



Belgisch Instituut voor
postdiensten en telecommunicatie

**Besluit van de Raad van het BIPT
van 28 januari 2026
betreffende de nadere regels ter uitvoering van de
mededeling van het meest gunstige tariefplan op basis
van artikel 109 van de WEC**

INHOUDSOPGAVE

1.	Inleiding	3
2.	Wettelijk kader	4
2.1.	Europees niveau: Europees wetboek voor elektronische communicatie van 2018	4
2.2.	Belgisch niveau: WEC	5
2.2.1.	<i>Artikel 108, § 6: advies over het meest gunstige tariefplan in geval van automatische verlenging van een contract van bepaalde duur</i>	5
2.2.2.	<i>Artikel 109: jaarlijkse melding van het meest gunstige tariefplan</i>	5
2.2.3.	<i>Artikel 110/1: mededeling van het meest gunstige tariefplan op verzoek van de abonnee</i>	6
2.2.4.	<i>De artikelen 108, § 6, 109 en 110/1: samenvatting</i>	7
3.	Openbare raadpleging	9
3.1.	Inleiding	9
3.2.	Samenvatting van de bijdragen van de sector aan de openbare raadpleging en reacties van het BIPT op deze bijdragen	9
3.2.1.	<i>Algemene opmerkingen: niet-naleving van het wetgevingskader en gebrek aan impactanalyse</i> <i>9</i>	9
3.2.2.	<i>Specificiteiten van de tariefplannen</i>	17
3.2.3.	<i>Identificatie van het meest gunstige tariefplan</i>	19
3.2.4.	<i>Presentatie van het meest gunstige tariefplan</i>	22
3.2.5.	<i>Uitvoeringstermijn</i>	29
4.	Besluit: nadere regels voor de uitvoering van artikel 109 (en onrechtstreeks artikel 108, § 6) van de WEC	31
4.1.	De betrokken operatoren	31
4.2.	Periode die door het BIPT is vastgesteld voor de berekening van het gebruikspatroon	31
4.3.	Moment waarop de jaarlijkse melding zal plaatsvinden	32
4.4.	De berekeningsmethode die wordt gebruikt om het meest gunstige tariefplan te bepalen	32
4.5.	Duidelijke en transparante mededeling	34
4.6.	Duurzame gegevensdrager	35
4.7.	Termijn om aan de nadere bepalingen te voldoen	36
5.	Beroepsmogelijkheden	37
Annexe 1.	Deel II van de geconsolideerde vragenlijst	38
Annexe 2.	Resultaten van de geconsolideerde vragenlijst gericht aan de operatoren	48
5.1.	Context	48
5.2.	Samenvatting van de antwoorden van de operatoren op de vragenlijst	48
5.3.	Reacties van het BIPT op de antwoorden op de geconsolideerde vragenlijst	50

1. Inleiding

1. Dit besluit heeft tot doel de nadere regels ter uitvoering van de verplichtingen vastgesteld in het artikel 109 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie (hierna de "WEC") te bepalen. Die verplichtingen hebben betrekking op de proactieve mededeling aan de abonnees van het meest gunstige tariefplan, waarvan de details in dit besluit worden gepreciseerd. Aangezien artikel 108, § 6, van de WEC verwijst naar de nadere regels die zijn vastgesteld op basis van art. 109, heeft dit besluit ook een impact op de tenuitvoerlegging ervan.
2. Tijdens een op 26 april 2024 door het BIPT georganiseerde workshop over controles, en zoals aangegeven in het werkplan 2025 van het BIPT, werd de sector geïnformeerd over het plan van het BIPT om deze nadere regels vast te stellen.
3. Enkele maanden na deze workshop werd een geconsolideerde vragenlijst verstuurd naar de elektronischecommunicatieoperatoren die actief zijn op de particuliere en niet-particuliere markten, om informatie te verkrijgen over de tenuitvoerlegging van de artikelen 109 (jaarlijkse en proactieve melding van het meest gunstige tariefplan) en 110/1 (melding van het meest gunstige tariefplan op verzoek van de abonnee) van de WEC.
4. De geconsolideerde vragenlijst bestond uit vier afzonderlijke delen. Deel II van deze vragenlijst, dat specifiek betrekking had op de artikelen 109 en 110/1, is opgenomen in bijlage 1. De resultaten van dat deel van de geconsolideerde vragenlijst zijn opgenomen in bijlage 2.
5. Zodra het BIPT dit besluit heeft aangenomen en gepubliceerd, hebben de operatoren negen maanden tijd om hun praktijk aan te passen.

2. Wettelijk kader

6. In dit hoofdstuk wordt het wetgevingskader voor het meest gunstige tariefplan op Europees en Belgisch niveau voorgesteld. Om een volledig overzicht te geven van de bestaande verplichtingen met betrekking tot het meest gunstige tariefplan, bevat het ook informatie over de artikelen 115, lid 1 en 2, van het Europees wetboek voor elektronische communicatie en artikel 110/1 van de WEC. In dit besluit worden echter geen uitvoeringsbepalingen vastgesteld op basis van artikel 110/1 van de WEC.

2.1. Europees niveau: Europees wetboek voor elektronische communicatie van 2018

7. Op Europees niveau wordt de verplichting om jaarlijks het meest gunstige tariefplan mee te delen, ingevoerd door artikel 105, lid 3, van het Europees wetboek voor elektronische communicatie van 2018 (hierna "Wetboek")¹, dat bepaalt:

"Indien een contract of het nationaal recht voorziet in automatische verlenging van een vaste looptijd voor andere elektronische communicatiediensten dan nummeronafhankelijke interpersoonlijke communicatiediensten en dan transmissiediensten voor het verlenen van intermachinale diensten, zorgen de lidstaten ervoor dat eindgebruikers na een dergelijke verlenging het contract op elk willekeurig moment mogen opzeggen met een opzeggingstermijn van maximaal één maand, zoals bepaald door de lidstaten en zonder andere kosten dan de vergoeding voor de ontvangst van de dienstverlening tijdens de opzeggingstermijn. Voordat het contract automatisch wordt verlengd, informeren de aanbieders de eindgebruikers tijdig, op een in het oog springende wijze en op een duurzame drager² over het einde van de contractuele verbintenis en over de middelen om het contract te beëindigen. Tegelijk geeft de aanbieder de eindgebruikers ook advies over de voordeligste tarieven met betrekking tot zijn diensten. De aanbieders geven de eindgebruikers ten minste jaarlijks informatie over de voordeligste tarieven." (door ons onderstreept)

8. Het Wetboek voorziet ook in de bijkomende faciliteit van het "tariefadvies", waarvan de bevoegde autoriteiten van de lidstaten de beschikbaarstelling kunnen vereisen, onder de voorwaarden die in artikel 115, lid 1 en 2 ervan staan:

"1. Onverminderd artikel 88, lid 2, zorgen de lidstaten ervoor dat de bevoegde instanties, zo nodig in overleg met de nationale regelgevende instanties, kunnen verlangen dat alle aanbieders van internettoegangsdiensten of voor het publiek beschikbare nummergebaseerde interpersoonlijke communicatiediensten, de in deel B van bijlage VI opgenomen extra

¹ Richtlijn (EU) 2018/1972 van het Europees Parlement en de Raad van 11 december 2018 tot vaststelling van het Europees wetboek voor elektronische communicatie.

² Artikel I.1, 15°, van het Wetboek van economisch recht definieert een duurzame gegevensdrager als "elk hulpmiddel dat een fysieke persoon of rechtspersoon in staat stelt om persoonlijk aan hem gerichte informatie op te slaan, op een wijze die deze informatie voor hem toegankelijk maakt voor toekomstig gebruik gedurende een tijdsduur die is afgestemd op het doel waarvoor de informatie kan dienen, en die een ongewijzigde reproductie van de opgeslagen informatie mogelijk maakt. Voor zover deze functionaliteiten bewaard worden, kunnen als duurzame gegevensdrager beschouwd worden het papier of, in een digitale omgeving, een e-mail ontvangen door de bestemming of een elektronisch document bewaard op een opslagapparaat of toegevoegd aan een e-mail ontvangen door de bestemming." (zie ook [FOD Economie](#)).

faciliteiten geheel of gedeeltelijk gratis beschikbaar stellen voor zover dit technisch haalbaar is, evenals geheel of gedeeltelijk de in deel A van bijlage VI opgenomen extra faciliteiten.

2. Bij de toepassing van lid 1 kunnen de lidstaten verder gaan dan de lijst van extra faciliteiten in de delen A en B van bijlage VI om te zorgen voor een hoger niveau van consumentenbescherming."

9. De functie "tariefadvies" wordt in bijlage VI, deel A, onder f), van het Wetboek als volgt beschreven: *"Dit betreft de faciliteit waarbij eindgebruikers de aanbieder kunnen verzoeken om hen te informeren over alternatieve, goedkopere tarieven, als die beschikbaar zijn."*

2.2. Belgisch niveau: WEC

2.2.1. Artikel 108, § 6: advies over het meest gunstige tariefplan in geval van automatische verlenging van een contract van bepaalde duur

10. In het specifieke geval waarin advies wordt gegeven over het meest gunstige tariefplan bij de (op handen zijnde) automatische hernieuwing van een contract van bepaalde duur, is artikel 108, § 6, van de WEC van toepassing.

Die paragraaf bepaalt het volgende : "Uiterlijk één maand vóór de automatische verlenging van het contract van bepaalde duur voor andere elektronische-communicatiediensten dan nummeronafhankelijke interpersoonlijke communicatiediensten en dan transmissiediensten voor het verlenen van intermachinale diensten informeren de operatoren de abonnees op een duurzame gegevensdrager, in vetgedrukte letters en op een prominente plaats, over het einde van de initiële contractuele verbintenis en over de middelen om het contract, overeenkomstig artikel 111/3, op te zeggen. Tegelijk geeft de operator de abonnees op de duurzame gegevensdrager, overeenkomstig de modaliteiten van artikel 109, ook advies over de voordeligste tarieven met betrekking tot zijn diensten." (het BIPT onderlijnt).

2.2.2. Artikel 109: jaarlijkse melding van het meest gunstige tariefplan

11. Artikel 109 van de WEC, dat de rechtsgrondslag voor dit besluit vormt, luidt als volgt:

"Ten minste één keer per jaar meldt de operator van andere elektronische-communicatiediensten dan nummeronafhankelijke interpersoonlijke communicatiediensten en dan transmissiediensten voor het verlenen van intermachinale diensten op een duurzame gegevensdrager aan de abonnee, welk voor hem het meest gunstige tariefplan is, rekening houdend met zijn gebruikspatroon berekend over de periode bepaald door het Instituut. Wanneer de operator het meest gunstige tariefplan aan de abonnee met een tariefplan bestemd voor consumenten meldt, verstrekt hij tevens op een duurzame drager, volgens de nadere regels vastgesteld door het Instituut, de gegevens van het daartoe gebruikte gebruiksprofiel.

Voor internettoegangsdiensten worden de tariefplannen vermeld waarmee het volume gedownload data dat uit het gebruikspatroon blijkt, kan worden verwerkt, eventueel met een lagere prijs, zelfs wanneer met die tariefplannen een lagere downloadsnelheid gepaard gaat. Tevens worden voor elk van de voormelde tariefplannen de downloadsnelheid, andere

relevante kenmerken en de mogelijke gevolgen vermeld wanneer de abonnee een gecombineerd aanbod afneemt.

Indien een abonnee bij de operator ingetekend heeft op twee of meer tariefplannen die overeenstemmen met verschillende diensten, zoals vaste telefonie, mobiele diensten, breedbandinternettoegang en/of televisiediensten, wordt in voorkomend geval als tariefplan een gecombineerd aanbod vermeld waarin deze verschillende diensten in één enkel tariefplan geïntegreerd zijn, wanneer dat gecombineerde aanbod goedkoper uitvalt dan de som van de aparte tariefplannen waarop de abonnee ingetekend heeft.

Het Instituut kan, na een openbare raadpleging te hebben gevoerd, de nadere regels van de verplichtingen, bepaald in deze paragraaf vastleggen. Het Instituut voorziet minstens in een termijn van zes maanden na de publicatie van de voormelde nadere regels voor de implementatie van de betreffende verplichtingen.”

12. Dit artikel schrijft dus voor dat de operatoren van elektronischecommunicatiediensten de abonnees minstens een keer per jaar op een duurzame gegevensdrager het tariefplan meedelen dat voor hen het meest gunstig is volgens hun gebruikspatroon. Dit gunstige tariefplan moet worden berekend op basis van een gebruikspatroon waarvan de periode/duur door het Instituut wordt bepaald. Wanneer het meest gunstige tariefplan aan de abonnee met een tariefplan bestemd voor consumenten wordt gemeld, moet de operator ook op een duurzame gegevensdrager volgens de nadere regels vastgesteld door het Instituut de gegevens van het daartoe gebruikte gebruikspatroon verstrekken. Artikel 109 verplicht het BIPT om te voorzien in een termijn van minstens van zes maanden na de publicatie van de voormelde nadere regels voor de tenuitvoerlegging van de verplichtingen.
13. Reeds bij de totstandkoming van de WEC had de wetgever voorzien in de verplichting om de consument eenmaal per jaar te informeren over de beste prijs voor zijn patroon. Artikel 110, § 4, van 2005 bepaalde immers: “*Art. 110. § 4. “Ten minste één keer per jaar meldt de operator op de factuur aan zijn abonnee welk voor hem het meest gunstige tariefplan is, rekening houdend met zijn gebruikspatroon”.* (het BIPT onderlijnt)
14. Dit artikel 110, § 4, is vervolgens talrijke keren gewijzigd om te leiden tot het huidige artikel 109, dat, zoals wij herhalen, bepaalt dat het meest gunstige tariefplan door de operator op een duurzame drager en niet specifiek op een factuur aan de abonnee moet worden gemeld.
15. Het onderscheid tussen “factuur” en “duurzame drager” heeft een aanzienlijke invloed op de wijze waarop het BIPT zal moeten controleren. De verplichting om de informatie te verstrekken op een “duurzame drager” verruimt immers de communicatiemogelijkheden ten opzichte van de factuur, die een strikte verplichting was. Dit betekent dat de operatoren nu andere communicatiemiddelen kunnen kiezen, mits zij voldoen aan de definitie van duurzame drager, om hun abonnees te informeren over het meest gunstige tariefplan.

2.2.3. Artikel 110/1: mededeling van het meest gunstige tariefplan op verzoek van de abonnee

16. Artikel 110/1 van de WEC bepaalt dat, onverminderd artikel 109, iedere abonnee het recht heeft om kosteloos informatie van zijn operator te verlangen over gunstigere alternatieve tariefplannen. Dit verzoek van de abonnee moet op een eenvoudige wijze kunnen worden ingediend en de operator moet binnen maximaal twee weken antwoorden.

17. Dit artikel is bij de wet van 10 juli 2012³ in de WEC ingevoegd. De versie uit 2012 luidde als volgt: *“Onverminderd de toepassing van artikel 110, § 4, kan de abonnee steeds van zijn operator verlangen dat deze hem, op zijn verzoek, kosteloos informeert over alternatieve gunstigere tariefplannen van de operator rekening houdende met het gebruikspatroon van de abonnee. De aanvraag van de abonnee moet op een eenvoudige wijze ingediend kunnen worden en de operator antwoordt hierop binnen een termijn van maximaal twee weken”.*
18. Het werd vervolgens gewijzigd bij de [wet van 27 maart 2014](#), bij de [wet van 31 juli 2017](#) en bij de [wet van 21 december 2021](#) om de huidige versie te verkrijgen.
19. Bij zijn antwoord moet de operator ten minste rekening houden met het gebruikspatroon van de abonnee, dat is gedefinieerd volgens de nadere regels die het Instituut overeenkomstig artikel 111, § 2⁴, heeft vastgesteld, alsmede met de internetsnelheid en televisieopties die de abonnee wenst. Deze bepalingen zijn bedoeld om de transparantie te vergroten en abonnees toegang te bieden tot informatie over tariefplannen die beter op hun behoeften zijn afgestemd.

2.2.4. De artikelen 108, § 6, 109 en 110/1: samenvatting

20. Er is een belangrijk verschil tussen deze artikelen:

Artikel 108, § 6, en 109 (standaardisering en proactieve melding)	Artikel 110/1 (personalisatie en melding op verzoek)
<ul style="list-style-type: none"> • Artikel 108, § 6 <p>De operator moet zijn abonnees uiterlijk een maand vóór de automatische verlenging van het contract van bepaalde duur proactief op de hoogte stellen van de beste prijs die hij voor zijn diensten aanbiedt overeenkomstig de nadere regels van artikel 109.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Artikel 109 <p>De operator moet al zijn abonnees eenmaal per jaar proactief informeren over een gunstiger tariefplan op basis van hun voorafgaand gebruikspatroon (berekend over een door het BIPT bepaalde periode).</p>	<p>Onverminderd artikel 109 kan de abonnee te allen tijde verzoeken in kennis te worden gesteld van gunstigere alternatieve tariefplannen. De operator moet dan antwoorden en daarbij ten minste rekening houden met:</p> <ul style="list-style-type: none"> - zijn gebruikspatroon (art. 111, § 2); - en zijn voorkeuren (internetsnelheid en opties inzake televisie). <p>Per slot van rekening zijn de alternatieve tariefplannen van artikel 110/1, onverminderd artikel 109, gebaseerd op het huidige verbruik en de huidige voorkeuren van de abonnee.</p>

³ [Wet van 10 juli 2012 houdende diverse bepalingen inzake elektronische communicatie](#)

⁴ Deze nadere regels zijn vastgelegd in het [besluit van de Raad van het BIPT van 16 augustus 2016 betreffende de informatie die operatoren aan consumenten bezorgen over hun gebruikspatroon](#) (hierna “besluit van 16 augustus 2016”).

Per slot van rekening is het meest gunstige tariefplan van artikel 109 uitsluitend gebaseerd op de verbruiksgeschiedenis.	
---	--

21. Het BIPT moet in het Belgische wetgevingskader betreffende het meest gunstige tariefplan op basis van artikel 109 van de WEC verschillende nadere regels vastleggen. Deze hebben ook gevolgen voor de implementatie van artikel 108, § 6, van de WEC.
22. Meer in het bijzonder moet het BIPT het volgende bepalen:
 - 22.1. de wijze waarop de operator deze informatie presenteert en er tegelijkertijd voor moet zorgen dat deze duidelijk en toegankelijk is op een duurzame gegevensdrager;
 - 22.2. de periode gedurende welke het gebruikspatroon van de abonnee wordt berekend;
 - 22.3. de precieze termijn waarover de operatoren beschikken om zich naar deze nadere regels te schikken.

3. Openbare raadpleging

3.1. Inleiding

23. Krachtens artikel 19 van de wet van 17 januari 2003 met betrekking tot het statuut van de regulator van de Belgische post- en telecommunicatiesector biedt de Raad van het BIPT elke persoon die rechtstreeks en persoonlijk bij een besluit betrokken is, de gelegenheid om vooraf gehoord te worden. Aangezien het ontwerpbesluit gevolgen heeft voor (een groot aantal personen op) de betrokken markt, heeft het BIPT een openbare raadpleging georganiseerd op basis van artikel 14 van de wet van 17 januari 2003.
24. De [openbare raadpleging](#) vond plaats van 1 juli 2025 tot 1 september 2025.
25. Het BIPT heeft 11 bijdragen ontvangen van de spelers van de sector. Een samenvatting van die bijdragen en de reacties van het BIPT op die bijdragen is opgenomen in sectie 3.2.

3.2. Samenvatting van de bijdragen van de sector aan de openbare raadpleging en reacties van het BIPT op deze bijdragen

26. In deze sectie wordt een overzicht gegeven van de bijdragen van de sector aan de bovengenoemde openbare raadpleging evenals van de reacties van het BIPT op deze bijdragen. Ze is ingedeeld per categorie van argumenten.
27. Agoria en verschillende operatoren (zoals Digi, Mobile Vikings, Orange, Proximus, Tchamba, Telenet en een andere marktdeelnemer) hebben hun bezorgdheid geuit over het ontwerpbesluit van het BIPT. Verschillende punten doen vragen rijzen over de conformiteit ten aanzien van het rechtskader en/of de evenredigheid van de beoogde maatregelen.
28. Omgekeerd staan Testaankoop, Eurofiber en Sewan positief tegenover het ontwerpbesluit.

3.2.1. Algemene opmerkingen: niet-naleving van het wetgevingskader en gebrek aan impactanalyse

3.2.1.1. Niet-naleving van het europees kader

Bijdragen van de sector

29. **Agoria, Digi, Mobile Vikings, Orange, Proximus, Telenet:** zijn van mening dat het ontwerpbesluit buiten het toepassingsgebied van het Wetboek valt:
 - 29.1. Artikel 101: stelt een "niveau van volledige harmonisatie" vast, waarbij de lidstaten wordt verboden in hun nationale wetgeving min of meer stringente bepalingen inzake de bescherming van eindgebruikers op te nemen of te handhaven, die afwijken van de artikelen 102 tot en met 115 van het Wetboek. Indien dergelijke nationale bepalingen bestaan op 20 december 2018, kunnen de lidstaten deze tot uiterlijk 21 december 2021 blijven toepassen.

- 29.2. Artikel 105, § 3: bepaalt dat de aanbieders de eindgebruikers ten minste eenmaal per jaar informatie verstrekken over het beste tarief en dat dat alleen geldt voor contracten van bepaalde duur die voorzien in automatische verlenging. Contracten met particuliere klanten worden echter over het algemeen voor onbepaalde tijd gesloten, met de mogelijkheid om hun contract te allen tijde zonder opzegtermijn te beëindigen en zouden derhalve niet binnen het toepassingsgebied van dit artikel vallen.
30. De artikelen 109 en 110/1 van de WEC overschrijden dan ook de door het EU-recht toegestane grenzen en moeten derhalve worden herzien. De sector betreurt immers dat er geen analyse van evenredigheid of naleving van het EU-recht werd voorgesteld.
31. **Orange:** herinnert eraan dat artikel 109 van de WEC reeds van toepassing was vóór de omzetting van het Wetboek en acht de bepalingen in strijd met de Europese doelstellingen van vereenvoudiging en deregulering die in de herziening van het Wetboek zijn vastgesteld via de Digital Networks Act. Orange vraagt het BIPT geen nieuwe regelgeving in te voeren of de administratieve en technische last voor de operatoren tijdens deze overgangperiode niet te vergroten.
32. **Mobile Vikings:** wijst erop dat geen enkele andere lidstaat soortgelijke verplichtingen oplegt.
33. **Proximus:** bekritiseert het gebrek aan controle op de conformiteit van de nieuwe maatregelen met het Europese recht en herinnert eraan dat het Europese kader niet meer dan een jaarlijkse melding van het meest gunstige tariefplan oplegt.
34. Proximus schetst ook de geschiedenis van artikel 109 van de WEC door te specificeren dat de verplichting om klanten te informeren over het beste tariefplan dateert van 2005 en aanvankelijk beperkt was tot abonnees op spraaktelefonie. In 2014 werd deze verplichting uitgebreid door de programmawet (met name de wet van 27 maart 2014 houdende diverse bepalingen inzake elektronische communicatie), met de volgende twee bepalingen:
- 34.1. klanten met een standalone breedbandtoegangsproduct en,
- 34.2. klanten met een of meer standalone producten zouden een bundel moeten aangeboden krijgen wanneer het gecombineerde aanbod goedkoper is dan de som van de afzonderlijke tariefplannen.
35. Deze uitbreiding werd ingevoerd zonder daadwerkelijke raadpleging of analyse. Proximus voegt daaraan toe dat het BIPT een gehaast informeel overleg had gevoerd, maar er niet in geslaagd was de conclusies te vertalen in een wijziging van de ontwerptekst. Na de inwerkingtreding van deze nieuwe bepalingen hebben de operatoren hun bezwaren kenbaar gemaakt aan het BIPT (zie onder meer de vergadering van 9 juli 2014). Tijdens deze vergadering kwamen verschillende punten aan bod:
- 35.1. Beoordeling van de bepaling nodig vóór de uitvoering ervan;
- 35.2. Wettekst niet uitgebreid met abonnees die reeds een bundel hebben, maar beperkt tot standalone abonnees;

- 35.3. Het is moeilijk om de abonnees die een groot of onbeperkt internetvolume hebben, een aanbod voor te stellen op basis van hun gemiddelde verbruik van de afgelopen maanden (cf. schommelingen in verbruik tijdens piekuren);
- 35.4. Ook vanuit operationeel oogpunt was een restrictieve interpretatie van de bepaling noodzakelijk.
36. Proximus bekritiseert het BIPT omdat het geen rekening heeft gehouden met de sectorale opmerkingen daar er geen uitvoeringsbesluit is gevolgd, met name omdat het moeilijk of zelfs onmogelijk is een berekeningsmethode voor te stellen.
37. Proximus vraagt het BIPT rekening te houden met al zijn opmerkingen (zie ook de argumenten van Proximus die hieronder worden uitgewerkt) en zo nodig de sector te raadplegen: (1) enerzijds over de noodzaak om de artikelen 109 en 110/1 van de WEC te wijzigen in het licht van het Europese Wetboek, en (2) over de billijke toepassing van deze verplichtingen op alle operatoren.

Reacties van het BIPT

38. In de eerste plaats stelt het BIPT voorop dat het in deze als taak heeft uitvoering te geven aan de opdrachten die de wetgever het in artikel 109 van de WEC heeft gegeven. Het herzien van deze bepalingen is dan ook niet aan de orde.
39. Het BIPT merkt ook op dat België⁵ zich op dit moment niet in een overgangperiode bevindt naar een nieuw reglementair kader op Europees niveau, aangezien de Europese Unie nog geen wetgevend instrument ter vervanging van het Wetboek heeft aangenomen.
40. Vervolgens gaat het BIPT ervan uit dat de respondenten die argumenteren dat het ontwerp van besluit de volledige harmonisatie van het huidige Wetboek niet respecteert, de situatie beogen waarin artikel 108, § 6, van de WEC (dat verwijst naar artikel 109) niet van toepassing is of is geweest⁶.
41. Binnen het hierboven nauwer omschreven domein, is het BIPT van oordeel dat artikel 105, § 3, laatste zin van het Wetboek onvoldoende precies en onvoorwaardelijk is over zijn toepasselijkheid ten aanzien van (met name) contracten van onbepaalde duur, om het (in het hierboven beschreven nauwer domein) nationaal recht terzijde te schuiven.
42. Op zich sluit niets in de betrokken zin van artikel 105, § 3, van het Wetboek een toepasselijkheid op contracten van onbepaalde duur uit. In een contextuele lezing (die de respondenten hanteren) zou men kunnen stellen dat de Europese wetgever enkel een jaarlijkse informatie verlangde binnen contracten van vaste looptijd die automatisch verlengd zijn. Een dergelijke lezing wordt evenwel tegengesproken door het gegeven dat de Europese

⁵ Noch enige andere lidstaat van de Europese Unie, die concrete uitvoeringsregels aanneemt om artikel 105, § 3, in fine, van het Wetboek volledig ten uitvoer te leggen.

⁶ "is geweest", doelt concreet op de jaarlijkse informatie over de voordeligste tarieven nadat een beding van automatische verlenging in een contract van bepaalde duur toegepast werd.

wetgever met het jaarlijkse informeren over de meest gunstige tarieven beoogde een remediëring te bieden aan de asymmetrie in informatie tussen de eindgebruikers en de aanbieders over het gebruikspatroon en wat, in het licht van een dergelijk gebruikspatroon, het meest gunstige tariefplan zou zijn. Een dergelijke asymmetrie in informatie bestaat immers zowel in het kader van contracten van onbepaalde duur als in het kader van contracten van bepaalde duur, hetgeen een teleologische lezing van artikel 105, § 3, laatste zin, en een toepasselijkheid op alle relevante gevallen verantwoordt. Voor het toepassen van een dergelijke interpretatie pleit overigens dat aan eindgebruikers die zich (in wezen) in een gelijke situatie bevinden ook een gelijke behandeling wordt gegeven.

43. Het BIPT besluit dan ook artikel 109 van de WEC niet buiten toepassing te laten.
44. Hetzelfde geldt a fortiori voor artikel 110/1 van de WEC, dat de omzetting is van een andere bepaling van het Wetboek dan het artikel 105, § 3, dat de respondenten inroepen (zie hierboven, deel 2.2.3).
45. Wat betreft de formulering van artikel 109 en 110/1 zelf, kan het BIPT, samen met sommige van de respondenten, vaststellen dat de Belgische wetgever niet gekozen heeft voor een tekstuele omzetting van de plicht die op de Belgische Staat rust om ervoor te zorgen dat aanbieders eindgebruikers jaarlijkse informatie en advies c.q. informatie en advies op aanvraag geven over de voordeligste tarieven met betrekking tot hun diensten.
46. Dit leidt in se niet tot een strijdigheid met EU-recht, omdat artikel 288 van het Verdrag betreffende de werking van de Europese Unie (VWEU) bepaalt dat een richtlijn voor elke lidstaat verbindend is ten aanzien van het te bereiken resultaat maar dat aan de nationale instanties de bevoegdheid wordt gelaten vorm en middelen te kiezen.
47. In die optiek, vindt het BIPT het relevant dat de wetgever in artikel 109 en 110/1 diverse nadere bepalingen heeft uitgewerkt rond de plicht die volgt uit artikel 105, § 3, laatste zin, c.q. Bijlage VI, deel A, f) van het Europees wetboek. Het BIPT stelt vervolgens vast dat de wetgever voor de regeling van sommige onderwerpen vallend onder deze Europese bepalingen een delegatie aan het BIPT heeft gegeven. Het BIPT acht zijn uitvoeringstaak in deze (in de vorm van uitvoeringsbesluiten aan te nemen door het BIPT) dan ook in lijn met het recht van de Europese Unie.
48. Ten aanzien van consumenten is er overigens geen plicht om bundels uit het toepassingsgebied van artikel 109 te laten, integendeel: omdat het voor een consument in een bundel moeilijker is om te bepalen wat voor hem het meest gunstige tariefplan is in het licht van zijn gebruikspatroon is het des relevanter dat er daaromtrent maatregelen genomen worden (om te remediëren aan de asymmetrie in informatie en kennis tussen aanbieders en dit type van eindgebruikers). Dit is ook wat artikel 121/5, § 1, eerste lid, WEC in lijn met artikel 107, § 1, van het Wetboek voorschrijft.
49. Hetzelfde geldt voor eindgebruikers die micro-ondernemingen, kleine ondernemingen, micro-organisaties zonder winstoogmerk of kleine organisaties zonder winstoogmerk zijn, tenzij zij er op het ogenblik van de contractsluiting of het nemen van de aanvullende diensten of eindapparatuur expliciet en vrij mee hebben ingestemd dat het recht op jaarlijkse informatie

over het meest gunstige tariefplan of op tariefadvies daarover op aanvraag niet of slechts gedeeltelijk van toepassing is⁷.

3.2.1.2. Niet-naleving van het nationale kader

Bijdragen van de sector

50. **Orange:** geeft aan dat artikel 109, § 4, van de WEC het BIPT de bevoegdheid geeft om nadere bepalingen vast te stellen voor de verplichtingen waarin dit artikel voorziet. Volgens Orange is het BIPT voornemens deze bevoegdheid ook toe te passen op artikel 110/1 van de WEC, ondanks het ontbreken van een expliciet mandaat daartoe.
51. **Proximus:** geeft aan dat de wetgever voor deze twee artikelen niet dezelfde bevoegdheden heeft geformuleerd voor het BIPT. Het is ook van mening dat de bevoegdheden waarin artikel 110/1 voorziet, veel strenger zijn dan die van artikel 109 en dat dit niet tot uiting komt in het besluit. Deze opmerking is onderhevig aan opmerkingen, onder voorbehoud van de verplichting tot volledige harmonisatie.
52. **Bovendien** bekritiseert Proximus de interpretatie van de "geest van het artikel" door het BIPT zonder dat het verwijst naar de toelichting of de voorbereidende werkzaamheden. Volgens de operator is de interpretatie in tegenspraak met de bepaling van artikel 110/1, dat bepaalt dat rekening moet worden gehouden met de door de abonnee gewenste internetsnelheid.

Reacties van het BIPT

53. Het BIPT zal rekening houden met de gemaakte opmerkingen. Het BIPT zal met name het toepassingsgebied van zijn finaal besluit beperken tot de uitvoering van artikel 109 WEC. Dit neemt niet weg dat een operator een maatregel, analyse... die verplicht is in het kader van artikel 109 WEC, ook kan uitvoeren wanneer hij toepassing maakt van artikel 110/1 WEC. Dit is volgens het BIPT in sommige gevallen zelfs ten zeerste aanbevolen om geen twee verschillende uitkomsten qua meest gunstige tariefplan te krijgen, naar gelang het toegepaste artikel, hetgeen kan leiden tot verwarring en ontevredenheid in hoofde van de eindgebruiker.

3.2.1.3. Herziening van de nationale consumentenbescherming

Bijdragen van de sector

54. **Agoria (met de steun van Digi, Mobile Vikings en Proximus):** voegt hier verder aan toe dat het BIPT zijn bedoeling had kenbaar gemaakt om, tijdens bijeenkomsten met de sector, een herziening te lanceren van de bescherming van telecomeindgebruikers. Agoria vraagt het BIPT om zonder verder uitstel te handelen.
55. **Proximus:** verduidelijkt dat het verzoek bestond in het doorlichten van het Belgische wetgevingskader, dat grotendeels werd opgesteld vóór de inwerkingtreding van het Europese Wetboek van 2018 en dus vóór de toepassing van het beginsel van volledige harmonisatie voor de verenigbaarheid met het Wetboek. De operator verwijst ook naar het verslag van Arthur D. Little uit 2025, [A simplification agenda for european telecoms](#), waarin wordt

⁷ Zie artikel 121/5, § 2, WEC.

benadrukt dat Europese telecomoperatoren meer dan 28 horizontale en sectorale Europese wetten moeten naleven, waarvan ongeveer de helft overlapt, alsook een uiteenlopende reeks van 34 wettelijke verplichtingen die van invloed zijn op het gehele traject van de eindgebruiker (van de verwerving tot de levering van de dienst en tot slot tot de beëindiging).

Reacties van het BIPT

56. Wat Agoria naar voren brengt in het kader van dit antwoord op de raadpleging weerspiegelt niet adequaat wat de daadwerkelijke aard was van de gesprekken die hebben plaatsgevonden.
57. Verder kan het BIPT alleen maar vaststellen dat jaarlijkse communicatie van wat het meest gunstige tarief is, deel uitmaakt van het huidige geldende juridisch kader (zie ook hierboven).

3.2.1.4. Tegenstrijdigheid met nationaal en Europees beleid

Bijdragen van de sector

58. **Proximus:** is van mening dat het besluit in strijd is met het nationale en Europese beleid dat erop gericht is zo snel mogelijk glasvezelconnectiviteit te hebben.

Reacties van het BIPT

59. Het BIPT wil duidelijk maken dat het Europese en nationale beleid niet alleen gericht zijn op een snelle uitrol, maar ook op toegankelijkheid, transparantie en betaalbaarheid voor de eindgebruikers. Het besluit draagt juist bij tot deze doelstellingen en legt een geldende norm ten uitvoer (in dit geval de artikelen 108, § 6, en 109).

3.2.1.5. Gebrek aan impactanalyse

Bijdragen van de sector

60. **Agoria, Mobile Vikings, Orange:** bekritisieren het ontbreken van een kosten-batenanalyse.
61. **Proximus:** is van mening dat het BIPT bij het nemen van nieuwe maatregelen zijn aanpak zou moeten baseren op de diensten die reeds beschikbaar zijn voor eindgebruikers en rekening moet houden met de impact en kosten van eventuele nieuwe maatregelen. In deze context houdt Proximus zich beschikbaar als het BIPT dat wenst om de middelen te presenteren die momenteel aan telecomklanten worden aangeboden om hen te helpen een geschikt pakket te vinden en contracten te wijzigen (bestetarief.be, de aandacht van de klant vestigen op het bestaan van bestetarief.be. De klant ontvangt een samenvatting van het contract met de essentiële elementen van zijn tariefplan om hem in staat te stellen gemakkelijk te vergelijken met andere tariefplannen. De klant kan te allen tijde zijn operator vragen hem een geschikter tariefplan te adviseren overeenkomstig artikel 110/1).
62. Proximus geeft ook een overzicht van de risico's voor de klant en de operator:

- 62.1. Klachten in geval van overschrijdingen na wijziging van het tariefplan op aanbeveling van de operator zelf ;
 - 62.2. Restwaarde van een toestel dat tegen een lagere prijs werd aangeschaft, te vergoeden in geval van opzegging van een duurder forfait ;
 - 62.3. Mogelijke gevolgen voor de klanttevredenheid omdat de inhoud, apps en gratis opties per bundel verschillen ;
 - 62.4. Investerings die niet in verhouding staan tot het nagestreefde doel.
63. En herinnert eraan dat er verschillende alternatieve maatregelen zijn om de gebruikers die een goedkoper tariefplan willen aanvragen, te helpen.
64. **Tchamba:** stelt het BIPT voor waarborgen in te voeren bij de tenuitvoerlegging:
- 64.1. Toezicht houden op de presentatie van intermerkaanbiedingen om een effect te vermijden dat vergelijkbaar is met prospectie;
 - 64.2. Voorzien in een verplichting tot neutraliteit van de melding (hetzelfde formaat, dezelfde zichtbaarheid, zonder de nadruk te leggen op marketingcampagnes of logo's van dochterondernemingen).
65. En de specifieke situatie van de alternatieve operatoren erkennen, door een gedeeltelijke of volledige vrijstelling van de intermerkverplichting te overwegen in gebieden waar de daadwerkelijke concurrentie al zwak is, en de verplichting om de verwijzing naar de website bestetarief.be te gebruiken om de alternatieve operatoren de kans te geven een commerciële zichtbaarheid te krijgen ter compensatie.
66. Tchamba beveelt ook aan dat het BIPT de kleine operatoren flexibiliteit biedt om het evenredigheidsbeginsel te eerbiedigen:
- 66.1. een minimumdrempel voor aanvragen vaststellen waaronder de automatiseringsverplichting niet van toepassing is ;
 - 66.2. een gefaseerde aanpak aanmoedigen door de kleine operatoren alleen te laten overstappen op meer geautomatiseerde systemen wanneer het aantal aanvragen aanzienlijk toeneemt ;
 - 66.3. het specifieke karakter van de klantenparken erkennen, waar de meerderheid al het laagste tarief geniet, om ongerechtvaardigde investeringen te vermijden.
67. Tchamba stelt voor aanvullende informatie te verstrekken en deel te nemen aan elke technische vergadering die het BIPT nuttig zou achten.

68. **Een speler uit de sector:** meent dat deze nieuwe maatregelen de werklust zullen vergroten en verzwaren. De verslagen zullen leiden tot kostenstijgingen, onnodig extra werk en een verlies aan diversiteit. Deze maatregelen zullen leiden tot:

68.1. een volledig verlies van efficiëntie ;

68.2. een verhoging van de rechtstreekse en onrechtstreekse kosten.

69. Deze speler is van mening dat hij al handelt volgens de geest van de wetgeving en voelt zich benadeeld door deze aanscherping van de wetgeving.

Reacties van het BIPT

70. Het BIPT is in casu van oordeel dat de openbare raadpleging de etappe vormt waarna kosten en baten, in voorkomend geval, beter op elkaar afgestemd kunnen worden. De respondenten die vragen naar een kostenbatenanalyse, zullen vaststellen dat het eindbesluit in deze een aantal bijstellingen bevat, die tegemoetkomen aan de commentaren die zij maakten tijdens de openbare raadpleging.

71. Verder merkt het BIPT op dat een groot aantal van de risico's van ontevredenheid van klanten die één respondent inroept, kunnen en dienen opgevangen te worden door de operator zelf ter gelegenheid van het formuleren van de concrete informatie en adviezen die hij op grond van dit besluit en het wettelijk kader moet geven.

72. Het BIPT wenst ook te benadrukken dat in een kostenbatenanalyse het maatschappelijk voordeel van een door de wetgever gestemde beschermingsmaatregel een niet te verwaarlozen gewicht heeft, net zoals de mate van beoordelingsvrijheid die de wetgever aan de uitvoerder en/of de toezichthouder heeft gegeven alsook de nadelen die voortvloeien uit vaststellingen van niet-uitvoering of ongelijke, niet-uniforme uitvoering van een door de wetgever al principieel vastgelegde verplichting.

73. Wat dit laatste betreft, verwijst het BIPT naar zijn analyse in bijlage 2 bij dit besluit.

74. Uitgaande van dit startpunt en de in die bijlage gemaakte vaststellingen is het BIPT van mening dat de wetgever hem weinig (tot geen) andere keuze geeft dan het wettelijk kader uit te voeren, door verdere en nauwkeurigere bepalingen vast te leggen om het maatschappelijk voordeel van informeren en adviseren over de meest gunstige tariefplannen ten volle tot ontplooiing te laten komen. Dat dit moet gebeuren met zo weinig mogelijk extra kosten (die evenwel sowieso inherent zijn aan de uitrol van wettelijke maatregelen) is voor het BIPT echter ook evident.

75. Ten aanzien van de respondent die pleit voor het invoeren van een grens waaronder de uitvoeringsbepalingen van het BIPT niet van toepassing zouden zijn, voegt het BIPT tot slot toe dat het wettelijk kader hiertoe geen ruimte biedt.

3.2.2. Specificiteiten van de tariefplannen

3.2.2.1. Nood aan verduidelijking

Bijdragen van de sector

76. **Digi en Mobile Vikings:** vragen om duidelijk te maken wat een "gestandaardiseerd tariefplan" is.
77. **Orange:** verwijst naar de paragrafen 43 en 49 en vraagt zich af of dit betekent dat de operatoren hun marketingbeleid moeten aanpassen.

Reacties van het BIPT

78. In de vierde voetnoot van het ontwerpbesluit heeft het BIPT het gestandaardiseerde tariefplan gedefinieerd als "Een tariefplan met gestandaardiseerde en vooraf gedefinieerde voorwaarden, tarieven en kenmerken voor telecommunicatiediensten (internet, telefonie en/of televisie, indien opgenomen in een bundel)." Het gaat met andere woorden om een commercieel standaardaanbod, dat door de operator op zijn website wordt gepubliceerd en toegankelijk is voor alle potentiële klanten (particulieren en/of professionele gebruikers afhankelijk van het doelsegment), en dat op identieke wijze op iedereen wordt toegepast, zonder onderscheid of individuele onderhandeling, en ook abonnementen die nog actief zijn, afkomstig van slapende contracten.
79. Deze definitie is niet beperkt tot volledig vaste configuraties: wanneer een operator verschillende plannen aanbiedt die de klant vrij kan combineren, worden enkel de vooraf gedefinieerde en gestandaardiseerde elementen, zoals voorgesteld door de operator, beschouwd als gestandaardiseerde tariefplannen.
80. Met betrekking tot de vraag van Orange, verduidelijkt het BIPT dat operatoren die slechts één enkel tariefplan hebben, niet meerdere tariefplannen moeten ontwikkelen om te voldoen aan artikel 109. De operatoren bieden vrij een of meer aanbiedingen op de markt aan en wanneer een operator meerdere aanbiedingen aanbiedt of actief laat, wordt de vergelijking gemaakt ten aanzien van deze aanbiedingen.

3.2.2.2. Aanbiedingen a la carte

Bijdragen van de sector

81. **Digi:** vraagt zich af of aanbiedingen 'à la carte', kenmerkend voor de niet-particuliere markt, betrokken zijn.
82. **Eurofiber:** geeft aan dat het geen gestandaardiseerd tariefplan aanbiedt aan zijn niet-particuliere klanten en is verheugd dat het BIPT rekening houdt met de specificiteit van deze markt (waar de meeste aanbiedingen 'à la carte' worden aangeboden). De operator begrijpt dus dat hij hierin niet verplicht is aan deze verplichtingen te voldoen.

83. **Proximus:** herinnert aan de brief van Agoria die op 26 januari 2021 aan het BIPT werd gestuurd, waarin staat dat ook op de professionele markt standaardtarieven worden aangeboden, maar dat een verandering van forfait op deze markt opzeggingskosten met zich meebrengt (bijvoorbeeld voor een periode van twee jaar).

Reacties van het BIPT

84. De niet-particuliere markt is niet systematisch vrijgesteld van de verplichting om de meest gunstige tariefplannen te verstrekken. Deze verplichtingen hangen immers af van het soort aanbod dat door de operator wordt aangeboden:
- 84.1. Aanbiedingen 'à la carte': als de operator zijn klanten (particulieren en/of professionele gebruikers) aanbiedingen 'à la carte' aanbiedt, die geen gestandaardiseerde tariefplannen zijn, is hij niet verplicht een prijsvergelijking te maken voor deze aanbiedingen.
- 84.2. Gestandaardiseerde tariefplannen: als de operator gestandaardiseerde tariefplannen aan zijn klanten (particulieren en/of professionele gebruikers) aanbiedt, moet hij hen ten minste eenmaal per jaar het meest gunstige tariefplan melden. Indien een wijziging in het tariefplan opzeggingskosten met zich meebrengt, zou de operator de klant hiervan op de hoogte moeten stellen (dit is een strikte verplichting wanneer de abonnee intekent op een gecombineerd aanbod).

3.2.2.3. Geen tarifair alternatief

Bijdragen van de sector

85. **Sewan:** een operator die zijn klanten slechts één plan aanbiedt op basis van de gebelde bestemmingen, waardeert dat het BIPT hiermee rekening heeft gehouden (zie de punten 43 en 49 van het ontwerpbesluit) en voegt hieraan toe dat deze verduidelijking bevestigt dat de in deel 5 beschreven voorwaarden niet van toepassing zijn op zijn specifieke geval. Hij bevestigt echter dat hij, als zijn prijsbeleid verandert, zich zal schikken naar de geldende wetgeving.
86. **Tchamba:** geeft aan dat zijn vaste aanbiedingen niet onder de verplichtingen vallen van de artikelen 109 en 110/1, omdat het slechts één tariefplan aanbiedt.

Reacties van het BIPT

87. Deze bijdragen behoeven geen commentaar.

3.2.3. Identificatie van het meest gunstige tariefplan

3.2.3.1. Geen berekeningsmethode

Bijdragen van de sector

88. **Mobile Vikings:** bekritiseert het gebrek aan concrete methode om het gebruikspatroon van de abonnee te definiëren.
89. **Proximus:** geeft aan dat de berekeningsmethode niet aan bod komt in het ontwerpbesluit, terwijl deze taak volgens Proximus krachtens artikel 109 aan de regulator is toevertrouwd. Proximus voegt hieraan toe dat het BIPT zich eerder richt op de definitie van een berekeningsformaat en een interpretatie van het begrip van duurzame drager. Het concludeert dat zonder een identieke berekeningsmethode voor alle operatoren die geldt voor alle tariefplannen, dit ontwerpbesluit geen vooruitgang zal opleveren bij de uitvoering van deze verplichtingen.

Reacties van het BIPT

90. In paragraaf 20 van het ontwerpbesluit worden de door het BIPT vast te stellen nadere bepalingen gespecificeerd, namelijk:
 - 90.1. "de wijze waarop de operator deze informatie moet presenteren en er tegelijkertijd voor moet zorgen dat deze duidelijk en toegankelijk is op een duurzame drager;
 - 90.2. de periode gedurende welke het gebruikspatroon van de abonnee wordt berekend;
 - 90.3. de precieze termijn waarover de operatoren beschikken om zich naar deze nadere regels te schikken."
91. Bovendien bepaalt artikel 109, laatste lid, dat het BIPT de uitvoeringsbepalingen kan vaststellen. Het gaat dus niet om een verplichte tenuitvoerlegging.
92. Om de operatoren te begeleiden bij het lezen en begrijpen van artikel 109, zal het BIPT echter een bepaling opnemen met betrekking tot de berekeningsmethode die wordt gebruikt om het meest gunstige tariefplan te bepalen. In het besluit wordt geen volledige lijst van verbruiksgegevens of een typisch gebruikspatroon vastgesteld. De operatoren dienen zich overeenkomstig artikel 109 te baseren op de verbruiksgegevens waarover zij beschikken om op basis van het werkelijke gebruik van de abonnee het meest gunstige tariefplan vast te stellen⁸. Met andere woorden, het tariefplan dat het mogelijk maakt om te voorzien in dit gebruik tegen de laagst mogelijke kosten, of het nu gaat om een standalone product, een combinatie van standalone producten of een bundel.

⁸ Vaste en mobiele gegevensvolumes, vaste en mobiele belminuten, sms'en, tv-verbruik via decoder of app, zonder verfijning op basis van het aantal kanalen, enz.

93. Het besluit heeft dus tot doel de operatoren te helpen artikel 109 te begrijpen, zodat zij de conformiteit van hun huidige berekeningsmethode kunnen verifiëren of, in voorkomend geval, hun eigen methode kunnen ontwikkelen.
94. Ten slotte zullen de operatoren tijdens een controle moeten kunnen aantonen dat zij een methode gebruiken om het meest gunstige tariefplan te bepalen dat aan de voorwaarden van dit besluit voldoet. Het BIPT verwacht daarom van de operatoren dat zij de gebruikte methode zorgvuldig documenteren en ter beschikking houden van het BIPT voor inspectie. In geval van grote praktische moeilijkheden kunnen de operatoren dit melden aan het BIPT, dat, indien nodig, steun kan verlenen aan de operatoren die dergelijke moeilijkheden hebben aangetoond.

3.2.3.2. Referentieperiode die in aanmerking moet worden genomen voor de berekening en moment van de mededeling

Bijdragen van de sector

95. **Mobile Vikings:** geeft aan dat het een referentieperiode van 12 maanden in overweging neemt die een volledig beeld geeft van het maximale verbruik van de abonnee in het afgelopen jaar. Deze operator stelt voor de referentieperiode aan te passen naar "ten minste 3 maanden".
96. **Testaankoop:** is van mening dat de periode voor het berekenen van het meest gunstige tariefplan niet duidelijk is: moet als basis de verjaring van het contract genomen worden? Of wordt de berekening automatisch toegepast aan het begin van het kalenderjaar? Testaankoop is voorstander van de laatste optie, met als voorwaarde dat een consument al minstens drie maanden voor het begin van een nieuw kalenderjaar klant is.
97. **Telenet:** zegt dat het akkoord gaat met de referentieperiode bepaald door het BIPT omdat het momenteel wordt toegepast door de operator.

Reacties van het BIPT

98. Het BIPT merkt op dat Mobile Vikings een referentieperiode van 12 maanden overweegt. Indien een dergelijke periode het maximale verbruik in het afgelopen jaar daadwerkelijk zou kunnen dekken, omhelst ze ook oude gegevens die mogelijk niet meer overeenkomen met de huidige gewoonten van de abonnee. Recente veranderingen in het consumptiegedrag zouden de berekening van het meest gunstige tariefplan kunnen verstoren.
99. Om ervoor te zorgen dat de aanbeveling een recent en relevant gebruik weerspiegelt en tegelijkertijd betrouwbaar blijft, **verdient een referentieperiode van drie maanden de voorkeur**. Deze kortere periode vereenvoudigt ook de gegevensverwerking voor de operator, maar blijft voldoende representatief om het meest gunstige plan te bepalen. Met het oog op de coherentie valt deze periode ten slotte samen met de nadere regels die het BIPT overeenkomstig artikel 111, § 2, heeft vastgesteld, dat tot doel heeft ervoor te zorgen dat consumenten beschikken over actuele informatie over hun gebruikspatroon om het tariefplan dat voor hen het meest gunstige is, te beoordelen.
100. Het BIPT neemt nota van het voorstel van Testaankoop om aan het begin van het kalenderjaar het meest gunstige tariefplan bekend te maken. Deze aanpak heeft echter een groot nadeel:

voor recente abonnees (bijvoorbeeld abonnees die in november of december hebben ingetekend) zou de beschikbare consumptiegeschiedenis op 1 januari van het jaar T nog niet voldoende representatief zijn. De mededeling zou dan moeten wachten tot 1 januari van het jaar T+1, wat zou betekenen dat de operator tussen de verjaardatum van het contract en het begin van het kalenderjaar niet aan artikel 109 zou voldoen. Bovendien zou het opleggen van systematische berekeningen aan het begin van het kalenderjaar een zware operationele last kunnen vormen voor de operatoren.

101. Overeenkomstig artikel 109 moet de operator elke abonnee **ten minste eenmaal per jaar** het meest gunstige tariefplan meedelen. Het BIPT legt noch een verjaardatum van het contract op noch de startdatum van het kalenderjaar om de berekening uit te voeren. De operator blijft vrij om het tijdstip van de berekening te kiezen en de naleving van deze verplichting zal worden nagegaan tijdens de controles. De verplichting tot jaarlijkse informatieverstrekking is immers al vastgelegd in artikel 109 en er moet rekening worden gehouden met de last die het vaststellen van een precies tijdstip voor de operatoren zou betekenen, gezien het aantal abonnees of contracten dat moet worden verwerkt.
102. Met betrekking tot artikel 108, § 6, moet de operator het meest gunstige tariefplan uiterlijk één maand vóór de automatische verlenging van het contract van bepaalde duur meedelen. Na deze verlenging wordt de in artikel 109 bedoelde jaarlijkse melding van toepassing. In dit verband zal het BIPT van de operatoren van wie de contracten van bepaalde duur zijn verlengd, eisen dat zij het meest gunstige tariefplan melden op de verjaardatum van het contract. Deze datum vormt een duidelijke en relevante vervaldag om abonnees te wijzen op het bestaan van een gunstiger tariefplan en hen in staat te stellen een weloverwogen keuze te maken. Bovendien is volgens de informatie waarover het BIPT beschikt, het aantal contracten van bepaalde duur waarop deze verplichting betrekking heeft, beperkt, waardoor deze verplichting waarschijnlijk geen onevenredige last vormt voor de operatoren.

3.2.3.3. Differentiatie criterium als bedoeld in artikel 109

Bijdragen van de sector

103. **Mobile Vikings:** wijst erop dat in artikel 109 alleen het volume van de gedownloadte gegevens en de bijbehorende prijs wordt genoemd als differentiatie criterium voor de bepaling van het meest gunstige tariefplan. De operator biedt echter alleen internetaanbiedingen aan met een onbeperkt volume, waardoor het onmogelijk is om te bepalen welk criterium prioritair is voor de klant (prijs of snelheid). Daarnaast is de gebruikte technologie (glasvezel of coax) ook een bepalende factor. Dit is in strijd met de doelstelling van de wetgever.

Reacties van het BIPT

104. Artikel 109 is niet beperkt tot het datavolume en de prijs als enige criteria. Het artikel bepaalt ook dat voor elk van de bovengenoemde tariefplannen (met inbegrip van de tariefplannen voor internettoegangsdiensten) het volgende moet worden vermeld:

104.1. de downloadsnelheid;

104.2. andere relevante kenmerken;

104.3. alsmede de mogelijke gevolgen (in geval van verandering van tariefplan) wanneer de abonnee op een gecombineerd aanbod intekent.

105. Bovendien wordt, wanneer er verschillende toegangstechnologieën beschikbaar zijn, de vergelijking ervan niet opgelegd of verboden door artikel 109. De operator moet voorrang geven aan de daadwerkelijk gebruikte technologie, tenzij de migratie naar een andere technologie technisch mogelijk is.

3.2.4. Presentatie van het meest gunstige tariefplan

3.2.4.1. Statistieken bijhouden

Bijdragen van de sector

106. **Mobile Vikings:** verzet zich tegen het bijhouden van statistieken over (i) het aantal abonnees dat werd geïnformeerd, (ii) het aantal abonnees dat jaarlijks voor dit tariefplan heeft gekozen en (iii) het aantal abonnees dat reeds het meest gunstige tariefplan genoot. De Europese wetgever voorziet niet in een dergelijke verplichting.

107. **Orange:** geeft aan dat de WEC niet expliciet eist dat gedetailleerde statistieken worden bijgehouden. Geautomatiseerde processen genereren bepaalde gegevens, maar handmatige processen (oproepen, onlineacties) maken het niet mogelijk om hetzelfde detailniveau te bereiken. Daarom is het volgens Orange moeilijk om aan te tonen dat een wijziging van het plan rechtstreeks voortvloeit uit de verstrekte informatie. Statistieken voor deze verplichtingen vereisen zou dure en riskante IT-ontwikkelingen met zich meebrengen, met een omgekeerde bewijslast die vragen oproept over evenredigheid en billijkheid. Orange geeft aan dat deze controle kan worden uitgevoerd door middel van steekproeven, wat een goedkopere oplossing is.

108. **Proximus:** is van mening dat het bijhouden van statistieken om het toezicht van het BIPT te vergemakkelijken niet gerechtvaardigd is omdat dit zoals gebruikelijk kan worden gedaan door middel van steekproeven. Proximus begrijpt niet wat het BIPT bedoelt wanneer hij het bijhouden van statistieken over de naleving van de verplichtingen koppelt aan monitoring, en op welke bepaling het steunt om operatoren te verplichten statistieken bij te houden.

Reacties van het BIPT

109. Het uittreksel uit paragraaf 48 van het [ontwerpbesluit](#) ("Daartoe moeten de operatoren in staat zijn om dergelijke cijfers (ten minste (i)), alsmede de datums van vraag en van mededeling te registreren.", waarbij i) verwijst naar het aantal abonnees dat geïnformeerd is over het meest gunstige tariefplan) mag niet worden geïnterpreteerd als een verplichting voor de operatoren om systematisch volledige statistieken bij te houden, noch met betrekking tot het toezicht op een eventuele wijziging van het tariefplan. Het doel is waarborgen dat er controleerbare elementen zijn die het mogelijk maken na te gaan:

109.1. dat abonnees met een anciënniteit van minstens één jaar wel degelijk, minstens eenmaal per jaar, geïnformeerd werden het meest gunstige tariefplan (artikel 109);

109.2.en dat de vragen van abonnees over alternatieve plannen wel degelijk binnen de termijn van twee weken beantwoord werden (artikel 110/1).

110. In dit verband zijn de operatoren niet verplicht om regelmatige statistieken voor te leggen, maar moeten zij beschikken over doorslaggevende gegevens of elementen. Het BIPT dringt aan op traceerbaarheid en de mogelijkheid van verificatie, zonder de invoering van een zwaar systeem van stelselmatige statistische monitoring op te leggen. Bijlage 2 is in die zin licht aangepast.

3.2.4.2. Met enkele klikken van plan wijzigen

Bijdragen van de sector

111. Mobile Vikings: De Europese wetgever heeft geen verplichting ingesteld die exploitanten dwingt te investeren in een IT-systeem waarmee met een paar muisklikken van tariefplan kan worden gewisseld.
112. Proximus: geeft aan dat het BIPT de operatoren aanbeveelt te investeren in een systeem dat klanten in staat stelt om dit plan onmiddellijk in een paar klikken te activeren. Volgens de operator is dit een voorstel à la carte dat geen rekening houdt met de bredere context om de evenredigheid van de suggestie te beoordelen.
113. Proximus verwijst ook naar advies 69.756/4 van de Raad van State van 20 september 2021, waarin wordt herinnerd aan de noodzaak rekening te houden met de voorrang van het Europees recht ten aanzien van artikel 110.

Reacties van het BIPT

114. Het BIPT wenst te verduidelijken dat paragraaf 45 van zijn ontwerpbesluit duidelijk preciseert dat "de artikelen 109 en 110/1 betrekking hebben op de verplichting tot mededeling en niet op de vereenvoudiging van de verandering van tariefplan". Met andere woorden verplicht dit besluit de operatoren niet om een dergelijke procedure op te zetten. Het is alleen bedoeld om een kader te bieden voor de mededeling van deze informatie zonder in te grijpen op de praktische nadere regels van verandering.
115. De eventuele verwarring komt doordat diezelfde paragraaf artikel 111/4 van de WEC citeert, dat bepaalt dat de consument het recht heeft om de tariefformule ten minste eenmaal per jaar bij dezelfde operator te wijzigen, zonder enige kosten of schadevergoeding. De operatoren moeten dus beschikken over concrete procedures om aan deze wettelijke verplichting te voldoen, zonder dat dit noodzakelijkerwijs een wijziging in een paar klikken inhoudt.

3.2.4.3. Presentatie in de vorm van een vergelijkende tabel

Bijdragen van de sector

116. **Agoria, Digi, Mobile Vikings, Orange, Proximus:** beschouwen het voorstel om het meest gunstige tariefplan te presenteren in de vorm van een verplichte vergelijkende tabel als

complex en moeilijk uit te voeren en in strijd met het Unierecht. Hiervoor zijn aanzienlijke IT-investeringen nodig. En er werden geen kosten-batenanalyses en evenredigheidsanalyses, noch een toetsing aan het Europese kader uitgevoerd.

117. **Mobile Vikings:** verzet zich ook tegen het opleggen van een uniforme tabel wegens de verschillende gamma's van producten en is van mening dat dit meer verwarring dan duidelijkheid zal teweegbrengen.
118. **Orange:** preciseert de redenen waarom die maatregel moeilijk uit te voeren is:
- 118.1. de complexiteit van de aanbiedingen: elk tariefplan is gepersonaliseerd (gesubsidieerd toestel, promoties, opties), waardoor een geautomatiseerde en uniforme vergelijking onmogelijk is;
 - 118.2. verspreide en evolutieve gegevens: de benodigde informatie is verspreid over meerdere platforms en verandert volgens de aanpassingen van de klant;
 - 118.3. verbindingssnelheid: de snelheden variëren afhankelijk van de plannen, waardoor een vergelijking moeilijk is, vooral met de komst van 5G;
 - 118.4. misleidende totale prijs: een vergelijking die afgestemd is op de prijzen kan misleidend zijn als er opties worden verwijderd, wat de klant uiteindelijk meer kan kosten;
 - 118.5. overvloed aan diensten: de verschillen tussen de plannen omvatten gevarieerde diensten (tv, streaming, roaming, getrouwheid, enz.); verschillen die moeilijk te integreren zijn zonder de prioriteiten van de klant te kennen;
 - 118.6. vereiste personalisatie: een juiste vergelijking zou een volledige analyse van de promoties en opties in realtime vereisen, hetgeen de technische mogelijkheden van een standaardtabel overtreft.
119. **Proximus:** herinnert aan de besprekingen die het hierover heeft gevoerd met het BIPT in 2014. Met betrekking tot standalone internetaanbiedingen en bundels benadrukt de operator de complexiteit van het aanbevelen van een relevant tariefplan. Deze moeilijkheid vloeit voort uit de diversiteit aan inbegrepen diensten, waaraan gratis diensten, aanvullende inhoud en soms eindapparatuur tegen concurrerende prijzen worden toegevoegd. Proximus geeft aan dat het BIPT zich hiervan bewust lijkt te zijn, omdat het voorstelt dit probleem op te lossen door de operatoren te vragen te investeren in een IT-systeem dat in staat is het huidige forfait van de klant – in al zijn onderdelen, inclusief het verbruik en de supplementen – te vergelijken met goedkopere forfaits in hun portefeuille en er zo de gerealiseerde besparingen van te berekenen. Proximus wijst erop dat geen enkel land of sector leveranciers verplicht om systematisch een goedkoper product aan te bieden, vergezeld van een gedetailleerde vergelijkende tabel en een raming van de besparingen. Een dergelijke verplichting wijkt af van de horizontale wetgeving en er wordt geen enkele rechtvaardiging gegeven, behalve de verwijzing naar artikel 105 van het Wetboek.
120. **Telenet:** is het ermee eens dat de info duidelijk, transparant en gestandaardiseerd moet zijn, maar dat er geen verplicht formaat moet worden opgelegd. Telenet ziet ook niet de noodzaak om dit aspect van de verplichting van het meest gunstige tarief zo strikt te reglementeren

voor de operatoren. Dit vereist een ongelukkige operationele aanpassing (format niet compatibel met de huidige gebruikte drager, structuurwijziging van het huidige document). Telenet stelt daarom voor paragraaf 62 van het [ontwerpbesluit](#) te schrappen.

121. **Testaankoop:** vindt dat de voorgestelde tabel duidelijk en volledig is. Consumenten zullen zo gemakkelijk kunnen vergelijken wat ze al hebben en wat de operator voorstelt.

Reacties van het BIPT

122. Het is belangrijk eraan te herinneren dat deze tabelstructuur in het kader van de raadpleging ter beoordeling aan de operatoren is voorgelegd. De structuur beoogt een basis te vormen voor de besprekingen om een doeltreffende en toegankelijke presentatievorm te vinden. Een eenvoudige zin onder aan een factuur, die niet erg zichtbaar is of bedolven is onder andere vermeldingen, voldoet immers niet aan de transparantievereisten die de wetgever en de consument verwachten. Dit soort mededeling kan niet als voldoende worden beschouwd. In dit verband en om rekening te houden met de beperkingen van de sector en met inachtneming van de geldende wetgeving, laat het BIPT het voorstel van de vergelijkende tabel als een formele verplichting achterwege.
123. Het is echter van essentieel belang om eraan te herinneren dat de zichtbaarheid en duidelijkheid van de informatie een absolute prioriteit blijven. Als zodanig wordt van de operatoren verwacht dat zij op een transparante manier communiceren. In deze mededeling moeten duidelijk het huidige plan en het meest gunstige tariefplan worden voorgesteld en moet de abonnee onmiddellijk de aanbevolen wijziging kunnen identificeren.
124. Het BIPT behoudt zich het recht voor om de nadere bepalingen opnieuw te beoordelen en, overeenkomstig artikel 109 van de WEC, strengere maatregelen voor te stellen indien de waargenomen praktijken niet voldoende duidelijke en toegankelijke informatie garanderen.

3.2.4.4. Verplichte formulering van de toelichting bij de mededeling van het meest gunstige tariefplan

Bijdragen van de sector

125. **Mobile Vikings:** is van mening dat de verplichte formulering in paragraaf 63 van het ontwerpbesluit geen toegevoegde waarde heeft.

Reacties van het BIPT

126. Om gehoor te geven aan deze bezorgdheid en overdreven redactionele beperkingen te vermijden, wordt het woord "moeten" vervangen door "kunnen", zo wordt de keuze van de formulering aan de operatoren overgelaten. Het BIPT wenst er immers aan te herinneren dat het doel van deze bepaling is ervoor te zorgen dat de abonnee de reden begrijpt van de mededeling van het meest gunstige tariefplan die hij ontvangt (artikelen 108, § 6 en 109).
127. Daarom moet de mededeling vergezeld zijn van een duidelijke, begrijpelijke en ondubbelzinnige toelichting over de reden waarom deze informatie aan de abonnee wordt gericht en op welke basis deze steunt. Het is dus aan de operatoren om ervoor te zorgen dat

de verstrekte toelichting, ongeacht de vorm ervan, de abonnee daadwerkelijk in staat stelt het doel van de mededeling te begrijpen en een geïnformeerde keuze te maken.

3.2.4.5. Multimerkvergelijking

Bijdragen van de sector

128. **Mobile Vikings:** De Europese wetgever heeft niet voorzien in de opname van tariefplannen van andere merken in de vergelijking van het voordeligste tariefplan.
129. **Orange:**
- 129.1. voegt ook toe, met betrekking tot de structuur van de vergelijkende tabel, dat deze van ongekende complexiteit is en technisch niet haalbaar is, aangezien ze de verschillende merken van operatoren samenvoegt en combineert;
- 129.2. specificeert dat de multimerkstrategie gebruikelijk is in verschillende sectoren (automobiel, distributie, enz.) en reageert op verschillende voorkeuren, behoeften en budgetten. De strategie stimuleert ook innovatie en concurrentie door een marktdynamiek te creëren. De operatoren investeren in het opbouwen van hun merkidentiteit, die verder gaat dan alleen de prijs: waarden, klantervaring, vertrouwensrelatie, enz. Het vergelijken of combineren van aanbiedingen van verschillende merken dat door regelgeving wordt opgelegd, vormt een inbreuk op de commerciële vrijheid, die de differentiatie ten opzichte van de interne strategie en de klanttevredenheid kan schaden.
- 129.3. voegt hieraan toe dat de vergelijking tussen merken technisch complex en misleidend is, omdat de kwalitatieve voorkeuren van de klant (dienst, materiaal, enz.) worden genegeerd en verwarring of desinformatie kan veroorzaken. Die vergelijking ondermijnt de keuzevrijheid en de coherentie van de aanbiedingen.
130. **Proximus:** meldt het BIPT dat de strategie van het lanceren van meerdere merken niet gereduceerd mag worden tot een poging om verplichtingen te omzeilen. Er zijn structurele verschillen tussen de merken en een tariefstrategie die verband houdt met hun specifieke kenmerken (opties voor de communicatie met de operator, callcenters, enz.). Als het BIPT de operatoren verplicht alle klanten een lowcostplan aan te bieden, brengt dit hun multimerkstrategie in gevaar, terwijl die belangrijk is omdat ze het mogelijk maakt om aan de behoeften van verschillende klantensegmenten te voldoen.
131. **Tchamba:** meent dat een multimerkvergelijking een indirect competitief effect zou kunnen hebben en geeft als voorbeeld dat Proximus-klanten naast hun huidige aanbod ook die van Scarlet en Mobile Vikings zullen krijgen en dat de Orange-klanten die van hey! of VOO zullen ontvangen. Die mededeling, die bedoeld is als instrument voor transparantie, wordt in werkelijkheid een geïntegreerde prospectiemailing die uitsluitend ten goede komt aan de multimerkgroepen. Dit beperkt de wervingsopportuniteiten van de andere operatoren, aangezien de grote groepen hun klantenbestand aan zich binden met hun eigen lowcostmerken.

132. **Telenet:** is van mening dat de integratie van alle merken een zeer ambitieuze eis is en onverenigbaar met de doelstelling van de artikelen 109 en 110/1 van de WEC (premiëaanbod van Telenet vs. TADAAM-aanbod met meer beperkte en gespecialiseerde diensten tegen een lagere prijs; aanzienlijk verschillende technische configuratie, andere gebruikte technologie, verschillende operationele integratie, waardoor het noodzakelijk is om een Easy Switch-procedure te doorlopen om van het ene merk naar het andere over te schakelen, verschillende doelgroepen). Telenet stelt daarom voor paragraaf 65 van het [ontwerpbesluit](#) te schrappen. Telenet herinnert het BIPT er ook aan dat Telenet BV en Telenet Group NV bij het BIPT geregistreerd staan als afzonderlijke operatoren, die elk hun eigen diensten aanbieden (Telenet vs. BASE). Telenet en BASE moeten daarom in het kader van het ontwerpbesluit terecht als afzonderlijke operatoren worden beschouwd.
133. **Testaankoop:** is voorstander van de multimerkvergelijking die de beweeglijkheid van de consument zal stimuleren. Testaankoop is echter van mening dat de formulering van paragraaf 659 van het [ontwerpbesluit](#) geen garantie leek te bieden dat zij daartoe daadwerkelijk verplicht zouden zijn.

Reacties van het BIPT

134. De rol van het BIPT in deze context is niet om nieuwe verplichtingen te creëren voor de operatoren, maar om ervoor te zorgen dat de bestaande wettelijke bepalingen worden toegepast. Volgens de wet is het "de operator van andere elektronische-communicatiediensten dan nummeronafhankelijke interpersoonlijke communicatiediensten en dan transmissiediensten voor het verlenen van intermachinale diensten" die de verplichtingen van de artikelen 109 (en 110/1 - dat niet onder dit besluit valt) moet nakomen. Wanneer een operator zijn activiteiten onder verschillende merken en/of handelsnamen uitoefent, maar de contracten op naam van die operator worden gesloten, moet deze operator bij de vergelijking van de aanbiedingen rekening houden met alle aanbiedingen die hij onder al zijn merken verstrekt. De eventuele technische verschillen tussen merken ontslaan hem niet van deze verplichting. De logica van de wet is erop gericht ervoor te zorgen dat de abonnees volledige en correcte informatie krijgen ten opzichte van hun operator, zoals gedefinieerd in artikel 2, 11°, van de WEC en zoals meegedeeld aan het BIPT op basis van artikel 9, § 1, van de WEC.
135. Het BIPT verduidelijkt dat wanneer de operator zijn activiteiten verricht onder meerdere merken en/of handelsnamen zonder eigen rechtspersoonlijkheid, de operator bij de vergelijking van aanbiedingen overeenkomstig de artikelen 109 en 110/1 verplicht is om rekening te houden met alle aanbiedingen die hij onder al zijn merken en/of handelsnamen op de markt aanbiedt. Het doel van deze bepalingen is de abonnees volledige en correcte informatie te garanderen.

⁹ "Bovendien is het mogelijk dat de operator ertoe gebracht wordt een voordeliger tariefplan aan te bevelen onder een ander merk of een andere handelsnaam. Om zijn abonnee duidelijk te informeren, moet hij verduidelijken dat dit voordeligere tariefplan, hoewel het onder een ander merk of een andere handelsnaam wordt geïdentificeerd, door dezelfde operator wordt aangeboden en dat de overgang naar dit nieuwe plan, in voorkomend geval, een overdracht van nummer(s) en/of een Easy Switch-procedure inhoudt."

3.2.4.6. Duurzame gegevensdrager voor de mededeling

Bijdragen van de sector

136. **Mobile Vikings:** geeft aan dat het begrip duurzame gegevensdrager niet is opgenomen in artikel 110/1, noch in de verplichtingen die door het Wetboek worden opgelegd.
137. **Telenet:** gaat akkoord met de keuzevrijheid voor de duurzame gegevensdrager.
138. **Testaankoop:** doet verschillende voorstellen waaruit blijkt dat het:
 - 138.1. voorstander is van een mededeling via een aparte e-mail (met een pdf als bijlage);
 - 138.2. tegenstander is van het toevoegen van deze informatie aan de maandelijkse factuur (zoals gewoonlijk het geval is). Volgens Testaankoop leest de overgrote meerderheid die details op de factuur immers niet. Een afzonderlijke mededeling die specifiek gaat over die gunstige tarieven zal meer effect hebben;
 - 138.3. is voorstander van een kennisgeving die onmiddellijk gekoppeld is aan eventuele verandering van het tariefplan via de online klantenpagina (bijvoorbeeld MyProximus);
 - 138.4. is van mening dat de operatoren verplicht zouden moeten worden om meerdere duurzame gegevensdragers tegelijkertijd te gebruiken om het bereik van de consument te maximaliseren. Op die manier zullen de consumenten die minder vaardig zijn op het vlak van digitale technologie, niet achterblijven.

Reacties van het BIPT

139. Het is correct dat de huidige versie van artikel 110/1 van de WEC geen rechtsbasis bevat voor het BIPT om het type van duurzame gegevensdrager te bepalen. Dit gezegd zijnde, moet een operator onderworpen aan artikel 110/1 van de WEC in staat zijn om bij een controle door het BIPT aan te tonen dat hij aan een abonnee binnen twee weken na zijn verzoek tariefadvies heeft gegeven, overeenkomstig artikel 110/1 van de WEC. Om dat te realiseren is het nodig dat de operator het gegeven advies documenteert op een gegevensdrager die garanties biedt op het vlak tijdstip en (authenticiteit van de) inhoud van het gegeven advies.
140. De keuze van duurzame gegevensdrager blijft, overeenkomstig artikel 109, vrij. Dit besluit legt geen nieuwe verplichting op, maar verduidelijkt het begrip duurzame gegevensdrager zoals gedefinieerd door de wetgeving, om de operatoren te helpen dit te interpreteren en, in voorkomend geval, hun keuzes aan te passen indien de gebruikte duurzame gegevensdrager niet aan de voorwaarden voldoet.
141. Aangezien de zichtbaarheid en duidelijkheid uiterst belangrijk zijn, zou bijvoorbeeld één zin onderaan op de factuur niet volstaan om aan de vereisten van juridische transparantie en de verwachtingen van de abonnees te voldoen.

3.2.5. Uitvoeringstermijn

Bijdragen van de sector

142. **Digi:** is van mening dat, als nieuwkomer op de markt, een uitvoeringstermijn die beperkt is tot zes maanden onvoldoende is. Deze operator merkt ook op dat zelfs reeds gevestigde operatoren praktische moeilijkheden in verband met dit proces noemen.
143. **Mobile Vikings:** beschouwt de geplande maatregelen als grootschalig (grote investeringen en lange ontwerppperiode) en vindt de termijn van zes maanden daarom te kort.
144. **Orange:** betwist de raming van deze termijn en benadrukt dat het BIPT steunt op bestaande regels en niet op nieuwe vereisten – zoals het opstellen van een gepersonaliseerde vergelijkende tabel – die fundamenteel verschillend en technisch complex zijn. Orange voegt toe dat de huidige systemen geautomatiseerd zijn en dit niveau van personalisatie niet mogelijk maken. Er zou een complete IT-herziening nodig zijn, met nieuwe gegevensdragers en toepassingen. De periode van zes maanden wordt als onrealistisch beschouwd; er zou een uitvoeringsperiode van minstens twee jaar vereist zijn.
145. **Proximus:** somt alles op waar het systeem rekening mee zou moeten houden en vermeldt dat de kosten aanzienlijk zijn. Een uitvoeringsperiode van zes maanden is onvoldoende.
146. **Telenet:** is van mening dat de door het BIPT gevraagde aanpassingen (vergelijkende tabel) een implementatieperiode van meer dan 6 maanden vereisen.
147. **Testaankoop:** meent dat de termijn van zes maanden voldoende is.

Reacties van het BIPT

148. Rekening houdend met de in aanmerking genomen maatregelen en aangebrachte verduidelijkingen, met name het schrappen van de formele verplichting om het meest gunstige tariefplan in de vorm van een vergelijkende tabel te presenteren en het bijhouden van gedetailleerde statistieken, rechtvaardigen de vereiste aanpassingen de zware investeringen of de volledige IT-herziening die in sommige reacties worden genoemd, niet.
149. Sommige aangebrachte verduidelijkingen kunnen evenwel bijkomende technische aanpassingen met zich meebrengen:
- 149.1. De verplichtingen hebben ook betrekking op de submerken zonder rechtspersoonlijkheid – een punt dat niet duidelijk door de hele sector werd opgemerkt – wat wellicht enkele aanpassingen kan vereisen doordat die submerken afzonderlijke systemen gebruiken;
- 149.2. De mededeling van het meest gunstige tariefplan op basis van artikel 108, § 6, moet plaatsvinden op de verjaardatum van het contract. Die verduidelijking, die expliciet in het besluit zal worden vermeld, kan de aanpassing van de interne processen vereisen voor de operatoren die tevoren een andere mededelingsperiode gebruikten.

150. Om met deze realiteit rekening te houden en de operatoren in staat te stellen hun interne processen aan te passen, wordt een aanvullende periode van drie maanden toegekend. Zo wordt een termijn bereikt van **negen maanden** na de publicatie van de voormelde nadere regels voor de uitvoering van de betreffende verplichtingen.

4. Besluit: nadere regels voor de uitvoering van artikel 109 (en onrechtstreeks artikel 108, § 6) van de WEC

151. In dit deel worden de nadere regels voor de uitvoering van artikel 109 (en onrechtstreeks artikel 108, § 6) van de WEC beschreven.

4.1. De betrokken operatoren

152. De verplichting om het meest gunstige tariefplan mee te delen is van toepassing op elke operator, zoals gedefinieerd in artikel 109, die zijn abonnees **meer dan één gestandaardiseerd tariefplan**¹⁰ aanbiedt, ongeacht de markt die wordt bediend, of het nu gaat om de particuliere of niet-particuliere markt. Uit de antwoorden op de geconsolideerde vragenlijst (bijlage 2) zijn enkele moeilijkheden bij de uitvoering van artikel 109 naar voren gekomen. De operatoren op de niet-particuliere markt, die over het algemeen aanbiedingen 'à la carte' voorstellen in plaats van gestandaardiseerde tariefplannen, alsook een satellietoperator, die er slechts één aanbiedt, hebben op de moeilijkheid gewezen om het meest gunstige tariefplan voor hun abonnees te bepalen. Zonder die diversiteit aan tariefplannen zou het vergelijken en aanbevelen van een gunstiger plan immers geen nut hebben.

153. Er zij op gewezen dat deze bepaling geen nieuwe verplichting creëert: zij verplicht de operatoren niet hun commerciële beleid te wijzigen of nieuwe tariefplannen in het leven te roepen. Het gaat er alleen om de bestaande verplichting te verduidelijken en abonnees duidelijk mee te delen welk **actief** tariefplan gunstiger is. Dit betekent ook dat wanneer een abonnee momenteel een slapend contract heeft, de operator dit moet kunnen vergelijken met de tariefplannen die op dit moment aangeboden worden. Een "slapend" tariefplan mag niet als het meest gunstige tariefplan worden meegedeeld, tenzij de abonnee dit al geniet. De abonnee, die dus al dat slapend contract heeft en dat contract is gunstiger, kan het behouden.

4.2. Periode die door het BIPT is vastgesteld voor de berekening van het gebruikspatroon

154. Voor de berekening van het gebruikspatroon moet de analyse gebaseerd zijn op een doorlopende referentieperiode van **drie maanden**. De begindatum van deze periode mag niet meer dan zes maanden teruggaan in de tijd ten opzichte van de datum van mededeling van het meest gunstige tariefplan. De operator kan er dus voor kiezen om deze periode van drie maanden te verschuiven naar de zes maanden voorafgaand aan de mededeling, bijvoorbeeld om te voorkomen dat atypische perioden zoals zomervakanties het gebruikspatroon vertekenen.

155. Deze referentieperiode moet duidelijk worden vermeld in de mededeling aan de abonnee.

¹⁰ Het gaat om een standaard commercieel aanbod, dat door de operator op zijn website wordt gepubliceerd en toegankelijk is voor alle potentiële klanten (particulieren en/of professionele gebruikers afhankelijk van het doelsegment), en dat op identieke wijze op iedereen wordt toegepast, zonder onderscheid of individuele onderhandeling, en dat ook de abonnementen omvat die nog actief zijn en afkomstig van slapende contracten. Deze definitie is niet beperkt tot de volledig vaste configuraties: wanneer een operator verschillende plannen aanbiedt die de klant vrij kan combineren, worden de vooraf gedefinieerde en geüniformeerde elementen, zoals voorgesteld door de operator, beschouwd als gestandaardiseerde tariefplannen.

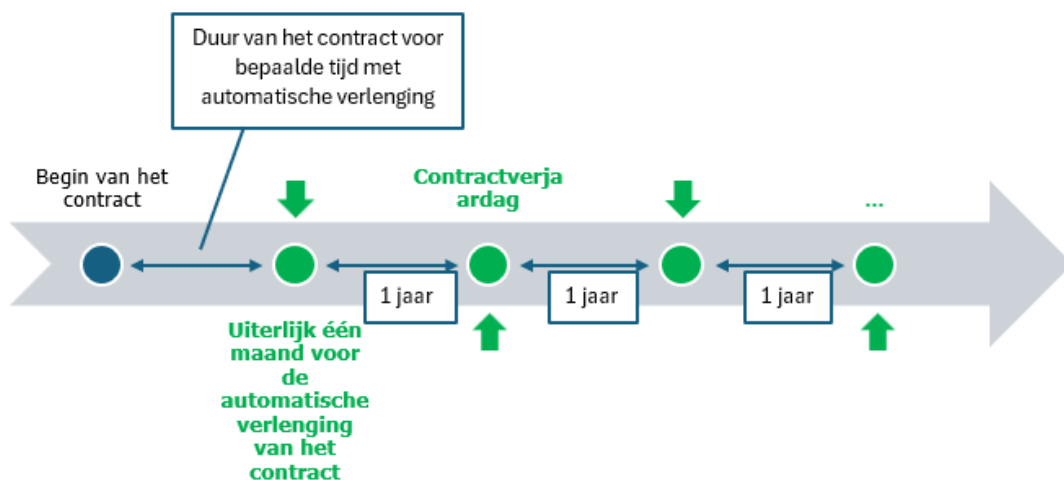
4.3. Moment waarop de jaarlijkse melding zal plaatsvinden

156. Het moment waarop de jaarlijkse melding moet worden uitgevoerd, wordt als volgt vastgesteld:

156.1. Na een automatische verlenging zoals bedoeld in artikel 108, § 6: de operator moet jaarlijks op de verjaardatum van het verlengde contract het meest gunstige tariefplan melden.

156.2. Artikel 109: de operator moet jaarlijks het meest gunstige tariefplan melden, zonder dat daarvoor een specifiek moment wordt opgelegd.

157. Ter verduidelijking van het punt 156.1 bepaalt artikel 108, § 6, dat het meest gunstige tariefplan uiterlijk één maand vóór de automatische verlenging van het contract moet worden meegedeeld. De verplichting tot een jaarlijkse melding op de verjaardatum van het contract, na deze automatische verlenging, wordt dan weer door dit besluit ingevoerd en geldt zolang het verlengde contract actief is. Die overwegingen worden geïllustreerd in figuur 1 hieronder.



Figuur 1. Tijdstippen waarop de mededeling van het meest gunstige tariefplan moet plaatsvinden op grond van artikel 108, § 6

4.4. De berekeningsmethode die wordt gebruikt om het meest gunstige tariefplan te bepalen

158. De methode voor de berekening van het meest gunstige tariefplan blijft flexibel en moet overeenkomstig artikel 109 worden uitgevoerd. De inhoud van deze nadere bepaling is bedoeld om de operatoren te begeleiden bij de toepassing en het begrip van dit artikel en omvat de mogelijkheid om, indien nodig, begeleiding te krijgen van het BIPT.

159. Wanneer een operator een abonnee informeert over het meest gunstige tariefplan, heeft deze informatie betrekking op het goedkoopste tariefplan dat overeenkomt met een standaloneproduct, een combinatie van standaloneproducten of een bundel, voor zover het tariefplan het huidige werkelijke gebruik van de abonnee dekt. Het werkelijke gebruik van de abonnee wordt vastgesteld op basis van de factureringsgegevens die beschikbaar zijn¹¹ gedurende een door het BIPT vastgestelde referentieperiode (zie deel 4.2.). Dit gebruik komt overeen met een gemiddelde van de gegevens over de gebruiksvolumes gedurende de genoemde periode, voor zover deze meetbaar zijn, onverminderd de vaststelling van het gebruik van andere daadwerkelijk geleverde diensten, zoals televisie, alsook de specificaties over de snelheid van de internetcomponent.
160. Voor de internettoegangsdiensten op een vaste locatie ("vast internet"), wanneer een goedkoper tariefplan voor vast internet beschikbaar is, met een lager volume maar compatibel met het werkelijke gebruik van de abonnee, moet dat plan ook worden voorgesteld, zelfs als de snelheid lager is. In dat geval kunnen twee opties aan de abonnee worden voorgesteld.
161. Wanneer een abonnee bij dezelfde operator ingetekend heeft op verschillende tariefplannen voor verschillende diensten (zoals vaste telefonie, mobiele diensten, internettoegang en/of televisie), moet, in voorkomend geval, als tariefplan een gecombineerd aanbod worden vermeld waarin deze diensten gebundeld zijn, zolang dit gecombineerde aanbod minder duur is dan de som van de individuele tariefplannen waarop de abonnee heeft ingetekend.
162. Een tariefplan kan als gunstiger worden beschouwd, zelfs indien het minder diensten omvat dan het huidige plan (bijvoorbeeld het weglaten van vaste telefonie), mits het gebruik van de verwijderde diensten objectief kan worden beoordeeld en de abonnee er geen gebruik van maakt.
163. Wanneer er meer dan één toegangstechnologie beschikbaar is, wordt op grond van artikel 109 de vergelijking daarvan niet opgelegd of verboden. De operator moet voorrang geven aan de daadwerkelijk gebruikte technologie, tenzij de migratie naar een andere technologie technisch mogelijk is.
164. Eventuele eenmalige kosten met betrekking tot een wijziging van tariefplan moeten worden meegedeeld.
165. De operatoren moeten, tijdens een controle, kunnen aantonen dat zij een methode gebruiken om het meest gunstige tariefplan te bepalen die aan de nadere regels van dit besluit voldoet. Het BIPT verwacht dus van de operatoren dat zij de methode die wordt gebruikt om het meest gunstige tariefplan vast te stellen, zorgvuldig documenteren en voor inspectie ter beschikking stellen van het BIPT. In geval van grote praktische moeilijkheden kunnen zij het BIPT hierover informeren, dat met hen in gesprek kan treden en, indien nodig, steun kan verlenen aan de operatoren die dergelijke moeilijkheden hebben aangetoond.

¹¹ Gegevensvolume van vast en mobiel internet, aantal vaste en mobiele belminuten, aantal sms'en, tv via decoder of via app, ongeacht het aantal kanalen, download-/uploadsnelheid die wordt weergegeven voor de vaste en mobiele internetcomponent, enz.

4.5. Duidelijke en transparante mededeling

166. De mededeling van het meest gunstige tariefplan aan de abonnees moet duidelijk en transparant zijn.
167. In deze mededeling zullen het huidige plan en het meest gunstige tariefplan expliciet worden voorgesteld, op een voor de abonnee leesbare en gemakkelijk herkenbare manier. Ze moet op zijn minst de respectieve inhoud¹² duidelijk weergeven en, uitsluitend voor de tariefplannen voor consumenten, de gebruiksgegevens vermelden die zijn gebruikt om het voordeligste tariefplan te identificeren, zodat de vergelijking echt informatief en nuttig is. De belangrijkste kenmerken van elk tariefplan moeten dus op een vergelijkende manier worden weergegeven, zodat de abonnee de verschillen tussen het huidige tariefplan en het voordeligste aangeboden tariefplan kan begrijpen. Aangezien de zichtbaarheid en duidelijkheid uiterst belangrijk zijn, zou bijvoorbeeld één zin onderaan op de factuur niet volstaan om aan de vereisten van juridische transparantie en de verwachtingen van de abonnees te voldoen. Ter herinnering, artikel 109 bepaalt uitdrukkelijk dat voor elk tariefplan de downloadsnelheid, andere relevante kenmerken en de mogelijke gevolgen van het intekenen op een gecombineerd aanbod, moeten worden vermeld.
168. Wanneer de duurzame gegevensdrager dit mogelijk maakt, moet deze mededeling duidelijk zichtbaar zijn om te vermijden dat de informatie over het meest gunstige tariefplan onder andere meldingen verdwijnt. Wanneer operatoren hun abonnees informeren over het meest gunstige tariefplan, moet deze mededeling vergezeld gaan van een duidelijke, begrijpelijke en ondubbelzinnige toelichting die abonnees in staat stelt te begrijpen waarom die mededeling tot hen gericht is. Om dit te bereiken kunnen de operatoren die mededeling vergezeld doen gaan van de volgende toelichting: "**Waarom deze mededeling?** Eenmaal per jaar moeten we u op basis van uw gebruikspatroon het meest gunstige plan voorstellen."
169. Wanneer het huidige tariefplan van de abonnee reeds het meest gunstige is, laat de operator de abonnee weten dat deze al over het meest gunstige tariefplan beschikt.
170. De operator moet, voor elke abonnee, alle door hem aangeboden gestandaardiseerde tariefplannen vergelijken, ongeacht het merk of de handelsnaam¹³ waaronder zij worden aangeboden.
171. Als de abonnee klant is bij merk A en uit de analyse blijkt dat het meest gunstige plan wordt aangeboden onder een ander merk B, dan moet de operator dat plan eerst aanbevelen. Tegelijkertijd moet de operator zijn abonnee duidelijk informeren dat het meest gunstige tariefplan, aangeboden onder een ander merk of een andere handelsnaam, door dezelfde operator wordt aangeboden, en moet hij verduidelijken dat de overstap naar dit nieuwe plan,

¹² De minimaal te presenteren inhoud omvat onder meer, afhankelijk van de onderdelen van het betrokken tariefplan: het maandelijkse tarief, de eventuele installatie- en/of activatiekosten, het datavolume aan vast en mobiel internetverkeer, het aantal minuten voor vaste en mobiele oproepen, het aantal sms-berichten, de toegang tot televisiediensten (via decoder of via app, met vermelding van het aantal inbegrepen zenders), evenals de weergegeven download- en uploadsnelheden voor de vaste en mobiele internetcomponent. Bovendien zal de operator informatie aanleveren over de eventuele resterende bedragen te betalen voor materiaal (bijv. een smartphone) in het kader van het huidige tariefplan van de klant, die sowieso verschuldigd is - los van een eventuele overstap.

¹³ In dit verband moet de term "merk" in ruime zin worden opgevat: hij verwijst naar elke benaming die door een operator ten opzichte van abonnees wordt gebruikt. Met andere woorden, hieronder vallen ook handelsnamen die niet als merken zouden geregistreerd zijn maar die door de operator worden gebruikt ten opzichte van de abonnees.

in voorkomend geval, een overdracht van nummer(s) en/of een Easy Switch-procedure inhoudt.

172. Als de abonnee daarentegen klant is van merk A en uit de analyse blijkt dat het meest gunstige tariefplan wordt aangeboden door hetzelfde merk (A), moet de operator dat plan eerst aanbevelen. De mededeling van een plan dat onder een ander merk (B) wordt voorgesteld, is alleen verplicht als het plan gunstiger is voor de abonnee.

4.6. Duurzame gegevensdrager

173. Wanneer de operatoren het meest gunstige tariefplan aan hun abonnees mededelen kunnen ze **vrij de duurzame gegevensdrager kiezen** waarmee die informatie wordt doorgestuurd, op voorwaarde dat deze gegevensdrager de consument in staat stelt de informatie op te slaan op een manier die deze informatie later voor hem toegankelijk maakt gedurende een periode die is afgestemd op het doel van de informatie, en dat de toegang tot deze informatie gemakkelijk is voor de abonnee, overeenkomstig artikel I.1, 15°, van het Wetboek van economisch recht¹⁴.
174. Voorbeelden van duurzame gegevensdragers zijn brievenpost, e-mail, een beveiligde onlineruimte¹⁵, een pdf of een sms met een link naar een beveiligde onlineruimte waar de volledige informatie op een duurzame gegevensdrager geraadpleegd en opgeslagen kan worden. De loutere zichtbaarheid in een onlineruimte is niet voldoende als de abonnee de informatie niet op identieke wijze kan bewaren of reproduceren. De informatie moet door de abonnee kunnen worden geraadpleegd EN opgeslagen, zonder risico op eenzijdige wijziging door de operator. De mogelijkheid om een niet-bewerkbaar bestand te downloaden is dus vereist om te voldoen aan de wettelijke definitie van duurzame gegevensdrager.
175. Bovendien moet de gekozen duurzame gegevensdrager de operatoren **in staat stellen de toepassing van deze verplichtingen te volgen**. Zij moeten op verzoek van het BIPT immers kunnen aantonen dat zij hun abonnees wel degelijk proactief het meest gunstige tariefplan hebben meegedeeld:

175.1. uiterlijk één maand vóór de automatische verlenging van het contract van bepaalde duur (artikel 108, § 6);

175.2. minstens eenmaal per jaar (artikel 109).

¹⁴ Wetboek van economisch recht van 28 februari 2013.

¹⁵ Wil een beveiligde onlineruimte voldoen aan de definitie van "duurzame gegevensdrager" in de zin van het Wetboek van economisch recht, dan is het niet voldoende dat de informatie gewoon online zichtbaar is. De abonnee moet de informatie niet alleen kunnen raadplegen, maar ook duurzaam kunnen bewaren. De mogelijkheid om een document te downloaden, bijvoorbeeld in pdf-formaat, of op te slaan op zijn eigen apparaat (computer, USB-stick, enz.) voldoet aan deze eis.

4.7. Termijn om aan de nadere bepalingen te voldoen

176. Artikel 109 van de WEC voorziet in een termijn van minstens zes maanden na de publicatie van de voormelde nadere regels voor de tenuitvoerlegging van de betreffende verplichtingen.
177. Er wordt een termijn van negen maanden toegekend voor de aanpassing van de praktijken met het oog op de uitvoering van de artikelen 108, § 6, en artikel 109, rekening houdend met de aangebrachte verduidelijkingen die tot technische aanpassingen kunnen leiden, met name voor het opnemen van merken (in ruime zin), de aanpassing van de mededeling van het meest gunstige tariefplan, alsook de verplichting om het meest gunstige tariefplan mee te delen op de datum van de verjaardag van de verlengde contracten (artikel 108, § 6).

5. Beroepsmogelijkheden

178. 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.
179. 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.

Bernardo Herman
Lid van de Raad

Peggy Valcke
Lid van de Raad

Stefaan Vyverman
Lid van de Raad

Michel Van Bellinghen
Voorzitter van de Raad

Annexe 1. Deel II van de geconsolideerde vragenlijst

Deel II van de vragenlijst betreffende de verplichtingen van de artikelen 109 en 110/1 van de WEC

1. REGELGEVINGSKADER VAN DE ARTIKELEN 109 EN 110/1 (WEC)

In dit deel worden de artikelen 109 en 110/1 van de WEC geciteerd.

1.1. Artikel 109 (WEC)

Artikel 109 van de WEC schrijft voor: "*Ten minste één keer per jaar meldt de operator van andere elektronische-communicatiediensten dan nummeronafhankelijke interpersoonlijke communicatiediensten en dan transmissiediensten voor het verlenen van intermachinale diensten op een duurzame gegevensdrager aan de abonnee, welk voor hem het meest gunstige tariefplan is, rekening houdend met zijn gebruikspatroon berekend over de periode bepaald door het Instituut. Wanneer de operator het meest gunstige tariefplan aan de abonnee met een tariefplan bestemd voor consumenten meldt, verstrekt hij tevens op een duurzame drager, volgens de nadere regels vastgesteld door het Instituut, de gegevens van het daartoe gebruikte gebruiksprofiel.*

Voor internettoegangsdiensten worden de tariefplannen vermeld waarmee het volume gedownload data dat uit het gebruikspatroon blijkt, kan worden verwerkt, eventueel met een lagere prijs, zelfs wanneer met die tariefplannen een lagere downloadsnelheid gepaard gaat. Tevens worden voor elk van de voormelde tariefplannen de downloadsnelheid, andere relevante kenmerken en de mogelijke gevolgen vermeld wanneer de abonnee een gecombineerd aanbod afneemt.

Indien een abonnee bij de operator ingetekend heeft op twee of meer tariefplannen die overeenstemmen met verschillende diensten, zoals vaste telefonie, mobiele diensten, breedbandinternettoegang en/of televisiediensten, wordt in voorkomend geval als tariefplan een gecombineerd aanbod vermeld waarin deze verschillende diensten in één enkel tariefplan geïntegreerd zijn, wanneer dat gecombineerde aanbod goedkoper uitvalt dan de som van de aparte tariefplannen waarop de abonnee ingetekend heeft.

Het Instituut kan, na een openbare raadpleging te hebben gevoerd, de nadere regels van de verplichtingen, bepaald in deze paragraaf vastleggen. Het Instituut voorziet minstens in een termijn van zes maanden na de publicatie van de voormelde nadere regels voor de implementatie van de betreffende verplichtingen."

1.2. ARTIKEL 110/1 (WEC)

Artikel 110/1 van de WEC schrijft voor: "*Onverminderd de toepassing van artikel 109, kan de abonnee steeds van zijn operator van voor het publiek beschikbare elektronische-communicatiediensten, met uitzondering van nummeronafhankelijke interpersoonlijke communicatiediensten en van transmissiediensten voor het verlenen van intermachinale diensten, verlangen dat deze hem, op zijn verzoek, kosteloos informeert over alternatieve gunstigere tariefplannen van de operator. De aanvraag van de abonnee moet op een eenvoudige wijze ingediend kunnen worden en de operator antwoordt hierop binnen een termijn van maximaal twee weken. Bij het beantwoorden van dit verzoek houdt de operator op zijn minst rekening met :*

1° het gebruikspatroon van de abonnee, vastgesteld en ter beschikking gesteld overeenkomstig de nadere regels bepaald door het Instituut overeenkomstig artikel 111, § 2;

2° de door de abonnee gewenste internetsnelheid;

3° de door de abonnee gewenste opties inzake televisie. ”

2. VRAGEN

2.1. ALGEMENE VRAGEN

V1. Biedt u telecommunicatiediensten aan niet-particuliere klanten aan?

- Ja. Om welke telecommunicatiedienst(en) gaat het?

Geen limiet voor het aantal tekens

- Nee.

Indien u “Ja” hebt geantwoord op vraag V1:

V1.a. Hoe bent u van plan deze verplichtingen voor uw niet-particuliere abonnees die rechtspersoon zijn, te implementeren? Gelieve in uw antwoord het onderscheid te maken tussen publiekrechtelijke en privaatrechtelijke rechtspersonen.

Geen limiet voor het aantal tekens

V1.b Vindt u dat deze verplichtingen (de artikelen 109 en 110/1) ook van toepassing zouden moeten zijn op de niet-particuliere markt? Gelieve uw antwoord te motiveren.

Geen limiet voor het aantal tekens

V2. Welke vorm(en) van "duurzame gegevensdrager"¹⁶ gebruikt u of zou u overwegen in het kader van de in de artikelen 109 en 110/1 vastgelegde verplichtingen? Gelieve uw antwoord te motiveren.

Geen limiet voor het aantal tekens

V3. Welke vorm(en) van "duurzame gegevensdrager" gebruikt u, naast de in de artikelen 109 en 110/1 vastgelegde vereisten bij de communicatie met uw abonnees? Gelieve uw antwoord te motiveren.

Geen limiet voor het aantal tekens

2.2. Artikel 109 (WEC)

V4. Voert u de in artikel 109 vastgelegde verplichtingen uit?

- Ja
- Ja, gedeeltelijk; gelieve te motiveren in V4.a.
- Nee

V4.a. Als u op vraag V4 "Ja" of "Ja, gedeeltelijk" hebt geantwoord, kunt u dat dan motiveren door ons verduidelijking te geven over de manier waarop u het meest gunstige plan opstelt

¹⁶ Het begrip "duurzame gegevensdrager" wordt gedefinieerd door artikel I.1 van het WER, 15°: "elk hulpmiddel dat een fysieke persoon of rechtspersoon in staat stelt om persoonlijk aan hem gerichte informatie op te slaan, op een wijze die deze informatie voor hem toegankelijk maakt voor toekomstig gebruik gedurende een tijdsduur die is afgestemd op het doel waarvoor de informatie kan dienen, en die een ongewijzigde reproductie van de opgeslagen informatie mogelijk maakt. Voor zover deze functionaliteiten bewaard worden, kunnen als duurzame gegevensdrager beschouwd worden het papier of, in een digitale omgeving, een e-mail ontvangen door de bestemming of een elektronisch document bewaard op een opslagapparaat of toegevoegd aan een e-mail ontvangen door de bestemming;" (zie met name [Gebruik van de begrippen "elektronische handtekening" en andere "vertrouwensdiensten" alsook het begrip "duurzame gegevensdrager" - Gids voor de redacteurs van wettelijke en reglementaire teksten | FOD Economie \(fgov.be\)](#)).

per aangeboden dienst¹⁷, alsook bewijs bezorgen. Lever voor elk standalone product en eventueel voor elke bundel minstens één bewijs (aanvaarde formaten¹⁸: txt, pdf, doc/docx, ppt/pptx, jpeg/jpg en xls/xlsx). Als u geen bewijzen kunt leveren, leg dan de reden daarvoor uit.

Geen limiet voor het aantal tekens

V4.b. Als het antwoord op V4 “Neen” is, leg dan uit waarom deze verplichtingen op dit moment niet worden toegepast.

Geen limiet voor het aantal tekens

V5. Hoeveel abonnees hebt u geïnformeerd over het meest gunstige tariefplan in 2022 en 2023?

En hoeveel van hen hebben binnen de 12 maanden na die mededeling voor dat plan gekozen? Hoeveel van hen, indien van toepassing, genoten reeds het meest gunstige tariefplan? Gelieve voor elk in de onderstaande tabellen gerapporteerd cijfer tussen haakjes aan te geven of het slaat op de particuliere markt of op de niet-particuliere markt¹⁹. Als u daarentegen geen gegevens te melden hebt, gelieve dat dan gewoon in het veld “Eventuele motivering van de resultaten” aan te geven.

Voor het jaar 2022:

Soort product	Aantal abonnees dat werd ingelicht over het meest gunstige tariefplan	Aantal abonnees die binnen de 12 maanden voor het meest gunstige tariefplan hebben gekozen	Aantal abonnees die reeds het meest gunstige tariefplan genoten
Standalone mobiel			

¹⁷ Mobiel, vaste telefonie, internet en tv.

¹⁸ Als het bestandsformaat dat u gebruikt niet in de lijst staat, neem dan contact op met de in punt 1.2 vermelde contactpersoon.

¹⁹ Als de gegevens bijvoorbeeld betrekking hebben op:

- **zowel de particuliere als de niet-particuliere markt**, vul dan “X (particulier) en X (niet-particulier)” in;
- **enkel de particuliere markt**, vul dan “X (particulier)” in;
- **enkel de niet-particuliere markt**, vul dan “X (niet-particulier)” in.

Standalone internet			
Standalone vaste telefonie			
Standalone tv			
2P: Internet + tv			
2P: Internet + mobiel			
2P: Internet + vaste telefonie			
2P: Tv + vaste telefonie			
3P: Internet + mobiel + tv			
3P: Internet + mobiel + vaste telefonie			
3P: Internet + tv + vaste telefonie			
3P: Tv + mobiel + vaste telefonie			
4P: Internet + tv + mobiel + vaste telefonie			
Andere:			

Eventuele motivering van de resultaten:

Geen limiet voor het aantal tekens

Voor het jaar 2023:

Soort product	Aantal abonnees dat werd ingelicht over het meest gunstige tariefplan	Aantal abonnees die binnen de 12 maanden voor het meest gunstige tariefplan hebben gekozen	Aantal abonnees die reeds het meest gunstige tariefplan genoten
Standalone mobiel			
Standalone internet			
Standalone vaste telefonie			
Standalone tv			
2P: Internet + tv			
2P: Internet + mobiel			
2P: Internet + vaste telefonie			
2P: Tv + vaste telefonie			

3P: Internet + mobiel + tv			
3P: Internet + mobiel + vaste telefonie			
3P: Internet + tv + vaste telefonie			
3P: Tv + mobiel + vaste telefonie			
4P: Internet + tv + mobiel + vaste telefonie			
Andere:			

Eventuele motivering van de resultaten:

Geen limiet voor het aantal tekens

V6. Als u ook telecommunicatiediensten aanbiedt onder een ander merk of onder een andere handelsnaam, neemt u dan hun plannen mee bij het communiceren van het meest gunstige tariefplan? Gelieve uw antwoord te motiveren.

Geen limiet voor het aantal tekens

V7. Past u een procedure toe of welke procedure zou u toepassen om de verandering van tariefplan naar een gunstiger tariefplan te vergemakkelijken? (bijvoorbeeld een link op de duurzame gegevensdrager waarop kan worden geklikt om de wijziging door te voeren). Gelieve deze te beschrijven en te specificeren of deze procedure al wordt toegepast of wordt overwogen.

Geen limiet voor het aantal tekens

V8. Wat doet u of zou u doen als abonnees al beschikken over het voor hen meest gunstige tariefplan? Specificeer of dit een reeds toegepaste of een beoogde actie is.

Geen limiet voor het aantal tekens

2.3. ARTIKEL 110/1 (WEC)

V9. Voert u de in artikel 110/1 genoemde verplichtingen uit?

- Ja
- Ja, gedeeltelijk; gelieve te verduidelijken in V9.a:
- Nee

V9.a. Als u op vraag V9 "Ja" of "Ja, gedeeltelijk" hebt geantwoord, kunt u dat dan motiveren door ons de manier te verduidelijken waarop u het meest gunstige plan opstelt per aangeboden dienst²⁰, alsook bewijs bezorgen. Lever voor elk standalone product en eventueel voor elke bundel minstens één bewijs (aanvaarde formaten²¹: txt, pdf, doc/docx, ppt/pptx, jpeg/jpg en xls/xlsx). Als u geen bewijzen kunt leveren, leg dan de reden daarvoor uit.

Geen limiet voor het aantal tekens

V9.b. Als het antwoord op V9 "Nee" is, leg dan uit waarom deze verplichtingen op dit moment niet worden toegepast.

Geen limiet voor het aantal tekens

V10. Hoeveel van uw abonnees hebben in 2022 en in 2023 een vraag gesteld in verband met het meest gunstige tariefplan?

En hoeveel van hen hebben binnen 12 maanden gekozen voor het meest gunstige tariefplan dat werd voorgesteld? Hoeveel van hen, indien van toepassing, genoten reeds het meest gunstige tariefplan? Gelieve voor elk in de onderstaande tabellen gerapporteerd cijfer tussen haakjes

²⁰ Als u bij vraag V4.a. al de manier hebt verduidelijkt waarop u het meest gunstige plan opstelt per aangeboden dienst, gelieve dat dan in uw antwoord aan te geven.

²¹ Als het bestandsformaat dat u gebruikt niet in de lijst staat, neem dan contact op met de in punt 1.2 vermelde contactpersoon.

aan te geven of het slaat op de particuliere markt of op de niet-particuliere markt²². Als u daarentegen geen gegevens te melden hebt, gelieve dat dan gewoon in het veld "Eventuele motivering van de resultaten" aan te geven.

Voor het jaar 2022:

Soort product	Aantal abonnees die een vraag hebben gesteld in verband met het meest gunstige tariefplan	Aantal abonnees die binnen 12 maanden voor het meest gunstige tariefplan hebben gekozen	Aantal abonnees die reeds het meest gunstige tariefplan genoten
Standalone mobiel			
Standalone internet			
Standalone vaste telefonie			
Standalone tv			
2P: Internet + tv			
2P: Internet + mobiel			
2P: Internet + vaste telefonie			
2P: Tv + vaste telefonie			
3P: Internet + mobiel + tv			
3P: Internet + mobiel + vaste telefonie			
3P: Internet + tv + vaste telefonie			
3P: Tv + mobiel + vaste telefonie			
4P: Internet + tv + mobiel + vaste telefonie			
Andere:			

Eventuele motivering van de resultaten:

Geen limiet voor het aantal tekens

Voor het jaar 2023:

			Aantal abonnees die reeds het
--	--	--	-------------------------------

²² Als de gegevens bijvoorbeeld betrekking hebben op:

- **zowel de particuliere als de niet-particuliere markt**, vul dan "X (particulier) en X (niet-particulier)" in;
- **enkel de particuliere markt**, vul dan "X (particulier)" in;
- **enkel de niet-particuliere markt**, vul dan "X (niet-particulier)" in.

Soort product	Aantal abonnees die een vraag hebben gesteld in verband met het meest gunstige tariefplan	Aantal abonnees die binnen 12 maanden voor het meest gunstige tariefplan hebben gekozen	meest gunstige tariefplan genoten
Standalone mobiel			
Standalone internet			
Standalone vaste telefonie			
Standalone tv			
2P: Internet + tv			
2P: Internet + mobiel			
2P: Internet + vaste telefonie			
2P: Tv + vaste telefonie			
3P: Internet + mobiel + tv			
3P: Internet + mobiel + vaste telefonie			
3P: Internet + tv + vaste telefonie			
3P: Tv + mobiel + vaste telefonie			
4P: Internet + tv + mobiel + vaste telefonie			
Andere:			

Eventuele motivering van de resultaten:

Geen limiet voor het aantal tekens

V11. Als u ook telecommunicatiediensten aanbiedt onder een ander merk of onder een andere handelsnaam, neemt u dan hun plannen mee bij het meedelen van het meest gunstige tariefplan? Gelieve uw antwoord te motiveren.

Geen limiet voor het aantal tekens

2.4. ANDERE OPMERKINGEN (FACULTATIEF)

V12. Als u voor het BIPT opmerkingen, suggesties hebt of iets wil benadrukken in verband met deze verplichtingen, gelieve dan het onderstaande veld in te vullen.

Geen limiet voor het aantal tekens

Annexe 2. Resultaten van de geconsolideerde vragenlijst gericht aan de operatoren

5.1. Context

1. In het kader van zijn taak om toezicht te houden op de WEC, zorgt het BIPT ervoor dat de operatoren van elektronischecommunicatiediensten de wettelijke bepalingen naleven. In dit verband heeft het BIPT in de loop van 2024 een geconsolideerde vragenlijst aan de operatoren toegezonden over verschillende artikelen van de WEC, waaronder de artikelen 109 en 110/1, die in dit besluit worden besproken.
2. De antwoorden op deze vragenlijst zijn bedoeld om het BIPT in staat te stellen:
 - 2.1. de vervulling van deze verplichtingen te verifiëren en, in voorkomend geval, te begrijpen hoe de beoogde bepalingen in de praktijk worden toegepast;
 - 2.2. sommige van zijn vragen te beantwoorden;
 - 2.3. een beter inzicht te krijgen in de procedures die momenteel door de operatoren zijn ingevoerd of die door hen kunnen worden ingevoerd.
3. Ter herinnering:
 - 3.1. Artikel 109 schrijft voor dat de operatoren de abonnees ten minste een keer per jaar het tariefplan meedelen dat voor hen het meest gunstig is volgens hun gebruikspatroon.
 - 3.2. En artikel 110/1 bepaalt dat alle abonnees het recht hebben om hun operator gratis informatie te vragen over gunstigere alternatieve tariefplannen. De operatoren moeten binnen maximaal twee weken op deze verzoeken antwoorden.
4. De elektronischecommunicatieoperatoren voor wie deze vragenlijst is bedoeld, zijn actief op de particuliere en/of niet-particuliere markt. Wat deel II van de vragenlijst betreft, hebben ongeveer 30 operatoren hun bijdrage ingediend. Van deze respondenten is ongeveer 60% actief op de particuliere markt en 80% op de niet-particuliere markt.

5.2. Samenvatting van de antwoorden van de operatoren op de vragenlijst

5. In dit hoofdstuk wordt een samenvatting gegeven van de resultaten van onze enquête onder de telecomoperatoren over de implementatie van de artikelen 109 en 110/1 van de WEC.
6. Doel van de geconsolideerde vragenlijst is de huidige stand van zaken bij de toepassing van deze wettelijke bepalingen door de actoren in de sector te beoordelen. Zoals hierboven vermeld, bestond de verplichting om het gunstigste tariefplan te melden reeds vóór de toepassing van de artikelen 109 en 110/1 van de WEC. Voor de adequate toepassing van deze artikelen moeten echter nadere bepalingen worden vastgesteld.

7. Uit de antwoorden in deel II van de vragenlijst zijn verschillende interessante elementen naar voren gekomen.
8. In de eerste plaats is er sprake van opmerkelijke verwarring bij verschillende operatoren die deze wettelijke verplichtingen verward hebben met die betreffende de prijsvergelijker (bestetarief.be), hetgeen een foutief begrip van de artikelen 109 en 110/1 aantoont.
9. Sommige operatoren bekennen dat ze deze artikelen niet toepassen wegens "tijdsgebrek" of omdat zij een zeer beperkt aantal klanten hebben en van plan zijn zich van de Belgische markt terug te trekken. Nog anderen wachten tot het BIPT uitvoeringsbepalingen aanneemt.
10. Bij het opstellen van de uitvoeringsbepalingen moet rekening worden gehouden met een belangrijk element, dat wordt benadrukt door kleine operatoren en zij die op maat gesneden aanbiedingen doen, met name in de B2B-sector. Deze ondernemingen bieden namelijk vaak slechts één standaardaanbod of gepersonaliseerde diensten aan, waardoor het de facto onmogelijk is de verschillende opties te vergelijken, zoals vereist in de artikelen 109 en 110/1. Bovendien gaven de operatoren die satellietinternetdiensten aanbieden aan dat zij enkel een gestandaardiseerd tariefplan aanbieden²³. Dit betekent dat zij hun abonnees derhalve geen alternatief tariefplan kunnen aanbieden.
11. Wat de evaluatie van het verbruik van de klant betreft, hebben verscheidene operatoren aangegeven dat zij een referentieperiode van drie maanden voorafgaand aan de evaluatie gebruiken.
12. Een ander door een operator benadrukt punt, is het gebrek aan mechanismen om de wijziging van tariefplan te vergemakkelijken zodra een beter aanbod is vastgesteld. Klanten moeten meestal contact opnemen met de klantendienst of de applicatie van de operator gebruiken en een opzoeking doen om een wijziging door te voeren, wat de optimalisatie van hun abonnement kan belemmeren. Er is geen procedure om de klant in staat te stellen makkelijk van tariefplan te veranderen in een paar klikken na ervan op de hoogte te zijn gesteld dat een ander plan beter geschikt zou kunnen zijn. De operatoren leggen uit dat zij de klant liever begeleiden zodat deze geen last ondervindt, omdat het volgens hen kan gebeuren dat het resultaat dat een beter aanbod aangeeft, niet geschikt is voor een klant omdat het moeilijk is om rekening te houden met alle elementen die deze nodig heeft.
13. Wat vast internet betreft, hebben verschillende operatoren erop gewezen dat het moeilijk is om het voordeligste plan voor de klant te bepalen, aangezien doorgaans alleen de snelheid varieert tussen de verschillende aanbiedingen. Dit roept vragen op over de toepasselijkheid van de artikelen 109 en 110/1 in deze specifieke context.
14. Een ander punt betreft de operatoren die meerdere handelsmerken hebben. Zij betrekken deze producten niet in de vergelijking van de aanbiedingen in het kader van artikel 109, met als argument dat de overgang van het ene merk naar het andere complex is vanwege verschillen tussen de systemen, klantenpagina's en applicaties.
15. Wat data betreft, beschikken de meeste operatoren niet over informatie over:

²³ Een tariefplan met gestandaardiseerde en vooraf gedefinieerde voorwaarden, tarieven en kenmerken voor telecommunicatiediensten (internet, telefonie en/of televisie, indien opgenomen in een bundel).

- 15.1. het aantal abonnees die werden ingelicht over het meest gunstige tariefplan;
 - 15.2. het aantal abonnees die binnen de 12 maanden voor het meest gunstige tariefplan hebben gekozen;
 - 15.3. en over het aantal abonnees die reeds het meest gunstige tariefplan hadden.
16. Voor de weinige verstrekte statistieken hebben de data voornamelijk betrekking op de standalone mobiele dienst en het aantal abonnees voor wie het voordeligste tariefplan op basis van artikel 109 aan hen is meegedeeld. De operatoren geven aan dat zij momenteel niet over de nodige middelen beschikken om dergelijke statistieken bij te houden, hetgeen volgens hen tot aanzienlijke kosten zou kunnen leiden.
17. Voor de niet-particuliere markt zijn sommige operatoren van mening dat deze verplichtingen onevenredig en duur zijn voor het professionele segment. Zij benadrukken ook dat deze markt zich vooral richt op prestaties, zoals snelheid, beschikbaarheid van internetdiensten, toegankelijkheid en efficiëntie van diensten, in plaats van op prijs. Bovendien neigen voor degenen voor wie scholen de belangrijkste klanten zijn, de behoeften eerder te stijgen dan af te nemen.
18. Ten slotte hebben de operatoren met betrekking tot de communicatiemiddelen die worden gebruikt of waarschijnlijk zullen worden gebruikt om informatie te verstrekken over het meest gunstige tariefplan (zie artikel 109) vermeld:
- 18.1. e-mail, geapprecieerd om zijn eenvoud en kosteloosheid;
 - 18.2. de papieren post;
 - 18.3. de maandelijkse factuur;
 - 18.4. de sms-en;
 - 18.5. de online-klantenpagina (web) of via een mobiele applicatie;
 - 18.6. het ticketingsysteem of een CRM-platform (specifiek voor de niet-particuliere markt).
19. En met betrekking tot de communicatiemiddelen die door de abonnees (zouden kunnen) worden gebruikt (zie artikel 110/1), hebben de operatoren het volgende vermeld:
- 19.1. e-mail;
 - 19.2. de klantendienst (bereikbaar per telefoon of via sociale media);
 - 19.3. het onlinecontactformulier.

5.3. Reacties van het BIPT op de antwoorden op de geconsolideerde vragenlijst

20. De samenvatting voorgesteld in deel 5.2 werpt licht op verscheidene uitdagingen in de toepassing van de artikelen 109 en 110/1. Ze benadrukt de noodzaak voor het BIPT om

duidelijke regels vast te stellen voor de toepassing van artikel 109, teneinde een uniforme en doeltreffende toepassing van de wet te waarborgen, rekening houdend met de uiteenlopende realiteiten van de marktspelers.

21. In dit hoofdstuk worden aldus de reacties van het BIPT weergegeven op de bijdragen in deel II van de geconsolideerde vragenlijst, zoals hierboven samengevat.
22. De verwarring tussen de tool bestetarief.be en de verplichting om het meest gunstige tariefplan mee te delen, zoals vastgelegd in de artikelen 109 en 110/1, wordt waarschijnlijk verklaard door het feit dat die tool, op basis van het verbruik in het verleden, een automatische berekening uitvoert waarmee de op de markt aangeboden tariefplannen kunnen worden vergeleken. In dit verband zou het passend zijn dat de operatoren zich laten inspireren door de functies van die tool om aan hun verplichtingen te voldoen:
 - 22.1. Artikel 109 (standaardisering en jaarlijkse proactieve melding) en artikel 108, § 6 (melding uiterlijk één maand vóór de automatische verlenging van het contract van bepaalde duur): de functie "automatisch berekenen" op basis van het werkelijke verbruik van elke abonnee;
 - 22.2. Artikel 110/1 (personalisatie en melding op verzoek): de functie "manueel berekenen" om in te spelen op specifieke situaties die niet automatisch kunnen worden behandeld.
23. Het BIPT erkent dat de context van de niet-particuliere markt bijzonder is. De operatoren die actief zijn op dit soort markten bieden over het algemeen geen gestandaardiseerd tariefplan aan, maar eerder aanbiedingen 'à la carte'. Wat internet via satelliet betreft, bieden de operatoren meestal niet meer dan één gestandaardiseerd tariefplan aan. Uit de antwoorden op de geconsolideerde vragenlijst is immers gebleken dat er problemen zijn bij de toepassing van deze verplichtingen. De operatoren op de niet-particuliere markt, die over het algemeen aanbiedingen 'à la carte' doen in plaats van gestandaardiseerde tariefplannen, alsook een satellietoperator, die er slechts één aanbiedt, hebben op de moeilijkheid gewezen om het meest gunstige tariefplan te bepalen. Ter verduidelijking wil het BIPT toelichten dat deze verplichtingen van toepassing zijn op elke operator, zoals gedefinieerd in artikel 109, die zijn abonnees **meer dan één gestandaardiseerd tariefplan** aanbiedt, ongeacht de markt die wordt bediend, of het nu gaat om de particuliere of niet-particuliere markt. Dat betekent dat ze verschillende tariefplannen moeten hebben die samen worden toegepast, maar ook verschillende opties voor elk afzonderlijk onderdeel. Zonder deze diversiteit zou het vergelijken en aanbevelen van een voordeliger plan geen nut hebben.
24. Wat betreft de voor de berekening in aanmerking genomen periode, wordt in het algemeen uitgegaan van een periode van drie maanden. Het besluit van het BIPT van 16 augustus 2016²⁴ voorziet ook in een doorlopende referentieperiode van drie maanden om het werkelijke verbruik van de abonnee te beoordelen. Het schrijft voor: "*de aanvangsdatum van deze periode mag niet meer dan zes maanden in het verleden liggen ten opzichte van de datum van raadpleging van deze inlichtingen op de klantenpagina*"²⁵, teneinde de beoordeling aan te passen aan de jaarlijkse schommelingen in het verbruik, met name tijdens vakanties. De

²⁴ [Besluit van 16 augustus 2016 van de Raad van het BIPT betreffende de informatie die operatoren aan consumenten bezorgen over hun gebruiksprofiel.](#)

²⁵ Punt 18 van het besluit van 16 augustus 2016.

operatoren moeten immers een referentieperiode in aanmerking nemen die voldoende representatief is voor het verbruik van de abonnee.

25. De operatoren wijzen erop dat er geen procedure bestaat die de abonnee in staat stelt om in een paar klikken makkelijk van tariefplan te veranderen nadat hij van een geschikt aanbod op de hoogte is gesteld. Er zij aan herinnerd dat de artikelen 109 en 110/1 betrekking hebben op de verplichting tot mededeling en niet op de vereenvoudiging van de verandering van tariefplan. Artikel 111/4 van de WEC (niet behandeld in dit besluit) bepaalt echter dat de consument het recht heeft om de tariefformule ten minste eenmaal per jaar bij dezelfde operator te wijzigen, zonder enige kosten of schadevergoeding. Om dit recht daadwerkelijk te kunnen uitoefenen, moeten de operatoren, overeenkomstig de bepalingen van het algemene recht inzake consumentenbescherming (bijv. waarborgen betreffende eerlijke handelspraktijken voor consumenten), voorzien in toegankelijke en eenvoudige regelingen om te veranderen.
26. Wat vast internet betreft, bepaalt artikel 109 dat de operatoren "*de tariefplannen [...] waarmee het volume gedownload data dat uit het gebruikspatroon blijkt, kan worden verwerkt, eventueel met een lagere prijs, zelfs wanneer met die tariefplannen een lagere downloadsnelheid gepaard gaat*" moeten vermelden. Indien de biedingen echter alleen worden onderscheiden door de snelheid en qua data onbeperkt zijn, is de eis van het artikel niet rechtstreeks van toepassing. Om de geest van het artikel te respecteren, zouden de operatoren evenwel het gebruikspatroon kunnen baseren op de snelheid en kwaliteit van de verbinding op het adres (latentie, stabiliteit). De operatoren zouden dan een goedkoper plan kunnen aanbevelen met een lagere snelheid, maar met een gelijkwaardige dienstkwaliteit, waarbij duidelijk gecommuniceerd wordt met de abonnees.
27. Het BIPT preciseerd dat wanneer een operator zijn activiteiten onder verschillende merken en/of handelsnamen uitoefent, maar de contracten op naam van die operator worden gesloten, deze operator bij de vergelijking van de aanbiedingen overeenkomstig de artikelen 108, § 6, 109 en 110/1 rekening moet houden met alle aanbiedingen die hij onder al zijn merken doet. De eventuele technische verschillen tussen merken ontslaan hem niet van deze verplichting. De logica van de wet is erop gericht ervoor te zorgen dat de abonnees volledige en correcte informatie krijgen ten aanzien van hun operator, zoals gedefinieerd in artikel 2, 11°, van de WEC en zoals meegedeeld aan het BIPT op basis van artikel 9, § 1, van de WEC²⁶, en om te voorkomen dat segmentatiestrategieën (zoals het vermenigvuldigen van submerken) worden gebruikt om deze verplichtingen te omzeilen.
28. Het BIPT stelt vast dat de meeste operatoren geen statistieken hebben over: (i) het aantal abonnees die van het meest gunstige tariefplan in kennis zijn gesteld, (ii) het aantal abonnees die binnen 12 maanden voor het meest gunstige tariefplan hebben gekozen, en (iii) het aantal abonnees die reeds het meest gunstige tariefplan hadden. De rechtvaardiging van de operatoren is dat zij niet zijn toegerust om een dergelijke follow-up te garanderen. Het BIPT herinnert er echter aan dat de operatoren in geval van een controle moeten kunnen aantonen dat zij hun abonnees het meest gunstige tariefplan melden uiterlijk één maand voor de automatische verlenging van het contract van bepaalde duur (artikel 108, § 6), jaarlijks aan hun abonnees met een contract van onbepaalde duur van meer dan één jaar (artikel 109), jaarlijks aan hun abonnees van wie het contract van bepaalde duur automatisch wordt

²⁶ Deze kennisgeving bevat in het bijzonder de naam van de aanbieder en "*de rechtsstatus, de vorm en het registratienummer*" (art. 9, § 1, 2°, WEC), hetgeen ertoe leidt dat verschillende merken die in de markt gezet worden door éénzelfde rechtspersoon gerekend worden tot de merken die aangeboden worden door een operator, zoals gedefinieerd door de WEC.

verlengd (gecombineerde lezing van artikel 108, § 6, en 109) en dat zij binnen twee weken antwoorden aan abonnees die informatie over alternatieve tariefplannen hebben gevraagd, en dat zij deze informatie wel degelijk hebben verstrekt (artikel 110/1). Daartoe moeten de operatoren in staat zijn om dergelijke cijfers (ten minste (i)), alsmede de datums van vraag en van mededeling te registreren. Met betrekking tot de follow-up van de redenen om van plan te veranderen, met name om te weten of de abonnees die van een voordeliger tariefplan op de hoogte zijn gebracht, daadwerkelijk van plan zijn veranderd, erkent het BIPT dat die follow-up moeilijk uitvoerbaar kan zijn. Tot op heden konden alleen gegevens met betrekking tot de standalone mobiele dienst worden verstrekt.

29. Het BIPT bevestigt dat de operatoren, om de artikelen 109 en 110/1 ten uitvoer te brengen, verschillende gestandaardiseerde tariefplannen moeten voorstellen om hun aanbiedingen te kunnen vergelijken.