

SERVICE PUBLIC FEDERAL ECONOMIE,
P.M.E., CLASSES MOYENNES ET ENERGIE

[C – 2018/15571]

12 DECEMBRE 2018. — Arrêté royal déterminant les obligations applicables en matière de fourniture de services payants, visées à l'article 116/1, § 2, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques

RAPPORT AU ROI

Sire,

Généralités

L'arrêté qui est soumis à Votre signature complète la réglementation relative aux obligations applicables en matière de fourniture de services payants, c'est-à-dire les services fournis directement ou indirectement via des numéros payants surtaxés, qu'il s'agisse d'appels téléphoniques ou encore d'envoi, voire de simple réception de messages SMS ou MMS surtaxés.

En exécution du paragraphe 2 de l'article 116/1 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques (ci-après « la loi »), des obligations sont mises à charge de l'ensemble des parties impliquées dans la « chaîne » de fourniture d'un tel service payant, c'est-à-dire le prestataire de service, mais également l'opérateur facilitateur, l'opérateur facturand, le détenteur d'un numéro payant, l'utilisateur final ou toute autre partie concernée. L'objectif est, ce faisant, d'assurer davantage de transparence et une meilleure protection de l'utilisateur d'un service payant face à ce type de service, parfois fourni via plusieurs intermédiaires.

En décrivant les conditions à respecter pour pouvoir demander à un utilisateur final ou à un abonné de payer davantage que le prix d'une communication ou d'un SMS/MMS non surtaxés, le projet poursuit également l'objectif de clarifier les règles applicables aux divers acteurs, à faciliter les contrôles et à prévenir des litiges liés à la fourniture de services payants.

L'essentiel de obligations imposées constitue en réalité du droit existant, actuellement contenu dans l'arrêté royal du 9 février 2011 établissant le Code d'éthique pour les télécommunications. Cet arrêté établissant le Code d'éthique est abrogé et ses règles sont refondues de façon à pouvoir être compréhensibles pour un utilisateur non averti.

Cette réglementation intègre également des principes repris dans le Code de conduite pour les services facturés via les numéros à taux majorés 070/090X, les directives GOF pour les services SMS/MMS et pour les services « direct carrier billing », et tiennent compte de l'analyse d'impact ex post de l'IBPT du 17 août 2017 concernant la réglementation fédérale belge en matière de protection des consommateurs en droit des communications électroniques.

Le chapitre 1^{er} définit des notions et fixe le champ d'application personnel et matériel de l'arrêté. Trois catégories de services payants sont distinguées. La première vise ceux fournis par appel vocal via un numéro long surtaxé. La deuxième vise ceux fournis par SMS ou MMS via un numéro court surtaxé. La troisième catégorie regroupe 3 types de services payants particuliers pour lesquels une protection supplémentaire de l'utilisateur est nécessaire : les services de collecte de fonds, les services de jeux, concours ou quiz, et les services de mise à disposition d'applications pour personnaliser un téléphone.

Les services de « direct carrier billing », parfois utilisés dans le cadre du paiement de services payants au sens du présent arrêté, sont pour leur part, soumis uniquement à une disposition particulière en matière de service clientèle.

Le chapitre 2 énonce les règles communes applicables à tout type de service payant, tronc commun minimal applicable à tout type de service payant. Une première section détaille les informations à communiquer en matière de publicité. Une deuxième section précise l'obligation de fournir un service payant de façon honnête, loyale et transparente. Une troisième section prévoit les obligations concernant la mise en place d'un service clientèle, le traitement des plaintes et l'indemnisation éventuelle, conformément à l'article 116/1, § 2, alinéa 2, de la loi, dont les points 3^o, 4^o et 6^o visent respectivement le service clientèle, le processus de traitement des plaintes et la procédure de remboursement. Une quatrième section énumère les obligations générales à la fin de la fourniture du service.

Le chapitre 3 fixe les règles complémentaires applicables à un service payant de 2^e catégorie. Ces règles ont pour but de recueillir le consentement du futur utilisateur de façon honnête, loyale et transparente. Une première section est consacrée aux obligations en matière de

FEDERALE OVERHEIDSDIENST ECONOMIE,
K.M.O., MIDDENSTAND EN ENERGIE

[C – 2018/15571]

12 DECEMBER 2018. — Koninklijk besluit houdende vaststelling van de verplichtingen die van toepassing zijn inzake verstrekking van betalende diensten, bedoeld in artikel 116/1, § 2, van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie

VERSLAG AAN DE KONING

Sire,

Algemeen

Het besluit dat U ter ondertekening wordt voorgelegd vult de reglementering aan met betrekking tot de verplichtingen die toepasselijk zijn in verband met de verstrekking van betalende diensten, dat wil zeggen de diensten die direct of indirect worden verstrekt via betaalnummers met toeslag, hetzij telefonische oproepen hetzij het verzenden of zelfs het eenvoudig ontvangen van sms- of mms-berichten met toeslag.

Ter uitvoering van paragraaf 2 van artikel 116/1 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie (hierna "de wet") worden verplichtingen opgelegd aan alle partijen die betrokken zijn in de "keten" van levering van zo'n betalende dienst, namelijk aan de dienstenaanbieder, maar ook de faciliterende operator, de facture-rende operator, de houder van een betaalnummer, de eindgebruiker of elke andere betrokken partij. Het doel is daardoor meer transparantie te waarborgen, alsook een betere bescherming van de gebruiker van een betalende dienst tegenover een dergelijke dienst, die soms via verscheidene tussenpersonen wordt verstrekt.

Door de voorwaarden te beschrijven die moeten worden nageleefd om aan een eindgebruiker of aan een abonnee te mogen vragen om meer te betalen dan de prijs van een gesprek of van een sms/mms zonder toeslag, streeft het ontwerp ook het doel na om de regels te verduidelijken die van toepassing zijn op de tussenpersonen, om de controles te vergemakkelijken en om geschillen te voorkomen die verbonden zijn aan de verstrekking van betalende diensten.

De essentie van de opgelegde verplichtingen vormt in werkelijkheid bestaand recht, dat momenteel vervat is in het koninklijk besluit van 9 februari 2011 tot vaststelling van de Ethische Code voor de telecommunicatie. Dit besluit tot vaststelling van de Ethische Code wordt opgeheven en de regels ervan worden hervormd om begrijpelijk te zijn voor een gebruiker die niet goed op de hoogte is.

Deze reglementering integreert eveneens de principes vervat in de gedragscode voor de diensten die worden gefactureerd via de betaalnummers 070/090X, de GOF-richtlijnen voor de sms/mms-diensten en voor de "direct carrier billing"-diensten, en houdt rekening met de ex-postimpactanalyse van het BIPT van 17 augustus 2017 met betrekking tot de Belgische federale reglementering inzake consumentenbescherming in elektronische-communicatierecht.

Hoofdstuk 1 definieert begrippen en stelt het persoonlijke en materiële toepassingsgebied van het besluit vast. Er worden drie categorieën van betalende diensten onderscheiden. De eerste beoogt de diensten die worden verstrekt via een spraakoproep via een lang betaalnummer. De tweede beoogt die welke worden verstrekt via sms of mms via een kort betaalnummer. De derde categorie groepeerd 3 soorten van bijzondere betalende diensten waarvoor een bijkomende bescherming van de gebruiker nodig is: de diensten voor de werving van fondsen, de diensten voor spelen, wedstrijden of quizzes, en de diensten voor de beschikbaarstelling van applicaties om een telefoon te personaliseren.

De diensten voor "direct carrier billing", soms gebruikt in het kader van de betaling van betalende diensten in de zin van het onderhavige besluit, zijn dan weer enkel onderworpen aan een specifieke bepaling met betrekking tot de klantendienst.

Hoofdstuk 2 vermeldt de gemeenschappelijke regels die van toepassing zijn op elk type van betalende dienst, een minimale gemeenschappelijke basis die geldt voor elk type van betalende dienst. Een eerste afdeling detailleert de informatie die meegedeeld moet worden inzake reclame. Een tweede afdeling preciseert de verplichting om een betalende dienst te verstrekken op een eerlijke, rechtmatige en transparante manier. Een derde afdeling stelt verplichtingen vast in verband met de instelling van een klantendienst, de klachtenbehandeling en de eventuele schadeloosstelling, overeenkomstig artikel 116/1, § 2, tweede lid, 3^o, 4^o, 6^o, van de wet, die respectievelijk doelt op de klantendienst, het proces van klachtenbehandeling en de procedure van terugbetaling. Een vierde afdeling somt de algemene verplichtingen op na afloop van de verstrekking van de dienst.

Hoofdstuk 3 stelt de aanvullende regels vast die van toepassing zijn op een betalende dienst van de 2e categorie. Deze regels strekken tot doel de instemming van de toekomstige gebruiker op een eerlijke, rechtmatige en transparante wijze te verkrijgen. Een eerste afdeling is

publicité.. La deuxième section précise la commande, l'enregistrement ou la souscription de tels services, la troisième section les informations à communiquer préalablement à la fourniture du service, la quatrième section les obligations en matière de facturation et la cinquième section les obligations à respecter lors de la fin de la fourniture. La sixième section énonce encore des règles spécifiques complémentaires pour un service de chat, en matière de modération et de tarification.

Le chapitre 4 reprend les règles spécifiques complémentaires pour certains services payants de 3^{ème} catégorie.

Le chapitre 5 reprend la disposition abrogatoire de l'arrêté du 9 février 2011 précité et la disposition finale usuelle.

Commentaire article par article

CHAPITRE 1^{er}. — Définitions et champ d'application

Article 1^{er}

Cet article définit une abréviation (1°) et des notions nécessaires à la bonne compréhension du présent arrêté, issues généralement d'arrêtés existants.

Ainsi, les notions de numéro payant (2°) et d'identité de service (4°) correspondent à celles de l'arrêté royal du 27 avril 2007 relatif à la gestion de l'espace de numérotation national et à l'attribution et au retrait des droits d'utilisation de numéros (ci-après « AR numérotation »).

La notion nouvelle de « détenteur de numéros payants » (3°) tient compte non seulement de l'attribution directe de numéros par l'Institut belge des services postaux et des télécommunications (ci-après l'Institut), mais également des possibilités en matière de portabilité de blocs de numéros.

Pour faciliter le regroupement par type de services, le concept de « service de messagerie payant » utilisé dans l'arrêté royal du 9 février 2011 établissant le Code d'éthique pour les télécommunications, est remplacé par le concept de « service payant de vente de messages multiples » (5°) afin de décrire explicitement la pratique de vente via un numéro payant, dans laquelle, pour finaliser l'achat ou l'accès à un service, l'utilisateur final doit recevoir, après sa demande de souscription au service, deux ou plusieurs SMS ou MMS du fournisseur de service. Ce type de transaction peut entraîner un dépassement des tarifs maximums fixés à l'article 71 de l'AR Numérotation (et qui, selon cet arrêté, peuvent être répartis au maximum entre un SMS ou MMS envoyé et un SMS ou MMS reçu). Le critère déterminant pour ce concept est donc le nombre minimal de SMS et/ou de MMS devant être reçus après souscription pour pouvoir bénéficier à part entière du service payant. Un exemple sera notamment l'achat d'une sonnerie en recevant trois SMS payants.

Ce concept englobe par conséquent les notions de « service d'abonnement » (6°), « service d'alerte » (7°), et « service de chat » (8°), actuellement définies dans l'arrêté du 9 février 2011 précité.

Un service d'abonnement (6°) peut par exemple consister en un service de réception journalière d'un bulletin météo par SMS, généralement payant dès sa réception par l'utilisateur, afin d'indemniser le prestataire de services qui exploite le numéro à taux majoré. Si un service d'abonnement prévoit la gratuité du SMS à la réception, le paiement éventuel pour le service ne peut se faire qu'à l'aide du SMS de souscription puisque l'article 71, § 4, de l'AR numérotation n'autorise pas que le tarif utilisateur final pour les messages envoyés vers le numéro payant à l'aide duquel le service d'abonnement est fourni soit supérieur au tarif utilisateur final pour l'envoi d'un appel vers un numéro géographique ou mobile d'une personne privée.

Un exemple de service d'alerte (7°) est donné par un service où, après souscription, un message est reçu à chaque fois qu'un but est marqué lors d'une épreuve sportive dont on est supporter.

Le service de chat (8°) vise uniquement le service de chat qui a lieu via un numéro payant ou après l'enregistrement de l'utilisateur final à l'aide d'un appel ou d'un message vers un numéro payant. Il ne vise ni les services de chat gratuits sur Internet ni ceux uniquement accessibles après avoir payé à l'aide d'une carte de crédit ou d'un autre moyen de paiement (et pour autant que la communication avec le service de chat ne se déroule pas via un numéro payant). En outre, la définition vise aussi bien le chat entre les utilisateurs finals entre eux que le chat entre un utilisateur final et un prestataire de services, à l'aide ou non d'un logiciel automatisé. En effet, un prestataire de services est également un utilisateur d'équipements terminaux, au sens de l'article 2, 41°, de la loi, car les moyens à l'aide desquels le prestataire de services fournit un service de chat (habituellement un téléphone ou un serveur) doivent

être gewijnd aan de verplichtingen inzake reclame. Afdeling 2 preciseert de bestelling, registratie of intekening op dergelijke diensten, afdeling 3 de informatieverstrekking die voorafgaat aan de verstrekking van de dienst, afdeling 4 de verplichtingen inzake facturering en afdeling 5 de verplichtingen die nageleefd moeten worden bij het einde van de verstrekking. Afdeling 6 vermeldt nog de aanvullende specifieke regels voor een chatdienst, wat betreft het modereren en de tarifiering.

Hoofdstuk 4 bevat de aanvullende specifieke regels voor sommige betalende diensten van de 3e categorie.

In hoofdstuk 5 staat de bepaling tot opheffing van het voormelde besluit van 9 februari 2011 en de gebruikelijke slotbepaling.

Artikelsgewijze bespreking

HOOFDSTUK 1. — Definities en toepassingsgebied

Artikel 1

Het onderhavige artikel definieert een afkorting (1°) en noties die nodig zijn voor een goed begrip van het onderhavige besluit, die doorgaans voortkomen van bestaande besluiten.

Aldus stemmen de begrippen betaalnummer (2°) en dienstidentiteit (4°) overeen met die van het koninklijk besluit van 27 april 2007 betreffende het beheer van de nationale nummeringsruimte en de toekenning en intrekking van gebruiksrechten van nummers (hierna "KB Nummering").

Het nieuwe begrip van "houder van betaalnummers" (3°) houdt niet alleen rekening met de rechtstreekse toewijzing van nummers door het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie, maar ook met de mogelijkheden inzake overdraagbaarheid van nummerblokken.

Om de groepering per type van dienst te vergemakkelijken wordt het begrip van "betalende berichtendienst" dat gebruikt wordt in het koninklijk besluit van 9 februari 2011 tot vaststelling van de Ethische Code voor de telecommunicatie, vervangen door het begrip "betalende dienst voor de verkoop van veelvoudige berichten" (5°) om uitdrukkelijk de praktijk te beschrijven van verkoop via een betaalnummer waarbij de eindgebruiker, om de aankoop van of de toegang tot een dienst te voltooien, na zijn aanvraag voor intekening op de dienst, twee of meer sms'en of mms'en moet ontvangen van de dienstenaanbieder. Zo'n transactie kan leiden tot een overschrijding van de maximumtarieven die vastgesteld zijn in artikel 71 van het KB Nummering (en die, volgens dat besluit, maximaal verdeeld mogen worden tussen een verzonden sms of mms en een ontvangen sms of mms). Het bepalende criterium voor dat geherformuleerde concept is dus niet het minimumaantal sms'en en/of mms'en die ontvangen moeten worden na intekening om ten volle gebruik te kunnen maken van de betalende dienst. Een voorbeeld is met name de aankoop van een beltoon waarbij drie betaal-sms'en ontvangen worden.

Dat concept omvat ook de noties van "abonnementsdienst" (6°), "alarmdienst" (7°) en "chatdienst" (8°) die nu gedefinieerd zijn in het besluit van 9 februari 2011.

Een abonnementsdienst (6°) kan bijvoorbeeld bestaan uit een dienst waarbij men dagelijks een weerbericht ontvangt via sms, doorgaans te betalen meteen na ontvangst door de gebruiker, om de dienstenaanbieder die het betaalnummer exploiteert te vergoeden. Indien een abonnementsdienst voorziet in de kosteloosheid van de sms bij ontvangst kan de eventuele betaling voor de dienst slechts gebeuren door middel van de inteken-sms aangezien artikel 71, § 4, van het KB Nummering het niet toestaat dat het eindgebruikerstarief voor berichten die naar het betaalnummer worden verstuurd via hetwelk de abonnementsdienst wordt verstrekt, hoger is dan het eindgebruikerstarief voor de verzending van een oproep naar een geografisch of mobiel nummer van een privépersoon.

Een voorbeeld van een alarmdienst (7°) wordt gegeven door een dienst waar, na intekening, een bericht wordt ontvangen telkens wanneer gescoord wordt tijdens een sportwedstrijd van een ploeg voor wie men supporter is.

De chatdienst (8°) doelt enkel op de chatdienst die plaatsvindt via een betaalnummer of na registratie van de eindgebruiker met behulp van een oproep of van een bericht naar een betaalnummer. Deze doelt noch op de gratis chatdiensten via het internet, noch op diegene die uitsluitend toegankelijk zijn na te hebben betaald met behulp van een kredietkaart of met een ander betaalmiddel (en voor zover de communicatie met de chatdienst niet verloopt via een betaalnummer). Bovendien slaat de definitie zowel op het chatten tussen de eindgebruikers onderling als op het chatten tussen een eindgebruiker en een dienstenaanbieder, al of niet met behulp van een geautomatiseerd programma. Een dienstenaanbieder is immers ook een gebruiker van eindapparatuur, in de zin van artikel 2, 41°, van de wet, omdat de middelen aan de hand waarvan de dienstenaanbieder een chatdienst

également être reliés à l'aide d'équipements terminaux à un réseau de communications électroniques pour fournir le service (dans le cas d'un service de chat fourni via un serveur, le modem entre le serveur et le réseau de communications électroniques est l'appareillage terminal).

Ne constituent pas un service payant de vente de messages multiples, les cas où il n'y a pas d'échange de plusieurs SMS/MMS avec le prestataire de services pour confirmer un achat, comme lors d'un vote effectué par un SMS unique (ex : pour le concours Eurovision), d'un don par SMS unique (ex. dans le cadre de la lutte contre le cancer), ou d'une participation à un concours ou un quiz via un numéro court SMS ou MMS payant où il faudrait répondre, par exemple, à trois questions avant de pouvoir entrer en considération pour remporter un prix. En effet, il n'y a pas dans ces cas de SMS envoyés pour faire suite à une demande du client (mais simplement une possibilité de participation).

Pour clarifier notamment les informations relatives aux règlements applicables, le concept de « service consistant en l'organisation de jeux, concours ou quiz » (9°) a été préféré à celui de « séance de jeu » utilisé dans l'arrêté du 9 février 2011.

Les notions « publicité » (10°) et « tarif utilisateur final » (11°) sont reprises de l'arrêté royal du 9 février 2011.

Article 2

Afin d'assurer la transparence et une protection accrue de l'utilisateur final, parfois contacté par des intermédiaires inconnus, cette disposition fixe le champ d'application personnel de l'arrêté de façon large, à tous les membres de la chaîne » de fourniture d'un service payant d'une (ou plusieurs) des 3 catégories créées. La 1^{re} regroupe les services payants fournis par appel vocal via un numéro long surtaxé, la 2^e ceux fournis par SMS ou MMS via un numéro court surtaxé. La 3^e catégorie regroupe 3 types de services payant particuliers pour lesquels une protection supplémentaire de l'utilisateur est nécessaire : les services de collecte de fonds, les services de jeux, concours ou quiz, et les services de mise à disposition d'applications pour personnaliser un téléphone. Cette dernière notion n'est pas à confondre avec des applications pour smartphones, mais vise des sonneries, logos, etc. qui peuvent être reçus par SMS/MMS.

Article 3

Afin d'assurer un encadrement à l'offre de services payants de collecte de fonds et de services payants qui consistent à organiser une loterie, cette disposition précise les habilitations particulières requises pour l'organisation de ces services.

Article 4

Cette disposition étend le champ d'application de l'arrêté à un service de direct carrier billing, afin de permettre à l'utilisateur final d'avoir une personne de contact auprès d'un service clientèle même pour les cas où il y a eu paiement sans intermédiaire financier.

CHAPITRE 2. — Règles communes applicables à tout type de service payant

Section 1. — Obligations en matière de publicité

Article 5

Afin d'assurer une transparence pour les utilisateurs, ainsi que pour les fournisseurs de services, cette disposition générale énumère la liste des mentions explicites à reprendre dans une publicité, ainsi que les modalités à respecter pour la communication de ces informations, selon que la publicité soit écrite ou verbale (ou les deux). L'énumération reprise est également de nature à faciliter le contrôle de ces publicités.

Section 2. — Obligation de fournir un service payant de façon honnête, loyale et transparente

Article 6

Cette disposition entend permettre une meilleure information de l'utilisateur ainsi qu'un contrôle aisé quant à certaines pratiques qui ne répondent pas aux exigences de fourniture d'un service payant de façon honnête, loyale et transparente.

verstreckt (gewoonlijk een telefoon of een server) ook verbonden moeten worden met behulp van eindapparatuur met een elektronische-communicatienetwerk om de dienst te verstrekken (in het geval van een chatdienst die via een server wordt verstrekt, vormt de modem tussen de server en het elektronische-communicatienetwerk het eindtoestel).

Vormen geen betalende dienst voor de verkoop van veelvoudige berichten de gevallen waarin er geen uitwisseling is van verschillende sms'en/mms'en met de aanbieder van diensten om een aankoop te bevestigen, zoals bij een stemming via één sms (bijv.: bij het Eurovisiesongfestival), bij een gift via één sms (bijv. in het kader van de strijd tegen kanker), of bij een deelname aan een wedstrijd of een quiz via een kort sms- of mms-betalnummer, waarbij bijvoorbeeld geantwoord moet worden op drie vragen alvorens men in aanmerking kan komen voor een prijs. In dat geval worden immers geen sms'en verzonden om gevolg te geven aan een vraag van de klant (maar enkel een mogelijkheid om deel te nemen).

Om met name de informatie in verband met de toepasselijke reglementen te verduidelijken is de voorkeur gegeven aan het concept "dienst bestaande in de organisatie van spelen, wedstrijden of quizen" (9°) boven dat van "spelsessie", dat gebruikt is in het besluit van 9 februari 2011.

De noties "reclame" (10°) en "eindgebruikerstarief" (11°) zijn overgenomen van het koninklijk besluit van 9 februari 2011.

Artikel 2

Om te zorgen voor transparantie en meer bescherming van de eindgebruiker, die soms door onbekende tussenpersonen wordt gecontacteerd, stelt de onderhavige bepaling het persoonlijke toepassingsgebied van het besluit in ruime zin vast op alle leden van de "keten" voor de levering van een betalende dienst van een (of meer) van de 3 gecreëerde categorieën. De eerste groepeerde de betalende diensten die verstrekt worden via een spraakoproep via een lang betaalnummer, de tweede die welke verstrekt worden via sms of mms via een kort betaalnummer. De 3e categorie groepeerde 3 soorten van bijzondere betalende diensten waarvoor een bijkomende bescherming van de gebruiker nodig is: de diensten voor de werving van fondsen, de diensten voor spelen, wedstrijden of quizen, en de diensten voor de beschikbaarstelling van applicaties om een telefoon te personaliseren. Dat laatste begrip mag niet worden verward met apps voor de smartphone, maar slaat op beltonen, logo's, enz. die via sms/mms ontvangen kunnen worden.

Artikel 3

Om een kader te scheppen voor het aanbod van betalende diensten voor de werving van fondsen en betalende diensten die bestaan in de organisatie van een loterij, preciseert de onderhavige bepaling de bijzondere bevoegdverklaringen die nodig zijn voor de organisatie van deze diensten.

Artikel 4

Deze bepaling breidt het toepassingsgebied van het besluit uit naar een dienst voor direct carrier billing, om de eindgebruiker in staat te stellen een aanspreekpunt te hebben bij een klantendienst, zelfs voor de gevallen waarbij er een betaling is geweest zonder financiële tussenpersoon.

HOOFDSTUK 2. — Gemeenschappelijke regels die van toepassing zijn op elk type van betalende dienst

Afdeling 1. — Verplichtingen inzake reclame

Artikel 5

Om de gebruikers alsook de dienstenaanbieders transparantie te bieden, geeft de onderhavige bepaling de lijst van de uitdrukkelijke vermeldingen die in een reclameboodschap opgenomen moeten worden, alsook de nadere regels die in acht genomen moeten worden voor de mededeling van die informatie, naargelang het schriftelijke of verbale reclame (of beide) betreft. Dankzij die opsomming kan ook de controle op die reclame vergemakkelijkt worden.

Afdeling 2. — Verplichting om een betalende dienst op een eerlijke, rechtmatige en transparante manier te verstrekken

Artikel 6

Deze bepaling wil een betere voorlichting van de gebruiker mogelijk maken alsook een makkelijke controle, wat betreft bepaalde praktijken die niet beantwoorden aan de eisen inzake verstrekking van een betalende dienst op een eerlijke, rechtmatige en transparante wijze.

Article 7

Dans l'objectif de responsabiliser tous les intervenants de la chaîne de fourniture du service payant, cette disposition met à charge du détenteur d'un numéro payant une procédure automatique de blocage de numéro et de suspension de transfert de montant dans les cas manifestes de violation des règles de l'arrêté proposé. Dans le cas des numéros payants courts, les opérateurs de réseaux mobiles sont considérés comme codétenteurs et donc, co-responsables du blocage.

Sans attendre une intervention éventuelle de l'IBPT a posteriori, un ou des détenteurs de numéro qui auraient connaissance d'une violation des règles du présent arrêté, procèdent au blocage du numéro litigieux. Ce n'est que si les détenteurs de numéros payants procèdent rapidement au blocage de numéro en cas de fraude manifeste, que les effets néfastes peuvent être limités autant que possible.

Le ou les détenteurs de numéro peuvent prendre connaissance de ces événements de toute manière possible. Il est en tout état de cause averti de l'existence d'une plainte dans les cas prévus par les articles suivants.

Section 3. — Obligations en matière de service clientèle et procédure applicable en matière de plaintes

Article 8

Afin d'assurer une meilleure protection des utilisateurs ou abonnés à des services payants et de prévenir tout litige, cette disposition crée l'obligation de mise en place d'un service clientèle pour un prestataire de services payants relevant du présent arrêté.

Article 9

Pour des raisons identiques à celles mentionnées à l'article 8, cette disposition permet l'introduction de plaintes concernant le contenu (en ce compris le contenu du service payant ou le contenu du service d'abonnement payant), le fonctionnement, les coûts facturés ou la communication du service payant offert.

Elle fixe également la procédure pour l'introduction d'une telle plainte ainsi que la procédure pour la gestion de cette dernière.

Des délais de procédure brefs sont prévus afin d'éventuellement compléter le dossier de plainte, mais également pour traiter la plainte. Passé le délai de traitement, la plainte est réputée fondée.

La partie entre les mains de laquelle la plainte est introduite, en avertit le détenteur de numéro, étant donné que ce dernier assure le suivi du remboursement éventuel du consommateur. Le détenteur de numéro assume provisoirement le remboursement éventuel du consommateur, en cas de carence du fournisseur de service payant. Le détenteur de numéro se retourne ensuite contre le fournisseur de service payant, seul responsable *in fine* de la fourniture de son service et du traitement concret de la plainte.

Section 4. — Obligations liées à la fin de la fourniture d'un service

Article 10

Afin d'assurer la transparence des relations entre parties, cette disposition prévoit la possibilité générale de mettre fin à un service payant pour un utilisateur moyennant le respect d'une procédure dont le fournisseur de service payant l'aura informé.

CHAPITRE 3. — Règles complémentaires applicables à un service payant de 2^e catégorie

Section 1. — Obligations en matière de publicité

Article 11

Pour les raisons identiques à celles mentionnées à l'article 5, cette disposition ajoute des informations complémentaires à l'article 5 qu'il est obligatoire de mentionner dans les publicités pour la fourniture de services de 2^e catégorie.

Section 2. — Commande, enregistrement ou souscription

Article 12

Dans un souci de protection du consentement du consommateur, cette disposition clarifie les règles relatives à un achat, un enregistrement, une souscription ou une activation d'un service de 2^e catégorie en instaurant des procédures strictes qui visent à éviter de piéger le consommateur.

Artikel 7

Met als doel alle personen die een rol spelen in de keten van verstrekking van de betaaldienst verantwoordelijk te maken, legt de onderhavige bepaling de houder van een betaalnummer een automatische procedure op voor het blokkeren van nummers en schorsing van de overdracht van bedragen in duidelijke gevallen van overtreding van de regels van het voorgestelde besluit. In het geval van de korte betaalnummers, worden de mobiele-netwerkoperatoren beschouwd als medehouders en dus medeverantwoordelijken van de blokkering.

Zonder te wachten op een eventueel ingrijpen van het BIPT a posteriori blokkeert één (of blokkeert meer) houder(s) van een betaalnummer die weet zou (zouden) hebben van een overtreding van de regels van het onderhavige besluit het nummer waarover het gaat. Enkel indien ook de houders van betaalnummers in duidelijke fraudegevallen snel tot blokkering van het nummer overgaan, kunnen de schadelijke gevolgen zoveel als mogelijk beperkt worden.

De houder (of houders) van een betaalnummer mag (mogen) van die gebeurtenissen kennis nemen op alle mogelijke manieren. Hij is in elk geval verwittigd van het bestaan van een klacht in de gevallen waarin de volgende artikelen voorzien.

Afdeling 3. — Verplichtingen inzake klantendienst en procedure die voor klachten geldt

Artikel 8

Om de gebruikers of abonnees van betalende diensten beter te beschermen en alle geschillen te voorkomen, voert de onderhavige bepaling de verplichting in om een klantendienst op te richten voor een aanbieder van betalende diensten die onder het onderhavige besluit valt.

Artikel 9

Om dezelfde redenen als die welke vermeld zijn in artikel 8, maakt de onderhavige bepaling het mogelijk om klachten over de inhoud in te dienen (waaronder de inhoud van de betalende dienst of de inhoud van de abonnementsdienst tegen betaling), de werking, de gefactureerde kosten of de communicatie van de aangeboden betalende dienst.

Ze stelt ook de procedure vast voor het indienen van een dergelijke klacht, alsook de procedure voor het beheer van die klacht.

Er worden korte proceduretermijnen vastgesteld om het klachten-dossier eventueel aan te vullen, maar ook om de klacht te behandelen. Nadat de termijn voor behandeling verstreken is, wordt de klacht geacht gegrond te zijn.

De partij bij wie de klacht wordt ingediend, brengt de houder van een betaalnummer op de hoogte, aangezien die laatste zorgt voor de follow-up van de eventuele terugbetaling van de consument. De houder van een betaalnummer neemt de eventuele terugbetaling van de consument tijdelijk op zich, in geval van onvermogen van de aanbieder van een betalende dienst. De houder van een betaalnummer wendt zich vervolgens tot de aanbieder van een betalende dienst, als de enige die uiteindelijk verantwoordelijk is voor de verstrekking van zijn dienst en de concrete behandeling van de klacht.

Afdeling 4. — Verplichtingen verbonden aan het einde van de verstrekking van een dienst

Artikel 10

Om de transparantie van de betrekkingen tussen de partijen te waarborgen, voorziet de onderhavige bepaling in de algemene mogelijkheid voor een gebruiker om een eind te maken aan een betalende dienst mits een procedure wordt nageleefd waarover de aanbieder van een betalende dienst hem zal hebben ingelicht.

HOOFDSTUK 3. — Aanvullende regels die van toepassing zijn op een betalende dienst van de 2e categorie

Afdeling 1. — Verplichtingen inzake reclame

Artikel 11

Om de redenen die dezelfde zijn als die welke vermeld zijn in artikel 5, voegt de onderhavige bepaling extra informatie toe aan artikel 5 die verplicht vermeld moet worden in de reclame voor de levering van diensten van de 2e categorie.

Afdeling 2. — Bestelling, registratie of intekening

Artikel 12

Om de instemming van de consument te beschermen, verduidelijkt de onderhavige bepaling de regels met betrekking tot een aankoop, een registratie, een intekening op of een activering van een dienst van de 2e categorie door strikte procedures in te stellen die erop gericht zijn te vermijden dat de consument in de val wordt gelokt.

Article 13

Dans le même souci de protection du consommateur, cette disposition fixe les limites du consentement, exige un consentement clair à un service proposé, et fixe le mode de preuve de l'accord à un service payant de 2^e catégorie.

Section 3. — Informations à communiquer préalablement à la fourniture de service**Article 14**

Pour attirer l'attention du consommateur sur l'implication de sa démarche de souscription ou d'abonnement, cette disposition fixe le contenu du ou des messages à fournir gratuitement au consommateur avant le début de la fourniture proprement dite du service. Ce consommateur peut dès lors immédiatement réagir en envoyant « STOP » s'il n'est pas intéressé par le service.

Section 4. — Obligations en matière de facturation**Article 15**

Dans un souci de transparence des services et de protection du consommateur, cette disposition fixe les mentions obligatoires à reprendre dans les SMS ou MMS facturés.

Article 16

Pour assurer une protection accrue du consommateur, cette disposition prévoit des obligations particulières applicables à la facturation d'un service de chat.

Section 5. — Obligations à respecter lors de la fin de la fourniture d'un service payant de 2^e catégorie**Article 17**

En vue d'assurer une transparence de la communication, cette disposition fixe les règles générales applicables à la fin de la fourniture d'un service payant de 2^e catégorie.

Article 18

En vue d'assurer une transparence de la communication par le prestataire de service, cette disposition prévoit les obligations à charge du fournisseur de service payant de 2^e catégorie lorsqu'il met fin lui-même au service concerné ou lorsqu'il modifie les conditions générales ou règles essentielles applicables à ce service.

Article 19

Pour assurer une protection complète du consommateur, cette disposition permet à un utilisateur final ou à un abonné de quitter rapidement l'ensemble des services qui utilisent le numéro payant concerné par l'envoi du mot « STOP ». S'il entend mettre fin uniquement à un service particulier le mot STOP sera accompagné du mot clé reçu antérieurement.

Article 20

Pour assurer une protection complète du consommateur, cette disposition prévoit une résiliation immédiate d'une souscription en cas d'absence de trafic valide pendant 3 mois ou pour lequel l'abonné n'est pas reconnu par l'opérateur.

Section 6. — Règles spécifiques complémentaires pour un service de chat**Article 21**

En vue d'assurer la transparence de la fourniture du service, cette disposition fixe les obligations applicables en matière de modération des services de chat.

Article 22

Dans le même souci de transparence, cette disposition fixe le tarif utilisateur final maximal d'application au message de désinscription.

Artikel 13

Met als zelfde doel de consument te beschermen stelt deze bepaling de limieten van de instemming vast, eist ze een duidelijke instemming met een voorgestelde dienst en bepaalt ze de manier waarop het akkoord met een betalende dienst van de 2e categorie moet worden aangetoond.

Afdeling 3. — Informatie mee te delen voorafgaand aan de dienstverlening**Artikel 14**

Om de aandacht van de consument te vestigen op de gevolgen van het intekenen of het zich abonneren, stelt de onderhavige bepaling de inhoud vast van het of de berichten die gratis aan de consument gestuurd moet(en) worden voor het begin van de eigenlijke verstrekking van de dienst. Die consument kan dan onmiddellijk reageren door "STOP" terug te sturen, als hij niet geïnteresseerd is in de dienst.

Afdeling 4. — Verplichtingen inzake facturering**Artikel 15**

Ter wille van de transparantie van de diensten en bescherming van de consument stelt de onderhavige bepaling de verplichte vermeldingen vast die in de gefactureerde sms'en of mms'en moeten staan.

Artikel 16

Om de consument beter te beschermen schrijft de onderhavige bepaling bijzondere verplichtingen voor die van toepassing zijn op de facturering van een chatdienst.

Afdeling 5. — Verplichtingen die nageleefd moeten worden bij het einde van de verstrekking van een betalende dienst van de 2e categorie**Artikel 17**

Om de transparantie van de communicatie te garanderen stelt de onderhavige bepaling de algemene regels vast die van toepassing zijn op het einde van de verstrekking van een betalende dienst van de 2e categorie.

Artikel 18

Om de transparantie van de communicatie door de dienstenaanbieder te garanderen voorziet de onderhavige bepaling in verplichtingen ten laste van de aanbieder van een betalende dienst van de 2e categorie wanneer die zelf een eind maakt aan de betrokken dienst of wanneer hij de algemene voorwaarden of essentiële regels wijzigt die op deze dienst van toepassing zijn.

Artikel 19

Om de consument volledige bescherming te bieden, stelt de onderhavige bepaling een eindgebruiker of een abonnee in staat om snel alle diensten te verlaten die het betaalnummer in kwestie gebruiken door het woord "STOP" te versturen. Als hij enkel aan een specifieke dienst een eind wil maken moet het woord STOP vergezeld worden van het voordien ontvangen sleutelwoord.

Artikel 20

Om de consument volledige bescherming te bieden, voorziet de onderhavige bepaling in een onmiddellijke opzeg van een intekening in geval van een gebrek aan geldig verkeer gedurende 3 maanden of waarvoor de abonnee niet wordt herkend door de operator.

Afdeling 6. — Aanvullende specifieke regels voor een chatdienst**Artikel 21**

Om de dienstverlening transparant te maken, stelt de onderhavige bepaling de verplichtingen vast die van toepassing zijn inzake modereren van de chatdiensten.

Artikel 22

Tevens omwille van de transparantie stelt de onderhavige bepaling het maximale eindgebruikerstarief vast dat geldt voor het bericht van uitschrijving.

CHAPITRE 4. — Règles spécifiques complémentaire pour certains services payants de 3^e catégorie**Section 1. — Obligations en matière de publicité****Article 23**

Pour les raisons identiques à celles mentionnées à l'article 5, dans le cadre de la fourniture de services de 3^e catégorie. Ces informations sont ajoutées à celles à fournir sur base de l'article 5. S'il s'agit de services de 2^e catégorie, la publicité mentionnera également les mentions visées à l'article 11.

Section 2. — Les services payants consistant en l'organisation de jeux, de concours et de quiz**Article 24**

Issue de l'arrêté royal du 9 février 2011 établissant le Code d'éthique pour les télécommunications, cette disposition a pour objectif d'assurer la transparence dans la fourniture du service et la protection du consommateur. A cette fin, elle fixe les obligations applicables aux prestataires de tels services, notamment en matière d'accès à des jeux, concours ou quiz.

Article 25 à 33

Ces dispositions répondent aux mêmes objectifs que l'article 23.

CHAPITRE 5. — Disposition abrogatoire et disposition finale**Article 34**

Pour les raisons indiquées dans le commentaire général, cette disposition abroge l'arrêté royal du 9 février 2011 établissant le Code d'éthique pour les télécommunications.

Article 35

Cette disposition ne nécessite pas de commentaire.

J'ai l'honneur d'être,

Sire,
de Votre Majesté,
le très respectueux
et très fidèle serviteur,

Le Ministre des Télécommunications,
Ph. DE BACKER

12 DECEMBRE 2018. — Arrêté royal déterminant les obligations applicables en matière de fourniture de services payants, visées à l'article 116/1, § 2, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques

PHILIPPE, Roi des Belges,

A tous, présents et à venir, Salut.

Vu la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, l'article 116/1, § 2, inséré par la loi du 31 juillet 2017 ;

Vu l'arrêté royal du 9 février 2011 établissant le Code d'éthique pour les télécommunications ;

Vu la notification du 13 juillet 2018 à la Commission européenne en application de la directive 2015/1535 du Parlement européen et du Conseil du 9 septembre 2015 prévoyant une procédure d'information dans le domaine des réglementations techniques et des règles relatives aux services de la société de l'information ;

Vu l'avis de l'Institut belge des services postaux et des télécommunications, donné le 21 septembre 2018 ;

Vu l'avis de l'Inspecteur des Finances, donné le 5 septembre 2018 ;

Vu l'accord du Ministre du Budget, donné le 1^{er} octobre 2018 ;

Vu la consultation publique organisée par l'Institut belge des services postaux et des télécommunications du 25 mai 2018 au 26 juin 2018 ;

Vu la consultation du 12 octobre 2018 au 26 octobre 2018 du Comité interministériel des Télécommunications et de la Radiodiffusion et la Télévision ;

Vu l'accord du Comité de concertation, donné le 7 novembre 2018 ;

Vu l'analyse d'impact de la réglementation réalisée conformément aux articles 6 et 7 de la loi du 15 décembre 2013 portant des dispositions diverses en matière de simplification administrative ;

HOOFDSTUK 4. — Aanvullende specifieke regels voor sommige betalende diensten van de 3e categorie**Afdeling 1. — Verplichtingen inzake reclame****Artikel 23**

Om de redenen die dezelfde zijn als die welke vermeld zijn in artikel 5 wordt in het kader van de verstrekking van diensten van de 3e categorie, deze informatie toegevoegd aan die welke verstrekt moet worden op grond van artikel 5. Als het gaat om diensten van de 2e categorie moet de reclame ook de in artikel 11 beoogde vermeldingen bevatten.

Afdeling 2. — De betalende diensten die bestaan in de organisatie van spelen, wedstrijden en quizen**Artikel 24**

De onderhavige bepaling, die voortspuit uit het koninklijk besluit van 9 februari 2011 tot vaststelling van de Ethische Code voor de telecommunicatie, stelt om de transparantie bij de dienstverlening te garanderen en de consument te beschermen, de verplichtingen vast die gelden voor de aanbieders van dergelijke diensten, namelijk inzake toegang tot spelen, wedstrijden of quizen.

Artikelen 25 tot 33

De onderhavige bepalingen beantwoorden aan dezelfde doelstellingen als artikel 23.

HOOFDSTUK 5. — Opheffingsbepaling en slotbepaling**Artikel 34**

Om de redenen die vermeld zijn in de algemene commentaar, heft de onderhavige bepaling het koninklijk besluit van 9 februari 2011 tot vaststelling van de Ethische Code voor de telecommunicatie op.

Artikel 35

De onderhavige bepaling behoeft geen commentaar.

Ik heb de eer te zijn,

Sire,
van Uwe Majesteit,
de zeer eerbiedige
en zeer getrouwe dienaar,

De Minister van Telecommunicatie,
Ph. DE BACKER

12 DECEMBER 2018. — Koninklijk besluit houdende vaststelling van de verplichtingen die van toepassing zijn inzake verstrekking van betalende diensten, bedoeld in artikel 116/1, § 2, van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie

FILIP, Koning der Belgen,

Aan allen die nu zijn en hierna wezen zullen, Onze Groet.

Gelet op de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie, artikel 116/1, § 2, ingevoegd bij de wet van 31 juli 2017 ;

Gelet op het koninklijk besluit van 9 februari 2011 tot vaststelling van de Ethische Code voor de telecommunicatie ;

Gelet op de notificatie van 13 juli 2018 aan de Europese Commissie gedaan in toepassing van richtlijn 2015/1535 van het Europees Parlement en de Raad van 9 september 2015 betreffende een informatieprocedure op het gebied van technische voorschriften en regels betreffende de diensten van de informatiemaatschappij ;

Gelet op het advies van het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie, gegeven op 21 september 2018 ;

Gelet op het advies van de inspecteur van Financiën, gegeven op 5 september 2018 ;

Gelet op de akkoordbevinding van de Minister van Begroting, gegeven op eerste oktober 2018 ;

Gelet op de openbare raadpleging georganiseerd door het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie van 25 mei 2018 tot 26 juni 2018 ;

Gelet op de raadpleging van 12 oktober 2018 tot 26 oktober 2018 van het Interministerieel Comité voor Telecommunicatie en Radio-omroep en Televisie ;

Gelet op het akkoord van het Overlegcomité, gegeven op 7 november 2018 ;

Gelet op de impactanalyse van de regelgeving, uitgevoerd overeenkomstig de artikelen 6 en 7 van de wet van 15 december 2013 houdende diverse bepalingen inzake administratieve vereenvoudiging ;

Vu la demande d'avis dans un délai de 30 jours, adressée au Conseil d'État le 7 novembre 2018, en application de l'article 84, 1^{er}, alinéa 1^{er}, 2^o, des lois sur le Conseil d'État, coordonnées le 12 janvier 1973 ;

Considérant l'absence de communication de l'avis dans ce délai ;

Vu l'article 84, § 4, alinéa 2, des lois sur le Conseil d'État, coordonnées le 12 janvier 1973 ;

Sur la proposition du Ministre des Télécommunications,

Nous avons arrêté et arrêtons :

CHAPITRE 1^{er}. — Définitions et champ d'application

Article 1^{er}. Pour l'application du présent arrêté, l'on entend par :

1° « la loi du 13 juin 2005 » : la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques ;

2° « numéro payant » : numéro d'une des séries prévues dans le plan de numérotation national pour la fourniture de services payants via des réseaux de communications électroniques ;

3° « détenteur de numéros payants » : l'opérateur auquel des numéros payants ont été attribués par l'Institut ou l'opérateur bénéficiaire final de la portabilité de blocs de numéros sur le réseau duquel le numéro a été porté ;

4° « identité de service » : la première partie du numéro utilisée dans le plan de numérotation pour l'identification d'un groupe de services similaires ;

5° « service payant de vente de messages multiples » : un service payant via un réseau de communications électroniques qui pour son achat complet par l'utilisateur final nécessite la réception de deux ou plusieurs messages SMS ou MMS émis par le prestataire de services ;

6° « service d'abonnement » : un service payant de vente de messages multiples dans le cadre duquel l'utilisateur final, après s'être inscrit, reçoit à intervalles réguliers un service ou une information par le biais d'un SMS ou d'un MMS à recevoir par lui, qui peut être gratuit ou payant ;

7° « service d'alerte » : un service payant de vente de messages multiples dans le cadre duquel l'utilisateur final reçoit, après s'être inscrit, par le biais d'un SMS ou d'un MMS à recevoir par lui, qui peut être gratuit ou payant, un service ou une information à chaque fois qu'un événement externe bien déterminé se produit; le nombre de messages que l'utilisateur final reçoit dans le cadre de ce service payant ne peut pas être déterminé au préalable ;

8° « service de chat » : un service payant de vente de messages multiples permettant, via un numéro payant ou après souscription au moyen d'un numéro payant, de mener une conversation en échangeant des messages textuels en temps réel ou en échangeant des fichiers son ou vidéo entre deux ou plusieurs utilisateurs d'équipements terminaux connectés à un réseau de communications électroniques et se trouvant généralement à différents emplacements ;

9° « service consistant en l'organisation de jeux, concours ou quiz » : service payant qui comprend l'ensemble des opérations à effectuer pour avoir des chances de gagner un prix lié à un jeu, un concours ou un quiz ou pour connaître les réponses à un énoncé de jeu, de concours ou de quiz ;

10° « publicité » : toute communication qui vise directement ou indirectement à favoriser la vente d'un service payant via un réseau de communications électroniques, quels que soient le lieu ou les moyens de communication utilisés ;

11° « tarif utilisateur final » : le tarif total à payer par l'utilisateur final, y compris la taxe sur la valeur ajoutée ainsi que toutes les autres taxes et tous les coûts de tous les services à payer obligatoirement par l'utilisateur final.

Art. 2. Le présent arrêté s'applique au prestataire de service, à l'opérateur facilitateur, à l'opérateur facturateur, au détenteur d'un numéro payant, à l'utilisateur final, à l'abonné et à toute autre partie intervenant dans la fourniture, via un numéro payant, d'un service payant d'une des catégories suivantes :

1° catégorie 1 : un service téléphonique payant qui utilise un numéro long à taux majoré du plan de numérotation belge E.164, c'est-à-dire le service qui, via des équipements reliés à un réseau de communications électroniques, offre la possibilité à l'appelant d'obtenir des informations, de renvoyer des informations, d'entrer en contact avec d'autres utilisateurs du service d'informations, d'accéder à des jeux ou autres avantages ou d'effectuer des paiements pour des produits et/ou services offerts pendant l'appel ou en conséquence directe de celui-ci, moyennant le paiement d'une indemnité supérieure au tarif utilisateur final normal pour un appel vers un numéro géographique standard ou mobile ; ou

Gelet op de adviesaanvraag binnen 30 dagen, die op 7 november 2018 bij de Raad van State is ingediend, met toepassing van artikel 84, § 1, eerste lid, 2^o, van de wetten op de Raad van State, gecoördineerd op 12 januari 1973;

Overwegende dat het advies niet is meegedeeld binnen die termijn;

Gelet op artikel 84, § 4, tweede lid, van de wetten op de Raad van State, gecoördineerd op 12 januari 1973;

Op de voordracht van de Minister van Telecommunicatie,

Hebben Wij besloten en besluiten Wij :

HOOFDSTUK 1. — Definities en toepassingsgebied

Artikel 1. Voor de toepassing van dit besluit wordt verstaan onder :

1° “de wet van 13 juni 2005”: de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie;

2° “betaalnummer”: nummer uit een van de reeksen bepaald in het nationale nummerplan voor het aanbieden van betalende diensten via elektronische-communicatienetwerken;

3° “houder van betaalnummers”: de operator aan wie betaalnummers zijn toegewezen door het Instituut of de operator die de uiteindelijke begunstigde is van de overdraagbaarheid van nummerblokken op wiens netwerk het nummer is overgedragen;

4° “dienstidentiteit”: het eerste gedeelte van het nummer dat in het nummerplan wordt gebruikt voor de identificatie van een groep van gelijkaardige diensten;

5° “betalende dienst voor de verkoop van veelvoudige berichten”: betalende dienst via een elektronische-communicatienetwerk die voor de volledige afname ervan de ontvangst van twee of meer sms- of mms-berichten door de eindgebruiker vereist;

6° “abonnementsdienst”: een betalende dienst voor de verkoop van veelvoudige berichten waarbij de eindgebruiker, na zich ingeschreven te hebben, op geregelde tijdstippen via een door hem te ontvangen sms of mms, die gratis of tegen betaling kan zijn, informatie of een dienst verkrijgt;

7° “alarmdienst”: een betalende dienst voor de verkoop van veelvoudige berichten waarbij de eindgebruiker, na zich ingeschreven te hebben, via een door hem te ontvangen sms of mms, die gratis of tegen betaling kan zijn, informatie of een dienst verkrijgt telkens wanneer een welbepaalde externe gebeurtenis zich voordoet; het aantal berichten dat de eindgebruiker in het kader van deze betalende dienst ontvangt kan niet vooraf worden bepaald;

8° “chatdienst”: een betalende dienst voor de verkoop van veelvoudige berichten die het voeren van een gesprek door het heen en weer typen van tekst of het uitwisselen van geluids- of videobestanden tussen twee of meerdere gebruikers van eindapparatuur aangesloten op een elektronische-communicatienetwerk die zich meestal op verschillende locaties bevinden, mogelijk maakt via een betaalnummer of na inschrijving door middel van een betaalnummer;

9° “dienst die bestaat in de organisatie van spelen, wedstrijden of quizzes”: betalende dienst die het geheel van handelingen omvat dat gesteld moet worden om kans te maken op het winnen van een prijs verbonden aan een spel, wedstrijd of een quiz of om de antwoorden te kennen op een spel-, wedstrijd- of quizopgave;

10° “reclame”: elke mededeling die rechtstreeks of onrechtstreeks tot doel heeft de verkoop van een betalende dienst via een elektronische-communicatienetwerk te bevorderen, ongeacht de plaats of de aangewende communicatiemiddelen;

11° “eindgebruikstarief”: het totale door de eindgebruiker te betalen tarief, met inbegrip van de belasting over de toegevoegde waarde, alle overige taksen en de kosten van alle diensten die door de eindgebruiker verplicht moeten worden bijbetaald.

Art. 2. Dit besluit is van toepassing op de dienstenaanbieder, de faciliterende operator, de facturerende operator, de houder van een betaalnummer, de eindgebruiker, de abonnee of elke andere partij die een rol speelt bij de verstrekking via een betaalnummer, van een betalende dienst van een van de volgende categorieën:

1° categorie 1: een telefonische betalende dienst die gebruikmaakt van een lang betaalnummer van het Belgische E.164-nummerplan, dat wil zeggen de dienst die via op een elektronische-communicatienetwerk aangesloten apparatuur de oproeper de mogelijkheid biedt om informatie te verkrijgen, informatie terug te sturen, in contact te treden met andere gebruikers van de informatiedienst, toegang te krijgen tot spelletjes of andere voordelen, of betalingen uit te voeren voor producten en/of diensten die worden geleverd tijdens de oproep of als direct gevolg hiervan, tegen betaling van een vergoeding die hoger is dan het normale eindgebruikstarief voor een oproep naar een standaard geografisch of mobiel nummer; of

2° catégorie 2 : un service payant qui utilise un numéro court à taux majoré du plan de numérotation pour les services SMS et MMS visé aux articles 69 à 74 de l'arrêté royal du 27 avril 2007 relatif à la gestion de l'espace de numérotation national et à l'attribution et au retrait des droits d'utilisation de numéros, notamment un service d'abonnement, un service d'alerte, ou un service de chat ; ou

3° catégorie 3 : un service payant particulier consistant en :

a) un service de collecte de fonds via un numéro payant organisé par une personne habilitée conformément à l'article 3 ;

b) un service consistant en l'organisation de jeux, concours ou quiz qui ne consistent pas en des jeux médias visés au Chapitre IV/2 de la loi du 7 mai 1999 sur les jeux de hasard, les paris, les établissements de jeux de hasard et la protection des joueurs, organisé par une personne habilitée conformément à l'article 3 ;

c) un service mettant à disposition des applications pour personnaliser un téléphone.

Les services qui relèvent de plusieurs catégories doivent répondre aux exigences communes ainsi qu'aux règles définies pour chacune des catégories concernées.

Art. 3. Une habilitation particulière est requise pour l'offre de services payants de 3° catégorie consistant en une collecte de fonds ou en l'organisation d'une loterie.

Sont habilitées à organiser une collecte de fonds via un numéro payant :

1° les institutions qui peuvent recevoir des libéralités déductibles fiscalement ;

2° si le montant du versement n'entre pas en considération pour une déduction fiscale ou dans des cas urgents, où un agrément préalable par le(s) ministre(s) compétent(s) ne peut être obtenu conformément au Code des impôts sur les revenus 1992 et ses arrêtés d'exécution, les personnes exceptionnellement autorisées à cette fin par le ministre.

Est habilitée à organiser, via un numéro payant, une loterie visée à l'article 7 de la loi du 31 décembre 1851 sur les loteries, la personne qui dispose préalablement à l'offre d'un tel service d'une autorisation spécifique de matériel et de logiciel, connectée au réseau mobile et offrant une interface aux autres opérateurs, aux fournisseurs de services et aux utilisateurs finaux, en vue de la souscription de services payants fournis en son propre nom et pour son propre compte ou par des tiers via un réseau de communications électronique.

Art. 4. La section 3 du Chapitre 2 s'applique également au fournisseur d'un service de « direct carrier billing » qui consiste en la mise à disposition d'une plate-forme permettant une facturation directe, sans recours à un intermédiaire financier, en utilisant une configuration spécifique de matériel et de logiciel, connectée au réseau mobile et offrant une interface aux autres opérateurs, aux fournisseurs de services et aux utilisateurs finaux, en vue de la souscription de services payants fournis en son propre nom et pour son propre compte ou par des tiers via un réseau de communications électronique.

CHAPITRE 2. — Règles communes applicables à tout type de service payant

Section 1. — Obligations en matière de publicité

Art. 5. Toute publicité pour un service payant visé à l'article 2 mentionne explicitement, lorsqu'elle est faite par écrit, d'une manière lisible et bien visible avec des caractères suffisamment grands, et/ou lorsqu'elle est faite oralement, d'une manière clairement compréhensible pour l'utilisateur final au minimum les informations énumérées dans le présent article.

Sont mentionnés :

1° les informations relatives à la personne qui offre le service payant, comprenant :

a) son identité complète ;

b) son adresse géographique ;

c) le numéro de téléphone du service clientèle visé à l'article 8 ;

2° le service payant proposé ;

2° categorie 2: een betalende dienst die gebruikmaakt van een kort betaalnummer van het nummerplan voor SMS en MMS diensten bedoeld in de artikelen 69 tot 74 van het koninklijk besluit van 27 april 2007 betreffende het beheer van de nationale nummeringsruimte en de toekenning en intrekking van gebruiksrechten voor nummers, onder andere een abonnementsdienst, een alarmdienst of een chatdienst; of

3° categorie 3: een bijzondere betalende dienst die bestaat in:

a) een dienst voor werving van fondsen via een betaalnummer, georganiseerd door een bevoegd verklaarde persoon overeenkomstig artikel 3;

b) een dienst bestaande uit het organiseren van spelen, wedstrijden of quizzes, maar niet van mediaspelen bedoeld in Hoofdstuk IV/2 van de wet van 7 mei 1999 op de kansspelen, de weddenschappen, de kansspelinrichtingen en de bescherming van de spelers, die georganiseerd wordt door een overeenkomstig artikel 3 bevoegd verklaarde persoon;

c) een dienst waarmee toepassingen voor de personalisatie van een telefoontoestel worden verstrekt.

De diensten die onder verschillende categorieën vallen, moeten beantwoorden aan de gemeenschappelijke eisen alsook aan de regels die gedefinieerd zijn voor elke categorie.

Art. 3. Een bijzondere bevoegdverklaring is vereist voor het aanbieden van betalende diensten van de 3e categorie die bestaan in een werving van fondsen of in de organisatie van een loterij.

Zijn bevoegd verklaard om een werving van fondsen via een betaalnummer te organiseren:

1° de instellingen waaraan fiscaal aftrekbare giften kunnen worden gestort;

2° indien het bedrag van de storting niet in aanmerking komt voor een fiscale aftrek of in dringende gevallen, waarbij er geen voorafgaande erkenning door de bevoegde minister(s) kan worden verkregen conform het Wetboek van de inkomstenbelastingen 1992 en de uitvoeringsbesluiten ervan, de personen die uitzonderlijk daartoe gemachtigd zijn door de minister.

Is bevoegd om via een betaalnummer een loterij bedoeld in artikel 7 van de wet van 31 december 1851 op de loterijen te organiseren, de persoon die voorafgaandelijk aan het aanbod van zo'n dienst beschikt over een specifieke vergunning daartoe, welke hij voorlegt aan de persoon of personen die hem voor de organisatie van die loterij een betaalnummer ter beschikking stelt/stellen.

Art. 4. Afdeling 3 van Hoofdstuk 2 is ook van toepassing op de aanbieder van een dienst voor "direct carrier billing", die bestaat in de beschikbaarstelling van een platform waarmee rechtstreekse facturering mogelijk is, zonder een beroep op een financiële tussenpersoon, waarbij gebruik wordt gemaakt van een specifieke configuratie van hardware en software, aangesloten op het mobiele netwerk, en dat een interface aanbiedt aan de andere operatoren, de dienstenaanbieders en de eindgebruikers, met het oog op de intekening op betalende diensten die verstrekt worden in eigen naam en voor eigen rekening of door derden via een elektronische-communicatienetwerk.

HOOFDSTUK 2. — Gemeenschappelijke regels die van toepassing zijn op elk type van betalende dienst

Afdeling 1. — Verplichtingen inzake reclame

Art. 5. Elke reclame voor een betalende dienst bedoeld in artikel 2 vermeldt uitdrukkelijk, wanneer die schriftelijk wordt gemaakt, leesbaar en goed zichtbaar in voldoende grote letters, en/of wanneer die mondeling wordt gemaakt, op een duidelijk verstaanbare manier voor de eindgebruiker, ten minste de informatie die in dit artikel wordt opgesomd.

Worden vermeld:

1° de informatie met betrekking tot de persoon die de betalende dienst aanbiedt, met inbegrip van:

a) zijn volledige identiteit;

b) zijn geografisch adres;

c) het in artikel 8 bedoelde telefoonnummer van de klantendienst;

2° de aangeboden betalende dienst;

3° le mode de consultation ou d'obtention des conditions générales complètes applicables au service concerné;

4° le numéro payant donnant un accès au service, selon les modalités suivantes :

a) lorsque la publicité est orale ou écrite, le numéro est mentionné sans séparer de quelque manière que ce soit l'ensemble formé par l'identité de service 70 ou 9, suivie par les deux chiffres comme stipulé à l'article 50 de l'arrêté royal du 27 avril 2007 relatif à la gestion de l'espace de numérotation national et à l'attribution et au retrait des droits d'utilisation de numéros, précédé par un préfixe éventuel ;

b) lorsque la publicité n'est pas uniquement orale, en séparant l'ensemble visé au a) du reste du numéro par un espace, un tiret ou un quelconque autre signe de ponctuation ;

5° le tarif utilisateur final le plus élevé appliqué dans le secteur des communications électroniques, consistant :

a) pour un service d'abonnement, dans le tarif appliqué pour l'envoi du message au moyen duquel la souscription au service concerné est effectuée et, si d'application, le tarif appliqué pour la réception de chaque message envoyé à l'utilisateur final ; ou

b) pour un service d'alerte, le tarif appliqué pour l'envoi du message à l'aide duquel la souscription au service concerné est effectuée; et si d'application, le tarif appliqué pour la réception de chaque message envoyé à l'utilisateur final ; ou

c) dans les autres cas, le tarif appliqué pour un appel national vers ou une communication avec le service payant concerné ;

6° lorsque le tarif utilisateur final est communiqué oralement, l'événement ou les événements à la suite desquels le tarif utilisateur final est facturé ;

7° un avertissement sur la nécessité de l'autorisation préalable d'une personne qui exerce l'autorité parentale pour les enfants mineurs.

§ 2. Pour l'information relative au tarif utilisateur final, les modalités suivantes sont d'application :

1° lorsqu'un service payant est proposé oralement, la communication orale du tarif utilisateur final est effectuée immédiatement après chaque mention orale du numéro payant ;

2° lorsqu'un service payant est proposé par écrit :

a) la mention écrite du tarif utilisateur final est systématiquement ajoutée à la mention du numéro payant ;

b) le tarif utilisateur final et l'événement ou les événements donnant lieu à la facturation du tarif utilisateur final sont indiqués à proximité immédiate du numéro payant et sont séparés de tout autre texte ;

c) le tarif utilisateur final et l'événement ou les événements donnant lieu à la facturation du tarif utilisateur final sont indiqués dans la direction normale du texte de la publicité. Ils ne peuvent pas figurer uniquement en bas de page.

Le renvoi au tarif utilisateur final à l'aide d'un astérisque ou d'un autre signe de renvoi n'est pas autorisé.

Section 2. — Obligation de fournir un service payant de façon honnête, loyale et transparente

Art. 6. Un service payant visé à l'article 2 est proposé de manière honnête, transparente et loyale.

Ne constituent pas des pratiques honnêtes, transparentes et loyales, notamment les pratiques suivantes :

1° l'offre ou la fourniture de services sans objet ou de services payants ayant pour but d'allonger le plus possible la durée de la communication sans que cela soit nécessaire pour la prestation du service payant en question ;

2° la déviation de l'appel d'un utilisateur final, au début ou en cours de communication, vers une ligne d'attente, sauf si la durée maximale de l'attente est égale ou inférieure à une minute ;

3° le démarrage de la fourniture d'un service payant sans avoir préalablement obtenu le consentement clair de l'utilisateur final.

3° de la wijze waarop de volledige algemene voorwaarden van toepassing op de betrokken dienst kunnen worden geraadpleegd of verkregen;

4° het betaalnummer dat toegang verleent tot de dienst, volgens de onderstaande voorwaarden:

a) wanneer de reclame mondeling of schriftelijk is, wordt het nummer vermeld zonder op enigerlei wijze het geheel te splitsen dat wordt gevormd door de dienstidentiteit 70 of 9, gevolgd door de twee cijfers zoals bepaald in artikel 50 van het koninklijk besluit van 27 april 2007 betreffende het beheer van de nationale nummeringsruimte en de toekenning en intrekking van gebruiksrechten voor nummers met betrekking tot een betalende dienst, voorafgegaan door een eventuele prefix;

b) indien de reclame niet enkel op mondelinge wijze verricht wordt, door het geheel bedoeld in a) te scheiden van de rest van het nummer door een spatie, een streepje of gelijk welk ander leesteken;

5° het hoogste eindgebruikerstarief toegepast in de sector van de elektronische communicatie, bestaande in:

a) voor een abonnementsdienst, het tarief dat toegepast wordt voor het verzenden van het bericht waarmee ingeschreven wordt op de betrokken dienst en, indien van toepassing, het tarief dat toegepast wordt voor de ontvangst van elk bericht dat aan de eindgebruiker toegezonden wordt; of

b) voor een alarmdienst, het tarief dat toegepast wordt voor het verzenden van het bericht waarmee ingeschreven wordt op de betrokken dienst; en indien van toepassing, het tarief dat toegepast wordt voor de ontvangst van elk bericht dat aan de eindgebruiker toegezonden wordt; of

c) in de andere gevallen, het tarief dat toegepast wordt voor een nationale oproep naar of een communicatie met de betrokken betalende dienst;

6° indien het eindgebruikerstarief op mondelinge wijze wordt vermeld, de gebeurtenis of gebeurtenissen naar aanleiding waarvan het eindgebruikerstarief aangerekend wordt;

7° een waarschuwing met betrekking tot de noodzaak van de voorafgaande toestemming van een persoon die het ouderlijk gezag uitoefent voor minderjarigen.

§ 2. Voor de informatie over het hoogste eindgebruikerstarief zijn volgende nadere regels van toepassing:

1° wanneer een betalende dienst mondeling wordt aangeboden, volgt de mondelinge mededeling van het eindgebruikerstarief onmiddellijk na elke mondelinge vermelding van het betaalnummer;

2° wanneer een betalende dienst schriftelijk wordt aangeboden:

a) wordt de schriftelijke vermelding van het eindgebruikerstarief systematisch toegevoegd aan de vermelding van het betaalnummer;

b) worden het eindgebruikerstarief en de gebeurtenis of gebeurtenissen die aanleiding geven tot de facturering van het eindgebruikerstarief aangegeven in de onmiddellijke nabijheid van het betaalnummer en gescheiden van andere teksten;

c) worden het eindgebruikerstarief en de gebeurtenis of gebeurtenissen die aanleiding geven tot de facturering van het eindgebruikerstarief aangegeven in de normale tekstrichting van de reclame; Ze mogen niet uitsluitend onderaan de pagina vermeld staan.

Een verwijzing naar het eindgebruikerstarief met behulp van een asterisk of een ander verwijzingssteken is niet toegestaan.

Afdeling 2. — Verplichting om een betalende dienst op een eerlijke, rechtmatige en transparante manier te verstrekken

Art. 6. § 1. Een in artikel 2 bedoelde betalende dienst wordt op een eerlijke, transparante en rechtmatige wijze aangeboden.

Vormen geen eerlijke, transparante en rechtmatige praktijken, met name de volgende praktijken:

1° het aanbieden of verstrekken van diensten zonder voorwerp of van betalende diensten die tot doel hebben de duur van het gesprek zo lang mogelijk te rekken zonder dat dit nodig is voor de levering van de betrokken betalende dienst;

2° de doorschakeling van de oproep van een eindgebruiker, bij aanvang of tijdens het gesprek, naar een wachtlijn, behalve wanneer de maximale wachtduur gelijk is aan of kleiner is dan één minuut;

3° de start van de verstrekking van een betalende dienst zonder eerst de duidelijke instemming te hebben gekregen van de eindgebruiker.

Art. 7. Le détenteur d'un numéro payant procède immédiatement au blocage du numéro et à la suspension de tout transfert des montants collectés dès qu'il est informé d'un cas manifeste de violation des règles du présent arrêté.

Section 3. — Obligations en matière de service clientèle et procédure applicable en matière de plaintes

Art. 8. Toute personne qui offre un service payant, dispose d'un service clientèle ou veille à tout le moins à ce qu'un service clientèle soit disponible pour permettre à un utilisateur final d'obtenir les informations nécessaires sur le service proposé.

Le service clientèle dispose du personnel et d'un équipement suffisants pour permettre à l'utilisateur final de parler effectivement avec une personne physique via un numéro de téléphone national, dont les coûts des communications à la minute ne dépassent pas ceux d'un appel vers un numéro géographique.

Lorsque le service clientèle n'est pas accessible en dehors des heures de bureau, l'utilisateur final a la possibilité d'enregistrer sa question sur un répondeur et celle-ci sera traitée le jour ouvrable suivant par le service clientèle.

Art. 9. § 1^{er}. Sans préjudice des recours auprès d'autres autorités compétentes, l'utilisateur final ou toute autre partie qui s'estime lésée peut introduire une plainte, par e-mail ou de manière téléphonique, concernant le contenu, le fonctionnement, les coûts facturés ou la communication d'un service payant offert, auprès :

- 1° du service clientèle du prestataire du service payant ou ;
- 2° du service clientèle de l'opérateur facturant.

Lorsque la plainte est introduite auprès du service clientèle d'un opérateur facturant, celui-ci la transmet immédiatement au fournisseur du service payant et il en avertit le détenteur de numéro payant. Le prestataire de service payant est responsable de la fourniture de son service et du traitement concret de la plainte.

§ 2. Le plaignant introduit sa plainte par téléphone, e-mail ou via un formulaire électronique mis en place par le prestataire de service.

La plainte mentionne au moins l'identité de la partie lésée, le numéro payant associé au service, l'enregistrement de la durée des périodes de contact, contestées ou non, avec le service payant, le numéro d'appel auquel ou à partir duquel les contacts ont eu lieu et le motif de la plainte.

§ 3. Lorsqu'il reçoit une plainte, le prestataire du service payant procède immédiatement à une première analyse.

Si une ou plusieurs données manquent alors qu'elles sont nécessaires pour le traitement de la plainte, le prestataire de service concerné informe le plaignant au plus tard 2 jours ouvrables après la réception de la plainte, de toutes les données qui doivent être fournies à titre complémentaire.

Le fournisseur de service payant traite la plainte dans la langue de la partie plaignante si cette langue est une des trois langues nationales, et à défaut, traite la plainte dans une de ces trois langues.

Le prestataire de services fournit au plaignant, au plus tard 5 jours ouvrables après l'introduction de la plainte, une réponse qui soit déclare la plainte fondée, soit explique de manière motivée pourquoi la plainte est partiellement fondée ou infondée, et informe le titulaire du numéro à taux majoré de sa réponse.

En l'absence de réponse dans le délai visé à l'alinéa 1^{er}, la plainte est réputée fondée.

Lorsque la plainte est fondée, le plaignant est entièrement indemnisé endéans les 5 jours ouvrables à compter de la décision ou au plus tard via la première facture qui suit la décision, y compris des frais facturés pour le service payant.

§ 5. Le détenteur de numéro payant veille à ce que l'indemnisation soit intégralement payée à l'abonné ou à défaut à l'utilisateur final dans les délais prévus au paragraphe 4.

A défaut de remboursement dans ces délais, le détenteur de numéro payant en assume provisoirement la charge financière.

Art. 7. De houder van een betaalnummer gaat onmiddellijk over tot het blokkeren van het nummer en tot de schorsing van elke overdracht van verzamelde bedragen zodra hij geïnformeerd is over een duidelijk geval van overtreding van de regels van dit besluit.

Afdeling 3. — Verplichtingen inzake klantendienst en procedure die voor klachten geldt

Art. 8. Iedere persoon die een betalende dienst aanbiedt, beschikt over een klantendienst of zorgt op z'n minst ervoor dat een klantendienst beschikbaar is waarop een eindgebruiker de nodige informatie kan krijgen over de aangeboden dienst.

De klantendienst is behoorlijk bemand en uitgerust om de eindgebruiker de mogelijkheid te bieden om via een nationaal telefoonnummer, waarvan de gesprekskosten per minuut niet hoger zijn dan die voor een oproep naar een geografisch nummer, effectief te spreken met een natuurlijke persoon.

Indien de klantendienst niet bereikbaar is buiten de kantooruren, heeft de eindgebruiker de mogelijkheid om zijn vraag in te spreken op een antwoordapparaat en wordt die vraag de volgende werkdag behandeld door de klantendienst.

Art. 9. § 1. Onverminderd een bezwaar bij andere bevoegde instanties kan de eindgebruiker of elke andere partij die zich benadeeld acht, een klacht, via email of telefonisch, indienen over de inhoud, de werking, de gefactureerde kosten of de communicatie van een aangeboden betalende dienst bij:

- 1° de klantendienst van de aanbieder van de betalende dienst of;
- 2° de klantendienst van de facturerende operator.

Wordt de klacht ingediend bij de klantendienst van een facturerende operator, dan zendt deze laatste de klacht onmiddellijk door naar de aanbieder van de betalende dienst en brengt hij de houder van het betaalnummer daarvan op de hoogte. De aanbieder van een betalende dienst is verantwoordelijk voor de verstrekking van zijn dienst en de concrete behandeling van de klacht.

§ 2. De klager dient zijn klacht in via de telefoon, per e-mail of via een elektronisch formulier dat beschikbaar wordt gesteld door de dienstenaanbieder.

De klacht vermeldt ten minste de identiteit van de benadeelde partij, het betaalnummer verbonden aan de dienst, de tijdsregistratie van de al dan niet betwiste contactmomenten met de betalende dienst, het oproepnummer waarop of waaruit de contactmomenten plaatsvonden en de reden van de klacht.

§ 3. Wanneer hij een klacht ontvangt maakt de dienstenaanbieder onmiddellijk een eerste analyse.

Wanneer een of meer gegevens ontbreken terwijl ze nodig zijn voor de behandeling van de klacht, brengt de betrokken dienstenaanbieder de klager uiterlijk 2 werkdagen na de ontvangst van de klacht op de hoogte van alle gegevens die aanvullend moeten worden verstrekt.

De aanbieder van de betalende dienst behandelt de klacht in de taal van de klager indien deze taal één van de drie landstalen is. Zo niet, dan behandelt hij de klacht in één van deze drie talen.

§ 4. De dienstenaanbieder verstrekt aan de klager uiterlijk 5 werkdagen na de indiening van de klacht een antwoord dat ofwel de klacht gegrond verklaart, ofwel op gemotiveerde wijze uitlegt waarom de klacht deels gegrond of ongegrond is, en brengt de houder van het betaalnummer van zijn antwoord op de hoogte.

Bij uitblijven van een antwoord binnen de in het eerste lid bedoelde termijn, wordt de klacht geacht gegrond te zijn.

Wanneer de klacht gegrond is, wordt de klager volledig vergoed binnen 5 werkdagen te rekenen vanaf het besluit of uiterlijk middels de eerste factuur volgend op het besluit, inclusief de kosten die voor de betalende dienst zijn gefactureerd.

§ 5. De houder van een betaalnummer ziet erop toe dat de vergoeding integraal wordt betaald aan de abonnee of bij ontstentenis aan de eindgebruiker binnen de termijnen die vastgesteld zijn in paragraaf 4.

Bij uitblijven van de terugbetaling binnen deze termijnen neemt de houder van een betaalnummer voorlopig de financiële last op zich.

Section 4. — Obligations liées à la fin de la fourniture d'un service

Art. 10. Sans préjudice des articles 19 et 20, il peut être mis fin par l'utilisateur final à tout type de service payant visé à l'article 2 en appliquant la procédure de désinscription communiquée.

CHAPITRE 3. — *Règles complémentaires applicables à un service payant de 2^e catégorie*

Section 1. — Obligations en matière de publicité

Art. 11. § 1^{er}. Pour un service payant de 2^e catégorie, outre les informations visées à l'article 5, sont également mentionnés :

1° la procédure de souscription à, d'enregistrement ou de commande du service concerné ;

2° la procédure à suivre pour la désinscription du service ;

3° l'existence ou non du droit de rétractation prévu par le Code de droit économique ;

4° le nombre de messages SMS ou MMS qui doivent être envoyés et/ou reçus par l'utilisateur final en vue d'acquiescer, de souscrire, de s'enregistrer ou d'acheter le service concerné, en mentionnant le nombre maximum de messages à payer par l'abonné ;

5° le prix total le plus élevé appliqué dans le secteur des communications électroniques pour la souscription, l'acquisition, l'enregistrement ou l'achat du service concerné.

§ 2. Pour un service d'alerte, est également communiqué le type d'événement à la suite duquel le service est fourni.

§ 3. Pour un service d'abonnement, sont également mentionnés :

1° si la publicité est effectuée par écrit, la mention en haut de la publicité, de manière permanente et stationnaire, du mot « abonnement » ou « service d'abonnement » à l'aide de caractères au moins aussi grands que ceux de la mention du tarif utilisateur final et qui font au moins la moitié de la mention du numéro payant ;

2° si la publicité est effectuée oralement, elle indique au moins après chaque mention orale du numéro payant le mot « abonnement » ou « service d'abonnement » de telle manière que cela soit clairement compréhensible pour l'utilisateur final ;

3° le prix total le plus élevé appliqué dans le secteur des communications électroniques exprimé par période à laquelle l'utilisateur final s'engage lors de la souscription ;

4° le nombre de messages envoyés dans le cadre de l'abonnement par le service payant et/ou la fréquence des messages envoyés au cours de la période à laquelle l'utilisateur final s'engage lors de la souscription ;

5° la période pendant laquelle l'utilisateur final s'engage lors de la souscription ;

6° l'existence ou non d'une prolongation tacite ou d'une reconduction tacite de la période d'abonnement.

§ 4. Pour un service de chat, sont également mentionnés :

1° les règles essentielles d'utilisation acceptable du service, mises à disposition de l'utilisateur final gratuitement et en permanence par écrit ou sur un autre support durable ;

2° la possibilité de recevoir, à la demande, le règlement complet de l'utilisation acceptable et la manière dont la mise à disposition peut être demandée ou a lieu ;

3° le fait que les discussions au sein du service de chat seront modérées ou non et si oui, de quelle manière.

Afdeling 4. — Verplichtingen verbonden aan het einde van de verstrekking van een dienst

Art. 10. Onverminderd de artikelen 19 en 20 kan aan elk type van betalende dienst bedoeld in artikel 2 een eind worden gemaakt door de eindgebruiker door de meegedeelde procedure van uitschrijving toe te passen.

HOOFDSTUK 3. — *Aanvullende regels die van toepassing zijn op een betalende dienst van de 2e categorie*

Afdeling 1. — Verplichtingen inzake reclame

Art. 11. § 1. Voor een betalende dienst van de 2e categorie worden behalve de informatie bedoeld in artikel 5, eveneens vermeld:

1° de procedure van inschrijving voor, van registratie bij of van bestelling van de betrokken dienst;

2° de te volgen procedure voor uitschrijving uit de dienst;

3° het al dan niet bestaan van het herroepingsrecht waarin het Wetboek van economisch recht voorziet;

4° het aantal sms- of mms-berichten dat door de eindgebruiker verzonden en/of ontvangen moeten worden met het oog op het aanschaffen van, inschrijven voor, registreren bij of afnemen van de betrokken dienst, met vermelding van het maximumaantal berichten dat betaald moet worden door de abonnee;

5° de hoogste in de sector van de elektronische communicatie toegepaste totale prijs voor het inschrijven voor, aanschaffen van, registreren bij of afnemen van de betrokken dienst.

§ 2. Voor een alarmdienst wordt ook vermeld het soort gebeurtenis tengevolge waarvan de dienst wordt geleverd.

§ 3. Voor een abonnementsdienst wordt eveneens vermeld:

1° indien de reclame op geschreven wijze wordt verricht, de vermelding bovenaan de reclame op permanente en stationaire wijze van het woord 'abonnement' of 'abonnementsdienst' met karaktertekens die ten minste even groot zijn als die van de vermelding van het eindgebruikerstarief en ten minste half zo groot als die van de vermelding van het betaalnummer;

2° indien de reclame op mondelinge wijze wordt verricht, vermeldt ze ten minste na elke mondelinge vermelding van het betaalnummer het woord 'abonnement' of 'abonnementsdienst' op een dusdanige manier dat het duidelijk verstaanbaar is voor de eindgebruiker;

3° de hoogste in de sector van de elektronische communicatie toegepaste totale prijs uitgedrukt per periode waartoe de eindgebruiker zich bij inschrijving verbindt;

4° het aantal berichten dat binnen het abonnement door de betalende dienst wordt verstuurd en/of de frequentie van de berichten die door de betalende dienst verstuurd worden binnen de periode waartoe de eindgebruiker zich bij inschrijving verbindt;

5° de periode waartoe de eindgebruiker zich bij inschrijving verbindt;

6° het al of niet bestaan van een stilzwijgende verlenging of van een stilzwijgende voortzetting van de abonnementsperiode.

§ 4. Voor een chatdienst worden ook vermeld:

1° de essentiële regels van aanvaardbaar gebruik van de dienst, gratis en permanent ter beschikking gesteld van de eindgebruiker op schrift of op een andere duurzame drager;

2° de mogelijkheid om op verzoek de volledige regels van aanvaardbaar gebruik te ontvangen en de manier waarop de terbeschikkingstelling kan aangevraagd worden of plaatsvindt;

3° het feit of discussies binnen de chatdienst al dan niet gemodereerd worden en zo ja, op welke wijze.

Section 2. — Commande, enregistrement ou souscription

Art. 12. § 1^{er}. L'achat, l'enregistrement, la souscription, ou l'activation d'un service payant de 2^e catégorie nécessite l'accord préalable de l'utilisateur final quant à la fourniture de ce service, formalisé par le respect par cet utilisateur d'une procédure de commande ou d'une procédure de souscription, expliquée dans la publicité relative au service.

§ 2. Pour un service d'abonnement ou d'alerte, la procédure de souscription préalable est la suivante :

1° l'utilisateur final transmet une demande de souscription conformément à la procédure expliquée dans la publicité ;

2° l'utilisateur final reçoit par SMS ou MMS le message standard suivant qui s'affiche en une fois :

« Pour vous abonner à S à XX EURO/PP, envoyez K à N (le coût de ce message est RR EURO) » ;

où les abréviations utilisées s'entendent comme suit :

- « S » : le service auquel l'utilisateur final veut s'abonner ;

- « XX » : le tarif utilisateur final par période ;

- « PP » :

pour un service d'abonnement, la période pour laquelle le tarif utilisateur final est demandé, indiquée en toutes lettres et sans abréviations et ;

pour un service d'alerte, le type d'événement suite auquel le service est fourni en toutes lettres et sans abréviations ;

- « K » : le mot-clé à renvoyer par l'utilisateur final par SMS; les seuls mots-clés autorisés sont - « GO », « OK » et « Start » ;

- « N » = un numéro court SMS ou MMS national commençant par l'identité de service 9 ;

- « RR » = le tarif utilisateur final du SMS ou du MMS de confirmation envoyé ;

3° l'utilisateur final confirme sa souscription en transmettant un SMS reprenant le mot-clé reçu dans le message standard au numéro court SMS ou MMS national indiqué dans ce message standard.

§ 3. Pour un service autre qu'un service d'abonnement ou d'alerte, la procédure de commande consiste en l'envoi par l'utilisateur final d'un SMS, purement destiné à l'inscrire parmi les bénéficiaires qui reçoivent le service concerné.

Art. 13. § 1^{er}. La commande, l'enregistrement ou la souscription à un service payant de 2^e catégorie ne peut en aucun cas impliquer que l'utilisateur final ait souscrit à ou commandé un autre service payant particulier quelconque.

§ 2. Un services payants de 2^e catégorie ne peut être fournis qu'après l'obtention du consentement explicite de l'abonné ou de l'utilisateur final sur le service payant particulier.

§ 3. La preuve de l'accord de l'utilisateur final à un service payant particulier incombe à la personne qui offre le service payant de 2^e catégorie.

En l'absence d'une telle preuve, l'abonné ou à défaut l'utilisateur final n'est pas tenu de payer le service fourni, une clause de présomption d'acceptation tacite du service étant nulle de plein droit.

Les principes du présent article sont également applicables à la fourniture de la preuve de réception d'un mot-clé.

Section 3. — Informations à communiquer préalablement à tout fourniture de service

Art. 14. § 1^{er}. L'utilisateur final ou l'abonné reçoit un ou plusieurs messages immédiatement après une souscription, un enregistrement, ou une commande d'un service payant de 2^e catégorie et avant le début de la fourniture proprement dite du service.

Le ou les messages visés à l'alinéa 1^{er} mentionnent :

1° la confirmation de l'accès au service particulier concerné ;

2° une description du service particulier ;

Afdeling 2. — Bestelling, registratie of intekening

Art. 12. § 1. De aankoop, registratie, intekening op, of activering van een betalende dienst van 2e categorie vereist het voorafgaande akkoord van de eindgebruiker wat betreft de verstrekking van die dienst, geformaliseerd door de naleving door die gebruiker van een procedure voor bestelling of van een procedure van inschrijving, die toegelicht wordt in de reclame voor de dienst.

§ 2. Voor een abonnements- of alarmdienst is de procedure van voorafgaande inschrijving de volgende:

1° de eindgebruiker zendt overeenkomstig de procedure die uitgelegd is in de reclame een aanvraag voor intekening over;

2° de eindgebruiker ontvangt via sms of mms het volgende standaardbericht dat in één keer wordt weergegeven:

"Om je te abonneren op S voor XX EURO/PP, stuur K naar N (de kostprijs van dit bericht is RR EURO)";

waarbij de gebruikte afkortingen staan voor:

- "S": de dienst waarop de eindgebruiker zich wil abonneren;

- "XX": het eindgebruikerstarief per periode;

- "PP":

in geval van een abonnementsdienst, de periode waarvoor het eindgebruikerstarief wordt gevraagd, vermeld in volle letters en zonder afkortingen en;

in geval van een alarmdienst, het soort gebeurtenis ten gevolge waarvan de dienst wordt geleverd, vermeld in volle letters en zonder afkortingen;

- "K": het sleutelwoord dat teruggestuurd moet worden door de eindgebruiker per sms; de enige toegestane sleutelwoorden zijn - "GO", "OK" en "Start";

- "N" = een nationaal kort sms- of mms-nummer dat start met dienstidentiteit 9;

- "RR" = het eindgebruikerstarief van de gestuurde bevestigings-sms of -mms;

3° de eindgebruiker bevestigt zijn inschrijving door het verzenden van een sms met daarin het sleutelwoord dat in het standaardbericht ontvangen is naar het nationale korte sms- of mms-nummer vermeld in het standaardbericht.

§ 3. Voor een andere dienst dan een abonnements- of alarmdienst bestaat de bestelprocedure in de verzending door de eindgebruiker van een sms, die louter bestemd is om zich in te schrijven als een van de begunstigen die de betreffende dienst ontvangen.

Art. 13. § 1. De bestelling van, registratie bij of intekening op een betalende dienst van de 2e categorie mag in geen geval impliceren dat de eindgebruiker heeft ingetekend op enigerlei andere specifieke betalende dienst of deze besteld heeft.

§ 2. Een betalende dienst van de 2e categorie mag pas worden verstrekt na het verkrijgen van de uitdrukkelijke instemming vanwege de abonnee of de eindgebruiker over de specifieke betalende dienst.

§ 3. De bewijslast van de instemming vanwege de eindgebruiker met een specifieke betalende dienst berust bij de persoon die de betalende dienst van 2e categorie aanbiedt.

Zonder een dergelijk bewijs is de abonnee of bij ontstentenis de eindgebruiker niet verplicht om voor de verstrekte dienst te betalen, omdat een beding van vermoeden van stilzwijgende aanvaarding van de dienst van rechtswege nietig is.

De principes van dit artikel zijn ook van toepassing op de levering van het bewijs van de ontvangst van een sleutelwoord.

Afdeling 3. — Informatie mee te delen voorafgaand aan elke vorm van dienstverlening

Art. 14. § 1. De eindgebruiker of de abonnee ontvangt een of meer berichten onmiddellijk na een intekening, een registratie of een bestelling van een betalende dienst van de 2e categorie en voor het begin van de eigenlijke verstrekking van de dienst.

Het of de berichten bedoeld in het eerste lid vermelden:

1° de bevestiging van de toegang tot de specifieke dienst in kwestie;

2° een beschrijving van de specifieke dienst;

3° la procédure à suivre pour la désinscription au service ou le mot « STOP » visé à l'article 19 ;

4° le numéro de téléphone du service clientèle visé à l'article 8 ;

5° la possibilité d'introduire une plainte en exécution de l'article 9 ;

6° pour un service d'abonnement :

a) la mention relative au tarif utilisateur final le plus élevé appliqué ;

b) le nombre de messages envoyés ou la fréquence des messages envoyés ;

c) des informations sur la reconduction tacite ou non de la période d'abonnement ;

7° pour un service de chat, le tarif utilisateur final le plus élevé qui est appliqué dans le secteur des communications électroniques pour l'envoi de chaque message vers le numéro utilisé par le service de chat ;

Le message ou les messages visés à l'alinéa 1^{er} sont gratuits pour l'abonné et pour l'utilisateur final.

Section 4. — Obligations en matière de facturation

Art. 15. Chaque message SMS ou MMS facturé dès réception à l'abonné indique le numéro court dont provient le SMS ou le MMS concerné.

Lorsqu'il est envoyé à partir d'un site Internet, le message SMS ou MMS indique également les données d'identification du site Internet à partir duquel il est envoyé.

Le message ou les messages visés au présent article sont gratuits pour l'abonné.

Art. 16. Pour un service de chat, les obligations suivantes sont applicables :

1° seule la communication émanant de l'utilisateur final peut être facturée ;

2° lorsque le coût d'une communication entre le numéro utilisé par un utilisateur final et un numéro court SMS ou MMS payant utilisé pour un service de chat, dépasse le montant de 10 euros par mois, l'utilisateur final en est informé à l'aide d'un message SMS ou MMS, qui est gratuit pour l'abonné ;

3° à chaque multiple de 10 euros atteint au cours du mois, un message identique mentionnant le multiple atteint est envoyé.

Section 5. — Obligations à respecter lors de la fin de la fourniture d'un service payant de 2^e catégorie

Art. 17. La fin de la souscription à un service payant de 2^e catégorie, implique l'envoi immédiat d'un message de confirmation de la désinscription à l'utilisateur final ou à l'abonné. Ce message est gratuit.

Lors d'une demande de désinscription d'un service de chat, sans préjudice de l'alinéa 1^{er}, le service de chat n'envoie plus de messages à l'utilisateur final.

Art. 18. Le fournisseur d'un service payant de 2^e catégorie informe chaque utilisateur final ou abonné inscrit à ce service :

1° qu'il met fin à la fourniture du service d'alerte, d'abonnement ou de chat concerné ;

2° au moins deux semaines avant son application, de toute modification apportée aux conditions générales ou aux règles essentielles relatives au service concerné.

Pour la modification visée à l'alinéa 1^{er}, 2°, le fournisseur du service demande au moins deux semaines avant l'entrée en vigueur de la modification l'accord explicite de chaque utilisateur final ou abonné inscrit avant de continuer à fournir à ces derniers le service aux conditions modifiées.

Faute de réception de ce consentement dans le délai visé à l'alinéa 2, le prestataire de service met fin au service.

Toute information relative à la cessation d'une souscription au service se fait par un message SMS envoyé à l'utilisateur, gratuit pour l'abonné et pour l'utilisateur final.

Art. 19. § 1^{er}. Tout utilisateur final ou abonné peut demander sa désinscription d'un service payant de 2^e catégorie en respectant la procédure visée au paragraphe 2 ou celle visée au paragraphe 3.

3° de procedure die moet worden gevolgd om zich te laten uitschrijven voor de dienst of het woord "STOP" bedoeld in artikel 19;

4° het in artikel 8 bedoelde telefoonnummer van de klantendienst;

5° de mogelijkheid om een klacht in te dienen ter uitvoering van artikel 9;

6° voor een abonnementsdienst:

a) de vermelding in verband met het hoogste eindgebruikerstarief dat toegepast wordt;

b) het aantal verzonden berichten of de frequentie van de verzonden berichten;

c) informatie over de al dan niet stilzwijgende verlenging van de abonnementsperiode;

7° voor een chatdienst, het hoogste eindgebruikerstarief dat in de sector van de elektronische communicatie toegepast wordt voor het verzenden van ieder bericht naar het nummer waarvan de chatdienst gebruikmaakt;

Het bericht of de berichten bedoeld in het eerste lid zijn gratis voor de abonnee en voor de eindgebruiker.

Afdeling 4. — Verplichtingen met betrekking tot facturering

Art. 15. Elk sms- of mms-bericht dat bij ontvangst aan de abonnee aangerekend wordt, vermeldt het korte nummer vanwaar de betrokken sms of mms uitgaat.

Indien het sms- of mms-bericht verstuurd wordt vanaf een website, vermeldt het sms- of mms-bericht ook de identificatiegegevens van de website vanwaaruit het bericht verstuurd werd.

Het bericht of de berichten bedoeld in dit artikel zijn gratis voor de abonnee.

Art. 16. Voor een chatdienst gelden de volgende verplichtingen:

1° enkel de communicatie uitgaande van de eindgebruiker mag aangerekend worden;

2° wanneer de kosten van een communicatie tussen het nummer dat wordt gebruikt door een eindgebruiker en het korte sms- of mms-nummer dat wordt gebruikt voor een chatdienst meer dan 10 euro per maand overschrijden, wordt de eindgebruiker hiervan op de hoogte gebracht door middel van een sms- of mms-bericht, dat gratis is voor de abonnee;

3° bij elk veelvoud van 10 euro dat binnen de maand wordt bereikt, wordt een identiek bericht gestuurd met vermelding van het bereikte veelvoud.

Afdeling 5. — Verplichtingen die nageleefd moeten worden bij het einde van de verstrekking van een betalende dienst van de 2e categorie

Art. 17. In geval van beëindiging van de inschrijving op een betalende dienst van de 2e categorie, wordt onmiddellijk een bericht ter bevestiging van de uitschrijving aan de eindgebruiker of aan de abonnee gestuurd. Dit bericht is gratis.

In geval van een verzoek om uitschrijving uit een chatdienst, stuurt de chatdienst, onverminderd het eerste lid, geen berichten meer naar de eindgebruiker.

Art. 18. De aanbieder van een betalende dienst van de 2e categorie informeert elke eindgebruiker of abonnee ingeschreven op deze dienst:

1° dat hij de betrokken alarm-, abonnements- of chatdienst stopzet;

2° minstens twee weken voorafgaand aan de toepassing ervan van elke wijziging aan de algemene voorwaarden of essentiële bepalingen met betrekking tot de betrokken dienst.

Voor de wijziging bedoeld in het eerste lid, 2°, vraagt de aanbieder van de dienst minstens twee weken voorafgaand aan de inwerkingtreding van de wijziging de expliciete toestemming van alle ingeschreven eindgebruikers of abonnees alvorens deze laatsten de dienst verder te leveren onder de gewijzigde voorwaarden.

Zonder ontvangst van deze toestemming binnen de in het tweede lid bedoelde termijn, zet de dienstenaanbieder de dienst stop.

Elke informatie over de beëindiging van een inschrijving op de dienst gebeurt via een sms-bericht dat naar de gebruiker wordt verzonden en dat gratis is voor de abonnee en voor de eindgebruiker.

Art. 19. § 1. Elke eindgebruiker of abonnee kan vragen om zich te laten uitschrijven uit een betalende dienst van de 2e categorie volgens de procedure bedoeld in paragraaf 2 of deze bedoeld in paragraaf 3.

Dans ce cas, le service payant de 2^e catégorie est immédiatement arrêté.

§ 2. L'envoi du mot « STOP » à un numéro payant utilisé par un service de 2^e catégorie met fin à la souscription à tous les services qui utilisent le numéro payant concerné.

§ 3. L'envoi du mot « STOP » suivi par un mot-clé fourni dans la publicité et dans le message visé à l'article 12, vers le numéro utilisé par plusieurs services de messagerie payants met uniquement fin à la souscription au service auquel le mot-clé est lié.

§ 4. Lorsque la personne qui offre un service payant de 2^e catégorie reçoit un message ne correspondant pas mot pour mot au mot « STOP » ou au mot-clé applicable, elle met tout de même fin au service, lorsqu'elle peut déduire raisonnablement du message que l'utilisateur final ou l'abonné souhaite se désinscrire du service ou des services concernés.

§ 5. Lorsque le service payant de 2^e catégorie est fourni par MMS, l'ordre « STOP », qui est envoyé par SMS au numéro court utilisé par le service concerné, est reconnu comme une demande valable de désinscription au service de messagerie MMS payant.

Art. 20. Toute souscription à un service payant de 2^e catégorie n'ayant pas généré de trafic valide pendant 3 mois ou pour lequel l'opérateur a renvoyé un code au moyen duquel l'opérateur a déclaré ne pas reconnaître cet abonné est immédiatement résiliée par la personne qui offre le service concerné.

Par trafic valable visé dans cet article, l'on entend un SMS ou un MMS envoyé ou reçu par un utilisateur final ou un abonné et qui entraîne une notification de réception, que cet SMS ou MMS soit facturé ou non par l'opérateur.

Section 6. — Règles spécifiques complémentaires pour un service de chat

Art. 21. § 1^{er}. La modération de discussions au sein des services de chat est autorisée, à condition que cela soit expressément indiqué dans le SMS ou MMS de confirmation suivant l'enregistrement au service concerné.

§ 2. La modération a lieu sous la responsabilité de la personne qui offre le service payant.

§ 3. La modération peut être réalisée par un serveur ou une application informatique.

Le modérateur, le serveur ou l'application informatique qui assure la modération supprime immédiatement du service offert au public ou aux membres enregistrés, tous les messages contraires aux lois en vigueur ou aux règles d'utilisation acceptable du service de chat, dont il est pris connaissance.

Art. 22. Pour un service de chat, le tarif utilisateur final d'application au message de désinscription ne peut pas dépasser le tarif utilisateur final normal pour un message vers un numéro mobile standard. La personne qui offre un service payant s'assure que les opérateurs qui facturent les abonnés ou qui facturent l'utilisation de services de communications électroniques aux abonnés ont la possibilité d'associer les messages de désinscription au paiement du tarif utilisateur final normal pour un message vers un numéro mobile standard. Si tel n'est pas le cas, la personne qui fournit un service payant via un réseau de communications électroniques crédite le ou les opérateurs concernés de façon à ce que l'abonné ne doive pas payer de tarif utilisateur final plus élevé que celui prévu à la première phrase de cet alinéa.

In dat geval wordt de betalende dienst van 2e categorie onmiddellijk stopgezet.

§ 2. De verzending van het woord "STOP" naar een betaalnummer dat wordt gebruikt door een dienst van de 2e categorie, beëindigt de inschrijving voor alle diensten die gebruikmaken van het betrokken nummer.

§ 3. De verzending van het woord "STOP" gevolgd door een sleutelwoord verschaft in de reclame en in het bericht bedoeld in artikel 12 naar het nummer waarvan verschillende betalende diensten voor berichten gebruikmaken beëindigt enkel de inschrijving voor de dienst waaraan het sleutelwoord is gekoppeld.

§ 4. Wanneer de persoon die een betalende dienst van de 2e categorie aanbiedt een bericht ontvangt dat niet woordelijk overeenstemt met het woord "STOP" of het toepasselijke sleutelwoord, beëindigt hij de dienst toch, wanneer hij redelijkerwijze uit het bericht kan afleiden dat de eindgebruiker of de abonnee zich wenst uit te schrijven uit de betrokken dienst of diensten.

§ 5. Indien de betalende dienst van de 2e categorie via mms wordt geleverd, wordt het commando "STOP", dat via sms wordt gestuurd naar het korte nummer waarvan de betrokken dienst gebruikmaakt, herkend als een geldig verzoek tot uitschrijving uit de betalende dienst voor mms-berichten.

Art. 20. Elke inschrijving voor een betalende dienst van de 2e categorie die gedurende 3 maanden geen geldig verkeer heeft gegenereerd of waarvoor de operator een code heeft teruggestuurd waarmee de operator heeft aangegeven deze abonnee niet te herkennen wordt onmiddellijk ongedaan gemaakt door de persoon die de betrokken dienst aanbiedt.

Onder geldig verkeer bedoeld in dit artikel wordt verstaan een sms of mms die is verzonden of ontvangen door een eindgebruiker of een abonnee en die een ontvangstnotificatie uitlokt, ongeacht of deze sms of mms door de operator wordt gefactureerd.

Afdeling 6. — Aanvullende specifieke regels voor een chatdienst

Art. 21. § 1. Het modereren van discussies binnen chatdiensten is toegestaan, op voorwaarde dat dit uitdrukkelijk vermeld wordt in de bevestigings-sms of -mms volgend op de registratie op de betrokken dienst.

§ 2. Het modereren gebeurt onder de verantwoordelijkheid van de persoon die de betalende dienst aanbiedt.

§ 3. Het modereren kan worden vervuld door een server of informaticatoepassing.

De moderator, de server of de informaticatoepassing die modereert, verwijdert onmiddellijk alle berichten die strijdig zijn met de geldende wetten of met de regels van aanvaardbaar gebruik van de chatdienst, waarvan kennis genomen wordt, uit de dienst die aan het publiek of de geregistreerde leden wordt aangeboden.

Art. 22. Voor een chatdienst mag het eindgebruikerstarief dat van toepassing is op het bericht waarmee uitgeschreven wordt niet meer bedragen dan het normale eindgebruikerstarief voor een bericht naar een standaard mobiel nummer. De persoon die een betalende dienst aanbiedt vergewist er zich van of de operatoren die de abonnees factureren of het gebruik van elektronische-communicatiediensten aan de abonnees aanrekenen in de mogelijkheid verkeren om aan berichten waarmee uitgeschreven wordt de betaling van het normale eindgebruikerstarief voor een bericht naar een standaard mobiel nummer te koppelen. Indien dat niet het geval is, crediteert de persoon die een betalende dienst via een elektronische-communicatienetwerk aanbiedt de betrokken operator of operatoren op een dusdanige manier dat de abonnee geen hoger eindgebruikerstarief dient te betalen dan het in de eerste zin van dit lid bedoelde eindgebruikerstarief.

CHAPITRE 4. — Règles spécifiques complémentaires
pour certains services payants de 3^e catégorie

Section 2. — Obligations en matière de publicité

Art. 23. Pour un service payant de 3^e catégorie, outre les informations visées à l'article 5 et, si d'application, celles visées à l'article 11, sont également mentionnés :

1^o pour un service payant de collecte de fonds :

a) le but de la collecte des fonds ;

b) la partie du prix de l'appel destinée à ce but ;

c) l'organisation qui met les fonds collectés à disposition pour le but de collecte des fonds ;

d) le moment auquel la collecte de fonds commence et se termine ;

2^o pour un service consistant en l'organisation de jeux, concours ou quiz :

a) toutes les conditions et règles essentielles de participation applicables au service concerné ;

b) le cas échéant, la date et/ou l'heure à laquelle le service concerné s'achève ;

c) si d'application, une description claire et univoque des prix attribués ainsi que leur nombre ;

d) lorsque le service est organisé au moyen d'un numéro court SMS ou MMS payant, et que plus d'un message doit être envoyé par l'utilisateur final :

- le tarif utilisateur final le plus élevé qui est appliqué pour chaque message devant être envoyé ou reçu pour pouvoir participer ;

- le coût total le plus élevé appliqué dans le secteur des communications électroniques pour participer à un service consistant en l'organisation de jeux, concours ou quiz ;

e) la possibilité de recevoir, à la demande, le règlement complet du service concerné et la manière dont laquelle la mise à disposition peut être demandée ou a lieu ;

3^o pour un service payant mettant à dispositions des applications pour personnaliser un téléphone, qu'il s'agisse de logos, de jeux ou d'autres produits ou services : les appareils sur lesquels les produits ou services fournis peuvent être installés.

Section 2. — Les services payants consistant en l'organisation de jeux, de concours et de quiz

Art. 24. L'accès à un jeu, concours ou quiz organisé via un numéro court SMS ou MMS payant dans le cadre duquel l'utilisateur final doit envoyer plus d'un message pour une participation complète, ne peut être fourni qu'à un utilisateur final qui en a fait expressément la demande par l'envoi via SMS d'un mot-clé expliqué dans la publicité relative à ce jeu, concours ou quiz.

Art. 25. Les services consistant en l'organisation de jeux, concours ou quiz organisés à l'aide de numéros payants ont un moment de clôture fixe, sauf lorsque des prix sont immédiatement attribués.

Un nombre insuffisant d'inscriptions, un nombre d'inscriptions trop élevé ou des inscriptions de qualité incorrecte ne constituent pas une raison acceptable pour changer le moment de clôture d'un jeu, d'un concours ou d'un quiz ou pour ne pas distribuer de prix.

L'utilisateur final reçoit un ou plusieurs messages reprenant les informations visées à l'article 12 immédiatement après l'envoi du mot-clé et avant le début du jeu, concours ou quiz proprement dit, proposé via un numéro court SMS ou MMS payant.

Art. 26. Le mot-clé mentionné dans la publicité donne accès à un seul jeu ou un seul concours ou quiz.

HOOFDSTUK 4. — Aanvullende specifieke regels
voor sommige betalende diensten van de 3e categorie

Afdeling 1. — Verplichtingen inzake reclame

Art. 23. Voor een betalende dienst van de 3^e categorie worden buiten de informatie bedoeld in artikel 5 en, indien van toepassing, die bedoeld in artikel 11, eveneens vermeld:

1^o voor een betalende dienst voor de werving van fondsen:

a) het doel waarvoor de fondsen geworven worden;

b) het deel van de prijs van de oproep dat voor dat doel bestemd is;

c) de organisatie die de geworven fondsen ter beschikking stelt van het doel waarvoor de fondsen geworven worden;

d) het moment waarop de betrokken werving van fondsen begint en eindigt;

2^o voor diensten bestaande uit de organisatie van spelen, wedstrijden of quizen:

a) alle essentiële deelnemingsvoorwaarden en -regels die van toepassing zijn op de betrokken dienst;

b) in voorkomend geval, de datum en/of het uur waarop de betrokken dienst beëindigd wordt;

c) indien toepasselijk, een duidelijke en ondubbelzinnige beschrijving van de prijzen die toegekend worden en het aantal prijzen;

d) wanneer de dienst wordt georganiseerd aan de hand van een kort sms- of mms-betalnummer en meer dan één bericht verzonden moet worden door de eindgebruiker :

- het hoogste toegepaste eindgebruikstarief van elk bericht dat verstuurd of ontvangen moet worden om te kunnen deelnemen;

- de hoogste in de sector van de elektronische communicatie toegepaste totale prijs om deel te nemen aan een dienst die bestaat in het organiseren van spelen, wedstrijden of quizen;

e) de mogelijkheid om op verzoek het volledige reglement van de betrokken dienst te ontvangen en de manier waarop de terbeschikkingstelling kan aangevraagd worden of plaatsvindt;

3^o voor een betalende dienst die applicaties beschikbaar stelt om een telefoon te personaliseren, of het nu gaat om logo's, spelletjes of andere producten of diensten: de toestellen waarop de verstrekte producten of diensten geïnstalleerd kunnen worden.

Afdeling 2. — Betalende diensten bestaande uit de organisatie van spelen, wedstrijden en quizen

Art. 24. Toegang tot een spel, wedstrijd of quiz, georganiseerd via een kort sms of mms betaalnummer, in het kader waarvan de eindgebruiker meer dan één bericht moet verzenden voor een volledige deelname, mag enkel verleend worden aan een eindgebruiker die daar uitdrukkelijk om gevraagd heeft door het versturen via sms van een sleutelwoord, dat in de reclame met betrekking tot dit spel, deze wedstrijd of deze quiz is uiteengezet.

Art. 25. Diensten die bestaan in de organisatie van spelen, wedstrijden of quizen georganiseerd aan de hand van betaalnummers hebben een vaststaand ogenblik van afsluiting, behalve wanneer er onmiddellijk prijzen toegekend worden.

Een ontoereikend aantal inzendingen, een te groot aantal inzendingen of inzendingen van ongepaste kwaliteit zijn geen aanvaardbare redenen om het ogenblik van afsluiting van een spel, wedstrijd of quiz te veranderen of om geen prijzen uit te reiken.

De eindgebruiker ontvangt één of meerdere berichten met de vermelding van de informatie bedoeld in artikel 12 onmiddellijk na het toezenden van het sleutelwoord en voor de start van het eigenlijke spel, de eigenlijke wedstrijd of eigenlijke quiz, geleverd via een kort sms- of mms-betalnummer.

Art. 26. Het sleutelwoord uiteengezet in de reclame geeft toegang tot één enkel spel of één enkele wedstrijd of quiz.

L'envoi du mot-clé, conformément aux alinéas précédents, ou la participation au jeu, concours ou quiz ne peut en aucun cas impliquer que l'utilisateur final a demandé l'accès à un autre jeu, concours ou quiz.

Les principes de l'article 13 sont applicables à la fourniture de la preuve de réception du mot-clé.

Art. 27. Le fournisseur de service met en permanence à disposition de l'utilisateur final et de l'abonné, le règlement applicable au service concerné, par écrit ou sur un autre support durable, pour consultation gratuite.

Art. 28. Lorsque le coût d'une communication entre le numéro utilisé par un utilisateur final et un numéro court SMS ou MMS payant utilisé pour un service consistant en l'organisation de jeux, de concours et de quiz, ou pour un service fournissant des applications pour personnaliser le téléphone dépasse le montant de 10 euros par mois, l'utilisateur final en est informé à l'aide d'un message SMS ou MMS, qui est gratuit pour l'abonné.

À chaque multiple de 10 euros atteint au cours du mois, un message identique mentionnant le multiple atteint est envoyé.

Art. 29. La personne qui organise un jeu, concours ou quiz via un numéro court SMS ou MMS payant dans le cadre duquel l'utilisateur final doit envoyer plus d'un message pour une participation complète, ne peut proposer une phase suivante qu'après que l'utilisateur final ait envoyé une réponse à la question posée dans la phase précédente.

Il est interdit d'envoyer un SMS ou MMS à l'utilisateur final pour l'inciter à fournir une réponse à une question déjà posée ou pour apporter un élément qui a déjà été demandé.

Art. 30. Le prix total pour participer à un service consistant en l'organisation de jeux, concours ou quiz doit rester raisonnable à tout moment et être justifié par la nature du jeu, du concours ou du quiz.

Le prix total pour participer à un tel service ne peut jamais dépasser 5 euros.

Art. 31. La fin de chaque jeu, concours ou quiz est expressément communiquée à l'utilisateur final ou à l'abonné. Si c'est indiqué à l'aide d'un message SMS ou MMS particulier, celui-ci est gratuit.

Après la date et/ou l'heure de fin du jeu, du concours ou du quiz, la personne qui organise le jeu, le concours ou le quiz clôture le service payant concerné.

Art. 32. Lorsqu'il y a une quelconque forme d'évaluation subjective lors de la sélection des participants gagnants, le concours est arbitré par une ou des personnes qui sont indépendantes de la ou des personnes qui offrent le service concerné.

L'arbitrage et les critères de sélection utilisés lors de l'arbitrage sont décrits à l'avance de manière claire et univoque dans le règlement du jeu, du concours ou du quiz. Les arbitres motivent par écrit la sélection du ou des gagnants.

Art. 33. Les prix remportés dans le cadre d'un jeu, concours ou quiz sont livrés ou payés dans les 30 jours qui suivent la clôture du jeu, du concours ou du quiz.

CHAPITRE 5. — *Disposition abrogatoire et disposition finale*

Art. 34. L'arrêté royal du 9 février 2011 établissant le Code d'éthique pour les télécommunications est abrogé.

Art. 35. Le ministre qui a les Télécommunications dans ses attributions est chargé de l'exécution du présent arrêté.

Donné à Bruxelles, le 12 décembre 2018.

PHILIPPE

Par le Roi :

Le Ministre des Télécommunications,
Ph. DE BACKER

Toezending van het sleutelwoord, overeenkomstig de vorige leden, of deelname aan het spel, de wedstrijd of de quiz kan nooit impliceren dat de eindgebruiker toegang heeft gevraagd tot een ander spel, wedstrijd of quiz.

De principes van artikel 14 zijn van toepassing op de levering van het bewijs van de ontvangst van het sleutelwoord.

Art. 27. De dienstenaanbieder stelt het reglement van de betrokken dienst op schrift of op een andere duurzame drager kosteloos ter beschikking van de eindgebruiker en de abonnee.

Art. 28. Wanneer de kosten van een communicatie tussen het nummer dat wordt gebruikt door een eindgebruiker en het korte sms- of mms-nummer dat wordt gebruikt voor een dienst die bestaat in de organisatie van spelen, wedstrijden of quizzes, of voor een dienst die applicaties levert om het telefoontoestel te personaliseren, meer dan 10 euro per maand overschrijden, wordt de eindgebruiker hiervan op de hoogte gebracht door middel van een sms- of mms-bericht, dat gratis is voor de abonnee.

Bij elk veelvoud van 10 euro dat binnen de maand wordt bereikt, wordt een identiek bericht gestuurd met vermelding van het bereikte veelvoud.

Art. 29. De persoon die een spel, wedstrijd of quiz organiseert via een kort sms- of mms-betalnummer, in het kader waarvan de eindgebruiker meer dan één bericht moet verzenden voor een volledige deelname, mag een volgende fase in de spelsessie pas aanbieden nadat de eindgebruiker een antwoord heeft gestuurd op de vraag die in de vorige fase werd gesteld.

Het is verboden om aan de eindgebruiker een sms of mms te sturen om hem aan te sporen een antwoord te geven op een reeds gestelde vraag of een element aan te brengen waarnaar reeds gevraagd werd.

Art. 30. De totale prijs om deel te nemen aan een dienst die bestaat in de organisatie van spelen, wedstrijden of quizzes moet op elk moment redelijk blijven en door de aard van het spel, de wedstrijd of de quiz gerechtvaardigd worden.

De totale prijs om aan een dergelijke dienst deel te nemen mag nooit meer bedragen dan 5 euro.

Art. 31. Het einde van elk spel, elke wedstrijd of elke quiz wordt op uitdrukkelijke wijze meegedeeld aan de eindgebruiker of aan de abonnee. Indien dit gebeurt door middel van een specifieke sms of mms, is dit bericht gratis.

Na de datum en/of het uur waarop het spel, de wedstrijd of de quiz beëindigd wordt, sluit de persoon die het spel, de wedstrijd of de quiz aanbiedt de betrokken betalende dienst af.

Art. 32. Wanneer er bij de selectie van de winnende deelnemers enige vorm van subjectieve beoordeling tussenkomt, wordt de wedstrijd gearbitreerd door een persoon of personen die onafhankelijk zijn van de persoon of personen die de betrokken dienst aanbieden.

De arbitrage en de selectiecriteria die gebruikt worden bij de arbitrage worden op voorhand op duidelijke en ondubbelzinnige wijze beschreven in het reglement van het spel, de wedstrijd of de quiz. De arbiters motiveren op schriftelijke wijze de selectie van de winnaar of winnaars.

Art. 33. De prijzen die gewonnen werden in het kader van een spel, wedstrijd of quiz worden geleverd of uitbetaald binnen 30 dagen na het afsluiten van het spel, de wedstrijd of de quiz.

HOOFDSTUK 5. — *Opheffingsbepaling en slotbepaling*

Art. 34. Het koninklijk besluit van 9 februari 2011 tot vaststelling van de Ethische Code voor de telecommunicatie wordt opgeheven.

Art. 35. De minister bevoegd voor Telecommunicatie is belast met de uitvoering van dit besluit.

Gegeven te Brussel, 12 december 2018.

FILIP

Van Koningswege :

De Minister van Telecommunicatie,
Ph. DE BACKER