

**BELGISCH INSTITUUT VOOR POSTDIENSTEN
EN TELECOMMUNICATIE**

B I P T

**BESLUIT VAN DE RAAD VAN HET BIPT VAN 28 SEPTEMBER 2016
BETREFFENDE
HET OPLEGGEN VAN EEN ADMINISTRATIEVE BOETE
AAN
SCARLET BELGIUM NV
WEGENS
HET NIET-NALEVEN VAN ARTIKEL 108, § 2, VAN DE WET VAN 13 JUNI
2005 BETREFFENDE DE ELEKTRONISCHE COMMUNICATIE**

Niet-vertrouwelijke versie

INHOUDSOPGAVE

1. Voorwerp.....	3
2. Juridische basis van dit besluit.....	3
3. Wettelijke verplichtingen ten gronde.....	4
3.1. ALGEMEEN.....	4
3.2. TEN GRONDE.....	4
4. Feiten en voorgaanden	5
4.1. STAPPEN IN HET DOSSIER VOORAFGAAND AAN DIT BESLUIT	5
4.2. FEITEN.....	6
4.2.1. <i>Beschrijving van de wijzigingen en aantal geïmpacteerde abonnees</i>	6
4.2.2. <i>Oorspronkelijke communicatie van Scarlet op de factuur</i>	7
4.2.3. <i>Oorspronkelijke communicatie van Scarlet op doorverwijslinks</i>	8
4.2.4. <i>Nieuwe communicaties van Scarlet op de factuur</i>	9
4.2.5. <i>Nieuwe communicaties van Scarlet op doorverwijslinks</i>	10
5. Analyse van het BIPT	13
5.1. MEEGEDEELDE GRIEF	13
5.2. ANALYSE WAAROP DE MEEGEDEELDE GRIEVEN WERD GEBASEERD.....	13
5.3. STANDPUNT VAN SCARLET TEN AANZIEN VAN DE MEEGEDEELDE GRIEVEN	18
5.4. BEOORDELING DOOR HET BIPT	19
5.5. BESLUIT BETREFFENDE DE NALEVING VAN ARTIKEL 108, § 2, VAN DE WEC.....	20
6. Maatregelen gekoppeld aan de vastgestelde overtreding	21
6.1 STANDPUNT VAN SCARLET TEN AANZIEN VAN DE BEOOGDE MAATREGELEN MEEGDEELD TER GELEGENHEID VAN DE BRIEF MET GRIEVEN	21
6.2. REACTIE VAN HET BIPT OP HET STANDPUNT VAN SCARLET	21
6.3. MOTIVERING BETREFFENDE HET BEVEL TOT BEËINDIGEN VAN DE OVERTREDING EN DE VOORSCHRIFTEN IN VERBAND MET HET ONGEDAAN MAKEN VAN DE OVERTREDING	22
6.4. MOTIVERING BETREFFENDE HET OPLEGGEN VAN EEN ADMINISTRATIEVE BOETE	25
6.5. MOTIVERING BETREFFENDE HET BEDRAG VAN DE ADMINISTRATIEVE BOETE	25
6.5.1 <i>Bepaling van het basisbedrag</i>	26
a) Principe van proportionaliteit en omzet op de betrokken markt	27
b) Duur van de overtreding.....	27
c) Ernst van de overtreding.....	28
d) Conclusie	28
6.5.2. <i>Boeteverhogende en -verlagende factoren</i>	29
a) Verzwarende omstandigheden.....	29
b) Verzachtende omstandigheden.....	29
c) Conclusie.....	30
6.5.3. <i>Noodzaak om de boete een afschrikkend karakter te geven</i>	30
7. Besluit	31
8. Beroepsmogelijkheden	31

1. Voorwerp

1. Dit besluit heeft tot doel te bepalen of de meegedeelde grieven omtrent de niet-naleving van artikel 108, §2 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie (hierna ook: “de wet van 13 juni 2005” of kortweg “WEC”) definitief kunnen worden weerhouden ten aanzien van Scarlet Belgium NV (hierna: “Scarlet”) en, indien dat het geval is, te bepalen of er een administratieve boete opgelegd moet worden aan Scarlet alsook een herstelmaatregel, overeenkomstig 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 BIPT-wet”).

2. Juridische basis van dit besluit

2. Artikel 21, §§1 tot 7, van de BIPT-wet, bepaalt:

"Art. 21. § 1. Indien de Raad over een reeks aanwijzingen beschikt die zouden kunnen wijzen op een overtreding van de wetgeving of reglementering waarvan de naleving door het Instituut wordt gecontroleerd of van de besluiten van het Instituut genomen ter uitvoering van die wetgeving of reglementering, deelt hij in voorkomend geval zijn grieven mee aan de betrokkene, alsook de beoogde maatregelen bedoeld in paragraaf 5 die toegepast zullen worden, indien de overtreding bevestigd wordt.

§ 2. De Raad stelt de termijn vast waarover de betrokkene beschikt om het dossier te raadplegen en zijn schriftelijke opmerkingen voor te leggen. Deze termijn mag niet korter zijn dan tien werkdagen.

§ 3. De betrokkene wordt uitgenodigd om te verschijnen op de datum die door de Raad wordt vastgesteld en per aangetekende brief wordt meegedeeld. Hij mag zich laten vertegenwoordigen door de raadsman van zijn keuze.

§ 4. De Raad kan elke persoon horen die een nuttige bijdrage kan leveren tot zijn informatie, hetzij ambtshalve, hetzij op verzoek van de betrokkene.

§ 5. Indien de Raad een overtreding constateert, kan hij in een of meer besluiten, een of meer van de volgende maatregelen aannemen :

1° het bevel om een eind te maken aan de overtreding, hetzij onmiddellijk, hetzij binnen de redelijke termijn die hij bepaalt, voor zover deze overtreding niet is stopgezet.

1°/1 voorschriften in verband met de manier waarop de overtreding ongedaan moet worden gemaakt;

2° de betaling binnen de termijn bepaald door de Raad van een administratieve boete die aan de Schatkist toekomt ten bedrage van maximaal 5.000 euro voor natuurlijke personen en van maximaal 5 % van de omzet van de overtreder gedurende het jongste volledige boekjaar in de sector voor elektronische communicatie of voor postdiensten in België of, indien de overtreder geen activiteiten ontwikkelt waarmee een omzet wordt behaald, ten bedrage van maximaal 1.000.000 euro voor rechtspersonen;

3° het bevel om de levering van een dienst of dienstenpakket die bij voortzetting zou leiden tot een aanzienlijke verstoring van de mededinging, te staken of op te schorten zolang de toegangsverplichtingen die na een marktanalyse uitgevoerd overeenkomstig de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie zijn opgelegd, niet worden nageleefd op de wijze bepaald door de Raad.

Bij gebrek aan gegevens over de in het tweede lid, 2°, bedoelde omzet, kan het Instituut een omzet bepalen op basis van gegevens verkregen van derden of op basis van de omzet van een vergelijkbare persoon.

§ 6. Indien de overeenkomstig paragraaf 5 genomen maatregelen niet hebben geleid tot de stopzetting van de overtreding, kan de Raad, na het volgen van de procedure bepaald in de paragrafen 1 tot 5, een administratieve boete opleggen waarvan het bedrag of het percentage maximaal het dubbele is van het bedrag of het percentage vermeld in paragraaf 5, tweede lid, 2°.

§ 7. Indien de maatregelen die overeenkomstig paragraaf 5 worden genomen, de overtreding niet hebben kunnen verhelpen en als het gaat om een ernstige of herhaalde overtreding kan de Raad bovendien :

1° de toegekende gebruiksrechten, waarvan de voorwaarden niet nageleefd werden, opschorten of intrekken of

2° de volledige of gedeeltelijke opschorting bevelen van de exploitatie van het netwerk of van de levering van de betrokken dienst, alsook van het te koop aanbieden of het gebruik van alle betreffende diensten of producten."

3. Dit besluit wordt genomen overeenkomstig artikel 21 van de BIPT-Wet.

3. Wettelijke verplichtingen ten gronde

3.1. Algemeen

4. Krachtens artikel 14, § 1, 3°, van de BIPT-wet houdt het BIPT toezicht op de naleving van de WEC.
5. Artikel 8, 2°, WEC, legt het BIPT de taak op om consumenten een hoog niveau van bescherming te waarborgen bij hun relaties met leveranciers van elektronische-communicatiediensten.
6. Artikel 8, 4°, WEC draagt het BIPT op de verstrekking van duidelijke informatie te bevorderen, met name door te verplichten tot transparantie ten aanzien van tarieven en de voorwaarden voor het gebruik van openbare elektronische communicatiediensten.

3.2. Ten gronde

7. Artikel 108, §2, WEC, zoals van toepassing op het ogenblik van de feiten, bepaalt:

"§ 2. Onverminderd de toepassing van hoofdstuk 3, afdeling 6 van de wet van 6 april 2010 betreffende marktpraktijken en consumentenbescherming, hebben de abonnees het recht om bij kennisgeving van voorgestelde wijzigingen aan een beding van het afgesloten contract het contract zonder boete op te zeggen. De abonnees worden tijdig en ten minste één maand vooraf naar behoren individueel ter kennis gesteld van dergelijke wijzigingen en worden tegelijkertijd op de hoogte gesteld van hun recht om zonder boete het contract op te zeggen uiterlijk de laatste dag van de maand die volgt op de inwerkingtreding van de wijzigingen indien zij de nieuwe voorwaarden niet aanvaarden.

In geval van een tariefverhoging heeft de abonnee het recht om zonder boete het contract op te zeggen uiterlijk de laatste dag van de maand die volgt op de ontvangst van de eerste factuur na de inwerkingtreding van de wijzigingen.

Het Instituut kan de gevallen bepalen waarin de in deze paragraaf bedoelde

kennisgevingen moeten worden gedaan, alsook het formaat ervan.”

4. Feiten en voorgaanden

4.1. Stappen in het dossier voorafgaand aan dit besluit

8. Het BIPT ontving een dossier van de Ombudsdienst voor de Telecommunicatie, waarin een abonnee zich erover bekloeg dat achter een “vereenvoudiging” van de tarieven, aangekondigd in zijn factuur van oktober 2015, zich een vertienvoudiging van de prijs van een type van oproepen verschuilde, dat hij regelmatig pleegde¹.
9. Het betrof meer bepaald de factuur van een CPS-klant van Scarlet van 19/10/2015, waarop bovenaan rechts op pagina 2 volgende vermelding was opgenomen:

Beste klant, vanaf 01/12/2015 vereenvoudigt Scarlet zijn tarieven. Ontdek onze nieuwe tarieven op www.scarlet.be/nl/cps. U heb het recht het contract zonder boete op te zeggen tot 31/01/2016.
10. Omdat het BIPT een volledig beeld wenste te hebben over de manier van kennisgeven van de tariefwijzigingen en de precieze wijzigingen en impact verzond hij per brief van 17 februari 2016 een verzoek om informatie aan Scarlet.
11. Scarlet beantwoordde dit verzoek om informatie per brief van 4 maart 2016.
12. Per mail van 10 maart 2016 vroeg het BIPT verduidelijkingen aan Scarlet, omdat (1) bepaalde links uit het antwoord van Scarlet niet bleken te werken en (2) het vervallen van kortingen, zoals bleek uit een screenshot van de informatie aan de CPS-klanten, niet opgenomen was in de door het BIPT gevraagde tabel met het niveau van de tarieven vóór en na 01/12/2015.
13. Scarlet verschafte de gevraagde verduidelijkingen per mail van 18 maart 2016.
14. Op 8 juni 2016 verzond het BIPT een brief aan Scarlet waarin het zijn grieven meedeelde en de beoogde maatregelen die het zou toepassen, indien de Raad van het BIPT definitief een overtreding van artikel 108, §2 WEC zou constateren.
15. Op 24 juni 2016 zond Scarlet zijn schriftelijke opmerkingen toe aangaande de meegedeelde grieven en beoogde maatregelen.
16. Op 27 juni 2016 werd Scarlet gehoord door de Raad van het BIPT.
17. Op 11 juli 2016 zond Scarlet een brief aan het BIPT waarin hij zijn voorstel van nieuwe communicatie aan de betrokken klanten aan het BIPT kenbaar maakte. Het betrof een mededeling, waartoe Scarlet zich had geëngageerd in zijn brief van 24 juni 2016 en op de hoorzitting van 27 juni 2016. Bij de brief van 11 juli 2016 voegde Scarlet ook de lijst van internationale tarieven die van toepassing waren tot en met 30 november 2015.

¹ Heel concreet ging het in dat dossier om oproepen naar Maleisië. De prijs voor deze oproepen veranderde van 10 eurocent per minuut naar 1,25 euro per minuut.

18. Per mail van 22 juli 2016 zond Scarlet aan het BIPT aanpassingen aan de voorgenomen communicatie aan sommige van de betrokken abonnees.
19. Op 16 augustus 2016 bevestigde Scarlet aan het BIPT dat er vanaf 1 augustus 2016 een nieuwe communicatie aan de abonnees werd verzonden.
20. Op 6 september 2016 bezorgde Scarlet enkele stalen van facturen met de nieuwe communicatie aan de abonnees aan het BIPT en verschafte hij nadere uitleg omtrent één door het BIPT gevraagde staal.

4.2. Feiten

21. Op basis van de informatie verstrekt door de Ombudsdienst en door Scarlet kunnen de volgende feiten worden vastgesteld.

4.2.1. Beschrijving van de wijzigingen en aantal geïmpacteerde abonnees

22. Scarlet heeft op 1 december 2015:
 - zijn internationale tarieven gewijzigd voor zijn VOIP² klanten. Deze wijziging betrof ongeveer [vertrouwelijk] klanten van Scarlet;
 - zijn nationale én internationale tarieven gewijzigd voor zijn CPS³ klanten. Deze wijziging betrof ongeveer [vertrouwelijk] klanten van Scarlet;

23. Scarlet geeft aan dat de wijzigingen zowel bestonden uit verhogingen als uit verlagingen van tarieven. Een Excell-bestand verstuurd per mail van 4 maart 2016 aan het BIPT geeft het detail weer van de prijzen die vóór 1 december 2015 werden gehanteerd. Een tabel in de brief van Scarlet van 4 maart 2016 in antwoord op het verzoek om informatie van het BIPT vat samen hoe de situatie op het niveau van de tarieven was vóór en na 01/12/2015.

24. Uit die tabel blijken volgende veranderingen op het niveau van de tarieven:

Situatie tot 01/12/2015	Vanaf 01/12/2015
Verschillende prijzen tussen piekuren, daluren en weekend.	Eén enkel tarief, geldig op elk moment van de dag.
19 verschillende prijzen voor oproepen naar vaste nummers en 18 verschillende prijzen naar mobiele nummers.	Enkel nog 5 verschillende prijzen.
Voor de CPS klanten waren er 3 verschillende tariefplannen, met verschillende tarieven per internationale bestemming. Scarlet geeft terzake 2 voorbeelden.	Een enkel tariefplan voor alle klanten. Alle klanten betalen dezelfde prijs om te bellen naar één internationale bestemming.
Het tariefverschil tussen mobiele en vaste oproepen was zeer hoog, in het bijzonder voor Europese bestemmingen. Scarlet haalt terzake 3 Europese	Het tariefverschil tussen vast en mobiel wordt verminderd, waarbij de klant naar mobiele telefoons kan bellen tegen lagere prijzen. In de weergegeven voorbeelden zijn alle

² VOIP= afkorting van "Voice over IP", een spraakdienst geleverd via het IP-protocol over het Internet.

³ CPS = afkorting van "Carrier PreSelection", een faciliteit op het netwerk van (in casu) Proximus als operator met een sterke machtspositie, waarmee een alternatieve operator die toegang heeft tot dat netwerk zijn klanten uitgaande oproepen kan laten plegen via de dienstverlening en het netwerk van deze alternatieve operator.

bestemmingen (Duitsland, Polen en Portugal) aan.	mobiele Europese bestemmingen aan 30 cent.
Sommige tariefstructuren waren niet in overeenstemming met de behoeften van de meerderheid van de klanten. Scarlet geeft voorbeelden. Bv. <ul style="list-style-type: none"> - Bellen naar vaste nummers in Marokko (meest gebelde internationale bestemming) gebeurt aan een hoger tarief dan bellen naar vaste nummers in Maleisië en Indonesië. - Bellen naar mobiele nummers in Congo is duurder dan bellen naar mobiele nummers in de Solomon eilanden. 	Prijzverlaging voor de landen die het meest gebeld worden. De weinig gebelde landen zijn gestegen in tarief.
Geen logica in de internationale tarieven	Prijzen zijn geografisch: Zone 1: Europa Zone 2: Landen geassocieerd met Europa en alle landen die veel gebeld worden door de klanten van Scarlet Zone 3: de rest van de wereld

4.2.2. Oorspronkelijke communicatie van Scarlet op de factuur

25. De informatie over de wijzigingen werd enkel⁴ verstrekt via de factuur van de klant. In de tekst op de factuur werd doorverwezen naar een link op de website van Scarlet waar, volgens de verklaringen van Scarlet, de informatie met de nieuwe tarieven uitgebreider is weergegeven.

26. Volgens de verklaringen van Scarlet verscheen de communicatie op de factuur van de klanten vanaf 01/10/2015, dus 2 maanden op voorhand.

27. De communicatie die verscheen op de factuur van de Scarlet-klanten met voice (Internet+tel, one, trio) luidde:

“Beste klant, vanaf 01/12 vereenvoudigt Scarlet zijn internationale tarieven. Ontdek onze nieuwe tarieven op www.scarlet.be/nl/international. U hebt het recht het contract zonder boete op te zeggen tot 31/01/16.”

« Cher client, à partir du 01/12, Scarlet simplifiera ses tarifs pour les appels internationaux. Découvrez ceux-ci sur www.scarlet.be/fr/international. Vous avez le droit de résilier votre contrat sans pénalité jusqu’au 31/01/16. »

28. De kennisgeving op de factuur van de Scarlet CPS-klanten bepaalde :

“Beste klant, vanaf 01/12 vereenvoudigt Scarlet zijn tarieven. Ontdek onze nieuwe tarieven op www.scarlet.be/nl/cps. U heb het recht om het contract zonder boete op te zeggen tot 31/01/16”

⁴ Zie antwoord van Scarlet van 4 maart 2016 op het verzoek om informatie van het BIPT: “U vindt hieronder de communicatie die verscheen op de factuur van onze klanten, vanaf 01/10/15 (**geen andere communicatiewijze werd gehanteerd**) [...]” (het BIPT benadrukt)

« Cher client, à partir du 01/12, Scarlet simplifiera ses tarifs d'appels. Découvrez ceux-ci sur www.scarlet.be/fr/cps. Vous avez le droit de résilier votre contrat sans pénalité jusqu'au 31/01/16 ».

4.2.3. Oorspronkelijke communicatie van Scarlet op doorverwijslinks

29. Uit een screenshot geleverd door Scarlet in zijn mail van 18 maart 2016 blijkt dat de link voor de Scarlet klanten met voice (www.scarlet.be/nl/international) vermeldde dat de tarieven op die link golden vanaf 1 december 2015:

Hoe ons te contacteren ? Webmail Mijn Scarlet FR

Hulp en vragen Zoeken ...

internet int + tel + TV gsm-abonnement herlaadkaart new klantenzone

Startpagina → International

Internationale tarieven (vanaf 1 december 2015)

	Verbindingskost	Naar vaste nummers (min.)	Naar mobiele nummers (min.)
Zone 1: Europa 1 + Verenigde Staten + Canada	0,15 €	0,15 €	0,30 €
Zone 2: Andere landen in Europa, Marokko, Turkije, Congo	0,15 €	0,20 €	0,35 €
Zone 3: Alle overige landen	0,15 €	1,25 €	1,25 €

Europa 1: Andorra - Bulgarije - Cyprus - Denemarken - Duitsland - Estland - Finland - Frankrijk - Gibraltar - Griekenland - Hongarije - Ierland - Italië - Kroatië - Letland - Liechtenstein - Litouwen - Luxemburg - Malta - Monaco - Noorwegen - Nederland - Polen - Portugal - Oostenrijk - Roemenië - San Marino - Slowakije - Slovenië - Verenigd Koninkrijk - Spanje - Tsjechië - Zweden - Zwitserland

Andere landen in Europa: Albanië - Armenië - Bosnië - Wit-Rusland - IJsland - Kosovo - Macedonië - Moldavië - Montenegro - Oekraïne - Rusland - Servië

Contact | Cookie policy | Wettelijke vermeldingen en voorwaarden | Toegankelijkheid | © 2016 Follow us on YouTube f

packs

scarlet Trio (internet, tv & telefonie)
internet & telefonie

internet

ADSL
VDSL
scarlet Secure PC

mobile

postpaid (abonnement)
prepaid (herlaadkaart)
- herladen
- krediet raadplegen

klantenzone

mijn Scarlet
hulp
webmail
verhuizen of bouwen
opzeggen
info fiches

Scarlet is een telecommunicatieprovider die zich richt op consumenten met oog voor de beste prijs-kwaliteitverhouding. Scarlet biedt vaste en mobiele telefoniediensten, internetverbindingen (ADSL en VDSL) en digitale televisie.

My scarlet App
Controleer gratis je scarlet postpaid-verbruik via je smartphone.
[Beschikbaar voor iPhone en Android](#)

30. Op 1 december 2015 werd die link door Scarlet verwijderd (zie antwoord Scarlet 18 maart 2016 op vragen om verduidelijking BIPT). Klanten kregen vervolgens toegang tot de nieuwe tarieven op ieder product pagina : <https://www.scarlet.be/nl/trio-internet-tv-telefonie/> & <https://www.scarlet.be/nl/internet/internet-telefonie/>.

31. De link www.scarlet.be/nl/cps vermeld in de kennisgeving op de factuur van de Scarlet CPS-klanten van zijn kant is steeds actief gebleven.

32. Op het ogenblik van het meedelen van de grieven van het BIPT aan Scarlet stond op die link geen vermelding dat het gaat om nieuwe tarieven per 1 december 2015:

Hieronder vindt u de informatie over de tarieven voor CPS zoals op onze website weergegeven.

Nationale tarieven

	Verbindingskost	Piekuren (/min.)	Daluren (/min.)
Oproep naar vaste nummers	0,047 €	0,038 €	0,025 €
Oproep naar mobiele nummers	0,090 €	0,160 €	0,160 €

Piekuren: op weekdays van 8u tot 16u.

Daluren: op weekdays na 16u, in het weekend en op feestdagen 24u/24u.

Als je geniet van kortingen naar bepaalde telefoonnummers, komen deze te vervallen.

Internationale tarieven

	Verbindingskost	Naar vaste nummers (/min.)	Naar mobiele nummers (/min.)
Zone 1: Europa 1 + Verenigde Staten + Canada	0,15 €	0,15 €	0,30 €
Zone 2: Andere landen in Europa, Marokko, Turkije, Congo-Kinshasa	0,15 €	0,20 €	0,35 €
Zone 3: Alle overige landen	0,15 €	1,25 €	1,25 €

Europa 1: Andorra - Bulgarije - Cyprus - Denemarken - Duitsland - Estland - Finland - Frankrijk - Gibraltar - Griekenland - Hongarije - Ierland - Italië - Kroatië - Letland - Liechtenstein - Litouwen - Luxemburg - Malta - Monaco - Noorwegen - Nederland - Polen - Portugal - Oostenrijk - Roemenië - San Marino - Slowakije - Slovenië - Verenigd Koninkrijk - Spanje - Tsjechoë - Zweden - Zwitserland

Andere landen in Europa: Albanië - Armenië - Bosnië - Wit-Rusland - IJsland - Kosovo - Macedonië - Moldavië - Montenegro - Oekraïne - Rusland - Servië

(Screenshot uit de brief van Scarlet van 4 maart 2016)

33. Op het screenshot staat onder de rubriek nationale tarieven onder meer de volgende vermelding:

“Als je geniet van kortingen naar bepaalde telefoonnummers, komen deze te vervallen”

4.2.4. Nieuwe communicaties van Scarlet op de factuur

34. Vanaf 1 augustus 2016 werden er gedurende 28 dagen (de lengte van een billing cycle bij Scarlet, volgens diens verklaringen op de hoorzitting) nieuwe communicaties over de wijzigingen van de tarieven geplaatst op de facturen van de klanten, wiens tarieven gewijzigd waren op 1 december 2015.

35. De communicaties bevonden zich op pagina 3, bovenaan van de factuur (dit is de pagina waar het verbruik tijdens de voorbije referentieperiode en de aangerekende forfaitaire abonnementsbijdragen voor de komende referentieperiode worden gedetailleerd).

36. Ze luiden als volgt:

- Voor VOIP-klanten:

Rekening
Klantnummer Document nummer
[REDACTED] 16R-139117
Pagina 3/3
Alle vermelde bedragen zijn in euro.

Abonnementen (01/08/16-31/08/16)

Beste klant, Scarlet heeft sinds 01/12/15 haar internationale tarieven vereenvoudigd, met verhogingen en verminderingen van respectievelijk maximum +1,25 EUR/min en -1,01 EUR/min.
Meer info op www.scarlet.be/nl/international. U heeft het recht om uw contract op ieder moment kosteloos op te zeggen.

Décompte
 Numéro de client [REDACTED] Numéro de document 16R-1391094
 Page 3/3
 Tous les montants cités sont en euro.

Cher client, Scarlet a depuis le 01/12/15 simplifié ses tarifs pour les appels internationaux, impliquant des augmentations et diminutions maximales de respectivement +1,25 EUR/min et -1,01 EUR/min. Plus d'infos sur www.scarlet.be/fr/international. Vous avez le droit de résilier votre contrat sans frais à tout moment.

[Abonnements (01/08/16-31/08/16)]

(uittreksels uit de stalen geleverd door Scarlet)

- Voor CPS-klanten:

Rekening
 Klantnummer [REDACTED] Document nummer 16R-1391117
 Pagina 3/3
 Alle vermelde bedragen zijn in euro.

Beste klant, Scarlet heeft sinds 01/12/15 haar internationale tarieven vereenvoudigd, met verhogingen en verminderingen van respectievelijk maximum +1,25 EUR/min en -1,01 EUR/min. Meer info op www.scarlet.be/nl/international. U heeft het recht om uw contract op ieder moment kosteloos op te zeggen.

[Abonnements (01/08/16-31/08/16)]

Décompte
 Numéro de client [REDACTED] Numéro de document 16R-1391081
 Page 3/3
 Tous les montants cités sont en euro.

Cher client, Scarlet a depuis le 01/12/15 simplifié ses tarifs pour les appels internationaux, impliquant des augmentations et diminutions maximales de respectivement +1,25 EUR/min et -1,01 EUR/min et mis fin aux 3 plans de réduction existants. Plus d'infos sur www.scarlet.be/fr/cps. Vous avez le droit de résilier votre contrat sans frais à tout moment.

Usage payant	Unités	Type	Prix
01/07/16-31/07/16			

(uittreksels uit de stalen geleverd door Scarlet)

4.2.5. Nieuwe communicaties van Scarlet op doorverwijslinks

37. Op de op de factuur vermelde links kunnen de Scarlet VoIP-klanten (en het publiek) volgende informatie vinden betreffende de wijzigingen van hun internationale tarieven:

Hoe ons te contacteren ? [Webmail](#) [Mijn Scarlet](#) [FR](#)

 Zoeken ...

[internet](#)
 [int + tel + TV](#)
 [gsm-abonnement](#) new
 [herlaadkaart](#)
 [klantzone](#)

Startpagina → International

Internationale tarieven (vanaf 1 december 2015)

Scarlet informeerde je op de factuur van oktober 2015 over de wijzigingen van de internationale tarieven vanaf 1/12/2015. Het BIPT was van oordeel dat deze communicatie niet voldoende duidelijk was. Daarom informeert Scarlet je opnieuw. Hieronder vind je een overzicht van de tarieven die toegepast worden sinds 1/12/2015 alsook de tarieven die vóór deze datum golden.

	Verbindingskost	Naar vaste nummers (/min.)	Naar mobiele nummers (/min.)
Zone 1: Europa 1 + Verenigde Staten + Canada	0,15 €	0,15 €	0,30 €
Zone 2: Andere landen in Europa, Marokko, Turkije, Congo	0,15 €	0,20 €	0,35 €
Zone 3: Alle overige landen	0,15 €	1,25 €	1,25 €


Europa 1: Andorra - Bulgarije - Cyprus - Denemarken - Duitsland - Estland - Finland - Frankrijk - Gibraltar - Griekenland - Hongarije - Ierland - Italië - Kroatië - Letland - Liechtenstein - Litouwen - Luxemburg - Malta - Monaco - Noorwegen - Nederland - Polen - Portugal - Oostenrijk - Roemenië - San Marino - Slowakije - Slovenië - Verenigd Koninkrijk - Spanje - Tsjechië - Zweden - Zwitserland

Andere landen in Europa: Albanië - Armenië - Bosnië - Wit-Rusland - IJsland - Kosovo - Macedonië - Moldavië - Montenegro - Oekraïne - Rusland - Servië

Je vindt een overzicht van de internationale tarieven geldig tot en met 30/11/2015 [hier](#) terug.

(Screenshot van informatie op de link www.scarlet.be/nl/international/ op 14 september 2016)

Comment nous contacter ? Webmail Mon Scarlet NL

 Rechercher...

[Aide et support](#)

[internet](#)
 [int + tél + TV](#)
 [abonnements GSM ^{new}](#)
 [cartes prépayées](#)
 [espace client](#)

[Accueil](#) → [International](#)

Tarifs Internationaux (à partir du 1er décembre 2015)

Scarlet vous a informé via votre facture d'octobre 2015 des modifications apportées aux tarifs internationaux à partir du 01/12/15. L'IBPT ayant considéré que la communication n'était pas assez claire, nous souhaitons vous informer à nouveau. Vous trouvez ci-dessous les tarifs appliqués depuis le 01/12/15 ainsi que les tarifs pratiqués avant cette date.

	Prix par connexion	Vers fixe (/min.)	Vers mobile (/min.)
Zone 1: Europe 1 + Etats-Unis + Canada	0,15 €	0,15 €	0,30 €
Zone 2: Autres pays d'Europe, Maroc, Turquie, Congo	0,15 €	0,20 €	0,35 €
Zone 3: Tous les autres pays	0,15 €	1,25 €	1,25 €

Europe 1 : Allemagne - Andorre - Autriche - Bulgarie - Chypre - Croatie - Danemark - Espagne - Estonie - Finlande - France - Gibraltar - Grèce - Hongrie - Irlande - Italie - Lettonie - Liechtenstein - Lituanie - Luxembourg - Malte - Monaco - Norvège - Pays-Bas - Pologne - Portugal - République Tchèque - Roumanie - Royaume-Uni - Saint-Marin - Slovaquie - Slovénie - Suède - Suisse

Autre pays d'Europe : Albanie - Arménie - Biélorussie - Bosnie - Islande - Kosovo - Moldavie - Monténégro - Russie - Serbie - Ukraine

Vous pouvez retrouver l'ensemble des tarifs internationaux pratiqués avant le 1er décembre 2015 [ici](#).

(Screenshot van informatie op de link www.scarlet.be/fr/international/ op 14 september 2016)

38. Het overzicht van de internationale tarieven geldig tot en met 30/11/2015 wordt vanaf de hierboven weergegeven pagina's beschikbaar gesteld op de volgende links: http://www.scarlet.be/pdf/nl/Scarlet_Int_Tarieven.pdf en http://www.scarlet.be/pdf/fr/Scarlet_Int_Tarifs.pdf. Dat overzicht neemt de vorm aan van een alfabetische lijst van landen, met per type van oproep (te weten oproep naar een vast of mobiel nummer achter de vermelde landencode):
- 38.1. de prijs van de verbindingkosten in euro, inclusief BTW, en
 - 38.2. de prijs per minuut in euro, inclusief BTW, tijdens respectievelijk de piekuren, de daluren en in het weekend.
39. Via de links vermeld op de factuur van de Scarlet CPS-klanten kan men vanaf augustus 2016 volgende informatie vinden betreffende de wijzigingen van de tarieven van de Scarlet CPS-klanten:

[Startpagina](#) → Cps

Scarlet informeerde je op de factuur van oktober 2015 over de wijzigingen van de internationale tarieven vanaf 1/12/2015 alsook de stopzetting van de kortingen naar bepaalde nummers. Het BIPT was van oordeel dat deze communicatie niet voldoende duidelijk was. Daarom informeert Scarlet je opnieuw. Hieronder vind je een overzicht van de tarieven die toegepast worden sinds 1/12/2015 alsook de tarieven die vóór deze datum golden.

Nationale tarieven

	Verbindingskost	Piekuren (/min.)	Daluren (/min.)
Oproep naar vaste nummers	0,047 €	0,038 €	0,025 €
Oproep naar mobiele nummers	0,090 €	0,160 €	0,160 €

Piekuren: op weekdays van 8u tot 16u.

Daluren: op weekdays na 16u, in het weekend en op feestdagen 24u/24u.

Internationale tarieven

	Verbindingskost	Naar vaste nummers (/min.)	Naar mobiele nummers (/min.)
Zone 1: Europa 1 + Verenigde Staten + Canada	0,15 €	0,15 €	0,30 €
Zone 2: Andere landen in Europa, Marokko, Turkije, Congo-Kinshasa	0,15 €	0,20 €	0,35 €
Zone 3: Alle overige landen	0,15 €	1,25 €	1,25 €

Europa 1: Andorra - Bulgarije - Cyprus - Denemarken - Duitsland - Estland - Finland - Frankrijk - Gibraltar - Griekenland - Hongarije - Ierland - Italië - Kroatië - Letland - Liechtenstein - Litouwen - Luxemburg - Malta - Monaco - Noorwegen - Nederland - Polen - Portugal - Oostenrijk - Roemenië - San Marino - Slowakije - Slovenië - Verenigd Koninkrijk - Spanje - Tsjechië - Zweden - Zwitserland

Andere landen in Europa: Albanië - Armenië - Bosnië - Wit-Rusland - IJsland - Kosovo - Macedonië - Moldavië - Montenegro - Oekraïne - Rusland - Servië

Indien je van kortingen naar bepaalde nummers geniet, zullen deze niet meer toegekend worden vanaf 1/12/2015. Het betreft kortingen van 15% naar internationale bestemmingen, de nummers met prefixen 352 (Luxemburg) en 229 (Benin), alsook de korting van 10% naar Orange-nummers en bepaalde vaste nationale nummers.

Je vindt een overzicht van de internationale tarieven geldig tot en met 30/11/2015 [hier](#) terug.

(Screenshot van informatie op de link www.scarlet.be/nl/cps/ op 14 september 2016)

[Accueil](#) → Cps

Scarlet vous a informé via votre facture d'octobre 2015 des modifications apportées aux tarifs internationaux à partir du 01/12/15 ainsi que la suppression de réductions vers certains numéros. L'IBPT ayant considéré que la communication n'était pas assez claire, nous souhaitons vous informer à nouveau. Vous trouvez ci-dessous les tarifs internationaux appliqués depuis le 01/12/15 ainsi que les tarifs pratiqués avant cette date.

Tarifs nationaux

	Prix par connexion	En heures de pointe (/min.)	En heures creuses et le week-end (/min.)
Appel vers fixe	0,047 €	0,038 €	0,025 €
Appel vers mobile	0,090 €	0,160 €	0,160 €

Heures de pointe: en semaine de 8h à 16h.

Heures creuses: en semaine après 16h, les week-ends & jours fériés : 24h/24h.

Tarifs Internationaux

	Prix par connexion	Vers fixe (/min.)	Vers mobile (/min.)
Zone 1: Europe 1 + Etats-Unis + Canada	0,15 €	0,15 €	0,30 €
Zone 2: Autres pays d'Europe, Maroc, Turquie, Congo (RDC)	0,15 €	0,20 €	0,35 €
Zone 3: Tous les autres pays	0,15 €	1,25 €	1,25 €

Europe 1 : Allemagne - Andorre - Autriche - Bulgarie - Chypre - Croatie - Danemark - Espagne - Estonie - Finlande - France - Gibraltar - Grèce - Hongrie - Irlande - Italie - Lettonie - Liechtenstein - Lituanie - Luxembourg - Malte - Monaco - Norvège - Pays-Bas - Pologne - Portugal - République Tchèque - Roumanie - Royaume-Uni - Saint-Marin - Slovaquie - Slovénie - Suède - Suisse

Autre pays d'Europe : Albanie, Arménie, Biélorussie, Bosnie, Islande, Kosovo, Macédoine, Moldavie, Monténégro, Russie, Serbie, Ukraine

Si vous bénéficiez de réductions vers certains numéros, celles-ci ne seront plus appliquées à partir du 01/12/15 (réduction de 15% vers les destinations internationales, vers les préfixes 352 (Luxembourg) et les préfixes 229 (Bénin). 10% de réduction vers Orange et certains numéros fixes nationaux).

Vous pouvez retrouver l'ensemble des tarifs internationaux pratiqués avant le 1er décembre 2015 [ici](#).

(Screenshot van de informatie op de link www.scarlet.be/fr/cps/ op 14 september 2016)

40. De doorverwijslink naar de tarieven geldig tot en met 30/11/2015 vermeld aan het einde van deze communicatie was dezelfde als diegene vermeld op de pagina voor de Scarlet VoIP-klanten.

5. Analyse van het BIPT

5.1. Meegedeelde grief

41. Per brief van 8 juni 2016 deelde het BIPT de volgende grieven mee aan Scarlet : **“het niet naleven van artikel 108, § 2, WEC door Scarlet,** door:
1. de CPS-abonnees en de abonnees met Voice niet naar behoren op de hoogte te brengen van de wijzigingen in de tarieven die Scarlet doorvoerde op 1 december 2015;
 2. de abonnees met Voice vanaf 1 december 2015 niet meer te informeren over de wijzigingen via de link vermeld in de kennisgeving, terwijl er voor die wijzigingen nog gedurende 2 maanden een kosteloos opzegrecht, overeenkomstig artikel 108, §2, WEC openstond.”

5.2. Analyse waarop de meegedeelde grieven werd gebaseerd

42. De analyse op grond waarvan de grieven werden vastgesteld, en die de basis van dit besluit vormt, is de volgende:

“Inleiding

Het BIPT startte een onderzoek naar de volledige naleving door Scarlet van artikel 108, §2, WEC. Dat artikel vereist onder meer dat abonnees *“naar behoren”* in kennis worden gesteld van voorgestelde wijzigingen aan één (of meerdere) beding(en) van het afgesloten contract.

Hierna wordt nagegaan of de handelswijze van Scarlet wat betreft de aanpassingen doorgevoerd op 1 december 2015 overeenstemmen met de toen geldende wetgeving, zoals ook geduid door het Hof van Beroep te Brussel en de besluiten van het BIPT.

Duiding van het “naar behoren” kennisgeven bedoeld in artikel 108, §2 WEC in eerdere BIPT-besluiten en arresten van het Hof van Beroep te Brussel

Duiding in het BIPT-besluit van 28 juni 2010 ten aanzien van Belgacom

In sectie 4.2.3. van het besluit van de Raad van het BIPT van 28 juni 2010 tot het opleggen van een administratieve geldboete aan Belgacom wegens de niet-naleving van artikel 108, §2, van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie (hierna ook: “het BIPT-besluit van 28 juni 2010”) stelt het BIPT dat de klant in geen geval afzonderlijke actieve stappen⁵ moet ondernemen om informatie te krijgen, die de operator op grond van de wet naar behoren individueel aan de abonnee moet ter kennis brengen.

⁵ Zoals “zoeken op een website naar de toepasselijke algemene voorwaarden of persberichten over de betrokken tariefverhoging”; zie geciteerd besluit p. 14.

Meer duiding over de betekenis van het “naar behoren individueel” kennisgeven werd gegeven in sectie 4.2.5 van het betrokken besluit. In die sectie overwoog het BIPT:

“dat “de mogelijkheid die aan de operatoren wordt toegekend om eenzijdig de contractuele voorwaarden voor het aanbieden van hun eigen diensten te wijzigen dient te worden gecompenseerd door de strikte toepassing van de bepaling in artikel 108, § 2, van de Wet, en dat heel bijzondere aandacht dient te worden besteed aan de kwaliteit van de informatie van de operatoren aan de klanten die zijn betrokken bij een eenzijdige wijziging van de contractuele voorwaarden.”

Behalve de kwestie van de inachtneming van de wettelijke termijnen, benadrukt het Instituut op die manier het belang om toe te zien op de individuele en geschikte aard van de aan de betrokken klanten mee te delen informatie.

De individuele aard waarin artikel 108, § 2, van de Wet, voorziet, houdt in dat de klant aangepaste informatie dient te ontvangen, in overeenstemming met zijn eigen juridische toestand. In het bericht dient te worden vermeld of de wijziging van de contractuele voorwaarden al dan niet invloed heeft op de klant en in welke mate juist.

Met geschiktheid van de informatie (de Wet schrijft “naar behoren”) wordt bedoeld dat de meegedeelde informatie volkomen volledig en precies moet zijn wat betreft de aard en de inhoud van de wijzigingen van de contractuele voorwaarden en dat de klant in geen geval afzonderlijke actieve stappen moet ondernemen om de informatie in kwestie te krijgen.” (zie brief van het BIPT van 22 februari 2010, sectie 2.2; passages door ons benadrukt).”⁶

Duiding in de arresten van het Hof van Beroep te Brussel van 14 september 2011 en 17 april 2013

Het Hof van Beroep te Brussel velde twee arresten over BIPT-besluiten waarin toepassing gemaakt werd van artikel 108, §2, WEC.

Het eerste arrest is het arrest *Belgacom t. BIPT* van 14 september 2011, waarin het Hof van Beroep te Brussel oordeelde over de grieven van Belgacom tegen het BIPT-besluit van 28 juni 2010.

Aangaande het naar behoren kennisgeven van de contractuele en tarifaire wijzigingen (alsook van het kosteloos opzegrecht voorzien in artikel 108, §2) maakte het Hof een verband tussen het vereiste “naar behoren” kennis te geven van de wijzigingen en het doel van artikel 108, §2⁷. Het doel van de wet en de Universeledienstrichtlijn is, volgens het Hof van Beroep, de consument accurate informatie te bezorgen zodat de bescherming van de consumentenbelangen versterkt wordt⁸. Voor het Hof van Beroep

⁶ Geciteerd besluit, p. 22.

⁷ Hof Brussel, 2010/AR/2356, *Belgacom t. BIPT*, 14 september 2011, in het bijzonder randnummer 45, in fine: “Opdat de informatieverstrekking aan de abonnee omtrent zijn opzegrecht doeltreffend en naar behoren zou gebeuren, dienen de verschillende bepalingen van artikel 108, §2 samen te worden gelezen en wel op die manier dat uit dit samen lezen volgt dat de abonnee die onderworpen worden aan een tariefverhoging tegelijkertijd met de kennisgeving van de tariefverhoging geïnformeerd moet worden over het feit dat hij vanaf die kennisgeving tot uiterlijk de laatste dag van de maand volgend op de ontvangst van de factuur zijn contract zonder boete kan opzeggen.” (Het BIPT onderlijnt).

⁸ Hof Brussel, 14 september 2011, nr. 53. (Het BIPT onderlijnt)

mag de operator de doeltreffendheid van de wettelijk voorziene informatieverstrekking van de abonnees niet aantasten⁹.

In een tweede arrest, het arrest *Telenet t. BIPT* van 17 april 2013, betreffende het beroep van Telenet tegen het besluit van de Raad van het BIPT van 29 november 2011 tot het opleggen van een administratieve boete aan Telenet wegens de niet-naleving van artikel 108 §2 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie, benadrukte het Hof van Beroep terzake dat een operator de nodige informatie aan zijn abonnees moet geven over de voorgenomen contractuele wijzigingen, om deze laatste in staat te stellen om met kennis van zaken desgevallend de nieuwe voorwaarden niet te aanvaarden. Die informatie omvat voor het Hof: “

- (i) *de inhoud van de voorgenomen wijzigingen;*
- (ii) *vermelding van het recht op kosteloze opzeg uit te oefenen binnen de wettelijke termijn indien men de nieuwe voorwaarden niet aanvaardt*¹⁰.

Daarbij moet er voor het Hof een optimale transparantie aan de abonnee gegeven worden¹¹.

Betreffende de toepassing van artikel 108, §2, WEC

Grief 1: Scarlet heeft de CPS-abonnees en de abonnees met Voice niet naar behoren op de hoogte gebracht van de wijzigingen in de tarieven op 1 december 2015

Scarlet heeft de betrokken abonnees middels de kennisgeving op de factuur enkel op de hoogte gebracht van een “vereenvoudiging” van zijn tarieven.

Dat is onvoldoende om de betrokken abonnees te informeren over de inhoud van de wijzigingen. De wijzigingen bestonden, naar eigen zeggen van Scarlet in zijn brief van 4 maart 2016 ten aanzien van het BIPT, uit tariefverlagingen en tariefverhogingen. Bijkomend impliceerden de betrokken wijzigingen voor een deel van de CPS-klienten van Scarlet het wegvallen van kortingen.

Over deze essentiële onderdelen van de contractuele wijziging heeft Scarlet de betrokken abonnees niet middels de kennisgeving geïnformeerd:

1. Om te weten dat een voorheen toegekende korting wegviel dienden de Scarlet CPS-abonnees actief de afzonderlijk stap van het klikken op de link vermeld bovenaan op de tweede pagina van de factuur te nemen.

⁹ Hof Brussel, 14 september 2011, nr. 69: “Door de inbreuken B1 en B2 heeft Belgacom de doeltreffendheid van de wettelijk voorziene informatieverstrekking ten behoeve van abonnees aangetast.”

¹⁰ Hof Brussel, 2012/AR/273, *Telenet t. BIPT*, 17 april 2013, p. 14. Het BIPT onderlijnt.

¹¹ Zie verder ook, Hof Brussel, 17 april 2013, p. 16: “Dat de Universele dienstrichtlijn tot doestelling heeft om consumenten in staat te stellen dankzij concrete informatieverplichtingen opgelegd aan de operatoren om hun keuze te optimaliseren en ten volle te profiteren van de concurrentie blijkt ontegensprekelijk uit overweging 30 van de Universele dienstenrichtlijn [...]. Het doel van de Richtlijn én van artikel 108, §2 WEC is middels een optimale transparantie te verzekeren op het vlak van prijzen en voorwaarden om de consument in de gelegenheid te stellen maximaal te profiteren van de concurrentie en zijn keuze tussen operatoren te optimaliseren.” (Het BIPT onderlijnt)

2. Omtrent wat er wijzigde heeft Scarlet nergens de nodige, accurate informatie gegeven, noch op de kennisgeving, noch op de daarin vermelde link. Op die laatste link ontbreekt immers ook iedere beschrijving (weze het samengevat, maar wel volledig) van de situatie vóór de wijziging op 1 december 2015.

Aldus konden de betrokken abonnees niet met kennis van zaken oordelen of zij de nieuwe voorwaarden al dan niet aanvaardden en heeft Scarlet de doeltreffendheid van de wettelijk voorziene informatieverstrekking van de abonnees aangetast.

Scarlet lijkt in zijn brief van 4 maart 2016 te suggereren dat een klant uit de vermelding van zijn recht om het contract zonder boete op te zeggen op de factuur diende af te leiden dat de gemelde vereenvoudiging van de tarieven ook een verhoging van sommige tarieven (of het wegvallen van een korting) impliceerde¹².

Een dergelijke redenering dient met klem te worden verworpen.

Van een gemiddelde abonnee, die niet op de hoogte is van de specifieke wetgeving inzake de elektronische communicatie, kan redelijkerwijze niet verlangd worden dat hij een verband maakt tussen het vermelden van het kosteloos opzeg recht (op de tweede pagina van zijn factuur) en een wijziging die mogelijk onaanvaardbaar is voor hem (en die door zijn operator voorgesteld wordt als een “vereenvoudiging”).

Daarenboven is zulks strijdig met de optimale transparantie die artikel 108, §2, WEC beoogt te verwezenlijken.

Ook “de beperkingen van de beschikbare ruimte” op de factuur of “de complexiteit van de wijzigingen” kunnen niet geldig in rechte verantwoorden dat Scarlet heeft gecommuniceerd, zoals hij dat in casu heeft gedaan.

Indien de beschikbare ruimte op de factuur te beperkt was om de essentiële onderdelen van de inhoud van de wijziging te communiceren naar de betrokken abonnees, dan diende Scarlet een ander medium te gebruiken dan de factuur.

Voor de detailitleg over wijzigingen kan aanvaard worden dat in de kennisgeving doorverwezen wordt naar een URL, mits op die URL de contractuele toestand van de abonnee vóór de wijzigingen en de toestand na de wijziging volledig accuraat wordt toegelicht, zodat de abonnee met kennis van zaken een beslissing kan nemen over het al dan niet aanvaarden van de wijzigingen.

Complexiteit (of beweerde complexiteit) van de wijzigingen stelt de operator echter niet vrij van de verplichting om de inhoud van de voorgenomen wijzigingen, indien nodig, samengevat en op een vereenvoudige manier, op te nemen in de eigenlijke kennisgeving aan de abonnee.

Scarlet is overigens in zijn brief van 4 maart 2016 in staat een samenvatting van de wijzigingen te bezorgen aan het BIPT.

¹² Zie de volgende passage uit de brief van Scarlet van 4 maart 2016: “De wijzigingen bestonden zowel uit verhogingen als verlagingen. Daarom hebben wij onze klanten op voorhand geïnformeerd en gezien er ook verhogingen waren hebben wij de klant erop gewezen, zoals voorzien in artikel 108§2 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie, dat hij zijn contract kon opzeggen zonder boete.”

Waarom kon het dat dan niet ten tijde van de aankondiging van de wijzigingen doen ten aanzien van de betrokken abonnees, om deze naar behoren te informeren over de wijzigingen?

Gelet op het voorgaande meent het BIPT dan ook dat Scarlet alle betrokken abonnees niet naar behoren geïnformeerd heeft over de contractuele wijzigingen die ingingen vanaf 1 december 2015.

Grief 2: Scarlet heeft de abonnees met Voice vanaf 1 december 2015 niet meer geïnformeerd over de wijzigingen via de link vermeld in de kennisgeving, terwijl er voor die wijzigingen nog gedurende 2 maanden een kosteloos opzegrecht, overeenkomstig artikel 108, §2, WEC, openstond.

Scarlet heeft de de doeltreffendheid van de wettelijk voorziene informatieverstrekking van een deel van de betrokken abonnees ook nog (verder) aangetast op een andere manier.

Scarlet geeft in zijn verduidelijking van 18 maart 2016 ten aanzien van het BIPT aan dat hij de URL vermeld in de kennisgeving ten aanzien van de klanten van Scarlet met Voice (over IP) verwijderde op 1 december 2015.

Ervan uitgaande dat Scarlet al zijn klanten factureerde in december 2015¹³, is dit twee maanden vóór de datum waarop de betrokken abonnees hun contract, wegens de wijzigingen, overeenkomstig artikel 108, §2 WEC, kosteloos konden opzeggen.

Een dergelijke verwijdering vermindert nog meer (dan de in grief 1 vermelde overtreding) de doeltreffendheid van de wettelijk voorziene informatieverstrekking aan de abonnee.

Vanaf 1 december 2015 beschikten de (ten opzichte van de CPS-abonnees veel grotere) groep van abonnees met Voice niet meer over de toegang tot de (reeds overeenkomstig grief 1 onwettig genotificeerde en onvolledige) informatie via URL die hen op de kennisgeving op de factuur werd gecommuniceerd.

Het BIPT meent dan ook dat Scarlet artikel 108, §2, WEC bijkomend niet naleefde door de abonnees met Voice vanaf 1 december 2015 niet meer via de link vermeld in de kennisgeving te informeren over de wijzigingen waarvoor nog gedurende 2 maanden een kosteloos opzegrecht openstond.

Besluit betreffende de overtreding en de procedure

Op basis van de vaststellingen hierboven is het BIPT van mening dat besloten kan worden tot een overtreding in hoofde van Scarlet van artikel 108, §2, WEC.

Het BIPT beslist dan ook de procedure van artikel 21 van de BIPT-wet op te starten en Scarlet kennis te geven van onderstaande grieven en beoogde maatregelen, waaronder het opleggen van een administratieve boete.”

¹³ Bij een tariefverhoging stelt artikel 108, §2, WEC dat er zonder boete opgezegd kan worden “uiterlijk de laatste dag van de maand die volgt op de ontvangst van de eerste factuur na de inwerkingtreding van de wijzigingen”.

5.3. Standpunt van Scarlet ten aanzien van de meegedeelde grieven

43. Het standpunt dat Scarlet naar voren bracht in zijn schriftelijke commentaar en op de hoorzitting kan als volgt worden samengevat:
44. Scarlet heeft op geen enkel moment de intentie gehad om voorbij te willen gaan aan de toepassing van artikel 108 § 2, en vraagt dat het BIPT deze vaststelling zal willen maken op basis van het dossier.
45. Scarlet merkt op dat de strikte toepassing van artikel 108 § 2, alsook het toezicht hierop door het BIPT, in de praktijk soms afwijkingen vertoont. Scarlet somt in dat verband voorbeelden op betreffende één operator.
46. Scarlet wijst er in de eerste plaats op dat er, volgens hem, in één geval (van februari 2015) niet individueel werd geïnformeerd door de betrokken operator. Er werd enkel een tekst op de website van de operator geplaatst, die Scarlet citeert in een voetnoot van zijn schriftelijke opmerkingen. Scarlet vervolgt dat het BIPT "*nadat dit onder de aandacht werd gebracht*"¹⁴ het voldoende heeft geacht om de betrokken operator enkel een rectificatie naar de klanten op te leggen, en geen boete.
47. Vervolgens bestaat er, volgens Scarlet, geen volledige helderheid over de precieze informatie die een artikel 108 § 2 mededeling dient te bevatten, en hoe de verplichting om de klanten "naar behoren" te informeren er dan uitziet.
48. Scarlet geeft in zijn schriftelijke opmerkingen, opnieuw betreffende de operator die communiceerde via de website en van wie enkel een rectificatie werd gevraagd, drie voorbeelden van sms'en (van respectievelijk april 2016, mei 2016 en juli 2015), waaruit, volgens Scarlet, blijkt dat de betrokken operator niet altijd een samenvatting geeft van wat er wijzigde aan de tarieven of aan de algemene voorwaarden.
49. Met betrekking tot de sms waarin de wijziging van de algemene voorwaarden werd aangekondigd geeft Scarlet, op een vraag van het BIPT, gesteld tijdens de hoorzitting, te kennen dat hij geen kennis heeft genomen van deze sms (en dus niet zeker is dat deze verstuurd werd) maar dat het Scarlet op het eerste gezicht eerder moeilijk lijkt om in een sms de klanten een samenvatting te geven van de inhoud van een wijziging in de algemene voorwaarden.
50. Met betrekking tot de twee overige sms'en kon Scarlet tijdens de hoorzitting van 27 juni 2016 niet specifiek antwoorden op de vraag welk type contract(en) de abonnee(s) had(den) aan wie de in de schriftelijke opmerkingen weergegeven sms'en werden verzonden.
51. Met betrekking tot de sms van "in juli 2015" merkt Scarlet bovendien op dat deze mededeling geen melding maakte van het recht om kosteloos op te zeggen, wat Scarlet in casu wel deed.

¹⁴ Tijdens de hoorzitting geeft Scarlet toe dat hij dit geval niet zelf onder de aandacht van het BIPT had gebracht, maar wel vernomen had dat een andere operator dit had gedaan.

52. Scarlet benadrukt ook dat hij wel degelijk de klanten individueel en tijdig heeft geïnformeerd via een boodschap op de factuur. Scarlet vraagt dat het BIPT diens goede trouw in deze zaak van prijswijzigingen niet in vraag stelt, en *“rekening houdt met de overwegingen die een bedrijf in een dergelijk geval meeneemt op het vlak van de communicatie met de klant”*.
53. De prijswijzigingen die werden doorgevoerd beoogden in essentie een vereenvoudiging door te voeren van de internationale tarieven ten behoeve van de klant en de bedrijfsvoering door Scarlet. Dat deze vereenvoudiging zowel verminderingen als verhogingen van bepaalde tarieven betreft, leek Scarlet een evidentie. Scarlet geeft echter toe zich mogelijks te weinig vragen daaronder te hebben gesteld. In die zin leek het Scarlet redelijkerwijze beter dat de klant zich informeert over het geheel van de wijzigingen door op de factuur een link te plaatsen met een verwijzing naar het overzicht, waaruit de vereenvoudiging van de tarieven blijkt.

5.4. Beoordeling door het BIPT

54. Het BIPT noteert dat Scarlet de feitelijke vaststellingen van het BIPT in zijn brief met grieven niet betwist.
55. Het verweer van Scarlet aangaande de meegedeelde grieven is er in essentie op gericht tegenstrijdigheden met de behandeling van één andere operator naar voren te schuiven en vandaaruit de onduidelijkheid betreffende de exacte verwachtingen van het BIPT betreffende de toepassing van artikel 108, §2, WEC en de afwezigheid van kwade wil en opzet in hoofde van Scarlet in dit dossier te benadrukken.
56. Het deel van het verweer van Scarlet dat verwijst naar de communicatie van één andere operator is naast de kwestie in deze. Voor duidelijkheid omtrent de toepassing van artikel 108, §2, diende Scarlet zich niet te richten naar (een onvolledig¹⁵ deel van de) communicatie van één concurrerende operator (vastgesteld in omstandigheden die Scarlet tijdens de hoorzitting niet kon duiden ten aanzien van het BIPT), maar wel naar de besluiten van het BIPT en de arresten van het Hof van Beroep ter zake. Uit deze besluiten en arresten (in het bijzonder de passages uit de brief met grieven van het BIPT hierboven vermeld) blijkt overduidelijk dat de wijze waarop Scarlet in de maanden voorafgaand aan de tariefwijzigingen per 1 december 2015 communiceerde over die tariefwijzigingen niet in overeenstemming is te brengen met het “naar behoren” op de hoogte brengen overeenkomstig artikel 108, §2, WEC.

¹⁵ Het BIPT vindt de beschrijving van de communicatie van de betrokken operator bijvoorbeeld onvolledig op volgende gronden:

- Scarlet kon op de hoorzitting niet afdoende antwoorden op vragen van het BIPT omtrent de omstandigheden waarin Scarlet de betrokken communicatie vaststelde: was de abonnee die de betrokken communicaties ontving een consument of een professioneel? Had hij een postpaid-contract (met factuur en adres) of was het een prepaidabonnee (zonder factuur en mogelijk zonder gekend adres)?
- Stuurde de betrokken operator geen brief naar de betrokken abonnees om de wijzigingen (ook) te duiden?
- Scarlet maakt ook geen melding van de inhoud op de links die de betrokken operator gebruikte.

57. Het BIPT heeft ook niet de bewijslast om aan te tonen dat een operator de intentie had om artikel 108, §2, WEC niet na te leven¹⁶; correct de feiten vaststellen en afdoende motiveren waarom die feiten niet in overeenstemming zijn met de vereisten van de betrokken wetsbepaling volstaat. Omtrent de goede trouw en de afwezigheid van opzet zal het BIPT zich hierna uitspreken in de sectie betreffende de verzachtende omstandigheden.
58. De meedegeelde grieven, die feitelijk correct onderbouwd werden en die op juridisch vlak niet weerlegd werden, dienen dan ook definitief weerhouden te worden.

5.5. Besluit betreffende de naleving van artikel 108, § 2, van de WEC

59. Het BIPT behoudt definitief de grieven meedeeld per brief van 8 juni 2016 aan Scarlet en is definitief van oordeel dat Scarlet artikel 108, § 2, van de WEC niet heeft nageleefd.

¹⁶ Hof Brussel, 2012/AR/273, *Telenet t. BIPT*, 17 april 2013, p. 21: “Het aspect opzet in hoofde van de inbreukmakende operator speelt geen rol bij het beoordelen van het al dan niet verschoonbaar karakter van de inbreuk. Opzet (het willens en wetens plegen van de inbreuk) maakt geen deel uit van de constitutieve bestanddelen van de inbreuk. De aan- of afwezigheid van opzet kan wel een rol spelen als verzachtende of verzwarende omstandigheid.”

6. Maatregelen gekoppeld aan de vastgestelde overtreding

6.1 Standpunt van Scarlet ten aanzien van de beoogde maatregelen meegedeeld ter gelegenheid van de brief met grieven

60. Op basis van de redenering opgenomen in punt 6.2 van de brief met grieven van het BIPT van 8 juni 2016 heeft het BIPT aan Scarlet een beoogd bedrag van de administratieve geldboete meegedeeld van 55.000 euro.
61. Op basis van de redening opgenomen in punt 6.3 van dezelfde brief met grieven, heeft het BIPT in toepassing van artikel 21, §5, 1° en 1/1° BIPT-wet aangegeven dat hij tevens Scarlet beoogde een bevel te geven tot het beëindigen van de overtreding en hem daarij voorschriften op te leggen in verband met het beëindigen van de overtreding.
62. In zijn schriftelijke opmerkingen van 24 juni 2016 op de brief met grieven en op de hoorzitting van 27 juni 2016 pleit Scarlet dat hem geen boete wordt opgelegd, net zoals er ook geen boete werd opgelegd aan de concurrerende operator, waarvan hierboven sprake was en zijn goede trouw in dit dossier vast te stellen.
63. Daarnaast vraagt Scarlet het BIPT om hem niet de combinatie van én een boete én een rectificatie naar de klanten op te leggen. Scarlet toonde zich daarbij bereid om een nieuwe communicatie te richten tot zijn abonnees, die rekening hield met de wensen en voorschriften van het BIPT.

6.2. Reactie van het BIPT op het standpunt van Scarlet

64. Betreffende de vergelijking die Scarlet maakt met de behandeling van één concurrerende operator en de beoordeling van de goede trouw van Scarlet, verwijst het BIPT naar hetgeen hierboven in sectie 5.4 daaromtrent werd gesteld.
65. Betreffende de gelijktijdigheid van het opleggen van én een boete én een rectificatie naar de klanten, doet het BIPT opmerken dat artikel 21, §5 van de BIPT-wet de combinatie van beiden niet uitsluit. Of beiden tegelijkertijd moeten opgelegd worden wordt bepaald door de feitelijke omstandigheden, met inbegrip van de feitelijke omstandigheden die zich hebben voorgedaan sedert de kennisgeving van de grieven.
66. Het BIPT verwijst desbetreffend naar in sectie 4 hierboven.
67. Uit sectie 4 betreffende de feiten en voorgaanden blijkt dat Scarlet in de billing cyclus van 28 dagen startend vanaf 1 augustus 2016 een nieuwe, anders geformuleerde communicatie geplaatst heeft op de facturen van de betrokken abonnees en nieuwe links en nieuwe informatie heeft gepubliceerd over de tariefwijzigingen die zich voorgedaan hebben op 1 december 2015.
68. Een vergelijking tussen de communicaties op factuur en website in de billing cyclus vanaf 1 oktober 2015 en de communicaties op factuur en website in de billing cyclus vanaf 1 augustus 2016 levert volgende belangwekkende verschillen op:

68.1. Communicatie op de factuur:

Billing cyclus vanaf 1 oktober 2015	Billing cyclus vanaf 1 augustus 2016
Enkel sprake van een vereenvoudiging van de tarieven	Specificatie dat de vereenvoudiging verhogingen en verlagingen van tarieven met zich meebrengt + specificatie van het bedrag van de grootste verhoging en het bedrag van de grootste verlaging
Abonnees krijgen een specifieke datum (31/01/2016) tot wanneer zij hun contract zonder boete kunnen opzeggen	Vermelding dat abonnees het recht hebben om hun contract op ieder moment kosteloos op te zeggen
(geen kennisgeving aan abonnees dat hun kortingen wegvallen)	Kennisgeving dat bij de vereenvoudiging 3 verschillende kortingplannen worden stopgezet

68.2. Informatie op de link vermeld op de factuur:

Vanaf 1 oktober 2015	Vanaf 1 augustus 2016
Geen vermelding op de links dat het gaat om de nieuwe tarieven per 1 december 2015	Specificatie dat het gaat om tarieven per 1 december 2015
Kennisgeving dat kortingen naar bepaalde nummers vervallen: <ul style="list-style-type: none"> • onder de rubriek nationale tarieven voor CPS • zonder verduidelijking van de betrokken nummers • zonder duidelijkheid qua toepassing in de tijd¹⁷ 	Specificatie van de soorten van kortingen die voor CPS-klanten vervallen (waaronder ook kortingen naar internationale bestemmingen), inclusief in sommige gevallen het toegekende kortingspercentage + specificatie dat de kortingen vervallen vanaf 1/12/2015
(geen vermelding van of verwijzing naar de vorige tarieven)	Een doorkliklink verwijst naar de vorige tarieven

69. Hieruit dient afgeleid te worden dat de tweede communicatie van Scarlet merklijk beter is dan de eerste.
70. Gevraagd naar het duplicaat van de factuur gestuurd naar de CPS-klant, bedoeld in het dossier dat de Ombudsdienst zond naar het BIPT, antwoordde Scarlet dat deze klant in de billing cycle periode die startte op 1 augustus 2016 geen verbruik had en dus ook geen factuur had gekregen¹⁸. De betrokken abonnee had volgens de verklaringen van Scarlet aan het BIPT na 17 juni 2016 geen factuur meer ontvangen.
71. Deze feitelijke omstandigheden leiden het BIPT ertoe de beslissingen te nemen omtrent de maatregelen die gekoppeld kunnen worden aan de vaststelling van een overtreding die in de volgende secties worden uitgewerkt en onderbouwd.

6.3. Motivering betreffende het bevel tot beëindigen van de overtreding en de voorschriften in verband met het ongedaan maken van de overtreding

¹⁷ Los van de kwestie van de contractuele tegenstelbaarheid van deze informatie op de website, vond het BIPT de verklaring van Scarlet "Als je geniet van kortingen naar bepaalde telefoonnummers, komen deze te vervallen" bijzonder verwarrend voor klanten van Scarlet die na 1 december 2015 kortingen van Scarlet zouden gekregen hebben.

¹⁸ CPS is een product waar enkel het verbruik wordt aangerekend. Er is geen abonnementskost.

72. Sedert de wijziging bij de wet van 10 juli 2012 (verbeterd bij de wet van 27 maart 2014), kan de Raad van het BIPT op grond van artikel 21, §5, 1° en 1°/1 van de BIPT-wet (expliciet):
- het bevel geven om een eind te maken aan de overtreding, hetzij onmiddellijk, hetzij binnen de redelijke termijn die hij bepaalt, voor zover deze overtreding niet is stopgezet;
 - en
 - voorschriften aannemen in verband met de manier waarop de overtreding ongedaan moet worden gemaakt.
73. Het BIPT beoordeelt de tweede communicatie van Scarlet aan de abonnees over de wijzigingen per 1 december 2015 als een kennisgeving die qua verstrekte informatie in overeenstemming is met artikel 108, §2, WEC en de vereisten die het BIPT uit dat artikel meent te moeten afleiden¹⁹.
74. Het BIPT dient evenwel ook te noteren dat Scarlet als drager voor de nieuwe communicatie opnieuw de factuur aan de abonnees gebruikte (ondanks ontwerppassages van het BIPT daaromtrent in zijn brief van 8 juni 2016 die de problemen in verband met deze communicatiewijze onder de aandacht brachten²⁰). Daardoor bereikte de kennisgeving van Scarlet niet alle abonnees. Met name kregen die CPS-abonnees die in de maand augustus 2016 geen factuur kregen, omdat zij geen verbruik hadden in de referentieperiode, geen kennisgeving overeenkomstig artikel 108, §2 WEC.
75. Die abonnees zijn dus nog steeds niet naar behoren individueel ingelicht over de wijzigingen die zich op 1 december 2015 voltrokken hebben. Ten aanzien van die abonnees is er in dit dossier dus nog geen einde gemaakt aan de overtreding van artikel 108, §2, WEC in dit dossier.

¹⁹ Zie brief BIPT van 8 juni 2016, p. 19.

²⁰ In het bijzonder de volgende passage op p. 19 van die brief:

*“Qua formaat kan **geen vermelding op de factuur** gebruikt worden, gezien Scarlet in dit dossier reeds aangaf dat de ruimte daarvoor te beperkt is.*

In een omgeving waarin de abonnee steeds meer zijn facturen op een elektronische wijze aangeleverd krijgt (vaak door middel van een e-mail-bericht van de operator of een notificatie in een e-banking applicatie (bv. Zoomit), waarin (enkel) het totaalbedrag, referentie en betaaldatum zijn vermeld, naast de eigenlijke factuur als bijlage of op een doorkliklink) vindt het BIPT het overigens niet meer gepast dat informatie over contractswijzigingen enkel genotificeerd worden door middel van een kennisgeving op de factuur. Zo'n notificatie (die, overeenkomstig artikel 108, §2, WEC, minstens één maand vóór de wijzigingen moet gegeven worden) wordt immers niet of nauwelijks gelezen, indien het bedrag voor betaling dat vermeld wordt in de begeleidende e-mail of andere elektronische notificatie binnen de verwachtingen van de abonnee ligt in verband met de som die hij aan zijn operator moet betalen.”

76. Het beëindigen van de overtreding van het niet naar behoren individueel kennisgeven van een tariefwijziging, zoals in casu, impliceert uit de aard van de zaak het sturen van een nieuwe kennisgeving aan de betrokken abonnees, ditmaal op een drager, die de garantie biedt dat de abonnee effectief in de gelegenheid werd gesteld om kennis te nemen van de nodige informatie over de tariefwijzigingen. **Een kennisgeving via de factuur ten aanzien van abonnees waarvan niet gegarandeerd kan worden dat zij in een billing cyclus een factuur ontvangen kan dus niet gebruikt worden ten aanzien van dit type klanten.**
77. De informatie die Scarlet aan zijn CPS-abonnees aan wie geen facturen werden gestuurd tijdens de billing cyclus van augustus 2016 moet geven dient nuttig te zijn om die abonnees toe te laten met kennis van zaken een weloverwogen beslissing te nemen over de al dan niet aanvaarding van de tarieven of de contractuele bedingen, die op 1 december 2015 van kracht werden. Naast de hierboven reeds geëxpliceerde vereiste dat de abonnee in geen geval afzonderlijke actieve stappen moet ondernemen om de informatie in kwestie te krijgen betekent dit dat de meegeede informatie **duidelijk en gericht de aandacht van de abonnee moet vestigen op de veranderingen die Scarlet heeft aanbracht aan het contract.**
78. In toepassing daarvan moet Scarlet minstens:
1. de datum waarop de voorgestelde wijzigingen van kracht zijn geworden uitdrukkelijk vermelden in de kennisgeving;
 2. een samenvatting geven van wat de tarieven waren vóór de wijziging en wat ze waren na de wijziging;
 3. de abonnees van wie een korting wegviel individueel en gericht informeren over het wegvallen ervan;
 4. volkomen objectieve, volledige en precieze informatie verstrekken over de wijzigingen, voor detailspecten (desgevallend) via weblinks vermeld in de kennisgeving, die gedurende de ganse periode gedurende dewelke een nieuw kosteloos opzegrecht wordtgegeven (zie verder) toegankelijk te zijn.
 5. abonnees het een recht geven om het contract zonder boete op te zeggen (en dit minstens tot uiterlijk de laatste dag van de maand die volgt op de nieuwe kennisgeving van de wijzigingen) en dat recht vermelden in de nieuwe kennisgeving.
79. Hoewel Scarlet via dit besluit richting kreeg over de aanvaardbare informatie die in de kennisgeving en de eventuele weblinks moet staan, vergt het identificeren van de CPS-abonnees aan wie geen facturen werden gestuurd tijdens de billing cyclus van augustus 2016 en het opstellen en uitsturen van een dergelijke kennisgeving in een ander formaat dan een factuur een zekere voorbereidingsperiode.
80. Het bevel een einde te maken aan deze overtreding kan dan ook niet met onmiddellijke ingang van kracht worden.
81. Om die reden vindt het BIPT het gepast om Scarlet te bevelen om **binnen twee weken na de kennisgeving van de eindbeslissing een nieuwe kennisgeving** die conform is aan artikel 108, §2, WEC, **in een ander formaat dan een factuur** aan de betrokken abonnees te sturen.

6.4. Motivering betreffende het opleggen van een administratieve boete

82. Eén van de functies van een boete bestaat erin de overtreder ertoe aan te zetten om een eind te maken aan de overtreding en/of om niet te recidiveren en om anderen te ontraden eenzelfde gedrag aan te nemen.
83. Zoals blijkt uit het bovenstaande is er nog steeds geen volledig einde gemaakt aan de overtreding.
84. Ook om recidive te voorkomen en ontradend te werken voor anderen, is een administratieve boete alsnog gepast. Hierbij wil BIPT vooral een duidelijk signaal geven dat het niet of gebrekkig naleven van het artikel 108, §2, WEC en het onzorgvuldig uitwerken en uitrollen van herstelmaatregelen door het BIPT niet wordt geduld.
85. De weerhouden grieven hebben (minstens gedurende de periode tussen 1 december 2015 en 31 juli 2016) een impact gehad op de belangen van de gebruikers
86. De belangen van de gebruikers werden inderdaad geschaad door Scarlet, met name werd het in artikel 108, §2, WEC besloten recht op informatie van de abonnees van Scarlet aangetast om individueel en met accurate informatie tijdig en naar behoren gewezen te worden op de wijzigingen in hun contracten.
87. Het betreft geen klein aantal abonnees, nu Scarlet in antwoord op het verzoek om informatie van het BIPT van 17 februari 2016 aangaf dat de wijzigingen aan de internationale tarieven doorgevoerd werden ten aanzien van ongeveer [vertrouwelijk] klanten, terwijl de wijzigingen aan de CPS-tarieven en -kortingen ongeveer [vertrouwelijk] Scarlet-klanten impacteerden.
88. Door het gebrek aan informatieverstrekking van Scarlet is het aannemelijk dat in die periode een deel van die abonnees onbewust een contract verdergezet hebben dat (bijvoorbeeld door het wegvallen van kortingen of gunstige internationale tarieven) niet meer aangepast is aan hun behoeften en dat die abonnees op een gegeven tijdstip (mogelijk na het verstrijken van het overeenkomstig artikel 108, §2, WEC gegarandeerde opzegrecht zonder boete) geconfronteerd worden met onverwacht hoge rekeningen.
89. De overtreding van Scarlet heeft ook een invloed op de concurrentie op de markt in die zin dat gebruikers door de inbreuken niet of te laat gemerkt hebben dat de “vereenvoudiging” voor hen een stijging van de maandelijkse communicatiekosten inhield en aldus mogelijk in de periode tussen 31/01/2016 en 31/07/2016 niet meer in de gelegenheid waren om zonder boete eventueel van operator te veranderen.
90. In die zin is artikel 108, § 2, WEC niet alleen een artikel dat consumenten beschermt; tegelijk bevordert dit artikel ook de mobiliteit van gebruikers en de concurrentie tussen de operatoren.
91. In die omstandigheden is het gepast om een effectieve sanctie op te leggen.

6.5. Motivering betreffende het bedrag van de administratieve boete

92. Er moet vastgesteld worden dat de wetgever in artikel 21, §§ 1 en 5, van de BIPT-wet geen specifieke berekeningsmethode van administratieve boetes heeft vastgelegd noch specifieke criteria heeft bepaald waarmee de Raad rekening moet houden ingeval van het bepalen van het bedrag van de administratieve boete.
93. Bij het bepalen van het bedrag van de administratieve boete past het dan ook rekening te houden met de principes, die de Europese wetgever ter zake oplegt aan de nationale regelgevende instanties.
94. In casu betekent dit dat er geredeneerd moet worden op basis van de algemene beginselen opgenomen in de artikelen 10.2 en volgende van Richtlijn 2002/20/EG van 7 maart 2002 betreffende de machtiging voor elektronische-communicatienetwerken en -diensten, zoals gewijzigd door Richtlijn 2009/140/EG van 18 december 2009 (hierna: “de Machtigingsrichtlijn”). Die artikelen betreffen de nakoming van voorwaarden of verplichtingen opgelegd door wetgeving (in de brede zin van het woord) of besluiten van de regulator.
95. In die artikelen wordt met betrekking tot de sancties gesteld dat nationale regelgevende instanties (hierna : “NRI’s”) “passende en evenredige maatregelen” moeten kunnen nemen met het oog op de naleving van een eis om een inbreuk te stoppen (art. 10.3, eerste zin, Machtigingsrichtlijn) en dat de lidstaten in dat verband aan de NRI’s de bevoegdheid mogen geven om, waar zulks passend is, “ontmoedigende geldelijke sancties” op te leggen (art. 10.3, tweede zin, a), Machtigingsrichtlijn).
96. Uit deze passages kunnen minstens de algemene beginselen van de “passendheid” (beter: geschiktheid) en evenredigheid (of proportionaliteit) van de boete worden afgeleid.
97. Bij de toepassing van deze beginselen beschikt het BIPT over een discretionaire bevoegdheid²¹.

6.5.1 Bepaling van het basisbedrag

98. De administratieve geldboete kan overeenkomstig artikel 21, § 5, van de BIPT-wet maximaal 5% van de omzet van Scarlet gedurende het jongste volledige boekjaar in de sector voor elektronische communicatie bedragen.
99. Het jongste volledige referentiejaar dat door het BIPT gekend is, is 2015²².
100. Scarlet heeft in het jaar 2015 in de sector voor telecommunicatie een totale omzet gerealiseerd van [vertrouwelijk²³].

²¹ Zie, bij wijze van analogie, de Richtsnoeren van de Europese Commissie voor de berekening van geldboeten die uit hoofde van artikel 23, lid 2, onder a), van Verordening (EG) nr. 1/2003 worden opgelegd, *Publicatieblad*, 1 september 2006, nr. C 2010, blz. 2–5. Zie ook: Hof Brussel, 2012/AR/273, *Telenet t. BIPT*, 17 april 2013, p. 25: “*Het BIPT geniet van een beoordelingsmarge bij het vaststellen van de ernst van een inbreuk, voor zover het besluit op dit punt afdoende is gemotiveerd en verantwoord in het licht van de aangevoerde feitelijke en juridische elementen.*”

²² Dit in tegenstelling tot de situatie op het ogenblik van het aannemen van de brief met grieven, toen er voor 2015 nog geen (geauditeerde) jaarrekening van Scarlet gepubliceerd werd op de Balanscentrale van de Nationale Bank van België en dus 2014 genomen werd als uitgangspunt voor het bepalen van de omzet.

101. Gezien Scarlet voor het eerst beboet wordt voor een overtreding van artikel 108,§2, WEC, kan het BIPT kan dus maximaal een boete van [vertrouwelijk] opleggen aan Scarlet (5% van diens volledige omzet in de sector elektronische communicatie)
102. Het BIPT acht een maximale boete evenwel niet proportioneel en niet opportuun.
103. Het BIPT acht het aangewezen om volgende factoren in rekening te brengen om te komen tot een administratieve boete die ontmoedigend, passend en proportioneel is:

a) Principe van proportionaliteit en omzet op de betrokken markt

104. Hoewel artikel 21 van de BIPT-wet uitgaat van de volledige omzet van de overtreder in de sector van de elektronische communicatie, acht het BIPT het in casu aangewezen om voor de berekening van het basisbedrag van de boete uit te gaan van de omzet die in verband staat met de overtreding.
105. De overtreding is gepleegd bij het wijzigen van de internationale gesprekstarieven van alle Scarlet-abonnees en het wijzigen van de nationale gesprekstarieven van de CPS-abonnees van Scarlet.
106. Scarlet deelde bij het invullen van statistiekformulieren voor diverse doeleinden (waaronder marktanalyses), aan het BIPT mee dat Scarlet met internationaal spraakverkeer, inclusief internationaal CPS-verkeer, in 2015 een omzet realiseerde van [vertrouwelijk].
107. Scarlet deelde voor nationaal CPS-verkeer in 2015 geen aparte cijfers mee aan het BIPT. In die omstandigheden achtte het BIPT het zijn brief van 8 juni 2016 gepast een verdeelsleutel toe te passen op de totale omzet in 2015 voor nationaal spraakverkeer die Scarlet aan het BIPT meedeelde. Scarlet deelde desbetreffend een omzetcijfer mee van [vertrouwelijk]. Ervan uitgaande dat CPS-klienten en klienten met Voice eenzelfde profiel voor nationale gesprekken hebben, kan op dit bedrag een percentage van ongeveer [vertrouwelijk] toegepast worden om de “niche-omzet” van Scarlet CPS-klienten voor nationale oproepen te berekenen. Immers, ongeveer [vertrouwelijk] CPS-klienten op een totaal van ongeveer ([vertrouwelijk] klienten met Voice + [vertrouwelijk] CPS-klienten =) [vertrouwelijk] klienten geeft een percentage van [vertrouwelijk]. [Vertrouwelijk] van [vertrouwelijk] geeft een geschatte niche-omzet voor nationale oproepen van Scarlet CPS-klienten van [vertrouwelijk]. Scarlet heeft deze berekeningswijze ter gelegenheid van zijn schriftelijke opmerkingen betreffende de grieven van het BIPT of tijdens de hoorzitting niet betwist.
108. Het BIPT komt aldus op een geraamde, naar beneden afgeronde omzet, die in verband staat met de overtreding van: [vertrouwelijk].

b) Duur van de overtreding

109. Scarlet heeft in de maand augustus 2016 herstelmaatregelen genomen waardoor de overtreding ten aanzien van het overgrote deel van de abonnees van Scarlet 8 maanden heeft geduurd.

²³ Scarlet's total omzet in de gepubliceerde balans bedraagt [vertrouwelijk], maar Scarlet heeft ten aanzien van het BIPT die omzet uitgesplitst naar telecom- en niet-telecomgerelateerde activiteiten. Voor de berekening van het BIPT telt enkel de telecomgerelateerde omzet.

c) Ernst van de overtreding

110. De ernst van de overtreding kan worden afgemeten aan de aard van de overtreding en de invloed die zij heeft op de hoofddoelstelling die de wetgever met artikel 108, §2, WEC beoogt : de bescherming van de belangen van de gebruikers.
111. De overtreding van artikel 108, §2, WEC houdt verband met de tarieven van Scarlet.
112. Sommige van die tarieven verhoogden en ook kortingen op tarieven vielen weg, wat eveneens neerkomt op een tariefverhoging.
113. Die verhogingen werden door Scarlet ten onrechte gemaskeerd door in de oorspronkelijke eerstelijnscommunicaties op de factuur te spreken over een “vereenvoudiging” van de tarieven en door op de oorspronkelijke doorverwijslinks (die voor de Scarlet klanten met Voice niet lang genoeg consulteerbaar waren) geen uitleg te verschaffen over wat er wijzigde (zie hierboven, sectie analyse van het BIPT).
114. Hierdoor heeft Scarlet de belangen van de betrokken abonees ten onrechte geschaad.
115. Het betreft geen klein aantal abonnees (zie argumentatie hierboven in verband met de motivering betreffende het opleggen van een boete).
116. Een inbreuk op artikel 108, §2, WEC in de context van een tariefverhoging werd reeds eerder door het BIPT aangemerkt als een ernstige inbreuk. Dit gebeurde met name in het hierboven reeds geciteerde BIPT-besluit van 28 juni 2010 ten aanzien van Belgacom.
117. Omwille van voorgaande redenen dient gesteld te worden dat de overtreding door Scarlet van artikel 108, § 2, WEC, **ernstig is**.

d) Conclusie

118. Gelet op de overwegingen hierboven in verband met het nemen van de nicheomzet als vertrekpunt voor de berekening van het basisbedrag van de boete, acht het BIPT het niet onredelijk en proportioneel om te beschouwen dat het voor een ernstige inbreuk, zoals in casu, past om het boetebasisbedrag ergens te situeren in de vork tussen 1 en 1,5% van de nicheomzet (zodat er ook nog ruimte is om over te gaan tot boeteverhoging, onder meer wegens verzwarende omstandigheden en met het oog op afschrikking en ontrading).
119. De “vereenvoudiging” van de tarieven die Scarlet per 1 december 2015 doorvoerde hield onmiskenbaar ook de verlaging van sommige tarieven in (bv. tarieven voor gesprekken naar de buurlanden).
120. Er kan tevens in rekening gebracht worden dat de overtreding 8 maanden heeft geduurd ten aanzien van het overgrote deel van de abonnees.
121. Deze factoren kunnen verantwoorden dat uitgegaan wordt van een percentage dat de ernst van de inbreuk uitdrukt die zich situeert beneden de vork van 1 à 1,5%.
122. Gelet op het voorgaande legt het BIPT het basisbedrag van de boete vast aan de hand van het percentage van 0,5 % toegepast op de niche-omzet van afgerond [vetrouwelijk], hetgeen het basisbedrag van de boete brengt op **€ 32.500**.

6.5.2. Boeteverhogende en -verlagende factoren

a) Verzwarende omstandigheden

123. Zoals hierboven uiteengezet heeft het BIPT in zijn besluit van 28 juni 2010 ten aanzien van Belgacom - daarin niet tegengesproken door het Hof Beroep te Brussel - duidelijk gemaakt dat om uitleg te krijgen over de aard en de inhoud van de wijzigingen (en het kosteloos opzegrecht) het niet volstaat om die abonnee te verwijzen naar een website.
124. Scarlet heeft geen rekening gehouden met dit BIPT-standpunt.
125. Het BIPT vindt het dan ook een verzwarende omstandigheid dat Scarlet **uit het besluit van 28 juni 2010** klaarblijkelijk **geen lering** heeft getrokken.
126. Ten tweede heeft Scarlet aan het begin van het onderzoek niet de medewerking aan het onderzoek verleend die kon verwacht worden, gelet op de vragen van het BIPT.
127. Zo antwoordde Scarlet in eerste instantie op het verzoek om informatie van 17 februari 2016 van het BIPT door niet functionerende URL's aan het BIPT over te maken, terwijl het BIPT in zijn verzoek om informatie verzocht om (desgevallend per communicatiewijze) een voorbeeld van de communicatiewijze aan de abonnee te bezorgen.
128. Ook werden de kortingen vóór 1 december 2015 en het wegvallen ervan nadien niet vermeld in de tabel met het niveau van de tarieven net vóór 01/12/2015 en na 01/12/2015, die het BIPT vroeg in zijn brief van 17 februari 2016. Nochtans was deze afschaffing ook ingegeven door "vereenvoudiging redenen", zoals Scarlet het uitdrukt in zijn verduidelijkingsmail van 18 maart 2016.
129. Tot slot leverde Scarlet bij het toelichten van het afschaffen van de kortingen in zijn mail van 18 maart 2016 tegenstrijdige informatie aan het BIPT. De afschaffing van de kortingen staat op de website van Scarlet immers vermeld onder de rubriek van de nationale tarieven voor de CPS-abonnees, terwijl in de toelichting gegeven aan het BIPT kortingen naar internationale bestemmingen als voorbeeld worden gegeven²⁴.
130. Het BIPT weerhoudt dan ook het **gebrek aan volledige medewerking aan het onderzoek** als een tweede verzwarende omstandigheid.

b) Verzachtende omstandigheden

131. Scarlet werd nog niet eerder aangesproken voor de niet-naleving van artikel 108, §2, WEC (**geen soortgelijk precedent** in hoofde van Scarlet).
132. Scarlet heeft in de loop van de procedure **schuldinzicht** getoond. Het BIPT vindt het evenwel niet gepast om de oorspronkelijke communicaties van Scarlet te kwalificeren als communicaties van een redelijke en zorgvuldige operator, die te goeder trouw te werk ging. Een dergelijke kwalificatie kan voor het BIPT inderdaad niet gegeven worden aan handelingen van een operator, die bijvoorbeeld:

²⁴ Zie mail 18 maart 2016: "Een kleine % van onze CPS klanten hadden een korting (bv korting naar prefix 352, of 229)". De "prefix" 352 is de landencode voor het Groothertogdom Luxemburg, terwijl de prefix 229 de landencode van Benin is.

- wist dat bepaalde tariefwijzigingen een verhoging met een factor 10 van de prijs betekenden en die die wijziging toch enkel voorstelt als een vereenvoudiging en
- URL's afsluit met informatie die nog minstens 2 maanden nuttig is voor zijn abonnees.

133. Scarlet heeft tot slot, vooraleer de procedure afgerond werd, spontaan **herstelmaatregelen** voorgesteld en uitgerold en heeft daarover steeds transparant gecommuniceerd naar het BIPT.

c) Conclusie

134. Het BIPT is na afweging van de verzwarende en de verzachtende omstandigheden van oordeel dat in dit dossier aan de verzachtende omstandigheid van de genomen herstelmaatregelen (hoewel die niet volledig perfect zijn) een groot gewicht kan gegeven worden.

6.5.3. Noodzaak om de boete een afschrikkend karakter te geven

135. Tot slot past het te overwegen of het boetebedrag aangepast moet worden om prikkels te creëren met het oog op disciplineren of ontmoediging van het gedrag van de overtreder en desgevallend van andere overtreders die een soortgelijke gedraging zouden kunnen aannemen.

136. Scarlet is op het segment van de markt waarop de overtredingen hebben plaatsgevonden een middelgrote operator. Het is gepast om het bedrag van de boete -om voldoende afschrikkend te zijn- op een zeker niveau te houden²⁵.

137. Gezien de bovenstaande elementen stelt het BIPT de administratieve boete vast op **15.000 euro**; de verlaging ten opzichte van het basisbedrag is verantwoord in het licht van de hierboven beschreven verzachtende omstandigheden.

138. Het BIPT vindt dat dit bedrag een afdoende afschrikkend karakter heeft. Indien zich in toekomst verdere inbreuken voordoen op artikel 108, §2, WEC, die de belangen van de abonnees schaden, zullen deze eveneens leiden tot sancties zoals voorzien door de wet. Desgevallend kan de boete dan hoger vastgesteld worden dan de boete in onderhavig besluit.

²⁵ Vergelijk met de boetes van € 500.000 en € 200.000 die (na herleiding door het Hof van Beroep te Brussel, uiteindelijk) opgelegd zijn aan respectievelijk Belgacom en Telenet voor overtredingen op artikel 108, §2, WEC.

7. Besluit

139. Het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie,

- gelet op artikel 108, § 2, WEC,
- gelet op artikel 21 van de BIPT-wet,

1. stelt, minstens in de periode tussen oktober 2015 en augustus 2016, de niet-naleving door Scarlet van artikel 108, § 2, van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie, vast, door:

- i. de CPS-abonnees en de abonnees met Voice voorafgaand aan de tariefwijziging niet naar behoren op de hoogte te brengen van de wijzigingen in de tarieven die Scarlet doorvoerde op 1 december 2015;
 - ii. de abonnees met Voice vanaf 1 december 2015 niet meer te informeren over de wijzigingen via de link vermeld in de kennisgeving, terwijl er voor die wijzigingen nog gedurende 2 maanden een kosteloos opzegrecht, overeenkomstig artikel 108, §2, WEC openstond.
2. legt Scarlet een boete op van 15.000 euro wat betreft de inbreuk op artikel 108, § 2, van de WEC.
3. beveelt Scarlet dit bedrag binnen 60 dagen na de ontvangst van dit besluit te betalen via 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 BIPT aan Scarlet wegens niet-naleving van artikel 108, § 2, van de WEC".
4. beveelt Scarlet om uiterlijk binnen 2 weken na de kennisgeving van de eindbeslissing aan de abonnees die in augustus 2016 geen kennisgeving via de factuur hebben gekregen een nieuwe kennisgeving in een ander formaat dan op een factuur te sturen, die conform is aan artikel 108, §2, WEC en daarbij een nieuw recht voor de betrokken abonnees toe te kennen om het contract zonder boete op te zeggen, dat op zijn minst uitgeoefend kan worden tot op de laatste dag van de maand die volgt op de nieuwe kennisgeving van de wijzigingen.

8. Beroepsmogelijkheden

140. Overeenkomstig artikel 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 telecommunicatiesector hebt u de mogelijkheid om tegen dit besluit beroep in te stellen bij het hof van beroep van Brussel, Poelaertplein 1, B-1000 Brussel. Het beroep wordt, op straffe van nietigheid die ambtshalve wordt uitgesproken, ingesteld 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 of bij gebreke aan een kennisgeving, na de publicatie van het besluit of bij gebreke aan een publicatie, na de kennisname van het besluit.

141. Het verzoekschrift bevat op straffe van nietigheid de vermeldingen vereist door artikel 2, § 2, 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 telecommunicatiesector. Indien het verzoekschrift elementen bevat die u als vertrouwelijk beschouwt, dan moet u dat uitdrukkelijk aangeven en op straffe van nietigheid, een niet-vertrouwelijke versie van dat verzoekschrift indienen. Het Instituut publiceert op zijn website het verzoekschrift dat door de griffie van het gerecht genotificeerd is. Elke belanghebbende partij kan in de zaak tussenkomen binnen dertig dagen na deze publicatie.

Charles Cuvelliez
Lid van de Raad

Axel Desmedt
Lid van de Raad

Luc Vanfleteren
Lid van de Raad

Jack Hamande
Voorzitter van de Raad