

**BELGISCH INSTITUUT VOOR POSTDIENSTEN  
EN TELECOMMUNICATIE**

**B I P T**

---

**RAADPLEGING VAN HET BIPT  
BETREFFENDE  
HET VERZENDEN VAN KOSTELOZE WAARSCHUWINGEN AAN DE  
CONSUMENTEN**

Werkwijze om reacties op dit document door te sturen

Antwoordtermijn: tot 18 oktober 2012

Aanspreekpunt: Yannick Dewilde, adviseur (02/226.89.94)

Antwoordadres per e-mail: [yannick.dewilde@bipt.be](mailto:yannick.dewilde@bipt.be)

Antwoorden dienen elektronisch te worden verzonden.

Op het document moet duidelijk worden aangegeven wat vertrouwelijk is.

## 1. INLEIDING

Artikel 112 van de wet betreffende de elektronische communicatie bepaalt: *“De Koning bepaalt, na advies van het Instituut, de faciliteiten die de operatoren aanbieden om de kosten van de openbare elektronischecommunicatiediensten te beheersen, waaronder kosteloze waarschuwingen aan de consumenten in geval van abnormale of excessieve consumptiepatronen”*. Dit artikel bepaalt verder: *“De operatoren geven hun klanten kosteloos de mogelijkheid om een financiële bovengrens of een bovengrens uitgedrukt in volume vast te stellen, te kiezen uit een lijst vastgesteld door het Instituut”* en ook nog: *“Standaard wordt door het Instituut een bovengrens bepaald”*.

De rol van het BIPT is in eerste instantie beperkt tot het vaststellen van de lijst van de bovengrenzen en tot de bepaling van een standaardbovengrens. Het vaststellen van de lijst en de bepaling van een standaardbovengrens zijn echter nauw verbonden met het bepalen door de Koning van de faciliteiten die de operatoren aanbieden om de kosten van de elektronische-communicatiediensten te beheersen. Via deze raadpleging wil het BIPT het standpunt van de betrokken partijen over deze hele problematiek vernemen.

Deze raadpleging omvat twee delen:

1. Bijlage 1: een ontwerpbesluit betreffende de lijst van bovengrenzen die de operatoren aan hun klanten moeten voorstellen;
2. Bijlage 2: een raadplegingsdocument betreffende de nadere regels voor het verzenden van kosteloze waarschuwingen aan de consumenten, dat als basis kan dienen bij het opstellen van het koninklijk besluit tot vaststelling van de waarschuwingsfaciliteiten.

## 2. NOODZAAK TOT DE MAATREGELEN TER UITVOERING VAN ART. 112

Volgens artikel 149 van de wet van 10 juli 2012 treedt artikel 112 in werking op 1 oktober 2012. Het spreekt echter vanzelf dat de toepassing van dat artikel eerst de aanneming vergt van een besluit van het BIPT waarin de lijst van de bovengrenzen wordt vastgesteld, alsook van het koninklijk besluit tot vaststelling van de waarschuwingsfaciliteiten.

## 3. REAGEREN OP DE RAADPLEGING

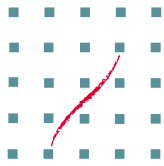
De betrokken partijen wordt verzocht opmerkingen over te zenden over de documenten in de bijlagen.

Axel Desmedt  
Lid van de Raad

Charles Cuveliez  
Lid van de Raad

Catherine Rutten  
Lid van de Raad

Luc Hindryckx  
Voorzitter van de Raad



**B I P T**

---

**BELGISCH INSTITUUT VOOR POSTDIENSTEN  
EN TELECOMMUNICATIE**

**BIJLAGE 1:  
BESLUIT VAN DE RAAD VAN HET BIPT  
VAN DAG MAAND JAAR  
BETREFFENDE  
DE LIJST VAN BOVENGRENZEN DIE DE OPERATOREN AAN HUN KLANTEN  
MOETEN AANBIEDEN ZOALS BEPAALD IN ARTIKEL 112 VAN DE WET  
BETREFFENDE DE ELEKTRONISCHE COMMUNICATIE**

## INHOUDSOPGAVE

Lijst van bovengrenzen die de operatoren aan hun klanten moeten aanbieden.....	3
1. Inleiding.....	3
1.1. CONTEXT .....	3
1.2. DOELSTELLINGEN .....	3
1.3. BESTAANDE FACILITEITEN .....	4
2. Betrokken diensten.....	4
3. Soorten plafonds .....	5
4. Lijst van bovengrenzen .....	5
5. Standaardbovengrens.....	7
6. Alternative beschermingssystemen.....	7
7. Inwerkingtreding.....	7

# LIJST VAN BOVENGRENZEN DIE DE OPERATOREN AAN HUN KLANTEN MOETEN AANBIEDEN

## 1. INLEIDING

### 1.1. Context

1. Artikel 112 van de wet betreffende de elektronische communicatie (hierna "WEC") bepaalt: *"De operatoren geven hun klanten kosteloos de mogelijkheid om een financiële bovengrens of een bovengrens uitgedrukt in volume vast te stellen, te kiezen uit een lijst vastgesteld door het Instituut" en ook nog: "Standaard wordt door het Instituut een bovengrens bepaald"*.
2. Hetzelfde artikel schrijft ook voor: *"De Koning bepaalt, na advies van het Instituut, de faciliteiten die de operatoren aanbieden om de kosten van de openbare elektronische communicatiediensten te beheersen, waaronder kosteloze waarschuwingen aan de consumenten in geval van abnormale of excessieve consumptiepatronen"*.

### 1.2. Doelstellingen

3. Artikel 112 van de WEC wil de klanten van de operatoren de mogelijkheid bieden om hun kosten te beheersen door een financiële bovengrens (financieel plafond) of een bovengrens uitgedrukt in volume (volumeplafond) vast te stellen. Zij schrijft voor dat het BIPT een lijst van bovengrenzen vaststelt waaruit de klanten van de operatoren zullen kunnen kiezen. Er moet ook een bovengrens worden vastgesteld die standaard van toepassing zal zijn in de gevallen waarin de klanten geen keuze zullen hebben gemaakt.
4. Artikel 112 van de WEC heeft dus tot doel de klanten de mogelijkheid te bieden om hun kosten te beheersen door een waarschuwingsbericht te versturen, zonder daarom het verbruik van de klant te blokkeren.
5. Ruimer bekeken streeft het BIPT bij het opstellen van dit besluit naar voorlichting van de consument en ook naar administratieve vereenvoudiging, waarbij een afweging nodig is van de voor- en nadelen voor alle betrokken partijen. Het komt erop aan een waarschuwingssysteem in te stellen dat efficiënt en makkelijk te begrijpen is voor de klant, en dat ook snel kan worden toegepast door de operatoren.

### 1.3. Bestaande faciliteiten

6. De Europese verordening betreffende roaming op openbare mobiele communicatienetwerken binnen de Unie<sup>1</sup> bepaalt dat de operatoren hun klanten die gebruikmaken van dataroamingdiensten in de Europese Unie een of meer financiële of volumeplafonds ter beschikking stellen.
7. Een van deze plafonds moet in de nabijheid van 50 EUR exclusief btw liggen zonder dit te overschrijden. Er wordt aan de klant een waarschuwingsbericht verstuurd wanneer het bedrag dat wordt betaald voor de dataroamingdiensten in de Europese Unie (hierna "dataroaming") 80% van het voorgestelde plafond bereikt. Dat bericht vermeldt de procedure die de klant moet volgen als hij de dienst wil blijven gebruiken nadat het plafond is bereikt. Als er van de klant geen reactie komt, moet de operator de dienstverlening aan die persoon stopzetten.

---

<sup>1</sup> Verordening (EU) Nr. 531/2012 van het Europees Parlement en de Raad van 13 juni 2012 betreffende roaming op openbare mobiele communicatienetwerken binnen de Unie.

8. De WEC voorziet in de mogelijkheid om bepaalde categorieën van uitgaande oproepen of sms- of mms-berichten waarvoor moet worden betaald of andere gelijksoortige applicaties van of naar bepaalde categorieën van nummers te blokkeren.
9. Meer bepaald schrijft artikel 120 van de WEC het volgende voor: *“Op verzoek van de abonnee blokkeren de operatoren die een elektronische-communicatiedienst aanbieden kosteloos inkomende of uitgaande berichten of communicatie, alsook uitgaande oproepen naar en, in voorkomend geval, van bepaalde categorieën nummers, die door de minister, na advies van het Instituut en van de Ethische Commissie voor de telecommunicatie, worden vastgesteld”*.
10. De nadere regels voor de kosteloze blokkering van sommige oproepen of berichten, zoals de betaalsms'en (hierna “premiumdiensten”) zijn vastgesteld in het ministerieel besluit van 12 december 2005.
11. Ten slotte heeft het BIPT vastgesteld dat sommige operatoren reeds systemen hebben ontwikkeld om hun klanten te informeren voor het geval zij tekenen vaststellen van mogelijk abnormale of excessieve consumptie.

## 2. BETROKKEN DIENSTEN

12. De inlichtingen die het BIPT ontvangt, wijzen erop dat de diensten die het meest gevaar lopen op verlies van controle over de kosten naar aanleiding van een abnormale of excessieve consumptie de diensten voor mobiele telefonie en de diensten voor mobiele internettoegang zijn.
13. Het BIPT heeft daarom besloten om in een eerste fase zich te concentreren op het vastleggen van financiële bovengrenzen die gekoppeld worden aan het systeem van waarschuwingsberichten dat bestemd is om het gevaar voor controleverlies over de kosten van diensten voor mobiele telefonie en mobiele internettoegang te beperken.
14. De diensten van het “machine-to-machine”-type, bepaald in artikel 2, 73°, van de WEC, zijn a priori uitgesloten van het toepassingsgebied van artikel 112 van de WEC.
15. Sommige diensten lijken a priori minder in aanmerking te komen voor een controleverlies over de kosten na een abnormale of excessieve consumptie. Het gaat met name om voorafbetaalde diensten voor mobiele telefonie en mobiele internettoegang, of om aanbiedingen voor vaste internettoegang, die voorzien in de onderbreking van de verbinding of die de verbindingssnelheid sterk beperken wanneer een bepaald datavolume overschreden is<sup>2</sup>.
16. De voorafbetaalde diensten worden niet geïmponeerd dit besluit. Zij vormen immers geen risico voor controleverlies over de kosten vanwege de klanten.
17. Uit de besprekingen met de sector blijkt ook dat het aantal gevallen van controleverlies over de kosten naar aanleiding van een abnormaal of excessief verbruik op gebied van vaste telefonie dan weer (zeer) beperkt zou zijn.
18. Het BIPT zal daarom in de komende maanden het aantal gevallen volgen van controleverlies over de kosten naar aanleiding van een abnormaal of excessief verbruik op het gebied van de diensten voor vaste telefonie en vaste internettoegang. Het doel van deze follow-up zal zijn om in een later stadium, het kostencontrolesysteem te bepalen dat het meest geschikt is voor deze diensten.

---

<sup>2</sup> Als de klant op normale wijze wil blijven downloaden, moet hij een pack kopen met daarin een extra datavolume.

### 3. SOORTEN PLAFONDS

19. De definitie van financiële plafonds lijkt doeltreffender voor kostencontrole, in het bijzonder wanneer het controlesysteem bestemd is om te worden toegepast op diensten waarvoor verschillende volumemeeteenheden worden gebruikt.
20. Voor de diensten voor mobiele telefonie en mobiele internettoegang zou het in de praktijk moeilijk zijn om een lijst van bovengrenzen te bepalen die zowel in aantal sms'en, als in mms'en, als in gespreksminuten als in MB's data worden uitgedrukt.
21. Dit besluit beperkt zich daarom tot de definitie van financiële bovengrenzen uitgedrukt in euro inclusief btw.

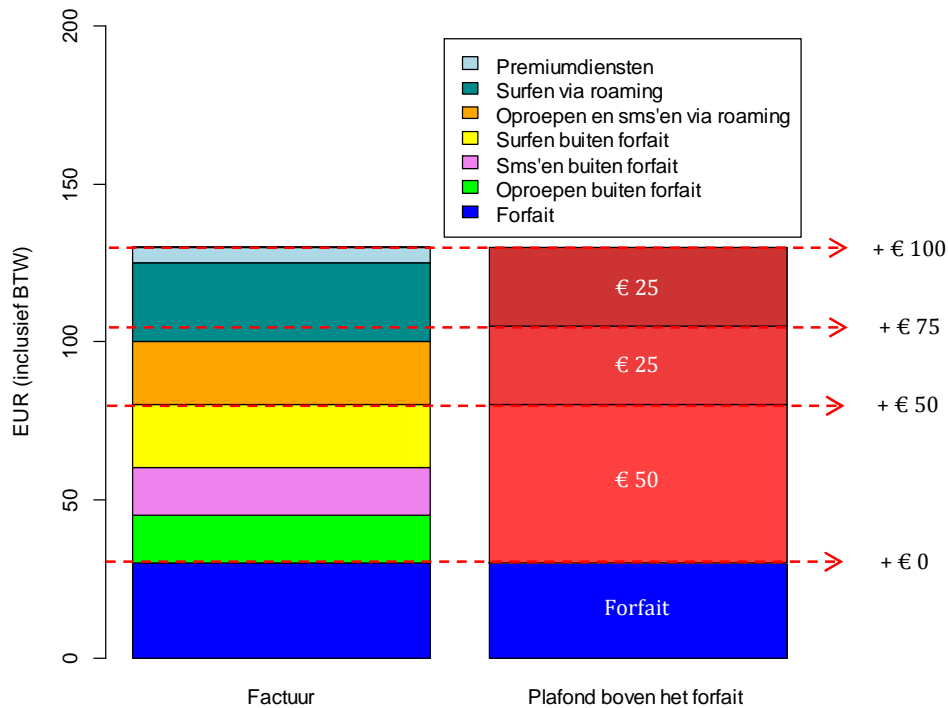
### 4. LIJST VAN BOVENGRENZEN

22. Commerciële aanbiedingen omvatten vaak forfaits waarin tegen een vast maandelijks bedrag minuten, sms'en, mms'en en/of een bepaald datavolume begrepen zijn.
23. Zolang het bedrag dat door de operator wordt gefactureerd onder dat forfait blijft, is het gevaar voor controleverlies over de kosten vanwege de klant a priori onbestaande. Nadat het bedrag van het forfait is bereikt, is er daarentegen wel een mogelijk gevaar voor controleverlies. De eerste bovengrens in de lijst wordt daarom vastgesteld op € 0, wat overeenkomt met de verzending van een waarschuwing zodra het bedrag van het forfait overschreden is. De overige plafonds van de lijst stemmen overeen met drempels waarboven het consumptiepatroon van de klant als "abnormaal" of "excessief" zou kunnen worden beschouwd.
24. Artikel 112 van de WEC is dus bedoeld om de klanten in staat te stellen om hun kosten in de hand te houden door een waarschuwing te versturen zonder daarom het verbruik van de klant te blokkeren.
25. Hieronder staat de lijst van bovengrenzen (inclusief btw) die door het BIPT is opgesteld:
  - a. € 0;
  - b. € 50;
  - c. € 75;
  - d. € 100.
26. Deze financiële bovengrenzen vormen drempels voor de waarschuwing van de klant boven het maandelijks forfaitaire bedrag. Bij gebrek aan een maandelijks forfaitair bedrag gelden deze financiële bovengrenzen voor de gehele factuur.
27. Het onderstaande voorbeeld illustreert de toepassing van een of meer bovengrenzen op de factuur van een klant die heeft ingeschreven op een aanbod waarin een maandabonnement vervat is. De linkerkolom illustreert de accumulatie van de kosten die de klant oploopt. De rechterkolom illustreert de toepassing van de bovengrenzen boven het forfait<sup>3</sup>.

---

<sup>3</sup> In dit voorbeeld wordt verondersteld dat de kosten van de roamingdiensten voor het downloaden van data en die van de premiumdiensten worden meegerekend in het factureerbare bedrag.

## Telefonie en downloaden van mobiele gegevens



28. De operatoren mogen elke andere bovengrens die ze geschikt achten invoeren, voor zover daarnaast ten minste de bovenstaande lijst van bovengrenzen gratis wordt aangeboden aan de klanten.

## 5. STANDAARDBOVENGRENS

29. De standaardbovengrens geldt voor alle klanten die niet hebben geopteerd voor een andere bovengrens.
30. De standaardbovengrens wordt vastgesteld op € 50 lopende uitgaven per maand facturering, inclusief btw, boven het forfait. Bij gebrek aan een maandelijks forfaitair bedrag geldt deze bovengrens voor de gehele factuur.

## 6. ALTERNATIVE BESCHERMINGSSYSTEMEN

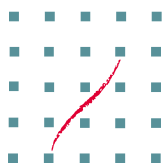
31. Zoals hierboven vermeld, geldt voor sommige diensten reeds een specifieke reglementering. Het gaat om de volgende diensten:
- de premiumdiensten;
  - de dataroamingdiensten.
32. De vraag rijst daarom of de kosten van deze diensten moeten worden meegerekend in het factureerbare bedrag op basis waarvan de waarschuwing zal worden verstuurd (hierna "factureerbaar bedrag"). In dat geval zullen de verschillende waarschuwingssystemen tegelijk van toepassing zijn.



33. De opeenstapeling van verschillende waarschuwingssystemen kan ertoe leiden dat de klant meer waarschuwingsberichten ontvangt. Dit kan tot verwarring leiden tussen de verschillende berichten of de klant in de war brengen, waardoor uiteindelijk de impact van elk bericht zou worden beperkt.
34. Het BIPT gaat daarom ervan uit dat de keuze om de kosten van de premiumdiensten en van de dataroamingdiensten al dan niet op te nemen in het factureerbare bedrag aan het oordeel van de operatoren wordt overgelaten. Wanneer een operator beslist om deze kosten niet op te nemen in het factureerbare bedrag, brengt hij de klant ervan op de hoogte dat de kosten van deze diensten niet meegeteld worden.

## **7. INWERKINGTREDING**

*Binnen welke termijn kan deze beslissing volgens u in werking treden? Gelieve uw antwoord te motiveren.*



**BELGISCH INSTITUUT VOOR POSTDIENSTEN  
EN TELECOMMUNICATIE**

**B I P T**

---

**BIJLAGE 2  
RAADPLEGING VAN HET BIPT  
BETREFFENDE  
DE NADERE REGELS VOOR HET VERSTUREN VAN KOSTELOZE  
WAARSCHUWINGEN AAN DE CONSUMENTEN**

## INHOUDSOPGAVE

MOGELIJKHEID GEBODEN AAN DE CONSUMENTEN OM KOSTELOZE WAARSCHUWINGEN TE ONTVANGEN .....	3
1. Waarschuwingsbericht .....	3
2. Aantal waarschuwingen.....	3
3. waarschuwingstermijn.....	3
4. Bestemming(en) van het waarschuwingsbericht.....	4
5. Activering, deactivering en verandering van bovengrens.....	4
6. Uitvoeringstermijn.....	5

## MOGELIJKHEID GEBODEN AAN DE CONSUMENTEN OM KOSTELOZE WAARSCHUWINGEN TE ONTVANGEN

### 1. WAARSCHUWINGSBERICHT

1. Het waarschuwingsbericht dat aan de klant wordt verzonden, moet gratis worden verstuurd via een gepast middel om de ontvangst en juiste interpretatie ervan door de klant te vergemakkelijken.
2. De waarschuwingsberichten voor de mobiele diensten moeten via sms worden verstuurd.
3. De sms die aan de klant wordt verzonden, kan bijvoorbeeld als volgt eruitzien: “Beste klant, wij laten u weten dat u inmiddels € x boven uw maandelijkse forfait voor uw mobiele communicatie zit”.
4. Op het moment dat de klant een plafond kiest of beslist om in te tekenen op een aanbod zonder een plafond in te stellen (standaardtoepassing), moet aan de klant worden gemeld dat de dienst niet zal worden stopgezet indien het plafond wordt overschreden. Door deze waarschuwing moet hij kunnen inschatten wat de financiële gevolgen zullen zijn indien hij kiest om verder te blijven consumeren.

### 2. AANTAL WAARSCHUWINGEN

5. Artikel 112 van de wet betreffende de elektronische communicatie verduidelijkt niet of de klant een of meer waarschuwingen moet ontvangen.
6. Het feit dat dit artikel bepaalt: “*De operatoren geven hun klanten kosteloos de mogelijkheid om een [...] bovengrens [...] vast te stellen*” laat vermoeden dat één waarschuwing kan volstaan.
7. In theorie belet echter niets een operator om herhaaldelijk waarschuwingen te verzenden wanneer er verschillende bovengrenzen worden bereikt. In dat geval zou een klant een waarschuwing ontvangen bij het overschrijden van elke bovengrens.
8. Enerzijds neigt de verzending van verschillende berichten ertoe de bescherming van de klant te verhogen. Anderzijds zou dit tot gevolg kunnen hebben dat deze laatste in de war wordt gebracht en dat de impact van elk verzonden bericht vermindert.
9. De keuze om een of meer berichten te versturen wordt overgelaten aan het oordeel van de operatoren. Zij moeten de keuze maken die het meest geschikt is zodat hun klanten de controle over hun kosten kunnen behouden, en daarbij rekening houden met de voor- en nadelen die verbonden zijn aan het versturen van verscheidene berichten.

### 3. WAARSCHUWINGSTERMIJN

10. Het is mogelijk dat het ogenblik waarop de consument de waarschuwing zal ontvangen, verschilt van het precieze moment waarop het bedrag van zijn factuur het plafond overschreden zal hebben. Dat zal in het bijzonder het geval zijn voor de diensten waarvoor de berekening van het factureerbare bedrag niet in realtime plaatsvindt.

11. Die diensten waarvoor een realtime-facturering moeilijk zou kunnen zijn, zijn met name de internationale roamingdiensten. Voor deze laatste kan het zijn dat de buitenlandse operator de nationale operator niet de mogelijkheid biedt om het verbruik van de klant in real time te monitoren. Er verloopt dan enige tijd voor de berekening van het factureerbare bedrag wegens de tijd voor de verzending van de informatie tussen de nationale operator en de buitenlandse operator.
12. De operatoren moeten in principe een systeem gebruiken dat het factureerbare bedrag realtime berekent. Als dat niet mogelijk is moeten ze de klant zo snel mogelijk waarschuwen.
13. De klant moet bij de keuze van de bovengrens of bij het inschrijven op het aanbod (standaardtoepassing) ervan worden verwittigd dat de operator niet in staat is om het verbruik realtime te monitoren en dat er geen garanties zijn dat het bedrag dat hem zal worden gefactureerd, niet hoger zal zijn dan het plafond, ook al stopt hij met het verbruik.

#### **4. BESTEMMELING(EN) VAN HET WAARSCHUWINGSBERICHT**

14. Sommige tariefformules verbinden één klantenrekening aan verscheidene kaarten en/of verscheidene eindtoestellen.
15. In geval van een tariefformule waaraan verscheidene kaarten verbonden zijn, zou het versturen van het waarschuwingsbericht met name kunnen geschieden:
  - a. naar het/de nummer(s) waarop de overschrijding betrekking heeft;
  - b. op het nummer van de natuurlijke persoon die geïdentificeerd is als de rekeninghouder en als de persoon die verantwoordelijk is voor de betalingen;
  - c. aan de natuurlijke persoon die geïdentificeerd is als de rekeninghouder en als de persoon die verantwoordelijk is voor de betalingen en naar het/de nummer(s) waarop de overschrijding betrekking heeft.
16. Enerzijds zou het versturen van een waarschuwingsbericht naar het nummer waarop de overschrijding betrekking heeft, het voordeel bieden dat de persoon die rechtstreeks betrokken is bij het verbruik, ingelicht wordt. Anderzijds, zou het kunnen dat de persoon die de factuur moet betalen, niet op de hoogte is. Omgekeerd zou het verwittigen van de persoon die de factuur moet betalen, zonder een waarschuwing te versturen naar het betrokken nummer, problemen kunnen doen rijzen.
17. De keuze van de bestemming(en) van het waarschuwingsbericht in geval van een tariefformule waaraan verscheidene kaarten verbonden zijn, wordt overgelaten aan het oordeel van de operatoren. Zij moeten bepalen welke van de opties hierboven het meest geschikt is zodat hun klanten de controle over hun kosten kunnen behouden, rekening houdende met de voor- en nadelen die verbonden zijn aan deze verschillende opties.

#### **5. ACTIVERING, DEACTIVERING EN VERANDERING VAN BOVENGRENS**

18. Elke klant heeft het recht om aan de operator te vragen om de waarschuwingen niet langer te versturen en om zijn operator te vragen deze dienst gratis opnieuw te activeren. Elke klant heeft eveneens het recht om het plafond gratis te wijzigen.
19. Wanneer een klant vraagt om de verzending van waarschuwingen te activeren of te deactiveren of om het plafond te wijzigen, moet de wijziging zo snel mogelijk plaatsvinden. Aan dat verzoek mogen geen voorwaarden of beperkingen verbonden zijn die gekoppeld zijn aan andere elementen van het abonnement.

20. De maximumfrequentie voor activering en deactivering van de functie voor de verzending van waarschuwingen en voor verandering van bovengrens wordt vastgesteld op één keer per factureringscyclus.
21. De keuze van de werkwijze voor de toepassing van de systemen van activering, deactivering en verandering van bovengrens wordt overgelaten aan de operatoren, voor zover die werkwijze strookt met de hierboven vermelde vereisten en duidelijk begrijpelijk is voor de klant.

## **6. UITVOERINGSTERMIJN**

*Binnen welke termijn kan dit KB volgens u in werking treden? Gelieve uw antwoord te motiveren.*