

Marktenhof bij het Hof van Beroep te Brussel
Procedure zoals in kort geding

VERZOEKSCRIFT
HOUDENDE BEROEP TEGEN EEN BESLISSING VAN HET BIPT
Niet-vertrouwelijke versie

(Art. 2§1 van de wet van 17 januari 2003 betreffende de rechtsmiddelen en de geschillenbehandeling naar aanleiding van de wet van 17 januari 2003 met betrekking tot het statuut van de regulator van de Belgische post- en telecommunicatiesector¹)

Aan de heren en dames voorzitters en raadsheren van het Marktenhof bij het Hof van Beroep te Brussel,

I.

11 oktober 2025

II.

De Besloten Vennootschap LYCAMOBILE BELGIUM, met maatschappelijke zetel te 1930 Zaventem, Hermesstraat 8C en ingeschreven in de Kruispuntbank van Ondernemingen onder het nummer 0797.315.848, rechtsopvolger van Lycamobile bvba.

Verzoeker

Bijgestaan en vertegenwoordigd door meesters **Erik VALGAEREN** en **Jan JOOS**, advocaten aan de balie te Brussel, kantoor houdende te Loksumstraat 25, 1000 Brussel.

III.

Stelt via voorliggend verzoekschrift beroep in bij het Marktenhof bij het Hof van Beroep te Brussel, rechtsprekend zoals in kort geding, tegen de navolgende beslissing van het Belgisch Instituut voor Postdiensten en Telecommunicatie:

¹ Hierna: “de Wet Rechtsmiddelen BIPT”).

“Besluit van de Raad van het BIPT van 12 augustus 2025 aan Lycamobile bvba inzake de niet-naleving door Lycamobile van de reglementering die van toepassing is op de terugbetaling van het vooruitbetaalde krediet in geval van nummeroverdracht” (Stuk 1)

Hierna: het **“Bestreden Besluit”**

IV.

In het kader van deze beroepsprocedure treedt Lycamobile op tegen:

Het Belgisch Instituut voor Postdiensten en Telecommunicatie (hierna: het **“BIPT”**), overeenkomstig artikel 2, §1 van de Wet Rechtsmiddelen BIPT, met maatschappelijke zetel te 1030 Brussel, Ellipse Building - Gebouw C - Koning Albert II-laan 35, en ingeschreven in de Kruispuntbank van Ondernemingen onder het nummer 0243.405.860.

Verweerder

V.

Onderhavig beroep zal worden ingeleid op ----- 2025 om ----- uur, ter openbare terechtzitting van het Marktenhof bij het Hof van Beroep te Brussel, Kamer ----- (zaal --), rechtsprekend zoals in kort geding.

VI.

De code van de aard van de zaak is **I.1.a** – exclusieve bevoegdheden Brussel: BIPT.

INVENTARIS

1	UITEENZETTING VAN DE VOOR DE BESLECHTING VAN HET GESCHIL PERTINENTE FEITEN EN WETTELIJK KADER.....	4
1.1	Verzoeker	4
1.2	De verplichting tot terugbetaling van vooruitbetaald krediet in geval van nummeroverdracht.....	4
1.3	Voorafgaand aan het Bestreden Besluit.....	4
1.4	Het Bestreden Besluit	5
2	AANSPRAKEN VAN VERZOEKER	6
3	ONTVANKELIJKHEID VAN HET BEROEP	6
3.1	Rechtsmacht van het Marktenhof en belang van Verzoeker om op te treden	6
3.2	Termijn om het beroep in te dienen.....	7
4	MIDDELEN TER ONDERSTEUNING VAN DE VORDERING	7
4.1	In hoofdorde: het Bestreden Besluit dient te worden vernietigd	7
(a)	Eerste middel - Geen schending van artikelen 11, §7, zesde lid en 111/2, §1, vijfde lid WEC noch van artikelen 2, 4 en 9 van het KB Terugbetaling Tegoed	7
(b)	Tweede middel - het Bestreden Besluit van 12 augustus 2025 miskent het motiveringsbeginsel in samenhang gelezen met het zorgvuldigheidsbeginsel.....	15
(c)	Derde middel - het Bestreden Besluit van 12 augustus 2025 miskent de hoorplicht en de rechten van verdediging	19
(d)	Vierde middel – Het bevel in het Bestreden Besluit aan Lycamobile is zonder voorwerp aangezien Lycamobile reeds geruime tijd aan deze verplichting voldoet.....	21
4.4	In ondergeschikte orde – Hervorming van het Bestreden Besluit van 12 augustus 2025 inzake de administratieve geldboete.....	21
(a)	Vijfde middel - de boete en de berekening ervan zijn op meerdere punten arbitrair en schenden in ieder geval het evenredigheidsbeginsel.	21

1 UITEENZETTING VAN DE VOOR DE BESLECHTING VAN HET GESCHIL PERTINENTE FEITEN EN WETTELIJK KADER

1.1 Verzoeker

1. Verzoeker is een Belgische MVNO (*Mobile Virtual Network Operator*).
2. Verzoeker biedt mobiele telecommunicatiediensten aan klanten aan op verschillende wijzen. Klanten kunnen mobiele diensten gebruiken, ofwel via een *postpaid abonnement* of een *prepaid herlaadmodel*, dat hen het recht geeft op een vooraf bepaalde combinatie van belminuten, sms-berichten en volume aan gegevensverkeer aan een vast bedrag. Het prepaid herlaadmodel kan betrekking hebben op een “*bundel*” (hierna: “**Prepaid Bundel**”) of een “*krediet*” (hierna: “**Prepaid Krediet**”).

Eigen aan de Prepaid Bundel is dat de klant een bedrag vooruitbetaalt dat *voor een bepaalde periode* recht geeft op een vast aantal belminuten, tekstberichten en gegevensverkeer.

Dit is te onderscheiden van het Prepaid Krediet, waarbij een klant een simkaart oplaadt met krediet dat *niet verloopt na een bepaalde periode*. De klant kan het krediet gebruiken voor sms-berichten, belminuten of gegevensverkeer op basis van vooraf bepaalde prijzen, waarbij een bedrag wordt afgetrokken van het krediet per eenheid van verbruik (i.e. per tekstbericht, belminuut of megabyte aan gegevens). De klant heeft de mogelijkheid om bijkomend krediet op te laden. Het Prepaid Krediet wordt vaak gebruikt voor telefoonverkeer dat niet inbegrepen is in een Prepaid Bundel, bijvoorbeeld internationale oproepen naar verschillende bestemmingen waarvoor een prijs per gebruikte minuut wordt aangerekend.

1.2 De verplichting tot terugbetaling van vooruitbetaald krediet in geval van nummeroverdracht

3. Ingevolge de omzetting van het Europees Wetboek voor elektronische communicatie middels de wet van 21 december 2021 introduceerde de Belgische wetgever bijkomende bepalingen in verband met nummeroverdracht. Zo werd artikel 11, § 7, zesde lid opgenomen in het wetboek elektronische communicatie (hierna: “**WEC**”) dat een consument onder bepaalde voorwaarden het recht toekent tot terugbetaling van tegoeden. Het koninklijk besluit van 30 juli 2022 voert deze verplichting verder uit (hierna: “**KB Terugbetaling Tegoed**”).

1.3 Voorafgaand aan het Bestreden Besluit

4. Op 9 januari 2025 heeft het BIPT een aangetekende brief verstuurd naar Verzoeker waarin zij verwijst naar mogelijke inbreuken op artikelen 11§7, zesde lid en 121, §1, 5°, derde lid van het WEC, alsook op het KB Terugbetaling Tegoed. Op 14 februari 2025 heeft Lycamobile deze

aangetekende brief beantwoord met haar verweer (hierna: “**de Opmerkingen van 14 februari 2025**”) (Stuk 2).

5. Op 28 mei 2025 heeft het BIPT Lycamobile in kennis gesteld van het ontwerp van het Bestreden Besluit (hierna: “**het Ontwerpbesluit**”) (Stuk 3). Lycamobile heeft per e-mail van 5 juni 2025 gereageerd.

6. Lycamobile is door de Raad van het BIPT gehoord op 16 juni 2025 (hierna “**de Hoorzitting**”). Lycamobile heeft het BIPT op 16 juni 2025 per e-mail een kopie verstrekt van de presentatie die het tijdens de hoorzitting heeft gegeven (Stuk 4).

7. Naar aanleiding van een verzoek van Lycamobile tijdens de Hoorzitting heeft het BIPT de termijn voor een schriftelijk antwoord bij brief van 17 juni 2025 verlengd. Lycamobile heeft op 25 juni 2025 schriftelijke opmerkingen over het ontwerpbesluit ingediend (hierna “**de Opmerkingen van 25 juni 2025**”) (Stuk 5).

1.4 **Het Bestreden Besluit**

8. Het BIPT heeft op 12 augustus 2025 een besluit genomen dat het voorwerp van onderhavig beroep vormt, zijnde het ‘Besluit van de Raad van het BIPT van 12 augustus 2025 inzake de niet-naleving door Lycamobile van de reglementering die van toepassing is op de terugbetaling van het vooruitbetaalde krediet in geval van nummeroverdracht’ (hierna: “**het Bestreden Besluit**”).

De tekst van hoofdstuk 7 ‘Conclusie’ luidt als volgt:

“Het BIPT stelt vast dat Lycamobile een inbreuk heeft gepleegd op de artikelen 11, § 7, zesde lid en 121/2, § 1, 5°, derde lid, van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie, alsook op de artikelen 2, 4 en 9 van het koninklijk besluit van 30 juli 2022 tot bepaling van de voorwaarden die gelden voor de terugbetaling van de eventuele resterende tegoeden in het kader van artikelen 11, § 7, zesde lid, en 111/2, § 1, vijfde lid, van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie.

Het BIPT eist dat Lycamobile tegen uiterlijk 30 september 2025 voldoet aan de bepalingen die in het vorige punt zijn vermeld.

Het BIPT legt Lycamobile een boete op van 280.000 euro. De administratieve boete dient binnen 60 dagen na ontvangst van dit besluit betaald te worden door overschrijving op het rekeningnummer met IBAN-code: BE63 6792 0058 7108 - BIC: PCHQBEBB op naam van de FOD Economie – Algemene ontvangstenrekening, met als mededeling “Boete Lycamobile/BIPT Prepaid, vergezeld van de datum”.

9. Lycamobile ontving bij aangetekende brief d.d. 14 augustus 2025 kopie van het Bestreden Besluit (**Stuk 1**).

10. Lycamobile heeft op 25 augustus 2025 een aangetekende brief verstuurd naar het BIPT waarin zij haar verweer uiteenzet tegen het Bestreden Besluit (hierna: “**het Verweer**”) (**Stuk 6**).

2 AANSPRAKEN VAN VERZOEKER

11. Verzoeker tekent beroep aan tegen het Bestreden Besluit en verzoekt Uw Hof:

- In hoofdorde: het Bestreden Besluit te vernietigen aangezien
 - er geen sprake is van een inbreuk op artikelen 11, §7, zesde lid en 111/2, §1, vijfde lid WEC noch van artikelen 2, 4 en 9 van het KB Terugbetaling Tegoed (*eerste middel*).
 - het Bestreden Besluit het motiveringsbeginsel in samenhang gelezen met het zorgvuldigheidsbeginsel miskent, welke beginselen van behoorlijk bestuur uitmaken (*tweede middel*).
 - het Bestreden Besluit de hoorplicht en de rechten van verdediging van Lycamobile miskent (*derde middel*).
 - het Bestreden Besluit een bevel oplegt om de naleving van de toepasselijke wetgeving te bewijzen terwijl Lycamobile reeds geruime tijd deze wetgeving naleeft (*vierde middel*).
- In ondergeschikte orde het Bestreden Besluit te hervormen op het vlak van de administratieve boete aangezien:
 - het Bestreden Besluit Verzoeker veroordeelt tot betaling van een boete die onevenredig is en op een arbitraire wijze wordt berekend (*vijfde middel*).

3 ONTVANKELIJKHEID VAN HET BEROEP

3.1 Rechtsmacht van het Marktenhof en belang van Verzoeker om op te treden

12. Overeenkomstig artikel 2, §1 van de Wet Rechtsmiddelen BIPT, spreekt het Marktenhof, rechtsprekend zoals in kort geding, zich uit over beroepen ingesteld tegen de besluiten van het BIPT.

Iedere persoon die een belang heeft om op te treden, mag dergelijk beroep indienen.

13. In casu is het Bestreden Besluit van 12 augustus 2025 door het BIPT gericht tegen Verzoeker in toepassing van artikel 21 van de Wet van 17 januari 2003 met betrekking tot het statuut van de regulator van de Belgische post- en telecommunicatiesector (hierna: de “**Wet Statuut BIPT**”).

Het Marktenhof is aldus bevoegd om zich uit te spreken over het beroep ingesteld door Verzoeker tegen voormeld Bestreden Besluit.

Bovendien beschikt Verzoeker over een vanzelfsprekend belang om op te komen tegen een dergelijk besluit dat haar zowel specifieke maatregelen als een administratieve geldboete oplegt.

3.2 Termijn om het beroep in te dienen

14. Overeenkomstig artikel 2, §2 van de Wet Rechtsmiddelen BIPT, moet het beroep tegen een besluit van het BIPT worden gesteld door middel van een ondertekend verzoekschrift dat wordt ingediend ter griffie van het hof van beroep van Brussel binnen een termijn van zestig dagen na de kennisgeving van het besluit.

15. Het BIPT heeft het Bestreden Besluit ter kennis gebracht aan Verzoeker per aangetekend schrijven d.d. 14 augustus 2025, en Verzoeker heeft dit aangetekend schrijven ontvangen op dezelfde dag.

Onderhavig beroep wordt ingesteld per ondertekend verzoekschrift en neergelegd ter griffie van het Hof van Beroep te Brussel op 11 oktober 2025, en dus binnen de wettelijke beroepstermijn.

4 MIDDELEN TER ONDERSTEUNING VAN DE VORDERING

4.1 In hoofdorde: het Bestreden Besluit dient te worden vernietigd

(a) *Eerste middel - Geen schending van artikelen 11, §7, zesde lid en 111/2, §1, vijfde lid WEC noch van artikelen 2, 4 en 9 van het KB Terugbetaling Tegoed*

(i) *Voorafgaand – chronologie van het aannemen van het Bestreden Besluit*

16. Artikel 21 van de Wet Statuut BIPT bepaalt het volgende:

“§ 1. Wanneer de Raad een overtreding vaststelt op de wetgeving of reglementering waarvan de naleving door het Instituut wordt gecontroleerd, of op een beslissing genomen in toepassing hiervan, richt hij een gemotiveerde ingebrekestelling tot de overtreder en verzoekt hij hem een einde te maken aan de overtreding binnen de termijn vastgesteld door de Raad.

§ 2. Indien de overtreder binnen de vastgestelde termijn geen einde aan de overtreding heeft gemaakt, kan de Raad, na hem gehoord te hebben, hem een administratieve boete opleggen

die aan de Schatkist toekomt en die maximaal 5.000 EUR bedraagt voor natuurlijke personen, of van minimaal 0,5 % en maximaal 5 % van de omzet van het jongste volledige referentiejaar in de betrokken markt voor rechtspersonen, zonder dat het totale bedrag van de aan een rechtspersoon opgelegde boete meer dan 12,5 miljoen EUR mag zijn.” (onze nadruk).

17. Uit artikel 21 van de Wet Statuut BIPT volgt dat het BIPT slechts kan overgaan tot het aannemen van een beslissing, en desgevallend, het opleggen van een administratieve boete, nadat zij een gemotiveerde ingebrekestelling heeft overgemaakt aan de overtreder en heeft verzocht om een einde te maken aan de overtreding. Dit impliceert dat een beslissing veronderstelt dat er, na het versturen van de gemotiveerde ingebrekestelling, nog steeds sprake is van een inbreuk op datum van het nemen van de beslissing.

Het Bestreden Besluit dateert van 12 augustus 2025. Gelet op het voorgaande stelt het BIPT aldus een inbreuk vast op deze referentiedatum.

18. In het Bestreden Besluit stelt het BIPT dat Lycamobile een inbreuk begaat op artikel 11, §7, zesde lid en 111/2, §1, vijfde lid van de WEC en artikel 2 van het KB Terugbetaling Tegoed “*door inbreuk te maken op het vastgestelde recht op terugbetaling, aangezien het in de praktijk elk verzoek om terugbetaling onmogelijk maakt.*”²

Het BIPT stelt daarnaast dat Lycamobile een inbreuk begaat op artikel 4 KB Terugbetaling Tegoed door “*geen van de twee in dat besluit bepaalde methoden voor terugbetaling aan te bieden: het formulier (eerste manier) is disfunctioneel en om te bellen (tweede manier) wordt doorverwezen naar een telefoonnummer dat niet kan worden bereikt als men geen klant van Lycamobile meer is, of naar een 0800-telefoonnummer dat niet werkt.*”³

Ten slotte is het BIPT van mening dat Lycamobile artikel 9 Terugbetaling Tegoed schendt dat bepaalt dat operatoren op duidelijke en makkelijk toegankelijke wijze de specificatie van de procedure voor terugbetaling dienen te publiceren aangezien “*de beschreven procedure niet werkt en het tweede proces dat zou moeten worden voorgesteld, niet operationeel is*”. Het BIPT voegt hier verder aan toe: “*het gebruik van de chatbot en van de e-mail is een initiatief van BIPT, maar maakt niet eens deel uit van de oplossingen die Lycamobile op zijn pagina <https://www.lycamobile.be/fr/port-out> beschrijft. Het BIPT had zijn controle kunnen stoppen bij de telefoonnummers en het formulier.*”⁴

19. Er is evenwel geen sprake van enige inbreuk op voormelde bepalingen.

² §28 Bestreden Besluit.

³ §29 Bestreden Besluit.

⁴ §30 Bestreden Besluit.

(ii) *Eerste onderdeel - Geen schending van artikelen 11, §7, zesde lid, 111/2, §1, vijfde lid WEC en artikel 2 KB Terugbetaling Tegoed*

(A) Wettelijk kader

20. Artikel 11, §7, zesde lid WEC bepaalt: *“Bij vooruitbetaalde diensten betaalt de overdragende operator op verzoek eventueel resterende tegoeden terug aan de consument. Voor restitutie kan slechts een vergoeding worden gevraagd indien dit in het contract is vermeld. Een dergelijke vergoeding is evenredig en staat in verhouding tot de werkelijke kosten die de overdragende operator heeft gemaakt om de restitutie aan te bieden. De Koning, op voorstel van het Instituut of op eigen initiatief, na advies van het Instituut, kan de nadere regels voor de uitvoering van de verplichtingen van dit lid bepalen.”*

Artikel 111/2, §1, vijfde lid WEC bevat dezelfde bepaling.

Artikel 2 KB Terugbetaling Tegoed bepaalt: *“Wanneer de abonnee afziet van een voor het publiek beschikbare vooruitbetaalde elektronischecommunicatiedienst die geen nummeronafhankelijke interpersoonlijke communicatiedienst is van een operator, heeft die abonnee, op verzoek, recht op de terugbetaling van het eventuele resterend tegoed bij de overdragende operator, indien hij tegelijk het nummer dat gelinkt is aan die dienst naar een andere operator overdraagt.”*

21. Het BIPT stelt in het Bestreden Besluit dat voormelde bepalingen geschonden zijn aangezien Lycamobile *“elk verzoek om terugbetaling onmogelijk maakt”*. Deze stelling is echter manifest incorrect.

(B) De mogelijkheid tot het bekomen van een terugbetaling

22. Lycamobile gaf uitvoering aan artikelen 11, §7, zesde lid, 111/2, §1, vijfde lid WEC en artikel 2 KB Terugbetaling Tegoed door middel van (i) een IT applicatie op haar website en (ii) contactname via het e-mailadres van haar klantendienst.

In navolging van de inwerkingtreding van het KB Terugbetaling Tegoed op 3 januari 2023 implementeerde Lycamobile voormelde mogelijkheden op haar website. Wij overlopen hierna de wijze waarop deze mogelijkheden functioneren.

23. IT-APPLICATIE - De website van Lycamobile bevat een specifieke pagina omtrent de “port-out refund request”, oftewel “het verzoek tot terugbetaling”, die bezoekers kunnen raadplegen via de “help” pagina bovenaan, en via een link op de landingspagina onderaan (**Stuk 7**).

Hulp en ondersteuning

Naar een onderwerp springen

Herladen	Algemeen	Roaming
eSIM	Hoe te gebruiken	SIM registreren
Beveiliging	SMS-Tekstbericht	SIM activeren
Nummer overdragen	Port Out refund request	General FAQ
Verwijs een vriend(in)		

Word klant bij Lyca Mobile	Snelle links	Hulp en ondersteuning	Lyca Mobile België	Lyca on the go
Mobiel abonnement	Tarieven	Hulp en ondersteuning	Over ons	GET IT ON Google Play
Prepaid bundels	Snel herladen	Veelgestelde vragen	Blog	Available on the App Store
SIM registreren	Stap over naar Lyca	Neem contact met ons op	Privacybeleid	Winkelzoeker
Gratis SIM-kaart	Inloggen op Mijn Lyca Mobile	Beveiliging	Algemene Voorwaarden	
Aanbiedingen	Winkelzoeker	Privacyverklaring		
	3G switch off	Gedragscode		
	eSIM	Cookiebeleid		
	Verwijs een vriend(in)	Port Out refund request		

© 2025 Lyca Mobile. Alle rechten voorbehouden.
 Lycamobile Belgium BV | BE 0797315.848 | Hermsstraat 6c, Zaventem 1930
 +32 2 709 5303 | cs@lycamobile.be

Klanten kunnen hierbij vooreerst gebruik maken van de online IT-toepassing die ter beschikking wordt gesteld. Wanneer een klant een succesvolle overdracht naar een andere operator van een nummer bekomt, kan de klant zijn of haar nummer ingeven in het invulveld.

Algemene voorwaarden

- U komt alleen in aanmerking voor een terugbetaling nadat wij uw verzoek tot nummeroverdracht hebben ontvangen en als het resterende beltegoed hoger is dan € 5.
- We moeten uw verzoek binnen 30 dagen na de overdracht van uw nummer ontvangen.
- Uw mobiele nummer moet nog actief zijn
- We rekenen € 5 administratiekosten voor de terugbetaling aan
- Als u bijvoorbeeld nog € 13 beltegoed heeft, maken we € 8 aan u over
- Als uw resterende beltegoed minder dan € 5 bedraagt, ontvangt u geen terugbetaling
- Terugbetalingen worden alleen gedaan via een Europees bankrekeningnummer.

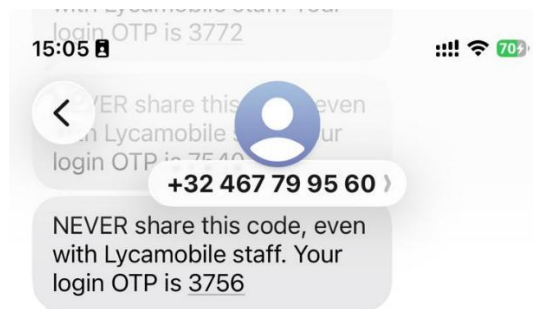
Mobile Number Validations

Mobiel nummer*

+32 465709844

[Stuur 079](#)

Indien het nummer in aanmerking komt voor een terugbetaling van krediet, ontvangt de klant vervolgens op het ingevoerde GSM-nummer een “one time password” (“OTP”), oftewel een eenmalig wachtwoord bestaande uit vier cijfers.



Wanneer de klant vervolgens het eenmalig wachtwoord ingeeft op de website, kan de klant zich verder identificeren:

A screenshot of a web form titled "Mobile Number Validation" and "Personal Details Validation". The "Mobile Number Validation" section shows a field for "Mobiel nummer*" with the value "+32 465709844". The "Personal Details Validation" section includes a note: "Note : Please enter the name used at the time of registration". Below the note are two input fields: "Voornaam*" and "Achternaam*", both containing blacked-out text. A green "CONTINUE" button is located at the bottom right.

Na de verificatie van de identificatie geeft de IT-applicatie het resterend krediet van de consument mee en wordt bepaald op welk bedrag de klant recht heeft op terugbetaling:

Mobile Number Validation

Mobiel nummer*
+32 465709844

Personal Details Validation

Voornaam* [REDACTED] Achternaam* [REDACTED]

Balance Details

Balance during Port-Out	9.47 €
Service/Admin fee	5 €
Eligible refund amount	4.47 €

[INITIATE REFUND](#)

Ten slotte kan de klant zijn of haar bankgegevens invullen als laatste stap in het aanvraag:

Bank Account Details

Voornaam* [REDACTED] **Achternaam*** [REDACTED]

Swift Code* **Account Number***

BBRUBBECXXX [REDACTED]

IBAN*

[REDACTED] 8741

Guardian/Parent identification proof

Select identification document ▼

[BROWSE](#)

Supported files : JPEG, JPG, PNG & PDF

Document size should be less than 5MB

[DOORGAAN](#)

Wanneer de klant vervolgens op doorgaan klikt, ontvangt men een bevestiging per sms dat het verzoek tot toegang geregistreerd is en dat Lycamobile zal overgaan tot betaling:

Your refund request has been submitted successfully. The fund will be transferred to your requested Bank account within 15 days Reference ID RFND_0000000040

Ten slotte voert Lycamobile de terugbetaling uit:

MSISDN	FIRST_NAME	LAST_NAME	PORT_OUT_DATE	REFUND_REQUEST_DATE	PREPAID_BALANCE	ELIGIBLE_REFUND_AMOUNT
32465958321					9.47	4.47

REFUND STATUS	6 Oct 2025	MOS	To [REDACTED] - Customer	€4.47
			Refund	

24. E-MAIL - Daarnaast kunnen klanten eveneens de klantendienst van Lycamobile contacteren via e-mail om een terugbetaling te bekomen.

Bij het initieel contacteren van de klantendienst per e-mail wordt de klant uitgenodigd om gegevens over te maken met oog op het verwerken van het verzoek tot terugbetaling (**Stuk 8**):

From: Support desk <cs@lycamobile.be>
Date: 6 October 2025 at 13:19:26 CEST
To: [REDACTED]@cloud.com
Subject: Re: Verzoek tot terugbetaling #432628344

Beste klant,

Bij controle van het nummer zagen we dat het nummer is overgedragen.

Volgens de huidige procedure kunt u ons een e-mail sturen naar cs@lycamobile.be met als onderwerp: OVERDRACHT TERUGBETALING - (0465709844)

Vermeld de volgende gegevens in de e-mail:

Persoonsgegevens die u heeft gebruikt om uw simkaart bij Lycamobile te registreren (naam en geboortedatum):

Het Belgische of Europese bankrekeningnummer waarnaar u het beschikbare tegoed wilt laten overboeken, waaronder:

Naam van de rekeninghouder:

IBAN-nummer van de bankrekening:

SWIFT/BIC-code:

Lycamobile customer service

Na ontvangst van bovenstaand verzoek zullen we de terugbetaling valideren en verwerken.

(C) Mogelijkheid tot terugbetaling bestond ruim vóór datum van Bestreden Besluit.

25. De IT-applicatie bestond reeds lang vóór de eerste ingebrekestelling van 9 januari 2025. Lycamobile registreerde de geschiedenis van de verzoeken tot terugbetaling via de IT-applicatie in digitale logs. Uit deze logs blijkt duidelijk dat Lycamobile reeds sinds begin 2023 verzoeken tot terugbetaling van klanten behandelde via de IT-applicatie (**Stuk 9**). De geregistreerde en afgehandelde verzoeken resulteerden ook effectief in de terugbetaling van het krediet (**Stuk 9**).

26. Daarnaast blijkt uit de logs van de klantendienst van Lycamobile voor het jaar 2024 en 2025 dat zij eveneens verschillende e-mails van klanten ontving die een verzoek tot terugbetaling hebben uitgeoefend via e-mail (**Stuk 10**). In de mate dat de verzoeken gegrond waren en voldeden aan de voorwaarden om een terugbetaling van krediet mogelijk te maken, heeft Lycamobile deze terugbetaling ook uitgevoerd.

Klanten maakten aldus reeds gebruik van de mogelijkheid om een terugbetaling aan te vragen op datum van het Ontwerpbesluit van 28 mei 2025, en zelfs lang voor het moment van het ontvangen van de eerste ingebrekestelling op 9 januari 2025.

27. Uit bovenstaande volgt dat het BIPT manifest incorrect is door te stellen dat Lycamobile “*elk verzoek om terugbetaling onmogelijk maakt*”. Lycamobile heeft sinds lange tijd, en minstens op datum van het Ontwerpbesluit, een systeem in voege dat klanten toelaat om via twee kanalen een verzoek tot terugbetaling uit te oefenen. Aldus is er geen schending van artikelen 11, §7, zesde lid en 111/2, §1, vijfde lid WEC noch van artikelen 2, 4 en 9 van het KB Terugbetaling Tegoed.

(iii) *Tweede onderdeel - Geen schending van artikel 4 van het KB Terugbetaling Tegoed*

28. Artikel 4 van het KB Terugbetaling Tegoed bepaalt: “*De overdragende operator moet ten minste twee verschillende methoden aanbieden waarmee de abonnee zijn verzoek om terugbetaling kan indienen.*”

De oplossing voor terugbetaling mag voor elk van die twee kanalen identiek zijn.”

29. In essentie vereist artikel 4 van het KB Terugbetaling Tegoed dat een operator voorziet in twee onderscheiden kanalen om een terugbetaling aan te vragen.

30. Zoals hoger aangetoond voorziet Lycamobile in deze twee kanalen (supra, randnummers 23 - 24). Vooreerst kunnen klanten gebruik maken van de IT-applicatie die Lycamobile ter beschikking stelde op haar website (**Stuk 7**). Daarnaast kunnen klanten hun verzoek eveneens richten tot de Lycamobile klantendienst per e-mail (**Stuk 8**). Beide kanalen worden al geruime tijden aangeboden aan klanten.

Bovendien biedt Lycamobile eveneens telefonisch ondersteuning aan via haar klantendienst indien klanten vragen hebben over de wijze waarop zij hun verzoek kunnen uitoefenen. Dit blijkt eveneens uit de logs van telefoonoproepen die de klantendienst van Lycamobile bijhoudt (**Stuk 11**).

(iv) *Derde onderdeel – Geen schending van artikel 9 Terugbetaling Tegoed*

31. Artikel 9 Terugbetaling Tegoed bepaalt: “*De operatoren publiceren op hun website op duidelijke en makkelijk toegankelijke wijze de specificatie van de procedure en voorwaarden voor de terugbetaling, met inbegrip van de kosten die aangerekend kunnen worden.*”

32. De website van Lycamobile bevat een specifieke sectie voor het verzoek tot terugbetaling, waarop de volledige procedure in detail staat beschreven. De pagina omschrijft de verschillende kanalen die klanten kunnen gebruiken, de te doorlopen stappen en de voorwaarden die gelden om een terugbetaling te bekomen (**Stuk 12**).

33. De specifieke pagina van Lycamobile toegewijd aan de terugbetaling van tegoed was in het verleden onderhevig aan bepaalde aanpassingen. Hoewel de pagina reeds lange tijd bestond, voegde Lycamobile, naast de reeds bestaande IT applicatie op de pagina, enkele verduidelijkingen in verband met de procedure toe vanaf 23 juni 2025. In de periode daarvoor was een beknoptere toelichting beschikbaar op de website (**Stuk 13**).

In elk geval konden klanten ook het e-mailadres van de klantendienst terugvinden op de website van Lycamobile.

Aldus is er evenmin sprake van een inbreuk op artikel 9 van het KB Terugbetaling Tegoed.

(v) *Conclusie*

34. Uit bovenstaande volgt dat Lycamobile geen inbreuk beging op artikelen 11, §7, zesde lid en 111/2, §1, vijfde lid WEC noch op artikelen 2, 4 en 9 van het KB Terugbetaling Tegoed.

Het eerste middel is gegrond.

(b) *Tweede middel - het Bestreden Besluit van 12 augustus 2025 miskent het motiveringsbeginsel in samenhang gelezen met het zorgvuldigheidsbeginsel*

35. Volgens het motiveringsbeginsel kan een bestuurlijke beslissing slechts als rechtsgeldig worden beschouwd wanneer de beslissing gebaseerd is op vaststaande en naar behoren bewezen feiten.⁵ Dit impliceert een actieve bewijslast voor de administratieve overheid. Zij dient door middel

⁵ RvS 26 januari 2016, nr. 233.627; RvS 9 februari 2017, nr. 237.334; RvS 29 juni 2017, nr. 238.717; RvS 9 november 2017, nr.

van overlegging van bewijsstukken aan te tonen welke gegevens als grondslag dienen van haar besluitvorming.⁶ Indien een beslissing steunt op onbestaande, onvoldoende of onzorgvuldig bewezen feiten, dan is de materiële motiveringsbeginsel geschonden.⁷ De afdeling wetgeving van de Raad van State beschouwt deze plicht als een ongeschreven *grondrecht*.⁸

36. Als bestuursrechtelijke autoriteit is het BIPT daarnaast gebonden door het zorgvuldigheidsbeginsel. Dit beginsel vereist dat een bestuursorgaan over alle feitelijke en juridische gegevens dient te beschikken om een beslissing te nemen. Dit impliceert eveneens een controleplicht van de juridische en feitelijke aspecten beschikbaar in het dossier.⁹ De overheid dient een besluit te steunen op het behoorlijk onderzoek van de zaak en met kennis van alle relevante feitelijke gegevens van het dossier.¹⁰

37. Het Bestreden Besluit berust op onbestaande, onvoldoende en onzorgvuldig bewezen feiten die haar geldigheid ernstig aantasten.

38. In het Bestreden Besluit gaat het BIPT uitvoerig in op de onderzoeken die het heeft gevoerd naar de beweerde inbreuken. Zo voerde het BIPT een eerste onderzoek uit in september 2024 (hierna: “**Eerste Onderzoek**”).¹¹ Tussen 14 februari 2025 en 31 maart 2025 heeft het BIPT een tweede onderzoek gevoerd (hierna: “**Tweede Onderzoek**”). Bij zowel het Eerste Onderzoek als het Tweede Onderzoek heeft het BIPT handelingen gesteld, of nagelaten om handelingen te stellen, die leiden tot vaststellingen in het Bestreden Besluit die het motiverings- en zorgvuldigheidsbeginsel schenden.

39. EERSTE ONDERZOEK – Tijdens het Eerste Onderzoek voltooide het BIPT een nummeroverdracht op 6 augustus 2024. Het verzoek tot terugbetaling van het resterende krediet voor dit nummer werd echter pas ingediend door het BIPT op 30 september 2024. Op basis van artikel 6 van KB Terugbetaling Tegoed heeft de klant een termijn van dertig dagen vanaf de voltooiing van de nummeroverdracht om een aanvraag tot terugbetaling in te dienen. Dit betekent dat het verzoek van het BIPT 24 dagen te laat werd ingediend. Het BIPT erkent dit zelf in §34 van het Bestreden Besluit: “*het BIPT geeft toe dat het verzoek om terugbetaling van het resterende belkrediet na overdracht van nummer 0467 78 19 63 buiten de termijn is ingediend*”.

40. In het Bestreden Besluit meent het BIPT echter juridische vaststellingen te kunnen afleiden uit het antwoord van Lycamobile op het laattijdig verzoek. Zo voert het BIPT aan dat het invoeren

239.826; RvS 24 april 2018, nr. 241.293; RvS 27 augustus 2019, nr. 245.324; RvS 10 april 2020, nr. 247.391; RvS 21 april 2021, nr.250.368; RvS 6 januari 2021, nr. 249.410; RvS 23 december 2021, nr. 252.544; RvS 10 februari 2022, nr. 252.948; RvS 10 maart 2022, nr. 253.194; RvS 16 maart 2023, nr. 256.042; RvS 8 januari 2024, nr. 258.354; RvS 26 januari 2016, nr. 233.627;

⁶ RvS 23 maart 1982, nr. 22.140, Carmans; RvS 27 juni 1989, nr.32.853, De Bruyn.

⁷ RvS 26 januari 2016, nr. 233.627.

⁸ RvS 26 januari 2016, nr. 233.627; Ook het Europees recht kent een motiveringsbeginsel vervat in artikel 41, lid 2, c van het Handvest van de grondrechten van de Europese Unie. Dit beginsel heeft ook een belangrijke verwantschap met het recht op verdediging

⁹ RvS 1 februari 2013, nr.222.344, Vekemans.

¹⁰ RvS 23 maart 2009, nr. 191.738, Mavili.

¹¹ §15 Bestreden Besluit.

van het overgedragen nummer in de IT-applicatie op de website niet tot verdere stappen heeft geleid, in het bijzonder het genereren van een eenmalig wachtwoord om de afhandeling van het verzoek verder te zetten (zie hoger, randnummer 23). Het BIPT gaat hierbij volledig voorbij aan het feit dat de IT-systemen van Lycamobile zo zijn ingericht dat enkel in aanmerking komende nummers het volledige proces tot terugbetaling kunnen doorlopen. Er kan dan ook geen enkele pertinente conclusie worden getrokken uit het feit dat de IT-applicatie op de website geen verdere stappen toeliet bij het indienen van een laattijdig verzoek tot terugbetaling door het BIPT, aangezien het nummer niet langer in aanmerking kwam.

41. Evenmin kan het BIPT conclusies trekken uit het antwoord dat Lycamobile haar bezorgde wanneer zij de klantendienst contacteerde per e-mail om haar verzoek tot terugbetaling uit te voeren. Aangezien het verzoek immers manifest laattijdig was, reageerde de klantendienst dat zij hieraan niet langer gevolg kon geven. Op geen enkele manier kan het BIPT op deze basis vaststellen dat Lycamobile “*elk verzoek om terugbetaling onmogelijk maakt*” (zie hoger, randnummer 21). Lycamobile is zich overigens bewust van het feit dat de betrokken werknemer van haar klantendienst per vergissing een verkeerde toelichting meegaf van de redenen waarom het verzoek niet meer kon worden ingewilligd. Lycamobile heeft intussen de nodige initiatieven genomen om duidelijke instructies te verstrekken aan werknemers bij de klantendienst die e-mails beantwoorden in verband met het verzoek tot terugbetaling van tegoed.

42. TWEEDE ONDERZOEK – Ook tijdens het Tweede Onderzoek heeft het BIPT gehandeld in strijd met het zorgvuldigheidsbeginsel, wat heeft geleid tot een miskennis van het motiveringsbeginsel door het Bestreden Besluit.

43. Dit geldt vooreerst met betrekking tot de beweerde 50 pogingen van het BIPT tot invoeren van een nummer in het onlineformulier op de website van Lycamobile. Zoals hoger omschreven geeft de toepassing op de website van Lycamobile slechts volgende stappen weer wanneer een nummer wordt ingevoerd dat vatbaar is voor een terugbetaling van tegoed (zie hoger, randnummer 23). Dit vereist onder andere dat het nummer reeds is overgedragen naar een andere operator, aangezien een verzoek tot terugbetaling slechts mogelijk is na deze overdracht. Daarnaast vereist dit dat de termijn van één maand na de dag van de overdracht van het nummer niet is verstreken. Dit vereist ten slotte dat het nummer gekoppeld is aan een Prepaid Herlaadkaart, aangezien enkel dit type van dienstverlening aanleiding kan geven tot het recht van een klant om een terugbetaling van krediet te bekomen overeenkomstig artikel 1, 2° van het KB Terugbetaling Tegoed (zie ook hoger, randnummer 2).

Het Bestreden Besluit verwijst louter naar de vijftig pogingen die tussen 27 februari 2025 en 19 maart 2025 werden uitgevoerd. Het BIPT verduidelijkt in het Bestreden Besluit daarbij niet wanneer het nummer effectief werd overgedragen naar een andere operator en wanneer de pogingen dan wel werden ondernomen. Het verzoek tot overdracht van een nummer naar een andere operator kan tot 24 uur duren nadat de operatoren de overdracht technisch hebben gevalideerd. Het moment van het

aanvragen van de overdracht, van de eigenlijke overdracht, en van de verzoeken tot terugbetaling van krediet zijn dus in elk geval pertinent. Het BIPT laat echter na om deze feiten aan te reiken in de Bestreden Beslissing.

Daarnaast spreekt het BIPT zichzelf tegen in het Bestreden Besluit wat betreft de beweerde vijftig pogingen tot invoering van een nummer.¹² Zo stelt het BIPT dat zij het nummer meer dan vijftig keer zou hebben ingevoerd op de pagina <https://www.lycamobile.be/fr/port-out/>. Dit gebeurde aldus op de Franstalige pagina van het verzoek tot terugbetaling op de website van Lycamobile. Echter, in dezelfde paragraaf 26 van het Bestreden Besluit stelt het BIPT dat “*op de pagina in kwestie niet eens het telefoonnummer kan worden geschreven wanneer die in het Frans wordt geladen*”. Het is aldus opmerkelijk dat het BIPT beweert het nummer vijftig keer te hebben ingevoerd, op een pagina waar dit naar eigen zeggen onmogelijk zou zijn. Bovendien stelt het BIPT verder dat de pagina’s in het Nederlands en in het Engels wel werden geladen. Het is daarbij opmerkelijk dat het BIPT heeft nagelaten om de functionaliteit van deze pagina’s te controleren. Zelfs al zou de Franstalige pagina tijdelijk disfunctioneel geweest zijn, wat wordt betwist, dan nog kan het BIPT niet besluiten tot een inbreuk louter op basis van een onderzoek naar de Franstalige pagina vermits de Nederlandstalige en Engelstalige pagina’s eveneens potentieel konden leiden tot een succesvolle uitoefening van het verzoek tot terugbetaling van krediet.

44. Daarnaast beweert het BIPT in het Bestreden Besluit dat het telefoonnummer (0800 49 811) voor toegang tot de klantendienst van Lycamobile niet bereikbaar zou zijn geweest d.d. 24 maart 2025, 26 maart 2025 en 27 maart 2025. Zo zou de oproep naar dit nummer op deze dagen hebben geleid tot een automatisch bericht: “het nummer dat u probeert te bellen is tijdelijk niet bereikbaar. Probeer het later opnieuw”.

Vooreerst is het bellen van de klantendienst geen kanaal via dewelke Lycamobile klanten de mogelijkheid biedt om de terugbetaling van krediet te bekomen (zie hoger, randnummer 30). In die zin stelt Lycamobile de relevantie van deze onderzoekshandelingen voor de vaststelling van inbreuken in het Bestreden Besluit ernstig in vraag.

Voor zover deze handelingen als relevant kunnen worden beschouwd voor de vaststelling van de beweerde inbreuken, *quod non*, merkt Lycamobile op dat het Bestreden Besluit op geen enkele manier de concrete omstandigheden van de oproepen naar het nummer 0800 49 811 omschrijft. Zo is geenszins duidelijk hoelang deze oproepen hebben geduurd, of zij werden uitgevoerd via een geanonimiseerd nummer, etc.

Het is dan ook bijzonder dat Lycamobile geen enkel spoor kan terugvinden van de oproepen van het nummer 0465178866 in haar intern registratiesysteem. Het BIPT tracht in het Bestreden Besluit de

¹² §26 Bestreden Besluit.

betrouwbaarheid van het registratiesysteem van de oproepen in twijfel te trekken.¹³ In de Opmerkingen van 25 juni 2025 verwees Lycamobile reeds naar een totaal van 484 aan geregistreerde oproepen op 26 maart 2025. Een volledige en grondige analyse van de registratie van haar klantendienstlijnen leert dat Lycamobile op 26 maart 2025 een totaal van 518 oproepen en op 27 maart 2025 een totaal van 567 oproepen op het nummer 0800 49 811 ontving. Zoals blijkt uit het overzicht van de oproepen, is het nummer 0465178866 nergens te vinden (**Stuk 14**). Vermits deze registratie volledig automatisch gebeurt, is er vooralsnog geen reden om aan te nemen dat het systeem onbetrouwbaar zou zijn en, bij wijze van uitzondering, alle oproepen van het BIPT zou hebben gemist. In elk geval voert het BIPT geen elementen aan die deze stelling ondersteunen. Bovendien blijkt uit een brief van het BIPT van 7 maart 2025 aan Lycamobile dat het BIPT wel degelijk contact heeft gehad met de klantendienst van Lycamobile.

45. Wat het Tweede Onderzoek betreft is het dan ook frappant dat het BIPT slechts één van de twee kanalen, m.n. de IT applicatie, heeft onderzocht. Geen enkele onderzoekshandeling werd gesteld wat betreft het tweede kanaal, zijnde de uitoefening van een verzoek per e-mail. Dit is des te meer bijzonder aangezien het BIPT in het kader van het Eerste Onderzoek de klantendienst reeds per e-mail contacteerde, en ook een antwoord ontving. Zij was dus in elk geval op de hoogte van de contactgegevens en de mogelijkheid tot het overmaken van een verzoek per e-mail. Het niet onderzoeken van het tweede kanaal ter uitoefening van een verzoek tot terugbetaling resulteert in een onvolledige samenstelling van feiten. Het BIPT kan in geen geval in staat zijn om op basis van deze onvolledige feiten te besluiten dat Lycamobile “*elk verzoek om terugbetaling onmogelijk maakt*”.

46. Zowel het Eerste Onderzoek als het Tweede Onderzoek vertonen aldus gebreken die de vaststellingen van het BIPT in het Bestreden Besluit aantasten. Het BIPT miskent hierbij het zorgvuldigheidsbeginsel door geen behoorlijk onderzoek te hebben gevoerd. Als dusdanig miskent het Bestreden Besluit eveneens het motiveringsbeginsel, nu de aangehaalde beweerde inbreuken gestoeld zijn op een onvolledige en gebrekkige weergave van feiten.

47. Om deze redenen is het tweede middel gegrond

(c) ***Derde middel - het Bestreden Besluit van 12 augustus 2025 miskent de hoorplicht en de rechten van verdediging***

48. Een afgeleide van het zorgvuldigheidsbeginsel betreft de hoorplicht. Teneinde een nuttige uitoefening van het hoorrecht te waarborgen, dient een rechtsonderhorige de mogelijkheid te hebben om kennis te nemen van het volledige dossier dat ten behoeve van het Bestreden Besluit werd samengesteld.¹⁴ Opdat een rechtsonderhorige een nuttig verweer kan voeren moet men een

¹³ §44 Bestreden Besluit.

¹⁴ GwH 30 maart 2011, nr. 44/2011; RvS 11 januari 1989, nr. 31.712, F.J., T.Gem 1988, 311; RvS 27 maart 1991, nr. 36.751; RvS 1 juli 1992, nr. 39.951, T.Gem. 1993, 252; RvS 11 december 1992, nr. 41.367; RvS 28 oktober 1994, nr. 50.005; RvS 1 december 2008, nr.

deugdelijke kennis hebben van de essentiële gegevens die de administratieve overheid in zijn besluitvorming wil betrekken.¹⁵ Het niet-meedelen van stukken die ten grondslag liggen van een administratieve beslissing belet dat de rechtsonderhorige nuttig zijn standpunten naar voor kan brengen en voor zijn belangen kan opkomen.¹⁶ Dit veronderstelt eveneens dat de rechtsonderhorige de mogelijkheid wordt geboden om zijn verweer te doen gelden. De administratieve overheid dient dit verweer vervolgens indachtig te zijn bij het nemen van een beslissing.

49. Lycamobile betwist niet dat zij tijdens de procedure de mogelijkheid heeft gehad om haar verweer te doen gelden. Echter, is het verweer van Lycamobile niet in rekening genomen bij het nemen van het Bestreden Besluit.

50. Uit de uiteenzetting in het tweede middel volgt dat het Eerste Onderzoek en het Tweede Onderzoek verschillende onduidelijkheden en onregelmatigheden vertonen. Zo kan Lycamobile de oproepen van het BIPT als deel van het Tweede Onderzoek nergens terugvinden. Daarnaast is niet duidelijk in welke omstandigheden het BIPT het nummer trachtte in te voeren in het onlineformulier. Lycamobile heeft het BIPT hier reeds verschillende keren op gewezen en gevraagd om bijkomende verduidelijking.

51. Het Bestreden Besluit gaat in grote mate voorbij aan de middelen die Lycamobile ter zitting aanhaalde en presenteerde op basis van **Stuk 4**.¹⁷ Het Bestreden Besluit houdt geen rekening met het feit dat Lycamobile tot tweemaal toe schriftelijk heeft aangedrongen op het meedelen van logs of registraties van de oproepen (zie Opmerkingen van 25 juni 2025 en het Verweer van 25 augustus 2025) (**Stukken 5 en 6**). Het BIPT heeft hier nooit gehoor aan gegeven. Wel integendeel, het BIPT stelt in het Bestreden Besluit louter dat het niet registreren van de oproepen door Lycamobile geen bewijs vormt voor het feit dat de oproepen nooit zouden hebben plaatsgevonden. Dit doet echter geen afbreuk aan het feit dat het BIPT geen bewijsstukken heeft aangevoerd als antwoord op het verweer van Lycamobile. Zo had het BIPT eveneens via de oproepgeschiedenis van haar apparaten kunnen aantonen dat er daadwerkelijk gebeld is. Aangezien het telefoonnummer werd overgedragen naar Orange, een andere telecomoperator, had het BIPT de oproepgeschiedenis van het gebruikte nummer kunnen opvragen bij deze operator wat betreft het contacteren van de klantendienst van Lycamobile. Ondanks de verschillende vragen van Lycamobile hieromtrent, en de mogelijkheid voor het BIPT om hieraan tegemoet te komen, heeft het BIPT ervoor gekozen om hieromtrent elke vorm van transparantie te weigeren.

188.391; RvS 12 januari 2009, nr. 189.380; RvS 12 januari 2009, nr. 189.381; RvS 29 mei 2009, nr. 193.640; RvS 29 juni 2009, nr. 194.764; RvS 26 oktober 2009, nr. 197.310; RvS 20 april 2010, nr. 203.094; RvS 1 oktober 2019, nr. 245.584; RvS 20 mei 2021, nr. 250.636; RvS 9 november 2021, nr. 252.080; RvS 3 mei 2023, nr. 256.424; RvS 19 oktober 2023, nr. 257.690; RvVb 14 juni 2016, nr. RvVb-A-1516-1217; RvVb 12 december 2017, nr. RvVb-A-1718-03.

¹⁵ RvS 28 november 2002, nr. 113.031; RvS 9 december 2003, nr. 126.220; RvS 28 februari 2014, nr. 226.587; RvS 26 oktober 2017, nr. 239.646.

¹⁶ RvS 1 december 2008, nr. 188.391; RvS 26 oktober 2017, nr. 239.646; RvS 13 januari 2022, nr. 252.617.

¹⁷ Sectie 4.2.5 Bestreden Besluit.

52. Bovenstaande doet besluiten dat het BIPT geen, ten minste onvoldoende, onderzoek verrichte naar de verweermiddelen uiteengezet tijdens de hoorzitting van 16 juni 2025 en de Opmerkingen van 25 juni 2025. Op die manier heeft Lycamobile in theorie wel een mogelijkheid gekregen om haar rechten van verdediging te doen gelden, maar werd hier in de praktijk geen enkele rekening met gehouden. Dit vormt een onrechtstreekse uitholling van de hoorplicht. Aldus was het voor Lycamobile onmogelijk om met volledige kennis van zaken en op rechtmatige wijze haar belangen te verdedigen.

53. Om al die redenen is het derde middel gegrond.

(d) ***Vierde middel – Het bevel in het Bestreden Besluit aan Lycamobile is zonder voorwerp aangezien Lycamobile reeds geruime tijd aan deze verplichting voldoet***

54. Het derde deel van hoofdstuk 7 ‘Conclusie’ van het Bestreden Besluit luidt als volgt:

“Het BIPT stelt vast dat Lycamobile een inbreuk heeft gepleegd op de artikelen 11, § 7, zesde lid en 121/2, § 1, 5°, derde lid, van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie, alsook op de artikelen 2, 4 en 9 van het koninklijk besluit van 30 juli 2022 tot bepaling van de voorwaarden die gelden voor de terugbetaling van de eventuele resterende tegoeden in het kader van artikelen 11, § 7, zesde lid, en 111/2, § 1, vijfde lid, van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie.

Het BIPT eist dat Lycamobile tegen uiterlijk 30 september 2025 voldoet aan de bepalingen die in het vorige punt zijn vermeld.”

55. Zoals uiteengezet in het eerste middel is Lycamobile reeds geruime tijd volledig in overeenstemming met de wettelijke bepalingen waar het BIPT naar verwijst in haar conclusie van het Bestreden Besluit. Het bevel van het BIPT om hieraan te voldoen uiterlijk op 30 september 2025 is aldus volledig zonder voorwerp.

56. Het vierde middel is gegrond.

4.4 **In ondergeschikte orde – Hervorming van het Bestreden Besluit van 12 augustus 2025 inzake de administratieve geldboete**

(a) ***Vijfde middel - de boete en de berekening ervan zijn op meerdere punten arbitrair en schenden in ieder geval het evenredigheidsbeginsel***

57. Indien uw Hof toch van oordeel zou zijn dat er sprake is van een miskennis door Lycamobile van haar verplichtingen onder artikelen 11, §7, zesde lid en 111/2, §1, vijfde lid WEC en van artikelen 2, 4 en 9 van het KB Terugbetaling Tegoed, *quod non*, dan nog kan niet anders dan geoordeeld

worden dat de manier waarop het BIPT de boete heeft berekend kennelijk arbitrair is en strijdig is met het evenredigheidsbeginsel.

58. Zoals uw Hof reeds eerder heeft geoordeeld hebben de boetes opgelegd door het BIPT een strafrechtelijk karakter, en is het volgens rechtspraak van het Europees Hof voor de Rechten van de Mens en het Hof van Justitie van de Europese Unie daarom aan de rechterlijke macht om de sanctie te kwalificeren.¹⁸ De berekening van deze boete is onderworpen aan de volledige toetsingsbevoegdheid van een rechtscollège zoals uw Hof.¹⁹ Uw Hof is dus niet beperkt tot een marginale toetsingsbevoegdheid in verband met de kwalificatie en de berekening van het bedrag van de boete.

(i) *Eerste onderdeel: het BIPT baseert zich op de verkeerde periode*

59. In Bestreden Besluit stelt het BIPT dat de vermeende inbreuk een aanvang kende op datum van inwerkingtreding van het KB Terugbetaling Tegoed, m.n. op 3 januari 2023. De beweerde inbreukperiode kent een einde op 31 maart 2025, m.n. op de datum waarop alle controles zijn beëindigd. Zo is de periode van de vermeende inbreuk in beginsel 2 jaar en 2 maanden.

60. Het BIPT motiveert de bepaalde aanvangsdatum door te stellen dat: *“het onbetwistbaar is dat het, om de bepalingen van het koninklijk besluit van 30 juli 2022 ten uitvoer te brengen, nodig is dat een operator (zeker een operator van de omvang van Lycamobile) een IT project moet ontwikkelen en uitrollen. Een IT-project uitwerken en uitrollen kost geld. Welnu, het zou tegen elke economische logica zijn om eerst, vanaf de datum van inwerkingtreding van de verplichting, IT-aanpassingen uit te rollen en deze dan, in de periode van de controles van het BIPT, terug te rollen.”*

61. Zelfs al zouden het Eerste en Tweede Onderzoek kunnen aanleiding geven tot de vaststelling van een inbreuk, *quod non*, dan nog raakt de redenering van het BIPT kant noch wal. Zo baseert het BIPT zich louter op een vermoeden en een beweerde abstracte kennis van IT-projecten om te stellen dat Lycamobile reeds 20 maanden vóór de eerste onderzoekshandeling inbreuken beging. Dergelijke loutere speculatieve vaststellingen zijn onverzoenbaar met de motiveringsplicht die vereist dat een beslissing gebaseerd is op vaststaande en naar behoren bewezen feiten. Bovendien blijkt uit de hoger omschreven feiten dat Lycamobile reeds bij de inwerkingtreding van het KB Terugbetaling Tegoed terugbetalingen deed aan klanten die een verzoek instelden (zie ook Stuk 9).

62. Bovendien heeft uw Hof zich in een eerdere uitspraak reeds negatief uitgesproken over de dag van inwerkingtreding van een wettelijke verplichting als eerste dag voor de termijn voor de berekening van de boete. Wanneer een wettelijke verplichting een periode beoogt waarbinnen operatoren zich dienen aan te passen aan een nieuw systeem, is het ongepast om de dag van

¹⁸ Brussel 12 juni 2013, nr. 2011/AR/2481, § 51 e.v.; Brussel 8 maart 2023, nr. 2022/AR/978, *Sewan t. BIPT*, §15.1.3; HvJ 26 februari 2013, nr. C-617/10; EHRM 27 september 2011, nr. 43509/08, *Menarini Diagnostics t. Italië*.

¹⁹ Brussel 8 maart 2023, nr. 2022/AR/978, *Sewan t. BIPT*, §15.1.3, laatste alinea.

inwerkingtreding te nemen bij het bepalen van eventuele boetebedragen. Uw Hof oordeelde dat in plaats daarvan de termijn voor de berekening van een boete een aanvang dient te kennen vanaf de dag van een inspectie of de eerste aanmaning.²⁰ Lycamobile ontving voor het eerst een brief van het BIPT ter zake op 9 januari 2025. De relevante periode kan in elk geval dus niet voor die datum aanvangen.

63. Het BIPT lijkt overigens in het Bestreden Besluit zelf te erkennen dat haar berekeningswijze van de relevante periode manifest onredelijk is. Zij stelt in §66 dat het “*omwille van de proportionaliteit en gelet op de bijzondere omstandigheden van deze zaak*” een relevante periode van één jaar in aanmerking neemt. Het is geenszins duidelijk welke “bijzondere omstandigheden” het BIPT bedoelt en hoe deze zich verhouden tot de relevante periode. Het BIPT begaat hierbij zelf een inbreuk op haar eigen Richtlijnen Administratieve Boetes, waarnaar zij ook expliciet in het Bestreden Besluit verwijst.²¹ Zo bepalen de Richtlijnen Administratieve Boetes geen interpretatie- of matigingsbevoegdheid bij het bepalen van een periode van inbreuk: deze zou immers duidelijk en niet voor interpretatie vatbaar moeten zijn.²² Enige matigingsbevoegdheid kan enkel worden uitgeoefend in de context van verzachtende omstandigheden. Zoals hierna verder uiteengezet laat het BIPT echter na om verzachtende omstandigheden in overweging te nemen. Dit wijst des te meer op de inconsistenties in de redenering van het BIPT en de flagrante schendingen die zij begaat op haar eigen Richtlijnen Administratieve Boetes.

(ii) *Tweede onderdeel: het BIPT past de verzachtende omstandigheden op arbitraire wijze toe*

64. In paragrafen 82 t.e.m. 84 van het Bestreden Besluit haalt het BIPT aan dat zij rekening houdt met eventuele verzwarende of verzachtende omstandigheden. Zij verwijst naar drie potentiële verzachtende omstandigheden.

65. Vooreerst vermeldt het BIPT de omstandigheid waarin de overtreding niet opzettelijk werd begaan. Het BIPT stelt hierover dat Lycamobile niet te goeder trouw handelt en dat Lycamobile zich niet terecht kon vergissen over de reikwijdte van de regelgeving. Het is opmerkelijk dat het BIPT op geen enkele manier onderbouwt waarom zij meent dat Lycamobile *ter kwader trouw* handelde. Vanaf de eerste brief van 9 januari 2025 heeft Lycamobile haar medewerking en bereidheid tot samenwerking met het BIPT getoond. Zij heeft zowel tijdens een eerste vergadering als tijdens de hoorzitting van 16 juni 2025 bewijs aangevoerd dat haar procedure tot aanvraag van een terugbetaling wel degelijk functioneerde. Zij heeft ook schriftelijke opmerkingen aangevoerd als reactie op het ontwerpbesluit op datum van 25 juni 2025, en als eerste reactie op het Bestreden Besluit op datum van 24 augustus 2025. Nergens blijkt dan ook enige opzet uit wat betreft de vermeende inbreuken:

²⁰ Brussel 8 maart 2023, nr. 2022/AR/978, *Sewan t. BIPT*, §15.1.6.

²¹ §59 Bestreden Besluit; Mededeling van de Raad van het BIPT van 31 maart 2020 betreffende richtsnoeren voor de berekening van het bedrag van de administratieve boetes die door het BIPT worden opgelegd, p. 6 – 8 (<https://www.bipt.be/consumenten/publicatie/mededeling-betreffende-richtsnoeren-voor-de-berekening-van-het-bedrag-van-de-administratieve-boetes-die-door-het-bipt-woorden-opgelegd>) (“**Richtsnoeren Administratieve Boetes**”).

²² Artikel 3.1.3. Richtsnoeren Administratieve Boetes.

het BIPT toont nergens aan dat de vermeende inbreuken *wetens en willens* werden gepleegd. De constructieve houding van Lycamobile wijst veeleer op haar goede trouw en bereidheid tot medewerking aan het onderzoek. Dit diende in elk geval als verzachtende omstandigheid te worden overwogen. Uw Hof heeft in die zin reeds eerder het gebrek aan opzet en kwade trouw erkend als een verzachtende omstandigheid.²³

66. Daarnaast verwijst het BIPT naar de omstandigheid waarin de overtreder vrijwillig een einde maakte aan de inbreuk. Ook hier stelt het BIPT dat deze omstandigheid niet kan aanvaard worden. Zoals hoger omschreven voldoet Lycamobile echter reeds geruime tijd aan de wettelijke vereisten. De procedures met oog op het bekomen van een terugbetaling zijn operationeel en worden gekoppeld aan de nodige transparantie via de toelichting op de website van Lycamobile. In de mate dat er sprake was van een inbreuk, *quod non*, heeft Lycamobile hier reeds lange tijd een einde aan gemaakt.

67. Ten slotte verwijst het BIPT naar het tijdig en op eigen initiatief treffen van maatregelen, waar het BIPT opnieuw stelt dat dit niet van toepassing is. Andermaal wordt volledig voorbijgegaan aan de inspanningen die Lycamobile heeft gedaan om in overleg te treden met het BIPT en haar opmerkingen uit te klaren (zie hoger, randnummer 65).

68. Verder moet er nog op gewezen worden dat het BIPT niet alle verzachtende omstandigheden in acht heeft genomen die in haar eigen richtsnoeren voor de berekening van boetes zijn opgenomen. De richtsnoeren zelf lijsten op niet-exhaustieve wijze enkele voorbeelden op van mogelijke verzachtende omstandigheden.²⁴ Zo heeft het BIPT op arbitraire wijze nagelaten om in acht te nemen dat Lycamobile geen, of slechts een zeer beperkt financieel of ander voordeel put uit het vermeend niet-naleven van de bestreden bepalingen.²⁵ Lycamobile heeft berekend dat, in het hypothetisch scenario waarin alle klanten met een resterend krediet groter dan EUR 5 een verzoek tot terugbetaling zouden uitoefenen, het totale resulterende bedrag van januari tot en met augustus 2025 samen zou neerkomen op [VERTROUWELIJK] (**Stuk 15**). Het percentage van klanten die daadwerkelijk een verzoek uitoefenen licht uiteraard lager. Ten slotte merkt Lycamobile nog op dat zij thans nog geen enkele klacht mocht ontvangen van de ombudsman aangaande een verzoek tot terugbetaling van krediet. Ook dit element wijst op een zeer geringe daadwerkelijke impact van de vermeende inbreuk.

Gelet op het bovenstaande kan niet anders dan besloten worden dat het BIPT onvoldoende rekening heeft gehouden met het bestaan van verzachtende omstandigheden. Indien Uw Hof van oordeel zou zijn dat er sprake is van een inbreuk door Lycamobile, *quod non*, dan dient de administratieve boete

²³ Brussel 10 mei 2023, nr. 2022/AR/1410, *Telenet t. BIPT*, p. 29.

²⁴ Mededeling van de Raad van het BIPT van 31 maart 2020 betreffende richtsnoeren voor de berekening van het bedrag van de administratieve boetes die door het BIPT worden opgelegd, p. 6 – 8 (<https://www.bipt.be/consumenten/publicatie/mededeling-betreffende-richtsnoeren-voor-de-berekening-van-het-bedrag-van-de-administratieve-boetes-die-door-het-bipt-woorden-opgelegd>).

²⁵ OFCOM, “Penalty guidelines. Section 392 Communications Act 2003”, gepubliceerd op 14 september 2017, https://www.ofcom.org.uk/_data/assets/pdf_file/0022/106267/Penalty-Guidelines-September-2017.pdf. De Richtsnoeren Administratieve Boetes zijn in belangrijke mate gebaseerd op deze richtsnoeren van OFCOM.

in elk geval te worden verlaagd ingevolge het bestaan van verschillende verzachtende omstandigheden.

OM DIE REDENEN

BEHAGE HET UW HOF

- Het beroep ontvankelijk en gegrond te verklaren;
- In hoofdorde: het Bestreden Besluit van 12 augustus 2025 te vernietigen;
- In ondergeschikte orde: het Bestreden Besluit van 12 augustus 2025 te hervormen door het bedrag van de administratieve boete te verlagen;
- Het BIPT te veroordelen tot betaling van de kosten van het geding, daarin inbegrepen een rechtsplegingsvergoeding van 1440 EUR overeenkomstig het KB van 26 oktober 2007.

Neergelegd te Brussel op 11 oktober 2025, in zoveel exemplaren als er betrokken partijen zijn, met het verzoek aan de griffier om de gedaagde partij – conform art. 1056, 2° van het Gerechtelijk Wetboek – dit verzoekschrift bij gerechtsbrief ter kennis te brengen uiterlijk de eerste werkdag nadat het is ingediend, zodat de gedaagde partij kan verschijnen voor Uw Hof op de datum en het uur waarop de zaak wordt ingeleid.

Voor verzoekster, haar raadsliden

Erik VALGAEREN



Jan JOOS



Inventaris der stukken bij vertrouwelijke versie

1. Bestreden Besluit
2. Brief van Lycamobile van 14 februari 2025
3. Ontwerpbesluit van 28 mei 2025
4. Slides presentatie hoorzitting Lycamobile
5. Opmerkingen ontwerpbesluit Lycamobile van 25 juni 2025
6. Brief van Lycamobile van 25 augustus 2025
7. Voorstelling van verzoek tot terugbetaling tegoed IT-applicatie
8. Voorstelling van verzoek tot terugbetaling tegoed e-mail
9. Logs behandeling verzoeken tot terugbetaling IT-applicatie
10. Historiek 2024 – 2025 verzoeken tot terugbetaling e-mail
11. Historiek oproepen klantendienst
12. Website Lycamobile
13. Vorige versie website Lycamobile
14. Overzicht oproepen klantendienst op 26 maart 2025 en 27 maart 2025
15. Berekening totaal vergoeding terugbetaling krediet