

**Besluit van de Raad van het BIPT
van 12 december 2023
tot het opleggen van een administratieve boete aan
Telenet BV
wegens
het niet naleven van artikel 3 van het koninklijk besluit
van 6 september 2016 betreffende de migratie van de
vastelijndiensten en bundels van diensten in de sector
van de elektronische communicatie**

Publieke versie

INHOUDSOPGAVE

1. Onderwerp	3
2. De BIPT-statuuwet.....	4
3. Procedure.....	7
4. De gebrekkige naleving door Telenet van artikel 3 van het KB Easy Switch.....	8
4.1. Het niet aanbieden van Easy Switch als standaardprocedure in de verkooppunten van Telenet	8
4.1.1. <i>Easy Switch</i>	8
4.1.2. <i>Aanleiding voor de controle</i>	9
4.1.3. <i>Controles en resultaten</i>	10
4.1.4. <i>Besluit en formulering van de grief</i>	14
4.2. Schriftelijke en mondelinge opmerkingen van Telenet en reactie van het BIPT.....	14
5. Opleggen van een administratieve boete	19
5.1. Noodzaak om een boete op te leggen.....	19
5.2. Principes voor de berekening van het bedrag van de boete	19
5.3. Berekening van het bedrag	20
5.3.1. <i>Relevante omzet</i>	20
5.3.2. <i>Duur van de overtreding</i>	21
5.3.3. <i>De ernst van de inbreuk</i>	22
5.3.3.1. Standpunt van het BIPT in het ontwerpbesluit van 10 oktober 2023.....	22
5.3.3.2. Opmerkingen van Telenet en reactie van BIPT.....	23
5.3.4. <i>Verzwarende en verzachtende omstandigheden</i>	24
5.3.5. <i>Uiteindelijke berekening van het bedrag van de boete</i>	27
6. Besluit.....	29
7. Beroepsmogelijkheden	30

1. Onderwerp

1. Artikel 3 van het koninklijk besluit van 6 september 2016 betreffende de migratie van de vastelijndiensten en bundels van diensten in de sector van de elektronische communicatie (hierna : "KB Easy Switch") en het daarbij horende verslag aan de Koning laat er geen twijfel over bestaan dat operatoren Easy Switch als standaardprocedure van migratie van vastelijnsdiensten, waaronder minstens een vaste internet- of tv-dienst, moeten voorstellen.

2. Artikel 3 van het KB Easy Switch schrijft het volgende voor:

"Art. 3. De operator die een aanvraag ontvangt om een nieuw contract te sluiten betreffende de levering van diensten die vallen onder het toepassingsgebied van dit besluit, vergewist zich ervan of de aanvrager dergelijke diensten reeds geactiveerd heeft bij één of meer operatoren.

De abonnee waarvan de aanvraag zoals bedoeld in het eerste lid overeenkomt met een eenvoudige migratie ondertekent of valideert daartoe een eenvoudige migratiemandaat dat opgenomen is in de bestelling bij de recipiëntoperator of in het contract met de recipiëntoperator.

Wanneer de in artikel 1 bedoelde abonnee de recipiëntoperator niet wenst te gelasten om de opzegging te doen bij de donoroperator en nieuwe diensten gelijktijdig te activeren met de deactivatie van de diensten bij de donoroperator, geeft hij dat uitdrukkelijk aan op het eenvoudige-migratiemandaat.

Hij duidt eveneens expliciet aan op het eenvoudige migratiemandaat :

1° of hij de geografische nummers, die deel uitmaken van het geheel van diensten bij de donoroperator, overeenkomstig het KB Nummeroverdraagbaarheid, overdraagt naar de recipiëntoperator of niet.

2° of hij de mobiele nummers, die deel uitmaken van het geheel van diensten bij de donoroperator, overeenkomstig het KB Nummeroverdraagbaarheid, overdraagt naar de recipiëntoperator of niet."

3. Zoals verder verduidelijkt wordt, zit de grondslag van Easy Switch als standaardprocedure voor het migreren van vastelijnsdiensten of van "packs" waarin minstens één vaste internet- of tv-dienst zit, in artikel 3 van het KB Easy Switch.
4. Uit de controle van de verkooppunten van Telenet blijkt evenwel dat in de meerderheid van deze verkooppunten Easy Switch niet als standaardprocedure voor de migratie van vastelijndiensten wordt voorgesteld.
5. Het BIPT legt Telenet om die reden een administratieve boete op van 1.000.000 EUR wegens overtreding van artikel 3 van het KB Easy Switch.

2. De BIPT-statuuwet

6. Artikel 14, § 1, 3^o, a), van de wet van 17 januari 2003 met betrekking tot het statuut van de regulator van de Belgische post- en telecommunicatiesector (hierna: "BIPT-statuuwet") geeft het BIPT de taak op de naleving van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie (hierna "WEC") en zijn uitvoeringsbesluiten toe te zien.

7. Artikel 21 van de BIPT-statuuwet luidt als volgt:

"Art. 21. § 1. Indien de Raad over een reeks aanwijzingen beschikt die zouden kunnen wijzen op een inbreuk van de wetgeving of reglementering waarvan de naleving door het Instituut wordt gecontroleerd, van een besluit van het Instituut genomen ter uitvoering van die wetgeving of reglementering of van een beslissing bedoeld in artikel 105, § 6, eerste lid, van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie, 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 inbreuk bevestigd wordt. De aldus vastgestelde sancties zijn passend, doeltreffend, evenredig en ontmoedigend.

§ 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 inbreuk constateert, kan hij in een of meer besluiten, een of meer van de volgende maatregelen aannemen:

1^o het bevel om een einde te maken aan de inbreuk, ofwel onmiddellijk, ofwel binnen een redelijke termijn die hij bepaalt, voor zover nog geen einde werd gemaakt aan deze inbreuk; het Instituut neemt daartoe gepaste en evenredige maatregelen om te garanderen dat deze voorwaarden in acht worden genomen;

1^o/1 voorschriften in verband met de manier waarop de inbreuk ongedaan moet worden gemaakt;

2^o 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 geconsolideerde omzet van de overtreder, vóór belastingen en exclusief btw, 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. Voor de inbreuken op hoofdstuk 2 van de wet van 5 mei 2017 betreffende de audiovisuele mediadiensten in het tweetalig gebied Brussel-Hoofdstad bedraagt de administratieve boete maximaal 5 % van de geconsolideerde omzet die de overtreder, vóór belastingen en exclusief btw, gedurende het jongste volledige boekjaar in de sector in kwestie heeft behaald, beperkt tot 125 000 euro;

2°/1 teneinde een of meer van zijn besluiten te doen naleven, de betaling binnen de termijn bepaald door de Raad van een dwangsom die aan de Schatkist toekomt ten bedrage van maximaal 500 euro per dag vertraging voor natuurlijke personen en van 5% van de dagomzet per dag vertraging voor rechtspersonen. De dwangsom is verschuldigd vanaf de datum vastgesteld door de Raad in zijn besluit;

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 of in de wet van 5 mei 2017 betreffende de audiovisuele mediadiensten in het tweetalig gebied Brussel-Hoofdstad.

De dagomzet beoogd in het eerste lid, 2° /1, is de totale geconsolideerde jaalomzet vóór belastingen en exclusief btw, behaald in België, in de sector voor elektronische communicatie of voor postdiensten gedurende het jongste volledige boekjaar gedeeld door 365.

Bij gebrek aan gegevens over de in het eerste lid, 2° en 2° /1, 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.

§ 5/1. De in paragraaf 5, eerste lid, 2° en 2° /1°, bedoelde boetes en dwangsommen zijn niet fiscaal aftrekbaar.

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

§ 7. Indien de maatregelen die overeenkomstig paragraaf 5 worden genomen, de inbreuk niet hebben kunnen verhelpen en als het gaat om een ernstige of herhaalde inbreuk 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;

§ 7/1. Het Instituut voorziet enkel in sancties in het kader van de in artikel 49/2 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie beoogde procedure wanneer een onderneming of een overheid, welbewust of door een ernstige nalatigheid, misleidende, foutieve of onvolledige informatie verstrekt.

Bij de bepaling van het bedrag van de boetes of dwangsommen opgelegd aan een onderneming of aan een overheid met toepassing van het eerste lid houdt het Instituut onder andere rekening met de negatieve impact van het gedrag van de onderneming of overheid op de concurrentie en in het bijzonder of, in tegenstelling tot de oorspronkelijk meegedeelde informatie of bij elke update van deze informatie, de onderneming of overheid ofwel een netwerk heeft uitgerold of een netwerk heeft uitgebreid of geüpgraded,

ofwel geen netwerk heeft uitgerold en geen objectieve rechtvaardiging heeft verstrekt voor deze planwijziging.

§ 8. Ieder besluit dat overeenkomstig dit artikel wordt genomen wordt onverwijld aan de betrokkene en aan de minister meegedeeld en bekendgemaakt op de website van het Instituut. De kennisgeving aan de betrokkene gebeurt via aangetekende brief.

Het besluit vermeldt de redelijke termijn waarbinnen de betrokkene aan de opgelegde maatregel of maatregelen dient te voldoen.”

8. Het BIPT bepaalt de hoogte van de boete aan de hand van de richtsnoeren die het hiervoor heeft opgesteld.¹

¹ Zie Mededeling van het BIPT van 31 maart 2020 betreffende richtsnoeren voor de berekening van het bedrag van de administratieve boetes die door het BIPT worden opgelegd (“Boete Richtsnoeren”) - <https://www.bipt.be/consumenten/publicatie/mededeling-betreffende-richtsnoeren-voor-de-berekening-van-het-bedrag-van-de-administratieve-boetes-die-door-het-bipt-woorden-opgelegd>

3. Procedure

9. Op 10 oktober 2023 heeft het BIPT, in toepassing van de procedure van artikel 21 van de BIPT-statuuwet, aan Telenet het ontwerpbesluit betreffende de grieven toegestuurd (hierna: "het ontwerpbesluit van 10 oktober 2023").
10. In een brief/email van 6 november 2023 heeft Telenet daarop gereageerd (hierna: "de schriftelijke opmerkingen van Telenet van 6 november 2023")².
11. Op 13 november 2023 werd Telenet gehoord door de Raad van het BIPT.
12. Per mail van 16 november 2023 bezorgde Telenet het BIPT bijkomende informatie en stukken met betrekking tot de meest recente interne en externe acties die Telenet heeft genomen in het kader van een betere opvolging van Easy Switch.

² Dit gebeurde nadat het BIPT per mail van 26 oktober 2023, op verzoek van Telenet, een excell-tabel met de verkooppunten van Telenet en de verschillende controleverslagen overmaakte.

4. De gebrekkige naleving door Telenet van artikel 3 van het KB Easy Switch

4.1. Het niet aanbieden van Easy Switch als standaardprocedure in de verkooppunten van Telenet

4.1.1. Easy Switch

13. Easy Switch is een in het KB Easy Switch vastgelegde procedure die het voor abonnees makkelijker maakt om van operator te veranderen. In deze procedure wordt gebruik gemaakt van unieke identificatiecodes (de "Easy Switch ID") om de te migreren diensten te identificeren. Wanneer een abonnee gebruik maakt van Easy Switch om van operator te veranderen, wordt de duur van de dienstonderbreking beperkt evenals het risico op dubbele facturering. De grondslag van Easy Switch als standaardprocedure voor het migreren van vastelijnsdiensten of van "packs" waarin minstens één vaste internet- of tv-dienst zit, is te vinden in artikel 3 van het KB Easy Switch.

14. In de algemene toelichting van het verslag aan de Koning bij het KB Easy Switch wordt gesteld :

"Voor de abonnee is het belangrijk dat de overstap van de ene naar de andere operator zo gemakkelijk mogelijk verloopt en dat hij geen onevenredige dienstonderbreking moet ondervinden of perioden met dubbele facturering.

Op basis van de grondige analyse die het BIPT heeft uitgevoerd, teneinde het veranderen van vaste operator te vergemakkelijken, en naar analogie van wat gebeurt in het kader van de nummeroverdraagbaarheid, bepaalt dit besluit dat in de meest voorkomende situatie (met name een 1 op 1 migratie van een bundel) aan de recipiëntoperator, de operator die de abonnee kiest, de vereiste administratieve en technische taken voor de stopzetting van de diensten bij de donoroperator en de activering van zijn dienst(en) op het netwerk wordt toevertrouwd, om zo de risico's van langdurige deactivering van de diensten of een dubbele facturering te vermijden. De abonnee zal zijn nieuwe operator belasten met deze taken via een "eenvoudige-migratiemandaat" en de operatoren die zijn betrokken bij de wijziging zullen hun acties op elkaar moeten afstemmen teneinde op eenvoudige, snelle, voorspelbare en gesynchroniseerde wijze de vraag van de abonnee te beantwoorden."

15. Het verslag aan de koning bepaalt betreffende artikel 3 :

"Artikel 3, eerste lid, begint met de interactie die de recipiëntoperator heeft met de persoon die geïnteresseerd is om een contract met hem te sluiten. Tijdens die interactie zal de operator de vraag moeten stellen of de nieuwe klant diensten geactiveerd heeft bij één of meer operatoren. Deze verplichte stap maakt het mogelijk zich ervan te vergewissen of een klant al dan niet onder de voorwaarden valt om in aanmerking te komen voor het vereenvoudigde migratieproces via het eenvoudige migratiemandaat.

Als uit die ondervraging blijkt dat zijn migratie een eenvoudige migratie omvat, dan legt die operator een contract met een geïntegreerd migratiemandaat voor dat het "one-stop-shopping recipient led" proces van migratie, zoals aanbevolen in het Easy Switch rapport van het BIPT van 10 maart 2015, start.

Dit besluit kiest ervoor om bij een eenvoudige migratie ervan uit te gaan dat de abonnee wenst dat de recipiënt operator alle handelingen die bij een migratie horen uitvoert, met inbegrip van het opzeggen van het bestaande contract bij de donoroperator.

Mocht hij dit toch niet wensen, dan moet de abonnee dit expliciet aanduiden op het migratiemandaat ("opt-out"). Op die manier kan de abonnee zijn aanvraag bewijzen in geval van een geschil."

16. Het verslag aan de Koning laat er geen twijfel over bestaan dat operatoren Easy Switch als standaardprocedure van migratie van vastelijnsdiensten, waaronder minstens een vaste internet- of tv-dienst, moeten voorstellen³.
17. M.a.w. wanneer een abonnee aan een andere operator vraagt om zijn vastelijnsdiensten waaronder zich minstens een vaste internet- of tv-dienst bevindt, te migreren, moet deze operator ("recipiënt-operator") in eerste instantie Easy Switch als migratieprocedure voorstellen.
18. Slechts wanneer de abonnee expliciet geen gebruik wenst te maken van Easy Switch, kan de recipiënt-operator van deze procedure afstappen.

4.1.2. Aanleiding voor de controle

19. De volgende tabel toont de percentages van de acquisities (nieuwe klanten) op basis van Easy Switch. Daaruit blijkt dat het aantal nieuwe klanten bij Telenet die gebruik hebben gemaakt van Easy Switch, de afgelopen jaren beduidend lager was dan dat van de andere operatoren.

Column1	2017	juli 17-juli18	jaar 2018	jaar 2019	jaar 2020	jaar 2021	jaar 2022
Operator A	8,7%	15,8%	25,0%	34,8%	27,1%	24,0%	28,3%
Operator B		28,8%					
Operator C	14,8%	27,0%	41,2%	39,2%	41,0%	51,0%	37,6%
Operator D	5,0%	17,6%	28,5%	21,5%	26,3%	24,5%	32,6%
Operator F	8,2%	22,9%	20,0%	20,3%	30,7%	29,9%	25,7%
Operator H	15,0%	23,0%	30,0%	30,0%	30,0%	11,0%	
Telenet	5,5%	6,6%	3,6%	4,2%	6,5%	5,3%	4,6%
Totaal	8,4%	16,7%	19,7%	19,7%	23,4%	21,5%	23,9%

(Bron: BIPT – opeenvolgende jaarlijkse statistiekformulieren van het BIPT)

20. Het lage aantal acquisities van Telenet op basis van Easy Switch was voor het BIPT aanleiding om in de verkooppunten van Telenet na te gaan welke informatie verkopers gaven over Easy Switch wanneer een medewerker van het BIPT voorwendt een abonnee te zijn die zijn vaste diensten naar een andere operator wil overdragen.

³ Telefondiensten worden niet mee in overweging genomen omdat de migratie daarvan gebeurt aan de hand van de procedure voor nummeroverdraagbaarheid, eerder dan via Easy Switch.

4.1.3. Controles en resultaten

21. Bij een eerste steekproefgewijze controle van drie verkooppunten van Telenet in april en mei 2022 werd door de controlediensten van het BIPT vastgesteld dat de informatieverstrekking over Easy Switch in de drie verkooppunten waar de agenten van het BIPT zich voordeden als klanten van een andere operator die hun vaste diensten naar Telenet wensten te migreren, niet correct was.
22. In een brief van 1 juni 2022 van het BIPT aan Telenet werd dienaangaande gesteld :

"In geen van de drie gecontroleerde winkels werd Easy Switch door de verkopers spontaan vermeld als overstapprocedure. (...) In één geval stelde de verkoper dat Easy Switch niet wordt gebruikt omdat er naar verluid[t] in het verleden problemen mee waren. In de twee overige winkels had de BIPT-medewerker niet de indruk dat de betreffende verkopers niet wisten wat Easy Switch is of hoe [het] werkt. Aan de BIPT-medewerker werd in de drie gevallen duidelijk gemaakt dat deze zelf moest opzeggen via brief of via het internet. (...) Er kan nochtans geen twijfel over zijn dat Easy Switch als standaardprocedure moet aangeboden worden bij een overstap van consumenten."
23. In het antwoord van Telenet van 14 juni 2022 werd dienaangaande gesteld :

(...)
24. In diezelfde brief voegt Telenet daaraan toe dat er (...)
25. Bij een tweede steekproefgewijze controle in oktober 2022 werd opnieuw vastgesteld dat 6 van de 11 gecontroleerde verkooppunten (die verschilden van de verkooppunten die in april en mei werden gecontroleerd) van Telenet ontoereikende informatie gaven over Easy Switch. Bij deze controle werd nagegaan welke informatie de verkopers verstrekten wanneer eigen klanten informatie vroegen om over te stappen naar een andere operator. In dat geval moet de recipiënt-operator de nodige stappen ondernemen om het Easy Switch proces in gang te zetten maar deze informatie werd in 6 van de 11 verkooppunten niet verstrekt.
26. Telenet reageert daarop in een mail van 21 november 2022 waarin (...)
27. In een mailbericht van 13/2/2023 stelt Telenet dat de meest stappen die vermeld zijn in de mail van 21/11/2022 zijn afgerond. Telenet voegde daaraan toe :

(...)
28. Telenet bezorgt het BIPT een presentatie over de voornoemde Easy Switch-training op 7/3/2023. Daarin wordt o.m. gesteld :
 - (...)

29. N.a.v. van het beperkte aantal acquisities die Telenet realiseert via Easy Switch (cf. de tabel in punt 12) en na de steekproefgewijze controles van april/mei en oktober 2022 heeft het BIPT besloten om na te gaan of Telenet in haar verkooppunten daadwerkelijk afdoende en correcte informatie geeft over Easy Switch en meer bepaald of aan abonnees die vastelijnendiensten wensen te migreren naar Telenet, door de verkopers Easy Switch als standaardprocedure wordt aangeboden. Daarbij werd besloten om niet langer steekproefgewijs verkooppunten te controleren maar om alle verkooppunten van Telenet aan een controle te onderwerpen.
30. Op de website van Telenet worden de verkooppunten van Telenet voorgesteld⁴.
31. Het BIPT heeft, op één verkooppunt na dat gesloten was, alle van de vermelde verkooppunten gecontroleerd.
32. De controlediensten van het BIPT volgden daarbij de volgende methodiek :
- De ganse controle verloopt anoniem – de controleurs maken zich niet bekend als agenten van het BIPT.
 - De controleur doet zich voor als een abonnee die wil overstappen naar Telenet en vraagt wat hij daartoe moet ondernemen.
 - Daarbij gaat de controleur het volgende na :
 - i. De controleur vraagt niet expliciet naar Easy Switch. De verkoper in kwestie moet spontaan en in eerste instantie Easy Switch ter sprake brengen als standaardprocedure van overstap naar Telenet. Easy Switch moet immers de standaardprocedure zijn.
 - ii. Maakt de verkoper melding van de Easy-Switch ID ?
 - iii. Vermeldt de verkoper dat de Easy Switch-ID te vinden is op de factuur of in de klantzone?
 - iv. De controleur vraagt tevens of hij bij Easy Switch ook zijn nummer kan behouden waarbij het enige juiste antwoord "ja" is.
 - De controleur noteert verder de naam van de winkel en datum en tijdstip van bezoek.
33. De controlediensten van het BIPT bezochten de verkooppunten van Telenet tussen 19 en 29 juni 2023.
34. De controles van de verkooppunten geven de volgende resultaten :

4

https://www2.telenet.be/nl/klantenservice/contacteer-telenet/Telenet-winkelpunten/?CMP=sbr_telenet%20winkel_p%7c&s_kwcid=AL1636113!592193889304!p!!g!!telenet%20winkel&qclid=CjwKCAjwvdajBhBEEiwAeMh1U-xi4SYZ3-4LnH-Jwgtjs306g4dvAlwVpcRwdZFDuWIaasZZOhun1xoCy7kQAvD BwE&gclsrc=aw.ds

ZIP_Code	NUM_DOS	Agent	Shop	Result	Datum controle	uur controle	spontane melding	melding easy switch ID	melding easy switch ID op factuur	vraag nummer behoud
1000	120880	AVO	Telenet Brussel Rue Neuve	(OK)	22/06/2023	11u00	ja	nee	nee	ja
1030	120885	AVO	Telenet Schaarbeek	(OK)	19/06/2023	14u36	ja	ja	nee	ja
1070	120886	AVO	Center Covema Westland Shopping Center	NOK	21/06/2023	10u15	nee	nee	nee	ja
1082	120888	AVO	Telenet Brussel Basilix	OK	21/06/2023	10u50	ja	ja	ja	ja
1090	120889	AVO	Telenet Jette	OK	21/06/2023	11u35	ja	ja	ja	ja
1150	120890	AVO	Telenet Brussel Stockel	NOK	19/06/2023	15u20	nee	nee	nee	ja
1500	120891	AVO	Center VCD Devroede Halle	NOK	20/06/2023	9u32	nee	nee	nee	ja
1700	120892	AVO	Center APC Dilbeek	OK	20/06/2023	11u05	ja	ja	ja	ja
1785	120893	AVO	Center Computrade Telecom Center Merchtem	(OK)	22/06/2023	10u00	ja	nee	nee	ja
1800	120894	AVO	Center Mi-Concept Vilvoorde	OK	20/06/2023	15u22	ja	ja	ja	ja
2000	120896	PCP	Center Zuid Antwerpen	OK	28/06/2023	10u55	ja	ja	ja	ja
2000	120897	PCP	Telenet Antwerpen Meir	OK	28/06/2023	11u50	ja	ja	ja	ja
2110	120898	PCP	Telenet Wijnegem	NOK	21/06/2023	11u20	nee	nee	ja	ja
2200	120899	PCP	Center Elektromic Helsen Herentals	NOK	21/06/2023	10u20	nee	nee	nee	ja
2200	120900	PCP	Telenet Herentals	OK	21/06/2023	10u50	ja	ja	ja	ja
2220	120901	PCP	Center Heist-op-den-Berg	NOK	21/06/2023	12u10	nee	nee	nee	ja
2280	120902	PCP	Center Catronics Grobbendonk	OK	21/06/2023	11u20	ja	ja	ja	ja
2300	120903	PCP	Telenet BASE Turnhout	OK	20/06/2023	13u15	ja	ja	ja	ja
2320	120904	PCP	Center Uw Vrijheid Hoogstraten	OK	20/06/2023	12u25	ja	ja	ja	ja
2400	120905	PCP	Center Nica Mol	NOK	20/06/2023	14u10	nee	nee	nee	ja
2440	120906	PCP	Center Elektromic Geel	NOK	21/06/2023	14u55	nee	nee	nee	ja
2500	120907	PCP	Center Elektromic Willoque Lier	OK	21/06/2023	13u00	ja	ja	ja	ja
2630	120908	PCP	Center Computer Checkpoint Aartselaar	OK	26/06/2023	11u00	ja	ja	ja	ja
2640	120909	PCP	Center BASE Mortsel	OK	21/06/2023	13u45	ja	ja	ja	ja
2800	120910	PCP	Telenet Mechelen	NOK	26/06/2023	11u45	nee	nee	nee	ja
2900	120911	PCP	Telenet Schoten	OK	27/06/2023	11u05	ja	ja	ja	ja
2950	120912	PCP	Center Van Havere Kapellen	NOK	27/06/2023	12u20	nee	nee	nee	ja
2970	120913	PCP	Center Staf Vrelust Schilde	OK	21/06/2023	14u30	ja	ja	ja	ja
3000	120924	GHO	Telenet BASE Leuven	NOK	29/06/2023	17u00	nee	nee	nee	ja
3190	120925	GHO	Center Boortmeerbeek	NOK	27/06/2023	15u00	nee	nee	nee	ja
3200	120926	GHO	Center Aarschot	OK	27/06/2023	14u00	ja	ja	ja	ja
3290	120927	GHO	Center Auva Diest	NOK	27/06/2023	11u00	nee	nee	nee	ja
3300	120928	GHO	Center Mi-Concept Tienen	NOK	20/06/2023	10u30	nee	nee	nee	ja
3500	120929	GHO	Center Auva Hasselt	OK	20/06/2023	16u40	ja	nee	nee	ja
3500	120930	GHO	Telenet Hasselt	NOK	20/06/2023	15u40	nee	nee	nee	ja
3550	120931	GHO	Center Auva Heusden	OK	28/06/2023	13u30	ja	ja	ja	ja
3600	120932	GHO	Telenet BASE Genk	NOK	29/06/2023	14u00	nee	nee	nee	ja
3630	120933	GHO	Center Auva Maasmechelen	OK	21/06/2023	14u00	ja	ja	ja	ja
3700	120934	GHO	Center Auva Tongeren	(OK)	20/06/2023	14u00	ja	nee	nee	ja
3800	120935	GHO	Center Mi-Concept Sint-Truiden	OK	20/06/2023	12u30	ja	nee	ja	ja
3920	120936	GHO	Center Autosoft IT Solutions Lommel	OK	21/06/2023	11u45	ja	ja	ja	ja
3945	120937	GHO	Center Catronics Ham	OK	28/06/2023	11u00	ja	nee	ja	ja
3960	120938	GHO	Center VBC Computers Bree	NOK	21/06/2023	13u00	nee	nee	nee	ja
6460	120875	MDN	Center D4Y.be Chimay	Close	/	/	/	/	/	/
8000	120942	KVE	Telenet Brugge	(OK)	26/06/2023	14u20	ja	nee	ja	ja
8300	120943	KVE	Center PCS Knokke	NOK	22/06/2023	14u50	nee	nee	nee	ja

8310	120944	KVE	Center Spectrum by Goethals Brugge	NOK	22/06/2023	14u00	nee	nee	nee	ja
8370	120945	KVE	Center Linko-Systems Blankenberge	NOK	22/06/2023	16u00	nee	nee	nee	ja
8400	120946	KVE	Telenet BASE Oostende	NOK	27/06/2023	17u10	nee	nee	nee	ja
8400	120947	KVE	Center Delanghe Oostende	NOK	27/06/2023	17u30	nee	nee	nee	ja
8470	120948	KVE	JFK Computer Systems Gistel	NOK	27/06/2023	10u05	nee	nee	nee	ja
8500	120949	KVE	Center Ringshopping Kortrijk Noord	NOK	30/06/2023	10u00	nee	nee	nee	ja
8500	120950	KVE	Center Taelman Kortrijk	NOK	30/06/2023	12u10	nee	nee	nee	ja
8500	120954	KVE	Telenet Kortrijk	NOK	30/06/2023	13u00	nee	nee	nee	ja
8600	120955	KVE	Center Delanghe Diksmuide	NOK	30/06/2023	14u10	nee	nee	nee	ja
8620	120956	KVE	Center Delanghe Nieuwpoort	NOK	30/06/2023	15u10	nee	nee	nee	ja
8630	120957	KVE	Center JFK Veurne	OK	29/06/2023	10u00	ja	ja	ja	ja
8700	120958	KVE	Center Compuworld Tielt	OK	29/06/2023	11u10	ja	ja	ja	ja
8790	120959	KVE	Center Delanghe Waregem	NOK	29/06/2023	12u15	nee	nee	nee	ja
8800	120960	KVE	Telenet Roeselare	OK	26/06/2023	10u00	ja	nee	ja	ja
8800	120961	KVE	Center Delanghe Roeselare	NOK	28/06/2023	12u10	nee	nee	nee	ja
8820	120962	KVE	Center Taelman Torhout	OK	27/06/2023	11u30	ja	nee	nee	ja
8870	120963	KVE	Center Vervaecke-Nollet Izegem	(OK)	28/06/2023	14u00	ja	nee	ja	ja
8900	120964	KVE	Center Delanghe Ieper	NOK	29/06/2023	14u00	nee	nee	nee	ja
8930	120965	KVE	Center Deleye Menen	NOK	29/06/2023	16u00	nee	nee	nee	ja
8970	120966	KVE	Center Delanghe Poperinge	NOK	29/06/2023	17u00	nee	nee	nee	ja
9000	120967	MDY	Telenet Gent Kouter	NOK	22/06/2023	14u15	nee	nee	nee	ja
9000	120968	MDY	Telenet Gent Langemunt	NOK	22/06/2023	16u30	nee	nee	nee	ja
9041	120969	MDY	Center Computer Checkpoint Oostakker	NOK	22/06/2023	10u00	nee	nee	nee	ja
9051	120970	MDY	Center Computer Checkpoint Sint-Denijs-Westrem	NOK	22/06/2023	17u30	nee	nee	nee	ja
9100	120971	MDY	Center Blue Sky Sint-Niklaas	NOK	29/06/2023	10u35	nee	nee	nee	ja
9100	120972	MDY	Telenet Waasland	NOK	29/06/2023	10u00	nee	nee	nee	ja
9120	120973	MDY	Center Music Lover Beveren	NOK	29/06/2023	11u30	nee	nee	nee	ja
9160	120974	MDY	Center Computer Checkpoint Lokeren	OK	29/06/2023	16u00	ja	ja	ja	ja
9200	120975	MDY	Telenet Dendermonde	NOK	29/06/2023	15u00	nee	nee	nee	ja
9230	120976	MDY	Center Computer Checkpoint Wetteren	NOK	29/06/2023	17u35	nee	nee	nee	ja
9300	120977	MDY	Telenet Aalst	OK	26/06/2023	15u55	ja	ja	ja	ja
9400	120978	MDY	Center APC Ninove	NOK	26/06/2023	16u50	nee	nee	nee	ja
9500	120979	MDY	Telenet Geraardsbergen	NOK	26/06/2023	14u00	nee	nee	nee	ja
9600	120980	MDY	Center Derco Systems Ronse	NOK	26/06/2023	11u50	nee	nee	nee	ja
9620	120981	MDY	Center APC Zottegem	NOK	26/06/2023	17u10	nee	nee	nee	ja
9700	120982	MDY	Center Derco Systems Oudenaarde	NOK	26/06/2023	10u20	nee	nee	nee	ja
9750	120983	MDY	Center Telecom Van Assche Kruisem	NOK	27/06/2023	10u10	nee	nee	nee	ja
9800	120984	MDY	Center Elektro MAC Deinze	NOK	27/06/2023	10u45	nee	nee	nee	ja
9880	120985	MDY	Center Bekatel Aalter	NOK	27/06/2023	11u40	nee	nee	nee	ja
9900	120986	MDY	Center Computer Checkpoint Eeklo	NOK	27/06/2023	14u45	nee	nee	nee	ja
9940	120987	MDY	Center Bekatel Ertvelde	NOK	27/06/2023	16u30	nee	nee	nee	ja
9990	120988	MDY	Center Coppens Computercenter Maldegem	NOK	27/06/2023	14u00	nee	nee	nee	ja

35. Het verkooppunt krijgt de quotering "OK" wanneer de controleurs van het BIPT op de 4 vragen een correct antwoord hadden ontvangen. De quotering "(OK)" wordt toegekend wanneer de verkoper weliswaar Easy Switch zelf ter sprake had gebracht maar de informatie over de voor de overstap noodzakelijke Easy Switch ID niet of niet volledig verstrekte. De quotering "NOK" wordt toegekend wanneer de verkoper geen spontane melding maakte van Easy Switch.

36. In totaal werden 87 verkooppunten gecontroleerd.

- 28 verkooppunten kregen de quotering OK.
- 6 verkooppunten kregen de quotering (OK).
- 53 verkooppunten kregen de quotering NOK.

37. Dit impliceert dat 61% van de gecontroleerde verkooppunten van Telenet Easy Switch niet spontaan als standaardprocedure voorstelt aan bezoekers die aangeven hun diensten naar Telenet te willen migreren⁵.

4.1.4. Besluit en formulering van de grief

38. Zoals hierboven uitgelegd is het aan de recipiënt-operatoren om Easy Switch als standaardprocedure van migratie aan te bieden aan abonnees die hun vastelijdiensten wensen te migreren.
39. De controlediensten van het BIPT hebben echter vastgesteld dat in een duidelijke meerderheid van de verkooppunten van Telenet Easy Switch door de verkopers niet als standaardprocedure wordt aangeboden aan de agenten van het BIPT die zich voordeden als abonnees bij een andere operator die hun vaste diensten naar Telenet wensen te migreren. Zodoende handelt Telenet niet conform artikel 3 van het KB Easy Switch en worden de betrokken abonnees niet naar behoren over Easy Switch geïnformeerd.
40. Om deze redenen is het BIPT van mening dat Telenet een op haar toepasselijke verplichting overtreden heeft.

4.2. Schriftelijke en mondelinge opmerkingen van Telenet en reactie van het BIPT

41. Telenet formuleert een aantal opmerkingen bij het ontwerpbesluit van 10 oktober 2023 in haar schriftelijke opmerkingen van 6 november 2023 en licht deze toe tijdens de hoorzitting van 13 november 2023. Deze opmerkingen worden hieronder samengevat en telkens gevolgd door het antwoord van het BIPT :

a) Opmerking van Telenet :

Het vertrouwen in het vlot toepassen van het Easy Switch-proces is, ondanks de grote inspanningen, nog niet groot. Telenet wijdt dit aan de complexiteit van het proces. Die complexiteit blijkt ook uit de probleempunten die uit de evaluatie van 2019/2020⁶ naar voren kwamen en die aanleiding gaven voor het wijzigingsbesluit van 31 augustus 2022⁷. De probleempunten die Telenet hierbij aanhaalt zijn "(...) bovendien is Easy Switch niet de enige procedure om een klant te overtuigen en kan deze klant Easy Switch ook weigeren.

Reactie van het BIPT :

⁵ In alle verkooppunten werd correct geantwoord op de vraag of nummerbehoud mogelijk was bij de overstap naar een ander operator. Deze kwestie blijft verder buiten beschouwing.

⁶ BIPT Verslag betreffende de evaluatie van Easy Switch in 2019/2020, <https://www.bipt.be/consumenten/publicatie/verslag-betreffende-de-evaluatie-van-easy-switch-in-20192020>

⁷ Volledige titel : Koninklijk besluit van 31 augustus 2022 tot wijziging van het koninklijk besluit van 6 september 2016 betreffende de migratie van vastelijdiensten en bundels van diensten in de sector van de elektronische communicatie

De bewering van Telenet als zou het Easy Switch-proces complex zijn voor operatoren, doet niets af aan de verplichting voor Telenet om in de verkooppunten Easy Switch aan potentiële abonnees te presenteren als standaardprocedure. Het doel van Easy Switch is immers dat de complexiteit van het overstappen voor de abonnee wordt weggenomen en dat deze het overstapproces in goed vertrouwen kan overlaten aan zijn of haar nieuwe operator. De klant kan inderdaad Easy Switch "weigeren", zoals Telenet het noemt, maar dat moet volgens artikel 3, derde lid, van het KB uitdrukkelijk aangegeven worden op het eenvoudige-migratiemandaat. Dit veronderstelt dat de eenvoudige migratie (of "Easy Switch") ter sprake wordt gebracht en dat de abonnee expliciet verzaakt aan de voordelen van Easy Switch⁸.

b) Opmerking van Telenet :

Het wettelijk kader bepaalt niet letterlijk dat bij het aanwerven van een mogelijk nieuwe klant verwezen moet worden naar "Easy Switch"; ook in het in vorig onderdeel aangehaalde evaluatieverslag van het BIPT wordt evenmin gesproken over een expliciete verplichting voor operatoren om het Easy Switch-proces als dusdanig te vermelden. Het vermelden van Easy Switch moet eerder beschouwd worden als een inspanningsverbintenis.

Reactie van het BIPT :

Dat "Easy Switch" niet letterlijk vernoemd wordt in artikel 3 van het KB Easy Switch, maakt de in onderdeel 4.1.4. geformuleerde grief niet ongegrond.

Zoals hierboven al geduid volgt uit artikel 3 dat de operator aan zijn nieuwe abonnee een eenvoudige-migratiemandaat moet voorleggen wanneer hij bij ontvangst van een aanvraag om een nieuwe klant aan te sluiten, vaststelt dat er diensten geactiveerd zijn bij één of meerdere andere operatoren die vallen onder het toepassingsgebied van het KB Easy Switch. Dit komt neer op Easy Switch vermelden als standaardproces voor migratie in de in artikel 3 bedoelde situatie.

(...) Telenet (...) spreekt op zijn website voor het publiek over 'Easy Switch' (niet eenvoudig migreren of een soortgelijke uitdrukking), enzovoort.

Men moet hieruit afleiden dat "Easy Switch" als term voor de eenvoudige-migratieprocedure, die op 1 juli 2017 is geïntroduceerd door het KB Easy Switch, anno 2023 wel degelijk ingeburgerd is en dus vernoemd moet worden door een operator die zijn wettelijke verplichtingen nakomt.

Door dit niet (altijd) te doen, overtreedt Telenet artikel 3 van het KB Easy Switch.

c) Opmerking van Telenet :

⁸ De voordelen van Easy Switch worden in het genoemde artikel 3, derde lid, omschreven als de "*recipiëntoperator [...] gelasten om de opzegging te doen bij de donoroperator en nieuwe diensten gelijktijdig te activeren met de deactivatie van de diensten bij de donoroperator*". Door het mandaat te geven om de opzeg te doen worden inderdaad de administratieve stappen van opzeg uit handen van de abonnee genomen. Door de opdracht de activatie van nieuwe diensten en deactivatie van oude diensten op elkaar af te stemmen wordt bovendien dubbele facturatie en dienstsonderbreking maximaal vermeden.

De door het BIPT gehanteerde acquisitie-tabel is discutabel in de zin dat er geen uniforme definitie bestaat over hoe deze cijfers gerapporteerd moeten worden aan het BIPT. Het is niet duidelijk vanaf wanneer gesproken wordt van een acquisitie: is het vanaf het ogenblik dat iemand Easy Switch aanvraagt of vanaf het ogenblik dat de overstap daadwerkelijk is gebeurd? Bovendien blijkt uit de BIPT-controles dat 39% van de verkooppunten Easy Switch blijkbaar spontaan voorstelt, hetgeen veel hoger is dan de 4,6% voor Telenet die vermeld wordt in de acquisitietabel voor 2022. Aangezien het switching proces wederkerig is, kan men een evenwicht verwachten tussen de cijfers bij Telenet en deze bij de andere operatoren (terwijl de cijfers in de acquisitietabel voor de andere operatoren beduidend hoger liggen dan deze voor Telenet).

Reactie van het BIPT :

De acquisitietabel vermeldt duidelijk dat alleen voltooide migratie in aanmerking worden genomen, zoals blijkt uit⁹ onderstaande tabel met de input van Telenet voor 2022 :

Total unique residential subscribers with fixed services	
Number of RES subscribers with fixed services at the beginning of the year	(...)
Number of new RES subscribers with fixed services during the year	(...)
of which new RES subscribers with fixed services thanks to easy switch (completed migration)	(...)
Annualized number of RES subscribers that have left the fixed operator (for all fixed services)	(...)
of which number of RES subscribers that have left the fixed operator by applying the easy switch procedure	(...)
Number of RES subscribers with fixed services at the end of the year	(...)

Telenet maakt niet duidelijk in welke zin er een verband zou moeten zijn tussen het percentage van verkooppunten waar er correcte informatie wordt gegeven (39%) inzake Easy Switch en het percentage van nieuwe abonnees van Telenet die gebruik hebben gemaakt van Easy Switch (4,6%). Een abonnee kan van de oude operator overstappen naar Telenet door een bezoek te brengen aan een verkooppunt van Telenet, maar ook via de website van Telenet of telefonisch¹⁰. De controles van het BIPT hebben enkel betrekking op de informatieverstrekking over Easy Switch in de verkooppunten van Telenet. In die zin is de 39% geen percentage dat vergeleken kan worden met de 4,6% uit de tabel : 39% is het percentage dat overeenkomt met het aantal winkels dat gecontroleerd werd door het BIPT, niet de resultaten die doorgegeven worden door Telenet voor wat betreft acquisities d.m.v. Easy Switch voor een heel jaar.

De bewering van Telenet als zou Easy Switch een wederkerig proces zijn en dat de cijfers van de andere operatoren in evenwicht zouden moeten zijn met deze van

⁹ Zie de woorden "completed migration": nadruk in de tabel toegevoegd door het BIPT.

¹⁰ Cf. <https://www2.telenet.be/nl/klantenservice/hoeklantworden/>

Telenet, overtuigt niet : over het geheel van de markt is het zo dat het aantal klanten dat via Easy Switch vertrekt inderdaad overeenstemt met het aantal klanten dat via Easy Switch wordt verworven. De lage acquisitiecijfers geven echter geen informatie over het aantal klanten dat vertrekt bij Telenet via Easy Switch of het gebruik van Easy Switch door andere operatoren onderling.

d) Opmerking van Telenet :

Waarschijnlijk zijn de resultaten van controles door het BIPT bij andere operatoren nodig om correcte percentages te vergelijken. In het ontwerpbesluit zijn echter geen controleresultaten m.b.t. andere operatoren te vinden.

Reactie van het BIPT :

Het BIPT ziet niet in in welke zin de resultaten van controles door het BIPT bij andere operatoren nodig zijn om correcte percentages te vergelijken. Zoals hierboven aangehaald (zie in het bijzonder de tabel in punt 19) was het lage aantal acquisities van Telenet op basis van Easy Switch, in vergelijking met andere operatoren, voor het BIPT aanleiding om in de verkooppunten van Telenet na te gaan welke informatie verkopers gaven over Easy Switch.

e) Opmerking van Telenet :

De resultaten van de BIPT-controle in juni 2023 zijn voor nuancering en discussie vatbaar zijn : het is niet duidelijk op te maken welke vragen en exacte antwoorden precies gegeven zijn geweest. Tevens stelt Telenet vragen bij de betrouwbaarheid van de controles. Telenet geeft daar twee voorbeelden van : in het verslag voor het verkooppunt Anderlecht worden twee hokjes aangevinkt voor vraag 2 hetgeen in de tabel in het ontwerpbesluit als "nee" wordt gekwalificeerd. Bovendien zijn er grote verschillen al naargelang de controleur, wat duidt op een arbitraire en uiterst subjectieve benadering.

Reactie van het BIPT :

Het eerste voorbeeld dat Telenet aanhaalt om vragen te stellen bij de betrouwbaarheid van de controles, betreft het controleverslag voor het verkooppunt in Anderlecht. De controleur heeft bij "Melding Easy Switch-ID" zowel "ja" als "nee" aangeduid. Dit is duidelijk een vergissing en het is niet meer te achterhalen of de betreffende verkoper al dan niet de Easy Switch-ID had vermeld. Het controleverslag laat er echter geen twijfel over bestaan dat de verkoper Easy Switch niet spontaan vermeldde en evenmin aangaf dat de Easy Switch-ID terug te vinden is op de factuur. Bijgevolg wordt dit verkooppunt terecht beschouwd als niet in orde ("NOK"). Wat betreft de volgens Telenet subjectieve benadering door de verschillende controleurs wil het BIPT benadrukken dat de controles werden uitgevoerd aan de hand van duidelijke vragen. Mochten één of meerdere controleurs de controle op een subjectieve manier hebben doorgevoerd, zou dat wellicht ook zichtbaar zijn in de resultaten m.b.t. de nummeroverdracht, quod non.

f) Opmerking van Telenet :

Het feit dat alle verkooppunten correct aangaven dat het vaste telefoonnummer behouden kan blijven bij overdracht geeft aan dat de verkoper wel dacht aan het kunnen laten overstappen. De intentie om de overstap te bewerkstelligen wordt hiermee aangetoond.

Reactie van het BIPT :

Het argument dat Telenet haalt uit het feit dat in de verkooppunten van Telenet steeds correct wordt geantwoord op een vraag naar nummeroverdraagbaarheid overtuigt niet.

Het punt van het BIPT is niet dat Telenet klanten belette om over te stappen. Het punt van het BIPT is dat verkopers waarvoor Telenet verantwoordelijk is het ene recipiëntgedreven overstapproces ter verbetering van de overstapervaring van de klant (te weten nummeroverdraagbaarheid) wel toepast en het andere (in de meerderheid van de gevallen) niet.

Het is gepast dat het BIPT zich richt op dit niet toepassen van Easy Switch, in het bijzonder gezien de zeer lage acquisitiecijfers op basis van Easy Switch van Telenet in vergelijking met andere operatoren.

g) Opmerking van Telenet :

Telenet is zelf de dupe van het niet optimaal toepassen van het Easy Switch-proces en haalt daar geen winst uit. Daarom kan het boetebedrag ook bescheiden zijn.

Reactie van het BIPT :

Het klopt niet volledig dat Telenet de dupe is van de ontoereikende informatieverstrekking door verkopers over Easy Switch : de gebruikers die het verkooppunt bezoeken met het oog op een overstap (zoals in het scenario dat de controleurs van het BIPT gevolgd hebben), zijn op zoek naar wat zij concreet dienden te ondernemen om over te stappen en zullen dus quasi altijd al beslist hebben dat zij naar Telenet zullen overstappen. Of de verkoper hen al dan niet Easy Switch voorlegt, zal voor hen hoogstwaarschijnlijk niet doorslaggevend zijn.

Telenet sluit met deze gebruikers met andere woorden wel degelijk een contract af, maar het niet toepassen van Easy Switch (omdat het hen door verkopers niet voorgelegd wordt) heeft als effect dat de gebruiker meer kans loopt op dubbele facturatie of dienstonderbreking tijdens zijn overstap.

Anderzijds stelt Telenet (door Easy Switch niet toe te passen) zich wel bloot aan win-back activiteiten van de andere operatoren.

h) De opmerkingen van Telenet over de berekening van de boete worden verder behandeld.

5. Opleggen van een administratieve boete

5.1. Noodzaak om een boete op te leggen

42. Gelet op de grief is het BIPT van oordeel dat het opleggen van een administratieve boete aan Telenet gerechtvaardigd is.
43. Het lijdt geen twijfel dat Telenet de belangen van de eindgebruikers schaadt door in de meerderheid van de gecontroleerde verkooppunten aan abonnees die hun vastelijndiensten naar Telenet wensen te migreren Easy Switch standaard niet aan te bieden of ontoereikende informatie te verstrekken over Easy Switch. Eerdere beperkte steekproeven van het BIPT werden aldus op grote schaal bevestigd.
44. Zodoende maakt Telenet het de facto moeilijker voor eindgebruikers om gebruik te maken van de Easy Switch procedure en lopen deze eindgebruikers het risico dat zij i.g.v. een migratieproces buiten Easy Switch om, geconfronteerd worden met langere dienstonderbrekingen en/of dubbele facturaties.
45. Tevens creëert Telenet een negatieve impact op de mededinging op de markt door in de meerderheid van haar verkooppunten Easy Switch niet naar behoren aan te bieden. Zoals hieronder uitgelegd bij het bepalen van de ernst van de inbreuk (sectie 5.3.3), houdt dit verband met het oogmerk van Easy Switch om het overstappen van abonnees van de ene naar de andere operator te vergemakkelijken en daarmee ook het vertrouwen van de abonnee in het succesvolle verloop van een overstap te vergroten, wat op zijn beurt een positieve invloed heeft op het formuleren van aantrekkelijkere aanbiedingen in de markt.

5.2. Principes voor de berekening van het bedrag van de boete

46. De BIPT-statuuwet legt enkel de plafonds vast voor het bedrag van de boetes, maar verduidelijkt niet de werkwijze en criteria die het BIPT moet hanteren om die boetes te berekenen. Onder die plafonds, hangt de bepaling van het bedrag van de boete dan ook af van de discretionaire bevoegdheid van het BIPT¹¹.
47. De boetes zijn enerzijds bedoeld om een gepaste reactie te geven op het niet-naleven van reglementering en anderzijds om een ontradend effect te hebben. Het gaat hier niet om de vergoeding van slachtoffers voor het onregelmatige gedrag. Het afschrikkingseffect is tweeledig: het is zaak om de overtreder aan te moedigen om de overtreding niet meer te plegen (specifiek afschrikkingseffect) en om derden aan te zetten om de overtreding (of een gelijkaardige overtreding) niet te plegen (algemeen afschrikkingseffect).
48. Krachtens het evenredigheidsbeginsel moet het bedrag van de boete voldoende hoog zijn om de nagestreefde doelstellingen te verwezenlijken zonder verder te gaan dan wat nodig

¹¹ Cf. in die zin Brussel (Marktenhof), 2 oktober 2019, 2016/AR/1312 (Skype/IBPT), blz. 22: *Wat dit betreft, dient eerst te worden opgemerkt dat het BIPT terecht aangeeft dat het over een discretionaire bevoegdheid beschikt. (vrije vertaling)*; Zie ook: Brussel (Marktenhof), 17 april 2013, 2012/AR/273 (Telenet/IBPT), blz. 25: *Het BIPT beschikt over een beoordelingsmarge in het kader van de vaststelling van de ernst van een overtreding op voorwaarde dat het besluit ter zake voldoende gemotiveerd en gerechtvaardigd wordt in het licht van de aangehaalde juridische en feitelijke elementen (vrije vertaling)*.

is om deze doelstellingen te halen. Het BIPT verwijst hiervoor naar de "Boete Richtsnoeren" die het aangenomen heeft voor de berekening van het bedrag van de administratieve boetes die door het BIPT worden opgelegd.

49. Het maximumbedrag van de boete is "*maximaal 5 % van de geconsolideerde omzet van de overtreder, vóór belastingen en exclusief btw, gedurende het jongste volledige boekjaar in de sector voor elektronische communicatie of voor postdiensten in België*" (krachtens artikel 21, § 5, 2^o, van de BIPT-statuuwet). Het meest recente volledige boekjaar dat voor het BIPT bekend is, is boekjaar 2022. Het omzetcijfer 2022 dat door Telenet werd gepubliceerd, bedraagt 2.812,7 miljoen EUR¹².
50. Het BIPT kan dus aan Telenet een boete opleggen van maximaal 140.635.000 EUR (namelijk 5% van de geconsolideerde omzet in de elektronische-communicatiesector).
51. Het BIPT detailleert in de volgende paragrafen de elementen waarmee het rekening heeft gehouden voor de berekening van het bedrag van de boete.

5.3. Berekening van het bedrag

5.3.1. Relevante omzet

52. De eerste fase bij de berekening van het basisboetebedrag bestaat er in het omzetcijfer van de overtreder te bepalen.
53. Telenet is van oordeel dat de relevante omzet beperkt moet worden tot het aantal vaste klanten dat tijdens een bepaalde periode geen gebruik heeft gemaakt van het Easy Switch-proces omdat ze geen behoorlijke informatie terzake hebben ontvangen van de verkoper. De omzet moet worden beperkt tot de "churn", de klanten die werkelijk van operator veranderen.
54. Het BIPT is het daarmee niet eens : overeenkomstig artikel 21, § 5, 2^o, van de wet van 17 januari 2003 met betrekking tot het statuut van de regulator van de Belgische post- en telecommunicatiesector wordt de administratieve boete berekend op basis van "*de geconsolideerde omzet van de overtreder, vóór belastingen en exclusief btw, gedurende het jongste volledige boekjaar in de sector voor elektronische communicatie*". De churn is geen omzet in de zin van deze bepaling of een elektronische communicatiedienst in de zin van de WEC waarvoor een specifiek omzetcijfer aanvaardbaar zou kunnen zijn.
55. Ook de Boeterichtsnoeren van het BIPT gaan uit van de relevante omzet¹³.

¹² Bron : <https://investors.telenet.be/financial-results> - zie rebased FY 2022 financials, cel AA16 : 2.812,7 miljoen euro.

¹³ Zie in het bijzonder randnummer 13 van die Richtsnoeren: "*13. De eerste fase bij de berekening van het basisboetebedrag bestaat er in het omzetcijfer van de overtreder te bepalen. Het BIPT acht het gepast om rekening te houden met de jaarlijkse omzet die de overtreder verwezenlijkt op de markt waarop de overtredering*

56. Het BIPT acht het gepast om rekening te houden met de jaarlijkse omzet die de overtreder verwezenlijkt op de markt waarop de overtreding werd begaan en, desgevallend, op de markt(en) waarop de gevolgen van de overtreding zich laten voelen ("relevante omzet").
57. Easy Switch heeft betrekking op de volgende vaste diensten voor residentiële klanten, zowel als stand alone-diensten als deel uitmakend van een bundel:
- Vast internet;
 - Televisie.
58. Daarom houdt het BIPT rekening met de omzet die Telenet in 2022 heeft behaald voor zijn verschillende relevante diensten, met name vast internet en televisiediensten, zowel als stand alone-diensten als deel uitmakend van een bundel, namelijk 1.238.200.000 EUR¹⁴.

5.3.2. Duur van de overtreding

59. Als tweede stap neemt het BIPT ook de duur van de overtreding mee in acht.
60. Door in juni 2023 alle verkooppunten van Telenet te controleren, heeft het BIPT vastgesteld dat de meerderheid van deze verkooppunten Easy Switch niet als standaardproces naar voren schoven en niet de correcte informatie verstrekken.
61. De controles die het BIPT uitvoerde in de verkooppunten van Telenet in april/mei 2022 en oktober 2022, geven een indicatie dat de vereiste informatieverstrekking inzake Easy Switch toen reeds ontoereikend was in die zin dat Easy Switch niet als standaardprocedure voor Easy Switch werd voorgesteld.
62. In de brief van 14 juni 2022 stelt Telenet n.a.v. de eerste controle :
- (...)
63. Deze passage laat er geen twijfel over bestaan dat Telenet op datum van deze brief ervan op de hoogte was dat in de verkooppunten onvoldoende of zelfs verkeerdelijk informatie werd verstrekt aan consumenten m.b.t. Easy Switch.
64. Telenet is het er niet mee eens dat voor het bepalen van de duurtijd van de overtreding het BIPT gebruik maakt van een brief van Telenet van juni 2022. Telenet voert aan dat deze brief geschreven was in een constructieve geest van samenwerking. Daardoor is het onjuist en ongepast om deze te gebruiken om een inbreuk uit af te leiden. De feitelijke

werd begaan en, desgevallend, op de markt(en) waarop de gevolgen van de overtreding zich laten voelen (hierna de "relevante omzet")."

¹⁴ Bron : <https://nl.investors.telenet.be/financial-results>, zie 2022 Q4, Rebased FY 2022 Financials, rijen 8 + 9 = 535,4 + 702,8 = 1238,2 miljoen EUR.

constateringen van het BIPT beperken zich tot juni 2023. Om die reden moet de duur van de overtreding beperkt worden tot één maand.

65. Het BIPT is het niet eens met dit standpunt : de brief van Telenet van 14 juni 2022 bevat, zoals hoger geciteerd, afdoende passages die erop duiden dat op het ogenblik van de brief de informatieverstrekking over Easy Switch in de verkooppunten van Telenet niet naar behoren verliep en dat Telenet zich voornam om deze informatieverstrekking te verbeteren. Het is dan ook duidelijk dat op het ogenblik van de brief de overtreding bestond.
66. Er kan bijgevolg gesteld worden dat Telenet al een jaar op de hoogte was van de overtreding van artikel 3 van het KB Easy Switch in haar verkooppunten.
67. De duur van de overtreding wordt aldus vastgesteld op een jaar.

5.3.3. De ernst van de inbreuk

5.3.3.1. Standpunt van het BIPT in het ontwerpbesluit van 10 oktober 2023

68. De derde stap van de berekening van het basisbedrag bestaat erin de relevante omzet te vermenigvuldigen met een percentage dat de ernst van de overtreding weergeeft, die licht, gemiddeld, ernstig of zeer ernstig kan zijn.
69. Het BIPT beoordeelt de graad van ernst van de overtreding geval per geval voor elk type van overtreding, rekening houdend met de aard van de overtreding en de werkelijke en/of mogelijke impact ervan op de regelgevende doelstellingen.
70. In geval van een beperkte schending van één van de doelstellingen in kwestie of een schending van een louter administratieve verplichting, kunnen we spreken van een lichte overtreding. In geval van schending van verscheidene doelstellingen, kan deze schending als een gemiddelde tot ernstige overtreding worden beschouwd. Een beduidende schending van een doelstelling kan daarentegen een zeer ernstige overtreding vormen. De overtreding is des te meer ernstig indien ze een beduidende schending vormt van verscheidene doelstellingen. Bij het onderzoek van de werkelijke en/of mogelijke impact van de overtreding op deze doelstellingen, houdt het BIPT rekening met de relevante omstandigheden van het beschouwde geval. De graad van ernst varieert in principe tussen 0% en 5% van de relevante omzet.
71. In dit geval is er sprake van een duidelijke **schending van de belangen van de consumenten**¹⁵, met name van de abonnees van andere operatoren die wensen hun vastelijndiensten te migreren naar Telenet maar Easy Switch niet standaard aangeboden krijgen of ontoereikende informatie daarover verkrijgen in de verkooppunten van Telenet. Daardoor lopen deze consumenten het reële risico om n.a.v. het migratieproces geconfronteerd te worden met langere dienstonderbrekingen en/of met dubbele facturatie.

¹⁵ Op het ogenblik van de vaststellingen in dit dossier is het toepassingsgebied van Easy Switch beperkt tot tariefplannen voor gebruik door consumenten. Aan dit type van eindgebruiker moet het BIPT, overeenkomstig artikel 6,4°, WEC een hoog beschermingsniveau waarborgen.

72. Telenet verplicht de betreffende gebruikers om zelf informatie in te winnen over Easy Switch, waarbij aangenomen kan worden dat een deel van de gebruikers niet eens op de hoogte is van het bestaan van Easy Switch. Daardoor lopen deze gebruikers het risico dat zij onvoldoende geïnformeerd ervoor kiezen om het migratieproces zelf te beheren en geen gebruik te maken van Easy Switch, en lopen zij zodoende een grotere kans op dubbele facturatie en/of langere dienstonderbrekingen.
73. Hoewel Easy Switch als hoofddoelstelling de bescherming van de belangen van de gebruiker heeft¹⁶, heeft het KB Easy Switch eveneens tot doel om de markt meer concurrentieel te maken¹⁷. Door voor te schrijven dat abonnees standaard het instrument moeten krijgen om op eenvoudige wijze en zonder risico op lange dienstonderbrekingen of dubbele facturatie, over te stappen van operator, beoogt de regelgever inderdaad het vertrouwen in het succesvol verloop van de migratie te vergroten. Hoe groter het vertrouwen in een succesvol verloop van de migratie, hoe meer de abonnee geneigd zal zijn om over te stappen. Daardoor worden operatoren er nog meer toe aangezet om aantrekkelijke aanbiedingen te formuleren om nieuwe klanten aan te trekken. Hierdoor wordt de markt concurrentiëler. Het niet uit eigen beweging aanbieden van het instrument dat het overstappen van abonnees van de ene naar de andere operator beoogt te vergemakkelijken, zoals Telenet in de meerderheid van zijn verkooppunten, heeft dan ook een **negatieve impact op de mededinging op de markt**.
74. Gelet op de schending van de individuele consumentenbelangen, de negatieve impact op de mededinging, en op de aangehaalde administratieve praktijk van het BIPT kwalificeert het BIPT de overtreding als **ernstig** en weerhoudt zij een percentage van 0,8 % van de relevante omzet ter bepaling van het basisbedrag van de boete. Het basisboetebedrag wordt hierdoor in deze fase gebracht op 9.905.600 EUR, zijnde 0,8% van 1.238.200.000 EUR (weerhouden relevante omzet).

5.3.3.2. Opmerkingen van Telenet en reactie van BIPT

75. Telenet meent dat het risico op dubbele facturatie of dienstonderbreking niet wordt onderbouwd : uit de laatste consumentenenquête van het BIPT blijkt echter dat mensen in Vlaanderen (Telenet-gebied) minder last ondervinden om van operator te veranderen. Er is geen aanwijzing dat overstappende klanten dubbel gefactureerd worden of te kampen hebben met lange doorlooptijden voor installatie. Evenmin is er volgens Telenet een aanwijzing dat de mededinging tussen de operatoren wordt beperkt. De ernst van de beweerde inbreuk moet bijgevolg als gemiddeld gekwalificeerd worden.
76. Het BIPT is het daarmee niet eens : het BIPT beschouwt de voorliggende inbreuk als ernstig omdat, zoals hierboven wordt gepreciseerd, het gaat om een duidelijke schending van artikel 3 van het KB Easy Switch waarbij de beide doelstellingen van deze regelgeving, nl. het beschermen van de consumenten en het bevorderen van de mededinging niet worden

¹⁶ Zie randnummer 92 van het besluit van de Raad van het BIPT van 22 januari 2019 betreffende het opleggen van een administratieve boete aan Telenet wegens het niet-naleven van artikel 16, tweede zin, van het koninklijk besluit van 6 september 2016 betreffende de migratie van vastlijndiensten en bundels van diensten in de sector van de elektronische communicatie: *"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 regelgever met artikel 16 van het KB Easy Switch beoogt, te weten de bescherming van de belangen van de gebruikers."*

¹⁷ Zie de algemene toelichting van het verslag aan de Koning: *"Door het veranderen van vaste operator te vergemakkelijken beoogt het besluit de abonnee in staat te stellen om zijn vrijheid beter uit te oefenen, om de concurrentie op de markt te laten spelen en de operator te kiezen die het best aan zijn behoeften beantwoordt."* (Het BIPT benadrukt).

gerespecteerd. Dat uit de laatste consumentenenquête van het BIPT blijkt dat mensen in Vlaanderen minder last ondervinden om van operator te veranderen, doet daarbij niet terzake.

5.3.4. Verzwarende en verzachtende omstandigheden

77. Verder acht het BIPT het gepast en evenredig om het basisbedrag aan te passen naargelang van het concrete gedrag van de overtreder, rekening houdend met de verzwarende en/of verzachtende omstandigheden die het basisbedrag van de boete respectievelijk kunnen verhogen en/of verlagen.
78. Het BIPT kan een verzwarende omstandigheid weerhouden die een verhoging van het basisbedrag met zich meebrengt (verhoging met 10%), met name de voortzetting van de overtreding, ondanks het feit dat Telenet bij verschillende gelegenheden en met ruime tussenpozen door het BIPT gewezen werd op de tekortkomingen inzake Easy Switch in de verkooppunten.
79. Telenet acht de verzwaring van de voorgestelde boete met 10% onbegrijpelijk gelet op de maatregelen die Telenet neemt om Easy Switch te verbeteren. Telenet roept bovendien een aantal verzachtende omstandigheden in die hierna aan bod komen, tezamen met het antwoord van het BIPT.
 - a) Opmerking van Telenet
De "critical business incident" (CBI) die op Telenet weegt, draagt in negatieve zin bij tot het verbeteren van de toepassing van Easy Switch.

Antwoord van het BIPT

De CBI waar Telenet naar verwijst is een reëel gegeven. Het wordt door het BIPT echter niet beschouwd als een verzachtende omstandigheid : wanneer Telenet een digitaal platform in dienst neemt dat een grote impact heeft op de dienstverlening aan abonnees en op de relaties tussen Telenet en de abonnees, dan moet Telenet er zorg voor dragen dat dit digitale platform naar behoren functioneert. Het door Telenet in dienst nemen van een elektronisch platform dat voor een aanzienlijk deel van de abonnees slecht functioneert, is geen verzachtende omstandigheid.

b) Opmerking van Telenet

Volgens Telenet heeft het BIPT in het verleden nog geen gevolg gegeven aan de overtreding, hoewel deze zich wel heeft voorgedaan. Het BIPT is hiervoor in overleg getreden met Telenet, waarbij Telenet steeds zeer constructief en uitvoerig haar medewerking heeft verleend om de toepassing van Easy Switch te verbeteren.

Antwoord van het BIPT

Zoals hoger gesteld heeft het BIPT in 2022 bij steekproeven vastgesteld dat in de verkooppunten van Telenet de informatieverstrekking over Easy Switch niet correct was. Deze kleine controles gaven onvoldoende feiten voor een formele procedure tegen Telenet. Telenet was op de hoogte van de resultaten van de steekproeven, zoals blijkt uit de brief van Telenet van 14 juni 2022. Nochtans bleek bij de controles van alle verkooppunten van Telenet in juni 2023 de tekortkomingen die ook al bleken uit de eerdere steekproeven, niet of onvoldoende waren verholpen. Het BIPT heeft in

het verleden wel gevolg gegeven aan de overtreding, door de resultaat van de steekproeven aan Telenet te bezorgen.

c) Opmerking van Telenet

Volgens Telenet werd de overtreding niet opzettelijk begaan. Integendeel, door het proces niet toe passen, penaliseert een operator enkel zichzelf door zich potentiële klanten te onthouden.

Antwoord van het BIPT

- i. In tegenstelling tot wat Telenet hierover opwerpt in zijn schriftelijke opmerkingen¹⁸, verwijt het BIPT Telenet niet dat Telenet potentiële klanten belet heeft naar haar over te stappen. Zie ook onderdeel 4.2. punt 42, onderdelen f) en g) hierboven.
- ii. Wat het BIPT in dit dossier vaststelt wijst minstens op een voortdurende nalatigheid in hoofde van Telenet, ook nadat het BIPT bij verschillende gelegenheden en met ruime tussenpozen op tekortkomingen had gewezen. Telenet wist dus dat hij een overtreding beging. Er zijn evenwel geen elementen die het willens overtreden van artikel 3 in hoofde van Telenet kunnen aantonen. Om die reden wordt de afwezigheid van opzet als verzachtende omstandigheid weerhouden.

d) Opmerking van Telenet

Volgens Telenet heeft hij doeltreffende en beduidende bijdragen aan het onderzoek geleverd die de juridische samenwerkingsplicht overstijgen.

Antwoord van het BIPT

Tijdens de hoorzitting van 13 november 2023 en in het mailbericht van 16 november 2023 bezorgde Telenet het BIPT informatie over de recente acties die Telenet heeft ondernomen om een betere informatieverstrekking over Easy Switch in de verkooppunten te verzekeren (duidelijke en strenge instructies aan de verkooppunten over het presenteren van Easy Switch¹⁹, nieuw trainingsmateriaal²⁰, mystery shopping etc.). Het gaat hier om spontaan geleverde interne documenten die zeer gedetailleerd aantonen hoe Telenet zijn recente acties uitrolt. Deze houding van Telenet kan als verzachtende omstandigheid in aanmerking worden genomen.

e) Opmerking van Telenet

Telenet voert aan dat wanneer nieuwe klanten aangaven de intentie te hebben om naar Telenet over te stappen, zij door Telenet steeds geholpen werden. Volgens Telenet wijst niets op het tegendeel.

Antwoord van het BIPT

Deze houding van Telenet in casu kan niet als verzachtende omstandigheden in

¹⁸ Zie p. 19 van die opmerkingen "In tegendeel door het [Easy Switch] proces niet toe te passen, penaliseert een operator enkel zichzelf door zich potentiële abonnees te onthouden."

¹⁹ Cf. mailberichten van 13 oktober 2023 van (...) aan de Partners, Contact Centers en aan de Retail collega's.

²⁰ Cf. het mailbericht van (...) van 18 oktober 2023.

aanmerking worden genomen, omdat, zoals hierboven aangegeven, het BIPT Telenet niet verwijt dat het klanten belet heeft om naar Telenet over te stappen. Het BIPT spreekt er zich niet over uit of klanten al dan niet geholpen werden. Het is aan Telenet om Easy Switch als standaardprocedure voor te stellen. Uit de controles blijkt dat dat vaak niet het geval was.

f) Opmerking van Telenet

Telenet heeft de afgelopen jaren belangrijke inspanningen geleverd en blijft dat ook doen om de toepassing van de Easy Switch-procedure te verbeteren. Telenet voert al geruime tijd, in overleg met het BIPT, acties uit om de toepassing van Easy Switch te verhogen. Telenet blijft haar acties verderzetten (met inbegrip van mystery shopping) om de toepassing van Easy Switch verder te verhogen.

Antwoord van het BIPT

Deze inspanningen van Telenet kunnen als verzachtende omstandigheden in aanmerking worden genomen. Het BIPT merkt op dat Telenet zich constructief heeft opgesteld doordat Telenet uit eigen beweging :

- een trainingsprogramma voor de betrokken personeelsleden heeft voorgesteld en daadwerkelijk heeft opgezet na het bekomen van de resultaten van de steekproefgewijze controles van het BIPT en
- andere concrete maatregelen rond Easy Switch heeft genomen zoals het uitsturen van mystery shoppers naar de eigen verkooppunten²¹.

80. Sinds de ontvangst van het ontwerpbesluit dat het BIPT op 10 oktober 2023 aan Telenet toestuurde, heeft Telenet klaarblijkelijk ernstige en bijkomende inspanningen geleverd om de informatieverstrekking over Easy Switch in de verkooppunten voortaan correct te laten verlopen. De inspanningen behelzen een duidelijk actieplan, bijkomende modules en cursussen, duidelijke en strenge mailberichten aan de verkooppunten en de retail-medewerkers, een aantrekkelijke flyer voor belangstellenden, mystery shopping om te verifiëren of de medewerkers op correcte wijze informatie verschaffen over Easy Switch, dagelijkse opvolging van het gebruik van Easy Switch via Qlik.
81. Gelet op de vele en ernstige inspanningen van Telenet ter zake, kan aangenomen worden dat de in vorige punten genoemde verzachtende omstandigheden een groter gewicht toegekend moeten worden dan aan de verzwarende omstandigheid, zijnde het voortzetten van de overtreding.
82. Rekening houdend met de verzwarende omstandigheid en met de verzachtende omstandigheden wordt het basisbedrag van de boete met 30 % verminderd (zijnde 2.971.680 EUR) zodat dit 6.933.920 EUR bedraagt.
83. Rekening houdend met de antwoorden gegeven op de opmerkingen van Telenet ziet het BIPT in het dossier geen elementen die de toepassing van andere verzwarende of verzachtende omstandigheden (zowel binnen als buiten de lijst van elementen vermeld in de BIPT Boete Richtsnoeren) rechtvaardigen.

²¹ Cf. mail van Telenet van 21/11/2022.

5.3.5. Uiteindelijke berekening van het bedrag van de boete

84. Het BIPT verlaagt uiteindelijk het bedrag van de boete naar **1.000.000 EUR** om tot een evenredig bedrag te komen. Deze vermindering is aanzienlijk. Deze vermindering wordt gerechtvaardigd door:

- a. de omstandigheid dat het BIPT in deze enkel het verkoopproces in fysieke verkooppunten van Telenet controleerde;
- b. de omstandigheid dat niet in elk verkooppunt van Telenet de informatieverstrekking inzake Easy Switch gebrekkig was;
- c. het evenredigheidsbeginsel dat het BIPT hanteert conform zijn "Boeterichtsnoeren":

"24. Tijdens de verschillende voormelde fasen houdt het BIPT rekening met de evenredigheid en de noodzaak om de boete een ontradend effect te geven wat, in voorkomend geval, tot een bijstelling van het boetebedrag naar omhoog of naar omlaag kan leiden. [...]"

"27. Tot slot moet het voorgestelde bedrag van de boete voldoende hoog zijn om de nagestreefde doelstellingen te verwezenlijken maar, conform het evenredigheidsbeginsel, zou dat bedrag niet mogen overstijgen wat nodig is om deze doelstellingen te halen. Om de evenredigheid van het boetebedrag te beoordelen zal het BIPT rekening houden met de omvang van de overtreder en zijn financieel vermogen. "

85. De omvang van de vermindering was in het ontwerpbesluit van 10 oktober 2023 gerechtvaardigd aangezien ervan werd uitgegaan dat de boete in principe tot een gepaste reactie van Telenet zal leiden op het niet naleven van de betrokken verplichting en tevens een voldoende ontradend effect zal hebben op verdere overtredingen. Bij het beoordelen van het eindbesluit stelt het BIPT vast dat er al een begin van gepaste reactie op de vaststellingen in dit dossier is gekomen, zoals hogervermeld in punt 80. Dit verantwoordt een verdere verlaging van het boetebedrag. Het BIPT houdt zich het recht voor om deze boetebepaling strenger te maken ingeval dat nodig zou zijn in een toekomstige procedure.

86. Telenet meent dat de toepassing van de evenredigheidsregel willekeurig lijkt. Bovendien werden de operatoren in het verleden voor veel lagere bedragen beboet : in 2017 schommelden de boetebedragen voor gemiddelde inbreuken tussen 25.000€ (voor SFR) en 96.800€ (voor Nethys).

87. Het BIPT is van oordeel dat de verwijzing van Telenet naar overtredingen en boetes die het BIPT in het verleden aan een aantal operatoren heeft opgelegd, niet overtuigt :

(a) deze boetes werden uitgesproken in andere omstandigheden (betreffende de relevante omzet, de duur van de overtreding, de ernst van de inbreuk en de verzwarende- en verzachtende omstandigheden);

(b) in onderhavig geval gaat het om een inbreuk, die een impact heeft op twee regelgevingsdoelstellingen, met name op zowel de bescherming van de consumenten als op de eerlijke mededinging, niet één zoals in de door Telenet aangehaalde zaken

(c) de door Telenet aangehaalde boetebedragen werden door het Marktenhof gewijzigd omdat het BIPT op het ogenblik van het aannemen van de boete niet beschikte over richtsnoeren om de boetes te bepalen. Deze richtsnoeren bestaan inmiddels wel²².

(d) Er is geen reden is waarom boetebedragen van dezelfde grootte zouden moeten zijn : het boetebedrag wordt bepaald door de nood om een gepaste reactie te geven op het niet-naleven van reglementering en om een ontradend effect te hebben en wordt volgens een aantal duidelijke stappen berekend. Door te benadrukken dat aan operatoren vroeger lagere boetes werden opgelegd, lijkt Telenet de indruk te wekken dat boetebedragen van eenzelfde grootte zouden moeten zijn. Dit moet echter van de hand worden gewezen want dat zou impliceren dat operatoren op voorhand de kost van een bepaalde inbreuk zouden kunnen incalculeren. Dergelijke mogelijkheid zou de betreffende beschermingsregels uithollen.

88. Het uiteindelijke boetebedrag ligt ver onder het wettelijke maximum dat toegestaan is door artikel 21 van de BIPT-statuutwet. Bovenstaande overwegingen dragen ertoe bij dat de boete die opgelegd wordt in de onderhavige omstandigheden echter evenredig geacht wordt ten opzichte van de vooropgestelde doelstelling van de boete, met name een gepaste reactie stimuleren op de inbreuk en een ontradend effect hebben naar de toekomst toe.

²² Cf. <https://www.bipt.be/consumenten/publicatie/mededeling-betreffende-richtsnoeren-voor-de-berekening-van-het-bedrag-van-de-administratieve-boetes-die-door-het-bipt-woorden-opgelegd>

6. Besluit

89. Het BIPT stelt vast dat Telenet een overtreding heeft begaan van artikel 3 van het koninklijk besluit van 6 september 2016 betreffende de migratie van de vastelijndiensten en bundels van diensten in de sector van de elektronische communicatie.

90. Het BIPT verplicht Telenet om een boete te betalen van 1.000.000 EUR. De administratieve boete moet worden betaald binnen 60 dagen na de ontvangst van dit besluit 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 Telenet – niet-naleving van de reglementering inzake Easy Switch".

7. Beroepsmogelijkheden

91. 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 Marktenhof, Poelaertplein 1, B-1000 Brussel. Het beroep wordt, op straffe van onontvankelijkheid die ambtshalve wordt uitgesproken, ingesteld door middel van een ondertekend verzoekschrift, waarbij het aangevochten besluit is bijgevoegd en 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.
92. 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.

Axel Desmedt
Lid van de Raad

Bernardo Herman
Lid van de Raad

Luc Vanfleteren
Lid van de Raad

Michel Van Bellinghen
Voorzitter van de Raad