

**Advies van de Raad van het BIPT  
van 8 februari 2024  
over  
het voorontwerp van koninklijk besluit tot bepaling van  
de termijnen voor het beantwoorden van bepaalde  
schriftelijke vragen en schriftelijke klachten van  
eindgebruikers van operatoren van andere voor het  
publiek beschikbare elektronische-  
communicatiediensten dan nummeronafhankelijke  
interpersoonlijke communicatiediensten**

## **INHOUDSOPGAVE**

1. Onderwerp .....	3
2. Analyse van het BIPT .....	4
2.1. Context, aanleiding en doelstellingen van het voorontwerp.....	4
2.1.1. <i>Context</i> .....	4
2.1.2. <i>Aanleiding en doelstellingen van het voorontwerp</i> .....	5
2.2. Het objectief van onderwerping aan onafhankelijk toezicht.....	5
2.3. Het objectief van consumentenbescherming .....	5
2.4. Betreffende het personele toepassingsgebied.....	7
2.5. Betreffende het uitstel van de inwerkingtreding.....	8
3. Conclusie.....	9

## 1. Onderwerp

1. Dit advies heeft betrekking op een voorontwerp van koninklijk besluit tot bepaling van de termijnen voor het beantwoorden van bepaalde schriftelijke vragen en schriftelijke klachten van eindgebruikers van operatoren van andere voor het publiek beschikbare elektronische-communicatiediensten dan nummeronafhankelijke interpersoonlijke communicatiediensten.<sup>1</sup>
2. De rechtsgrond voor het voorontwerp van KB is artikel 116, vierde lid van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie (hierna ook de "WEC"), dat stelt dat de operatoren van andere voor het publiek beschikbare elektronische-communicatiediensten dan nummeronafhankelijke interpersoonlijke communicatiediensten:

*"elk schriftelijk verzoek om informatie met betrekking tot de duur van het contract, de wijze waarop het contract wordt opgezegd en de tarieven van alle diensten of schadeloosstellingen die door de operator kunnen worden toegepast, of elke schriftelijke klacht vanwege een eindgebruiker in verband met de uitvoering van zijn contract met betrekking tot de levering van netwerken of diensten voor elektronische communicatie [moeten] beantwoorden met een schriftelijk, gedetailleerd en volledig antwoord binnen de termijn die door de Koning, bij een koninklijk besluit vastgesteld na overleg in de Ministerraad, na advies van het Instituut wordt bepaald."*

---

<sup>1</sup> Meer bepaald het document met de titel "KB schriftelijke antwoorden art. 116 - Versie voor IKW".

## 2. Analyse van het BIPT

### 2.1. Context, aanleiding en doelstellingen van het voorontwerp

#### 2.1.1. Context

3. Het vierde lid van artikel 116 WEC werd ingevoerd bij de wet van 31 mei 2011 houdende diverse bepalingen inzake telecommunicatie<sup>2</sup>.
4. Twee weken na het stemmen van voornoemde wet werd het [Charter voor Klantvriendelijkheid](#) aangenomen.
5. Het Charter van 15/06/2011 is niet specifiek aan de telecomsector (en kent ook ondertekenaars uit bijvoorbeeld de energiesector of de publieke sector) maar werd indertijd ondertekend door de volgende operatoren:
  - Telenet
  - Belgacom (thans: Proximus)
  - Mobistar (thans: Orange Belgium)
  - Base
  - Mobile Vikings
  - Edpnet
  - Scarlet
6. Het Charter voor Klantvriendelijkheid bepaalt in zijn Artikel I.5:

*"Teneinde de consumenten optimaal te informeren, verbinden de ondertekenaars zich er toe om binnen de 5 werkdagen te antwoorden op vragen of klachten van consumenten via de gepaste communicatiekanalen.*

*Als de vraag of de klacht niet binnen de 5 werkdagen kan worden beantwoord, zal een ontvangstbevestiging worden verstuurd binnen de 5 werkdagen. In deze ontvangstbevestiging wordt minstens gemeld dat de vraag of de klacht verder dient te worden onderzocht. Daarnaast wordt de termijn vermeld tegen dewelke de consument een uitgebreid antwoord ten gronde zal krijgen. Wanneer voor het definitief antwoord informatie nodig is van derden, delen zij dit mee met aanduiding van de informatie die zij in dit geval nodig hebben en van wie, en vermelden zij binnen welke termijn na ontvangst van deze informatie een antwoord zal worden verstrekt. De informatie wordt onmiddellijk opgevraagd bij de derden.*

*In geval van een betwisting van een factuur verbinden de ondertekenaars zich er toe om in de bovenvermelde gevallen te antwoorden binnen de 10 werkdagen."*

---

<sup>2</sup> Meer bepaald door artikel 15 ervan. De wet van 31 mei 2011 werd gepubliceerd in het Belgisch Staatsblad van 21 juni 2011.

### **2.1.2. Aanleiding en doelstellingen van het voorontwerp**

7. Hoewel het vierde lid van artikel 116 gedurende meer dan 12 jaar geen uitvoering door middel van een uitvoeringsKB kende, begrijpt het BIPT dat het initiatief tot het nemen van een KB voortvloeit uit
  - 7.1. de technische problemen bij Telenet, die leidden tot een slechte bereikbaarheid van de klantendienst en klachten bij de Ombudsdienst voor telecommunicatie<sup>3</sup>, en
  - 7.2. het antwoord van de Minister van Telecommunicatie op parlementaire vragen gesteld in de [Kamercommissie voor Economie, Consumentenbescherming en Digitale Agenda](#) van 24 mei 2023.
8. Het nemen van bijkomende reglementering wordt in het Verslag aan de Koning verantwoord door
  - 8.1. onderwerping van alle actoren in de sector van elektronische communicatie aan onafhankelijk toezicht
  - 8.2. consumentenbescherming (met name voor de reductie van antwoordtermijnen ten opzichte van de termijnen in het Charter voor Klantvriendelijkheid)

## **2.2. Het objectief van onderwerping aan onafhankelijk toezicht**

9. Het BIPT begrijpt de aanleiding voor het nemen van het KB.
10. Het hierboven vernoemd Charter voor Klantvriendelijkheid werd door een aantal telecomoperatoren ondertekend, maar niet door iedere operator die in contact komt met eindgebruikers van andere voor het publiek beschikbare elektronische-communicatiediensten dan nummeronafhankelijke interpersoonlijke communicatiediensten.
11. Door voormeld artikel I.5 van het Charter voor Klantvriendelijkheid nu (weliswaar met een gewijzigde inhoud; zie punt 2.3) over te nemen in het KB bedoeld in het vierde lid van artikel 116 WEC bekomt men dat er op de naleving van die regels een onafhankelijk toezicht kan uitgeoefend worden.

## **2.3. Het objectief van consumentenbescherming**

12. Het Verslag aan de Koning bij de artikelen 1 tot en met 3 van het voorontwerp van KB vergelijkt de termijn in het Charter voor Klantvriendelijkheid met de termijnen die vastgelegd worden in het voorontwerp van KB.

---

<sup>3</sup> Bv; ['Wachttijden tot een uur zijn geen uitzondering': Telenet kan klachtenberg niet aan \(demorgen.be\)](#); [Ook na tien maanden blijft aantal klachten over Telenet bij ombudsman abnormaal hoog: "We kunnen dit onmogelijk relativeren" \(Mechelen\) | Gazet van Antwerpen \(gva.be\)](#)

13. Schematisch voorgesteld komt deze vergelijking neer op het volgende:

	Artikel I.5 Charter voor Klantvriendelijkheid	Voorontwerp van KB
Standaardantwoordtermijn	5 werkdagen	4 werkdagen (art. 1 voorontwerp)
Termijn om te melden dat men (uitzonderlijk) niet kan antwoorden binnen de standaardantwoordtermijn met bijkomende informatie over de termijnen van antwoord	5 werkdagen	3 werkdagen (art. 2 voorontwerp)
Termijn om (in alle gevallen) te antwoorden in geval van een betwisting van een factuur	10 werkdagen	10 werkdagen (art. 3 voorontwerp)

14. BIPT stelt dus vast dat het voorontwerp van KB ertoe strekt sommige engagementen genomen in het Charter voor Klantvriendelijkheid te verstrengen.
15. Dit leidt ertoe dat de ganse sector geconfronteerd wordt met een hertekening van processen, ook de ondertekenaars van het Charter voor Klantvriendelijkheid.
16. Het BIPT is van mening dat hiermee de balans tussen consumentenbescherming en kostenoptimalisering van de operatoren<sup>4</sup> verstoord wordt. Dat is zeker het geval voor edpnet, een belangrijke uitdager op de markt, dat ook het Charter heeft ondertekend. Ook aan deze speler legt het voorontwerp nu zware kostelijke inspanningen op in termen van hertekenen van processen, terwijl zo'n speler niet noodzakelijk de middelen heeft om hierop in te spelen in vergelijking met grotere operatoren. Daarbij komt nog dat edpnet recent overgenomen is door Citymesh, die ook participeert in een project om binnenkort een vierde mobiele netwerkoperator te lanceren in België. Dit zal zorgen voor de ontwikkeling van nieuwe aanbiedingen op de markt wat ook een manier is om concurrentie te stimuleren, hetgeen uiteindelijk ten goede moet komen aan de consument door lagere prijzen. Gezien de vrij hoge tarieven op de Belgische markt in vergelijking met andere landen, is het volgens het BIPT belangrijk om ervoor te zorgen dat nieuwkomers niet worden onderworpen aan verplichtingen die te moeilijk te integreren zijn. Naar de mening van het BIPT is het opleggen bij koninklijk besluit van de verplichting om te voldoen aan

<sup>4</sup> Kosten die niet gemaakt hoeven te worden zijn uitgespaard en die uitsparing kan ingezet worden om mee te gaan in een verhoogde concurrentiedynamiek, die in België wenselijk is.

de termijnen die zijn vastgelegd in het Charter voor Klantvriendelijkheid dat deze nieuwkomers niet hebben ondertekend, al een vrij hoge nieuwe regelgevende vereiste.

17. Het BIPT is dan ook van mening dat de termijnen in de artikelen 1 en 2 van het KB op het niveau van de termijnen in het Charter voor Klantvriendelijkheid zouden gebracht moeten worden.
18. Ook in deze piste kan consumentenbescherming bewerkstelligd worden, met name door het onafhankelijk toezicht van het BIPT op de reglementering die (op termijn<sup>5</sup>) ingevoerd zal zijn.
19. Zoals hierboven aangestipt legt artikel 3 van het voorontwerp van KB de termijn voor het beantwoorden van schriftelijke klachten op hetzelfde niveau als dat van het Charter voor Klantvriendelijkheid. Het BIPT heeft geen commentaar op artikel 3.

#### **2.4. Betreffende het personele toepassingsgebied**

20. Het toepassingsgebied van artikel 116, vierde lid, van de WEC omvat alle eindgebruikers, ook de professionele eindgebruikers.
21. Het voorontwerp van KB bevat geen formuleringen in verband met het personele toepassingsgebied.
22. Hierdoor vallen alle professionele eindgebruikers onder het personele toepassingsgebied van het voorontwerp van KB.
23. Het segment van de professionele eindgebruikers omvat zowel eindgebruikers die (wegens hun geringe tot onbestaande kopersmacht) niet de kans hebben om een bindende antwoordtijd van de klantendienst te onderhandelen als eindgebruikers die daarover met de operator een (allicht ten opzichte van het Charter voor Klantvriendelijkheid gunstigere) *Service Level Agreement* (SLA) hebben afgesloten.
24. Het BIPT begrijpt dat bepalingen over antwoordtijden van de klantendienst op schriftelijke vragen en klachten<sup>6</sup> uitgebreid worden naar het eerste subsegment van zakelijke eindgebruikers om hun geringe tot onbestaande kopersmacht te compenseren. Zij bevinden zich immers in een situatie die (zo goed als) gelijk is aan die van consumenten.
25. Wat betreft het andere subsegment van zakelijke eindgebruikers, dat wel met operatoren onderhandelt over zijn telecomcontract, is het de inschatting van het BIPT dat het inschrijven van een antwoordtermijn in een KB geen extra impact heeft.

---

<sup>5</sup> Zie verder punt 2.5 van dit advies.

<sup>6</sup> Naar analogie met de 2,5 minuut antwoordtijd voor mondelinge verzoeken om "hulp", waaronder klachten, door artikel 158 van de wet van 21 december 2021 houdende omzetting van het Europees Wetboek voor elektronische communicatie en wijziging van diverse bepalingen inzake elektronische communicatie, ingeschreven in het tweede lid van artikel 116 WEC

## **2.5. Betreffende het uitstel van de inwerkingtreding**

26. Artikel 4 van het voorontwerp van KB bepaalt dat het aangenomen KB in werking treedt op de eerste dag van de zesde maand na die waarin ze is bekendgemaakt in het Belgisch Staatsblad.
27. De verantwoording hiervoor in het Verslag aan de Koning is als volgt geformuleerd:

*“Omdat niet alle in artikel 116 van de Wet bedoelde operatoren het Charter voor Klantvriendelijkheid hebben ondertekend, past het aan hen een overgangstermijn toe te kennen. Dit moet hen toelaten om de termijnen van dit besluit te verwerken in de ondersteuningssoftware van hun klantendiensten, erover training te geven, enzovoort.”*
28. Het BIPT heeft geen commentaar op deze bepalingen in verband met het uitstel van de inwerkingtreding.

### **3. Conclusie**

29. Het BIPT begrijpt dat de beleidsoverheid door het nemen van het KB bedoeld in het vierde lid van artikel 116 WEC beoogt te bereiken dat er op de naleving van verplichtingen van bepaalde operatoren een onafhankelijk toezicht kan uitgeoefend worden.
30. Het BIPT vindt evenwel dat het KB in zijn artikel 1 en 2 niet zou moeten overgaan tot een reductie van de termijnen overeengekomen in het Charter voor Klantvriendelijkheid.
31. Het BIPT verleent een gunstig advies over artikel 3 en 4 van het voorontwerp.

Bernardo Herman  
Lid van de Raad

Peggy Valcke  
Lid van de Raad

Stefaan Vyverman  
Lid van de Raad

Michel Van Bellinghen  
Voorzitter van de Raad