



**B I P T**

---

**BELGISCH INSTITUUT VOOR POSTDIENSTEN  
EN TELECOMMUNICATIE**

**MEDEDELING VAN DE RAAD VAN HET BIPT  
VAN 23 SEPTEMBER 2014  
MET BETREKKING TOT  
DE CONTROLE VAN DE ALGEMENE VOORWAARDEN VAN OPERATOREN  
UITGEVOERD DOOR HET BIPT IN DE LOOP VAN DE JAREN 2013 EN 2014**

## INHOUDSOPGAVE

1. ONDERWERP VAN DE CONTROLE .....	3
2. GECONTROLEERDE OPERATOREN.....	4
3. CHRONOLOGIE VAN CONTROLE.....	4
4. CONTROLERESULTATEN .....	5
4.1. TOEGANG TOT DE NOODDIENSTEN .....	5
4.2. CONTRACTBEËINDIGING.....	5
4.2.1. ARTIKEL 108 §2 WEC.....	5
4.2.2. ARTIKEL 111/3 §1 WEC .....	7
4.2.3. ARTIKEL 111/3 §3 WEC .....	7
4.3. REGELING INZAKE SCHADEVERGOEDING EN TERUGBETALING.....	8
4.4. VERWIJLINTRESTEN.....	8
5. CONCLUSIE.....	9

## 1. ONDERWERP VAN DE CONTROLE

In dit onderzoek wordt nagegaan hoe de gecontroleerde operatoren in hun algemene voorwaarden of desgevallend in andere contractsdocumenten aan hun abonnees inlichtingen verstrekken over :

- a) toegang tot de nooddiensten : krachtens artikel 108, § 1, b), 2<sup>de</sup> onderdeel, WEC<sup>1</sup> moeten de operatoren in hun algemene voorwaarden (of elders in het contract met de abonnee) vermelden dat zij toegang bieden tot de nooddiensten. Bij eerder onderzoek in het kader van andere dossiers viel op dat deze vermelding vaak ontbrak<sup>2</sup>;
- b) contractbeëindiging : met name enerzijds de contractbeëindiging op een ogenblik dat door de consument wordt gekozen (art. 111/3, § 1, WEC) bij wijziging van de algemene voorwaarden en/of tarieven (art. 108, § 2, WEC) en anderzijds de opzegmogelijkheden na 6 maanden en/of bij een contract van onbepaalde duur (art. 111/3, § 3, WEC). De opzegmogelijkheden voorzien in resp. de artikelen 108, § 2 en 111/3, §§ 1 en 3, WEC, zijn essentiële onderdelen van de consumentenbescherming in de elektronische communicatiesector. Nochtans blijkt uit o.m. de klachten bij de Ombudsdienst dat operatoren deze consumentenrechten niet altijd ten volle respecteren. Om die reden onderzocht het BIPT hoe de betreffende opzegmogelijkheden geregeld worden in de algemene voorwaarden;
- c) regeling inzake schadevergoeding en terugbetaling : artikel 108, § 1, f), WEC bepaalt dat het contract de regeling voor schadevergoeding en terugbetaling moet bevatten die eventueel van toepassing is wanneer bepaalde kwaliteitsniveaus niet worden gehaald. Uit een onderzoek in opdracht van het kabinet van toenmalig minister Vande Lanotte bleek dat veel operatoren in geval van onderbrekingen van de dienstverlening of aanzienlijk kwaliteitsverlies op grond van veelal ondoorzichtige criteria overgingen (of niet) tot het toekennen van compensaties of vergoedingen. In dat kader leek het nuttig om na te gaan wat operatoren contractueel met hun klanten dienaangaande overeenkomen.

Bij het nakijken van de algemene voorwaarden viel op dat veel operatoren te hoge verwijlntresten (10 à 15 %) aanrekenen. Om die reden heeft het BIPT dit item ook in haar onderzoek betrokken.

---

<sup>1</sup> Wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie, *B. St.* 20 juni 2005, 28070

<sup>2</sup> Deze controle heeft betrekking op de naleving van artikel 108, § 1, b), 2<sup>de</sup> onderdeel, WEC (zijnde het vermelden van toegang tot de nooddiensten als een wettelijk verplicht onderdeel van de algemene voorwaarden) en niet op de naleving van artikel 107, § 1/1, WEC (zijnde het naleven in de praktijk van de nadere regels i.v.m. de toegang tot de nooddiensten).

## 2. GECONTROLEERDE OPERATOREN

1. Base
2. Belgacom
3. Belgian Telecom
4. Billi
5. EDP Net
6. Ello Mobile
7. Mobistar
8. Numericable
9. Scarlet
10. Telenet
11. Tellink
12. Transatel
13. United Telecom
14. VOO

## 3. CHRONOLOGIE VAN CONTROLE

De betrokken operatoren werden voor het eerst in november 2013 aangeschreven.

De operatoren moesten hun antwoorden bezorgen tegen 10/12/2013.

In januari 2014 werd een herinnering gestuurd naar de 7 operatoren die nog niet hadden geantwoord.

Daarop ontving het BIPT van nagenoeg alle operatoren antwoord.

Op 23/4/2014 werden aan alle betrokken operatoren aangetekende brieven gestuurd met daarin een precieze beschrijving van de tekortkomingen die hun algemene voorwaarden vertoonden.

De operatoren moesten voor 16/6/2014 hun algemene voorwaarden in orde brengen.

De meeste operatoren reageerden tijdig. Wanneer het BIPT vaststelde dat er nog bepalingen in de algemene voorwaarden stonden die problematisch waren, werden de betrokken operatoren daarover gecontacteerd.

Ten slotte werden alle algemene voorwaarden correct aangepast en als dusdanig on line gepubliceerd.

## 4. CONTROLERESULTATEN

### 4.1. Toegang tot de nooddiensten

Het BIPT stelde vast dat slechts bij vijf van de gecontroleerde operatoren de algemene voorwaarden melding maakten van de toegang tot de nooddiensten.

Bij negen van de gecontroleerde operatoren ontbrak elke vermelding van de toegang tot de nooddiensten. Zij ontvingen vanwege het BIPT een brief om hen attent te maken op de tekortkoming inzake artikel 108, §1, b, 2<sup>de</sup> onderdeel, WEC.

Vervolgens bezorgden zeven van de negen operatoren een geschikt voorstel tot aanpassing van hun algemene voorwaarden aan het BIPT. Vervolgens pasten zij ook hun algemene voorwaarden online aan.

Ook de overige twee operatoren hebben zich uiteindelijk geconformeerd aan de regelgeving omtrent de toegang tot de nooddiensten. Eén van hen maakt geen melding van de toegang tot de nooddiensten in de algemene voorwaarden, maar voorziet voortaan wel een duidelijke vermelding in het contract zelf, wat eveneens in overeenstemming is met het voorschrift van artikel art. 108, §1, b, 2<sup>de</sup> onderdeel, WEC.

### 4.2. Contractbeëindiging

Op het vlak van contractbeëindiging bleken de algemene voorwaarden van slechts twee operatoren conform de regelgeving. De overige elf operatoren werden allen op 23/04/2014 aangeschreven door het BIPT om hen te wijzen op uiteenlopende tekortkomingen op de regelgeving omtrent de beëindiging van het contract.

#### 4.2.1. Artikel 108 §2 WEC

Bij meerdere operatoren waren de algemene voorwaarden niet conform het recht van de consument om het contract kosteloos op te zeggen wanneer de operator de contractvoorwaarden eenzijdig wijzigt.

Artikel 108 §2 WEC voorziet dat elke voorgestelde wijziging aan een beding van het afgesloten contract ten minste één maand vooraf naar behoren individueel ter kennis wordt gebracht van de consument. Tegelijkertijd moet de consument ingelicht worden dat hij het recht heeft om zonder boete het contract op te zeggen uiterlijk de laatste dag van de maand volgend op de inwerkingtreding van de voorgestelde wijziging of, wanneer de wijziging een tariefverhoging is, uiterlijk 1 maand na de ontvangst van de eerste factuur waarin de tariefverhoging is toegepast.

Verschillende operatoren koppelden ten onrechte bijkomende voorwaarden aan dit recht.

In vier gevallen voorzagen de algemene voorwaarden bijvoorbeeld dat enkel kosteloos zou kunnen worden opgezegd indien de wijziging van de algemene voorwaarden “ongunstig”, “minder gunstig” of “nadelig” was voor de consument. In een variant daarop stelde een andere operator dat de consument gratis mocht opzeggen indien deze “redelijkerwijze” de wijziging van de algemene voorwaarden niet aanvaardde. Ten slotte stelde één operator zonder meer dat dat een aanpassing van de algemene voorwaarden geen recht op vroegtijdige opzegging met zich mee bracht.

Al deze clausules werden door het BIPT onaanvaardbaar geacht : artikel 108, § 2, WEC bepaalt immers duidelijk dat de consument zijn contract mag opzeggen bij iedere wijziging van de algemene voorwaarden en/of tarieven<sup>3</sup>. Het is aan de abonnee om te beslissen of de betreffende wijziging gunstig is voor hem of niet, en of hij ten gevolge daarvan zijn contract al dan niet opzegt.

Het BIPT acht het echter wel aanvaardbaar dat een operator in zijn algemene voorwaarden opneemt dat de wijziging van deze algemene voorwaarden slechts een recht tot kosteloze opzeg creëert wanneer die wijziging een impact heeft op de klant, zonder dat de operator daarbij aangeeft dat deze impact nadelig of ongunstig moet zijn : algemene voorwaarden zijn immers standaarddocumenten die voor een breed klantenbestand bestemd zijn. Dit impliceert dat bepaalde onderdelen niet altijd van toepassing zullen zijn op alle klanten. In voorkomend geval zijn deze onderdelen weliswaar opgenomen in het ene document dat de algemene voorwaarden uitmaakt, maar zij maken *in concreto* geen deel uit van het contract van de betreffende klant. Wanneer de operator een dergelijk onderdeel wijzigt, dan kan de klant op wie dat onderdeel niet van toepassing is, zich daar niet op beroepen om krachtens artikel 108, § 2, WEC zijn contract op te zeggen. Bijvoorbeeld, wanneer een klant louter een telefonieabonnement heeft en de operator wijzigt een bepaling van de algemene voorwaarden m.b.t. de voorwaarden voor video-on-demand, dan is het moeilijk verdedigbaar dat n.a.v. deze wijziging de betreffende klant zijn abonnement kan opzeggen op basis van artikel 108, § 2, WEC.

Tijdens de controle werd één keer door het BIPT opgemerkt dat de operator “*noodzakelijke technische en/of technologische ontwikkelingen*” als objectieve, externe factoren beschouwde en deze hierop vervolgde dat in dit geval geen sprake kon zijn van een eenzijdige wijziging door de operator. Het BIPT heeft hierop gereageerd dat deze bepaling het beschermingsmechanisme van artikel 108 §2 WEC, waarbij de consument de mogelijkheid wordt geboden om bij iedere wijziging van de algemene voorwaarden zijn contract op te zeggen, *de facto* uitholt. Het is immers een fictie om te beweren dat aanpassingen van de algemene voorwaarden en/of van de tarieven ten gevolge van technische of technologische ontwikkelingen geen eenzijdige wijzigingen door de operator zouden zijn. Bovendien is de *in casu* gehanteerde terminologie dermate breed dat deze de operator een zeer ruime interpretatiemarge laat. De precisering dat het moet gaan om “*noodzakelijke*” ontwikkelingen biedt voor de consument trouwens geen enkele garantie aangezien deze onmogelijk in staat kan zijn om het noodzakelijke karakter van de aanpassingen te verifiëren. De operator in kwestie heeft uiteindelijk ingestemd met een aanpassing ter zake.

Drie operatoren stelden uitdrukkelijk dat de online versie van hun algemene voorwaarden voorrang genoot op de gedrukte versie en/of dat wijzigingen konden worden doorgevoerd zonder enige andere formaliteit dan het wijzigingen van de algemene voorwaarden online (lees:

---

<sup>3</sup> Cf. het besluit van de Raad van het BIPT van 29/11/2011 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, onderdeel 51, p. 13, waarin o.m. wordt gesteld : “*In de tekst van artikel 108, §2, staat niet dat enkel wijzigingen in het nadeel van de abonnee onderworpen zijn aan de kennisgevingsverplichtingen van artikel 108, §2.*” en “*In de tekst van artikel 108, §2, staat evenmin dat de wijziging substantieel moet zijn (...)*”. Dit besluit van het BIPT werd trouwens bevestigd door het Hof van Beroep : in het arrest 2012/AR/273 van 17/4/2013 (inzake Telenet tg. BIPT) stelt het Hof immers expliciet dat het “*aan de abonnee (is) om zich een oordeel te vormen over de vraag of de voorgestelde wijzigingen voor hem of haar aanvaardbaar zijn of niet en het is niet aan de operator om vooraf te beslissen dat bepaalde wijzigingen niet zodanig nadelig of essentieel zijn dat elke redelijke abonnee die toch zal aanvaarden.*” Het Hof voegt daar aan toe : “*Uit de duidelijke tekst van de eerste zin van artikel 108, § 2, WEC blijkt ontegensprekelijk dat de wetgever geen enkele beperking heeft opgelegd aan het opzegrecht van de abonnee wat betreft de aard van de voorgestelde wijzigingen.*”

geen individuele kennisgeving aan de consument). Dit werd door het BIPT als niet verenigbaar met artikel 108 §2 WEC beschouwd.

Het BIPT diende tenslotte vijf operatoren erop attent te maken dat een wijziging van de algemene voorwaarden “naar behoren individueel” ter kennis moet worden gebracht van de consument en dat bijvoorbeeld formuleringen die voorzien dat wijzigingen “met om het even welk publiek communicatiemiddel” bekend gemaakt kunnen worden of “via alle middelen die passend worden geacht” niet volstaan. Van deze vijf operatoren behield één operator zich het recht voor om de tarieven te veranderen, zonder voorafgaande schriftelijke kennisgeving, wat eveneens als strijdig met de wettelijke bepalingen werd beoordeeld.

Rekening houdend met de argumentatie van het BIPT pasten alle betrokken operatoren hun algemene voorwaarden naar behoren aan.

#### 4.2.2. Artikel 111/3 §1 WEC

Ook op artikel 111/3 §1 WEC, dat de consument het recht geeft door alle schriftelijke middelen, zonder opgaaf van redenen en op een vrij door hem gekozen moment het contract met zijn operator op te zeggen, werden verschillende inbreuken vastgesteld.

Van één operator schreven de algemene voorwaarden voor dat een opzegging door de consument per aangetekend schrijven diende te gebeuren, terwijl de consument volgens de wet vrij kan kiezen tussen alle schriftelijke middelen en dus niet verplicht kan worden om met een aangetekend schrijven op te zeggen. Zes operatoren voorzagen ten onrechte in een opzegtermijn voor de consument en/of een minimumtermijn voor de overeenkomsten van onbepaalde duur. Nochtans voorziet artikel 111/3, § 1, WEC uitdrukkelijk dat de consument het moment van opzeg van zijn contract vrij kan kiezen (“*zelfs onmiddellijk*”) zonder dat hij aan een opzegtermijn gehouden kan worden.

Met betrekking tot dit onderwerp wees het BIPT één operator op een discrepantie tussen de Nederlandstalige en Franstalige versie van diens algemene voorwaarden.

Rekening houdend met de argumentatie van het BIPT pasten alle betrokken operatoren hun algemene voorwaarden naar behoren aan.

#### 4.2.3. Artikel 111/3 §3 WEC

Artikel 111/3 §3 WEC voorziet voor de consument die over niet meer dan vijf oproepnummers beschikt (met uitzondering van de nummers voor M2M-diensten) in de kosteloze opzegmogelijkheid indien deze een contract van onbepaalde duur heeft of na afloop van de 6de maand volgend op de inwerkingtreding van het contract indien hij een contract van bepaalde duur is aangegaan.

Vijf operatoren werden op schendingen van dit artikel gewezen. Vier daarvan voorzagen in een vorm van schadevergoeding die bijvoorbeeld werd begroot op het resterende bedrag aan abonnementsgelden indien een contract van bepaalde duur eerder zou worden opgezegd. Dit zou dan impliceren dat, indien een contract van bv. 12 of 24 maanden na 6 maanden zou worden opgezegd, nog steeds de resterende 6 resp. 18 maanden aan abonnementsgeld door de

consument betaald zou moeten worden bij wijze van schadevergoeding. Dit is niet te rijmen met artikel 111/3 §3 WEC.

Ook de clausule die één operator had opgenomen waarbij van de consument het bedrag kon worden teruggevorderd van het voordeel (zoals bvb. een korting op het abonnementsgeld, gratis belkrediet etc.) waarvan de klant in het kader van een promotie had genoten wanneer deze klant voortijdig zijn contract van bepaalde duur op zou zeggen, werd door het BIPT niet aanvaard. Artikel 111/3, § 3, WEC voorziet immers expliciet in een kosteloze opzegmogelijkheid voor consumenten en abonnees die over niet meer dan 5 nummers beschikken voor de beëindiging van een contract van onbepaalde duur of de beëindiging van een contract van bepaalde duur na afloop van de 6de maand. Er bestaat geen wettelijke basis voor het vergoeden door de klant van de voordelen van een promotionele actie, behoudens de vergoeding van de restwaarde van een verkregen eindapparaat. De wetgeving voorziet geen terugbetaling of vergoeding van andere promotionele voordelen.

Wanneer de consument gehouden zou worden tot terugbetaling van bepaalde voordelen die hem in het kader van een promotie werden toegekend, wordt hierdoor een drempel gecreëerd die de overstap naar een andere operator bemoeilijkt. De wetgever heeft net zo veel mogelijk willen vermijden dat de consument belemmerd zou worden om van operator te veranderen: *“Een gratis opzeg na een periode van 6 maanden zal voor meer dynamiek en klantvriendelijkheid in de telecommarkt zorgen omdat operatoren meer moeite zullen doen om hun klanten te behouden.”*<sup>4</sup>

Rekening houdend met de argumentatie van het BIPT pasten alle betrokken operatoren hun algemene voorwaarden naar behoren aan.

#### 4.3. Regeling inzake schadevergoeding en terugbetaling

Het BIPT constateerde dat in de algemene voorwaarden van twee operatoren een regeling ontbrak inzake schadevergoeding of terugbetaling wanneer de dienst niet naar behoren wordt verstrekt.

Na hierop schriftelijk te zijn gewezen door het BIPT pasten beide operatoren hun algemene voorwaarden aan.

#### 4.4. Verwijlintresten

Van de dertien gecontroleerde operatoren rekenden vijf operatoren een te hoge verwijlintrest aan, m.n. 12% of 15%.

Artikel 119 WEC voorziet evenwel dat de rentevoet die voor verwijlintresten wordt aangerekend, niet hoger mag zijn dan de wettelijke rentevoet. Op het moment van redactie van voorliggend verslag bedraagt de wettelijke rentevoet voor betalingsachterstand bij handelstransacties **7,5%** (voor de overeenkomsten gesloten vóór 16 maart 2013) of **8,5%** (voor de overeenkomsten gesloten, vernieuwd of verlengd vanaf 16 maart 2013)<sup>5</sup>; de wettelijke rentevoet t.a.v. consumenten bedraagt **2,75%** voor het jaar 2014<sup>6 7</sup>.

---

<sup>4</sup> Parl. St. Kamer, 2011-2012, Doc 53, 2143/001, p. 66

<sup>5</sup> mededeling in het Staatsblad van 23/01/2014

<sup>6</sup> mededeling in het Belgisch Staatsblad van 20/01/2014

Het BIPT schreef hen op 23/04/2014 hierover aan. De vijf operatoren pasten vervolgens hun algemene voorwaarden aan conform de wettelijke voorschriften.

## 5. CONCLUSIE

Bij de aanvang van de controle bleken nagenoeg geen van de gecontroleerde operatoren hun algemene voorwaarden volledig aangepast te hebben aan de bestaande wetgeving :

- vijf van de dertien gecontroleerde operatoren bleken voldoende en verstaanbare informatie in hun algemene voorwaarden opgenomen te hebben m.b.t. toegang tot de nooddiensten;
- slechts twee operatoren bleken bij aanvang van de controle algemene voorwaarden te hanteren die conform waren aan de bestaande wetgeving inzake de wettelijke opzeggmogelijkheden voor de consumenten;
- de meeste operatoren bleken wel een schadevergoedingsregeling te hebben opgenomen in hun algemene voorwaarde;
- vier operatoren rekenden verwijlinteressen aan die hoger waren dan de wettelijk toegestane verwijlinteressen.

Het BIPT heeft in de loop van de voorbije zes maanden de operatoren op gedetailleerde wijze attent gemaakt op de tekortkomingen in hun algemene voorwaarden. Telefonisch, per mail en in sommige gevallen in werkvergaderingen heeft het BIPT haar standpunt t.a.v. de operatoren verdedigd en tegelijk met de operatoren naar oplossingen gezocht.

Deze werkwijze, waarbij overleg met de operatoren een belangrijke rol heeft gespeeld, heeft er toe geleid dat de betreffende onderdelen van de algemene voorwaarden die onderzocht werden inmiddels in overeenstemming zijn met de bestaande wetgeving. Het BIPT houdt zich desalniettemin het recht voor om ook sanctionerend op te treden indien zou blijken dat de algemene voorwaarden van operatoren de relevante wetgeving niet of niet langer na zou leven. Huidige controleactie moet dan ook als een waarschuwing worden gezien voor wat de naleving van de wetgeving inzake consumentenbescherming betreft.

---

<sup>7</sup> Hierbij is de wet betreffende de bestrijding van de betalingsachterstand bij handelstransacties van 2 augustus 2002 van toepassing :

- Art. 2.1 van deze wet verstaat onder handelstransacties: «*Een transactie tussen ondernemingen ... die leidt tot het leveren van goederen of het verrichten van diensten tegen vergoeding.*»

- Art. 2.2 van deze wet verstaat onder onderneming: «*Elke organisatie die handelt in het kader van haar zelfstandige economische of beroepsmatige activiteit, ook wanneer deze door slechts één persoon wordt uitgeoefend.*»

Deze definitie beperkt zich niet noodzakelijk tot kooplieden, maar strekt zich ook uit tot onder meer landbouwondernemingen alsook tot vrije beroepen, kunstenaars, artiesten, auteurs, ambachtlieden. (zie V. Sagaert en I. Samoy, «De Wet van 2 augustus 2002 betreffende de bestrijding van de betalingsachterstand bij handelstransacties: een verwittigd wanbetaler is er twee waard...», *R.W.* 2002-03, p. 323, nr. 4).