaven voor de toegang tot openbare elektronische-communicatienetwerken en het afnemen van openbare telefoondiensten staat artikel 21.3, a), van de UDV-richtlijn in het kader van de **transparantie en de bekendmaking van informatie** toe dat “*de nationale regelgevende instanties de aanbieders van openbare elektronische-communicatienetwerken en/of openbare elektronische-communicatiediensten kunnen verplichten om abonnees te informeren over de geldende tarieven voor elk nummer en elke dienst waarvoor bijzondere tariefvoorwaarden gelden*” en dit zo nodig onmiddellijk vóór de doorschakeling van het gesprek.

1.3 De bepalingen van de Universeledienstrichtlijn en de Kaderrichtlijn die de consumentenbescherming betreffen, beogen een harmonisatie, die minimaal is – een bijkomende bescherming van de consument in de telecomsector is mogelijk onder bepaalde voorwaarden

7. Wanneer de wetgever zich voorneemt om voor de sector van de elektronische communicatie specifieke voorschriften inzake consumentenbescherming aan te nemen, dient hij er rekening mee te houden dat dergelijke voorschriften omkaderd zijn door harmonisatierichtlijnen die gebaseerd zijn op artikel 114 van het Verdrag betreffende de werking van de Europese Unie (hierna ook: "VWEU" genoemd), die de instellingen van de Europese Unie de bevoegdheid geven om wetgeving te harmoniseren om een interne markt tot stand te brengen en de werking ervan te bewerkstelligen (art. 26 VWEU).
8. In domeinen geharmoniseerd op basis van artikel 114 VWEU zijn de lidstaten in principe niet rechtstreeks krachtens het verdrag gemachtigd om zelf, ten behoeve van de bescherming van de consument, striktere maatregelen dan deze vastgelegd op Europees niveau aan te nemen; daar mag enkel van worden afgeweken op voorwaarde dat de op Europees niveau aangenomen maatregel uitdrukkelijk voorschrijft dat hij de minimale verplichtingen vastlegt ofwel op voorwaarde dat de Europese maatregel een grote interpretatievrijheid laat aan de lidstaten.
9. De volgende elementen laten in casu toe te stellen dat de wetgever specifieke voor de sector van de elektronische communicatie voorschriften inzake consumentenbescherming mag aannemen die verder gaan dan deze die vastgelegd zijn in de Universeledienstrichtlijn en de Kaderrichtlijn:

9.1. Artikel 1.4 van de Universeledienstrichtlijn stelt dat de bepalingen van die richtlijn betreffende de rechten van eindgebruikers gelden *"onverminderd de communautaire voorschriften inzake consumentenbescherming, met name de Richtlijnen 93/13/EEG en 97/7/EG, en de nationale voorschriften die met het Gemeenschapsrecht in overeenstemming zijn"*.

Welnu, op grond van een identieke bepaling in de oorspronkelijke Universeledienstrichtlijn 2002/22/EG van 7 maart 2002 oordeelde het Hof van Justitie in 2 arresten dat *"de kaderrichtlijn en de universeledienstrichtlijn niet voorzien in volledige harmonisatie van de aspecten van de consumentenbescherming"* (arrest van 11 maart 2010, Telekomunikacja Polska, C 522/08, punt 29; arrest van 5 mei 2011, Deutsche Telecom AG, C-543/09, punt 41).

9.2. De Engelse en Nederlandstalige versie van Bijlage 1, deel A, punt 8 bij de Machtigingsrichtlijn bepalen dat aan de algemene machtiging (in casu de Belgische federale wetgeving) *"voor de sector elektronische communicatie specifieke voorschriften inzake consumentenbescherming, met inbegrip van voorwaarden overeenkomstig Richtlijn 2002/22/EG (universeledienstrichtlijn)"* kunnen worden verbonden.

Dat dergelijke voorschriften aan een algemene machtiging kunnen verbonden worden *"met inbegrip van voorwaarden overeenkomstig Richtlijn 2002/22/EG (universeledienstrichtlijn)"* (het BIPT onderlijnt, met name ook om het verschil met de Franstalige versie van die Richtlijn te benadrukken²⁵) betekent inderdaad dat er andere

²⁵ De Franstalige versie van de geciteerde passage stelt inderdaad dat, conform Richtlijn 2002/22/EG (de Universeledienstrichtlijn) enkel *voor de sector elektronische communicatie specifieke voorschriften inzake consumentenbescherming met inbegrip van voorwaarden overeenkomstig Richtlijn 2002/22/EG (Universeledienstrichtlijn)* aan de algemene machtiging kunnen verbonden worden. Het gebruik van "conform" in plaats van "met inbegrip van" leidde er –ten onrechte– toe dat de Raad van State in zijn advies nr. 47.626/4, voorafgaand aan de wet van 31 mei 2011 houdende diverse bepalingen stelde dat er geen verregaandere maatregelen inzake consumentbescherming in de sector elektronische communicatie mochten genomen worden dan deze die conform de vereisten van de Universeledienstrichtlijn waren.

voorschriften gekoppeld kunnen worden aan een algemene machtiging in de sector elektronische communicatie dan diegenen die uitdrukkelijk vastgelegd zijn in de Universeledienstrichtlijn.

10. Dit gezegd zijnde, blijft het zo dat specifieke voorschriften inzake consumentenbescherming moeten kunnen voldoen aan de beleidsdoelstellingen opgesomd in artikel 8 van de Kaderrichtlijn, in het bijzonder deze betreffende de openstelling voor de concurrentie en de bescherming van de consument en zeer specifiek aan de bepaling van artikel 8.4, b), dat wil dat de nationale regelgevende instanties de belangen van de burgers bevorderen door “*de consument een hoog niveau van bescherming bij zijn transacties met leveranciers te waarborgen*”.
11. De genomen maatregelen moeten bovendien in een evenredig verband staan met die doelstellingen (art. 8.1 Kaderrichtlijn) en uitgewerkt worden volgens de principes van objectiviteit, transparantie en non-discriminatie (art. 8.5 Kaderrichtlijn).
12. Tot slot, dient bij het nemen van maatregelen inzake consumentbescherming rekening gehouden te worden met het algemeen kader van het recht van de Europese Unie, waaronder niet alleen de fundamentele vrijheden ingeschreven in het VWEU (bv. het principe van het vrij verkeer van diensten, de vrijheid van vestiging, enzovoort) maar ook, zoals aangestipt in het arrest van het Hof van Justitie van 11 maart 2010 (Telekomunikacja Polska, hierboven aangehaald), het gegeven dat de Richtlijn Oneerlijke Handelspraktijken 2005/29/EG wel een maximale harmonisatie instelt ten aanzien van de handelspraktijken van ondernemingen²⁶.

²⁶ Bepalingen in verband met het verbintenissenrecht vallen echter niet onder het toepassingsgebied van de Richtlijn Oneerlijke Handelspraktijken (art. 3.2 Richtlijn 2005/29/EG) en bij strijdigheid tussen bepalingen van de algemene Richtlijn Oneerlijke Handelspraktijken en andere communautaire voorschriften betreffende specifieke aspecten van oneerlijke handelspraktijken, hebben de laatstgenoemde voorschriften (dus de specifieke regelingen) voorrang (art. 3.4 Richtlijn 2005/29/EG).

2. Nationaal kader

2.1. Algemeen overzicht

13. Een (kleinere) lijst van maatregelen was al bijgevoegd als Bijlage I, Deel A bij de oorspronkelijke Universeledienstrichtlijn van 7 maart 2002.
14. Dit verklaart waarom een deel van de maatregelen in Tabel 1 al omgezet zijn in de huidige wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie (hierna ook: "WEC" genoemd) en een deel ervan op omzetting wachten in het kader van het ontwerp van wet houdende diverse bepalingen inzake elektronische communicatie, ter omzetting van onder meer Richtlijn 2009/136/EG, dat binnenkort zal ingediend worden bij de Kamer van Volksvertegenwoordigers.
15. Kort samengevat²⁷ kunnen de volgende nationale bepalingen in relatie gebracht worden tot de maatregelen voorgeschreven door Bijlage I, deel A van de UDV-Richtlijn (versie 2009)²⁸:

Maatregel in Bijlage I, deel A UDV-Richtlijn	Omzetting in wet + uitvoeringsbesluiten ²⁹	Van toepassing op
a) Gespecificeerde rekeningen	Artikel 110, § 1 t.e.m. 3 WEC + ministerieel besluit van 12 november 2009	Alle B2C-operatoren + Alle B2B-operatoren, voor zover de abonnee niet beschikt over meer dan 5 nummers
b) Kosteloze selectieve nummerblokkering	Artikel 120 WEC + ministerieel besluit 12	Alle operatoren van een elektronische-

²⁷ De volgende secties gaan meer in detail in op de aspecten wanbetaling en vooruitbetaling.

²⁸ Daarnaast komt artikel 50, § 2, van het koninklijk besluit van 27 april 2007 betreffende het beheer van de nationale nummeringsruimte en de toekenning en intrekking van gebruiksrechten voor nummers, ter uitvoering van artikel 11, § 1, WEC, tegemoet aan de doelstellingen van artikel 21.3.a) van de UDV-richtlijn. Het betrokken artikel schrijft een kosteloze voorafgaande tariefwaarschuwingsboodschap voor, wanneer het tarief voor een telefonische oproep naar een betaalnummer in de 090X-reeks meer bedraagt dan 1 euro per minuut of 1 euro per oproep. De boodschap moet gegeven worden door de aanbieder van de betalende (inhouds)dienst.

²⁹ De controle op de naleving van de in deze tabel aangehaalde wets- en uitvoeringsbepalingen komt toe aan het BIPT, met uitzondering van:

- artikel 10 van de wet van 15 mei 2007 betreffende de bescherming van de consumenten inzake de omroeptransmissie- en omroepdistributiediensten: de controle op de naleving van dit artikel en deze wet komt toe aan de Federale Overheidsdienst Economie, K.M.O., Middenstand en Energie en de Parketten;
- de artikelen 66, 83, 85 en 94 van het koninklijk besluit van 9 februari 2011 tot vaststelling van de Ethische Code voor de telecommunicatie: de controle op de naleving van de betrokken artikelen komt toe aan de Ethische Commissie voor de telecommunicatie, bedoeld in artikel 134 WEC;
- artikel 18 van het koninklijk van 21 juni 2011 **tot vaststelling van de voorwaarden waaraan spelen aangeboden in het kader van televisieprogramma's via nummerreeksen van het Belgische nummerplan en die een totaalprogramma inhouden, moeten voldoen**: de controle op de naleving van dit artikel 18 en dit koninklijk besluit komt toe aan de Kansspelcommissie.
-

<i>(bv. premium sms-berichten)</i>	december 2005, zoals gewijzigd	communicatiedienst
c) Vooruitbetalingssystemen	1. Artikel 117 WEC	1. Niet van toepassing gezien geen aanduiding zoals bedoeld in artikel 117 en geen uitvoerings-MB
	2. Artikel 74 WEC + artikel 38, tweede lid van de bijlage bij de wet	2. De verleners van het sociale element van de universele dienst
d) Termijnbetaling van aansluitingskosten	1. Artikel 118 WEC	1. Niet van toepassing gezien geen aanduiding zoals bedoeld in artikel 118.
	2. (deels) artikel 17 bijlage WEC ³⁰	2. Verlener van het vaste geografische element van de universele dienst
e) Wanbetaling	1. Artikel 70, §1, 2°, d) WEC + artikel 17 bijlage WEC	1. De verlener van het vaste geografische element van de universele dienst
	2. Artikel 119 WEC (uitvoeringsbesluit voorzien in artikel 119, § 2, niet aangenomen)	2. Alle operatoren die vallen onder het toepassingsgebied van de wet van 13 juni 2005 (zonder afbreuk te doen aan de specifieke verplichtingen van de operator sub 1)
	3. Artikel 10 van de wet van 15 mei 2007 betreffende de bescherming van de consumenten inzake de omroeptransmissie- en omroepdistributiediensten	3. Alle operatoren die vallen onder het toepassingsgebied van de wet van 15 mei 2007
f) Tariefadvies	Komend wetsontwerp ³¹	
g) Kostenbeheersing	1. Komend wetsontwerp	
	2. Artikelen 66, 83, 85 en 94 van het koninklijk besluit van 9 februari 2011 tot vaststelling van de Ethische Code voor de telecommunicatie, ter uitvoering van artikel 134 WEC ³²	2. De aanbieders van betalende SMS-diensten die te maken hebben met wedstrijden, kwissen, spelletjes, erotiek, logo's, beltonen en chat

³⁰ Deels, omdat dit artikel hoofdzakelijk de procedure in verband met de wanbetaling van toepassing op de universeldienstverlener – vaste geografische component uitwerkt, maar er in de procedure vastgelegd in artikel 17 bijlage WEC ook een aanzuiveringsplan dient voorgesteld te worden.

³¹ Het tariefadvies uit de tariefsimulator van het BIPT valt niet onder punt f) van Bijlage I, deel A van de UDV-richtlijn, maar wel onder artikel 21.2 van de UDV-richtlijn (omgezet in artikel 111 WEC).

³² De betrokken artikelen treden in werking op 1 december 2011 en verplichten de beoogde partijen om een kosteloze waarschuwing te verzenden naar hun klanten, telkens wanneer er in een gegeven maand een bedrag van meer dan 10 euro (of een veelvoud daarvan) gespandeerd werd.

	<p>3. Artikel 18 van het koninklijk besluit van 21 juni 2011 tot vaststelling van de voorwaarden waaraan spelen aangeboden in het kader van televisieprogramma's via nummerreeksen van het Belgische nummerplan en die een totaalprogramma inhouden, moeten voldoen³³, ter uitvoering van artikel 43/15 van de wet van 7 mei 1999 op de kansspelen, de weddenschappen, de kansspelinrichtingen en de bescherming van de spelers</p>	<p>3. De vergunninghouder van een "belspel" (mediaspel in het kader van een televisieprogramma dat een totaalprogramma inhoudt)</p>
--	--	---

(Tabel 2 - bron: BIPT)

2.2 Detailoverzicht wanbetaling

16. Meer in detail maar nog steeds schematisch kunnen de fases die kunnen leiden tot een schorsing of verbreking van de aansluiting tengevolge van een wanbetaling in de huidige wet van 13 juni 2005 als volgt voorgesteld worden:

Abonnee die valt onder het stelsel van de universele dienst³⁴ Art. 17 Bijlage WEC	Overige abonnees Art. 119 WEC
<p>1. Herinnering</p> <ul style="list-style-type: none"> • verstuurd per gewone post • termijn van 14 dagen om alsnog te betalen 	<p>1. Waarschuwing</p> <p>(geen nadere bepalingen of termijnen)</p>
<p>2. Gratis levering van een minimumdienst</p> <p>Te weten: mogelijkheid voor de abonnee</p> <ul style="list-style-type: none"> • te worden opgebeld³⁵ 	<p>2. Gratis levering van een beperkte dienst</p> <p>Te weten: mogelijkheid voor de abonnee</p> <ul style="list-style-type: none"> • te worden opgebeld³⁶

³³ Het betrokken artikel stelt de vergunninghouder van een "belspel" verantwoordelijk voor het gratis informeren van de *bellers* wanneer deze meer dan 50 euro per etmaal hebben gespendeerd op de prefix "spelinhoud". De beller wordt bij elke overschrijding van de 50 euro per etmaal op het prefix "spelinhoud" zo snel mogelijk, en ten laatste de eerste werkdag volgend op de overschrijding verwittigd. Met de "prefix spelinhoud" wordt een subreeks van de 0905-nummerreeks bedoeld, alsook een subreeks van de reeks van 4-cijferige korte sms-nummers beginnend met het cijfer 6 (de reeks 61XX) – zie besluit van het BIPT van 19 maart 2008.

³⁴ Gelet op artikel 70, § 1 en 2 WEC en artikel 17, § 1, van de bijlage bij de WEC gaat het om een natuurlijke persoon die enkel voor privédoeleinden een aansluiting op een openbaar telefoonnetwerk op een vaste locatie bij Belgacom verzocht heeft.

³⁵ Evenwel "met uitsluiting van oproepen met betaling van de gesprekskosten door de opgeroepene" (art. 70, § 1, 2°, d), WEC).

<ul style="list-style-type: none"> • nooddiensten te bellen <p>2.1. <u>Nadere bepalingen</u></p> <p>a. De minimumdienst is beperkt tot de betrokken dienst</p> <ul style="list-style-type: none"> • voor zover technisch mogelijk • behalve ingeval het een nieuwe abonnee betreft of ingeval van consequent te laat betaalde facturen (met name ingeval van fraude of aanhoudend niet-betaalde rekeningen waarover geen betwisting bestaat) <p>b. De universele dienstverlener moet een redelijk aanzuiveringsplan voorstellen</p> <p>2.2. <u>Termijn:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Gedurende 90 kalenderdagen • Of gedurende de periode van het aanzuiveringsplan • Of gedurende de periode van de procedure voor collectieve schuldenregeling 	<ul style="list-style-type: none"> • nooddiensten te bellen <p>2.1. <u>Nadere bepalingen</u></p> <p>De minimumdienst is beperkt tot de betrokken dienst</p> <ul style="list-style-type: none"> • voor zover technisch mogelijk • behalve ingeval van fraude of aanhoudend niet-betaalde rekeningen waarover geen betwisting bestaat <p>(Geen termijnen)</p>
<p>3. Schorsing van de aansluiting</p> <p>Bij het weigeren of niet naleven van het aanzuiveringsplan</p> <p><u>Nadere bepalingen</u></p> <p>Bij niet akkoord aanzuiveringsplan, moet de abonnee ingelicht worden over de mogelijkheid zich te wenden tot de ombudsdienst voor de telecommunicatie</p> <p>De voorwaarden voor de schorsing van de aansluiting zijn te detailleren in de algemene voorwaarden van de verlener van de universele dienst, die voor advies voorgelegd worden aan de ombudsdienst voor de telecommunicatie en het Raadgevend Comité voor de telecommunicatie.</p>	<p>3. Verbreking van de aansluiting</p> <p>Bij het uitblijven van betaling in de periode van de minimumdienst</p> <p>(Geen nadere bepalingen³⁷)</p>

³⁶ Evenwel “met uitsluiting van oproepen met betaling van de gesprekskosten door de opgeroepene” (art. 119, § 2, derde lid, WEC).

³⁷ De algemene voorwaarden worden ingevolge het huidige artikel 108, § 3, WEC wel voorgelegd aan de Ombudsdienst en het Raadgevend Comité voor de Telecommunicatie.

(Tabel 3 – bron: BIPT)

2.3 Detailoverzicht vooruitbetaling

17. Artikel 74 van de elektronische-communicatiewet van 13 juni 2005 en artikel 38 van de bijlage bij die wet organiseren ook een stelsel voor sociale telefoontarieven.
18. Drie categorieën van personen kunnen in hoofdzaak gebruikmaken van dit stelsel, namelijk:
 - personen ouder dan 65 jaar van wie het gezinsinkomen lager ligt dan een bepaald plafond (het inkomensplafond dat is vastgelegd om het statuut van begunstigde van de verhoogde financiële tussenkomst in de gezondheidszorg te genieten),
 - personen met een handicap van meer dan 66% die zich in dezelfde inkomenssituatie bevinden en
 - personen voor wie werd besloten een leefloon toe te kennen, met andere woorden, de "leefloners".
19. Voor die laatste categorie van personen bepaalt artikel 38, tweede lid, van de bijlage dat het sociale telefoontarief bestaat in de beschikbaarstelling van een voorafbetaalde kaart met een waarde van 6,2 EUR per tijdvak van twee maanden, volgens de nadere regels bepaald door het Instituut.
20. Naargelang van de operatoren, en ten behoeve van een bredere diversificatie bij de aanbidding van telefoontarieven, werden twee nadere bepalingen voor de toekenning van die tarieven aan de "leefloners" aanvaard door het Instituut:
 - Belgacom stuurt om de zes maanden aan de **leefloners** die klant zijn bij Belgacom, een prepaidkaart waarmee ze van op eender welk vast communicatietoestel op het netwerk van Belgacom oproepen kunnen maken;
 - de mobiele operatoren voegen elke maand een belkrediet toe aan een prepaidkaart die de leefloner gebruikt.
21. Er dient te worden opgemerkt dat Telenet het bedrag van de korting in rekening brengt op de factuur van personen met een leefloon. Die oplossing werd voorlopig aanvaard door het BIPT gezien de ontwikkelingskosten die Telenet draagt om een systeem voor prepaidkaarten in gebruik te nemen en gezien het geringe aantal personen met een leefloon die klant zijn bij Telenet.