



**BELGISCH INSTITUUT VOOR POSTDIENSTEN  
EN TELECOMMUNICATIE**

---

**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**

## 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 .....	4
3. Wettelijke basis .....	6
4. Analyse van het BIPT betreffende de naleving van artikel 108, §2.....	6
4.1. MEEGEDEELDE GRIEVEN.....	6
4.2. STANDPUNT VAN BELGACOM TEN AANZIEN VAN DE MEEGEDEELDE GRIEVEN EN BEOORDELING DOOR HET BIPT .....	6
4.2.1. Algemeen.....	7
4.2.2. <i>Wat betreft grief A: het niet vermelden van het tijdstip van de tariefverhoging in individuele communicatie, waardoor de abonnee niet naar behoren individueel op de hoogte gebracht werd van de tariefverhoging.</i> .....	8
4.2.3. <i>Betreffende grief B.1: abonnees op wie in het kader van een contract van bepaalde duur een prijsverhoging zal worden toegepast niet tegelijkertijd op de hoogte stellen van hun recht om het contract zonder boete op te zeggen.</i> .....	12
4.2.4. <i>Betreffende grief B.2: abonnees op wie in het kader van een contract van bepaalde duur een prijsverhoging zal worden toegepast niet naar behoren inlichten over de periode binnen dewelke de kosteloze opzegging van contract kan uitgeoefend worden</i> .....	15
4.2.5. <i>Betreffende grief C: Franstalige residentiële abonnees op wie in het kader van een contract van bepaalde duur een prijsverhoging zal worden toegepast in de individuele communicatie niet op de hoogte brengen van het feit dat hun recht om het contract op te zeggen kan uitgeoefend worden “zonder boete”.</i> .....	19
4.3. BESLUIT BETREFFENDE DE NALEVING VAN ARTIKEL 108, §2.....	23
5. Motivering van het BIPT betreffende het opleggen van de boete en de bepaling van het bedrag ervan.....	23
5.1. BEOOGD BEDRAG VAN DE ADMINISTRATIEVE BOETE MEEGEDEELD AAN BELGACOM.....	23
5.2. STANDPUNT VAN BELGACOM TEN AANZIEN VAN HET BEOOGDE BEDRAG VAN DE ADMINISTRATIEVE BOETE .....	23
5.3. MOTIVERING BETREFFENDE HET OPLEGGEN VAN EEN BOETE.....	24
5.4. MOTIVERING BETREFFENDE HET BEDRAG VAN DE BOETE.....	26
5.4.1. Algemeen.....	26
5.4.2. <i>Principe van proportionaliteit en omzet op de betrokken markt.</i> .....	27
5.4.3. <i>Ernst van de overtreding</i> .....	28
5.4.4. <i>Verzwarende omstandigheden</i> .....	29
5.4.5. <i>Verzachtende omstandigheden</i> .....	29
5.4.6. <i>Noodzaak om de boete een afschrikkend karakter te geven</i> .....	29
5.4.7. <i>Effect van het wegvallen van grief A</i> .....	30
5.5. BESLUIT BETREFFENDE DE BOETE.....	30
5.6. SLOTOPMERKING.....	30
6. Besluit .....	30
7. Kennisgeving en publicatie van het besluit.....	30
8. Beroepsmogelijkheden .....	30

## **1. VOORWERP**

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 weerhouden worden ten aanzien van Belgacom en, indien dat het geval is, te bepalen of er overeenkomstig artikel 21 van de wet van 17 januari 2003 betreffende 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 Belgacom.

## **2. FEITEN, JURIDISCHE CONTEXT EN RETROACTA**

### **2.1. FEITEN**

Op de middag van 5 februari 2010 heeft Belgacom via een persbericht aangekondigd dat zij een volledig vernieuwd internetaanbod lanceert.

Belgacom heeft in de namiddag van 5 februari 2010 een mail gestuurd aan haar abonnees om de wijzigingen aan haar Internetabonnementen ter kennis te brengen van haar abonnees (hierna ook “de mailing” of de “kennisgevingsmail” genoemd).

Belgacom heeft op een latere datum doch voor 25 februari 2010 met hetzelfde doel een individuele brief aan haar abonnees gestuurd (hierna ook de “individuele brief” genoemd).

Het nieuwe Internetaanbod van Belgacom werd gelanceerd op 1 maart 2010.

De abonnementen van de huidige internetklanten werden automatisch omgezet naar de nieuwe internetformules.

De internetformules Internet Light en Internet Go (vanaf 1 maart 2010 respectievelijk Internet Comfort en Internet Favorite) zijn in prijs gestegen; de internetformules Internet Budget en Internet Plus (vanaf 1 maart 2010 respectievelijk Internet Start en Internet Intense) zijn in prijs gedaald. De prijsstijging voor Internet Light bedraagt EUR 0,95 per maand terwijl de prijsstijging voor Internet Favorite EUR 1,15 per maand is.

Volgens de verklaringen van Belgacom in het dossier werden deze prijswijzigingen geïmplementeerd vanaf 1 april 2010.

Over het algemeen kreeg de abonnee informatie over:

- De nieuwe naam van zijn internetabonnement;
- Zijn nieuwe downloadsnelheid;
- Zijn nieuwe uploadsnelheid;
- Het nieuwe toegestane standaardvolume per maand;
- Het nieuwe volume van zijn mailbox.

In sommige individuele brieven in het dossier ontbreekt echter informatie over:

- de nieuwe downloadsnelheid;
- de nieuwe uploadsnelheid.

## **2.2. WETTELIJKE VERPLICHTINGEN TEN GRONDE**

Artikel 108, § 2, van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie stelt:

“§ 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.

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.”

## **2.3 GEVOLGDE PROCEDURE**

Omdat het BIPT vragen had over de timing van het ter kennis brengen van de contractuele wijzigingen in het licht van de aangekondigde datum van productlancering en omdat het in een kennisgevingsmail aan een abonnee die het gekregen had geen vermelding had gevonden over het aan de abonnee toekomende recht om zijn contract zonder boete op te zeggen gedurende de door artikel 108, § 2, van de wet van 13 juni 2005 voorziene periode, zond het BIPT op 22 februari 2010 een eerste brief aan Belgacom.

In die brief werd Belgacom erop gewezen dat zij mogelijk niet in overeenstemming handelde met de verplichtingen die haar worden opgelegd door artikel 108, §2 van de wet van 13 juni 2005 en bood het BIPT Belgacom de gelegenheid om haar standpunt kenbaar te maken omtrent de vaststellingen van een mogelijke overtreding op het hierboven vermelde artikel.

Belgacom antwoordde hierop per brief van 25 februari 2010.

In die brief stelde Belgacom dat zij, naast de mailing waarvan voorbeelden werden gevoegd als bijlage bij de brief van het BIPT van 22 februari 2010, aan al haar klanten een individuele brief had gestuurd in functie van hun persoonlijke situatie, met als doel op individuele wijze de doorgevoerde wijzigingen aan hun Internetproduct uit te leggen.

Wat betreft de klanten die ingetekend hadden op een Internetproduct waarvan de prijs verhoogd werd, stelde Belgacom dat zij deze klanten geïnformeerd had over hun “kosteloos opzegrecht binnen de 30 dagen”. Belgacom voegde 4 Nederlandstalige bijlagen bij haar brief om dit aan te tonen.

In een brief van 31 maart 2010 gaf het Instituut aan dat het zijn definitieve oordeel over de vraag of de door Belgacom in haar brief van 25 februari 2010 aangevoerde argumenten en stukken van aard zijn om de naleving van artikel 108, §2, van de wet van 13 juni 2005 aan te tonen in beraad hield en tegelijkertijd dat het, gezien het kennis genomen had van werkelijk

verstuurde individuele brieven van Belgacom betreffende de aankondiging van de prijsverhoging, nieuwe elementen en vermoedens van niet-naleving van artikel 108, §2, van de Wet aan Belgacom voor commentaar wenste voor te leggen <sup>1</sup>.

Deze nieuwe elementen hadden meer bepaald betrekking op:

- door het BIPT aangeduide verschillen in de door Belgacom in haar individuele brieven verstrekte informatie over de contractuele wijzigingen naargelang de taal van de brief en zelfs naargelang de brief in éénzelfde taal voor hetzelfde product over:
  - de kosteloosheid van de opzegging;
  - de modaliteiten van de opzegging; en
  - de aangekondigde wijzigingen (buiten de prijs en de nieuwe naam van het aanbod);
- het gebrek aan vermelding van de kosteloosheid van de opzeg in sommige individuele brieven, met name in werkelijk verstuurde Franstalige individuele brieven van Belgacom;
- het gebrek aan vermelding van de datum van implementatie van de verhoogde tarieven in de individuele brieven van Belgacom;
- het ogenblik waarop Belgacom in haar individuele brieven aan de abonnees meldt dat deze hun kosteloos opzegrecht kunnen uitoefenen (met name binnen 30 dagen na ontvangst van de eerstvolgende factuur van de abonnee, waarin de prijsverhoging wordt doorgerekend).

Belgacom antwoordde op deze tweede brief van het BIPT per brief van 14 april 2010. Als bijlage bij die brief maakte Belgacom de templates over van alle individuele brieven gericht aan alle bestaande abonnees in functie van hun profiel.

Per brief van 3 juni 2010 deelde het BIPT zijn grieven en het beoogde bedrag van de administratieve boete mee aan Belgacom, nodigde het Belgacom uit haar schriftelijke commentaren hierover mee te delen en nodigde het Belgacom uit om te verschijnen op een hoorzitting.

Belgacom legde haar schriftelijke commentaren voor per brief van 15 juni 2010.

Drie vertegenwoordigers van Belgacom en een raadsman, optredend voor Belgacom, verschenen op een hoorzitting met de Raad van het BIPT, die plaatsvond op 21 juni 2010.

In de brief van 3 juni 2010 gaf de Raad van het BIPT aan dat hij, na de ontvangst van de schriftelijke commentaren van Belgacom en na de hoorzitting, zou kunnen besluiten tot het definitief weerhouden van (één of meer onderdelen van) de meegedeelde grieven en tot het definitief opleggen van een administratieve geldboete, overeenkomstig artikel 21, § 5, van de wet van 17 januari 2003.

---

<sup>1</sup> De brief van het BIPT van 31 maart 2010 gaf ook toelichting bij het verzoek om informatie vervat in zijn eerste brief van 22 februari 2010 en bevatte overeenkomstig de reglementaire bepalingen terzake een nieuw verzoek om informatie.

### **3. WETTELIJKE BASIS**

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.”

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 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 BETREFFENDE DE NALEVING VAN ARTIKEL 108, §2**

#### **4.1. MEEGEDEELDE GRIEVEN**

Per brief van 3 juni 2010 deelde het BIPT de volgende grieven mee aan Belgacom:

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

A. Al zijn residentiële abonnees op wie een tariefverhoging zal worden toegepast niet *“naar behoren individueel”* op de hoogte te brengen van de daadwerkelijke tariefverhoging, met name door het tijdstip waarop deze tariefverhoging van toepassing zal zijn op de betrokken abonnees niet te vermelden in de individuele communicatie met de abonnee;

B. Ten aanzien van al zijn abonnees op wie in het kader van een contract van bepaalde duur een prijsverhoging zal worden toegepast:

1. de abonnees niet op de hoogte te stellen van hun recht om zonder boete het contract op te zeggen tegelijkertijd met de kennisgeving van de prijsverhoging;
2. de abonnees niet naar behoren op de hoogte te brengen van het door artikel 108, §2, van de Wet toegekende recht om het contract zonder boete op te zeggen, met name door in individuele communicatie met de betrokken abonnees uit te laten schijnen dat de ontvangst van de eerstvolgende factuur moet afgewacht worden om het contract zonder boete op te kunnen zeggen;

C. Al zijn Franstalige residentiële abonnees op wie in het kader van een contract van bepaalde duur een prijsverhoging zal worden toegepast in de individuele communicatie niet op de hoogte te brengen van het feit dat hun recht om het contract op te zeggen kan uitgeoefend worden *“zonder boete”*.

#### **4.2. STANDPUNT VAN BELGACOM TEN AANZIEN VAN DE MEEGEDEELDE GRIEVEN EN BEOORDELING DOOR HET BIPT**

Belgacom verwoordde haar standpunt ten aanzien van de meegedeelde grieven in een brief van 15 juni 2010 en op de hoorzitting van 21 juni 2010.

Per meegedeelde grief, herhaalt het Instituut hieronder de motivering voor het formuleren van de grief die werd meegedeeld <sup>2</sup>, geeft het Instituut het standpunt van Belgacom weer en bepaalt het zijn definitieve beoordeling die het aan het standpunt van Belgacom en aan de meegedeelde grief geeft:

#### **4.2.1. Algemeen**

##### *a. Standpunt van Belgacom*

Vooraleer commentaren te uiten op de meegedeelde grieven, wijst Belgacom in haar brief van 15 juni 2010 erop dat artikel 108, §2, van de Wet op twee vlakken verder gaat dan artikel 20.4 van Richtlijn 2002/22/EG, waarvan artikel 108, §2, de omzetting is in Belgisch recht:

- 1) artikel 108, §2, vereist dat de contractswijzigingen *individueel* ter kennis gebracht worden, terwijl die vereiste niet voorzien is in de Universeledienstrichtlijn;
- 2) de verplichting van artikel 108, §2, om de abonnees op de hoogte te brengen dat zij het contract *uiterlijk de laatste dag van de maand die volgt op de inwerkingtreding van de wijzigingen* kunnen opzeggen bevindt zich niet in de Universeledienstrichtlijn.

##### *b. Beoordeling door het BIPT*

Artikel 108, §2, is inderdaad een omzetting van artikel 20.4 van de (oorspronkelijke<sup>3</sup>) Universeledienstrichtlijn dat bepaalt:

“4. De abonnees hebben 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 op de hoogte gesteld van dergelijke wijzigingen en worden tegelijkertijd op de hoogte gesteld van hun recht om zonder boete het contract op te zeggen indien zij de nieuwe voorwaarden niet aanvaarden.”

De considerans van de (oorspronkelijke) Universeledienstrichtlijn, die gaat over het ganse artikel 20 van die Richtlijn stelt:

“(30) Contracten vormen een belangrijk hulpmiddel voor gebruiker en consument om een minimumniveau van transparantie van de informatie en rechtszekerheid te waarborgen. De meeste aanbieders van diensten in een concurrerende omgeving sluiten contracten met hun klanten om redenen van commerciële wenselijkheid. Buiten de bepalingen van deze richtlijn zijn de voorschriften van bestaande communautaire wetgeving inzake consumentenbescherming met betrekking tot contracten, met name Richtlijn 93/13/EEG van de Raad van 5 april 1993 betreffende oneerlijke bedingen in consumentenovereenkomsten<sup>4</sup> en Richtlijn 97/7/EG van het Europees Parlement en de Raad van 20 mei 1997 betreffende de bescherming van de consument bij op afstand gesloten overeenkomsten<sup>5</sup>, van toepassing op consumententransacties met betrekking tot elektronische netwerken en diensten. Met name voor consumenten moet een minimumni-

---

<sup>2</sup> Zoals opgenomen in punt V.2 van de brief van het BIPT van 3 juni 2010.

<sup>3</sup> Met “oorspronkelijke” Universeledienstrichtlijn wordt bedoeld de versie van Richtlijn 2002/22/EG vóór de wijzigingen die eraan aangebracht werden door Richtlijn 2009/136/EG.

<sup>4</sup> PB L 95 van 21.4.1993, blz. 29.

<sup>5</sup> PB L 144 van 4.6.1997, blz. 19.

veau van rechtszekerheid gelden met betrekking tot hun contractuele relaties met hun directe aanbieder van telefoondiensten. Daartoe dienen de contractvoorwaarden en -bepalingen, de kwaliteit van de dienst, de voorwaarden voor beëindiging van de overeenkomst en de dienst, schadevergoedingsmaatregelen en geschillenbeslechting in hun contracten te worden vermeld. Indien andere leveranciers van diensten dan aanbieders van directe telefoondiensten overeenkomsten met consumenten sluiten, moet dezelfde informatie in die overeenkomsten zijn opgenomen. De maatregelen die transparantie inzake prijzen, tarieven en voorwaarden waarborgen, moeten de consumenten beter in staat stellen hun keuzen te optimaliseren en aldus ten volle te profiteren van de concurrentie.”

Het standpunt van Belgacom over het te buiten gaan van artikel 20.4 van de Universeledienst-richtlijn speelt een rol bij de argumentatie ten aanzien van een aantal meegedeelde grieven. Het BIPT zal dit standpunt, waar nodig, beoordelen bij de beoordeling van het standpunt van Belgacom ten aanzien van de concrete grieven.

#### **4.2.2. Wat betreft grief A: het niet vermelden van het tijdstip van de tariefverhoging in individuele communicatie, waardoor de abonnee niet naar behoren individueel op de hoogte gebracht werd van de tariefverhoging.**

##### *a. Motivering van de meegedeelde grief*

De motivering op grond waarvan deze grief werd meegedeeld was de volgende<sup>6</sup>:

“Op zicht van het door Belgacom per brief van 14 april 2010 overgelegde dossier met het geheel van templates, stelt het Instituut vast dat Belgacom in zijn individuele brieven aan de abonnees enkel spreekt over de implementatiedatum van de nieuwe tarieven vanaf 1 april ten aanzien van zijn professionele klanten en ten aanzien van zijn residentiële klanten, wanneer het tarief voor het product dat zij afnemen verlaagd wordt.

Belgacom argumenteert dat de residentiële klanten die geïmpacteerd werden door een tariefverhoging geïnformeerd werden over de implementatiedatum van het verhoogde tarief via het persbericht van Belgacom van 5 februari 2010 en via de website [www.belgacom.be/boost](http://www.belgacom.be/boost).

Ten opzichte van dit argument van Belgacom herhaalt het Instituut 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*

---

<sup>6</sup> Zoals opgenomen in punt V.2.c van de brief van het BIPT van 3 juni 2010.



*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 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 de wijzigingen in de contractuele voorwaarden.

Er moet dus een individuele communicatie zijn, wat volgens het Instituut niet het geval is bij een persbericht of een verwijzing naar een website.

De individuele communicatie die heeft plaats gevonden ten aanzien van de residentiële klanten van Belgacom die geïmpacteerd zouden worden door een tariefverhoging, indien zij hun contract niet zouden opzeggen, bevat de datum van de doorvoering van de tariefwijziging niet en voldoet aldus niet aan de vereiste van het “*naar behoren*” informeren van de abonnee.

Belgacom heeft zijn residentiële abonnees, waarop een tariefverhoging werd toegepast, in strijd met artikel 108, §2, eerste lid, tweede zin, van de Wet, dan ook niet “*naar behoren individueel*” op de hoogte gebracht van de daadwerkelijke tariefverhoging en in het bijzonder van het tijdstip waarop deze tariefverhoging van toepassing is op de betrokken abonnees.”

#### *b. Standpunt van Belgacom*

##### *1. Standpunt in de brief van 15 juni 2010*

(a) Belgacom is in de eerste plaats van oordeel dat het haar residentiële abonnees waarop een tariefverhoging wordt toegepast wel degelijk individueel ingelicht heeft over het tijdstip van de tariefverhoging, met name doordat het tijdstip waarop de tariefverhoging van toepassing werd (met name op 1 april 2010) vermeld stond op de website, waarnaar in de betrokken individuele brieven wordt verwezen <sup>7</sup>.

Volgens Belgacom stelt geen enkele bepaling in artikel 108, §2, dat het tijdstip van de tariefverhoging zelf op een rechtstreekse wijze moet worden meegedeeld, maar enkel dat de abonnee individueel moet worden gecontacteerd. Dit is volgens Belgacom gebeurd door de url te vermelden in de betrokken individuele brieven.

Belgacom wijst erop dat het zeer gebruikelijk is in de huidige communicaties om de geadresseerde voor meer informatie te verwijzen naar een website en dat de aangeschreven abonnees, gezien zij abonnees zijn van Internetproducten van Belgacom, ipso facto beschikken over een Internettoegang.

---

<sup>7</sup> [www.belgacom.be/boost](http://www.belgacom.be/boost). Belgacom voegt als bijlage bij haar brief van 15 juni 2010 een printscreen van het onderdeel “Vragen/Antwoorden” van de Nederlandstalige versie van deze website toe.

(b) In de meegedeelde grief wordt het niet vermelden van het tijdstip waarop de tariefverhoging wordt toegepast aangemerkt als een schending van de verplichting van Belgacom om de abonnee naar behoren in te lichten over de tariefverhoging. Volgens Belgacom kan er enkel sprake zijn van een schending van dit voorschrift indien het weglaten van de informatie over de inwerkingtreding van de tariefverhoging de belangen van de abonnees zou schaden. Dit is volgens Belgacom niet het geval. Belgacom argumenteert dat, indien de communicatie niet vermeldt wat de datum van de inwerkingtreding van de tariefverhoging is, de abonnee er redelijkerwijze van uit gaat dat de tariefverhoging onmiddellijk ingaat. In casu is de tariefverhoging echter later ingegaan dan wat de abonnee op basis van de communicatie van Belgacom mocht verwachten, waardoor de abonnee ook langer heeft kunnen genieten van de lagere tarieven dan hij verwachtte en hij dus niet in zijn belangen werd geschaad. Het BIPT toont volgens Belgacom het tegendeel niet aan.

Belgacom verwijst in dit verband ook naar de recente brief van het BIPT, waarin het BIPT, in antwoord op een vraag van Belgacom, aangeeft dat artikel 108, §2, van de Wet niet van toepassing is op een tariefdaling. Volgens Belgacom kan een dergelijk standpunt van het BIPT enkel verklaard worden doordat het BIPT beschouwt dat de afwezigheid van een kennisgeving van een tariefdaling geen nadeel toebrengt aan de belangen van de abonnee.

(c) Belgacom argumenteert ten slotte dat de vereiste van artikel 108, §2, van een individuele kennisgeving niet afdwingbaar is, omdat ze manifest strijdig is met Richtlijn 2005/29/EG (de “Richtlijn Oneerlijke Handelspraktijken”).

Belgacom herinnert eraan dat de Belgische wetgever door in artikel 108, §2, de individuele kennisgeving te vereisen verder is gegaan dan de voorschriften van artikel 20.4 van de Universeledienstrichtlijn.

De Belgische wetgever heeft aldus, volgens Belgacom, op eigen initiatief, een verbod ingesteld om abonnees, ingeval van een tariefverhoging, anders dan op individuele wijze te informeren.

De Belgische wetgever heeft hiermee volgens Belgacom, enerzijds, het sectorspecifieke kader inzake elektronische communicatie verlaten en, anderzijds, een regel voor commerciële communicatie betreffende verkoopsbevordering, verkoop of levering van een dienst ingesteld, hetgeen, op basis van rechtspraak van het Hof van Justitie en artikelen uit de Richtlijn Oneerlijke Handelspraktijken, aangehaald door Belgacom, neerkomt op de regeling van een handelspraktijk, die valt onder het toepassingsgebied van de Richtlijn Oneerlijke Handelspraktijken<sup>8</sup>.

Belgacom wijst erop dat de Richtlijn Oneerlijke Handelspraktijken een exclusieve harmonisatie realiseert, wat betekent dat de lidstaten, waaronder België, geen strengere regels mogen uitvaardigen of in stand houden dan wat de Richtlijn Oneerlijke Handelspraktijken oplegt.

---

<sup>8</sup> Het feit dat de verplichting van een individuele kennisgeving niet alleen van toepassing is op communicaties gericht tot consumenten, maar ook op deze gericht tot professionelen, heeft volgens Belgacom geen invloed op de toepasselijkheid van de Richtlijn Oneerlijke Handelspraktijken, nu het Hof van Justitie in een arrest van 14 januari 2010 (zaak C-304/08, r.o. 39) besliste dat enkel regels die *uitsluitend* betrekking hebben op de relaties tussen professionelen onderling buiten het toepassingsgebied van de Richtlijn Oneerlijke handelspraktijken vallen.

Belgacom stelt dat het verbod voor de operatoren om abonnees op een andere wijze dan op individuele basis te informeren over een tariefverhoging zich niet bevindt in de lijst van de handelspraktijken die de Richtlijn Oneerlijke Handelspraktijken als oneerlijk beschouwt.

Belgacom is dan ook van oordeel dat het BIPT de vereiste van individuele kennisgeving van artikel 108, §2, buiten toepassing moet laten wegens strijdigheid met de Europeesrechtelijke bepalingen van de Richtlijn Oneerlijke Handelspraktijken en dat het dan ook geen administratieve boete kan opleggen op grond van een eventuele miskennis van deze verplichting.

Belgacom geeft tot slot aan dat het informeren van de abonnees op een andere dan individuele wijze weliswaar zou kunnen worden getoetst aan de regels van de wet van 6 april 2010 betreffende marktpraktijken en consumentenbescherming, maar dat de toepassing van deze regels buiten de bevoegdheid van het BIPT valt en dus evenmin aanleiding kan geven tot een administratieve boete.

## *2. Standpunt op de hoorzitting van 21 juni 2010*

Belgacom verduidelijkte haar schriftelijk standpunt en stipte onder meer aan dat:

- het louter verwijzen naar de tariefverhoging op een website, zonder verwijzing er naar in een individuele communicatie, of een loutere vermelding van een tariefverhoging in de pers niet voldoende is, maar dat de communicatie van Belgacom in casu zich hiertoe ook niet beperkt heeft;
- volgens haar een document waarin doorgelinkt kan worden naar een link waar meer informatie staat over hetgeen beschreven is in het betrokken document beschouwd moet worden als één en dezelfde communicatie.

Op vragen van het BIPT gaf Belgacom aan dat:

- het feit dat het tijdstip van de inwerkingtreding van de tariefverhoging werd vermeld in de individuele brieven aan het niet-residentiële cliënteel en niet in de individuele brieven aan het residentiële cliënteel te wijten is aan het feit dat de betrokken brieven opgesteld werden door verschillende departementen van Belgacom;
- de Richtlijnen Oneerlijke Bedingen en Verkoop op afstand, waarnaar verwezen wordt in artikel 1.4 van de (“nieuwe”) <sup>9</sup> Universeledienstrichtlijn, niet van toepassing zijn, omdat de betrokken tariefverhoging (1) geen uitvoering is van een beding van Belgacom en (2) de tariefverhoging van de Internetabonnementen van Belgacom niet valt onder de Richtlijn Verkoop op afstand. De Richtlijn Oneerlijke Handelspraktijken is volgens Belgacom van toepassing op basis van de redenering omschreven in de brief van 15 juni 2010 en prevaleert op de in artikel 1.4 van de Universeledienstrichtlijn genoemde Richtlijnen, omdat de Richtlijn Oneerlijke Handelspraktijken een horizontale Europese wetgeving is.
- artikel 3.5 van de Richtlijn Oneerlijke Handelspraktijken niet kan ingeroepen worden, omdat er aan de voorwaarden voor de toepassing ervan niet voldaan is. Als concrete voorwaarde waaraan in casu niet voldaan was citeerde Belgacom de vereiste van proportionnalité.

---

<sup>9</sup> Met de “nieuwe” Universeledienstrichtlijn wordt bedoeld de versie van Richtlijn 2002/22/EG na de wijzigingen aangebracht door Richtlijn 2009/136/EG.

*c. Beoordeling door het BIPT*

Het Instituut blijft van mening dat een tariefverhoging in een individuele brief aankondigen zonder de datum van inwerkingtreding in datzelfde document te vermelden geen kwaliteitsvolle communicatie ten aanzien van de residentiële Internetabonnees van Belgacom uitmaakt. Het Instituut aanvaardt in casu echter dat een verplichting om de datum van inwerkingtreding van de tariefverhoging in de individuele communicatie te vermelden niet op rechtstreekse wijze uit het wettelijk voorschrift van het “naar behoren” kennis geven van de aangekondigde wijzigingen kan afgeleid worden <sup>10</sup>.

Het Instituut beslist dan ook grief A niet te weerhouden en dus geen bestraffing te koppelen aan het niet vermelden van het tijdstip van de tariefverhoging in individuele communicatie.

Bij het nemen van deze beslissing heeft het Instituut in overweging genomen dat door het niet vermelden van het tijdstip van de tariefverhoging de termijn voor de kosteloze opzeg waarvan de betrokken abonnees kunnen genieten niet is ingekort en dat door het niet-vermelden van het tijdstip van de inwerkingtreding er omtrent de omvang en de modaliteiten van het opzegrecht ook geen dubbelzinnigheid is gecreëerd bij de betrokken abonnees.

**4.2.3. Betreffende grief B.1: abonnees op wie in het kader van een contract van bepaalde duur een prijsverhoging zal worden toegepast niet tegelijkertijd op de hoogte stellen van hun recht om het contract zonder boete op te zeggen**

*a. Motivering van de meegedeelde grief*

De motivering op grond waarvan deze grief werd meegedeeld was de volgende <sup>11</sup>:

“Belgacom betwist niet dat het in zijn kennisgevingsmail de abonnees niet op de hoogte gebracht heeft van hun recht om hun contract zonder boete op te zeggen.

Nochtans moet dit, volgens de termen van artikel 108, §2, eerste lid, tweede zin, van de Wet, “tegelijkertijd” met de in kennis stelling van de wijziging van de contractuele voorwaarden gebeuren.

Belgacom heeft aldus zijn abonnees op wie in het kader van een contract van bepaalde duur een prijsverhoging werd toegepast <sup>12</sup>, in strijd met artikel 108, §2, eerste lid, tweede zin van de Wet, niet op het door de Wet voorgeschreven moment op de hoogte gesteld heeft van hun recht om het contract zonder boete op te zeggen.

---

<sup>10</sup> Het Instituut noteert inderdaad dat de Memorie van Toelichting van het artikel 108, §2, betrekking had op een anders geformuleerd ontwerpartikel en dat er tijdens parlementaire bespreking in Commissie weinig concrete verduidelijkingen werden gegeven aan het amendement dat uiteindelijk de toepasselijke wettekst is geworden.

<sup>11</sup> Zoals opgenomen in punt V.2.a van de brief van het BIPT van 3 juni 2010.

<sup>12</sup> Het Instituut brengt hier de rechtspraak in rekening volgens dewelke “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).

Het feit dat Belgacom nadien in een voetnoot in sommige van zijn individuele brieven wel melding maakte van dat recht kan het gegeven dat er niet tegelijkertijd met de aankondiging van de tariefverhoging melding gemaakt werd van het recht om het contract zonder boete op te zeggen niet ongedaan maken.

De vereiste van de gelijktijdigheid van het kennisgeven van de wijzigingen en het kosteloze opzegrecht is niet alleen een letterlijke vereiste van de Wet maar heeft volgens het BIPT ook tot doel te vermijden dat abonnees over de kennisgeving van het kosteloze opzegrecht in een latere communicatie heen kijken, omdat zij er ten onrechte van uit zouden gaan dat de latere communicatie een bevestiging is van de eerdere communicatie (waarin -per hypothese- geen melding gemaakt werd van het kosteloze opzegrecht) en zij deze latere communicatie (waarin zij –per hypothese- voor de eerste keer in kennis gesteld worden van hun recht om zich kosteloos tegen de eenzijdige wijziging van hun contractuele voorwaarden te verzetten) met minder aandacht zouden lezen.”

### *b. Standpunt van Belgacom*

#### *1. Standpunt in de brief van 15 juni 2010*

Belgacom wijst erop dat deze grief het e-mailbericht betreft dat Belgacom aan haar klanten heeft verzonden maar dat Belgacom na het versturen van deze e-mail alle abonnees in individuele brieven op de hoogte heeft gebracht van de contractswijzigingen, met inbegrip van het daaraan corresponderend recht op opzegging (sic).

Belgacom argumenteert dat artikel 108, §2, eerste lid, tweede zin, enkel vereist dat de abonnee ten minste één maand op voorhand tegelijkertijd met de vooropgestelde contractswijzigingen op de hoogte wordt gesteld van zijn recht op kosteloze opzeg, hetgeen in casu gebeurd is, en niet dat de abonnee tegelijkertijd met de *eerste* kennisgeving van de contractswijziging moet ingelicht worden over zijn recht op opzeg, zoals het BIPT vooropstelt in zijn brief tot mededeling van de grieven.

Belgacom doet de weerlegging van Belgacom's eerdere standpunt terzake in haar brief van 14 april 2010 door het BIPT af als speculatie en argumenteert dat de abonnee meer aandacht besteedt aan brieven die aankomen per post dan aan e-mails, gezien hij dagelijks bestookt wordt met e-mails. Bovendien merkt Belgacom op dat de argumenten van het BIPT ter weerlegging van Belgacom's standpunt, ontwikkeld in de brief met grieven van het BIPT van 3 juni 2010, geen weerslag vinden in de wettekst zelf.

Belgacom merkt ten slotte op dat de abonnees kennis konden nemen van het recht op opzegging door naar de website te surfen waarnaar Belgacom in haar e-mailbericht uitdrukkelijk verwees.

Belgacom besluit dan ook dat de betrokken grief onterecht is en dat de niet-vermelding van het recht op kosteloze opzeg in het e-mailbericht niet in aanmerking kan worden genomen voor de vaststelling van een administratieve boete.

#### *2. Standpunt op de hoorzitting van 21 juni 2010*

Belgacom verduidelijkte haar schriftelijk standpunt en stipte onder meer aan dat:

- de opzegmogelijkheid wel vermeld werd in de individuele brief die tijdig verstuurd werd;

- de wet niet voorschrijft dat de opzegmogelijkheid bij *elke* kennisgeving moet worden vermeld of dat, als er meer dan één kennisgeving is, zij noodzakelijkerwijze bij de *eerste* kennisgeving moet worden vermeld;
- de e-mail verwees naar de website waar de opzegmogelijkheid wel vermeld wordt, dit volstond aangezien de wet geen rechtstreekse vermelding voorschrijft en links naar websites in een e-mail gebruikelijke communicatie uitmaken.

Op vragen van het BIPT gaf Belgacom aan dat:

- onder “tegelijkertijd” moet verstaan worden : binnen een redelijk tijdsbestek, binnen dezelfde handeling/tijdseenheid;
- de veronderstelling dat de abonnee eerder gewone dan elektronische post zou bekijken gebaseerd is op gezond verstand;
- de redelijke en omzichtige consument veel aandacht schenkt aan een voetnoot in een brief aangezien de consument het gewend is voetnoten te krijgen en volgens de rechtspraak voetnoten aanvaardbaar zijn als ze leesbaar zijn;
- Belgacom ervan uitgaat dat als een e-mail gelezen wordt, ook de link naar de website zal worden aangeklikt en dat dus ofwel alles van de e-mail zal worden bekeken ofwel niets.

### *c. Beoordeling door het BIPT*

1. Het argument van Belgacom dat de abonnees bij de ontvangst van de kennisgevingsmail van 5 februari 2010 kennis konden nemen van het kosteloze opzegrecht en de uitvoeringsmodaliteiten ervan door op een link te klikken, faalt in feite.

De enige passage in de kennisgevingsmail die verwijst naar een website luidt immers als volgt:

*“In de loop van deze maand **krijgt u nog een brief bij u thuis** waarin u alle details van deze wijzigingen nog eens zal kunnen nalezen. Ondertussen kunt u ook terecht op [www.belgacom.be](http://www.belgacom.be).”* (vetgedrukt in origineel).

Verwijzen naar het algemene internetadres van Belgacom geeft geen enkele concrete informatie over het opzegrecht, laat staan over de uitvoeringsmodaliteiten en het kosteloze karakter ervan.

Ten overvloede herhaalt <sup>13</sup> het BIPT 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 (meer detail over de grondslag en de betekenis van de vereisten “naar behoren individueel” bij de beoordeling van grief C).

Het is dan ook vaststaand dat Belgacom niet “tegelijkertijd” met de ter kennisstelling van de tariefverhoging door middel van de kennisgevingsmail de abonnees op de hoogte gebracht heeft van hun recht om het contract zonder boete op te zeggen.

2. Het feit dat Belgacom nadien in een voetnoot in sommige van zijn individuele brieven wel melding maakte van dat recht kan het gegeven dat er niet tegelijkertijd met de aankondiging

---

<sup>13</sup> Zie brief van het BIPT van 22 februari 2010, sectie 2.2.

van de tariefverhoging melding gemaakt werd van het recht om het contract zonder boete op te zeggen niet ongedaan maken.

De “gelijktijdigheid” voorzien in artikel 108, §2, van de wet en in artikel 20.4 van de Universeledienstrichtlijn is allerm minst bedoeld om over een bepaalde wijziging eerst een onvolledige communicatie te sturen en pas daarna in een andere communicatie, die in een ander tijdsbestek (in casu meer dan tien dagen later) plaatsvindt, wel gelijktijdige informatie over de voorgestelde wijzigingen en de kosteloze opzegmogelijkheid te geven. Er anders over oordelen zou de taak van het BIPT om te streven naar het waarborgen van een hoog niveau van bescherming van de consument bij zijn relaties met de leveranciers en de bevordering van de verstrekking van duidelijke informatie (zie de artikelen 8, 3° en 4°, van de wet van 13 juni 2005) in het gedrang brengen.

3. Dat de aandacht van de abonnee over de tariefverhoging bij de tweede (volledige) communicatie verslapt is in vergelijking met de eerste (onvolledige) communicatie acht het Instituut aannemelijker en coherenter dan de argumentatie van Belgacom die erop neerkomt dat een consument (1) minder aandacht heeft voor een e-mail; (2) wel naar een website gaat voor extra informatie wanneer hij een e-mail krijgt met verwijzing naar deze site; en (3) veel aandacht schenkt aan een voetnoot in een brief waarover hij reeds eerder een e-mail heeft gekregen en een weblink heeft geconsulteerd.

4. Het BIPT weerhoudt bijgevolg definitief grief B.1.

#### **4.2.4. Betreffende grief B.2: abonnees op wie in het kader van een contract van bepaalde duur een prijsverhoging zal worden toegepast niet naar behoren inlichten over de periode binnen dewelke de kosteloze opzegging van contract kan uitgeoefend worden**

##### *a. Motivering van de meegedeelde grief*

De motivering op grond waarvan deze grief werd meegedeeld was de volgende<sup>14</sup>:

“Daar waar Belgacom in zijn individuele brieven aangeeft dat de abonnee zijn abonnement (in sommige gevallen zonder boete) kan stopzetten geeft het in al zijn individuele brieven aan dat de abonnee dit moet doen via een (naargelang het geval getekende dan wel aange tekende) brief, te versturen binnen 30 dagen na ontvangst van de eerstvolgende factuur van de abonnee.

Het Instituut meent dat artikel 108, §2, van de wet van 13 juni 2005 nergens stelt dat de ontvangst van de eerstvolgende factuur moet afgewacht worden om het contract zonder boete op te kunnen zeggen, integendeel. De uiterlijke datum waarop opgezegd moet kunnen worden zonder boete moet openstaan vanaf de ontvangst van de brief die de abonnee in kennis stelt van de contractuele wijzigingen tot en met “*de laatste dag van de maand die volgt op de inwerkingtreding van de wijzigingen*” of ingeval van een tariefverhoging (buiten indexering voorzien in de algemene voorwaarden) “*uiterlijk de laatste dag die volgt op de ontvangst van de eerste factuur na de inwerkingtreding van de wijzigingen*”.

Belgacom antwoordt dat de abonnees hun contract kosteloos kunnen opzeggen vanaf de ontvangst van de individuele brief en dit tot 30 dagen na de ontvangst van hun eerste factuur die de tariefverhoging bevat.

---

<sup>14</sup> Zoals opgenomen in punt V.2.d van de brief van het BIPT van 3 juni 2010.

Het argument van Belgacom is naast de kwestie.

Wat in het kader van de naleving van artikel 108, §2, van de wet van 13 juni 2005 telt is of de abonnee op wie in het kader van een contract van bepaalde duur een prijsverhoging of een wijziging van de contractuele voorwaarden zal worden toegepast naar behoren is geïnformeerd over zijn rechten.

Door in individuele communicatie met de abonnees uit te laten schijnen dat de ontvangst van de eerstvolgende factuur moet afgewacht worden om het contract zonder boete op te kunnen zeggen, heeft Belgacom zijn abonnees op wie in het kader van een contract van bepaalde duur een prijsverhoging werd toegepast, in strijd met artikel 108, §2, eerste lid, tweede zin, van de wet van 13 juni 2005, gelezen in samenhang met artikel 108, §2, tweede lid, van die wet, niet naar behoren op de hoogte gebracht van het door de Wet toegekende recht om het contract zonder boete op te zeggen.

Belgacom geeft in zijn brief van 14 april 2010 overigens toe dat de formulering van de betrokken bepaling in de individuele brieven ongelukkig is.

*b. Standpunt van Belgacom*

*1. Standpunt in de brief van 15 juni 2010*

Belgacom betwist eerst en vooral dat Belgacom in haar brief van 14 april 2010 toegegeven zou hebben dat de formulering in de individuele brieven aan de abonnees ongelukkig zou zijn. Volgens Belgacom beoogde zij met haar formulering in de brief van 14 april 2010 enkel de visie van het BIPT over de betrokken passage weer te geven.

(a) Belgacom is vervolgens van oordeel dat de tekst in de individuele brieven voldoende duidelijk de wettelijke rechten van de abonnees weergeeft betreffende het tijdstip waartegen de abonnee uiterlijk zijn opzegrecht moet uitgeoefend hebben. Meer bepaald argumenteert Belgacom dat een redelijke abonnee in de betrokken passage<sup>15</sup> niet zal lezen dat hij de ontvangst van de eerste factuur volgend op de tariefverhoging zal moeten afwachten om op te zeggen, zoals het BIPT voorhoudt, maar wel dat hij onmiddellijk vanaf de ontvangst van de individuele brief tot uiterlijk 30 dagen na de ontvangst van zijn eerste factuur (met de nieuwe tarieven) zijn abonnement kan opzeggen, wat, volgens Belgacom, ook de situatie in de feiten is.

(b) Zelfs indien de betrokken passage uit de individuele brief gelezen zou moeten worden, zoals het BIPT voorhoudt, werpt Belgacom op dat het BIPT door te stellen dat artikel 108, §2, tweede lid, in samenhang gelezen moet worden met artikel 108, §2, eerste lid, tweede zin, twee onverzoenbare teksten met elkaar verbindt om zo een lacune in de wet te vullen, hetgeen niet aan het BIPT maar wel aan de wetgever toekomt.

Belgacom analyseert vervolgens de handelingen die zij in casu stelde in het licht van beide afzonderlijke delen van artikel 108, §2, als volgt:

---

<sup>15</sup> Deze passage luidde in een individuele brief naar een Nederlandstalige residentiële Belgacom Internet Go abonnee als volgt: “Verkiest u geen gebruik te maken van deze nieuwe formule? Dan kunt u uw abonnement kosteloos stopzetten via een aangetekend schrijven. Dat dient u te versturen binnens de 30 dagen na ontvangst van uw eerste Internet Favorite factuur. Uiteraard mag u ook overstappen naar een andere Belgacom-internetformule”.



1. Belgacom stelt dat het haar onmogelijk verweten kan worden artikel 108, §2, eerste lid, tweede zin, niet nageleefd te hebben door niet de omvang van de opzegperiode vermeld in die zin op te nemen in de individuele brieven, aangezien deze periode korter is dan deze vermeld in artikel 108, §2, tweede lid. Indien Belgacom dit wel zou doen (wat volgens Belgacom door het BIPT gevraagd zou worden), zou Belgacom immers haar abonnees misleiden omtrent de omvang van het opzegrecht.

2. Belgacom is van mening dat het haar evenmin verweten kan worden een inbreuk te plegen op artikel 108, §2, tweede lid (wat het BIPT volgens Belgacom ook niet doet), omdat dit lid het enkel heeft over het kosteloze opzegrecht ingeval van tariefverhoging maar geen specifieke kennisgevingsverplichting voorziet ingeval van tariefverhoging.

Belgacom besluit dan ook dat vastgesteld moet worden dat de wet betreffende de elektronische communicatie geen specifieke kennisgevingsverplichting inhoudt voor de opzegtermijn waarvan de abonnee geniet ingeval van tariefverhoging en dat Belgacom dan ook geen kennisgevingsverplichting uit hoofde van artikel 108, §2, geschonden kan hebben.

## *2. Standpunt op de hoorzitting van 21 juni 2010*

Om aan te tonen dat de communicaties van Belgacom wel degelijk het door de wetgever gewilde effect hebben gehad, maakte Belgacom mondeling de volgende cijfers over betreffende het aantal abonnees dat maandelijks zijn Internet abonnement opzegde:

[weglating vertrouwelijke passage]

Belgacom preciseerde dat de individuele brieven verstuurd werden eind februari 2010 en dat de opzeggingen per “kabeloperatorgebied” in de maanden februari en maart 2010 als volgt werden opgemeten:

[weglating vertrouwelijke passage]

Op een vraag van het BIPT hoe Belgacom haar standpunt dat artikel 108, §2, tweede lid, geen kennisgevingsverplichting zou opleggen ingeval van een tariefverhoging verzoent met de individuele brieven die het geschreven heeft en met haar schriftelijke standpunten (brieven van 14 april 2010 en 15 juni 2010), waarin zij zelf aangeeft voldaan te hebben aan de kennisgevingsverplichting van het kosteloze opzegrecht, antwoordt Belgacom dat zij de abonnees kennis gegeven heeft over de tariefverhoging en het opzegrecht in uitvoering van de informatieverplichting opgenomen in de wet van 10 april 2010 betreffende marktpraktijken en consumentenbescherming, maar dat het het BIPT niet toekomt om een eventuele schending van deze informatieplicht vast te stellen en te bestraffen.

### *c. Beoordeling door het BIPT*

1. In punt 3 van haar brief van 14 april 2010 over de periode van kosteloze opzegging (“délai pour résilier sans frais”) stelde Belgacom:

« Si la formulation de la clause dans les lettres peut s’avérer malheureuse, nos clients bénéficient d’un délai pour résilier sans frais bien plus long que celui prévu par la loi sur les communications électroniques. » (benadrukt door het BIPT).

De onderlijnde passage is geenszins een weergave van de visie van het BIPT over de formulering van de termijn om zonder kosten op te zeggen, maar wel degelijk een toegeving door Belgacom.

2. Wat er ook van zij, het BIPT kan onmogelijk de clausule “*Verkiest u geen gebruik te maken van deze nieuwe formule? Dan kunt u uw abonnement [kosteloos]<sup>16</sup> stopzetten via een [aangetekend]<sup>17</sup> schrijven. Dat dient u te versturen binnnen de 30 dagen na ontvangst van uw eerste Internet [nieuwe naam van het Belgacom Internetabonnement] factuur*” lezen als een correcte inkennisstelling van Belgacom aan betrokken abonnees dat zij hun contract kunnen opzeggen vanaf de ontvangst van de individuele brief tot uiterlijk 30 dagen na de ontvangst van de eerste factuur met de nieuwe, hogere, tarieven, zoals Belgacom beweert. De formulering in de brief van Belgacom leidt er integendeel concreet toe dat een redelijke en omzichtige abonnee de communicatie van Belgacom toch eerder zal lezen als een recht om het contract (naargelang de taal en de geadresseerde van de individuele brief, kosteloos of niet) op te zeggen gedurende een termijn van 30 dagen na ontvangst van de eerste factuur met de nieuwe, hogere, tarieven, en niet als een recht om het contract op te zeggen gedurende de termijn tussen de aankondiging van de voorgestelde wijzigingen en de 30 dagen na ontvangst van de eerste factuur met de nieuwe, hogere, tarieven, wat een veel langere periode is.

Of door Belgacom in de feiten de opzeggingen, ontvangen vóór de ontvangst van de factuur waarin de nieuwe, hogere tarieven, voor het eerste aangerekend worden, aanvaard worden zonder aanrekening van opzeggingskosten, is niet relevant voor de beoordeling van het gegeven of Belgacom haar abonnees naar behoren heeft geïnformeerd over hun rechten.

Hetzelfde geldt voor de cijfers die Belgacom heeft overgemaakt tijdens de hoorzitting van 21 juni 2010. Het beweerde effect dat een communicatie zou gehad hebben<sup>18</sup>, zegt niets over de naleving van de wettelijke verplichting om abonnees naar behoren individueel te informeren over de omvang van hun kosteloze opzegrecht, ingeval van een tariefverhoging.

3. Dat artikel 108, §2, een kennisgevingsplicht van het kosteloze opzegrecht ingeval van tariefverhoging oplegt (en de wetgever het recht vermeld in artikel 108, §2, tweede lid, gekoppeld heeft aan de kennisgeving bedoeld in artikel 108, §2, eerste lid, tweede zin) acht het Instituut vaststaand op grond van de volgende overwegingen:

3.1. De algemene economie van artikel 108, §2, is dat de kennisgeving van de voorgestelde wijziging gepaard gaat met de kennisgeving van het recht van de abonnee om het contract zonder boete op te zeggen, wanneer hij de wijzigingen niet aanvaardt. Het is dan ook in lijn met de algemene economie van artikel 108, §2 om artikel 108, §2, eerste lid, tweede zin, van de wet van 13 juni 2005, te lezen in samenhang met artikel 108, §2, tweede lid, van die wet.

3.2. Een samenlezing van artikel 108, §2, eerste lid, tweede zin, van de wet van 13 juni 2005 met artikel 108, §2, tweede lid, van die wet is conform artikel 20.4 van de Universe-

---

<sup>16</sup> Niet vermeld in Franstalige brieven naar residentiële abonnees op wie een tariefverhoging van toepassing zou zijn.

<sup>17</sup> Niet vermeld in Franstalige brieven naar residentiële abonnees op wie een tariefverhoging van toepassing zou zijn.

<sup>18</sup> Waarbij het BIPT overigens (los van de onverenigbaarheid van de cijfers van februari 2010, die blijkt uit een vergelijking tussen Tabel 1 en het totaal van de cijfers voor de maand februari 2010 in Tabel 2) de grootste reserves heeft over de waarde van de op de hoorzitting meegedeelde cijfers, gezien onder meer het ontbreken van gegevens over de statistische correlatie, seizoenseffecten en de beperkte omvang van de gemeten gegevens in de tijd.

ledienstrichtlijn, dat met het oog op het verzekeren van transparantie en rechtszekerheid wil dat de abonnees tijdig en ten minste één maand vooraf op de hoogte gesteld worden van de voorgestelde wijzigingen en tegelijkertijd van hun recht om zonder boete het contract op te zeggen, indien zij de nieuwe voorwaarden niet aanvaarden.

3.3. Een andere lezing van artikel 108,§2, zoals vooropgesteld door Belgacom, zou er toe leiden dat een tariefverhoging geen kennisgeving van het kosteloze opzegrecht zou vereisen van de consument terwijl dit wel het geval zou zijn voor wijzigingen van andere contractuele voorwaarden. Dergelijke lezing moet worden verworpen rekening houdend met de taak van het BIPT om over de belangen van de gebruikers te waken, onder andere door het waarborgen van een hoog niveau van bescherming van de consument bij zijn relaties met de leveranciers en de bevordering van de verstrekking van duidelijke informatie, met name ten aanzien van tarieven en de voorwaarden voor het gebruik van openbare elektronische communicatiediensten (artikel 8, 3° en 4° van de wet van 13 juni 2005).

4. In randnummer 3 van haar beschrijving van het wettelijk kader in de brief van 15 juni 2010<sup>19</sup> stelt Belgacom overigens zelf dat de Belgische wetgever “*inzake de informatieregels die operatoren moeten respecteren bij tariefverhoging*” (door het BIPT benadrukt) verder is gegaan dan wat de richtlijn voorschrijft. Op dezelfde wijze verwijst Belgacom zelf in randnummer 16 van ditzelfde schrijven naar “*haar verplichting om de abonnee naar behoren te informeren over de tariefverhoging in het licht van de belangen van de abonnee*”. De betwisting door Belgacom van de verplichting tot kennisgeving in geval van tariefverhoging is dan ook niet ernstig.

5. Het Instituut weerhoudt dan ook definitief grief B.2.

**4.2.5. Betreffende grief C: Franstalige residentiële abonnees op wie in het kader van een contract van bepaalde duur een prijsverhoging zal worden toegepast in de individuele communicatie niet op de hoogte brengen van het feit dat hun recht om het contract op te zeggen kan uitgeoefend worden “zonder boete”.**

*a. Motivering van de meegedeelde grief*

De motivering op grond waarvan deze grief werd meegedeeld was de volgende<sup>20</sup>:

“Belgacom geeft in zijn brief van 14 april 2010 toe dat een aantal Franstalige individuele (type)brieven niet vermelden dat de abonnee zijn abonnement kosteloos kan opzeggen.

Op zicht van het door Belgacom per brief van 14 april 2010 overgelegde dossier met het geheel van templates, stelt het Instituut vast dat Belgacom de kosteloosheid van het opzegrecht vergeten heeft te vermelden in alle individuele brieven aan zijn Franstalige residentiële klanten.

Door de Franstalige residentiële abonnees op wie in het kader van een contract van bepaalde duur een prijsverhoging werd toegepast in de individuele brieven niet op de hoogte te brengen van het feit dat hun recht om het contract op te zeggen kan uitgeoefend worden “zonder boete”, heeft Belgacom artikel 108, §2, eerste lid, tweede zin, van de wet van 13 juni 2005 overtreden.”

<sup>19</sup> Waar Belgacom artikel 108, §2 van de Wet plaatst naast artikel 20.4 van de Universeledienstrichtlijn.

<sup>20</sup> Zoals opgenomen in punt V.2.b van de brief van het BIPT van 3 juni 2010.

## *b. Standpunt van Belgacom*

### *1. Standpunt in de brief van 15 juni 2010*

In haar brief van 15 juni 2010 ontkent Belgacom niet dat de individuele brieven aan de Franstalige residentiële abonnees, in tegenstelling tot al haar andere brieven, niet vermelden dat de abonnees die niet akkoord gaan met de tariefverhoging hun contract *zonder boete* kunnen opzeggen.

Belgacom is echter van mening dat de betrokken abonnees hierdoor niet in hun belangen werden geschaad. Belgacom argumenteert dat, wanneer aan een abonnee wordt gemeld dat hij een opzegrecht heeft, zonder dat daarbij vermeld wordt dat hij een boete moet betalen wanneer hij van dat recht gebruik maakt, er geen enkele reden is waarom de abonnee zou denken dat er aan de uitoefening van het opzegrecht een boete zou verbonden zijn. Belgacom betwist dan ook de redenering die het BIPT ter zake maakte in zijn brief met grieven van 3 juni 2010 en in het bijzonder de redenering van het BIPT betreffende de perceptie van de verbrekingskosten, nu een abonnee volgens Belgacom niet in de algemene voorwaarden gaat checken of er een verbrekingsvergoeding verschuldigd is, wanneer hem gemeld wordt dat hij het contract mag opzeggen.

### *2. Standpunt op de hoorzitting van 21 juni 2010*

Het Instituut heeft op de hoorzitting van 21 juni 2010 akte genomen van het feit dat Belgacom terugkomt op haar verklaring in de brief van 15 juni 2010 dat grief C terecht is.

Gevraagd naar meer uitleg daaromtrent, gaf Belgacom aan dat de vaststelling dat de individuele brief niet vermeldt dat het contract *zonder boete* opgezegd kan worden terecht is, maar dat dit geen aanleiding kan geven tot een grief en een bestraffing, omdat er zowel in de kennisgevingsmail als in de individuele brief verwezen wordt naar de website, gewijd aan de wijziging van de Internetabonnements van Belgacom, en er op die website wel degelijk vermeld wordt dat de opzegging kosteloos is.

Belgacom herhaalde vervolgens haar standpunt verwoord in haar brief van 14 april 2010, met name dat de woorden “zonder boete” niet in de individuele brieven aan de Franstalige abonnees zijn terecht gekomen, omwille van een materiële vertaalfout bij de vertaling van het Nederlandse brondocument naar het Frans en dat het dus gaat om een omissie die niet intentioneel is.

Belgacom wierp ten slotte, ter ondersteuning van haar argument van het gebrek aan belangenschade, mondeling op dat meer Franstalige abonnees hun contract hebben opgezegd naar aanleiding van de communicaties van Belgacom over de tariefverhoging dan Nederlandstalige abonnees.

## *c. Beoordeling door het BIPT*

1. Het is niet betwist noch betwistbaar dat de individuele brieven van Belgacom aan haar Franstalige residentiële klanten niet vermelden dat de abonnee het recht heeft om het contract op te zeggen “*zonder boete*”.

Deze weglating is een rechtstreekse schending van artikel 108, §2, dat stelt:

“De abonnees [...] worden [...] op de hoogte gesteld van hun recht om zonder boete het contract op te zeggen, [...]”.

Artikel 20.4 van de Universeledienstrichtlijn bevat hetzelfde voorschrift.

2. Het Instituut vindt in het toepasselijke kader geen enkele regel die vereist dat een schade aan de belangen van de abonnee moet worden aangetoond om over te kunnen gaan tot het weerhouden van een grief wegens de schending van artikel 108, §2.

Het Instituut is dan ook van oordeel dat het standpunt van Belgacom ter zake niet in dit onderdeel van de beslissing moet beoordeeld worden (maar wel in sectie 5.3, temeer daar het BIPT in zijn brief van 3 juni 2010 een schade aan de belangen van de gebruikers (waarop Belgacom commentaren formuleert) aanhaalde om de boete en de hoogte van de boete te rechtvaardigen).

3. Gezien haar standpunt op de hoorzitting van 21 juni 2010 gaat het Instituut er wel vanuit dat Belgacom haar standpunt betreffende de strijdigheid van de vereiste van het individuele karakter van de kennisgeving met de Richtlijn Oneerlijke Handelspraktijken, verwoord onder grief A hierboven, ook inroept ten aanzien van de huidige grief.

Het Instituut is hieromtrent de volgende mening toegedaan:

3.1. Een Richtlijn is volgens artikel 288 van het Verdrag betreffende de werking van de Europese Unie (“VWEU”) verbindend ten aanzien van het te bereiken resultaat doch laat de lidstaten vrij om de vorm en middelen te kiezen om het doel of het resultaat van de betrokken richtlijn te realiseren.

3.2. Het Instituut stelt vast dat artikel 20.4 van de Universeledienstrichtlijn de lidstaten oplegt om een regeling te voorzien waardoor abonnees naar behoren op de hoogte worden gesteld van voorgestelde wijzigingen in de contractuele voorwaarden en tegelijkertijd van hun recht om zonder boete het contract op te zeggen, indien zij de nieuwe voorwaarden niet aanvaarden.

Mede gelet op artikel 169 VWEU (dat onder meer stelt dat de Unie bijdraagt tot de bevordering van het recht van consumenten op voorlichting), gaat het Instituut ervan uit dat de vereiste van het “naar behoren” informeren zowel betrekking heeft op de informatie over de voorgestelde wijzigingen als op informatie over het opzegrecht en zijn kosteloze karakter.

Het voorschrift van het informeren “naar behoren” laat een beoordelingsmarge aan de lidstaten.

Considerans (30) van de (oorspronkelijke) Universeledienstrichtlijn wijst onder meer op het belang van een minimumniveau van rechtszekerheid dat moet gelden met betrekking tot de contractuele relaties tussen consumenten en aanbieders van elektronische communicatiediensten.

Het Instituut is van oordeel dat de Belgische wetgever door op te leggen dat informatie over het kosteloze opzegrecht (ook) “individueel” ter kennis moet gebracht worden, niet gehandeld heeft in strijd met artikel 20.4 van de Universeledienstrichtlijn maar integendeel een vereiste heeft opgelegd die (1) binnen de marge valt die lidstaten krijgen in de keuze van de middelen om in casu het voorschrift van het naar behoren informeren over het kosteloze

opzegrecht om te zetten en (2) aan de doelstelling van het verzekeren van een minimumniveau van rechtszekerheid een nuttig effect geeft.

3.3. Het “naar behoren individueel” informeren over het kosteloze opzegrecht is dus volledig afdwingbaar in het Belgisch recht. 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, temeer daar considerans 30 van de (oorspronkelijke) Universeledienstrichtlijn duidelijk aangeeft dat artikel 20 van de Universeledienstrichtlijn zich situeert in het (consumenten)contractenrecht <sup>21</sup> en niet in het recht betreffende eerlijke handelspraktijken.

4. 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 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).

---

<sup>21</sup> Zie onder meer de verwijzingen naar de Richtlijnen 93/13/EEG en 97/7/EG in die considerans en in artikel 1.4 van de (bij Richtlijn 136/2009/EG gewijzigde) Universeledienstrichtlijn.

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.

5. Het Instituut weerhoudt dan ook definitief grief C.

#### **4.3. BESLUIT BETREFFENDE DE NALEVING VAN ARTIKEL 108, §2**

Op basis van het voorgaande is het BIPT van oordeel dat Belgacom artikel 108, §2, van de wet van 13 juni 2005 niet heeft nageleefd door:

B. Ten aanzien van al zijn abonnees op wie in het kader van een contract van bepaalde duur een prijsverhoging zal worden toegepast:

1. de abonnees niet op de hoogte te stellen van hun recht om zonder boete het contract op te zeggen tegelijkertijd met de kennisgeving van de prijsverhoging ;
2. de abonnees niet naar behoren op de hoogte te brengen van het door artikel 108, §2, van de Wet toegekende recht om het contract zonder boete op te zeggen, met name door in individuele communicatie met de betrokken abonnees uit te laten schijnen dat de ontvangst van de eerstvolgende factuur moet afgewacht worden om het contract zonder boete op te kunnen zeggen;

C. Al zijn Franstalige residentiële abonnees op wie in het kader van een contract van bepaalde duur een prijsverhoging zal worden toegepast in de individuele communicatie niet op de hoogte te brengen van het feit dat hun recht om het contract op te zeggen kan uitgeoefend worden “zonder boete”.

### **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 BELGACOM**

Op basis van de ontwerpredenering, opgenomen in punt VI.2. van de brief van het BIPT van 3 juni 2010, deelde het BIPT, conform artikel 21, §1, van de wet van 17 januari 2003, een beoogd bedrag van de administratieve geldboete aan Belgacom mee van 1 miljoen euro.

#### **5.2. STANDPUNT VAN BELGACOM TEN AANZIEN VAN HET BEOOGDE BEDRAG VAN DE ADMINISTRatieve BOETE**

Belgacom verwoordde haar standpunt ten aanzien van het beoogde bedrag van de administratieve boete in een brief van 15 juni 2010 en op de hoorzitting van 21 juni 2010.

Dit standpunt kan als volgt samengevat worden:

Belgacom vindt de hoogte van de voorgenomen boete niet in verhouding met de ernst van de beweerde inbreuken.

Zij stelt vast dat het BIPT drie criteria hanteert voor de vaststelling van de omvang van de boete, met name de aard van de inbreuk, de impact op de concurrentie en de bescherming van

de belangen van de gebruikers. Belgacom is van mening dat deze criteria op hetzelfde neerkomen. De aard van de inbreuk is bepalend voor de impact ervan op de concurrentie en op de belangen van de gebruikers.

Volgens Belgacom heeft het BIPT op geen enkele manier aangetoond dat de beweerde inbreuken de belangen van de gebruikers hebben geschaad en heeft Belgacom daarentegen aangetoond dat, mocht er al een inbreuk zijn, deze belangen niet geschaad zijn.

Belgacom vindt het vreemd dat het BIPT met betrekking tot grieven B2 en C verwijst naar “de duidelijkheid” van de wettekst om de zwaarte van de inbreuken te beoordelen aangezien dit criterium geen enkel verband houdt met de aard van de inbreuk of de impact ervan op de concurrentie of de eindgebruikers.

In elk geval vindt Belgacom de voorgenomen boete van het BIPT buitensporig hoog. De door het BIPT geformuleerde inbreuk van “het nalaten geschikte informatie te verstrekken in de aanloop naar prijsverhoging” kan ook misleiding door omissie inhouden in de zin van artikel 90 §1 en 2 van de wet van 10 april 2010 betreffende marktpraktijken en consumentenbescherming (“WMPC”) waarvoor dezelfde wet een maximumboete van 10 000 euro (x 5,5 opdecimem) voorziet (art. 134, 13°). Aangezien dit een maximumboete is, de inbreuken, voor zover bewezen, geenszins ernstig zijn en het BIPT erkent dat er verzachtende omstandigheden zijn, dient de door het BIPT opgelegde boete substantieel lager te zijn. Tijdens de hoorzitting van 21 juni 2010 wierp Belgacom eveneens op dat de boete bedoeld in artikel 134, 13°, WMPC ook gegeven kan worden onder opschortende voorwaarde, wat niet mogelijk is in het kader van artikel 21 van de wet van 17 januari 2003.

Belgacom betwist dat er verzwarende omstandigheden zouden zijn doordat ze geen herstelmaatregelen genomen heeft. Dergelijke herstelmaatregelen waren immers niet nodig aangezien er geen inbreuken op de wet gepleegd zijn en een eventueel corrigerend schrijven de perceptie van de gebruiker niet zou veranderen.

Op een vraag van het BIPT om te verduidelijken hoe klein het gedeelte van de abonnees is waarop grief C (niet vermelden “zonder boete”) betrekking heeft, antwoordde Belgacom op de hoorzitting van 21 juni 2010 dat dit opgevat moet worden als klein in verhouding tot het totaal aantal verzonden individuele brieven, rekening houdend met het gegeven dat de grief betrekking heeft op Franstalige residentiële abonnees met een contract van bepaalde duur op het ogenblik van het verzenden van de individuele brief (medio februari). Belgacom verstrekke daarbij geen concrete cijfers over het aantal abonnees dat het bedoelde met het “klein gedeelte van de abonnees”.

### **5.3. MOTIVERING BETREFFENDE HET OPLEGGEN VAN EEN BOETE**

Gelet op het weerhouden van drie grieven die een inbreuk vormen op artikel 108, §2, van de wet van 13 juni 2005 en de impact die die inbreuken hebben op belangen van de gebruikers en de concurrentie is het Instituut van oordeel dat het opleggen van een administratieve boete aan Belgacom gerechtvaardigd is.

De belangen van de gebruikers zijn inderdaad wel degelijk geschaad door Belgacom, met name werd het recht van sommige abonnees van Belgacom aangetast om hun wettelijk voorziene kosteloze opzegrecht uit te oefenen op volgende wijze:

1) Door bij de aankondiging van de tariefverhoging niet gelijktijdig te communiceren over de het kosteloze opzegrecht heeft Belgacom een situatie gecreëerd waarbij abonnees over de



kennisgeving van het kosteloze opzegrecht in een latere communicatie heen kijken, omdat zij er ten onrechte van uit zouden gaan dat de latere communicatie een bevestiging is van de eerdere communicatie (waarin -per hypothese- geen melding gemaakt werd van het kosteloze opzegrecht) en zij deze latere communicatie (waarin zij –per hypothese- voor de eerste keer in kennis gesteld worden van hun recht om zich kosteloos tegen de eenzijdige wijziging van hun contractuele voorwaarden te verzetten) met minder aandacht zouden lezen.

2) Abonnees de indruk geven dat eerst de factuur moet afgewacht worden om het opzegrecht uit te kunnen oefenen kan als gevolg hebben dat die abonnees de inhoud van dat individuele schrijven al lang vergeten zijn bij de ontvangst van de factuur waarin de prijsverhoging voor het eerst wordt aangerekend en hun wettelijk opzegrecht zonder boete uiteindelijk niet uitoefenen. Ook heeft Belgacom haar abonnees verkeerd ingelicht over de omvang van het kosteloze opzegrecht, nu er in hoofde van de redelijke consument de indruk gewekt werd dat er een periode van 30 dagen openstond om zijn opzegrecht uit te oefenen, terwijl deze periode wettelijk gezien veel langer is (met name 30 dagen én de daaraan voorafgaande periode tussen de ontvangst van de individuele brief en de ontvangst van de eerste factuur met de nieuwe, verhoogde, tarieven).

3) Het gratis karakter van het opzegrecht niet vermelden kan als gevolg hebben dat de betrokken abonnees omwille van gepercipieerde verbrekingskosten<sup>22</sup> er ten onrechte van afzien om hun wettelijk gegarandeerde kosteloze opzegrecht uit te oefenen.

---

<sup>22</sup> Volgens artikel 17 van de Algemene & Specifieke Voorwaarden Belgacom Internet Favorite / Intense bijvoorbeeld bedraagt de schadevergoeding voor de vroegtijdige verbreking van het Contract “forfaitair en onherroepelijk” “het totaal van de maandelijkse bijdragen die nog verschuldigd zijn tot aan de normale vervaldag van het Contract”. Het is weliswaar zo dat artikel 23 van diezelfde Algemene & Specifieke Voorwaarden voorziet dat deze schadevergoeding niet verschuldigd is ingeval van wijzigingen van de algemene of de specifieke voorwaarden of van de prijzen, maar de toepassingsvoorwaarden voor deze uitzondering zijn niet in overeenstemming met artikel 108, §2 van de Wet. Zo moet er volgens de Algemene & Specifieke voorwaarden bijvoorbeeld gereageerd worden uiterlijk vier kalenderdagen vóór de inwerkingtreding van de wijziging van de voorwaarden van het Contract, wat niet in overeenstemming is met artikel 108, §2, tweede lid, dat (buiten een indexering) een kosteloos opzegrecht garandeert tot “uiterlijk de laatste dag van de maand die volgt op de ontvangst van de eerste factuur na de inwerkingtreding van de wijzigingen”. Ook de voorafgaande informatietermijn van vijftien werkdagen is niet in overeenstemming met artikel 108, §2, eerste lid, van de Wet dat vereist dat informatie aan de abonnees “ten minste één maand vooraf” gegeven wordt.

Dat abonnees moeten vrezen om opzeggingskosten aangerekend te krijgen voor de uitoefening van hun recht op opzegging bij een tariefverhoging wordt met name aangetoond door het verslag van de Ombudsdienst voor Telecommunicatie, p. 47-48:

“Mevr. V. is Proximus-klant met een Smile together 10”-tariefplan en ontvangt in maart 2009 een factuur met de melding “Op 1 mei wordt de prijs van sommige tariefplannen licht verhoogd. Wilt u meer weten over de nieuwe prijzen of hebt u vragen over deze aanpassingen? Raadpleeg onze website [www.proximus.be/legal](http://www.proximus.be/legal) en artikels 1.6. en 11 van onze algemene voorwaarden”. Mevrouw V. besluit naar een andere operator over te stappen en verstuurt na haar nummeroverdracht een aangetekende brief naar Proximus om te melden dat ze wenst op te zeggen omwille van de tariefverhoging. Proximus stuurt haar even later een factuur met een verbrekingskost. Mevrouw V. betwist deze factuur bij Proximus maar deze is niet bereidde verbrekingskost te crediteren aangezien de prijs van het tariefplan “Smile together 10” niet verhoogde. Mevrouw V. dient klacht in bij de Ombudsdienst.

Na mevrouw V. dienden een paar honderden ex-Proximus-abonnees een soortgelijke beroepsklacht in bij de Ombudsdienst.

Zij ontvingen van Proximus een factuur met een verbrekingsvergoeding. Hiertegen werd geprotesteerd aangezien de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie en de algemene voorwaarden een kosteloze opzeg toestaan. Deze klagers meenden dit recht correct te hebben uitgeoefend.”

De overtreding van Belgacom heeft ook een invloed op de concurrentie op de markt in die zin dat de inbreuken het voor consumenten moeilijker hebben gemaakt om hun contract op te zeggen en zo eventueel van operator te wisselen.

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

### 5.4.1. Algemeen

De boete vindt zijn rechtsgrond in artikel 21 van de wet van 17 januari 2003 met betrekking tot het statuut van de regulator van de Belgische post- en telecommunicatiesector en niet in de door Belgacom aangehaalde wet van 10 april 2010 betreffende marktpraktijken en consumentenbescherming. De wet van 17 januari 2003 is net specifiek bedoeld voor de sector van de elektronische communicatie en artikel 21 sanctioneert precies inbreuken in dat kader. Deze wet wordt toegepast als *lex specialis* die voorrang heeft op de wet van 10 april 2010.

Bovendien maakt artikel 21 onderscheid tussen natuurlijke personen en ondernemingen : daar waar de maximumboete voor natuurlijke personen een vast bedrag is (5000 euro), wordt bij ondernemingen een percentage van de omzet als maximum gegeven (5 %). Dit maakt dus een nauwkeurige beboeting naargelang de specifieke omstandigheden mogelijk.

De administratieve geldboete kan in het geval van Belgacom, overeenkomstig artikel 21, § 1, van de wet van 17 januari 2003, maximaal 5% van de omzet van Belgacom gedurende het jongste volledige referentiejaar in de sector voor elektronische communicatie bedragen.

Het jongste volledige referentiejaar is 2009.

Belgacom heeft in dat jaar volgens haar jaarverslag 2009 een totale omzet in de sector voor elektronische communicatie gerealiseerd van 5 miljard 990 miljoen euro:

### Opbrengsten

(in miljoen EUR)	Boekjaar afgesloten op 31 december				Variatie 2008 / 2009
	2008		2009		
Consumer Business Unit	2.253	38%	2.414	40%	7,1%
Enterprise Business Unit	2.696	45%	2.501	42%	-7,2%
Service Delivery Engine & Wholesale	415	7%	386	6%	-7,0%
Staff & Support	34	1%	33	1%	-2,0%
Internationale Carrierdiensten	812	14%	892	15%	9,9%
Eliminaties tussen de segmenten	-232	-4%	-236	-4%	1,7%
<b>Totaal</b>	<b>5.978</b>	<b>100%</b>	<b>5.990</b>	<b>100%</b>	<b>0,2%</b>
Niet-terugkerende opbrengsten	8		74		
<b>Totaal</b>	<b>5.986</b>		<b>6.065</b>		<b>1,3%</b>

De Belgacom Groep sloot het jaar 2009 af met **sterke opbrengsten<sup>(1)</sup> van 5.990 miljoen EUR, iets meer dan in 2008**, een knappe prestatie in een uitdagende economische omgeving. Dat is het resultaat van:

- sterke opbrengsten in 2009 van de Consumer Business Unit (CBU), een groei op jaarbasis van 161 miljoen EUR of + 7,1%. De overgenomen bedrijven Scarlet en Tango leveren een bijdrage van 136 miljoen EUR<sup>(2)</sup>. De organische opbrengsten van CBU stegen met 1,2%, vooral dankzij een sterke groei van de opbrengsten uit televisie (+ 55%) en hogere opbrengsten uit mobiele data (+ 9%), wat de lagere opbrengsten uit vaste (- 6,3%) en mobiele spraak (- 2,8%) meer dan neutraliseert;
- een opbrengstengroei van 9,9% bij International Carrier Services (ICS), een stijging op jaarbasis van 80 miljoen EUR;
- lagere opbrengsten (- 7,2%) in de Enterprise Business Unit (EBU), waar desinvesteringen een impact op de opbrengsten hadden voor een totaalbedrag van 88 miljoen EUR. Op organische basis daalden de opbrengsten van EBU met 4,2% als gevolg van de regelgeving en de economische crisis, die een impact had op het mobiele gebruik en grote IT-projecten.

Zonder de impact van overnames en desinvesteringen bleven de **organische opbrengsten van de Belgacom Groep voor het volledige jaar stabiel**, inclusief een negatieve impact van de regelgeving van 60 miljoen EUR. Zonder de impact van de regelgeving **groeide de onderliggende business van Belgacom met 1%**.

**5.990**  
miljoen EUR  
opbrengsten<sup>(1)</sup>

Het Instituut kan dan ook een administratieve geldboete opleggen van maximaal 299,5 miljoen euro (5 % van voormeld bedrag).

Het Instituut acht een maximale boete evenwel niet proportioneel en niet opportuun.

Bij het vaststellen van het bedrag van de administratieve boete heeft het Insituut rekening gehouden met de onderstaande elementen:

#### **5.4.2. Principe van proportionaliteit en omzet op de betrokken markt**

Hoewel artikel 21 verwijst naar de omzet die behaald is in de sector van de elektronische communicatie in zijn geheel, kan het op basis van het evenredigheidsbeginsel worden gerechtvaardigd dat de omzet die in aanmerking wordt genomen voor de berekening van een boete, wordt beperkt tot de omzet die de onderneming heeft behaald in de branche waarop de overtreding betrekking heeft.

Het Instituut is van oordeel dat het in het huidige dossier mogelijk en proportioneel is om voor de berekening van de boete uit te gaan van de omzet behaald op een nauwer omschreven markt of activiteitengebied dan de omzet van Belgacom behaald in de sector voor elektronische communicatie in België.

Het is om die reden dat het Instituut in zijn brief van 31 maart 2010 aan Belgacom een verzoek om informatie gericht heeft om de omzet te kennen die Belgacom in het jaar 2009 behaalde (zowel individueel als via Packs of de Formule Internet for Employees) met de producten:

- a. Internet Budget;
- b. Internet Light;
- c. Internet Go;
- d. Internet Plus.

#### **5.4.3. Ernst van de overtreding**

De ernst van een overtreding kan 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.

De overtreding van Belgacom heeft een eerder beperkte invloed op de concurrentie op de markt ook al moet men vaststellen dat de inbreuk het voor consumenten moeilijker heeft gemaakt om hun contract op te zeggen en zo eventueel van operator te wisselen. 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.

Wat betreft de aard van de overtreding en bescherming van de belangen van de gebruikers overweegt het Instituut het volgende:

Het Instituut tilt zwaar aan de inbreuken op artikel 108, §2, van de Wet die verband houden met het incorrect op de hoogte brengen van de abonnees van hun recht om hun contract zonder boete op te zeggen (weerhouden grief B, 2 en C): de modaliteiten daarvan zijn duidelijk in de wet ingeschreven, zodat aangevoerde vergissingen en materiële fouten onverschoonbaar

zijn. Indien Belgacom wat betreft de inbreuken B2 en C eenvoudigweg de bewoordingen van de wet had overgenomen, zou er inderdaad geen inbreuk geweest zijn. Belgacom heeft echter andere, van de wet afwijkende bewoordingen en weglatingen gehanteerd en daardoor volgens het Instituut de wet overtreden. Het feit dat de wettekst hieromtrent duidelijk is en een letterlijke overname mogelijk was, maakt de inbreuk zwaarder aangezien het niet door een verkeerde interpretatie van een gecompliceerde wettekst is dat Belgacom deze inbreuken begaan heeft.

Belgacom heeft hierdoor, zoals hierboven aangehaald, de belangen van een belangrijk deel van zijn abonnees geschaad.

Dat de inbreuk slechts betrekking zou hebben op een klein deel van de abonnees werd door Belgacom niet concreet aangetoond, integendeel: de cijfers die Belgacom heeft meegedeeld volgend op het verzoek om informatie van het BIPT tonen aan dat de tariefverhoging van respectievelijk EUR 1,15 en EUR 0,95 per maand voor Internet Comfort (vroeger Internet Light) en Internet Favorite (vroeger Internet Go) doorgevoerd werd ten aanzien van de Internetformules van Belgacom waarop de meeste klanten van Belgacom zijn geabonneerd. Dit gegeven werd ook bevestigd door verklaringen van de verantwoordelijke van de Consumer Business Unit van Belgacom ten overstaan van de pers<sup>23</sup>.

Het Instituut is dan ook van oordeel dat de inbreuk op artikel 108, §2, van de Wet ernstig is.

#### 5.4.4. Verzwarende omstandigheden

De overtreding van artikel 108, §2 komt in essentie neer op het nalaten geschikte informatie te verstrekken in de aanloop naar de prijsverhoging. Hoewel die overtreding ogenblikkelijk is, is het niet uitgesloten om verkeerde communicatie bij te stellen door de betrokken abonnees opnieuw en ditmaal volledig correct te informeren.

Belgacom heeft echter geen herstelmaatregelen genomen, ook niet na de tussenkomsten van het BIPT, terwijl het ten aanzien van het BIPT in de loop van het dossier heeft toegegeven materiële fouten en vergissingen begaan te hebben (cfr. de brief van 14 april 2010 aan het BIPT).

Belgacom heeft haar standpunt in allerlaatste instantie (met name op de hoorzitting van 21 juni 2010) betreffende de materiële fouten en vergissingen afgezwakt en geweigerd herstelmaatregelen tenemen omdat deze de perceptie bij de eindgebruiker niet zouden wijzigen.

Volgens het BIPT ontkent Belgacom hiermee op een onverantwoorde manier de evidentie. Doordat Belgacom weigert herstelmaatregelen te nemen, blijven de effecten van de inbreuken

---

<sup>23</sup> BELG.BR - Q4 2009 Belgacom SA Earnings Conference Call - Event Date/Time: Feb. 26. 2010 / 1:00PM GMT van Thomson Reuters Streetevents:

**“Luis Prota - Morgan Stanley - Analyst**

Okay. Thank you. If I can follow up on the question on pricing, the question was really whether you see the risk of people trading down now that the economy is in bad shape, maybe people prefer to keep the same price and lower speed, or even -- sorry, the same speed at cheaper price, rather than having this added value. So, that is really the risk that I am seeing. Do you contemplate that, or do you think it is not going to happen?

**Michel Georgis - Belgacom SA - EVP, Consumer Business Unit**

So, of course, we will monitor that very closely, but I can tell you that roughly **90% of our customers are in Comfort and Favorite services**. So, those ones will pay EUR1 more as from the 1st of April.”

voortduren. De argumenten van Belgacom dat er geen verzwarende omstandigheden zouden zijn, overtuigen dus niet.

#### **5.4.5. Verzachtende omstandigheden**

Er bestaat geen precedent van dezelfde aard bij Belgacom NV, hoewel dit vooral formeel-juridisch volledig juist is. De voormalige dochtermaatschappij van Belgacom, Belgacom Mobile<sup>24</sup>, is immers reeds in de tweede helft van 2009 door het BIPT aangesproken geweest over de naleving van artikel 108, §2, van de Wet naar aanleiding van de verhoging van de tarieven in enkele oude tariefplannen van Belgacom Mobile op 1 mei 2009. De brief van 3 juni 2010 was echter de eerste beslissing waarin het BIPT formeel een inbreuk weerhield op artikel 108, §2, van de wet van 13 juni 2005 en de huidige beslissing is de eerste beslissing die aan die overtreding een boete koppelt. Er kan dan ook sprake zijn van een verzachtende omstandigheid, in die zin dat er inzake de toepassing van artikel 108, §2 nog geen volledig vaste beslissingspraktijk van het BIPT was.

#### **5.4.6. Noodzaak om de boete een afschrikkend karakter te geven**

Om effect te sorteren moet een boete in het algemeen een voldoende afschrikkend karakter hebben om de overtreder ertoe aan te zetten een einde te maken aan de overtreding en om niet te recidiveren en om anderen te ontraden om eenzelfde gedrag aan te nemen.

Desalniettemin wordt nu nog gekozen voor een eerder beperkte boete ten aanzien van Belgacom, waarbij het BIPT vooral een duidelijk signaal wenst te geven naar de toekomst toe dat inbreuken op artikel 108, §2, van de Wet, die de belangen van de gebruikers schaden, aanleiding zullen geven tot sancties zoals voorzien door de wet.

Op Belgacom wordt in casu verre van de maximumboete toegepast zodat er, in tegenstelling tot wat Belgacom opwerpt, geen sprake kan zijn van een buitensporige boete.

#### **5.4.7. Effect van het wegvallen van grief A**

Het bedrag van de voorgenomen boete wordt verminderd met 200 000 euro, aangezien grief A niet definitief wordt weerhouden.

### **5.5. BESLUIT BETREFFENDE DE BOETE**

Gelet op het voorgaande acht het Instituut het gerechtvaardigd en evenredig om aan Belgacom een administratieve boete op te leggen van 800 000 euro (achthonderdduizend euro).

### **5.6. SLOTOPMERKING**

Het opleggen van de boete betekent niet dat Belgacom 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).

---

<sup>24</sup> Sedert begin 2010 is Belgacom Mobile formeel-juridisch geïntegreerd in de NV Belgacom.

## **6. BESLUIT**

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 3 juni 2010 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 Belgacom, alsmede een beoogd bedrag van de administratieve boete ten bedrage van 1 miljoen euro,

na Belgacom naar behoren te hebben gehoord op 21 juni 2010,

na de debatten te hebben gesloten op 21 juni 2010,

1. stelt vast dat Belgacom een inbreuk heeft begaan op artikel 108, §2, van de wet van 13 juni 2005 betreffende elektronische communicatie ter gelegenheid van de prijsverhoging toegepast op sommige van zijn abonnees van de Internetproducten Belgacom Internet Light en Belgacom Internet Go;

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 Belgacom ten bedrage van 800.000 (achthonderdduizend ) euro;

3. dit bedrag dient binnen zestig dagen na ontvangst van dit besluit betaald te worden door overschrijving op rekeningnummer 679-0000771-92, IBAN: BE12 6790 0007 7192, BIC: PCHQ BEBB op naam van het BIPT met als mededeling « Belgacom – administratieve geldboete – artikel 108 §2».

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

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 Instituut, onder voorbehoud van vertrouwelijkheid.

## **8. BEROEPSMOGELIJKHEDEN**

Overeenkomstig artikel 2, § 1, van de wet van 17 januari 2003 betreffende de rechtsmiddelen en de geschillenbehandeling naar aanleiding van de wet van 17 januari 2003 met betrekking tot het statuut van de regulator van de Belgische post- en telecommunicatiesector heeft Belgacom de mogelijkheid om beroep in te stellen tegen dit besluit bij het hof van beroep van Brussel, Poelaertplein 1, B-1000 Brussel. Het beroep wordt, op straffe van nietigheid die ambts-

halve 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 vanaf de kennisgeving van dit besluit of bij gebreke aan een kennisgeving, vanaf de publicatie van het besluit of bij gebreke aan een publicatie, vanaf de kennisname van dit 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.

A. Desmedt  
Lid van de Raad

C. Cuveliez  
Lid van de Raad

C. Rutten  
Lid van de Raad

L. Hindryckx  
Voorzitter van de Raad

**BIJLAGEN: -**