



**B I P T**

---

**BELGISCH INSTITUUT VOOR POSTDIENSTEN  
EN TELECOMMUNICATIE**

Kenmerk: TNN/2011/Boetebesluit - Telenet -  
wijziging algemene voorwaarden artikel 108, §2

**BESLUIT VAN DE RAAD VAN HET BIPT  
VAN 29 NOVEMBER 2011  
TOT  
HET OPLEGGEN VAN EEN ADMINISTRATIEVE BOETE AAN TELENET  
WEGENS  
DE NIET-NALEVING VAN ARTIKEL 108, §2, VAN DE WET VAN 13 JUNI 2005  
BETREFFENDE DE ELEKTRONISCHE COMMUNICATIE**

-

**Niet-vertrouwelijke versie**

## INHOUDSOPGAVE

1 VOORWERP .....	3
2. FEITEN, JURIDISCHE CONTEXT EN RETROACTA .....	3
2.1 FEITEN .....	3
2.2 WETTELIJKE VERPLICHTINGEN TEN GRONDE .....	4
2.3 GEVOLGDE PROCEDURE.....	10
3. WETTELIJKE BASIS.....	12
4. ANALYSE VAN HET BIPT .....	12
4.1 MEEGEDEELDE GRIEF .....	12
4.2 STANDPUNT VAN TELENET TEN AANZIEN VAN DE MEEGEDEELDE GRIEF EN BEOORDELING DOOR HET BIPT...12	
4.2.1 <i>Motivering van de meegedeelde grief</i> .....	13
4.2.2 <i>Standpunt van Telenet</i> .....	19
4.2.3 <i>Beoordeling door het BIPT</i> .....	22
4.3 BESLUIT BETREFFENDE DE NALEVING VAN ARTIKEL 108, §2 .....	25
5. MOTIVERING VAN HET BIPT BETREFFENDE HET OPLEGGEN VAN DE BOETE EN DE BEPALING VAN HET BEDRAG ERVAN .....	26
5.1 BEOOGD BEDRAG VAN DE ADMINISTRATIEVE BOETE MEEGEDEELD AAN TELENET .....	26
5.2 STANDPUNT VAN TELENET TEN AANZIEN VAN HET BEOOGD BEDRAG VAN DE ADMINISTRATIEVE BOETE.....	26
5.3 MOTIVERING BETREFFENDE HET OPLEGGEN VAN EEN BOETE .....	30
5.4 MOTIVERING BETREFFENDE HET BEDRAG VAN DE BOETE .....	30
5.5 BESLUIT BETREFFENDE DE BOETE .....	38
5.6 SLOTOPMERKING .....	38
6. BESLUIT .....	38
7. KENNISGEVING EN PUBLICATIE VAN HET BESLUIT .....	39
8. BEROEPSMOGELIJKHEDEN .....	39

## 1 VOORWERP

1. Dit besluit heeft tot doel te bepalen of de meegedeelde grieven omtrent de niet-naleving van artikel 108, §2 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie (hierna ook: “de wet van 13 juni 2005” of kortweg “de Wet”) definitief kunnen worden weerhouden ten aanzien van Telenet en, indien dat het geval is, te bepalen of er overeenkomstig artikel 21 van de wet van 17 januari 2003 met betrekking tot het statuut van de regulator van de Belgische post- en telecommunicatiesector (hierna ook: “de wet van 17 januari 2003”) een administratieve boete opgelegd moet worden aan Telenet.

## 2. FEITEN, JURIDISCHE CONTEXT EN RETROACTA

### 2.1 Feiten

2. Telenet voerde een wijziging van zijn algemene voorwaarden door. Nadat eerst op sommige facturen aangekondigd werd dat deze wijziging in werking trad op 5 juli 2010<sup>1</sup>, ging deze wijziging uiteindelijk in op 1 oktober 2010.
3. De wijziging betrof de voorwaarden voor de volgende diensten :
  - Telenet Internet;
  - Telenet Televisie (Analoge en Digitale Televisie);
  - Huur (HD) Digibox/Digicorder;
  - Vaste Telefonie van Telenet;
  - Telenet mobiele diensten.
4. De wijzigingen gingen gepaard met een herschikking van de structuur van de contractuele voorwaarden van toepassing op de hierboven genoemde diensten. In plaats van algemene voorwaarden per dienst, kwam er een gedeelte “Telenet algemene voorwaarden” met clausules gemeenschappelijk voor de verschillende diensten, gevolgd door “Bijzondere voorwaarden” per dienst met de specifieke bepalingen van de betreffende dienst.
5. De wijziging van de algemene voorwaarden werd vanaf juli 2010 tot en met september 2010 individueel ter kennis gebracht via de aanrekeningen van Telenet<sup>2</sup> door middel van volgende boodschap:

*“Vanaf 1 oktober 2010 zijn er vernieuwde algemene voorwaarden van toepassing op de Telenet diensten. Zij gelden voor alle overeenkomsten tussen de klant en Telenet, en zijn op eenvoudige aanvraag te bekomen of te raadplegen op [www.telenet.be/go/algemenevoorwaarden](http://www.telenet.be/go/algemenevoorwaarden). Door betaling van deze aanrekening erkent de klant kennis te hebben genomen van de algemene voorwaarden en ze eveneens te hebben aanvaard.”*
6. De individuele kennisgeving bevond zich in kleine lettertjes op de achterzijde van de aanrekening, onder het stuk dat handelt over de domiciliëring.
7. De link vermeld in de kennisgeving bracht de internaut naar een webpagina die zich uiteindelijk als volgt presenteerde:

---

<sup>1</sup> Zie met name de facturen gericht aan de abonnees van een Telenet Mobile abonnement uit de periode eind april – begin mei tot en met juni 2010, bekeken en overgemaakt tijdens de controle uitgevoerd op 29 oktober 2010 (zie verder nr. 34).

<sup>2</sup> In een aantal gevallen (professionele klanten) is er een kennisgeving via een factuur en niet via een aanrekening.

## Waar vind ik de algemene voorwaarden van Telenet?

Vanaf 1 oktober 2010 worden de algemene voorwaarden vernieuwd en vereenvoudigd.

Je kunt je overeenkomst t.e.m. 30 november 2010 zonder opzegvergoeding opzeggen, via melding aan de Telenet Klantendienst.

- Je moet daarbij uitdrukkelijk meegeven dat je de overeenkomst opzegt omwille van de nieuwe algemene voorwaarden.
- Bij opzegging van een Mobile-abonnement met een gsm of netbook voor 1 euro, moet je de volledige verkoopprijs van het toestel terugbetalen.

### Algemene voorwaarden tot en met 30 september 2010

- NL versie: [Algemene Voorwaarden van Telenet](#)
- FR versie: [Conditions générales de Telenet](#)

### Algemene voorwaarden vanaf 1 oktober 2010

- NL versie: [Algemene Voorwaarden van Telenet](#)
- FR versie: [Conditions Générales de Telenet](#)

### Wat zijn de belangrijkste wijzigingen?

De algemene voorwaarden werden in de eerste plaats vereenvoudigd:

- Alle dubbele clausules, zoals bijvoorbeeld, privacy, duurtijd van de overeenkomst, opzeggingsmodaliteiten, toepasselijk recht... werden opgenomen in de algemene voorwaarden.
- De bijzondere voorwaarden omvatten specifieke bepalingen van de betreffende Telenet-dienst.

Er waren ook een aantal toevoegingen aan de algemene voorwaarden:

- Bepaling Preventiel werd verwijderd
- Bepaling Diensten voor Derden werd toegevoegd
- Waarborgmodaliteiten werden uitgebreider toegelicht
- Wijzigingsclausule: kosteloze opzegging alleen bij nadelige wijziging en bij prijsverhoging

8. Initieel stond er op de betrokken webpagina dat opzegging mogelijk was tot 31 oktober 2010 maar, na kennisname van de klacht van Test-Aankoop van 4 oktober 2010 neergelegd bij het BIPT (en de FOD Economie)<sup>3</sup> en de eerste vragen van het BIPT in dit dossier, heeft Telenet in de loop van oktober 2010 die datum zelf gewijzigd in 30 november 2010.

## 2.2 Wettelijke verplichtingen ten gronde

### 2.2.1. Artikel 108, §2, van de Wet

9. Artikel 108, §2, van de wet van 13 juni 2005 bepaalt:

*“§ 2. Onverminderd de toepassing van hoofdstuk V, Afdeling 2 van de wet van 14 juli 1991 betreffende de handelspraktijken en de voorlichting en bescherming van de consument, hebben de abonnees het recht om bij kennisgeving van voorgestelde wijzigingen in de contractuele voorwaarden het contract zonder boete op te zeggen. De abonnees worden tijdig en ten minste één maand vooraf naar behoren individueel ter kennis gesteld van dergelijke wijzigingen en worden tegelijkertijd op de hoogte gesteld van hun recht om zonder boete het contract op te zeggen uiterlijk de laatste dag van de maand die volgt op de inwerkingtreding van de wijzigingen indien zij de nieuwe voorwaarden niet aanvaarden.*

---

<sup>3</sup> Zie verder nr. 29.

*In geval van een tariefverhoging heeft de abonnee het recht om zonder boete het contract op te zeggen uiterlijk de laatste dag van de maand die volgt op de ontvangst van de eerste factuur na de inwerkingtreding van de wijzigingen, behalve indien de algemene voorwaarden voorzien in een aan de index van de consumptieprijzen gerelateerde stijging.”*

## 2.2.2. De toepassing van artikel 108, § 2 van de Wet

10. Er werd met name toepassing gemaakt van artikel 108, §2, van de Wet in een besluit van de Raad van het BIPT van 28 juni 2010 tot het opleggen van een administratieve boete aan Belgacom wegens de niet-naleving van artikel 108, §2, van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie (hierna kortweg ook “het besluit van 28 juni 2010” genoemd)<sup>4</sup>.
11. In de context van het op de hoogte stellen van de abonnees van hun recht om zonder boete het contract op te zeggen ingeval van een prijsverhoging, heeft het BIPT in dat besluit aangegeven “*dat de klant in geen geval afzonderlijke actieve stappen (zoals zoeken op een website naar de toepasselijke algemene voorwaarden of persberichten over de betrokken tariefverhoging) moet ondernemen om informatie te krijgen, die de operator op grond van de wet naar behoren individueel aan de abonnee moet ter kennis brengen*” (Besluit van 28 juni 2010, p. 14) en dat een verwijzing in een individuele brief naar een website geen individuele communicatie van het recht van de abonnee om het contract zonder boete op te zeggen uitmaakt. (ibidem, p. 22-23)<sup>5</sup>.

---

<sup>4</sup> Zie <http://www.bipt.be/ShowDoc.aspx?objectID=3304&lang=nl>.

<sup>5</sup> De betrokken passage waaruit geconcludeerd wordt dat een verwijzing in een individuele brief naar een website geen individuele communicatie van het kosteloze opzegrecht uitmaakt luidt voluit:

*“Belgacom argumenteert dat de Franstalige residentiële klanten die geïmpacteerd werden door een tariefverhoging geïnformeerd werden over hun recht om het contract zonder boete op te zeggen via de weblink, gewijd aan de wijziging van de Internetabonnementen van Belgacom, verschaft in de kennisgevingsmail en in de individuele brief.*

*Zoals hierboven reeds aangehaald bij de beoordeling van grief B.1 faalt dit argument van Belgacom in feite.*

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

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

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

*Met geschiktheid van de informatie (de Wet schrijft “naar behoren”) wordt bedoeld dat de meegedeelde informatie volkomen volledig en precies moet zijn wat betreft de aard en de inhoud van de wijzigingen van de contractuele voorwaarden en dat de klant in geen geval afzonderlijke actieve stappen moet*

12. Het Hof van Beroep te Brussel bevestigde deze stelling in zijn arrest van 14 september 2011 en voegde eraan toe dat een dergelijke verwijzing naar informatie evenmin voldoet aan de vereiste van een gelijktijdige kennisgeving, neergelegd in artikel 108, §2 <sup>6</sup>.

**2.2.3. De vervanging van de wet van 14 juli 1991 betreffende de handelspraktijken en de voorlichting en bescherming van de consument door de wet van 6 april 2010 betreffende marktpraktijken en consumentenbescherming en de invloed ervan op de toepassing van artikel 108, §2**

13. Artikel 108, §2, van de Wet geldt: “[o]nverminderd de toepassing van hoofdstuk V, afdeling 2 van de wet van 14 juli 1991 betreffende de handelspraktijken en de voorlichting en bescherming van de consument”.
14. Het betrokken hoofdstuk van de wet van 14 juli 1991 (hierna ook: “de Wet Handelspraktijken” genoemd) bevatte de bepalingen die onrechtmatig (en nietig) zijn indien ze zich bevinden in een overeenkomst tussen (in casu) een operator en een consument.
15. De wet van 14 juli 1991 werd met ingang van 12 mei 2010 opgeheven en vervangen door de wet van 6 april 2010 betreffende marktpraktijken en consumentenbescherming, gepubliceerd in het Belgisch Staatsblad van 12 april 2010<sup>7</sup> (hierna ook “de wet van 6 april 2010” of “de Wet Marktpraktijken” genoemd).
16. Vanaf 12 mei 2010 wordt het leerstuk van de onrechtmatige bedingen geregeld in Afdeling 6 van Hoofdstuk 3 van de wet van 6 april 2010.

---

*ondernemen om de informatie in kwestie te krijgen.* (zie brief van het BIPT van 22 februari 2010, sectie 2.2; passages door ons benadrukt).

*Artikel 108, §2, van de wet van 13 juni 2005 stelt dat de abonnee “naar behoren individueel” op de hoogte gebracht dient te worden van het recht om het contract zonder boete op te zeggen.*

*Er moet dus een individuele communicatie zijn, wat volgens het Instituut niet het geval is bij een verwijzing in een individuele brief naar een website (weze het de website [www.belgacom.be/boost](http://www.belgacom.be/boost), zoals in het geval van de individuele brief).*

*De individuele communicatie die plaatsgevonden heeft ten aanzien van de residentiële klanten van Belgacom die geïmpacteerd zouden worden door een tariefverhoging, indien zij hun contract niet zouden opzeggen, bevat geen informatie over het feit dat de abonnee die de tariefverhoging niet aanvaardt het contract “zonder boete” kan opzeggen en voldoet aldus niet aan de vereiste van het “naar behoren” informeren van de abonnee.”*

<sup>6</sup> Hof van Beroep, Brussel, 14 september 2011, *Belgacom t. BIPT*, randnr. 52: “Het Hof volgt de stelling van het BIPT dat het niet aan de abonnees is om stappen te ondernemen om kennis te krijgen van het kosteloos karakter van het opzegrecht in het geval van een tariefverhoging.

*Een dergelijke verwijzing naar informatie voldoet niet aan de vereiste van een gelijktijdige kennisgeving van artikel 108, §2, eerste lid, tweede zin.”*

<sup>7</sup> Zie artikel 138 en 142 van de wet van 6 april 2010.

17. Op formeel-legistisch niveau is dit niet van invloed op de wijze waarop artikel 108, §2, van de Wet zich verhoudt tot de Wet Marktpraktijken, aangezien wetsbepalingen, die niet strijdig zijn met de wet van 6 april 2010 en die nog verwijzen naar bepalingen van de wet van 14 juli 1991 betreffende de handelspraktijken en de voorlichting en bescherming van de consument, geacht worden te verwijzen naar de overeenkomstige bepalingen in de wet van 6 april 2010 (artikel 139, §1 van de Wet Marktpraktijken).
18. “Onverminderd de toepassing van hoofdstuk V, afdeling 2 van de wet van 14 ju[l]i 1991 betreffende de handelspraktijken en de voorlichting en bescherming van de consument” moet dus met andere woorden vanaf 12 mei 2010 gelezen worden als “Onverminderd de toepassing van hoofdstuk 3, afdeling 6 van de wet van 6 april 2010 betreffende marktpraktijken en consumentenbescherming”.
19. 3. Op inhoudelijk vlak is de invloed van de vervanging van de wet van 14 juli 1991 door de wet van 6 april 2010 op de toepassing van artikel 108, §2, van de Wet, groter.
20. In het besluit van de Raad van het BIPT van 28 juni 2010 werden, gezien de feiten zich afspeelden vóór de inwerkingtreding van de Wet Marktpraktijken, de artikelen 32.2 en 32.9 van de Wet Handelspraktijken in rekening gebracht bij de toepassing van artikel 108, §2, van de Wet, alsook de rechtspraak over die artikelen die stelde dat:

*“de clausules in een contract van onbepaalde duur met een consument waarbij de verkoper zich het recht voorbehoudt om zijn prijzen en contractvoorwaarden te wijzigen [niet strijdig zijn met] artikel 32.2 en 32.9 [van de wet van 14 juli 1991 betreffende de handelspraktijken en de voorlichting en bescherming van de consument], wanneer de klant die de nieuwe prijzen of voorwaarden weigert, het contract kan beëindigen [binnen een welbepaalde termijn na de mededeling]. Men kan niet spreken van een eenzijdige wijziging van het contract wanneer de klant ze kan weigeren en het contract kan beëindigen” (Voorzitter Koophandel, Brussel, 30 juli 2003, Test-aankoop t. Belgacom, in: Jaarboek Handelspraktijken & Mededinging, p. 371)<sup>8</sup>.*

21. Veiligheidshalve heeft het BIPT in dat besluit dan ook gekozen voor een beperkte toepassing van artikel 108, §2, van de Wet, door enkel inbreuken op artikel 108, §2, van de Wet te weerhouden voor de prijsverhogingen toegepast op abonnees verbonden door een contract van bepaalde duur.
22. De artikelen 32.2 en 32.9 van de Wet Handelspraktijken zijn echter gewijzigd, zoals aangeduid in de vergelijkende tabel hieronder (onderlijning aangebracht door het BIPT):

1. Vóór de inwerkingtreding van de wet van 6 april 2010	2. Na de inwerkingtreding van de wet van 6 april 2010
<p><u>Art. 32.</u> In de overeenkomsten gesloten tussen een verkoper en een consument, zijn onrechtmatig de bedingen en voorwaarden of de combinaties van bedingen en voorwaarden die ertoe strekken :</p> <p>[...]</p> <p>2. de prijs te doen schommelen op basis van elementen die enkel afhangen van de wil</p>	<p><u>Art. 74.</u> In de overeenkomsten gesloten tussen een onderneming en een consument zijn in elk geval onrechtmatig, de bedingen en voorwaarden of de combinaties van bedingen en voorwaarden die ertoe strekken :</p> <p>[...]</p> <p>2° in overeenkomsten van onbepaalde duur te bepalen dat de prijs van de producten</p>

<sup>8</sup> Zie besluit van 28 juni 2010, voetnoot 12, p. 12.

<p>van de verkoper;</p> <p>Deze bepaling doet geen afbreuk :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- aan bedingen van prijsindexering, voor zover deze niet onwettig zijn en de wijze waarop de prijzen worden aangepast expliciet beschreven is in de overeenkomst;</li> <li>- aan bedingen waarbij de verkoper van financiële diensten zich het recht voorbehoudt het tarief van deze diensten te wijzigen, mits de verkoper verplicht wordt dit ter kennis te brengen van de consument binnen een redelijke opzegtermijn en deze vrij is onmiddellijk de overeenkomst op te zeggen;</li> <li>- aan bedingen waarbij de verkoper van financiële diensten zich het recht voorbehoudt de door of aan de consument te betalen rentevoet te wijzigen, zonder enige opzegtermijn in geval van geldige reden, mits de verkoper verplicht wordt dit zo spoedig mogelijk ter kennis te brengen van de consument en deze vrij is onmiddellijk de overeenkomst op te zeggen.</li> </ul>	<p>wordt vastgelegd op het ogenblik van levering, dan wel de onderneming toe te laten <u>eenzijdig de prijs te verhogen of de voorwaarden ten nadele van de consument te wijzigen op basis van elementen die enkel afhangen van haar wil, zonder dat de consument in al deze gevallen het recht heeft om vooraleer de nieuwe prijs of de nieuwe voorwaarden van kracht worden, de overeenkomst zonder kosten of schadevergoeding te beëindigen en hem daartoe een redelijke termijn wordt gelaten.</u></p> <p>Zijn echter geoorloofd en geldig :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) de bedingen van prijsindexering, voor zover deze niet onwettig zijn en de wijze waarop de prijzen worden aangepast expliciet beschreven is in de overeenkomst;</li> <li>b) de bedingen waarbij de onderneming van financiële diensten zich het recht voorbehoudt de door of aan de consument te betalen rentevoet te wijzigen, zonder enige opzegtermijn in geval van geldige reden, mits de onderneming verplicht wordt dit ter kennis te brengen van de consument en deze vrij is de overeenkomst onmiddellijk op te zeggen;</li> </ul> <p>3° <u>in overeenkomsten van bepaalde duur te bepalen dat de prijs van de producten wordt vastgelegd op het ogenblik van levering, dan wel de onderneming toe te laten eenzijdig de prijs te verhogen of de voorwaarden ten nadele van de consument te wijzigen op basis van elementen die enkel afhangen van haar wil, zelfs indien op dat ogenblik de consument de mogelijkheid wordt geboden om de overeenkomst te beëindigen.</u></p> <p>De in het 2°, tweede lid, bepaalde uitzonderingen zijn ook van toepassing met betrekking tot het in het eerste lid bedoelde geval;</p>
<p>9. onverminderd de bepalingen van artikel 1184 van het Burgerlijk Wetboek, de</p>	<p>10° onverminderd artikel 1184 van het Burgerlijk Wetboek, de onderneming toe te</p>



<i>verkoper toe te staan de overeenkomst eenzijdig te ontbinden of te wijzigen zonder schadeloosstelling voor de consument, behoudens overmacht;”</i>	<i>staan de overeenkomst voor bepaalde duur eenzijdig te beëindigen zonder schadeloosstelling voor de consument, behoudens overmacht;</i>  <i>11° onverminderd artikel 1184 van het Burgerlijk Wetboek, de onderneming toe te staan een overeenkomst van onbepaalde duur op te zeggen zonder redelijke opzegtermijn, behoudens overmacht;”</i>
---	--

23. De opheffing van de artikelen 32.2 en 32.9 van de wet van 14 juli 1991 en de vervanging ervan door de overeenkomstige artikelen 74, 2° en 3° van de wet van 6 april 2010 nopen het BIPT ertoe om het leerstuk betreffende onrechtmatige bedingen op een andere manier in rekening te brengen bij de toepassing van artikel 108, §2, van de Wet.
24. Aangaande de vraag of men in een contract van onbepaalde duur de abonnee die een consument is op de hoogte moet brengen van zijn recht op kosteloze opzeg, conform artikel 108, §2, van de Wet, bestaat er thans geen twijfel meer, aangezien artikel 74, 2° van de Wet Marktpraktijken van (i) “het recht heeft om vooraleer [...] de nieuwe voorwaarden van kracht worden, de overeenkomst zonder kosten of schadevergoeding te beëindigen” en (ii) het laten van een redelijke opzegtermijn (aspecten die in de telecomsector zijn ingevuld door artikel 108, §2, van de Wet) toepassingsvoorwaarden gemaakt heeft van de rechtmatigheid van (een beding dat toestaat over te gaan tot) een eenzijdige wijziging van een contract van bepaalde duur.
25. Daar waar het BIPT onder de gelding van de wet van 14 juli 1991 van oordeel was dat er, gelet op de rechtspraak betreffende de artikel 32.2 en 32.9 van de Wet Handelspraktijken, enkel sprake was van een overtreding van artikel 108, §2, van de Wet, wanneer abonnees verbonden door een contract van bepaalde duur niet (naar behoren individueel) op de hoogte gesteld werden van hun recht om het contract zonder boete op te zeggen, moet thans onder de gelding van de artikelen 74, 2° en 3° van de wet van 6 april 2010 dan ook besloten worden dat (het betrokken deel van) artikel 108, §2 overtreden wordt:
- wanneer abonnees die consumenten zijn en die verbonden zijn door een contract van onbepaalde duur <sup>9</sup> niet naar behoren individueel op de hoogte gesteld worden van hun recht om het contract zonder boete op te zeggen;
  - abonnees die geen consumenten zijn en die verbonden zijn door een contract van bepaalde duur <sup>10</sup> niet naar behoren individueel op de hoogte gesteld worden van hun recht om het contract zonder boete op te zeggen.

<sup>9</sup> Het BIPT brengt hier de uitdrukkelijke bepaling van artikel 74, 2°, van de wet van 6 april 2010 in rekening, die stelt: “In de overeenkomsten gesloten tussen een onderneming en een consument zijn in elk geval onrechtmatig, de bedingen en voorwaarden of de combinaties van bedingen en voorwaarden die ertoe strekken : [...] in overeenkomsten van onbepaalde duur [...] de voorwaarden ten nadele van de consument te wijzigen op basis van elementen die enkel afhangen van haar wil, zonder dat de consument in al deze gevallen het recht heeft om vooraleer [...] de nieuwe voorwaarden van kracht worden, de overeenkomst zonder kosten of schadevergoeding te beëindigen en hem daartoe een redelijke termijn wordt gelaten”.

<sup>10</sup> Het BIPT overweegt hier dat men niet kan spreken van een eenzijdige wijziging van het contract wanneer de klant, die geen consument is, de eenzijdige wijziging kan weigeren en het contract zonder opzegvergoeding kan beëindigen.

26. Uitsluitel brengen over de vraag of het, onder de gelding van artikel 74, 3°, van de Wet Marktpraktijken, geoorloofd is om de contractuele voorwaarden te wijzigen of de prijs te verhogen in contracten van bepaalde duur afgesloten met consumenten, komt daarentegen toe aan de Federale Overheidsdienst Economie, K.M.O., Middenstand en Energie, die toezicht houdt op de Wet Marktpraktijken, en/of de rechter.

### 2.3 Gevolgde procedure

27. Begin oktober 2010 uitten verschillende actoren verschillende kritieken aan het BIPT over de manier waarop Telenet de wijzigingen aan haar algemene voorwaarden en contracten ter kennis bracht van haar abonnees.
28. Eén van die actoren was Test-Aankoop, die in een brief van 4 oktober 2010 het BIPT verzocht om de bevoegdheden die artikel 21 van de wet van 17 januari 2003 aan het BIPT toekent uit te oefenen.
29. Test-Aankoop legde ook een klacht neer bij de Federale Overheidsdienst Economie, K.M.O., Middenstand en Energie (hierna: “de FOD Economie” genoemd).
30. In de loop van oktober 2010 voerde het BIPT een vooronderzoek.
31. Tijdens dat vooronderzoek formuleerde Telenet een eerste standpunt per mails van 8 en 15 oktober 2010. In de mail van 15 oktober gaf Telenet zijn visie over de situatie van de abonnees die verbonden zijn door een contract “Telenet Mobile + gsm”. In die mail verwees Telenet naar de klacht van Test-Aankoop en zette Telenet de redenen uiteen waarom er volgens haar geen sprake kan zijn van een wijziging van de contractuele voorwaarden van toepassing op de abonnees van Telenet Mobile + gsm.
32. Per brief van 20 oktober 2010 bezorgde Test-Aankoop aan het BIPT zijn visie op de reactie die Telenet aan Test-Aankoop had bezorgd. Dit gebeurde (klaarblijkelijk) nadat Test-Aankoop een kopie van de klacht van Test-Aankoop bij het BIPT van 4 oktober 2010 had overgemaakt aan Telenet.
33. Per brief van 29 oktober 2010 meldde het BIPT aan Test-Aankoop dat het een onderzoek aan het voeren was, dat kan leiden tot de toepassing van artikel 21 van de wet van 17 januari 2003. Het BIPT wees er eveneens op dat de toepassing van dat artikel onderworpen is aan een correcte bewijsgeving, het respect van de rechten van de verdediging en wettelijke antwoordtermijnen voor de eventuele overtreder.
34. Eveneens op 29 oktober 2010 voerde de controledienst van het BIPT een controle ter plaatse bij Telenet uit. Het BIPT vroeg meer bepaald een staal op van facturen gericht aan abonnees van Telenet die vóór 1 oktober 2010 verbonden waren door een Telenet Mobile contract, om duidelijkheid krijgen over hetgeen op de aanrekeningen aan die abonnees gecommuniceerd werd over de wijziging van de algemene voorwaarden van Telenet. Voor de eigenlijke start van die controle bezorgde Telenet aan het BIPT slides met haar visie op de zaak.
35. Per brief van 26 november 2010 zond het BIPT een verzoek om informatie aan Telenet.
36. Telenet antwoordde op dat verzoek per brief van 15 december 2010.

37. In de loop van het eerste trimester van 2011 pleegde het BIPT overleg met de FOD Economie over (i) de verhouding tussen artikel 108, §2, van de Wet en de afdeling onrechtmatige bedingen van de wet van 6 april 2010 betreffende marktpraktijken en consumentenbescherming en, binnen de grenzen van het geheim van het onderzoek van toepassing op respectievelijk het BIPT en de FOD Economie, over (ii) het concrete gevolg dat elke instantie zou kunnen geven aan de klacht van Test-Aankoop gericht aan de respectievelijke instanties.
38. Volgend hierop schetste het BIPT in een brief van 2 mei 2011 aan Telenet de invloed van de vervanging van de Wet Handelspraktijken door de Wet Marktpraktijken op de toepassing van artikel 108, §2 en gaf het BIPT aan dat het op het eerste zicht van mening was dat Telenet mogelijk niet in overeenstemming handelde met de verplichtingen die haar worden opgelegd door artikel 108, §2, van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie door:
- haar abonnees-consumenten die verbonden waren door een contract van onbepaalde duur niet naar behoren individueel op de hoogte te brengen van hun recht om zonder boete het contract op te zeggen uiterlijk de laatste dag van de maand die volgt op de inwerkingtreding van de wijzigingen van de algemene voorwaarden van Telenet op 1 oktober 2010;
  - haar abonnees andere dan consumenten die verbonden waren door een contract van bepaalde duur niet naar behoren individueel op de hoogte te brengen van hun recht om zonder boete het contract op te zeggen uiterlijk de laatste dag van de maand die volgt op de inwerkingtreding van de wijzigingen van de algemene voorwaarden van Telenet op 1 oktober 2010.
39. Bij het naar voren brengen van deze punten van bezwaar gaf het BIPT telkens (voor zover nodig) voorbeelden van wijzigingen aan de algemene voorwaarden van Telenet die volgens het BIPT in het nadeel zijn van de abonnees van Telenet.
40. Telenet bracht haar opmerkingen ten aanzien van de brief van het BIPT van 2 mei 2011 naar voren in een brief van 17 mei 2011.
41. Per brief van 13 juli 2011 vroeg het BIPT meer gedetailleerde informatie over enkele van de antwoorden van Telenet op het verzoek om informatie van het BIPT van 26 november 2010.
42. Telenet bezorgde het BIPT de betrokken informatie per brief van 16 augustus 2011.
43. Per brief van 22 september 2011 weerlegde het BIPT de argumentatie van Telenet in haar brief van 17 mei 2011, stelde het de overtreding vast van artikel 108, §2, van de Wet, deelde het zijn grief en het beoogde bedrag van de administratieve boete mee aan Telenet, nodigde het Telenet uit haar schriftelijke commentaren hierover mee te delen en nodigde het Telenet uit om te verschijnen op een hoorzitting. In de brief van 22 september 2011 gaf de Raad van het BIPT aan dat hij, na de ontvangst van de schriftelijke commentaren van Telenet en na de hoorzitting, zou kunnen besluiten tot het definitief weerhouden van de meegedeelde grieven en tot het definitief opleggen van een administratieve geldboete, overeenkomstig artikel 21, § 5, van de wet van 17 januari 2003.
44. Telenet legde haar schriftelijke commentaren aan het BIPT voor per brief van 6 oktober 2011.

45. Telenet verscheen op een hoorzitting met de Raad van het BIPT, die plaatsvond op 12 oktober 2011. Op het einde van de hoorzitting sloot het BIPT de debatten.

### 3. WETTELIJKE BASIS

46. Artikel 21, §5, van de wet van 17 januari 2003 bepaalt:

*“§5. De Raad neemt een besluit binnen zestig dagen na de sluiting van de debatten. Dit besluit wordt per aangetekende brief aan de betrokkene en aan de Minister meegedeeld, en gepubliceerd op de website van het Instituut.”*

47. Gelet op de opbouw van artikel 21 van de wet van 17 januari 2003, dient te worden besloten dat het besluit bedoeld in §5, betrekking heeft op het al dan niet definitief weerhouden van de grieven, meegedeeld in toepassing van artikel 21, §1, van de wet van 17 januari 2003, en op het al dan niet definitief opleggen van een administratieve boete, waarvan het beoogde bedrag eveneens werd meegedeeld overeenkomstig artikel 21, §1.

### 4. ANALYSE VAN HET BIPT

#### 4.1 Meegedeelde grief

48. Per brief van 22 september 2011 deelde het BIPT de volgende grief mee aan Telenet:

**“ Het niet naleven van artikel 108, §2, van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie door:**

A. abonnees-consumenten die verbonden waren door een contract van onbepaalde duur niet naar behoren individueel op de hoogte te brengen van hun recht om zonder boete het contract op te zeggen uiterlijk de laatste dag van de maand die volgt op de inwerkingtreding van de wijzigingen van de algemene voorwaarden van Telenet op 1 oktober 2010;

B. abonnees andere dan consumenten die verbonden waren door een contract van bepaalde duur niet naar behoren individueel op de hoogte te brengen van hun recht om zonder boete het contract op te zeggen uiterlijk de laatste dag van de maand die volgt op de inwerkingtreding van de wijzigingen van de algemene voorwaarden van Telenet op 1 oktober 2010.”

#### 4.2 Standpunt van Telenet ten aanzien van de meegedeelde grief en beoordeling door het BIPT

49. Telenet verwoordde haar standpunt ten aanzien van de meegedeelde grief in een document van 6 oktober 2011 en op de hoorzitting van 12 oktober 2011.

50. Het BIPT herhaalt hieronder de motivering voor het formuleren van de grief die werd meegedeeld (sectie 4.2.1), geeft het standpunt van Telenet weer ten aanzien van de meegedeelde grief (4.2.2) om vervolgens zijn definitieve beoordeling aan het standpunt van Telenet en de meegedeelde grief te geven (4.2.3).

#### 4.2.1 Motivering van de meegedeelde grief

51. De motivering op grond waarvan de grief werd meegedeeld was de volgende :

##### “5.2 Motivering betreffende de vaststelling van de overtreding

Gelet op het voorgaande meent het BIPT dat er om de volgende redenen besloten moet worden tot een overtreding van artikel 108, §2, van de wet van 13 juni 2005 in hoofde van Telenet:

##### 5.2.1. Voorafgaandelijk: artikel 108, §2, van de Wet is van toepassing

Teneinde de pertinentie te beoordelen van de door Telenet opgeworpen noodzaak om een “nadeelanalyse” *in concreto* door te voeren (en de daaraan door Telenet gekoppelde niet-toepasselijkheid van artikel 108, §2), past het in eerste instantie uit te gaan van de tekst van het artikel.

In de tekst van artikel 108, §2, staat niet dat enkel wijzigingen in het nadeel van de abonnee onderworpen zijn aan de kennisgevingsverplichtingen van artikel 108, §2.

Een amendement dat ertoe strekte om de woorden «*in het nadeel van de abonnee*» in te voegen in het artikel dat artikel 108, §2, van de Wet geworden is (Amendement nr. 44, *Parl. St*, Kamer, 2004-2005, Nr. 1425/004) werd in de parlementaire werkzaamheden die geleid hebben tot de aanneming van de wet van 13 juni 2005 verworpen (zie Verslag namens de commissie voor de infrastructuur, het verkeer en de overheidsbedrijven, *Parl. St*, Kamer, 2004-2005, Nr. 1425/018, p. 45).

In de tekst van artikel 108, §2, staat evenmin dat de wijziging substantieel moet zijn of een kenmerk moet betreffen dat de aankoopbeslissing van de abonnee heeft beïnvloed of zou beïnvloeden.

Dit gezegd zijnde, zijn de kennisgevingsverplichtingen van artikel 108, §2, van de Wet ingeschreven om - waar dat wettelijk geoorloofd is (zie bespreking in sectie 5.1. hierboven) - abonnees toe te laten om de nieuwe voorwaarden niet te aanvaarden (zonder daarbij een “boete” of verbrekingsvergoeding op te lopen). Dit volgt met name uit de beschrijving van het kosteloze opzegrecht aan het einde van het eerste lid van artikel 108, §2<sup>11</sup>.

Daar waar er geen (redelijke) twijfel kan bestaan dat een voorgestelde wijziging aanvaard zou worden door elke (redelijke) abonnee (bv. in casu de verandering van de structuur van de algemene en bijzondere voorwaarden van Telenet), hoeft er dan ook geen melding gemaakt te worden van het kosteloze opzegrecht.

Wanneer een wijziging aan de contractuele voorwaarden enkel de vertaling is van (i) een wijziging aan een puur feitelijke situatie (bv. de wijziging van het adres van een operator of een nieuwe domeinnaam waarop de website van de operator wordt gehost) of (ii) van een wijziging aan het reglementair kader **die de operator geen keuze laat omtrent de wijze van het doorvoeren van de door de regelgever opgelegde wijzigingen** (bv. de omzetting door de wetgever van Europese Richtlijnen, die de

---

<sup>11</sup> “ *De abonnees worden tijdig en ten minste één maand vooraf naar behoren individueel ter kennis gesteld van dergelijke wijzigingen en worden tegelijkertijd op de hoogte gesteld van hun recht om zonder boete het contract op te zeggen uiterlijk de laatste dag van de maand die volgt op de inwerkingtreding van de wijzigingen indien zij de nieuwe voorwaarden niet aanvaarden.*” (het BIPT onderlijnt)

operatoren ertoe verplichten bijkomende informatie te vermelden in hun contracten), heeft de abonnee geen keuze om die nieuwe voorwaarden al dan niet te aanvaarden. Ook in dat geval hoeft de operator geen melding te maken van het kosteloos opzegrecht.

Het redelijkheids- en proportionaliteitsprincipe, dat Telenet inroept om haar interpretatie van artikel 108, §2, kracht bij te zetten, speelt volgens het BIPT op een ander vlak, met name op het vlak van de beslissing om een inbreukprocedure, die kan leiden tot een boete, op te starten. Het is *déze* gedachte die het BIPT heeft tot uitdrukking gebracht in de door Telenet geciteerde passage van het Beheersplan BIPT, 2<sup>de</sup> halfjaar 2010.

Artikel 108, §2, is dus wel degelijk (in de in sectie 5.1 geschetste context) van toepassing.

### **5.2.2. In ieder geval: Er werden wijzigingen aangebracht “in het nadeel van de abonnee”**

In een deel van zijn brief van 2 mei 2011 heeft het BIPT voorbeelden van wijzigingen aan de algemene voorwaarden van Telenet aangestipt die volgens hem in het nadeel waren van de abonnees van Telenet.

Telenet is in zijn brief van 17 mei 2011 in detail ingegaan op deze voorbeelden en heeft argumenten ontwikkeld die volgens haar aantonen dat de wijzigingen de rechtspositie van de (bestaande) klanten van Telenet niet ongunstig beïnvloedden.

Het BIPT aanvaardt een deel van deze argumenten (en met name deze die gaan over de wijzigingen van de bepalingen van de algemene voorwaarden in verband met de installatie of de contractssluiting, omdat die *ipso facto* geen enkele impact hebben op bestaande abonnees).

De argumenten van Telenet nemen echter niet elke (redelijke) twijfel weg omtrent de aanvaarding van alle wijzigingen door elke (redelijke) abonnee.

Het BIPT is inderdaad van oordeel dat verschillende wijzigingen aan de algemene voorwaarden van Telenet “in het nadeel” zijn van de abonnee van Telenet.

Voorbeelden daarvan zijn volgens het BIPT onder meer:

**a) het ontnemen van de rechten van abonnees**, toegekend middels de algemene voorwaarden van toepassing tot en met 30 september 2010 (hierna de “oude Algemene Voorwaarden” genoemd), **zoals:**

#### **1) het recht op een eerste gratis duplicaat van de aanrekening**

In de oude Algemene Voorwaarden had de klant recht om een eerste duplicaat van de aanrekening gratis te ontvangen. De oude Algemene Voorwaarden (Telenet Internetdiensten: art. 7.4 – Telenet Telefoondiensten: art. 18.6 – Telenet Mobile: art; 5.5.5) bepaalden immers: “*Vanaf het overmaken van een tweede duplicaat worden hiervoor kosten aangerekend*”.

In de nieuwe Algemene Voorwaarden is dit recht verdwenen: “8.3 Op uw verzoek wordt een duplicaat verstrekt. Telenet behoudt zich het recht voor kosten aan te rekenen voor zulk duplicaat. Deze kosten zijn terug te vinden in de prijslijst”<sup>12</sup>.

## **2) het recht op vergoeding per dag vertraging in de (overeengekomen) termijn voor het uitvoeren van een herstelling van een storing van de Telefoondienst**

In artikel 3.1 van de oude Algemene Voorwaarden Telenet Telefoondiensten verbond Telenet zich ertoe om een herstelling uit te voeren binnen twee kalenderdagen, te rekenen vanaf het moment van de kennisgeving van een storing (tenzij anders overeengekomen met de klant).

Dat artikel 3.1. stelde vervolgens “Per dag vertraging heeft u recht op een maand gratis abonnementskosten, inclusief eventueel bijkomende bijdragen voor speciale Telefoondiensten, met een maximum van 6 maanden abonnementskosten, behoudens andere overeenkomst met u, of in het geval van overmacht of vertragingen aan u te wijten of een andere Operator”.

Dit recht is niet meer opgenomen in de nieuwe Algemene Voorwaarden of de nieuwe Bijzondere Voorwaarden Vaste Telefonie van Telenet, noch in de prijslijsten<sup>13</sup>.

### **b) het verzwakken van de rechten van de abonnee, zoals:**

#### **1) het verder beperken van de (financiële) aansprakelijkheid van Telenet**

Zowel in de oude (bv. art. 10.1 Algemene Voorwaarden Telenet Internetdiensten) als in de nieuwe Algemene Voorwaarden (art. 13.1) beperkt Telenet zijn aansprakelijkheid tot het equivalent van 3 maanden abonnementsvergoeding, doch in de nieuwe Algemene Voorwaarden is die aansprakelijkheid bijkomend beperkt tot “een maximum van 100 EUR”, terwijl dat, behalve in de Algemene Voorwaarden Telenet Mobile (art. 3.4.9), in de oude Algemene Voorwaarden niet het geval was.

Telenet geeft in haar brief van 17 mei 2011 zelf aan dat de doorgevoerde wijziging “voor de overgrote meerderheid van de klanten” geen concrete impact zou hebben, wat, omgekeerd dus betekent dat die bepaling voor sommige klanten dus wel degelijk een impact heeft.

#### **2) het beperken van het recht van de abonnees om hun overeenkomst bij wijziging kosteloos op te zeggen**

In de oude Algemene Voorwaarden (art. 8.2 Algemene Voorwaarden Telenet Internetdiensten, art. 20.1 Algemene Voorwaarden Telenet Telefoondiensten, 2.4.1. Algemene Voorwaarden Telenet Mobile) had de abonnee, indien hij niet akkoord ging met een wijziging van (onder meer) de Algemene Voorwaarden, het recht de overeenkomst kosteloos op te zeggen.

Dit recht wordt in de nieuwe Algemene Voorwaarden beperkt tot wijzigingen “in het nadeel” van de abonnee (art. 11.3 en 17.2 nieuwe Algemene Voorwaarden).

---

<sup>12</sup> Volgens <http://onlinesupport.telenet.be/content/hoe-vraag-ik-een-kopie-aan-van-mijn-aanrekening?gasearch=1> kost het aanvragen, laten opmaken en opsturen van een duplicaat 5 euro.

<sup>13</sup> Beschikbaar op de website van Telenet op het ogenblik van het opstellen van deze brief

### **3) het beperken van de opschorting bij een klacht ingediend bij de Ombudsdienst voor Telecommunicatie**

In artikel 26.6 van de oude Algemene Voorwaarden Telenet Telefoondiensten en artikel 11.7 van de Algemene Voorwaarden Telenet Mobile engageerde Telenet zich om vanaf de kennisname van een klacht van de klant bij de Ombudsdienst “*de verplichting tot betalen van de betwiste som*” en desgevallend de hiermee verbonden maatregelen <sup>14</sup> te schorsen, zonder beperking in de tijd.

Krachtens artikel 15.3, voorlaatste zin, van de nieuwe Algemene Voorwaarden wordt, wanneer de klacht ontvankelijk verklaard wordt door de Ombudsdienst voor Telecommunicatie, “*de inningsprocedure opgeschort tot een maximale periode van vier (4) maanden vanaf de indiening van de klacht bij de Ombudsdienst voor Telecommunicatie*” (art. 15.3 nieuwe Algemene Voorwaarden, voorlaatste zin), terwijl die beperking in de tijd nooit voorkwam in de oude Algemene Voorwaarden. Dat deze wijziging ingegeven is door het afstemmen van de tekst van de algemene voorwaarden op de toepasselijke wettekst<sup>15</sup> doet niet af aan het “nadelig” karakter van deze wijziging, aangezien Telenet perfect kan kiezen om de periode van opschorting te laten samenvallen met de volledige behandelingstijd van een klacht voor de Ombudsdienst voor Telecommunicatie (vanaf het indienen van de klacht tot het afsluiten van het dossier door de Ombudsdienst, met hetzij een minnelijke regeling, hetzij een Aanbeveling), zoals het in het verleden deed. Dat die behandelingstermijn in de praktijk steeds minder dan 4 maanden bedraagt wordt door Telenet niet aangetoond, integendeel.

### **4) het beperken van het recht van de abonnees om een overeenkomst kosteloos op te zeggen bij storing van de dienst**

Krachtens artikel 3.1 van de oude Algemene Voorwaarden Telenet Telefoondiensten had de Klant (behoudens overmacht en handelingen van zichzelf of een andere Operator) “*het recht bij voortdurende storing [de] Overeenkomst te beëindigen.*”

Ten gevolge van artikel 5.2 van de nieuwe Algemene Voorwaarden kan het recht om de overeenkomst kosteloos te beëindigen enkel uitgeoefend worden bij “*ernstige onderbrekingen*”, die bovendien “*langer dan zeven (7) dagen duren*”.

In tegenstelling tot wat Telenet beweert is een storing (bv. voortdurende ruis op de lijn) ruimer dan een onderbreking van de dienst (bv. “een dode lijn”). De invoering van de 7 dagen als voorwaarde om recht te hebben op een kosteloze opzeg (en die in wezen neerkomt op de invoering van een beperking van de aansprakelijkheid van Telenet) kan in alle ernst niet weerhouden worden als een wijziging die inhoudelijk niets wijzigt in het nadeel van de abonnee.

### **c) het verstrakken van de rechten van Telenet, zoals:**

---

<sup>14</sup> Gelet op de uitdrukkelijker bepaling in artikel 26.6 van de oude Algemene Voorwaarden Telenet Telefoondiensten die verwijst naar “*de maatregelen genomen krachtens artikel 24*” omvatten deze maatregelen in grote lijnen de schorsing of de beëindiging van de overeenkomst. Bij beëindiging van de overeenkomst zijn onder meer ook de aanrekening van verwijlinteressen aan 12 % per jaar en een schadebeding van 15% voorzien.

<sup>15</sup> Artikel 43 bis §6, van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven.



## **1) het gunstiger omschrijven van de modaliteiten waaronder Telenet de abonnee aansprakelijk kan stellen**

In artikel 4.2 van de oude Algemene Voorwaarden Telenet Mobile kon Telenet de Klant aansprakelijk stellen voor de uitvoering van zijn contractuele verplichtingen *“voor zover Telenet bewijst dat de Klant een zware fout heeft begaan, ingeval van opzet of indien de Klant een verbintenis niet heeft uitgevoerd die één van de voornaamste presataties van de Overeenkomst vormt.”* Bovendien was *“[d]e aansprakelijkheid van de Klant beperkt [...] tot het herstellen van voorzienbare, rechtstreekse en persoonlijke schade die Telenet heeft geleden, met uitsluiting van alle indirecte of immateriële schade zoals, maar niet beperkt tot, zakelijk verlies, gederfde inkomsten en winsten, verlies van klanten, verlies of beschadiging van gegevens, verlies van contracten en supplementaire kosten.”*

Deze beperking van de aansprakelijkheid van de Klant is niet meer opgenomen in artikel 10.2 van de nieuwe Algemene Voorwaarden, waar Telenet zich het recht voorbehoudt om *“een schadevergoeding te vorderen voor de schade die Telenet geleden heeft”* tengevolge van de daden of nalatigheid van de klant. Het BIPT deelt de mening van Telenet dat de functie van de geschrapte passage overgenomen wordt door de artikelen 1150 en 1151 van het Burgerlijk Wetboek niet. De passage in de oude Algemene Voorwaarden sloot bijvoorbeeld de aansprakelijkheid van de Klant voor *“immateriële schade”* uit, terwijl de artikelen 1150 en 1151 van het Burgerlijk Wetboek Telenet niet beletten om voor deze schade een schadevergoeding te bekomen (weliswaar binnen de door die artikelen gestelde limieten).

## **2) het toevoegen van een forfaitaire schadevergoeding**

Het gebruik van de simkaart werd vroeger geregeld in artikel 4.3.1. van de oude Algemene Voorwaarden Telenet Mobile. In die voorwaarden was onder meer de verplichting tot het bestemmen van de simkaart tot persoonlijk gebruik van de Klant gestipuleerd.

Dit wordt nog steeds zo gestipuleerd in artikel 3.3 van de nieuwe Bijzondere voorwaarden Telenet mobiele diensten, maar inbreuken op het verbod op gebruik van de simkaarten *“in het kader van wederverkoop van communicatie, Voice over IP-toepassingen of herrouting”* geven thans aanleiding tot een (vroeger nooit voorziene) *“forfaitaire vergoeding van 1.000 EUR per inbreuk”*. In tegenstelling tot wat Telenet beweert, kan een forfaitaire vergoeding per inbreuk een hogere vergoeding opleveren voor Telenet dan het vorderen van een vergoeding van *“alle schade”* in toepassing van artikel 4.3.1 van de oude Algemene Voorwaarden.

## **d) het toevoegen van bijkomende rechten voor Telenet, zoals:**

### **1) het recht om een administratieve vergoeding te vragen**

In artikel 1.3.4. van de nieuwe Algemene Voorwaarden voegt Telenet een recht toe om bij de beëindiging van de registratie van een (sub)domeinnaam *“een administratieve vergoeding”* aan te rekenen aan de Klant, terwijl in artikel 6.13 van de oude Algemene Voorwaarden Telenet Internetdiensten de Klant (of zijn volgende leverancier van internetdiensten) diende in te staan *“voor het nakomen van de rechten en plichten die uit het gebruik van domeinna(a)m(en) voortvloeit”*, zonder recht voor Telenet op aanrekening van enige administratieve vergoeding.

Telenet toont haar tegenargument in haar brief van 17 mei 2011, met name dat vóór de wijziging van de algemene voorwaarden de betrokken vergoeding deel uitmaakte van de

tarieven van Telenet en uitdrukkelijk vermeld werden op de website en de aanvraagformulieren van Telenet, met geen enkel bewijsstuk aan.

## **2) het recht een waarborg te eisen in het kader van een internetdienst**

Artikel 9 van de nieuwe Algemene Voorwaarden voorziet thans dat voor alle diensten voorafgaand aan het sluiten van de overeenkomst als tijdens de overeenkomst een waarborg of voorschot kan gevraagd worden.

In de oude Algemene Voorwaarden Internet was deze mogelijkheid niet voorzien.

De invoering van de mogelijkheid voor Telenet om gedurende de looptijd van een internetovereenkomst de betaling van een waarborg te vragen (als een bijkomende "optie" voor Telenet) kan in alle ernst niet weerhouden worden als een wijziging in het voordeel van de abonnee.

### **5.2.3. Ten gronde**

#### **5.2.3.1. Telenet stelde haar abonnees die consumenten zijn en die verbonden waren door een contract van onbepaalde duur niet naar behoren individueel op de hoogte van hun recht om zonder boete het contract op te zeggen**

a. Uit de informatie die Telenet aan het BIPT bezorgde blijkt dat enkel de aanrekeningen naar behoren individueel gericht werden aan de abonnees van Telenet. **In de aanrekeningen wordt er echter geen melding gemaakt van het kosteloze opzegrecht van de abonnee.**

Uit het dossier blijkt inderdaad dat de abonnees, om geïnformeerd te worden over hun recht om het contract zonder boete op te zeggen binnen de termijn voorgeschreven door de Wet en de manier waarop dat recht moet worden uitgeoefend, hetzij een aanvraag bij Telenet dienden te doen, hetzij de website van Telenet dienden te consulteren die Telenet vermeldde in de aanrekening. Dit zijn, volgens het BIPT, afzonderlijke actieve stappen om de informatie te krijgen die de operator op grond van artikel 108, §2 van de Wet zelf naar behoren individueel (actief) aan de abonnee moet ter kennis brengen (zie ook naar analogie, voor wat betreft de kennisgeving van het kosteloos opzegrecht ingeval van een tariefverhoging, het besluit van de Raad van het BIPT van 28 juni 2010 tot het opleggen van een administratieve boete aan Belgacom wegens de niet-naleving van artikel 108, §2, van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie, p. 14 en 22).

Bovendien hebben niet alle betrokken abonnees van Telenet noodzakelijk toegang tot internet, aangezien ook de algemene voorwaarden van toepassing op de abonnees van vaste telefonie en mobiele telefonie gewijzigd werden.

b. Het BIPT meent dan ook dat Telenet met de boodschap op de aanrekening (zie sectie 2.1 hierboven) haar abonnees die consumenten zijn en die verbonden waren door een contract van onbepaalde duur<sup>16</sup>, in strijd met artikel 108, §2, eerste lid, tweede zin, van de Wet, niet naar behoren individueel op de hoogte gebracht heeft van hun recht om zonder boete het contract op te zeggen uiterlijk de laatste dag van de maand die volgt op de inwerkingtreding van de wijzigingen indien zij de nieuwe voorwaarden niet aanvaardden.

---

<sup>16</sup> Het BIPT brengt hier de uitdrukkelijke bepaling van artikel 74, 2°, van de wet van 6 april 2010 in rekening.

### **5.2.3.2. Telenet stelde haar abonnees die geen consumenten zijn en die verbonden waren door een contract van bepaalde duur niet naar behoren individueel op de hoogte van hun recht om zonder boete het contract op te zeggen**

a. Uit de informatie die Telenet aan het BIPT bezorgde blijkt volgens het BIPT dat enkel de facturen naar behoren individueel gericht werden aan de abonnees van Telenet. In de facturen wordt er echter geen melding gemaakt van het kosteloze opzegrecht van de abonnee.

Uit het dossier blijkt inderdaad dat de abonnees om geïnformeerd te worden over hun recht om het contract zonder boete op te zeggen binnen de termijn voorgeschreven door de Wet en de manier waarop dat recht moet worden uitgeoefend, hetzij een aanvraag bij Telenet dienden te doen, hetzij de website dienden te consulteren die Telenet vermeldde op de factuur. Dit zijn, volgens het BIPT, afzonderlijke actieve stappen om de informatie te krijgen die de operator op grond van artikel 108, §2 van de Wet zelf naar behoren individueel (actief) aan de abonnee moet ter kennis brengen (zie ook naar analogie, voor wat betreft de kennisgeving van het kosteloos opzegrecht ingeval van een tariefverhoging, het besluit van de Raad van het BIPT van 28 juni 2010 tot het opleggen van een administratieve boete aan Belgacom wegens de niet-naleving van artikel 108, §2, van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie, p. 14 en 22).

Bovendien hebben niet alle abonnees van Telenet noodzakelijk toegang tot internet, aangezien ook de abonnees van vaste telefonie en mobiele telefonie betrokken zijn.

b. Het BIPT meent dan ook dat Telenet met de boodschap op de factuur (zie sectie 2.1 hierboven) haar abonnees die geen consumenten zijn en die verbonden waren door een contract van bepaalde duur<sup>17</sup>, in strijd met artikel 108, §2, eerste lid, tweede zin, van de Wet, niet naar behoren individueel op de hoogte gebracht heeft van hun recht om zonder boete het contract op te zeggen uiterlijk de laatste dag van de maand die volgt op de inwerkingtreding van de wijzigingen indien zij de nieuwe voorwaarden niet aanvaardden.”<sup>18</sup>

## **4.2.2 Standpunt van Telenet**

### **4.2.2.1. Standpunt in de brief van 6 oktober 2011**

52. Telenet herhaalt in essentie de argumenten die zij eerder per brief van 17 mei 2011 bij het BIPT indiende<sup>19</sup> en die het BIPT in zijn brief van 22 september 2011 (grotendeels) weerlegde.

---

<sup>17</sup> Het BIPT overweegt hier dat men niet kan spreken van een eenzijdige wijziging van het contract wanneer de klant, die geen consument is, de eenzijdige wijziging kan weigeren en het contract zonder opzegvergoeding kan beëindigen.

<sup>18</sup> Sectie 5.2 van de brief van het BIPT van 22 september 2011.

<sup>19</sup> In sectie 4 van de brief van het BIPT van 22 september 2011 samengevat als volgt:

*“Telenet betwist ten stelligste dat er sprake zou kunnen zijn van enige schending van artikel 108, §2, van de Wet en vindt dat zij in ieder geval de consument voldoende ingelicht heeft over de doorgevoerde wijzigingen en het kosteloze opzegrecht.*

*Om dat standpunt te staven, schuift Telenet in haar schrijven van 17 mei 2011 achtereenvolgens argumenten naar voren die volgens Telenet aantonen dat:*

---

A. de wetgever in artikel 108, §2, van de Wet enkel de essentiële contractuele wijzigingen in het nadeel van de consument viseerde;

B. Telenet in dit dossier geen wijzigingen aan de algemene voorwaarden doorvoerde die in concreto de rechtspositie van de klanten ongunstig beïnvloedden;

C. Telenet, mocht besloten worden dat artikel 108, §2, van de Wet toepasselijk is (wat het in hoofdde betwist), voldaan heeft aan de vereisten voorgeschreven door artikel 108, §2.

A. Toepassingsgebied van artikel 108, §2, eerste lid, WEC

Op basis van (i) de memorie van toelichting bij de wet van 13 juni 2005, (ii) een antwoord van Minister van Overheidsbedrijven Vanackere uit 2009 op een parlementaire vraag<sup>19</sup>, (iii) een citaat uit het Beheersplan BIPT, 2<sup>de</sup> halfjaar 2010, (iv) een citaat uit de artikelen 74, 2<sup>o</sup> en 3<sup>o</sup> van de Wet Marktpraktijken en op basis van (v) het redelijkheids- en proportionaliteitsprincipe, stelt Telenet dat niet elke wijziging van de contractvoorwaarden noopt tot een toepassing van de in artikel 108, §2, van de Wet voorgeschreven verplichtingen, maar enkel die wijzigingen die in het nadeel van de abonnee zijn.

Om te besluiten tot de toepasselijkheid van het opzeggingsrecht volstaat het volgens Telenet niet om in abstracto vast te stellen dat bepaalde contractuele bepalingen werden gewijzigd maar moet in tegendeel in concreto worden onderzocht of het gaat om wijzigingen die de rechtspositie van de klant op significante wijze ongunstig beïnvloeden.

B. Bespreking van de wijzigingen van de algemene voorwaarden

In de eerste plaats herhaalt Telenet de redenen waarom zij haar algemene voorwaarden wijzigde.

Verder geeft Telenet aan dat er, in vergelijking met de wijzigingen die het BIPT in zijn brief van 2 mei 2011 aanstipte als wijzigingen in het nadeel van de abonnee, "tal van wijzigingen" waren "die voor de klant voordelig zijn". Als voorbeeld daarvan haalt Telenet de beslissing tot verlaging van de nalatighedsinteressen per jaar van 12% naar 10% aan.

Tot slot argumenteert Telenet in detail waarom de wijzigingen, die het BIPT in zijn brief van 2 mei 2011 aanstipte als wijzigingen in het nadeel van de abonnee, volgens haar de rechtspositie van de klanten van Telenet niet ongunstig beïnvloedden, zodat er geen toepassing diende gemaakt te worden van artikel 108, §2.

Telenet schuift in die gedetailleerde analyse onder meer naar voren dat:

- als voorwaarde voor het toekennen van een kosteloos opzegrecht de wijziging:
  - substantieel moet zijn of een kenmerk van de overeenkomst moet betreffen dat de aankoopbeslissing van de abonnee heeft beïnvloed of zou beïnvloeden
  - een "noemenswaardige" impact op de abonnee moet hebben;
  - geen "marginaal scenario" moet betreffen;
  - enzovoort.
- sommige van de door het BIPT aangestipte wijzigingen betrekking hebben op de contractssluiting en/of het installatieproces, waardoor de wijzigingen irrelevant zijn voor de bestaande abonnees van Telenet

C. In ieder geval voldoende kennisgeving door Telenet

In het laatste onderdeel van haar brief van 17 mei 2011 brengt Telenet naar voren dat zij buiten elke wettelijke verplichting om en uit commerciële overwegingen een mogelijkheid tot kosteloze opzegging aan haar klanten heeft gegeven.

Telenet citeert de vermelding die zij van juli 2010 tot en met september 2010 heeft aangebracht op de aanrekening, om haar abonnees individueel op de hoogte te brengen van de wijzigingen in de algemene voorwaarden.

53. Als reactie op de brief van het BIPT van 22 september 2011 werpt Telenet bijkomend het volgende op:

53.1 Telenet haalt een bijkomend citaat van de toenmalige Minister bevoegd voor telecommunicatie<sup>20</sup> aan om te argumenteren dat een wijziging van contractuele voorwaarden of van een prijs om onder het toepassingsgebied van artikel 108, §2, van de Wet te vallen, naast nadelig bovendien essentieel moet zijn.

Telenet bouwt vervolgens een analogie met de bepalingen inzake misleidende praktijken van de wet marktpraktijken op om te argumenteren dat wijzigingen van de contractuele voorwaarden slechts essentieel zijn indien zij betrekking hebben op contractuele bepalingen die de aankoopbeslissing van de consument of – volgens de nieuwe formulering – het besluit van de consument over een transactie (*in casu* het behouden van de betrokken dienst bij dezelfde leverancier) wezenlijk kunnen beïnvloeden.

Telenet besluit dat het BIPT dit standpunt minstens impliciet zou onderschreven hebben nu het in het Beheersplan 1ste jaarhelft 2011 stelde dat een prijsverhoging bij het oproepen van een telefooninlichtingendienst niet valt onder het toepassingsgebied van artikel 108 §2 WEC<sup>21</sup>.

53.2 Telenet merkt ook op dat het BIPT in zijn standpunt de tekstuele interpretatie van artikel 108, §2, voorstaat maar vervolgens dit tekstueel argument tegenspreekt door zelf te erkennen dat er meerdere situaties voorhanden zijn waar een wijziging van de voorwaarden niet noopt tot een kennisgeving en kosteloze opzegmogelijkheid voor de klant, en dit terwijl deze situaties evenmin uitdrukkelijk worden vermeld in de tekst van het wetsartikel.

#### **4.2.2.2. Standpunt op de hoorzitting van 12 oktober 2011**

54. Telenet zette op de hoorzitting in essentie dezelfde argumentatie uiteen als in haar brief van 6 oktober 2011.

55. Telenet benadrukte op de hoorzitting van 12 oktober 2011 het volgende of voegde aan de schriftelijke argumentatie van 6 oktober 2011 het volgende toe:

55.1. Telenet heeft een andere analyse in verband met de toepasselijkheid van artikel 108, §2, van de Wet dan het BIPT. Volgens Telenet dient men zich in dat verband de vraag te stellen of de abonnee in concreto ongelukkig zou zijn over de wijziging van de

---

*Telenet citeert vervolgens de informatie die zij op eenvoudig verzoek van de abonnee en op de URL [www.telenet.be/go/algemenevoorwaarden](http://www.telenet.be/go/algemenevoorwaarden) ter beschikking stelde en waarmee de abonnee, volgens Telenet, duidelijk gewezen werd op de mogelijkheid om het contract kosteloos op te zeggen.*

*Telenet meent dat zij, in de veronderstelling dat artikel 108, §2, van de Wet toch toepasselijk was op de doorgevoerde wijzigingen (wat zij in hoofde betwist), met deze kennisgevingen voldeed aan de vereisten van artikel 108, §2, van de Wet. Telenet meent immers dat zij gelijktijdig met de individuele kennisgeving een webpagina/informatie ter beschikking gesteld heeft waarmee de abonnee in kennis werd gesteld van de kosteloze opzegmogelijkheid."*

<sup>20</sup> Parl. St., Kamer, 51ste zitting, Nr. 1425/018, p. 5

<sup>21</sup> Beheersplan BIPT eerste semester 2011, p. 95.

(essentiële) bepalingen die de operator doorvoert en hij daarom een andere operator zou kiezen.

55.2. Die in concreto test leidt volgens Telenet ertoe dat er moet besloten worden dat artikel 108, §2, in casu niet diende toegepast te worden. Zeer in het bijzonder bracht Telenet de volgende bijkomende argumenten aan ter weerlegging van de “aanvaardbaarheidstest” die het BIPT in ondergeschikte orde doorvoerde in zijn brief van 22 september 2011:

- Telenet merkte op dat de beperking van de financiële aansprakelijkheid van Telenet tot maximum 100 € slechts voor een “*zeer kleine minderheid*” van de klanten een concrete impact heeft. Telenet stelde ook een verbintenis voor om die beperking niet toe te passen wanneer een abonnee in concreto uit de oude algemene voorwaarden een recht op een hogere schadevergoeding kon putten.
- Aan de schriftelijke argumentatie van Telenet in verband met de wijziging van de bepaling van haar algemene voorwaarden die de abonnee thans enkel een kosteloos opzegrecht verleende bij wijziging in zijn nadeel voegde Telenet mondeling toe dat het de opzeg van het contract omwille van een wijziging in het voordeel van de abonnee beschouwt als een flagrant voorbeeld van rechtsmisbruik.
- In verband met een (ander) recht van de Telenet-abonnee om zijn overeenkomst kosteloos op te zeggen, verbindt Telenet zich ertoe om aan het criterium van de “*ernstige onderbreking die langer duurt dan 7 dagen*” in de nieuwe algemene voorwaarden dezelfde invulling te geven als aan het criterium van de “*voortdurende storing*”.
- Telenet argumenteert dat de introductie van de mogelijkheid om tijdens de duurtijd van de overeenkomst een waarborg van de internetklant te vragen in feite in het voordeel van de klant is, nu de nieuwe bepaling een bijkomende, minder verregaande optie toevoegt in vergelijking met de onmiddellijke opschorting of beëindiging van de overeenkomst, die in de oude algemene voorwaarden de enige opties waren.

56. Op vragen van het BIPT gesteld tijdens de hoorzitting, antwoordde Telenet bovendien dat:

56.1 de nieuwe bepaling in de algemene voorwaarden in verband met de mogelijkheid om een waarborg te eisen van de Telenet-internetabonnees naar keuze van Telenet wordt toegepast (in het kader van haar rechten als schuldeiser) en niet als een automatische tussenstap voorafgaand aan de onderbreking van de internetaansluiting;

56.2 haar interpretatie van artikel 108, §2, van de Wet dat deze enkel van toepassing is op “essentiële” wijzigingen van de contractuele voorwaarden “in het nadeel van de abonnee” aan de (telecom)regulator een ruime appreciatiemarge laat, maar dat het BIPT voor de invulling van die marge volgens Telenet aansluiting moet zoeken bij de bepalingen in de Wet Marktpraktijken in verband met misleidende reclame.

#### 4.2.3 Beoordeling door het BIPT

57. Het BIPT herhaalt dat het om te oordelen over de toepasselijkheid van artikel 108, §2, van de Wet uitgaat van de tekst van dat artikel en dat dat artikel (i) niet stelt dat enkel wijzigingen in het nadeel van de abonnee onderworpen zijn aan de kennisgevingsverplichtingen van artikel 108, §2 en (ii) evenmin dat de wijziging substantieel moet zijn of een kenmerk moet betreffen dat de aankoopbeslissing van de abonnee (concreet) heeft beïnvloed of zou beïnvloeden.

58. Wat betreft (i) voegt het BIPT eraan toe dat zulks ook (minstens impliciet) onderschreven wordt door het Hof van Beroep te Brussel in zijn arrest van 14 september 2011<sup>22</sup>, aangezien het Hof in dat arrest van oordeel was dat niet alleen de prijsverhoging van de Belgacom Internetabonnements viel onder het toepassingsgebied van artikel 108, §2, van de Wet maar ook de toenmalige wijzigingen aan het internetaanbod van Belgacom<sup>23</sup>. Welnu, die wijzigingen omvatten zonder uitzondering een verhoging van de snelheid en de uitbreiding van het in het abonnement inbegrepen maandelijkse volume. Dergelijke wijzigingen kunnen -om het met de woorden van Telenet te zeggen- moeilijk beschouwd worden als wijzigingen “in het nadeel” van de abonnee<sup>24</sup>.
59. Wat betreft (ii) wijst het BIPT het bijkomende (of minstens tijdens de hoorzitting van 12 oktober 2011 benadrukte) argument van Telenet dat er geredeneerd moet worden naar analogie met de bepalingen van de Wet Marktpraktijken in verband met de misleidende reclame<sup>25</sup> af. Deze bepalingen betreffen handelspraktijken, zoals reclame en andere commerciële communicatie, maar hebben geen uitstaans met de informatieverplichtingen die binnen het kader van een (consumenten)overeenkomst moeten nageleefd worden<sup>26 27</sup>.

---

<sup>22</sup> Dat tussen de brief van het BIPT van 22 september 2011 en de schriftelijke opmerkingen van Telenet van 6 oktober 2011 bekend raakte.

<sup>23</sup> Hof, Brussel, l.c., nr. 35: “Het onderscheid dat Belgacom maakt tussen de aanpassing van haar internetaanbod en de tariefwijziging voor een deel van de abonnees (die op verschillende tijdstippen in werking traden) kan de vastgestelde inbreuk niet wegnemen nu beide contractuele wijzigingen samenhangen en voor beide soorten wijzigingen de kennisgeving dient te gebeuren conform artikel 108, §2, eerste lid, tweede zin.” (het BIPT onderlijnt)

<sup>24</sup> Dat hiervoor geen inbreuktraject werd doorlopen is een kwestie van opportuniteit en administratieve efficiëntie. Zie in dit verband ook het Beheersplan 2<sup>de</sup> haljaar 2010 van het BIPT, sectie 6.4.4., p. 86: “2. verhogingen van internetsnelheid en internetvolume zonder prijsverhoging geven geen aanleiding tot de toepassing van een inbreuktraject.”

<sup>25</sup> Bepalingen die onder meer stellen:

*“Art. 90. § 1. Als misleidende omissie wordt beschouwd een handelspraktijk die in haar feitelijke context, al haar kenmerken en omstandigheden en de beperkingen van het communicatiemedium in aanmerking genomen, essentiële informatie welke de gemiddelde consument, naargelang de context, nodig heeft om een geïnformeerd besluit over een transactie te nemen, weglaat en die de gemiddelde consument er toe brengt of kan brengen een besluit over een transactie te nemen dat hij anders niet had genomen.”*

<sup>26</sup> Zie ook de openbare versie van het besluit van het BIPT van 28 juni 2010 tot het opleggen van een administratieve boete aan Belgacom wegens de niet-naleving van artikel 108, §2, van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie, p. 22: “3.3. [...] Het Instituut acht het dan ook niet nodig om de conformiteit van het zogenaamde verbod om anders dan op individuele wijze kennis te geven van het kosteloze opzegrecht met de Richtlijn Oneerlijke Handelpraktijken na te gaan, te meer daar considerans 30 van de (oorspronkelijke) Universeledienstrichtlijn duidelijk aangeeft dat artikel 20 van de Universeledienstrichtlijn zich situeert in het (consumenten)contractenrecht <sup>26</sup> en niet in het recht betreffende eerlijke handelspraktijken.” (het BIPT onderlijnt)

<sup>27</sup> Overigens en ter vergelijking: de afdeling in verband met de onrechtmatige bedingen in de Wet Marktpraktijken is ook niet onderworpen aan de “analoge” regels van die wet in verband met de misleidende reclame.

60. De these van Telenet in verband met de vereiste van het essentieel karakter van de wijziging kan evenmin afgeleid worden uit de door Telenet aangehaalde passage van het beheersplan eerste semester 2011 van het BIPT. De stelling van het BIPT was immers gebaseerd op de analyse dat een inlichtingendienst een dienst voor de levering van inhoud is, die op grond van artikel 2, 5° van de wet van 13 juni 2005 uitgesloten is uit het begrip "*elektronische-communicatiedienst*". Daardoor kan het oproepen van een telefooninlichtingendienst niet vallen onder het toepassingsgebied van artikel 108 §2 WEC. Artikel 108, §2 is immers van toepassing op abonnees, die volgens artikel 2, 15° van de Wet gebruik maken van "*een elektronische-communicatiedienst ingevolge een met een operator gesloten contract*".
61. Het BIPT neemt akte van de verklaringen van Telenet dat sommige wijzigingen aan haar algemene voorwaarden toch een impact hebben op sommige klanten. Eerder dan hierover verbintenissen voor te stellen om ze op een "impactloze" wijze toe te passen<sup>28</sup>, vindt het BIPT dat Telenet consequent moet zijn met zichzelf (en haar eigen argumentatie) en omwille van deze (en andere) wijzigingen haar abonnees individueel en naar behoren op de hoogte moet stellen van hun kosteloos opzegrecht, zoals voorgeschreven door de Wet.
62. Het BIPT wijst ook de argumentatie van Telenet dat het toevoegen van een mogelijkheid om tijdens de looptijd van een contract een waarborg te vragen in het voordeel is van de abonnee af.
63. Vooreerst is, zoals bevestigd door Telenet tijdens de hoorzitting, deze zogenaamde tussenstap die Telenet kan toepassen in de plaats van een onmiddellijke schorsing van de dienst voor Telenet een mogelijkheid en geenszins een verplichting die zij zichzelf oplegt.
64. Verder kan Telenet, volgens de "*niet-limitatieve opsomming*" in artikel 9.1 van de nieuwe algemene voorwaarden, de waarborgregeling ook instellen ten aanzien van een internetklant "*indien de inlichtingen die door de Klant worden verstrekt onvolledig zijn*", "*bij gebruik van speciale nummers*" en bij "*vaststelling van uitzonderlijk verbruik*". De waarborg kan dus niet alleen gevraagd worden bij betalingsproblemen (om in de stelling van Telenet de onmiddellijke schorsing van de dienst niet te moeten toepassen), maar ook bij andere situaties, waarbij de schorsing van de dienst niet onmiddellijk aan de orde is.
65. Tot slot komt het vragen van een waarborg neer op het vastzetten van een geldbedrag, die de abonnee niet meer vrij tot zijn beschikking heeft, wat door de meeste (Intenet)abonnees van Telenet zonder twijfel niet zomaar aanvaard zal worden.
66. Het BIPT blijft dan ook bij zijn analyse dat de voorbeelden van wijzigingen aan de algemene voorwaarden van Telenet, die het aanhaalde in zijn brief van 22 september 2011, "in het nadeel" waren van de abonnees van Telenet en dat de argumenten van Telenet, zelfs zoals zij verder uitgewerkt werden ter gelegenheid van haar schriftelijke opmerkingen en tijdens de hoorzitting, niet elke (redelijke) twijfel wegnemen omtrent de aanvaarding van alle wijzigingen door elke (redelijke) abonnee.

---

<sup>28</sup> Daarbij komt nog dat dergelijke verbintenissen slechts nuttig zijn als men ze ook gemakkelijk kan controleren, wat hier niet het geval is: Telenet wijzigt de tekst van haar algemene voorwaarden niet (of althans niet onmiddellijk; zie verder nr. 93), het BIPT is niet betrokken (en kan praktisch en juridisch gezien niet betrokken zijn) bij alle individuele betwistingen waarbij de verbintenissen van Telenet over de gewijzigde algemene voorwaarden een rol spelen en consumenten weten doorgaans niet wat hun rechten zijn. Hoe kunnen abonnees dan rechten putten uit "verbintenissen" van Telenet jegens het BIPT, die zij niet kennen en hoe kan het BIPT dan de naleving van de "verbintenissen" van Telenet dan controleren?



67. Artikel 108, §2 is dus toepasselijk op de hierboven beschreven feiten en, zoals gesteld in sectie 5.2.3 van de brief van het BIPT van 22 september 2011 tot mededeling van de grief in dit dossier<sup>29</sup>, heeft Telenet haar abonnees niet geïnformeerd overeenkomstig de voorschriften van dat artikel.

#### 4.3 Besluit betreffende de naleving van artikel 108, §2

68. Het BIPT weerhoudt dan ook definitief de grief meegedeeld per brief van 22 september 2011 en beschouwt dan ook definitief dat Telenet **artikel 108, §2, van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie niet heeft nageleefd** door

A. abonnees-consumenten die verbonden waren door een contract van onbepaalde duur niet naar behoren individueel op de hoogte te brengen van hun recht om zonder boete het contract op te zeggen uiterlijk de laatste dag van de maand die volgt op de inwerkingtreding van de wijzigingen van de algemene voorwaarden van Telenet op 1 oktober 2010;

B. abonnees andere dan consumenten die verbonden waren door een contract van bepaalde duur niet naar behoren individueel op de hoogte te brengen van hun recht om zonder boete het contract op te zeggen uiterlijk de laatste dag van de maand die volgt op de inwerkingtreding van de wijzigingen van de algemene voorwaarden van Telenet op 1 oktober 2010.

---

<sup>29</sup> Sectie die door Telenet qua feiten niet betwist werd.

## 5. MOTIVERING VAN HET BIPT BETREFFENDE HET OPLEGGEN VAN DE BOETE EN DE BEPALING VAN HET BEDRAG ERVAN

### 5.1 Beoogd bedrag van de administratieve boete meegedeeld aan Telenet

69. Op basis van de ontwerpredenering, opgenomen in sectie 6.2 van de brief van het BIPT van 22 september 2011, deelde het BIPT, conform artikel 21, §1, van de wet van 17 januari 2003, een beoogd bedrag van de administratieve geldboete aan Telenet mee van 300.000 euro.

### 5.2 Standpunt van Telenet ten aanzien van het beoogd bedrag van de administratieve boete

#### 5.2.1. Standpunt in de brief van 6 oktober 2011

70. Telenet formuleert in haar brief van 6 oktober 2011 de volgende commentaren op de ontwerpelementen die het BIPT in zijn brief van 22 september 2011 naar voren schoof om het beoogde bedrag van de administratieve boete te verantwoorden :

##### 5.2.1.1. Ten aanzien van de beoordeling van de ernst van de inbreuk

71. Telenet betwist dat het BIPT kan stellen dat het onverschoonbaar is dat Telenet geen individuele kennisgeving van het kosteloze opzegrecht zou hebben gedaan ondanks het belang dat hieraan door het Instituut werd gegeven in het besluit van 28 juni 2010 tot het opleggen van een administratieve boete aan Belgacom.
72. Telenet voert aan dat men haar bezwaarlijk kan verwijten een precedent betreffende de kennisgevingsmodaliteiten te miskennen in een context waarin zij op basis van een juridische onderbouwde interpretatie van oordeel is helemaal niet tot enige kennisgeving gehouden te zijn.
73. Telenet vindt ook dat het besluit van 28 juni 2010 niet als een relevant precedent kan beschouwd worden voor deze zaak. Het voorwerp van deze zaak is volgens Telenet niet zozeer welke de formaliteiten zijn die moeten worden nageleefd wanneer artikel 108 §2 WEC van toepassing is, maar wel of dit artikel *in casu* überhaupt toepasselijk is. Deze vraag was niet aan de orde in het besluit van 28 juni 2010.
74. Telenet argumenteert vervolgens dat, zelfs indien het besluit van 28 juni 2010 in casu een relevant precedent zou zijn, *quod non*, dit besluit geenszins in aanmerking worden genomen om de straf voor Telenet te verzwaren.
75. Als eerste element ter staving van dit standpunt voert Telenet aan dat het BIPT zelf stelt dat de ernst van de overtreding wordt bepaald door de aard ervan en de wijze waarop deze een invloed heeft op de bevordering van de concurrentie en de bescherming van de belangen van de gebruikers en dat het feit dat Belgacom reeds eerder werd beboet vreemd is aan deze criteria.

76. Ten tweede werpt Telenet op dat het besluit van 28 juni 2010 geenszins kan worden aangemerkt als een “vaste beslissingspraktijk” van het BIPT inzake inbreuken op artikel 108 §2 WEC, aangezien deze beslissing slechts op 14 september 2011 definitief is geworden en meer bepaald nà de uitspraak van het Hof van Beroep te Brussel inzake de procedure tot nietigverklaring aangespannen door Belgacom.
77. Het aangrijpen van dit besluit als een verzwarende omstandigheid maakt voor Telenet dan ook een inbreuk uit op zowel het wettelijkheidsprincipe, het redelijkheidsprincipe als het gelijkheidsprincipe.
78. Telenet betwist eveneens dat de inbreuk een (zij het beperkte) negatieve impact gehad heeft op de mededinging en verwijst daarvoor onder meer naar (i) krantenartikels in de media die haar in een slecht daglicht stellen en (ii) naar promotie- en reclamecampagnes van concurrenten die munt proberen te slaan uit de kosteloze opzegmogelijkheid die Telenet volgens de informatie op haar weblink aanbood. Telenet voegt voorbeelden van beiden als bijlage bij haar schriftelijke opmerkingen.
79. Telenet zet vervolgens in de verf dat het niet zo is dat er een compleet “gebrek aan informatie” was voor de gebruikers. In casu werd het kosteloze opzegrecht opgenomen op de specifieke webpagina waarvan de link uitdrukkelijk werd vermeld in de kennisgeving. Deze situatie is volgens Telenet wezenlijk verschillend met een situatie waarbij er geen of verkeerde informatie wordt gegeven in verband met het kosteloze opzegrecht.
80. Telenet stelt dat het aantal klanten dat door de wijzigingen van de algemene voorwaarden geïmpacteerd is, 1/3 lager is dan door het BIPT ingeschat.
81. Telenet werpt tot slot op dat het BIPT ten onrechte geen rekening houdt met het feit dat de betrokken klanten niet door elk van de wijzigingen werden geïmpacteerd die het BIPT heeft weerhouden om toepassing te maken van artikel 108 §2 WEC. Bepaalde wijzigingen (bijvoorbeeld m.b.t. SIM kaarten) hebben bijvoorbeeld enkel een impact op mobiele telefonie klanten. Andere (bijvoorbeeld m.b.t. de registratie van domeinnamen) enkel op internetklanten.
82. Op basis van de voorgaande argumenten pleit Telenet er dan ook voor om, voor zover er reeds sprake zou zijn van een inbreuk, deze te beschouwen als een inbreuk van lichte ernst.

#### **5.2.1.2. Ten aanzien van de bepaling van het basisbedrag**

83. Telenet vindt dat de niche-omzet niet correct berekend werd. Met name wordt er volgens Telenet ten onrechte geen rekening gehouden met de omzet behaald door consumenten met een contract van bepaalde duur en niet-consumenten met een contract van onbepaalde duur. Telenet pleit er dan ook voor dat de niche-omzet met 1/3 zou worden herleid tot **[vertrouwelijk]** EUR.
84. Telenet stelt vervolgens dat het, gezien haar argumenten in verband met de ernst van de inbreuk “eerder gepast en proportioneel” zou zijn om het basisbedrag van de boete te situeren in de ondergrens van de vork van 0,1 % tot 0,5% van de niche-omzet.

#### **5.2.1.3. Wat betreft de verzwarende omstandigheden**

85. Telenet herhaalt hier de argumentatie die zij reeds bij haar argumentatie betreffende de ernst van de inbreuk ontwikkelde.

#### **5.2.1.4. Wat betreft de verzachtende omstandigheden**

86. Telenet is het eens met de verzachtende omstandigheden die het BIPT voorstelt om in rekening te brengen, maar vindt tegelijkertijd dat er onvoldoende rekening gehouden is met het feit dat Telenet er te goeder trouw op basis van een juridisch onderbouwde interpretatie van uitging dat de doorgevoerde wijzigingen geen aanleiding dienden te geven tot een toepassing van artikel 108 §2 WEC.
87. Telenet doet ook voor het eerst in dit dossier het aanbod om een verbintenis aan te gaan dat bepaalde wijzigingen zullen worden geïnterpreteerd en toegepast op een zodanige wijze dat er geen verschil bestaat ten aanzien van het verleden. Zo is Telenet bijvoorbeeld bereid om de wijziging met betrekking tot de beperking van haar financiële aansprakelijkheid, en meer bepaald de beperking tot het maximumbedrag van 100 EUR, niet toe te passen in die gevallen waarin het equivalent van 3 maanden abonnementsvergoeding meer zou bedragen dan 100 EUR. (behoudens wat betreft de mobiele telefonieklanten aangezien deze beperking ook reeds voorhanden was in de oude algemene voorwaarden).

#### **5.2.1.5. Aangaande het disciplinerend effect**

88. Telenet vindt dat het BIPT in te beperkte mate rekening houdt met het oogmerk om (enkel) een “disciplinerend” karakter te geven aan de boete, gelet op de (reeds hierboven aangehaalde) goede trouw van Telenet in dit dossier en de correcte toepassing van artikel 108, §2, van de Wet in andere dossiers na de wijzigingen aan de algemene voorwaarden in 2010 die in dit dossier centraal staan (hetgeen het BIPT in zijn brief van 22 september 2011 ook bevestigt).

#### **5.2.1.6. Aangaande de billijkheid**

89. Na verwezen te hebben naar haar eerdere argumentatie dat het “Belgacom-precedent” niet als een verzwarende factor in rekening kan en mag genomen worden, voegt Telenet een aantal elementen toe aan de vergelijking met het Belgacom-dossier die het BIPT maakte in zijn brief van 22 september 2011 en die er volgens Telenet toe leiden dat de inbreuk van Belgacom veel zwaarder moet ingeschat worden dan deze die beweerdelijk door Telenet zou zijn begaan.
90. Telenet wijst er vervolgens op dat de boete van 800.000 euro in het besluit van 28 juni 2010 herleid werd tot 500.000 euro, waardoor ook de uiteindelijke boete die aan Telenet zou opgelegd worden op een proportionele wijze zou moeten herleid worden.

### **5.2.2. Standpunt op de hoorzitting van 12 oktober 2011**

91. Telenet zette op de hoorzitting in essentie dezelfde argumentatie uiteen als in haar brief van 6 oktober 2011.
92. Telenet benadrukte op de hoorzitting van 12 oktober 2011 het volgende of voegde aan de schriftelijke argumentatie van 6 oktober 2011 het volgende toe:

92.1. Telenet voert bijkomend aan dat het BIPT zich bezondigt aan “double jeopardy” door het Belgacom-precedent zowel te betrekken in zijn (ontwerp)redenering betreffende de ernst van de inbreuk als in zijn (ontwerp)redenering betreffende de verzwarende omstandigheden.

92.2. Telenet erkent de inconsistentie tussen de cijfers in verband met het aantal door de wijzigingen getroffen klanten die door haar verstrekt werden per brief van 16 augustus 2011 en deze die zij per brief van 6 oktober 2011 naar voren schuift in het kader van haar verdediging. Zij wijt dit aan een misverstand over de scope van de verzoeken om informatie van het BIPT van 26 november 2010 en 13 juli 2011. Telenet ging er bij zijn antwoord van 16 augustus 2011 op het verzoek om informatie van 13 juli 2011 vanuit dat het BIPT vroeg naar het aantal geïmpacteerde abonnees, inclusief de abonnees die alleen een TV-klant waren bij Telenet, terwijl het haar bij het lezen van het ontwerpbesluit van het BIPT, vervat in de brief van 22 september 2011, duidelijk is geworden dat het BIPT van haar de cijfers verlangde, die

(i) de “TV only” klanten van Telenet niet bevatten en

(ii) evenmin het aantal klanten van Telenet die:

- een consument waren en verbonden waren door een contract van bepaalde duur en
- een zakelijk gebruiker waren en verbonden waren door een contract van onbepaalde duur.

92.3. Telenet zette haar argumenten betreffende de goede trouw die haar in dit dossier moet toegerekend worden vervat in haar brief van 6 oktober 2011 uiteen en voegde daaraan toe dat die goede trouw bijkomend bewezen wordt door (i) haar open communicatie omtrent de wijzigingen aan haar algemene voorwaarden en (ii) de consumentvriendelijke voorwaarden die zij gekoppeld heeft aan de uitoefening van het kosteloze opzegrecht toegekend op grond van haar oude algemene voorwaarden.

Wat betreft (i) wees Telenet er meer bepaald op dat het haar voorgenomen nieuwe algemene voorwaarden overeenkomstig artikel 108, §3 van de Wet ter advies voorgelegd heeft aan het Raadgevend Comité voor de telecommunicatie, daaraan toevoegend dat dit Comité (waarin ook Test-aankoop zetelt) geen commentaren op de door haar voorgenomen wijzigingen geuit heeft.

Wat betreft (ii) schoof Telenet naar voren dat zij de voorgenomen wijzigingen veel eerder dan 1 maand op voorhand heeft ter kennis gebracht van de abonnees, dat zij bij het herstellen van de initieel te korte termijn voor kosteloze opzeg meteen gekozen heeft voor een verlenging van de termijn met 1 maand (in plaats van 2 dagen) en dat er bij Telenet, in tegenstelling tot hetgeen gebeurt bij sommige andere operatoren, ook niet gevraagd wordt naar de redenen voor de uitoefening van het kosteloze opzegrecht.

93. Op een vraag van het BIPT gesteld tijdens de hoorzitting, antwoordde Telenet bovendien dat zij met de “gedeeltelijke herstelmaatregelen” in de tabel op p. 30-31 van haar schriftelijke opmerkingen de volgende zaken viseerde:

- het uitbreiden van de termijn van kosteloze opzeg;

- de verbintenissen die Telenet voorstelt om een invulling aan de gewijzigde algemene voorwaarden te geven, zodanig dat er geen concreet verschil in de toepassing van de gewijzigde bepalingen vóór en na de wijzigingen ontstaat (waarbij Telenet aanbiedt die verbintenissen concreet om te zetten in gewijzigde algemene voorwaarden, wanneer Telenet de wijzigingen aan de algemene voorwaarden zal aanbrengen die zij moet doorvoeren tengevolge van de inwerkingtreding van de nieuwe telecomwet, ter omzetting van de Europese Richtlijnen van 2009).

### 5.3 Motivering betreffende het opleggen van een boete

94. Gelet op het weerhouden van de grief die een inbreuk vormt op artikel 108, §2, van de wet van 13 juni 2005 en de impact die de gepleegde inbreuk heeft op belangen van de gebruikers is het BIPT van oordeel dat het opleggen van een administratieve boete aan Telenet gerechtvaardigd is.
95. De belangen van de gebruikers werden inderdaad geschaad door Telenet, met name werd het in artikel 108, §2, van de Wet besloten recht op informatie van de abonnees van Telenet aangetast om individueel gewezen te worden op hun wettelijk gegarandeerde kosteloze opzegrecht.
96. Door dit gebrek aan informatie<sup>30</sup> is het aannemelijk dat een deel van de abonnees van Telenet omwille van gepercipieerde verbrekingskosten er ten onrechte van afgezien heeft om hun wettelijk gegarandeerde kosteloze opzegrecht uit te oefenen.
97. In dergelijke omstandigheden is het niet anders dan gepast om een effectieve sanctie op te leggen.

### 5.4 Motivering betreffende het bedrag van de boete

98. Artikel 21, §1, van de wet van 17 januari 2003, zoals laatst gewijzigd door de wet van 13 december 2010<sup>31</sup>, bepaalt het volgende:

*“§1. Onder voorbehoud van artikel 21/1, deelt de Raad, in geval van een overtreding op de wetgeving of reglementering waarvan de naleving door het Instituut wordt gecontroleerd, zijn grieven mee aan de overtreder, alsook het beoogde bedrag van de administratieve boete die aan de Schatkist toekomt ten bedrage van maximaal 5.000 euro voor natuurlijke personen of van maximaal 5 % van de omzet van de overtreder gedurende het jongste volledige referentiejaar in de postsector of in de sector voor de elektronische communicatie in België voor rechtspersonen”.*

99. Het BIPT leidt hieruit af dat het bedrag van de administratieve boete die, zoals in casu, aan een rechtspersoon wordt opgelegd, in een zeker verband moet gebracht worden met de omzet van de overtreder gedurende het jongste volledige referentiejaar.

<sup>30</sup> Een structureel probleem dat door de Ombudsdienst voor telecommunicatie wordt aangekaart in zijn jaarverslag 2010, p. 5 en pagina's 41 tot en met 44.

<sup>31</sup> Wet van 13 december 2010 tot wijziging van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven, van de wet van 17 januari 2003 met betrekking tot het statuut van de regulator van de Belgische post- en telecommunicatiesector en tot wijziging van de wet van 9 juli 2001 houdende vaststelling van bepaalde regels in verband met het juridisch kader voor elektronische handtekeningen en certificatediensten

100. Verder moet vastgesteld worden dat de wetgever geen specifieke berekeningsmethode van administratieve boetes heeft vastgelegd noch specifieke criteria heeft bepaald waarmee de Raad rekening moet houden ingeval van het bepalen van het bedrag van de administratieve boete.
101. Bij het bepalen van het bedrag van de administratieve boete past het dan ook rekening te houden met de principes, die de Europese wetgever terzake oplegt aan de nationale regelgevende instanties.
102. In casu betekent dit dat er geredeneerd moet worden op basis van de algemene beginselen opgenomen in de artikelen 10.2 en volgende van Richtlijn 2002/20/EG van 7 maart 2002 betreffende de machtiging voor elektronische communicatienetwerken en -diensten, zoals gewijzigd door Richtlijn 2009/140/EG van 18 december 2009 (hierna: de Machtigingsrichtlijn). Die artikelen betreffen de nakoming van voorwaarden of verplichtingen opgelegd door wetgeving (in de brede zin van het woord<sup>32</sup>) of besluiten van de regulator.
103. In die artikelen wordt met betrekking tot de sancties gesteld dat NRA's "*passende en evenredige maatregelen*" moeten kunnen nemen met het oog op de naleving van een eis om een inbreuk te stoppen (art. 10.3, eerste zin, Machtigingsrichtlijn) en dat de lidstaten in dat verband aan de NRA's de bevoegdheid mogen geven om, waar zulks passend is, "*ontmoedigende geldelijke sancties*" op te leggen (art. 10.3, tweede zin, a) Machtigingsrichtlijn).
104. Uit deze passages kunnen minstens de algemene beginselen van de "passendheid" (beter: **geschiktheid**) en evenredigheid (of **proportionaliteit**) van de boete worden afgeleid.
- 
105. Bij de toepassing van deze beginselen beschikt het BIPT over **een discretionaire bevoegdheid**<sup>33</sup>.
106. Het BIPT vindt het passend en proportioneel dat er bij het bepalen van een administratieve boete uitgegaan wordt van een basisbedrag, dat in relatie staat tot de ernst en de duur van de overtreding (sectie 5.4.1). Vervolgens is het gepast en evenredig om dit concrete bedrag aan te passen in functie van de concrete gedragingen van de overtreder in het concrete dossier, door het in rekening brengen van boeteverhogende en -verlagende factoren (sectie 5.4.2). Tot slot, past het te overwegen of het boetebedrag aangepast moet worden om prikkels te creëren met het oog op disciplineren of ontmoediging van het gedrag van de overtreder en, desgevallend van anderen die een soortgelijke gedraging zouden kunnen aannemen (sectie 5.4.3).

---

<sup>32</sup> Ook secundaire wetgeving, zoals koninklijke en ministeriële besluiten, valt hieronder.

<sup>33</sup> Zie, bij wijze van analogie, de Richtsnoeren van de Europese Commissie voor de berekening van geldboeten die uit hoofde van artikel 23, lid 2, onder a), van Verordening (EG) nr. 1/2003 worden opgelegd, *Pb.*, nr. C 210.

## 5.4.1. Bepaling van het basisbedrag

### 5.4.1.1. Ernst van de overtreding

107. De ernst van een overtreding kan in het algemeen worden beoordeeld rekening houdend met de aard van de overtreding en met de manier waarop die invloed heeft op de verwezenlijking van de hoofddoelstellingen die door het regelgevingskader worden beoogd: de bevordering van de concurrentie en de bescherming van de belangen van de gebruikers.
108. Wat betreft de aard van de overtreding, overweegt het BIPT dat artikel 108, §2, van de Wet duidelijk voorschrijft dat het kosteloos opzegrecht individueel ter kennis gebracht wordt van de abonnees. Het BIPT vindt het onverschoonbaar dat Telenet het duidelijke voorschrift van het individueel op de hoogte brengen van het kosteloze opzegrecht met de voeten heeft getreden. Om tot die conclusie te komen is, in tegenstelling tot hetgeen Telenet beweert, geenszins een “vaste beslissingspraktijk” van het BIPT, bevestigd door het Hof van Beroep te Brussel, nodig. Telenet kan het “lex certa” beginsel<sup>34</sup> dan ook niet inroepen.
109. Dat Telenet ervan uitging dat artikel 108, §2, niet van toepassing was, is geen verschoningsgrond. Waar Telenet vanuit gaat is volledig haar verantwoordelijkheid en kan het BIPT niet tegengeworpen worden. Bovendien zijn, zoals hierboven aangetoond, meerdere bepalingen van de algemene voorwaarden van Telenet gewijzigd “in het nadeel” van de abonnee.
110. De overtreding van Telenet heeft een eerder beperkte invloed op de concurrentie op de markt, ook al moet men vaststellen dat de inbreuk het voor gebruikers moeilijker heeft gemaakt om hun contract op te zeggen en zo eventueel van operator te wisselen<sup>35</sup>. Er is dus, bij het beoordelen van de ernst van de overtreding, in beperkte mate sprake van een structurele en negatieve impact op de mededinging.
111. Wat betreft de invloed op de bescherming van de belangen van de gebruikers verwijst het BIPT naar zijn analyse in sectie 5.3 hierboven in verband met de aantasting van het recht van de abonnees van Telenet op informatie, besloten in artikel 108, §2.
112. Meer concreet werden de wijzigingen aan de algemene voorwaarden van Telenet doorgevoerd ten aanzien van alle abonnees van Telenet op het ogenblik van de aankondiging.

---

<sup>34</sup> Beginsel ingeroepen door Telenet dat (volgens de argumentatie van Telenet) wil dat een wettekst -om een voldoende basis te vormen om een gedraging te bestraffen met (in casu) een administratieve boete- in voldoende nauwkeurige, duidelijke en rechtszekerheid biedende bewoordingen moet bepalen welke feiten strafbaar worden gesteld. Merk overigens op dat het BIPT (de principes van) dit beginsel wel toegepast heeft om bepaalde van de kritieken van Test-aankoop over de manier van kennisgeven van Telenet niet in het kader van de huidige inbreukprocedure te behandelen.

<sup>35</sup> Het door Telenet ingeroepen feit dat reclame- en promotiecampagnes van concurrenten wezen op de mogelijkheid om kosteloos het contract bij Telenet op te zeggen kan bezwaarlijk het effect van de inbreuk teniet doen, nu de abonnees van Telenet van hun eigen operator niet individueel en uit “onverdachte” bron te horen kregen dat zij kosteloos mochten opzeggen.



113. Volgens een antwoord van Telenet per brief van 15 december 2010 op een verzoek om informatie van het BIPT van 26 november 2010 bedroeg het aantal Telenet-“*abonnees (internet, telefonie of mobiele diensten)*” waarop de wijziging van de algemene voorwaarden van toepassing was naar schatting [vertrouwelijk].
114. Volgens een antwoord van Telenet per brief van 16 augustus 2011 op een verzoek om informatie van het BIPT van 13 juli 2011 waren, naar schatting van Telenet, [vertrouwelijk] van die abonnees consumenten van Telenet, verbonden door een contract van onbepaalde duur, en omgerekend ongeveer [vertrouwelijk<sup>36</sup>] van die abonnees zogenaamde “businessklanten”, verbonden door een contract van bepaalde duur.
115. In zijn brief van 22 september 2011 overwoog het BIPT dat de door Telenet verstrekte aantallen te hoog waren om te kunnen dienen als antwoord op het verzoek om informatie van het BIPT 26 november 2010 en leidde het uit het BIPT-statistiekformulier 2010 af dat er eind 2010 ongeveer [vertrouwelijk] abonees waren die minstens één van de producten van Telenet inzake internet, telefonie of mobiele diensten bij Telenet afnamen.
116. In zijn schriftelijke opmerkingen van 6 oktober 2011 wierp Telenet op dat de precieze cijfers als antwoord op de vraag naar het aantal “*abonnees (internet, telefonie of mobiele diensten)*”, gesteld per brief van het BIPT van 26 november 2010, volgens haar de volgende moesten zijn:
- [vertrouwelijk] abonnees die consument waren en een contract van bepaalde duur hadden;
  - [vertrouwelijk] abonnees die niet-consument waren en een contract van bepaalde duur hadden.
117. Hoewel dit aantal de helft lager is dan de cijfers die Telenet initieel aan het BIPT overmaakte en 1/3 minder dan op basis van de gegevens uit het BIPT-statistiekformulier, maakt dit een groot aantal geïmpacteerde abonnees uit.
118. Anderzijds past het te overwegen dat dit dossier een wijziging van de algemene voorwaarden betreft. Een wijziging van de algemene voorwaarden is niet rechtstreeks en onmiddellijk voelbaar voor alle abonnees<sup>37</sup>, met name niet voor die abonnees die niet in geschil zullen treden met Telenet omtrent schade, storingen, enzovoort. Het aantal abonnees dat omwille van een wijziging van de algemene voorwaarden eraan denkt om zijn contract op te zeggen, maar dat niet doet omdat hij incorrect op de hoogte gebracht is van zijn recht op kosteloze opzeg, wordt in vergelijking met een dossier waarin een prijsverhoging in het spel is, kleiner geacht.
119. Op basis van het voorgaande beschouwt het BIPT de inbreuk van Telenet dan ook als een **inbreuk van gemiddelde ernst**.

#### 5.4.1.2 Cijfermatige toerekening

120. Artikel 21, §1 van de wet van 17 januari 2003 gaat voor de berekening van de administratieve boete uit van de (volledige) omzet van de overtreder in de sector van de elektronische communicatie in het jongste volledig referentiejaar.
121. Het jongste volledige referentiejaar is 2010.

---

<sup>36</sup> Aantal bekomen als volgt: [vertrouwelijk].

<sup>37</sup> Dit in tegenstelling tot een prijsverhoging.

122. Telenet heeft in dat jaar volgens haar jaarverslag 2010 een totale omzet in de sector voor elektronische communicatie gerealiseerd van (bijna) 1 miljard 300 miljoen euro:

## 2.1 Geconsolideerde staat van het totaalresultaat

	in duizend euro, behalve aandeleninformatie	
	VOOR HET JAAR AFGESLOTEN OP 31 DECEMBER	
	2010	2009
Opbrengsten	1.298.993	1.197.421

(bron: Telenet - Jaarverslag 2010, p. 112)

123. Het BIPT kan dan ook in theorie een geldboete opleggen van maximaal 64.949.650 euro (5% van 1.298.993.000).

124. Hoewel artikel 21 van de wet van 17 januari 2003 uitgaat van de volledige omzet van de overtreder in de sector van de elektronische communicatie, acht het BIPT het in casu gepast en proportioneel om voor de berekening van het basisbedrag van de boete uit te gaan van dat deel van de omzet, dat in verband staat met de overtreding, hierna ook “de nicheomzet” genoemd. Die keuze behoort tot zijn beleidsvrijheid.

125. Het hierboven vermelde omzetcijfer bestaat uit de volgende elementen:

## 2.2 Opbrengsten per dienst

	in duizend euro	
	VOOR HET JAAR AFGESLOTEN OP 31 DECEMBER	
	2010	2009
Kabeltelevisie:		
Abonnees basiskabeltelevisie <sup>(1)</sup>	325.100	322.271
Abonnees premiumkabeltelevisie <sup>(1)</sup>	150.684	115.398
Residentieel:		
Internet	426.657	402.010
Telefonie <sup>(2)</sup>	255.862	224.278
Verdelers/Overige	55.734	56.516
Bedrijfsdiensten	84.956	76.948
<b>Totaal opbrengsten</b>	<b>1.298.993</b>	<b>1.197.421</b>

(1) Basis- en premiumkabeltelevisie omvatten hoofdzakelijk residentiële klanten, maar ook een klein aantal bedrijfsklanten.

(2) De opbrengsten uit residentiële telefonie omvatten ook interconnectieergoedingen gegenereerd door bedrijfsklanten.

(bron: Telenet - Jaarverslag 2010, p. 113)

126. In casu staat de overtreding in verband met het incorrect op de hoogte brengen van de abonnees van Telenet van hun recht om hun contract zonder boete op te zeggen.
127. Behalve de opbrengsten voor de diensten door Telenet gegroepeerd onder de noemer "Residentieel", houden de hierboven vermelde opbrengsten geen verband met die overtreding.
128. Als "niche omzet", dat dient als vertrekpunt voor de berekening van het basisbedrag van de boete, nam het BIPT in zijn brief van 22 september 2011 dan ook een bedrag van **682.519.000 €** (bedrag bekomen door de opstelsom van de posten "Internet en Telefonie").
129. Telenet heeft in zijn schriftelijke opmerkingen erop gewezen dat slechts 2/3 van de internet- en telefoniekanten mogelijks geïmpacteerd is geweest en ervoor gepleit dat de niche-omzet dus met 1/3 zou moeten worden herleid.
130. Het BIPT wijst erop dat het in zijn brief van 22 september 2011 ervoor gekozen heeft de beperktere scope van de inbreukprocedure in vergelijking met het aantal abonnees op wie de wijzigingen van de algemene voorwaarden daadwerkelijk werden doorgevoerd op een ander moment in de redenering in rekening te brengen, met name bij het in rekening brengen van het concrete percentage dat het zou toepassen om het boetebasisbedrag te bepalen<sup>38</sup>. Het BIPT verkiest deze benadering boven die van Telenet, omdat ze uitgaat van officieel geauditeerde omzetcijfers (terwijl er geen objectieve cijfers werden voorgelegd die aantonen dat de ongeveer [vertrouwelijk] volgens Telenet geïmpacteerde abonnees de omzet van [vertrouwelijk] EUR gegenereerd hebben, die Telenet naar voren schuift).
131. Gelet op het gegeven dat het wettelijke boetemaximum is vastgelegd op 5 % van de omzet in het laatste boekjaar en de overwegingen hierboven in verband met het nemen van de nicheomzet als vertrekpunt voor de berekening van het basisbedrag van de boete, acht het BIPT het niet onredelijk en proportioneel om te beschouwen dat het voor een inbreuk van gemiddelde ernst, zoals in casu, past om het boetebasisbedrag ergens te situeren in de vork tussen 0,5 en 1% van de nicheomzet (zodat er ook nog ruimte is om over te gaan tot boeteverhoging, onder meer wegens verzwarende omstandigheden en met het oog op afschrikking; zie de inleidende overwegingen hierboven gemaakt in verband met de drie stappen om te komen tot het eindbedrag van de administratieve boete).
132. Het BIPT verwijst bovendien naar zijn overweging hierboven dat dit dossier een wijziging van de algemene voorwaarden betreft. Dit verantwoordt dat er gezocht wordt naar een percentage dat eerder neigt naar de bodem van de vork van 0,5 à 1 %.
133. Tevens neemt het BIPT (dus) in rekening dat het huidige dossier enkel overtredingen betreft ten aanzien van (i) abonnees van Telenet die een consument zijn en verbonden zijn door een contract van onbepaalde duur en (ii) de abonnees van Telenet die geen consument zijn en verbonden zijn door een contract van bepaalde duur.

---

<sup>38</sup> Zie met name: "Tevens neemt het BIPT in rekening dat het huidige dossier enkel overtredingen betreft ten aanzien van (i) abonnees van Telenet die een consument zijn en verbonden zijn door een contract van onbepaalde duur en (ii) de abonnees van Telenet die geen consument zijn en verbonden zijn door een contract van bepaalde duur." op p. 24, voorlaatste alinea van punt B.1 van de brief van het BIPT van 22 september 2011.

134. Gelet op het voorgaande, wordt er dan ook in casu uitgegaan van een basisbedrag van de administratieve boete van **3.400.000 euro**. Het bedrag van 3,4 miljoen euro correspondeert met een percentage van ongeveer 0,5 % dat toegepast werd op het bedrag van de nicheomzet van 682,5 miljoen euro.

#### 5.4.2. Boeteverhogende en boeteverlagende factoren

##### 5.4.2.1. Verzwarende omstandigheden

135. De overtreding van artikel 108, §2 komt neer op het incorrect op de hoogte brengen van de abonnees van Telenet van hun recht om hun contract zonder boete op te zeggen.

136. Telenet bracht in dit dossier de betrokken abonees op de hoogte van hun recht op kosteloze opzeg via een link (op de achterkant van de aanrekening) naar een communicatie op haar website, wat reeds eerder (in het besluit van de Raad van het BIPT van 28 juni 2010 tot het opleggen van een administratieve boete aan Belgacom wegens de niet-naleving van artikel 108, §2, van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie) aangemerkt werd als een onvoldoende behoorlijke individuele in kennisstelling.

137. Het BIPT vindt het dan ook een verzwarende omstandigheid dat Telenet uit het besluit van 28 juni 2010 klaarblijkelijk geen lering heeft getrokken. Dat Telenet ervan uitging dat artikel 108, §2, niet van toepassing was, is geen verschoningsgrond (zie hierboven nr. 109).

##### 5.4.2.2. Verzachtende omstandigheden

138. In dit dossier kunnen volgende verzachtende omstandigheden in rekening gebracht worden:

138.1 Telenet werd nog niet eerder aangesproken voor de niet-naleving van artikel 108, §2, van de Wet (geen soortgelijk precedent in hoofde van Telenet).

138.2 Hoewel dit onvoldoende is in het licht van artikel 108, §2, van de Wet, heeft Telenet op de weblink waarnaar het in haar individuele kennisgeving verwees rechtstreeks de abonnees die op die link klikten gebracht naar de informatie over de mogelijkheid om het contract kosteloos op te zeggen en over de modaliteiten voor de uitoefening van dat opzegrecht. Telenet heeft om haar abonnees te informeren dus een communicatiekanaal gebruikt dat niet als "individueel" kan aangemerkt worden (zie hoger), maar heeft anderzijds via dat communicatiekanaal geen onjuiste informatie over het kosteloze opzegrecht gegeven of informatie over het kosteloze opzegrecht moeilijk bereikbaar gemaakt (wat bijvoorbeeld wel het geval zou zijn indien zij de informatie over het kosteloze opzegrecht zou wegstoppen midden in een hele reeks van veelgestelde vragen over de wijzigingen).

138.3 Telenet heeft kort na de kennisname van de klacht van Test-Aankoop en de eerste vragen van het BIPT in dit dossier de periode van kosteloze opzeg, die te kort was, verlengd tot een datum die in overeenstemming was met haar algemene voorwaarden (en artikel 108, §2, van de Wet), wat kan gezien worden als een gedeeltelijke herstelmaatregel.

139. Het BIPT is van oordeel dat er buiten deze 3 elementen geen grond is om andere elementen als een verzachtende omstandigheid in rekening te brengen.

140. De open communicatie over de voorgenomen wijzigingen, die Telenet naar voren schoof tijdens de hoorzitting van 12 oktober 2011, is voorgeschreven door artikel 108, §3, van de Wet. Dat artikel draagt het Raadgevend Comité voor de telecommunicatie niet op om zich uit te spreken over de toepasselijkheid van artikel 108, §2, van de Wet of de concrete uitvoering daarvan. Een gebrek aan commentaar naar aanleiding van de aanmelding van de gewijzigde algemene voorwaarden aan het Raadgevend Comité is dan ook in casu ook niet relevant<sup>39</sup>.
141. Dat Telenet de termijn van de kosteloze opzeg met één maand verlengde in plaats van 2 dagen (en dit na ontvangst van de brief van Test-aankoop en na de eerste stappen in dit dossier) is in casu een correcte toepassing van de wet<sup>40</sup>, geen keuze van Telenet die haar een bijkomende vermindering van de boete moet opleveren. Hetzelfde geldt voor het aankondigen van de wijzigingen ruim voor de minimumtermijn van 1 maand op voorhand, bepaald in artikel 108, §2, van de Wet.
142. Het argument dat er bij Telenet, in tegenstelling tot hetgeen gebeurt bij sommige andere operatoren, niet gevraagd wordt naar de reden voor de uitoefening van het kosteloze opzegrecht, faalt in feite. Een dergelijke vereiste werd wel degelijk naar voren geschoven in de communicatie op de website van Telenet (zie hierboven).
143. Zoals hierboven aangehaald (randnr. 61), zijn de verbintenissen die Telenet in dit dossier voorstelt geen passende herstelmaatregelen. Er is bovendien geen enkele reden om de omzetting van deze verbintenissen in concreet gewijzigde algemene voorwaarden uit te stellen tot wanneer Telenet andere wijzigingen aan die algemene voorwaarden moet aanbrengen tengevolge van de inwerkingtreding van de nieuwe telecomwet<sup>41</sup>.
144. Alhoewel het BIPT Telenet geen opzettelijke schending van artikel 108, §2 verwijt, zijn de (hierboven aangehaalde) elementen die het onzorgvuldig gedrag van Telenet in deze zaak onderbouwen van die aard dat de door Telenet opgeworpen goeder trouw niet kan aangenomen worden.

### 5.4.3. De noodzaak om een disciplinerend effect te creëren en billijkheid

#### 5.4.3.1. Disciplinerend effect

145. Het doel van een boete is niet alleen om overtredingen te bestraffen en de overtreder ertoe aan te zetten een einde te maken aan de overtreding, maar ook om hem ertoe aan te zetten om niet te recidiveren en om anderen te ontraden om eenzelfde gedrag aan te nemen.

---

<sup>39</sup> Overigens vermeldt het advies van het Raadgevend Comité voor de telecommunicatie van 15 december 2010 over de wijziging van de algemene voorwaarden van Telenet (gepubliceerd op [www.rct-cct.be](http://www.rct-cct.be)) dat Test-Aankoop zich bij het aannemen van dat advies onthield.

<sup>40</sup> Die stelt dat het recht om zonder boete het contract op te zeggen geldt tot “*uiterlijk de laatste dag van de maand die volgt op de inwerkingtreding van de wijzigingen indien zij de nieuwe voorwaarden niet aanvaarden*”. In de mate dat Telenet er niet voor koos om de datum van inwerkingtreding van haar nieuwe algemene voorwaarden (op 1 oktober 2010) te wijzigen, diende er dus een volle kalendermaand “kosteloos opzegrecht” bijgegeven te worden (tot 30 november 2010 dus).

<sup>41</sup> Die inwerkingtreding was overigens niet voor binnen 2 maanden na de hoorzitting, wat inhield dat die maatregelen niet binnen het kader van de huidige procedure konden beoordeeld worden.

146. Om effect te sorteren moet een boete in het algemeen dan ook een voldoende afschrikkend karakter hebben.
147. Desalniettemin wordt nu nog gekozen voor een eerder beperkte boete ten aanzien van Telenet, waarbij het BIPT vooral een duidelijk signaal wenst te geven naar de toekomst toe dat verdere inbreuken op artikel 108, §2, van de Wet, die (in hoofdzaak) de belangen van de gebruikers schaden, aanleiding zullen geven tot sancties zoals voorzien door de wet.
148. Het BIPT meent dat Telenet dat signaal heeft opgepikt, aangezien het naar aanleiding van een verhoging van de prijzen van sommige van haar internetproducten met ingang op 16 augustus 2011 haar abonnees wel individueel op de hoogte gesteld heeft van hun recht op opzeg zonder boete. Het past dan ook het oppikken van dit signaal in rekening te brengen bij het bepalen van de uiteindelijke hoogte van de boete.

#### 5.4.3.2. Billijkheid

149. Aan Belgacom werd in 2010 een administratieve boete van 800.000 euro opgelegd wegens een overtreding van artikel 108, §2, van de Wet op drie vlakken (weerhouden grieven B.1, B.2 en C) naar aanleiding van een prijsverhoging toegepast ten aanzien van een deel van haar internetabonnees. Die boete werd door het Hof van Beroep te Brussel herleid tot 500.000 euro in een arrest van 14 september 2011, met name omdat het Hof vond dat er in het dossier geen elementen te vinden waren die wezen op opzet en herhaling in hoofde van Belgacom (criteria waarvan het Hof meende dat het BIPT ze in het besluit van 28 juni 2010 had in aanmerking genomen)
150. Telenet heeft volgens dit besluit één aspect van artikel 108, §2, van de Wet overtreden.
151. Gezien de omzet van Belgacom in aanmerking genomen in het besluit van 28 juni 2010 grosso modo vier maal hoger was dan de omzet van Telenet zou het niet billijk zijn om Telenet te beboeten met een aanmerkelijk hogere som dan 500.000 euro.
152. Het BIPT wenst echter wel een zeker gewicht te geven aan de factor van het negeren van het Belgacom-precedent.

#### 5.5 Besluit betreffende de boete

153. Gelet op het voorgaande acht het BIPT het gerechtvaardigd en evenredig om aan Telenet een administratieve boete op te leggen van **250.000 (tweehonderdvijftigduizend) euro**.

#### 5.6 Slotopmerking

154. Het opleggen van de boete betekent niet dat Telenet vrijgesteld is van het nemen van maatregelen om artikel 108, §2, van de wet van 13 juni 2005 in dit dossier alsnog na te leven (zie ook advies nr. 45.526/4 van de Raad van State van 16 december 2008, Parl. St., Kamer, 52-1813/001, p. 42).

### 6. BESLUIT

155. Het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie,

- gelet op artikel 14, § 1, 3°, van de wet van 17 januari 2003 met betrekking tot het statuut van de regulator van de Belgische post- en telecommunicatiesector,
- gelet op artikel 108, §2, van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie,
- gelet op artikel 21 van de wet van 17 januari 2003 met betrekking tot het statuut van de regulator van de Belgische post- en telecommunicatiesector,
- na op 22 september 2011 de grieven, waarvan sprake in artikel 21, §1, van de wet van 17 januari 2003 met betrekking tot het statuut van de regulator van de Belgische post- en telecommunicatiesector, te hebben meegedeeld aan Telenet, alsmede een beoogd bedrag van de administratieve boete ten bedrage van 300.000 euro,
- na Telenet naar behoren schriftelijk en mondeling te hebben gehoord,
- na de debatten te hebben gesloten op 12 oktober 2011,

1. stelt vast dat Telenet een inbreuk heeft begaan op artikel 108, §2, van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie;

2. legt om die reden en overeenkomstig artikel 21 van de wet van 17 januari 2003 met betrekking tot het statuut van de regulator van de Belgische post- en telecommunicatiesector, een administratieve boete op aan Telenet ten bedrage van 250.000 (tweehonderdvijftigduizend) euro;

3. beveelt dat dit bedrag binnen 60 dagen na ontvangst van dit besluit betaald dient te worden door overschrijving op rekeningnummer IBAN: BE63 6792 0058 7108 – BIC: PCHQBEBB op naam van de FOD Economie – Algemene ontvangstenrekening met als mededeling «BIPT-boete aan Telenet – niet-naleving artikel 108 §2 bij wijziging algemene voorwaarden».

## **7. KENNISGEVING EN PUBLICATIE VAN HET BESLUIT**

156. Krachtens artikel 21, § 5, van de wet van 17 januari 2003 met betrekking tot het statuut van de regulator van de Belgische post- en telecommunicatiesector, wordt dit besluit eveneens meegedeeld aan de minister en gepubliceerd op de website van het BIPT, onder voorbehoud van vertrouwelijkheid.

## **8. BEROEPSMOGELIJKHEDEN**

Overeenkomstig de wet van 17 januari 2003 betreffende de rechtsmiddelen en de geschillenbehandeling naar aanleiding van de wet van 17 januari 2003 met betrekking tot het statuut van de regulator van de Belgische post- en telecommunicatiesector hebt u de mogelijkheid om tegen dit besluit beroep in te stellen bij het hof van beroep van Brussel, Poelaertplein 1, B-1000 Brussel. Het beroep wordt, op straffe van nietigheid die ambtshalve wordt uitgesproken, ingesteld door middel van een ondertekend verzoekschrift dat wordt ingediend ter griffie van het hof van beroep van Brussel binnen een termijn van zestig dagen na de kennisgeving van het besluit of bij gebreke aan een kennisgeving, na de publicatie van het besluit of bij gebreke aan een publicatie, na de kennisname van het besluit.

Het verzoekschrift wordt ingediend op de griffie van het gerecht in hoger beroep in zoveel exemplaren als er betrokken partijen zijn. Het verzoekschrift bevat op straffe van nietigheid de vermeldingen van artikel 2, § 2, van de wet van 17 januari 2003 betreffende de rechtsmiddelen en de geschillenbehandeling naar aanleiding van de wet van 17 januari 2003 met betrekking tot het statuut van de regulator van de Belgische post- en telecommunicatiesector.

Axel Desmedt  
Lid van de Raad

Charles Cuvelliez  
Lid van de Raad

Catherine Rutten  
Lid van de Raad

Luc Hindryckx  
Voorzitter van de Raad