

Advies over het ontwerp van document met de commentaar van het BIPT over de inhoud van sommige bepalingen van Titel IV van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie

Brussel, 27 mei 2009.

1. Wettelijk kader

Het BIPT heeft het Raadgevend Comité om advies gevraagd betreffende een ontwerp van document met de commentaar van het BIPT over de inhoud van sommige bepalingen van Titel IV van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie (hierna “de wet”). Dit document is bestemd om op de website van het BIPT te worden gezet ter informatie van het publiek.

Artikel 4, tweede lid, van de wet van 17 januari 2003 met betrekking tot het statuut van de regulator van de Belgische post- en telecommunicatiesector (*Belgisch Staatsblad* 24 januari 2003), bepaalt dat het Raadgevend Comité bevoegd is om aan de minister of aan het BIPT aanbevelingen te doen over elke aangelegenheid die betrekking heeft op telecommunicatie. Op basis van deze bepaling verstrekt het Raadgevend Comité het huidige advies.

2. Advies

Tijdens de plenaire vergadering van 27 mei 2009 van het Raadgevend Comité voor de telecommunicatie stelt het Comité vast dat de leden menen dat bepaalde artikelen van de wet verduidelijkt kunnen worden. Er wordt echter geen verdere overeenstemming bereikt over de manier van verheldering zodat hierna drie verschillende visies binnen het Comité weergegeven worden. De nummering verwijst naar de artikels van de wet en de daarbijhorende commentaar van het BIPT.

VISIE VAN DE VERTEGENWOORDIGERS VAN HET PLATFORM

In algemene orde merkt het Platform op dat het niet duidelijk is binnen welke missie en prioriteit het initiatief van het BIPT moet worden gesitueerd. De interpretatie van de wettelijke bepalingen zonder dat daartoe opdracht werd gegeven door de wetgever of zonder dat er sprake is van punctuele vragen daaromtrent is een initiatief dat niet gemakkelijk te duiden is. In de inleiding bij het document wordt weliswaar verwezen naar het informeren van het publiek over consumentenbepalingen, maar o.i. mag hieronder niet meer worden verstaan dan het onder de aandacht brengen van het bestaande kader. De in het bestaande document weergegeven interpretaties zijn geenszins afdwingbaar en kunnen dus ook geen juridische gevolgen ressorteren. Uit het document volgen dus geen nieuwe rechten of verplichtingen voor gebruikers of aanbieders.

Op zich is er niet echt een bezwaar tegen het feit dat het BIPT de tekst van de wet verduidelijkt met volledige verwijzingen naar de memorie van toelichting of andere stukken uit de voorbereidende werken die aan de wet zijn voorafgegaan, of nog door verwijzingen naar definities die zich op andere plaatsen in de wet bevinden. Ook is er geen bezwaar tegen dat het BIPT een overzicht geeft van de besluiten die reeds werden genomen in uitvoering van de wet.

Anders ligt het wanneer het BIPT aanbevelingen en interpretaties doet in verband met de toepassing van de artikelen van de wet, en in het bijzonder wanneer, zoals in de tekst van het BIPT vastgesteld, de aanbevelingen afwijken van de tekst van de wettelijke bepalingen. Het interpreteren van bepaalde artikelen in de wet komt immers niet toe aan het BIPT maar aan de wetgever of de rechterlijke macht.

Verder menen we dat een dergelijk initiatief mogelijkwerijs verwarring zaait en onzekerheid creëert omwille van verschillende interpretaties die met elkaar in conflict komen. Interpretaties gedaan door het BIPT via dit initiatief kunnen immers verschillen van de redenering en objectieven die de wetgever wenste te bereiken op het moment van het opstellen van de wet. De vraag rijst dan wat het uiteindelijke resultaat zal zijn van een dergelijke oefening wanneer de interpretaties van het BIPT in conflict komen met interpretaties bedoeld door de wetgever, de rechter of met interpretaties van bijvoorbeeld de Commissie voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer. Ook de FOD Economie speelt een grote rol bij bepalingen die ertoe strekken de consumenten te beschermen.

In tegenstelling tot de aanvankelijke wens van het BIPT zal het genomen initiatief, in de voorgestelde vorm, dus het omgekeerde effect sorteren dan hetgeen werd verhoopt, namelijk het publiek duidelijke en betrouwbare informatie verstrekken.

Voor zover het BIPT echt duidelijkheid wil brengen, is het aangewezen om samen met deze overige instanties een globale visie te ontwikkelen en deze vervolgens in een voor de consument begrijpelijke taal te formuleren.

Conclusie:

Artikelsgewijze discussies op het niveau van het Raadgevend Comité m.b.t. de interpretaties die het BIPT geeft aan de bepalingen van titel IV lijken ons gezien voormelde onmogelijk. Bovendien heeft het Raadgevend Comité geen interpretatiebevoegdheid ten aanzien van de bepalingen van de wet. Om deze redenen distantieert het Platform zich van de huidige voorgelegde teksten van het BIPT. Daarom is het Platform van mening dat het volstaat om het BIPT te suggereren om de contouren van zijn initiatief te herzien in lijn met de hierboven opgesomde beperkingen.

VISIE VAN DE VERTEGENWOORDIGERS VAN BELGACOM

In algemene orde merkt Belgacom op dat het niet duidelijk is binnen welke missie het initiatief van het BIPT moet worden gesitueerd. De interpretatie van de wettelijke bepalingen zonder dat daartoe opdracht werd gegeven door de wetgever of zonder dat er sprake is van punctuele vragen daaromtrent, en meer bepaald omtrent consumentenbescherming is een initiatief dat niet gemakkelijk te duiden is. In de inleiding bij het document wordt weliswaar verwezen naar het informeren van het publiek over consumentenbepalingen, maar o.i. mag hieronder niet meer worden verstaan dan het onder de aandacht brengen van het bestaande kader.

In dezelfde lijn vragen we ons af wat het uiteindelijk resultaat is van een dergelijke oefening wanneer de interpretaties van het BIPT in conflict komen met interpretaties door een rechter of met interpretaties van bijvoorbeeld de Commissie voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer.

Op zich is er niet echt een bezwaar tegen dat het BIPT de tekst van de wet verduidelijkt door volledige verwijzingen naar de memorie van toelichting of andere stukken uit de voorbereidende werken die aan de wet zijn voorafgegaan, of nog door verwijzingen naar definities die zich op andere plaatsen in de wet bevinden. Ook is er geen bezwaar tegen dat het BIPT een overzicht geeft van de besluiten die reeds werden genomen in uitvoering van de wet.

Anders ligt het wanneer het BIPT aanbevelingen doet in verband met de toepassing van de artikelen van de wet, en in het bijzonder wanneer de aanbevelingen afwijken van de tekst van de wettelijke bepalingen.

Discussies op het niveau van het Raadgevend Comité m.b.t. de interpretaties die het BIPT geeft aan de bepalingen van titel IV lijken ons dan ook niet alleen niet zinvol, maar ook onmogelijk. Ook het Raadgevend Comité heeft namelijk geen interpretatiebevoegdheid ten aanzien van de bepalingen van de wet. Daarom is Belgacom van mening dat het volstaat om het BIPT te suggereren om de contouren van zijn initiatief te herzien.

VISIE VAN DE VERTEGENWOORDIGERS VAN DE GEBRUIKERS

Art. 108 algemeen

Op algemene wijze past het de regels inzake contractenrecht te herinneren. Contractuele bepalingen die een operator wil opleggen, zijn maar tegenstelbaar aan zijn contractant voor zover deze er effectief kennis heeft van kunnen nemen voor de contractsluiting. Dit houdt in dat de operator een actieve informatieplicht heeft om de contractant duidelijk te informeren waar deze algemene voorwaarden beschikbaar zijn voor de contractant. Niet alleen op het bestaan van die voorwaarden, ook op hun inhoud moet de contractant worden gewezen voor het afsluiten van de overeenkomst, vooral als die voorwaarden zouden afwijken van de normale contractuele regeling of een bijzondere impact zouden hebben. Als tweede voorwaarde geldt dat deze beschikbaarheid moet aangepast zijn aan de gebruikte verkoopstechniek en/of aan het gebruikte verkoopskanaal. Bv. wanneer de klant zich aanmeldt in een telefoonwinkel, dan moeten de algemene voorwaarden daar beschikbaar zijn en moeten ze daar kunnen worden bekomen door de contractant (een verwijzing naar de beschikbaarheid op een website is in die omstandigheid niet voldoende). Dit volgt eveneens uit onder meer artikel 30 van de wet van 14 juli 1991 betreffende de handelspraktijken en de voorlichting en bescherming van de consument (hierna "W.H.P.C."). Bovendien moet kunnen worden aangetoond dat de consument heeft ingestemd met die voorwaarden.

De Europese regelgeving benadrukt ook steeds meer en meer deze werkwijze.

Het is van belang te wijzen op de regels vervat in de W.H.P.C en de bevoegdheden van de FOD Economie op dit vlak. Een heikel probleem is bv. de verkoop op afstand (via telefonisch contact) die vele operatoren organiseren. Het is ook nuttig te verwijzen naar het advies dat de Commissie voor Onrechtmatige Bedingen heeft verstrekt : advies 19 van 29 maart 2006 over de algemene voorwaarden van de exploitanten van vaste telefoondiensten. Dit advies is te vinden op de website van de FOD Economie (www.economie.fgov.be), onder "Bescherming consument", "Raad voor het Verbruik en Commissies", "Andere adviesorganen", "Commissie voor Onrechtmatige Bedingen", "Uitgebrachte adviezen".

De inleidende zin bij artikel 108 luidt : "De drie paragrafen van artikel 108 dienen elk afzonderlijk te worden beschouwd, zowel wat betreft de betrokken personen als het voorwerp ervan.". Deze zin zou beter gepreciseerd worden. Zowel §1 als § 2 handelen immers bv. over de relatie operator versus abonnee. Het lijkt ook aangewezen aan te stippen dat de termen eindgebruiker, consument en abonnee anders worden gedefinieerd in artikel 2 van de wet.

Art. 108 § 1

Deze paragraaf handelt over de relatie abonnee - operator, dus ook de relatie tussen operator en niet-consumenten.

De algemene opmerking hiervoor over de tegenstelbaarheid van algemene voorwaarden wordt nogmaals onderstreept.

Wat betreft de tweede alinea van de commentaar bij deze paragraaf : deze toelichting is niet enkel bedoeld voor professionelen, maar ook voor de gewone gebruiker. Dergelijk taalgebruik is voor deze laatste niet evident. Het moet worden verduidelijkt wat er onder de term "materieel ter beschikking gesteld" wordt begrepen. Bij telefonische verkoop gebeurt de materiële terbeschikkingstelling pas achteraf op grond van de W.H.P.C.

In de vierde alinea van de commentaar bij deze paragraaf wordt verwezen naar artikel 8 i.p.v. naar artikel 108.

punt a)

Het gaat inderdaad om het fysieke adres, waartoe de abonnee zich kan wenden.

punt b)

Hier wordt gesteld dat de klant de "gedetailleerde beschrijving" van de in het aansluitingscontract inbegrepen diensten dient te kunnen terugvinden of zelfs de wijze waarop de klant informatie kan verkrijgen betreffende een eventuele interventie van een technicus voor de werkelijke aansluiting. De interpretatie van het BIPT komt dus neer op een uitbreiding van de verplichting om inlichtingen te verschaffen betreffende bepaalde elementen naar een verplichting om gedetailleerde informatie te verschaffen. Deze interpretatie lijkt te ver te gaan.

punt d)

De Franse tekst van dit punt van de wet is duidelijker dan de Nederlandse : het gaat om "geactualiseerde" informatie over de tarieven, anders gezegd over de tarieven zoals die gelden op een bepaald ogenblik tijdens de latere uitvoering van de overeenkomst.

Het is van groot belang te onderstrepen dat tarieven een essentieel onderdeel van een overeenkomst uitmaken en dat in geval van wijziging van die tarieven de operator een actieve, precieze en geïndividualiseerde informatieplicht heeft. Dit betekent dat hij de klanten, met wie hij heeft gecontracteerd, op een geïndividualiseerde wijze vooraf op de hoogte moet brengen van deze wijzigingen, wil men deze tegenstelbaar maken aan de contractant. Een algemene mededeling, een loutere verwijzing naar gewijzigde tarieven, is zeker onvoldoende.

punt e)

In plaats van te spreken over aansluiting op het netwerk zou men hier beter toegang tot het netwerk nemen als aanknopingspunt voor de abonnee. Voor hem is het immers van belang wanneer hij daadwerkelijk van de dienst kan genieten.

Het is uit de tekst van punt e) inderdaad duidelijk dat men contracten van bepaalde duur met de mogelijkheid van stilzwijgende verlenging beoogt. Hiervoor moet eveneens worden verwezen naar art. 39bis W.H.P.C., ingevoegd bij de wet van 25 april 2007, in verband met de stilzwijgende verlenging van dienstenovereenkomsten, die na een eerste stilzwijgende verlenging zonder vergoeding kunnen opgezegd worden mits naleving van een opzegtermijn van maximaal één maand. Dit houdt ook in dat clausules die voorzien dat na opzeg ook nog een abonnementsvergoeding voor een latere maand moet worden betaald, strijdig zijn met deze wetsbepaling.

punt f)

Het is van belang hier melding te maken van de eis van evenwichtige bedingen in contracten met de consument (in de zin van de W.H.P.C.). Als voorzien wordt in schadevergoedingen in geval de consument te kort schiet, zal er ook moeten worden voorzien in schadevergoedingen voor het geval de operator zijn verplichtingen niet of gebrekkig nakomt, bv. wanneer de geleverde kwaliteit onvoldoende is.

Gezien de wet hier expliciet spreekt over de schadevergoeding en terugbetaling, moet er hoe dan ook een duidelijke bepaling zijn opgenomen in het contract, die desgevallend stelt dat de regels van het gemeen recht van toepassing zijn.

punt g)

De operator dient hier eveneens duidelijk melding te maken van de interne geschillenregeling en -procedure die hij zelf ter beschikking stelt.

Art. 108 § 2

Het basisprincipe van het gemeen recht is dat eenzijdige wijzigingen van de algemene voorwaarden niet kunnen. Dit principe wordt verder ingevuld door te voorzien dat de operator (de verkoper) elke essentiële wijziging voorafgaandelijk aan de contractant moet mededelen, vooraleer deze effectief in werking treedt, zodat de contractant zich tijdig kan verzetten tegen deze wijziging en zijn contract kosteloos kan beëindigen.

Het is van belang hier te onderstrepen dat binnen het kader van contracten van bepaalde duur er nooit kan worden overgegaan tot een wijziging van de essentiële voorwaarden (zoals duurtijd, tarief, kenmerken van de dienst), ook niet via een procedure van voorafgaande kennisgeving aan de consument die zich kan verzetten en vroegtijdig zijn overeenkomst kan beëindigen zonder kosten. Enkel binnen contracten van onbepaalde duur wordt aanvaard dat de verkoper ook essentiële wijzigingen kan aanbrengen, mits de consument tijdig in kennis wordt gesteld en hij zonder kosten een einde kan stellen aan zijn overeenkomst.

De kennisgeving aan de contractant moet overeenkomstig het eerste lid van deze paragraaf minstens één maand voor de inwerkingtreding van de nieuwe voorwaarden ter kennis worden gebracht. De uitlegging die hier wordt gegeven, strookt niet met de tekst van het artikel dat spreekt over de "voorgestelde" wijzigingen. Het is van belang dat de contractant tijdig op voorhand wordt ingelicht over de geplande wijzigingen, zodat hij over de mogelijkheid beschikt - indien hij er niet mee akkoord kan gaan -, om zijn lopende overeenkomst tijdig op te zeggen, zodat de nieuwe voorwaarden (of prijzen) niet op hem van toepassing zouden worden. Er moet dus in elk geval worden vermeden dat de operatoren in dergelijk geval zouden terugvallen op hun algemene voorwaarden, wanneer deze een opzegtermijn voorzien (bv. één maand), en aldus de consument verplichten om toch nog verder diensten af te nemen na de datum waarop de nieuwe voorwaarden of tarieven van kracht worden. De specifieke bepalingen in artikel 108, § 2, van de wet (die toch zijn gericht op een bescherming van de belangen van de consument), moeten zodoende op die manier worden uitgelegd dat de rechten van de consument uitgebreid worden. Daar waar op basis van het gemeen recht en de W.H.P.C (onrechtmatige bedingen) moet worden besloten dat de consument zich op voorhand - dus vooraleer de geplande wijzigingen van kracht worden - moet kunnen verzetten tegen de eenzijdige wijziging van de contractuele voorwaarden (prijzen), breidt de wet dit recht in artikel 108, § 2 uit tot een later tijdstip. Het principe moet wel blijven dat eenzijdige wijzigingen niet "opgedrongen" kunnen worden en de consument die niet akkoord gaat met andere prijzen, deze ook niet aangerekend krijgt, ook wanneer hij zich later, conform de wet verzet. De operator moet in dergelijk geval het nodige doen om reeds te veel gefactureerde bedragen terug te storten.

Wat betreft het tweede voorbeeld (tariefverhoging) kan best gepreciseerd worden dat de tariefwijziging in elk geval uiterlijk tegen 6 juli ter kennis moet zijn gebracht van de abonnee.

Wat betreft de verwijzing naar de definitie van "operator" en het niet gedefinieerd zijn van het begrip "nummer" op zich in de wet, is het aangewezen dat verduidelijkt wordt welk soort operator nummers toekent en welke niet en dit om art. 116 juist te kunnen begrijpen.

De interpretatie van het BIPT dat een internetklant ook een abonnee is in de zin van de wet is terecht. Een internetklant is immers houder van een nummer en maakt gebruik van een elektronische-communicatiedienst waardoor hij beantwoordt aan de definitie van abonnee (art. 2, 15° van de wet).

Aangaande de **opzegtermijn** stelt het BIPT : "Wegens operationele redenen is een opzegtermijn van maximaal 14 dagen toegestaan tussen de kennisgeving door de abonnee van zijn wens om het contract op te zeggen en de werkelijke opzegging.". De term "operationele redenen" zou moeten worden verduidelijkt. Betekent deze interpretatie dat de contractant zijn contract mits een opzeg van 14 dagen kan beëindigen ? Het is aangewezen dat duidelijk wordt voorzien dat de contractant dit recht heeft, maar dat hij ook over de definitieve datum van beëindiging moet kunnen beslissen, om rekening te kunnen houden met de datum waarop een nieuwe operator hem de dienst kan leveren.

Wat betreft de **wijze van opzegging** : de aangetekende zending (eventueel elektronisch) vormt voor de abonnee de enige "zekere" manier om zijn opzeg te doen. De operatoren kunnen zich wel soepeler opstellen en bv. de opzeg gedaan via mail onmiddellijk bevestigen of via de shops een document van opzeg afleveren. Het is wel nodig dat de abonnee duidelijk weet wat het juiste adres is, in welke "winkels" hij kan opzeggen en naar welk e-mailadres hij zijn bericht moet sturen. In elk geval mag het contract van de aangetekende zending geen geldigheidsvoorwaarde maken.

Art. 108 § 3

Wat betreft het indienen van de algemene voorwaarden door de operatoren bij de Ombudsdienst en het Comité is het inderdaad van groot belang dat dit gebeurt *alvorens zij in werking treden*. Wel rijst de vraag of de naleving van deze verplichting gecontroleerd wordt en hoe gereageerd wordt indien er niet aan voldaan wordt door een bepaalde operator.

Aangaande de tweede alinea van de commentaar hierbij kan worden opgemerkt dat er in de praktijk duidelijk wel degelijk algemene voorwaarden zijn en model(toetredings)contracten. Uit paragraaf 3 volgt impliciet dat de operatoren deze algemene voorwaarden en modelcontracten moeten hebben. Bovendien stelt paragraaf 1 dat de voorwaarden materieel moeten worden ter beschikking gesteld.

Aangaande de derde alinea van de commentaar kan worden opgemerkt dat uit paragraaf 3 van de wet impliciet voortvloeit dat de operator over een website moet beschikken. De interpretatie van het BIPT dat de publicatieverplichting enkel geldt voor operatoren die een website hebben en niet ten aanzien van operatoren die geen website hebben kan dus niet onderschreven worden.

Er moet ook worden onderstreept dat de verplichting tot publicatie van de algemene voorwaarden en modelcontracten (na de uitgebrachte adviezen) geen afbreuk doet aan de verplichtingen die hierboven al werden aangegeven qua tegenstelbaarheid voor een nieuw contract en qua wijzigingen voor bestaande contracten.

Aan deze bepaling moet worden vastgeknoopt - ter realisatie van de doorzichtigheidsvereisten - dat de voorwaarden gemakkelijk te vinden moeten zijn op de websites.

Art. 109

Wat betreft het doel van deze bepaling kan worden gepreciseerd dat het er dus op aankomt dat de consument de keuze blijft behouden ten aanzien van facultatieve diensten en hem niets opgedrongen wordt dat niet noodzakelijk is om gebruik te kunnen maken van de openbare telefoniedienst.

Art. 110 § 1

Het is aangewezen hier de bepaling in herinnering te brengen in de W.H.P.C. die voorziet dat het aanrekenen van een supplementaire kost aan de consument die een papieren factuur wil, een onrechtmatig beding is (zie art. 32, punt 30, ingevoegd bij de wet van 3 december 2006).

Art. 110 § 2

Ter precisering kan worden toegevoegd dat het dan ook aangewezen is dat de operator duidelijk communiceert met de abonnee, bv. op elke factuur, opdat de abonnee weet hoe hij moet ageren als hij een detail wil bekomen of een betwisting ter kennis wil brengen.

Art. 110 § 3

Er bestaan nog steeds “02”-nummer nooddiensten die evenmin op de factuur vermeld mogen worden.

Art. 110 § 4

Het verdient aanbeveling om toe te voegen dat het tijdstip waarop de mededeling dient te gebeuren ook kan worden gezien als rekening houdende met de startdatum van elk afzonderlijk contract. Er zou moeten worden gepreciseerd dat het de bedoeling is om de abonnee een instrument aan te reiken om de aanbiedingen van operatoren te kunnen vergelijken en zo de concurrentie te bevorderen. De abonnee moet dus niet enkel het resultaat (het tariefplan) krijgen, maar ook de analyse en het detail van zijn gebruikspatroon. Dit zou op uniforme basis moeten gebeuren voor alle operatoren. In deze logica zou, ook al is er maar één tariefplan, het gebruikspatroon moeten worden opgemaakt. Het oordeel van het BIPT om de operator van de verplichting opgelegd in art. 110 § 4 vrij te stellen indien er maar één tariefplan is, is dus niet terecht.

Wat betreft vrijstelling van de verplichting in geval van intekening door de abonnee op een “*prepaid*” tariefplan : deze vrijstelling lijkt logisch maar ze gaat voorbij aan de geest van de verplichting. Gelet op de complexe tariefstructuur van een aantal operatoren en het quasi onmogelijk zijn voor de consument om uit te maken of hij over de voor hem meest gunstige tariefformule beschikt, werd deze verplichting opgelegd. Voor *prepaid* klanten zou dan ook moeten worden voorzien dat zij gratis op eenvoudig verzoek deze informatie kunnen bekomen bij hun operator. Zoniet worden de *prepaid* klanten gediscrimineerd.

Wat betreft het meest gunstige tariefplan : de interpretatie gegeven door het BIPT is helemaal terecht . Het is immers de bedoeling dat de operator - juist omwille van de complexiteit van de tarieven en tariefformules - aangeeft welk plan (welke plannen in combinatie) voor de abonnee de minst hoge kost meebrengen. Het is aangewezen om toe te voegen dat wanneer een combinatie van individuele tariefplannen voordeliger is dan een “bundle” de abonnee hier ook op moet worden gewezen aangezien deze situatie zich eveneens kan voordoen.

Het BIPT stelt dat in geval van identieke gebruikspatronen de vermelding van de operator conform artikel 110, § 4, zal dienen overeen te stemmen met het resultaat berekend door de tariefvergelijkingstool die op termijn online beschikbaar zal zijn. De vraag rijst wat er gebeurt als dit niet het geval blijkt te zijn.

Art. 111 § 2

In de Nederlandse weergave van de wettekst ontbreekt de vermelding “§ 2” voor “Het Instituut bevordert ...”.

Art. 112

Het verdient aanbeveling om in de Nederlandse tekst i.p.v. "gebundelde" aanbiedingen, de term "gezamenlijke" aanbiedingen te gebruiken overeenkomstig de terminologie gebruikt in art. 55 van de W.H.P.C.

Tevens is de uitzondering enkel mogelijk wanneer aan de cumulatieve voorwaarden is voldaan en moet deze strikt worden geïnterpreteerd wat betreft de diensten en producten die gezamenlijk mogen worden aangeboden. Zo blijft de gezamenlijke aanbieding van een GSM-toestel en van een abonnement niet toegelaten.

Art. 113

De commentaar is niet up to date wat betreft het besluit van het BIPT in verband met kwaliteitsindicatoren : dit werd gepubliceerd op 14 mei 2008.

Art. 114, lid 4

De vraag rijst of dit een anti-spam-dienst betreft en niet noodzakelijk een anti-virus-dienst en of de verplichting beperkt is tot de mailbox. Deze zaken zouden voor een goed begrip verduidelijkt moeten worden.

Art. 116

Zie opmerking bij art. 108 §2. Zijn er operatoren die aan deze verplichting ontsnappen ?

Art. 122

Aangaande deze bepaling is het aangewezen dat het BIPT meer uitleg verschaft of een overzicht voorziet van wat het al dan niet als verkeersgegevens beschouwt en hoe verkeersgegevens zich verhouden tot persoonsgegevens.

Het BIPT stelt dat voor de verwerking van verkeersgegevens voor marketingdoeleinden of om diensten met verkeersgegevens of met locatiegegevens te leveren, de betrokken abonnees of eindgebruikers specifiek toestemming dienen te geven en zij deze toestemming te allen tijde kosteloos en volgens een eenvoudige procedure kunnen intrekken (voorlaatste alinea van de commentaar betreffende paragraaf 3). De vraag rijst of het BIPT dit dus ziet als een "opt in"-principe.

Art. 123

Het zou nuttig zijn dat over deze toelichting in verband met bepalingen die ook slaan op de privacy, de Commissie voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer wordt geconsulteerd.

Art. 133

Wat betreft de instemming van de abonnee met de opname van zijn persoonsgegevens in een telefoongids of een telefooninlichtingendienst (punt 2 van de commentaar) : de instemming van de abonnee moet expliciet en bewust zijn. Dus manieren om impliciet (bv. vooraf aangevinkte keuzevakken op dit vlak) de instemming te bekomen zijn uit den boze.

Een verkoper heeft t.o.v. de consument trouwens een "actieve" informatieplicht op grond van de W.H.P.C.

Art. 135

De verplichtingen die uit dit artikel voortvloeien voor de operator zijn strikt met een strenge burgerlijke sanctie (forfetaire tegemoetkoming van 750 euro te betalen aan de onderneming die de eindgebruiker op grond van de feiten tijdelijk als klant verliest (art. 135, 4^{de} lid, in fine)).

Het betreft hier een verregaande bepaling tot bescherming van de abonnee, zodat het verwonderlijk is dat hierop geen enkele commentaar wordt verstrekt.

DISPOSITIEF VAN DE WET VAN 13 JUNI 2005

HOOFDSTUK III.- *Bescherming van de eindgebruikers*

Afdeling 1. - Algemeen

Onderafdeling I.- Informatieverstrekking aan de eindgebruikers

Art. 108. § 1. Ieder contract dat gesloten wordt tussen een abonnee en een operator, om een aansluiting en/of toegang tot het openbaar telefoonnetwerk te leveren wordt materieel ter beschikking gesteld van de abonnee, en bevat op zijn minst de volgende inlichtingen:

a) de identiteit en het adres van de operator;

b) de verstrekte diensten, de kwaliteitsniveaus van de geboden diensten en de wachttijd bij eerste aansluiting;

COMMENTAAR VAN HET BIPT

Artikel 108

De drie paragrafen van artikel 108 dienen elk afzonderlijk te worden beschouwd, zowel wat betreft de betrokken personen als het voorwerp ervan.

PARAGRAAF EEN

De eerste paragraaf betreft de operatoren die toegang tot of aansluiting op een openbaar telefoonnetwerk leveren, ongeacht of dat netwerk vast of mobiel is.

De term “contract” verwijst hier uiteraard naar het *instrumentum*, namelijk het document waarin de kern van de toepasselijke contractuele bepalingen betreffende de relatie tussen de operator en zijn klant is opgenomen.

Indien dat contract handelt over de toegang tot of de aansluiting op een openbaar telefoonnetwerk, dient het een aantal minimale vermeldingen te bevatten zoals bepaald in paragraaf een van artikel 108.

Opgelet, het in artikel 8 beoogde contract dient eveneens de mogelijke maatregelen te vermelden in geval van niet-betaling in overeenstemming met artikel 119 (zie hieronder).

a) Het hoofddoel bestaat erin de klant te laten beschikken over de exacte benaming (firmanaam) van de operator waarmee hij een contract sluit en vooral over het officiële adres dat zal dienen bij hun briefwisseling. Het lijkt dat dit adres niet noodzakelijk de maatschappelijke zetel van de operator hoeft te zijn maar het mag niet eenvoudigweg een postbus betreffen. Elke klant dient de mogelijkheid te hebben om contact op te nemen met zijn operator en daarvan een bewijs te krijgen, bijvoorbeeld in de vorm van een aangetekende brief.

b) De klant dient in het contractuele document de gedetailleerde beschrijving van de in het aansluitingscontract ingebrepen diensten te kunnen terugvinden (bijvoorbeeld de installatie van een lijn), alsook de kwaliteitsniveaus van de geboden diensten (we denken bijvoorbeeld aan de beschrijving van de beschikbare faciliteiten op het netwerk waarop de aansluiting wordt aangeboden, of zelfs de wijze waarop de klant informatie kan verkrijgen betreffende een eventuele interventie van een technicus voor de werkelijke aansluiting, zie eveneens hieronder de opmerkingen van het Instituut met betrekking tot artikel 121 *in fine*) en de

c) de soorten onderhoudsservice die aangeboden worden;

d) bijzonderheden van tarieven en de middelen voor het verkrijgen van actuele informatie over alle geldende tarieven en onderhoudskosten;

e) de looptijd van het contract, de voorwaarden voor verlenging of beëindiging van de diensten en van het contract;

f) de voorwaarden en de nadere regels voor schadevergoeding en terugbetaling die eventueel van toepassing zijn ingeval niet aan contractueel overeengekomen kwaliteitsniveaus van de dienst wordt voldaan;

g) de wijze waarop geschillen kunnen worden beslecht, met inbegrip van het eventueel beroep aantekenen of het indienen van een klacht bij de ombudsdienst voor telecommunicatie.

§ 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 aanvaardden.

wachttijd voor de aansluiting (namelijk de termijn waarbinnen de aansluiting op het netwerk daadwerkelijk zal zijn uitgevoerd).

c) De klant dient gedetailleerde informatie te ontvangen over de aangeboden onderhoudsdiensten. Meer bepaald het volgende dient te worden vermeld: de beschikbaarheid van de dienst, de exacte aard van de aangeboden onderhoudsdiensten en het soort problemen die in aanmerking komen voor de onderhoudsdienst.

d) De tariefinformatie waarover de klanten dienen te beschikken, gaat verder dan de details van de geldende tarieven voor de toegang tot of de aansluiting op het netwerk. De klanten dienen eveneens te worden ingelicht over de middelen om actuele informatie te verkrijgen over de geldende tarieven. Bovendien moeten ook de onderhoudskosten worden gespecificeerd in het contract dat aan de klanten wordt bezorgd.

e) De aansluiting op het netwerk in se valt niet onder het toepassingsgebied van punt e) aangezien de aansluiting op een netwerk een eenmalige verrichting vormt. Indien het contract voor toegang tot het netwerk van bepaalde duur is, dient de duur te worden gespecificeerd in het contractuele document dat aan de klant wordt bezorgd, alsook de voorwaarden voor een eventuele verlenging. Indien het een contract van onbepaalde duur betreft, dient dit eveneens te worden vermeld.

De voorwaarden voor onderbreking van de dienst en de hervatting van de dienstlevering dienen eveneens duidelijk te worden vermeld in dat document. Hetzelfde geldt voor de voorwaarden voor onderbreking en verlenging van het contract zelf.

f) Dit dient te worden vermeld op voorwaarde dergelijke voorwaarden zijn bedongen tussen de partijen. Indien dat niet het geval is, zal het gemeen contractenrecht worden toegepast en is het niet nodig hiervan melding te maken in het contractuele document.

g) Hier dienen de hoven en rechtbanken te worden vermeld die bevoegd zijn in geval van geschillen over de uitvoering van het contract, alsook de contactgegevens van de Ombudsdienst voor telecommunicatie, opgericht krachtens de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven. Ook de mogelijkheid voor de klant om een klacht in te dienen bij die ombudsdienst dient te worden opgenomen in het document.

PARAGRAAF TWEE

Paragraaf twee voorziet in de mogelijkheid voor de abonnees om unilateraal en kosteloos hun contract op te zeggen in geval van wijziging van de contractuele voorwaarden door de betrokken operator.

In tegenstelling tot paragraaf een, is paragraaf twee niet uitsluitend van toepassing op de operatoren die aansluiting op of toegang tot een telefoonnetwerk leveren maar op alle operatoren in de zin van de wet van 13 juni 2005, namelijk elke persoon die een kennisgeving heeft gedaan bij het BIPT krachtens artikel 9 van die wet, die *abonnees* heeft in zijn cliënteel, namelijk volgens de termen van artikel 2, 15°, van diezelfde wet: "*een natuurlijke of rechtspersoon die houder is van een nummer dat toegekend is door een operator voor*

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 consumptieprijs gerelateerde stijging.

de levering van elektronische-communicatiediensten en die gebruik maakt van een elektronische-communicatiedienst ingevolge een met een operator gesloten contract”.

Op te merken valt dat het begrip nummer op zich niet wordt gedefinieerd in de wet van 13 juni 2005 en dat het dus niet noodzakelijk een nummer van het nationale nummerplan betreft (het kan bijvoorbeeld een IP-adres of een ander adres betreffen).

Inhoudelijk kunnen de in artikel 108, § 2, opgelegde verplichtingen in twee delen worden uitgesplitst.

Een eerste deel beoogt de hypothese van elke wijziging van de contractuele voorwaarden door de operator. In dat geval dient de operator zijn abonnees uiterlijk een maand voor de geplande inwerkingtreding in te lichten over de beoogde wijzigingen aan de contractuele voorwaarden, alsook over de mogelijkheid voor de abonnees die dat wensen om hun contract zonder boete op te zeggen, uiterlijk op de laatste dag van de maand die volgt op de maand waarin de wijzigingen van kracht zijn geworden.

Voorbeeld:

Operator X is van plan de contractuele voorwaarden voor de levering van zijn telefoniedienst te wijzigen. Deze wijziging zou van kracht worden op 6 augustus. De hierboven beschreven informatie dient ten laatste op 6 juli te worden meegedeeld aan de abonnees, die tot 30 september hebben om hun contract desgewenst op te zeggen.

Een tweede deel betreft specifiek een wijziging van de geldende tariefvoorwaarden en meer bepaald een tariefverhoging.

In dat bijzondere geval wordt een ander systeem toegepast. De abonnee heeft dan namelijk het recht om het contract, kosteloos, op te zeggen tot de laatste dag van de maand die volgt op de ontvangst van de eerste factuur na de inwerkingtreding van de tariefverhoging.

Voorbeeld:

Indien we diezelfde operator X nemen, die een tariefverhoging plant vanaf 6 augustus, zou abonnee Y het recht hebben om zijn contract op te zeggen tot de laatste dag van de maand die volgt op de ontvangst van de eerste factuur na het van kracht worden van de tariefverhoging in kwestie. Indien hij bijvoorbeeld op 4 september zijn eerste factuur sinds 6 augustus ontvangt, zal hij bijgevolg tot 31 oktober de tijd hebben om zijn contract op te zeggen.

Het is belangrijk op te merken dat het tweede lid van § 2 slechts afwijkt van de algemene regel van het eerste lid wat betreft de termijn die de abonnee krijgt om zijn contract op te zeggen. Voor alle andere aspecten, en in het bijzonder de verplichting van informatieverstrekking aan de abonnees, is het eerste lid dus van toepassing.

Wegens operationele redenen is een opzegtermijn van maximaal 14 dagen toegestaan tussen de kennisgeving door de abonnee van zijn wens om het contract op te zeggen en de werkelijke opzegging.

Het Instituut is echter van oordeel dat de eis die sommige operatoren met name in hun algemene voorwaarden opleggen, om een aangetekende brief te sturen voor de uitoefening van het recht tot opzegging toegekend aan de abonnees in overeenstemming met § 2, een maatregel is die een belemmering kan vormen voor de uitoefening van dat recht doordat er een bijkomende bindende formaliteit wordt toegevoegd. De abonnees zouden hun wens om hun

§ 3. De algemene voorwaarden en modelcontracten met betrekking tot elektronische-communicatiediensten worden na advies van de ombudsdienst en van het Raadgevend Comité voor de telecommunicatie op de website van de operator gepubliceerd.

Art. 109. De componenten van de tarieven van de openbare telefoniedienst moeten ten behoeve van de consument uitvoerig beschreven zijn.

De tarieven voor faciliteiten bij de levering van elektronische-communicatienetwerken of -diensten worden voldoende gesplitst zodat van de consument geen betaling wordt verlangd voor faciliteiten die voor de gevraagde levering van netwerken of diensten niet nodig zijn.

Art. 110. § 1. De operatoren verstrekken de abonnees gratis een gespecificeerde basisfactuur waarvan het niveau van specificatie door de minister wordt vastgesteld na advies van het Instituut.

§ 2. De abonnees kunnen bij betwisting van de basisfactuur, op verzoek, gratis een meer

opzeggingsrecht uit te oefenen via minder bindende middelen ter kennis moeten kunnen brengen (via een eenvoudige brief, fax of e-mail, enz.).

PARAGRAAF DRIE

In de eerste plaats dient te worden opgemerkt dat de modelcontracten en de algemene voorwaarden bij de Ombudsdienst voor telecommunicatie moeten worden ingediend *alvorens zij in werking treden* alsook bij het Raadgevend Comité voor telecommunicatie aangezien beide instanties bevoegd zijn om ter zake advies uit te brengen.

Toch merken we op dat niets in de wet van 13 juni 2005 een operator verplicht om algemene voorwaarden of modelcontracten te gebruiken om zijn contractuele relatie met zijn klanten vast te leggen. Enkel in het geval dat de operator dat soort documenten gebruikt, dient de adviesprocedure te worden gevolgd.

Zodra de adviezen zijn gegeven, dient de operator die over een website beschikt, deze documenten op zijn site te publiceren. Hier dient ook weer te worden vermeld dat niets een operator ertoe dwingt om een website te hebben. Indien hij echter over een dergelijke site beschikt, moeten de algemene voorwaarden en/of modelcontracten daarop vermeld worden.

Ten slotte vestigen we de aandacht op het feit dat artikel 108, § 3, van toepassing is op alle operatoren die een elektronische-communicatiedienst leveren. Het aantal operatoren waarop deze bepaling van toepassing is, is dus veel groter dan dat voor de eerste twee paragrafen van artikel 108.

Artikel 109

In de memorie van toelichting bij het wetsontwerp betreffende de elektronische communicatie staat het volgende: "Dit artikel wil ervoor zorgen dat de abonnees van operatoren van de openbare telefoondienst over voldoende elementen beschikken om te kunnen oordelen over de tarieven die op hen worden toegepast."

Met andere woorden, het gaat erom voor de potentiële klanten van operatoren om:

1. gedetailleerde informatie te ontvangen over de verschillende elementen van de geldende tarieven voor de levering van een openbare telefoondienst;
2. niet verplicht te worden te betalen voor faciliteiten die niet noodzakelijk zijn voor de levering van de gevraagde elektronische-communicatienetwerken of -diensten.

Artikel 110

Artikel 110, § 1, heeft het voorwerp uitgemaakt van een ministerieel besluit van 27 april 2007 tot vaststelling van het niveau van specificatie van de gespecificeerde basisfactuur (B.S.10 mei 2007, blz. 25516 en volgende).

Er zal worden verwezen naar dat besluit voor toelichtingen bij de inhoud van de gespecificeerde basisfactuur.

In § 2 wordt voorzien in de mogelijkheid voor elke klant die een factuur betwist om gratis de volledige specificatie te krijgen van de communicatie die op de betwiste factuur

gespecificeerde factuur ontvangen.

§ 3. Gratis oproepen, oproepen naar noodnummers en oproepen naar sommige nummers die na advies van het Instituut door de Koning worden vastgesteld, worden niet op de factuur vermeld.

§ 4. Ten minste één keer per jaar meldt de operator op de factuur aan zijn abonnee *[met maximum vijf nummers]* welk voor hem het meest gunstige tariefplan is, rekening houdend met zijn gebruikspatroon.

[aldus gewijzigd door artikel 25 van de wet van 27 december 2005 houdende diverse bepalingen (B.S. 30/12/05)] – [meer informatie](#)

vermeld is.

Teneinde de eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer van de betrokken klanten te garanderen, sluit § 3 de vermelding van een aantal nummers uit. Het betreft oproepen naar hulpdiensten (in de vorm van 1XY) en gratis nummers (0800). De Koning kan deze lijst van nummers bovendien uitbreiden maar momenteel is nog geen enkel koninklijk besluit aangenomen om deze bepaling uit te voeren.

Ten slotte verplicht § 4 de operatoren met abonnees (cf. definitie in artikel 2, 15°) ertoe om ten minste één keer per jaar op de factuur te vermelden wat het voordeligste tariefplan is voor deze abonnees op basis van hun gebruikspatroon.

De bepaling schrijft voor “ten minste één keer per jaar”. De operator kan dus het juiste ogenblik zelf kiezen. Er dient echter te worden opgemerkt dat de bepaling van kracht is geworden op 30 juni 2005 en dat het Instituut bijgevolg oordeelt dat de in ogenschouw te nemen jaren dienen aan te vangen op 30 juni. Er is dus een vermelding nodig tussen 30 juni 2005 en 29 juni 2006, tussen 30 juni 2006 en 29 juni 2007 enzovoort.

Om een betrouwbare raming te hebben, beveelt het Instituut een minimale periode van zes maanden aan voor de bepaling van het gebruikspatroon van de abonnee. Om alle misverstanden te voorkomen, wordt het gebruikspatroon opgesteld op basis van het werkelijke historische verkeer en niet op basis van het voorspelde verkeer. Om redenen van duidelijkheid en uniformiteit, verduidelijkt het Instituut dat een abonnee reeds zes maanden klant dient te zijn bij een operator alvorens deze operator zich van zijn jaarlijkse verplichting kwijt.

Het begrip gebruikspatroon dekt alle soorten van oproepen (in ruime zin) die de abonnee tot stand heeft gebracht bij de operator voor de beschouwde periode. Het betreft dus onder andere nationale oproepen naar vaste of mobiele oproepnummers, internationale oproepen naar vaste of mobiele oproepnummers, roaming, voicemail, sms-berichten, enz.

Daar voegen we nog aan toe dat het begrip “gebruikspatroon” los staat van het tariefplan waarop de abonnee inschrijft. Artikel 110, § 4, houdt dus een verplichting in voor de operator om het gebruikspatroon van de abonnee te meten ongeacht het tariefplan waarop de abonnee is ingeschreven.

Wat betreft de vorm waarin het meest voordelige tariefplan dient te worden vermeld, spreekt artikel 110, § 4, van “op de factuur”. Om redenen van uniformiteit, beveelt het Instituut aan dat deze vermelding op de eerste pagina van de factuur verschijnt, in letters die minstens even groot zijn als het bedrag van de factuur. Er dient eveneens te worden opgemerkt dat deze verplichting geldt voor zowel de fysieke facturen (op papier) als voor de elektronische.

De zinsnede “met maximum vijf nummers” houdt in dat de verplichting van de operator is beperkt tot particuliere gebruikers. Dit begrip van particuliere gebruikers wordt dus bepaald en gemeten op basis van het aantal nummers (in ruime zin: het gaat dus ook om IP-adressen) waarmee een

abonnee intekent bij een operator. Ter wille van de uniformiteit, acht het Instituut dat de telling van de nummers gebeurt per categorie van nummers.

Om evidente redenen van doeltreffendheid oordeelt het Instituut dat de operator van deze verplichting wordt vrijgesteld in de volgende gevallen:

- de operator heeft, binnen het “gebruikspatroon” van zijn abonnee, slechts één toepasselijk tariefplan;
- de abonnee heeft ingetekend op een “*prepaid*” tariefplan en de operator stuurt dus geen factuur naar deze abonnee.

Het begrip “meest gunstige tariefplan” dient in ruime zin te worden gelezen. Dit betekent dus dat wanneer het meest gunstige tariefplan voor de abonnee inhoudt dat deze inschrijft op een combinatie van tariefplannen van de operator (bijvoorbeeld een tariefplan voor vaste oproepen en een tariefplan voor mobiele oproepen, of nog, een tariefplan voor nationale oproepen en een tariefplan op maat voor internationale oproepen; deze voorbeelden zijn in geen geval volledig noch beperkend), het deze combinatie van tariefplannen is die de operator dient te vermelden krachtens artikel 110, § 4. In geval van “*bundles*” (vaste lijnen, mobiele lijnen, breedbandlijnen) met een voordeliger tariefplan dan de individuele tariefplannen, dient volgens het gebruikspatroon van de abonnee uiteraard deze “*bundle*” te worden vermeld door de operator in overeenstemming met artikel 110, § 4.

Het Instituut herhaalt dat er op termijn een tariefvergelijkingstool online beschikbaar zal zijn voor de abonnees-gebruikers (cf. art. 111, § 2). In geval van identieke gebruikspatronen, zal de vermelding van de operator conform artikel 110, § 4, dienen overeen te stemmen met het resultaat berekend door deze vergelijkingstool. Wanneer deze tool online wordt geplaatst, zullen de operatoren er dus alle belang bij hebben om hun procedures en berekeningen te controleren via deze tool.

Artikel 111

Wat § 1 betreft, heeft het Instituut de verplichtingen en de context van deze verplichtingen toegelicht in een besluit van 13 november 2007, gepubliceerd op de website van het Instituut op 14 december 2007.

Wat § 2 betreft, werkt het Instituut momenteel aan de invoering op zijn website van een tariefvergelijkingstool conform het tweede lid, en conform de bepalingen van het ministerieel besluit van 30 augustus 2006 tot vaststelling van het kader voor de invoering van een computerprogramma waarmee het voordeligste aanbod van elektronische communicatiediensten kan worden bepaald. (B.S. 26 oktober 2006).

Art. 111. § 1. De operatoren publiceren voor de consumenten vergelijkbare, geschikte en bijgewerkte informatie inzake de toegang tot hun netwerken en hun diensten alsook inzake het gebruik van die netwerken en die diensten. Het Instituut legt de precieze inhoud van de te publiceren inlichtingen vast alsook de nadere regels voor hun publicatie.

De operatoren delen aan het Instituut de informatie mee alsook de mogelijke wijzigingen in die informatie uiterlijk een maand vóór de publicatie ervan.

Het Instituut bevordert het verstrekken van informatie om consumenten in staat te stellen een onafhankelijk oordeel te kunnen vormen over de kosten van een alternatief gebruikspatroon.

Bovendien maakt het Instituut, overeenkomstig de nadere regels vastgesteld bij ministerieel besluit na advies van het Instituut, via zijn website actuele informatie beschikbaar die de consument in staat stelt een oordeel te vormen over

het voor hem meest voordelige aanbod in het licht van zijn gebruikspatroon.

[Meer informatie](#)

Art. 112. Volgende diensten en producten zullen geacht worden een geheel te vormen in de zin van artikel 55, 1°, van de wet van 14 juli 1991 betreffende de handelspraktijken en de voorlichting en bescherming van de consument, zodat het geoorloofd is ze gezamenlijk tegen een totale voordelige prijs of producten, aan te bieden: telefoon-, internet-, TV-diensten en/of intermediaire interactieve producten, aangeboden middels een geïntegreerde technologie door verkopers actief in de sector van de telecommunicatie-, informatie- en media-technologie. Deze diensten en/of intermediaire interactieve producten kunnen gezamenlijk worden aangeboden onder de hierna cumulatief toe te passen voorwaarden:

1° elk product en elke dienst, zolang het aanbod geldt, afzonderlijk en tegen zijn gewone prijs in dezelfde inrichting verkregen kunnen worden;

2° de consument dient duidelijk over de afzonderlijke prijs van elk product of dienst geïnformeerd te worden, alsook over het prijsvoordeel

3° het gezamenlijk aanbod dient de consument een prijsvoordeel ten opzichte van de afzonderlijk aangeboden producten of diensten te bieden. Het moet een bepaald of bepaalbaar voordeel zijn op het moment van de aankoop;

4° elke aankondiging betreffende het gezamenlijke aanbod en elke titel waarmee het voordeel dat eruit voortvloeit verworven kan worden, dient de eventuele limiet van hun geldigheidsduur, de voorwaarden en elke andere modaliteit van het aanbod te vermelden;

5° wanneer men gezamenlijk producten en/of diensten aanbiedt, mag men, met inachtneming van de eventuele specifieke wettelijke bepalingen en voorzover een tijdige opzegging gebeurt, slechts een maximumtermijn van één jaar voorzien gedurende dewelke de consument gebonden is. De toepassing van een retroactieve sanctie in geval van opzegging door de consument is uitgesloten. Het voordeel blijft behouden voor de consument tot op het moment van de opzegging.

Onderafdeling 2.- Kwaliteit en veiligheid van de netwerken en diensten

Art. 113. In uitvoering van artikel 8, 6°, coördineert het Instituut de initiatieven betreffende de kwaliteit en de veiligheid van de [openbare elektronischecomunicatienetwerken en openbare] elektronische communicatiediensten. Het staat in voor het opsporen, het observeren en het analyseren van de veiligheidsproblemen alsook het permanent

Artikel 112

Artikel 112 introduceert een specifiek stelsel voor bepaalde product- en dienstcategorieën aan de hand waarvan een aanbieder deze gezamenlijk kan aanbieden mits een aantal voorwaarden worden vervuld. Het betreft een uitzondering op het verbod op gebundelde aanbiedingen opgenomen in artikel 55 van de wet van 14 juli 1991 betreffende de handelspraktijken en de voorlichting en bescherming van de consument.

De producten en diensten die zijn betrokken door deze bepaling zijn:

- de telefoondiensten;
- de internetdiensten;
- de televisiediensten;
- de intermediaire interactieve producten.

In de voorbereidende documenten van de wet wordt verduidelijkt wat dient te worden verstaan onder “intermediaire interactieve producten” waarbij de eindapparaten heel duidelijk worden uitgesloten van deze productcategorie (zie Kamer doc. 51-1425/009, amendement 147, blz. 4):

“Intermediaire interactieve producten”: zijn producten – zoals decoders, internet- of telefoniemodems – die aan de ene kant aangesloten dienen te worden aan een elektronisch communicatienetwerk – zoals een kabelnetwerk of een PSTNnetwerk – en aan de andere kant aangesloten dienen te worden aan consumenten eindapparatuur zoals een televisietoestel, een PC of een telefoontoestel. Kenmerkend van deze “intermediaire interactieve producten” is dat zij geen gebruikersinterface bezitten waardoor consumenten dergelijke producten niet zelfstandig kunnen gebruiken om de diensten geleverd via elektronische communicatienetwerken te kunnen afnemen.”

Het begrip “gewone prijs”, bedoeld in punt 1° van de voorwaarden, wordt eveneens in dezelfde voorbereidende documenten verduidelijkt als volgt:

“De gebruikelijke prijs in de zin van artikel 43 is de prijs die gedurende een doorlopende periode van één maand die onmiddellijk voorafgaat aan het begin van het gezamenlijke aanbod voor gelijke producten of diensten in hetzelfde verkooppunt werd toegepast.”

Artikel 113

Deze bepaling vertrouwt een aantal opdrachten toe aan het Instituut en aan de operatoren inzake kwaliteit en veiligheid van de netwerken en diensten.

In het kader van de opdrachten die eraan worden toevertrouwd krachtens deze bepaling, heeft het Instituut

informereren daarover van de gebruikers.

[aldus ingevoegd door artikel 181 van de wet van 25 april 2007 houdende diverse bepalingen (B.S. 8 mei 2007)] – [meer informatie](#)

Ondernemingen die openbare elektronische communicatiediensten aanbieden, moeten vergelijkbare, toereikende en actuele informatie over de kwaliteit en de veilige toegang tot hun diensten ten behoeve van de eindgebruikers [te] publiceren op hun website. De informatie wordt, op verzoek, vóór publicatie eveneens aan het Instituut verstrekt.

[aldus ingevoegd door artikel 181 van de wet van 25 april 2007 houdende diverse bepalingen (B.S. 8 mei 2007)] – [Meer informatie](#)

[Ondernemingen die openbare elektronische-communicatie-netwerken aanbieden, alsook ondernemingen die openbare elektronischecommunicatiediensten verstrekken, moeten op hun website ten behoeve van de eindgebruikers vergelijkbare, toereikende en actuele informatie publiceren over de kwaliteit van het netwerk en van de dienst. De informatie wordt, op verzoek, voor publicatie eveneens aan het Instituut verstrekt. Het Instituut kan onder andere de te hanteren parameters voor de kwaliteit van het netwerk en van de dienst, alsook de inhoud, vorm en wijze van bekendmaking van de te publiceren informatie bepalen teneinde ervoor te zorgen dat de eindgebruikers toegang hebben tot volledige, vergelijkbare en gebruikersvriendelijke informatie.]

[aldus gewijzigd door artikel 181 van de wet van 25 april 2007 houdende diverse bepalingen (B.S., 8 mei 2007)] – [Meer informatie](#)

Het Instituut maakt via zijn website actuele en vergelijkbare informatie beschikbaar betreffende de veilige toegang tot de diensten van de verschillende internetaanbieders, betreffende [*de veiligheid van netwerken en van diensten, alsook*] de diensten en software die de eindgebruikers in staat stellen ongewenste elektronische communicatie in alle vormen te verhinderen.

[aldus gewijzigd door artikel 181 van de wet van 25 april 2007 houdende diverse bepalingen (B.S. 8 mei 2007)] – [Meer informatie](#)

Art. 114. De aanbieder van openbare elektronische communicatiediensten treft de passende technische en organisatorische maatregelen om de veiligheid van zijn diensten te garanderen, indien nodig in overleg met de aanbieder van het openbare *[elektronische-]communicatienetwerk* wat de veiligheid van het netwerk betreft. Die maatregelen waarborgen een zo hoog mogelijk beveiligingsniveau dat in verhouding staat tot het betrokken risico, rekening houdend met de stand van de techniek en de kosten

meer bepaald een besluit van 13 november 2007 aangenomen betreffende de publicatie van de inlichtingen in verband met de toegang tot elektronische-communicatienetwerken en -diensten, alsook het gebruik van die netwerken en van die diensten, de inhoud en nadere regels inzake publicatie van die inlichtingen.

Het Instituut zal binnenkort een besluit publiceren in verband met de kwaliteitsindicatoren zoals bedoeld in het derde lid van artikel 113.

Artikel 114

De personen op wie de verplichtingen in deze bepaling van toepassing zijn, zijn de aanbieders van elektronische-communicatiediensten die verantwoordelijk zijn voor de veiligheid van de diensten die zij leveren alsook van de netwerken die zij daartoe gebruiken. In het geval dat de dienstenaanbieders zelf niet de eigenaar zijn van de netwerken die ze gebruiken, dienen de technische en organisatorische maatregelen samen met de eigenaar van het

van uitvoering ervan.

[aldus ingevoegd door artikel 182 van de wet van 25 april 2007 houdende diverse bepalingen (B.S. 8 mei 2007)] – [Meer informatie](#)

Ook de aanbieder van software ten behoeve van de elektronische communicatie treft deze maatregelen.

Wanneer er een bijzonder risico bestaat voor de aantasting van de veiligheid van zijn netwerk, licht de betrokken operator de abonnees en het Instituut over dat gevaar in.

De operatoren bieden hun abonnees kosteloos, rekening houdend met de stand van de techniek, de gepaste veilige diensten aan die de eindgebruikers in staat stellen ongewenste elektronische communicatie in alle vormen te verhinderen. Ook de aanbieders van software ten behoeve van de elektronische communicatie zijn hier jegens hun klanten toe verplicht.

Wanneer hij een schending van de integriteit van zijn netwerk vaststelt, neemt de betrokken operator alle nodige maatregelen om zo snel mogelijk de betrokken overheid, operatoren en abonnees in te lichten.

netwerk te worden genomen.

Onder “software ten behoeve van de elektronische communicatie” wordt verstaan elke computer- of technische toepassing die specifiek wordt gecreëerd en gebruikt om elektronische communicatie mogelijk te maken.

Wat het derde lid betreft, bepaalt de memorie van toelichting van het wetsontwerp betreffende elektronische communicatie (doc. 51 1425/001, blz. 70-71, over artikel 123) het volgende:

“Het voorschrift dat abonnees in kennis moeten worden gesteld van bijzondere veiligheidsrisico's ontheft een operator niet van de verplichting om op eigen kosten onmiddellijk passende maatregelen te nemen om nieuwe onvoorziene veiligheidsrisico's te vermijden en het gebruikelijke veiligheidsniveau van de dienst te herstellen. Het verschaffen van informatie over veiligheidsrisico's aan de abonnee moet kosteloos geschieden, afgezien van eventuele geringe kosten die voor rekening van de abonnee komen voor de ontvangst of vergaring van de informatie, bijvoorbeeld voor het downloaden van een elektronische boodschap.”

De leden 4 en 5 behoeven geen commentaar.

Art. 115. De operatoren verlenen inzake herstelling van een defect, voorrang aan de volgende personen:

1° nooddiensten en prioritaire diensten die na advies van het Instituut door de Koning worden bepaald

2° ziekenhuizen, artsen, apothekers en dierenartsen die een wachtdienst onderhouden;

3° invaliden, zieken die speciale verzorging nodig hebben alsook gehandicapten, volgens nadere regels die na advies van het Instituut door de Koning worden vastgesteld;

[4° ASTRID, de vennootschap opgericht bij wet van 8 juni 1998 betreffende de radiocommunicatie van de hulp- en veiligheidsdiensten.]

[aldus ingevoegd door artikel 79 van de wet van 20 juli 2005 houdende diverse bepalingen (B.S. 29 juli 2005)] – [meer inlichtingen](#)

Onder herstelling wordt verstaan het herstellen van de lijn of het opzetten van een vervangende dienst.

Art. 116. De operatoren stellen de eindgebruikers een hulpdienst per telefoon ter beschikking. De hulpdienst is bereikbaar via een geografisch nummer of via een niet-geografisch nummer op voorwaarde dat de gesprekskosten per minuut niet hoger zijn dan deze voor een geografisch nummer.

De in het eerste lid bedoelde telefonische hulpdienst registreert de vragen van de eindgebruikers over de opheffing van de storingen en over de moeilijkheden om een verbinding te krijgen. Hij stuurt die vragen zo snel mogelijk door naar de bevoegde diensten.

Artikel 115

Deze bepaling wordt op heldere wijze geformuleerd en behoeft geen bijzondere opmerkingen.

We melden enkel dat in het tweede lid merkwaardig genoeg het begrip “réparation” (herstelling) wordt gebruikt, dat nergens anders in de tekst wordt gebruikt. Dit betreft hoogstwaarschijnlijk een verschrijving en we dienen ervan uit te gaan dat de term “réparation” zoals bedoeld in lid 2, in werkelijkheid verwijst naar het begrip “levée de dérangement” zoals bedoeld in het eerste lid.

Voor een aantal bepalingen in dit artikel dient een koninklijk besluit te worden aangenomen alvorens ze kunnen worden toegepast.

Merk op dat de punten 2° en 4° van het eerste lid onmiddellijk van kracht zijn.

Wat betreft punt 1°, dient te worden verwezen naar het koninklijk besluit van 2 februari 2007 betreffende de nooddiensten tot uitvoering van het artikel 107, § 1 en § 3, van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie, en houdende diverse bepalingen inzake elektronische communicatie voor de nooddiensten.

Wat betreft punt 3° werd nog geen enkel besluit aangenomen.

Artikel 116

Hoewel het eerste lid lijkt aan te geven dat deze bepaling van toepassing is op elke operator, wekt het tweede lid van artikel 116 eerder de indruk dat de wetgever hier de operatoren beoogt die een openbare telefoondienst aanbieden. Er dient echter nadruk te worden gelegd op de ruime formulering “herstelling van een defect”, die zich niet beperkt tot defecten van de telefoondienst maar ook defecten omvat bij de levering van een elektronische-communicatienetwerk of -dienst.

Niettemin bepaalt de memorie van toelichting van de wet van 13 juni 2005 voor artikel 116 het volgende:

“Dit artikel verplicht de operatoren ertoe hun abonnees een dienst storingen beschikbaar te stellen. Omdat die dienst permanent toegankelijk moet zijn, is het in overweging nemen van klachten in verband met storingen niet tot werkdagen beperkt. Het is de taak van de operatoren om daarmee rekening te houden bij de uitwerking van hun statistieken over de kwaliteit van de dienst.”

De verwijzing naar “abonnees” in de memorie van toelichting duidt op de definitie in artikel 2, 15°, van de wet en beperkt het toepassingsgebied van artikel 116 tot de operatoren die hun klant een nummer toewijzen. Zoals hierboven werd vermeld, betreft dit niet noodzakelijk een nummer van het nationale nummerplan.

De toelichting in het eerste lid betreffende de toegankelijkheid van de hulpdienst beoogt de klant die een beroep doet op deze dienst de garantie te bieden dat de kosten van zijn oproep de kosten, per minuut, van een oproep via een geografisch nummer bij zijn telefoondienstoperator niet overschrijden.

Onderafdeling 3.- Betalingsfaciliteiten

Art. 117. De minister kan na advies van het Instituut de aanbieders van diensten die bij wijze van universele dienst worden verstrekt, aanwijzen die in middelen moeten voorzien waarbij de eindgebruikers voor de toegang tot de openbare telefoonnetwerken en het gebruik van openbare telefoondiensten vooruitbetalen.

De minister stelt na advies van het Instituut de nadere regels vast voor de werking van het vooruitbetalingssysteem.

Art. 118. De minister kan na advies van het Instituut de aanbieders van diensten die bij wijze van universele dienst worden verstrekt, aanwijzen die de abonnees de mogelijkheid moeten bieden voor de toegang tot een openbaar telefoonnetwerk in termijnen te betalen.

Art. 119. Onverminderd de toepassing van artikel 70, § 1, 2°, d), stelt de minister na advies van het Instituut, de lijst op van de maatregelen die de operatoren kunnen nemen in geval van een onbetaalde rekening. De lijst van de maatregelen wordt vermeld in het *[in artikel 108 bedoelde]* contract.

[aldus gewijzigd door artikel 183 van de wet van 25 april 2007 houdende diverse bepalingen (B.S. 8 mei 2007)] – [Meer informatie](#)

§ 2. Bij deze maatregelen wordt de abonnee vooraf gewaarschuwd over een aanstaande onderbreking van de dienstverlening of verbreking van de aansluiting als gevolg van die wanbetaling.

Behalve in geval van fraude of aanhoudend niet betaalde rekeningen waarover geen betwisting bestaat, blijft bij deze maatregelen een eventuele onderbreking van de dienstverlening, voorzover dat technisch mogelijk is, beperkt tot de betrokken dienst.

Deze maatregelen bepalen dat vóór de volledige verbreking van de aansluiting de operator gratis een beperkte dienst verstrekt waarbij de eindgebruiker over de mogelijkheid beschikt om te worden opgebeld, met uitsluiting van oproepen met betaling van de gesprekskosten door de opgeroepene, en zelf de nooddiensten op te bellen.

Artikel 117

Deze bepaling dient nog te worden behandeld in een ministerieel uitvoeringsbesluit.

Er dient te worden opgemerkt dat dit artikel “*de aanbieders van diensten die bij wijze van universele dienst worden verstrekt*” beoogt; namelijk de aanbieders van de elementen van de universele dienst zoals opgesomd in artikel 68 van de wet, met inbegrip van de aanbieders van het sociale element bedoeld in artikel 74 van de wet. Gelet op het doel dat deze bepaling beoogt, heeft artikel 117 echter enkel betrekking op de aanbieders van diensten die bij wijze van universele dienst worden verstrekt en die toegang tot een openbaar telefoonnetwerk of een openbare telefoondienst bieden.

Artikel 118

Deze bepaling dient nog te worden behandeld in een ministerieel uitvoeringsbesluit.

Er dient te worden opgemerkt dat dit artikel “*de aanbieders van diensten die bij wijze van universele dienst worden verstrekt*” beoogt; namelijk de aanbieders van de elementen van de universele dienst zoals opgesomd in artikel 68 van de wet, met inbegrip van de aanbieders van het sociale element bedoeld in artikel 74 van de wet. Gelet op het doel dat deze bepaling beoogt, heeft artikel 118 echter enkel betrekking op de aanbieders van diensten die bij wijze van universele dienst worden verstrekt en die toegang tot een openbaar telefoonnetwerk bieden.

Artikel 119

Deze bepaling dient nog te worden behandeld in een ministerieel uitvoeringsbesluit.

De verwijzing naar “*abonnees*” in § 2 beperkt het toepassingsgebied *intuitu personae* van de bepaling tot de operatoren die een nummer toewijzen aan hun klant. Zoals hierboven werd vermeld, betreft dit niet noodzakelijk een nummer van het nationale nummerplan.

Het begrip fraude duidt op elk gedrag bedoeld om de rechten van een derde in het gedrang te brengen of om op onrechtmatige wijze een voordeel te verkrijgen.

Art. 120. [Op verzoek van de eindgebruiker blokkeren de operatoren die een elektronische-communicatiedienst aanbieden kosteloos inkomende of uitgaande berichten, alsook inkomende of uitgaande gesprekken of oproepen en dit naar bepaalde categorieën nummers, die door de minister, na advies van het Instituut worden vastgesteld.]

[aldus gewijzigd door artikel 184 van de wet van 25 april 2007 houdende diverse bepalingen (B.S. 08.05.07)].

– [Meer informatie](#)

[Meer inlichtingen](#)

[Meer inlichtingen](#)

Onderafdeling 4.- Levering van extra faciliteiten

Art. 121. § 1. De Koning stelt de voorwaarden vast volgens dewelke het Instituut, gebruikmakend van internationale en nationale standaarden of internationaal aanvaarde en gebruikte goede praktijken door internationale of nationale organisaties actief op het vlak van standaardisatie of harmonisatie in de elektronische-communicatiesector, van de operatoren die openbare telefoonnetwerken exploiteren, kan eisen dat zij de eindgebruikers de volgende extra faciliteiten ter beschikking stellen:

1° identificatie van de oproeplijn;

2° toonkiezen.

§ 2. Het is mogelijk dat de Koning de beschikbaarstelling van de in § 1 bedoelde extra faciliteiten op het gehele grondgebied of een deel ervan niet eist, indien Hij na advies van het Raadgevend Comité voor de telecommunicatie en het Instituut van oordeel is dat de toegang tot die extra faciliteiten toereikend is.

Artikel 120

Deze bepaling werd ten uitvoer gebracht door het ministerieel besluit van 12 december 2005 tot vaststelling van de categorieën uitgaande gesprekken en categorieën opgeroepen nummers waarvan de blokkering kosteloos aan de eindgebruikers aangeboden moet worden. (B.S. 16 dec. 2005, blz. 54.024 en volgende).

Dit ministerieel besluit werd zelf gewijzigd door het ministerieel besluit van 25 mei 2007 tot wijziging van het ministerieel besluit van 12 december 2005 tot vaststelling van de categorieën uitgaande gesprekken en categorieën opgeroepen nummers waarvan de blokkering kosteloos aan de eindgebruikers aangeboden moet worden (B.S. 27 juli 2007, blz. 40.195).

Om de nummercategorieën te kennen waarop de verplichting van gratis blokkering van uitgaande oproepen en berichten van toepassing is, wordt dus verwezen naar deze twee besluiten.

Hoewel de bepaling in ruime zin verwijst naar “operatoren die een elektronische-communicatiedienst” aanbieden, nodigt de *ratio legis* van artikel 120 en in het bijzonder het hoofddoel van deze bepaling dat erin bestaat bepaalde categorieën van uitgaande berichten of oproepen naar bepaalde categorieën van nummers te blokkeren, uit om het toepassingsgebied *intuitu personae* van artikel 120 te beperken tot de aanbieders van een openbare telefoondienst, de aanbieders van een spraakdienst op basis van nummers uit het nationale nummerplan en de aanbieders van de datatransmissiediensten op basis van nummers uit het nationale nummerplan.

Artikel 121

Alvorens de bepaling van artikel 121 kan worden toegepast, dient deze nog te worden behandeld in een koninklijk besluit.

Door toonkiezen als een faciliteit te beschouwen, kan impliciet de indruk worden gewekt dat puls kiezen als standaard moet blijven aanvaard worden op het openbare telefoonnetwerk bij wijze van basisstandaard.

Deze bepaling is het resultaat van de omzetting van artikel 29 van Richtlijn 2002/22/EG waarin toonkiezen (of DTMF) zoals gedefinieerd in ETSI ETR 207 moet kunnen worden geëist door de lidstaten bij wijze van faciliteit voor signaleringsfuncties van eindpunt tot eindpunt in het gehele netwerk, zowel binnen een lidstaat als tussen lidstaten onderling.

Dit artikel werd waarschijnlijk opgesteld om rekening te houden met het bestaan van elektromechanische centrales die geen DTMF-signalering aanvaarden in bepaalde landen van de Unie. In België is dit soort centrales reeds meer dan een decennium verdwenen en wordt DTMF-signalering over het hele land aanvaard waardoor een koninklijk besluit overbodig wordt.

Wanneer het bij een aanbod van een operator voor de abonnee echter niet mogelijk is een toestel met puls kiezen te gebruiken (dat is het geval bij toestellen met een draaischijf)

Afdeling 2.- Geheimhouding van de communicatie, verwerking van de gegevens en bescherming van de persoonlijke levenssfeer

Art. 122. § 1. De operatoren verwijderen de verkeersgegevens met betrekking tot abonnees of eindgebruikers uit hun verkeersgegevens of maken deze gegevens anoniem, zodra zij niet langer nodig zijn voor de transmissie van de communicatie.

Het eerste lid is van toepassing onverminderd de naleving van de door of krachtens de wet vastgestelde verplichtingen inzake samenwerking met:

1° de autoriteiten die bevoegd zijn voor het onderzoek en de vervolging van strafbare feiten;

2° de ombudsdienst voor telecommunicatie voor het onderzoek naar de identiteit van elke persoon die kwaadwillig gebruik heeft gemaakt van een elektronische-communicatienetwerk of -dienst.

§ 2. In afwijking van § 1 en met als enig doel de facturering van abonnees of het doen van interconnectiebetalingen, verwerken en slaan de operatoren de volgende gegevens op:

1° de identificatie van de oproeplijn;

2° het adres van de abonnee en van de plaats van de aansluiting, alsook het soort eindapparatuur;

3° het totale aantal voor de berekeningsperiode aan te rekenen eenheden;

4° de identificatie van de opgeroepen lijn;

5° het type, het tijdstip van aanvang en de duur van de oproep of de verzonden hoeveelheid gegevens;

6° de datum van de verbinding of van de dienst;

7° andere gegevens betreffende betalingen, zoals vooruitbetaling, betaling in termijnen, afsluitingen en aanmaningen.

Onverminderd de toepassing van de wet van 8 december 1992 tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer ten opzichte van de verwerking van persoonsgegevens stelt de operator de abonnee of, in voorkomend geval, de eindgebruiker waarop de gegevens betrekking hebben, voorafgaand aan de verwerking in kennis van:

1° de soorten verkeersgegevens die worden verwerkt;

2° de precieze doeleinden van de verwerking;

3° de duur van de verwerking.

dient dit ten minste te worden vermeld bij de informatie betreffende de geleverde diensten en het kwaliteitsniveau in het contract in overeenstemming met artikel 108, § 1.

Artikel 122

Deze bepaling betreft de verwerking door de operatoren van de verkeersgegevens. Deze gegevens worden als volgt gedefinieerd in artikel 2, 6°, van de wet van 13 juni 2005: “gegeven dat wordt verwerkt voor het overbrengen van communicatie over een elektronische-communicatienetwerk of voor het factureren van een dergelijke communicatie.”

Het algemene principe van toepassing op de verwerking van deze gegevens wordt geformuleerd in § 1, eerste lid, van artikel 122: de operatoren verwijderen de verkeersgegevens of maken deze gegevens anoniem zodra zij niet langer nodig zijn voor de transmissie van de communicatie.

Paragraaf 5 van artikel 122 vermeldt een tweede principe, namelijk dat de verkeersgegevens slechts mogen worden verwerkt door bepaalde personen die daartoe worden aangewezen door de operator en dat de verwerking dient te worden beperkt tot het strikt nodige voor de uitoefening van de activiteiten opgesomd in diezelfde vijfde paragraaf.

Artikel 122 voorziet in een aantal uitzonderingen op het principe van verwijdering of anoniem maken. Deze uitzonderingen worden hieronder gedetailleerd:

- In § 1, tweede lid, wordt in eerste instantie de uitzondering geformuleerd met betrekking tot de wettelijke of regelgevende verplichtingen tot samenwerking met de gerechtelijke autoriteiten en de ombudsdienst in het kader van het onderzoek naar en de vervolging van strafbare feiten en in het kader van de identificatie van personen die kwaadwillig gebruik hebben gemaakt van een elektronische-communicatienetwerk of -dienst.

- In § 2 van artikel 122 worden de gegevens opgesomd die de operator nodig heeft om de facturen van de abonnees op te stellen of om de interconnectiebetalingen uit te voeren, en wordt bepaald dat deze gegevens dienen te worden bewaard en verwerkt tot het einde van de periode van betwisting van de factuur of tot het einde van de periode waarin de betaling gerechtelijk kan worden afgedwongen. Bovendien wordt voorzien in een bijzondere verplichting tot informatieverstrekking aan de eindgebruikers over de soorten van verkeersgegevens die worden verwerkt en over het doel en de duur van de verwerking.

- In paragraaf 3 van artikel 122 worden de voorwaarden bepaald waaronder de verkeersgegevens eventueel mogen worden verwerkt door de operatoren teneinde de marketing van de eigen elektronische-communicatiediensten te verzorgen of om de diensten met verkeersgegevens of locatiegegevens te leveren (zie punt 4° van diezelfde paragraaf).

Een dienst met verkeersgegevens wordt als volgt gedefinieerd: “een dienst die een bijzondere behandeling van de verkeersgegevens vereist die verder gaat dan wat strikt

De verwerking van de gegevens opgesomd in het eerste lid, is slechts toegestaan tot het einde van de periode van de betwisting van de factuur of tot het einde van de periode waarin de betaling gerechtelijk kan worden afgedwongen.

§ 3. In afwijking van § 1 en met als enig doel de marketing te verzorgen van de eigen elektronische-communicatiediensten of diensten met verkeersgegevens of locatiegegevens te leveren, mogen de operatoren de in § 1 bedoelde gegevens slechts verwerken onder de volgende voorwaarden:

1° De operator stelt de abonnee of, in voorkomend geval, de eindgebruiker waarop de gegevens betrekking hebben, voorafgaand aan het verkrijgen van diens toestemming voor de verwerking, in kennis van:

- a) de soorten verkeersgegevens die worden verwerkt;
- b) de precieze doeleinden van de verwerking;
- c) de duur van verwerking.

2° De abonnee of, in voorkomend geval, de eindgebruiker, heeft voorafgaand aan de verwerking zijn toestemming gegeven voor de verwerking.

Onder toestemming voor de verwerking in de zin van dit artikel wordt verstaan de vrije, specifieke en op informatie berustende wilsuiting waarmee de betrokkene of zijn wettelijke vertegenwoordiger aanvaardt dat verkeersgegevens die op hem betrekking hebben worden verwerkt.

3° De betrokken operator biedt zijn abonnees of eindgebruikers gratis de mogelijkheid om op eenvoudige wijze de gegeven toestemming in te trekken.

4° De verwerking van de betrokken gegevens blijft beperkt tot de handelingen en de duur die nodig zijn voor de levering van de betrokken dienst met verkeersgegevens of locatiegegevens of voor de marketingactie in kwestie.

Deze voorwaarden zijn van toepassing onverminderd de bijkomende voorwaarden die voortvloeien uit de toepassing van de wet van 8 december 1992 tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer ten opzichte van de verwerking van persoonsgegevens.

§ 4. In afwijking van § 1 kunnen de gegevens worden verwerkt om eventuele fraude op te sporen.

De gegevens worden ingeval van strafbaar feit aan de bevoegde autoriteiten meegedeeld.

§ 5. De gegevens vermeld in dit artikel mogen alleen worden verwerkt door personen die in opdracht van de operator belast zijn met de facturering of het beheer van het verkeer, de behandeling van verzoeken om inlichtingen van klanten, de opsporing van fraude, de marketing van de eigen elektronische-communicatiediensten of de levering van diensten met verkeersgegevens of

noodzakelijk is voor het versturen of aanrekenen van de communicatie.” (art. 2, 8°, van de wet). Een dienst met locatiegegevens wordt als volgt gedefinieerd: “een dienst die een bijzondere behandeling van de locatiegegevens vereist die verder gaat dan wat strikt noodzakelijk is voor het versturen of aanrekenen van de communicatie.” (art. 2, 9°, van de wet).

Dezelfde bijzondere verplichting tot informatieverstrekking aan de eindgebruikers als in § 2 is van toepassing op de verwerking van verkeersgegevens in het kader van paragraaf 3.

Voor de verwerking van verkeersgegevens voor marketingdoeleinden of om diensten met verkeersgegevens of met locatiegegevens te leveren, dienen de betrokken abonnees of eindgebruikers specifiek toestemming te geven en zij kunnen deze toestemming te allen tijde kosteloos en volgens een eenvoudige procedure intrekken.

De verwerking van de gegevens dient beperkt te worden tot het noodzakelijke om de dienst met verkeersgegevens of met locatiegegevens te leveren of voor de marketing van de eigen diensten van de operator.

- Paragraaf 4 maakt een uitzondering in betrekkelijk ruime zin aangezien het bepaalt dat de verkeersgegevens mogen worden gebruikt om eventuele fraude op te sporen. Onder het begrip “fraude” dient te worden verstaan: elk gedrag bedoeld om de rechten van een derde in het gedrag te brengen of om op onrechtmatige wijze een voordeel te verkrijgen.

- Ten slotte wordt in paragraaf 6 een laatste uitzondering vastgelegd betreffende het kennisnemen van verkeersgegevens door bepaalde instanties (BIPT, Raad voor de Mededinging, rechtscolleges van de rechterlijke orde en de Raad van State) teneinde een geschil te beslechten.

locatiegegevens.

De verwerking is beperkt tot hetgeen strikt noodzakelijk is om die activiteiten te verrichten.

§ 6. Het Instituut, de Raad voor de Mededinging, de rechtcolleges van de rechterlijke orde en de Raad van State kunnen in het kader van hun bevoegdheden in kennis worden gesteld van de relevante verkeers- en rekeninggegevens met het oog op het beslechten van geschillen, waaronder geschillen met betrekking tot interconnectie en facturering.

Art. 123. § 1. Onverminderd de toepassing van de wet van 8 december 1992 tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer ten opzichte van de verwerking van persoonsgegevens mogen de operatoren van mobiele netwerken locatiegegevens die betrekking hebben op een abonnee of een eindgebruiker slechts verwerken wanneer zij anoniem gemaakt zijn of wanneer de verwerking past in het kader van de levering van een dienst met verkeersgegevens of locatiegegevens.

§ 2. De verwerking in het kader van de levering van een dienst gebaseerd op verkeersgegevens of locatiegegevens is onderworpen aan de volgende voorwaarden:

1° De operator stelt de abonnee of, in voorkomend geval, de eindgebruiker waarop de gegevens betrekking hebben, voorafgaand aan het verkrijgen van diens toestemming voor de verwerking in kennis van:

- a) de soorten locatiegegevens die worden verwerkt;
- b) de precieze doeleinden van de verwerking;
- c) de duur van de verwerking;
- d) de eventuele derden waaraan deze gegevens zullen worden doorgegeven;
- e) de mogelijkheid om te allen tijde de gegeven toestemming voor de verwerking definitief of tijdelijk in te trekken.

2° De abonnee of, in voorkomend geval, de eindgebruiker, heeft voorafgaand aan de verwerking zijn toestemming gegeven voor de verwerking.

Onder toestemming voor de verwerking in de zin van dit artikel wordt verstaan de vrije, specifieke en op informatie berustende wilsuiting waarmee de betrokkene of zijn wettelijke vertegenwoordiger aanvaardt dat locatiegegevens die op hem betrekking hebben worden verwerkt.

3° De verwerking van de betrokken gegevens blijft beperkt tot de handelingen en de duur die nodig zijn voor de levering van de betrokken dienst met verkeersgegevens of locatiegegevens.

4° De betrokken operator biedt zijn abonnees of eindgebruikers gratis de mogelijkheid om te allen tijde op eenvoudige wijze de gegeven toestemming,

Artikel 123

De verwerking van de locatiegegevens is onderworpen aan een enigszins verschillend stelsel ten opzichte van dat voor de verkeersgegevens.

De locatiegegevens worden als volgt gedefinieerd in artikel 2, 7°, van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie: "gegevens dat wordt verwerkt in een elektronische-communicatienetwerk waarmee de geografische positie van de eindapparatuur van een eindgebruiker van een voor het publiek beschikbare elektronische-communicatiedienst wordt weergegeven."

In tegenstelling tot het mechanisme waarin wordt voorzien voor de verkeersgegevens, bestaat er geen principe van verwijdering of anoniem maken van locatiegegevens wanneer die gegevens niet meer nodig zijn voor de transmissie van de communicatie. Het is een principe van toestemming (mits een aantal voorwaarden worden nageleefd) dat in artikel 123 wordt vastgelegd voor de verwerking van locatiegegevens.

In de eerste plaats wordt opgemerkt dat de bepaling van artikel 123 van toepassing is onverminderd de bepalingen van de wet van 8 december 1992 tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer ten opzichte van de verwerking van persoonsgegevens. Dit betekent dat alle bepalingen van die wet van toepassing zijn op de verwerking van locatiegegevens uitgevoerd krachtens artikel 123 van de wet van 13 juni 2005.

We benadrukken vervolgens dat de voorwaarden bedoeld in paragraaf 5 van artikel 123 wat betreft het personeel dat wordt aangewezen door de operator om deze gegevens te verwerken, blijkbaar dienen te worden toegepast op zowel de verwerking van de gegevens die anoniem worden gemaakt als op de verwerking van de persoonsgegevens die nodig zijn om een specifieke dienst te verstrekken.

Er lijkt geen sprake te zijn van andere voorwaarden voor de verwerking van anoniem gemaakte gegevens. Integendeel, de verwerking van locatiegegevens die niet anoniem zijn gemaakt, dient te beantwoorden aan de aanvullende voorwaarden bepaald in paragraaf 2 van artikel 123. Het gaat voornamelijk om:

1. de informatie die de abonnee of de gebruiker dient te ontvangen alvorens op enige wijze zijn toestemming te geven voor de verwerking van locatiegegevens die hem betreffen;
2. het verkrijgen van de toestemming van de abonnee

definitief of tijdelijk, in te trekken.

§ 4. De gegevens vermeld in dit artikel mogen alleen worden verwerkt door personen die werkzaam zijn in opdracht van de operator of de derde die de dienst met verkeersgegevens of locatiegegevens levert.

De verwerking is beperkt tot hetgeen strikt noodzakelijk is om de betrokken dienst met verkeersgegevens of locatiegegevens aan te kunnen bieden.

[§ 5. In geval van een noodoproep naar de beheer-centrales van de medische hulpdienst of de politiediensten, heffen de operatoren in zoverre dit technisch mogelijk is, op verzoek van de betrokken beheercentrales en met als doel de behandeling van de noodoproep mogelijk te maken, de tijdelijke weigering of het ontbreken van toestemming van de abonnee of de eindgebruiker betreffende de verwerking van lokalisatiegegevens per afzonderlijke, oproepende lijn, op. Die opheffing is gratis.]

[aldus gewijzigd door artikel 185 van de wet van 25 april 2007 houdende diverse bepalingen (B.S. 8 mei 2007)] – [Meer informatie](#)

Art. 124. Indien men daartoe geen toestemming heeft gekregen van alle andere, direct of indirect betrokken personen, mag niemand:

1° met opzet kennis nemen van het bestaan van informatie van alle aard die via elektronische weg is verstuurd en die niet persoonlijk voor hem bestemd is;

2° met opzet de personen identificeren die bij de overzending van de informatie en de inhoud ervan betrokken zijn;

3° onverminderd de toepassing van de artikelen 122 en 123, met opzet kennis nemen van gegevens inzake elektronische communicatie en met betrekking tot een andere persoon;

4° de informatie, identificatie of gegevens die met of zonder opzet werden verkregen, wijzigen, schrappen, kenbaar maken, opslaan of er enig gebruik van maken.

Art. 125. § 1. De bepalingen van artikel 124 van deze wet en de artikelen 259*bis* en 314*bis* van het Strafwetboek zijn niet van toepassing:

1° wanneer de wet het stellen van de bedoelde handelingen toestaat of oplegt;

2° wanneer de bedoelde handelingen worden gesteld met als enig doel de goede werking van het netwerk na te gaan en de goede uitvoering van een elektronische-communicatiedienst te garanderen;

of de eindgebruiker;

3. de beperking van de verwerking tot wat strikt noodzakelijk is voor de levering van de dienst met verkeersgegevens of met locatiegegevens die worden verwerkt;

4. de mogelijkheid die moet geboden worden aan alle abonnees of gebruikers om te allen tijde de gegeven toestemming kosteloos en op eenvoudige wijze in te trekken.

Ten slotte voorziet paragraaf 5 van artikel 123 in een bijzondere opheffing van het anoniem maken van de locatiegegevens in het kader van de verwerking van noodoproepen.

Om af te ronden, wijzen we op een louter wetgevingstechnische abnormaliteit die bestaat in het ontbreken van § 3 in het beschikkend gedeelte van artikel 123.

De artikelen 124 en 125 zullen het voorwerp uitmaken van een algemene afzonderlijke studie die het Instituut binnenkort zal uitvoeren.

3° wanneer de handelingen worden gesteld om de interventie van hulp- en nooddiensten mogelijk te maken die antwoorden op aan hen gerichte verzoeken om hulp;

4° wanneer de handelingen door het Instituut worden gesteld in het kader van zijn algemene opdracht inzake toezicht en controle;

5° wanneer de handelingen door de ombudsdienst voor telecommunicatie of op zijn verzoek worden gesteld in het kader van zijn wettelijke onderzoeksopdrachten;

6° wanneer de handelingen worden gesteld met als enig doel de eindgebruiker diensten aan te bieden die erin bestaan het ontvangen van ongewenste elektronische communicatie te verhinderen, mits hiertoe de nodige toestemming werd verkregen van de eindgebruiker.

§ 2. De Koning bepaalt, na advies van de Commissie voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer en van het Instituut, bij een besluit vastgesteld na overleg in de Ministerraad, de nadere regels en de middelen die moeten worden ingezet om het identificeren, het opsporen, lokaliseren, af luisteren, kennismaken en opnemen van elektronische communicatie mogelijk te maken.

Art. 126. § 1. Bij een besluit vastgesteld na overleg in de Ministerraad, stelt de Koning op voorstel van de Minister van Justitie en van de minister en na advies van de Commissie voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer en van het Instituut, de voorwaarden vast waaronder de operatoren de verkeersgegevens en de identificatiegegevens van eindgebruikers, registreren en bewaren, met het oog op het opsporen en de beteugeling van strafbare feiten, met het oog op de beteugeling van kwaadwillige oproepen naar de nooddiensten en met het oog op het onderzoek door de ombudsdienst voor telecommunicatie naar de identiteit van de personen die kwaadwillig gebruik hebben gemaakt van een elektronische-communicatienetwerk of -dienst.

§ 2. De gegevens die moeten worden bewaard en de duur van de bewaring, die wat de openbare telefoniedienst betreft niet minder dan twaalf en niet meer dan zesendertig maanden mag zijn, worden door de Koning bepaald in een besluit vastgesteld na overleg in de Ministerraad, na advies van de Commissie voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer en van het Instituut.

De operatoren zorgen ervoor dat de in § 1 vermelde gegevens onbeperkt toegankelijk zijn vanuit België.

Art. 127. § 1. De Koning bepaalt, na advies van de Commissie voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer en van het Instituut, de

Artikel 126

Bij gebrek aan een koninklijk uitvoeringsbesluit blijft deze bepaling voorlopig zonder uitwerking. Er dient immers rekening te worden gehouden met het feit dat de bepaling van de te bewaren gegevens en de duur van hun bewaring alsook de bepaling van de voorwaarden voor registratie en bewaring van deze gegevens, belangrijke elementen vormen die dienen te worden vastgelegd door de Koning krachtens artikel 126.

Er dient eveneens te worden vermeld dat het stelsel voor bewaring van de gegevens door de operatoren het voorwerp uitmaakt van Richtlijn 2006/24/EG van het Europees Parlement en de Raad van 15 maart 2006 betreffende de bewaring van gegevens die zijn gegenereerd of verwerkt in verband met het aanbieden van openbaar beschikbare elektronische communicatiediensten of van openbare communicatienetwerken en tot wijziging van Richtlijn 2002/58/EG. Deze richtlijn werd nog steeds niet omgezet in Belgisch recht. Er wordt momenteel gewerkt aan een omzetting van deze richtlijn, wat zou kunnen leiden tot een omwerking van artikel 126.

Artikel 127

Bij gebrek aan koninklijke besluiten tot uitvoering van

technische en administratieve maatregelen die aan de operatoren of aan de eindgebruikers worden opgelegd om:

1° in het kader van een noodoproep de oproeplijn te kunnen identificeren;

2° de oproeper te kunnen identificeren en het opsporen, lokaliseren, afluisteren, kennismaken en opnemen van privé-communicatie mogelijk te maken onder de voorwaarden bepaald door de artikelen 46*bis*, 88*bis* en 90*ter* tot 90*decies* van het Wetboek van strafvordering.

De Koning bepaalt, na advies van het Instituut, de methode voor de bepaling van de bijdrage in de kosten voor investering, exploitatie en onderhoud van die maatregelen, die ten laste komt van de operatoren van elektronische communicatienetwerken en -diensten, alsook de termijn waarbinnen de operatoren of de abonnees moeten voldoen aan de opgelegde maatregelen.

§ 2. De levering of het gebruik van een dienst of van apparatuur die de uitvoering bemoeilijkt of verhindert van de in § 1 bedoelde verrichtingen, zijn verboden, met uitzondering van encryptiesystemen die kunnen worden gebruikt om de vertrouwelijkheid van de communicatie en de veiligheid van betalingen te garanderen.

§ 3. Totdat de maatregelen, bedoeld in § 1, in werking treden, is het verbod bedoeld in § 2 niet van toepassing op de mobiele openbare elektronische communicatiediensten die worden geleverd op basis van een voorafbetaalde kaart.

§ 4. Indien een operator binnen de door de Koning vastgestelde termijn niet voldoet aan de hem opgelegde technische en administratieve maatregelen, is het hem verboden de dienst, waarvoor de betrokken maatregelen niet genomen zijn, aan te bieden.

§ 5. De operatoren sluiten de eindgebruikers die binnen de door de Koning vastgestelde termijn niet voldoen aan de hen opgelegde technische en administratieve maatregelen af van de netwerken en diensten waarop de opgelegde maatregelen van toepassing zijn. Die eindgebruikers worden op geen enkele wijze vergoed voor de afsluiting.

Indien een operator binnen de door de Koning vastgestelde termijn niet overgaat tot de afsluiting van de eindgebruikers die niet voldoen aan de hen opgelegde technische en administratieve

dit artikel, zijn de bepalingen in paragraaf 1 nog niet van toepassing.

Paragraaf 2 is op zich onmiddellijk van toepassing aangezien het niet nodig is hiertoe een uitvoeringsbesluit aan te nemen.

Aangezien de "maatregelen", met name de uitvoeringsbesluiten, bedoeld in de eerste paragraaf nog niet van kracht zijn zoals hierboven vermeld, geldt de afwijking uit paragraaf 3 nog steeds. Het dient te worden opgemerkt dat de afwijking in kwestie enkel van toepassing is op anonieme voorafbetaalde mobiele kaarten en niet op de voorafbetaalde kaarten voor het gebruik van diensten of vaste netwerken. Bijgevolg is, volgens artikel 127, §§ 2 en 3, de levering of het gebruik van anonieme voorafbetaalde kaarten met het oog op het gebruik van een vast netwerk of vaste dienst, verboden.

Wat betreft de paragrafen 4 en 5 is het nodig de in paragraaf 1 bedoelde koninklijke besluiten aan te nemen. Deze paragrafen zijn dus nog niet van kracht.

maatregelen, is het hem verboden de dienst, waarvoor de eindgebruiker niet heeft voldaan aan de hem opgelegde maatregelen, te verstrekken totdat de identificatie van de oproeper mogelijk is gemaakt.

Art. 128. Onverminderd de toepassing van de wet van 8 december 1992 tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer ten opzichte van de verwerking van persoonsgegevens is de registratie van elektronische communicatie en de daarmee verband houdende verkeersgegevens uitgevoerd in het legale zakelijke verkeer ten bewijze van een commerciële transactie of van een andere zakelijke communicatie toegestaan, op voorwaarde dat de bij de communicatie betrokken partijen vóór de registratie op de hoogte gebracht worden van de registratie, de precieze doeleinden ervan en de duur van de opslag van de registratie.

De in dit artikel bedoelde gegevens worden gewist uiterlijk op het einde van de periode waarbinnen de transactie in rechte kan worden aangevochten.

In afwijking van artikel 259*bis* en 314*bis* van het Strafwetboek is het kennisnemen en registreren van elektronische communicatie en de verkeersgegevens met als enig doel de kwaliteit van de dienstverlening in callcenters te controleren, toegestaan, op voorwaarde dat de personen die werkzaam zijn in het callcenter op voorhand en, onverminderd de toepassing van de wet van 8 december 1992 tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer op de hoogte gebracht worden van de mogelijkheid tot kennisnemen en registreren, het precieze doel ervan en de duur van bewaring van de geregistreerde communicatie en gegevens. Die gegevens mogen ten hoogste gedurende één maand worden bewaard.

Art.129. Het gebruik van elektronische-communicatienetwerken voor de opslag van informatie of voor het verkrijgen van toegang tot informatie die is opgeslagen in de eindapparatuur van een abonnee of een eindgebruiker is slechts toegestaan op voorwaarde dat:

1° de betrokken abonnee of eindgebruiker, overeenkomstig de voorwaarden bepaald in de wet van 8 december 1992 tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer ten opzichte van de verwerking van persoonsgegevens, duidelijke en precieze informatie krijgt over de doeleinden van de verwerking en zijn rechten op basis van de wet van 8 december 1992;

2° de verantwoordelijke voor de verwerking de betrokken abonnee of eindgebruiker, voorafgaand aan de verwerking, op een duidelijk leesbare en ondubbelzinnige wijze, de mogelijkheid biedt om de

Artikel 128

Artikel 128 van de wet van 13 juni 2005 vormt een omzetting van artikel 5.2 van Richtlijn 2002/58/EG van het Europees Parlement en de Raad van 12 juli 2002 betreffende de verwerking van persoonsgegevens en de bescherming van de persoonlijke levenssfeer in de sector elektronische communicatie (richtlijn betreffende privacy en elektronische communicatie).

Artikel 128 staat, onder bepaalde voorwaarden, de registratie van inhoud toe van het volgende:

- een elektronische communicatie, van verkeersgegevens die daarop betrekking hebben, in het kader van commerciële transacties;
- een professionele communicatie.

Om de communicatie in kwestie te mogen registreren, dienen alle partijen betrokken bij de communicatie op de hoogte te worden gebracht vóór elke registratie:

- van het feit dat de communicatie wordt geregistreerd;
- van de doeleinden van de registratie;
- van de duur van bewaring van de registratie (die niet langer mag zijn dan de periode van betwisting in rechte van de commerciële transactie die wordt geregistreerd).

In het derde lid wordt een nagenoeg gelijkaardig stelsel vastgelegd voor de kwaliteitscontrole van de call centers, met een maximale bewaringstermijn van één maand.

Er dient te worden opgemerkt dat de bepalingen van de wet van 8 december 1992 tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer ten opzichte van de verwerking van persoonsgegevens van toepassing blijven op elke verwerking van gegevens uitgevoerd in het kader van artikel 128.

Artikel 129

Artikel 129 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie beoogt voornamelijk het opslaan van informatie en de toegang tot informatie opgeslagen in eindapparatuur.

In de memorie van toelichting bij het ontwerp van wet betreffende de elektronische communicatie wordt de inhoud van deze bepaling verduidelijkt:

“Eindapparatuur van bijvoorbeeld internetgebruikers en in die apparatuur bewaarde informatie maken deel uit van de persoonlijke levenssfeer. Zogeheten spionagesoftware, *webtaps*, verborgen identificatoren en andere soortgelijke programmatuur kunnen de terminal van de eindgebruiker zonder diens medeweten binnenkomen om toegang tot informatie te krijgen, verborgen informatie op te slaan of de activiteiten van de eindgebruiker te traceren. Zij kunnen dan ook een ernstige inbreuk maken op de persoonlijke levenssfeer van de eindgebruikers. Daarom bepaalt artikel

voorgenomen verwerking te weigeren.

Het eerste lid is van toepassing onverminderd de technische opslag van informatie of de toegang tot informatie opgeslagen in de eindapparatuur van een abonnee of een eindgebruiker met als uitsluitend doel de verzending van een communicatie via een elektronische-communicatienetwerk uit te voeren of te vergemakkelijken of een uitdrukkelijk door de abonnee gevraagde dienst van de informatiemaatschappij te leveren.

Een gebrek aan weigering in de zin van het eerste lid of de toepassing van het tweede lid, stelt de verantwoordelijke voor de verwerking niet vrij van de verplichtingen van de wet van 8 december 1992 tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer ten opzichte van de verwerking van persoonsgegevens die niet opgelegd worden in dit artikel.

Art. 130. § 1. Wanneer de weergave van de identificatie van het oproepende nummer als dienst wordt aangeboden, biedt de operator van de oproepende abonnee de oproepende eindgebruiker kosteloos en op eenvoudige aanvraag de mogelijkheid om voor elke oproep apart of op bestendige wijze zich te verzetten tegen de identificatie van het oproepende nummer. Die faciliteit wordt aangeboden per afzonderlijke lijn waarvan de abonnee titularis is.

138 dat het gebruik van die programmatuur alleen toegestaan kan worden voor legitieme doeleinden met medeweten van de betrokken gebruikers en mits de eindgebruiker wordt geïnformeerd over zijn rechten op basis van de Privacywet (zoals het recht op toegang tot de verzamelde gegevens of het recht op verzet tegen de verwerking om zwaarwegende en gerechtvaardigde redenen). Bovendien moet er aan de eindgebruiker voorafgaand aan het plaatsen van die programmatuur altijd de mogelijkheid geboden worden om de plaatsing van de programmatuur en dus de verwerking van zijn persoonsgegevens te weigeren.

Programmatuur met dezelfde karakteristieken kan aan de andere kant een legitiem en nuttig hulpmiddel zijn om bijvoorbeeld de doeltreffendheid van het ontwerp van websites en van reclame te onderzoeken en om de identiteit te bepalen van eindgebruikers die online-transacties verrichten. Het gebruik van dergelijke programmatuur, zoals cookies, kan bestemd zijn voor een legitiem doel, zoals het vergemakkelijken van de levering van diensten van de informatiemaatschappij, omschreven in artikel 1, tweede lid, van Richtlijn 98/34/EG van het Europees Parlement en de Raad betreffende een informatieprocedure op het gebied van normen en technische voorschriften, zoals gewijzigd door Richtlijn 98/48/EG van 20 juli 1998, als diensten die normaal, tegen vergoeding, op afstand, langs elektronische weg en op individueel verzoek van een afnemer van diensten, worden geleverd.

In principe dienen de eindgebruikers op de hoogte gebracht te worden van de doeleinden van cookies of soortgelijke programmatuur en dienen zij de gelegenheid te hebben de opslag van een cookie of een soortgelijke voorziening op hun eindapparatuur te weigeren. Dit is met name belangrijk in situaties waarin ook andere eindgebruikers toegang hebben tot de eindapparatuur.

De wijze waarop informatie wordt gegeven, het recht van weigering wordt aangeboden of toestemming wordt gevraagd dient zo gebruikersvriendelijk mogelijk te zijn, bijvoorbeeld door middel van een pop-up menu dat voor de installatie van de programmatuur verschijnt.

Dit artikel belet niet dat de toegang tot specifieke inhoud van een website nog altijd afhankelijk gesteld kan worden van het bewuste aanvaarden van een cookie of soortgelijke voorziening, indien gebruikt voor een legitiem doel.

Het is evenmin de strekking van dit artikel om de verantwoordelijke voor de verwerking vrij te stellen van andere verplichtingen die grond van de Privacywet op hem rusten, zoals de verplichtingen om enkel relevante gegevens op te slaan en de aangegeven doeleinden te respecteren."

Artikel 130

Paragraaf 1 van deze bepaling beoogt de hypothese waarin een CLI-dienst (*calling line identification*) beschikbaar wordt gesteld aan een abonnee. In zo'n geval moet de eindgebruiker (die iemand anders kan zijn dan de abonnee) die een oproep doet, permanent over de mogelijkheid beschikken om te verhinderen dat op de eindapparatuur van de bestemming van de oproep (de opgebeldde) de identificatie verschijnt van de oproepende lijn

Wanneer van de faciliteit bedoeld in het eerste lid gebruikgemaakt wordt is de operator van de opgeroepen abonnee niet gerechtigd de weergave van de identificatie van het oproepende nummer aan zijn abonnee aan te bieden.

§ 2. Wanneer de weergave van de identificatie van het oproepende nummer als dienst wordt aangeboden, biedt de operator van de opgeroepen abonnee aan de opgeroepen abonnee de mogelijkheid om kosteloos en op eenvoudige aanvraag de weergave van de identificatie van het oproepende nummer van inkomende oproepen op te heffen.

De kosteloosheid van deze faciliteit vervalt, indien de opgeroepen abonnee op onredelijke wijze gebruik maakt van die faciliteit.

De Koning bepaalt, na advies van het Instituut, de gevallen die als onredelijk gebruik van de in deze paragraaf bedoelde faciliteit aangemerkt kunnen worden en de vergoeding die voor dit gebruik kan worden aangerekend.

§ 3. Wanneer de weergave van de identificatie van het oproepende nummer als dienst wordt aangeboden en die identificatie wordt weergegeven alvorens de communicatie tot stand wordt gebracht, biedt de operator van de opgeroepen abonnee aan de opgeroepen abonnee de mogelijkheid om op eenvoudige aanvraag inkomende oproepen te weigeren wanneer de weergave van de identificatie van het oproepende nummer door de oproepende gebruiker of abonnee ongedaan is gemaakt.

§ 4. Wanneer de weergave van de identificatie van het opgeroepen nummer als dienst wordt aangeboden aan de oproeper, biedt de operator van de opgeroepen abonnee aan de opgeroepen abonnee de mogelijkheid om kosteloos en op eenvoudige aanvraag de doorgifte van de identificatie van het opgeroepen nummer naar de oproepende eindgebruiker te verhinderen.

§ 5. De operatoren verspreiden op ruime schaal informatie over :

1° de door hen aangeboden faciliteiten tot identificatie van het oproepende nummer en tot identificatie van het opgeroepen nummer;

2° alle diensten die worden aangeboden op basis van die faciliteiten;

3° de beschikbare mogelijkheden die overeenkomstig dit artikel worden aangeboden ter bescherming van de persoonlijke levenssfeer,

(anders gezegd de weergave van het oproepende nummer).

Paragraaf 2 beoogt dezelfde hypothese als paragraaf 1, maar nu aan de kant van de opgebelde. Deze laatste kan weigeren dat de identificatie van het nummer dat de oproep naar hem verricht, wordt weergegeven.

Het tweede lid is bedoeld om het onrechtmatige gebruik van de in het eerste lid bepaalde faciliteit te voorkomen. Wegens gebrek aan een uitvoerend koninklijk besluit krachtens het derde lid van paragraaf 2, is het tweede lid nog niet van toepassing.

Paragraaf 3 biedt de abonnees de mogelijkheid te weigeren dat bij hen oproepen terechtkomen waarbij de identificatie van het oproepende nummer niet wordt weergegeven, wanneer die faciliteit wordt aangeboden. In dat geval wordt het gesprek niet naar de bestemming gerouteerd, en geeft het eindtoestel van deze laatste geen signaal dat zegt dat er een oproep binnenkomt.

Paragraaf 4 gaat in essentie over een automatische doorschakeling van binnenkomende oproepen. Wanneer een abonnee een nummer belt en zijn oproep automatisch naar een ander nummer wordt doorgeschakeld, kan bij toepassing van een dienst die geactiveerd is door de opgeroepen abonnee deze laatste weigeren dat aan de oproepende abonnee het nummer wordt getoond waarnaar de oproep is doorgeschakeld.

Paragraaf 5 behoeft geen bijzondere commentaar.

alsmede de voorwaarden voor het gebruik ervan.

De in deze paragraaf bedoelde informatie wordt in ieder geval op individuele basis aan de eigen abonnees aangeboden.

§ 6. De Koning bepaalt, na advies van de Commissie voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer en van het Instituut, de voorwaarden waaronder en de procedures volgens dewelke de operatoren, op gerechtvaardigd verzoek van een persoon die het slachtoffer is van een kwaadwillig gebruik van een elektronische-communicatienetwerk of -dienst, verplicht kunnen worden de uitschakeling van de weergave van de identificatie van het oproepende nummer op te heffen.

De opheffing van de uitschakeling van de weergave van de identificatie van het oproepende nummer voor de doeleinden van deze paragraaf is beperkt tot de handelingen en de duur die noodzakelijk zijn om de persoon die een kwaadwillig gebruik maakt van een elektronische-communicatienetwerk of -dienst te identificeren.

De Koning bepaalt, na advies van de Commissie voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer en van het Instituut, op welke wijze en onder welke voorwaarden de verkregen identificatiegegevens van de oproepende abonnee opgeslagen worden en ter beschikking gesteld worden van de verzoeker.

§ 7. De Koning bepaalt, na advies van de Commissie voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer en van het Instituut, de procedures volgens dewelke de operatoren, op verzoek van de nooddiensten die een noodoproep wensen te beantwoorden, verplicht kunnen worden de uitschakeling van de weergave van de identificatie van het oproepende nummer op te heffen.

De opheffing van de uitschakeling van de weergave van de identificatie van het oproepende nummer met het oog op het beantwoorden van noodoproepen is gratis.

Art. 131. De operator biedt zijn abonnees kosteloos en op eenvoudige aanvraag de mogelijkheid om de automatische doorschakeling van oproepen door een derde naar het eindtoestel van de abonnee stop te zetten voor zover dit technisch en operationeel mogelijk is voor de operator.

De Koning kan, na advies van het Instituut, nadere regels inzake samenwerking tussen de verschillende operatoren bepalen, voor het geval waarin de derde partij, die voor de doorschakeling verantwoordelijk is geen klant is van dezelfde operator als de abonnee, die vraagt om de doorschakeling stop te zetten.

Bij gebrek aan een uitvoeringsbesluit is paragraaf 6 nog niet van toepassing. Er moet worden opgemerkt dat kwaadwillige oproepen kunnen worden bestraft, en dat de Ombudsdienst voor telecommunicatie bovendien ter zake over een bijzondere bevoegdheid beschikt (cf. art. 43bis, § 3; 7°, van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven).

Bij gebrek aan een uitvoeringsbesluit is paragraaf 7 nog niet van toepassing. Deze bepaling moet evenwel worden gelezen in combinatie met artikel 107, § 2, van de wet, waarin aan de operatoren de verplichting is opgelegd om aan de nooddiensten de identificatiegegevens van de oproeper te verstrekken.

Artikel 131

De tekst van artikel 131 van de wet slaat op de veronderstelling dat een abonnee A, om een of andere reden, aan zijn operator gevraagd heeft om zijn oproepen automatisch door te schakelen naar het nummer van een abonnee B.

Abonnee B heeft het recht om van zijn operator de eenvoudige schrapping van die automatische oproepdoorschakeling te verkrijgen.

Indien de operator van de abonnee die aan de oorsprong ligt van de oproepdoorschakeling (A) niet dezelfde is als de operator van de abonnee naar wie de oproepen worden doorgeschakeld (B), moet een samenwerking tussen de operatoren worden opgezet om te voldoen aan het verzoek

Art. 132. De operatoren kunnen ten aanzien van de abonneelijnen die verbonden zijn met analoge centrales vanwege het Instituut een vrijstelling verkrijgen van één of meer van de verplichtingen opgenomen in de artikelen 130 en 131, op voorwaarde dat zij bewijzen dat het aanbieden van de betrokken faciliteit technisch niet haalbaar is of onevenredig veel economische middelen vergt.

De beslissing tot vrijstelling in de zin van dit artikel is beperkt in de tijd. Ze houdt in ieder geval op te bestaan wanneer de abonneelijn verbonden wordt met een digitale centrale.

De beslissing tot vrijstelling wordt bekendgemaakt in het Belgisch Staatsblad en op de website van het Instituut.

De beslissing tot vrijstelling wordt medegedeeld aan de Europese Commissie.

Art. 133. § 1. De aanbieders van de openbare telefoniedienst brengen hun abonnees, kosteloos en vooraleer zij opgenomen worden in een telefoongids of een telefooninlichtingendienst, op de hoogte van :

1° de doeleinden van de telefoongids of de telefooninlichtingendienst;

2° het gratis karakter van de opname in de telefoongids of de telefooninlichtingendienst;

3° in voorkomend geval, de toepassingen van de telefoongids of de telefooninlichtingendienst die afwijken van het zoeken van persoonsgegevens op basis van de naam en, in voorkomend geval, de woon-, verblijf- of vestigingsplaats van de abonnees.

Enkel de persoonsgegevens die relevant zijn voor de doeleinden zoals medegedeeld overeenkomstig het eerste lid en waarvan de betrokken abonnee heeft aangegeven dat zij opgenomen mogen worden in de betrokken telefoongids of de telefooninlichtingendienst mogen opgenomen worden in die telefoongids of telefooninlichtingendienst.

Hier toe stelt de operator twee aparte vragen aan de abonnee:

1° of hij wenst dat zijn adresgegevens vermeld worden in de universele telefoongids en in de universele inlichtingendienst;

2° of hij wenst dat zijn adresgegevens worden vermeld in andere telefoongidsen of andere inlichtingendiensten.

Voor de opname of het niet opnemen in de

van abonnee B om de oproepdoorschakeling stop te zetten. De praktische regels van die samenwerking kunnen indien nodig, bij koninklijk besluit worden vastgesteld. Ondertussen is de bepaling ten volle van toepassing en zijn de operatoren verplicht om gevolg te geven aan de verzoeken om de automatische oproepdoorschakeling stop te zetten.

Artikel 132

Artikel 132 biedt de mogelijkheid tot een vrijstelling vanwege het Instituut van de verplichtingen bedoeld in artikel 130 (identificatie van het oproepende nummer) en artikel 131 (stopzetting van de automatische oproepdoorschakeling) voor de lijnen die aangesloten zijn op analoge centrales.

Deze bepaling is nog niet toegepast en tot op heden heeft het Instituut nog geen vrijstelling verleend.

Artikel 133

Deze bepaling betreft duidelijk de aanbieders van een openbare telefoniedienst. Zij is bedoeld om de abonnees de garantie te geven dat de persoonsgegevens die zij aan hun operator meedelen door deze laatste enkel kunnen worden medegedeeld aan aanbieders van inlichtingendiensten of telefoongidsen mits er op gepaste wijze informatie is verstrekt en de weloverwogen instemming van de gebruikers is uitgedrukt.

Voordat de persoonsgegevens van een abonnee worden meegedeeld met het oog op de opname ervan in een telefoongids of een telefooninlichtingendienst, zijn de betreffende operatoren verplicht:

1. de betreffende abonnee op de hoogte te brengen van de elementen die opgesomd zijn in § 1, eerste lid, 1° tot 3°;

2. de instemming te krijgen van de abonnee met de opname van zijn persoonsgegevens in een telefoongids of een telefooninlichtingendienst.

De concrete werkwijze voor de uitvoering van die twee verplichtingen is uitvoerig beschreven in het dispositief van artikel 133.

Artikel 133 verduidelijkt dat alleen de gegevens die relevant zijn voor de functie van de telefoongids of van de telefooninlichtingendienst, zoals beschreven overeenkomstig § 1, eerste lid, 1°, mogen worden meegedeeld.

De leden 5 en 6 schrijven voor dat een duidelijke en specifieke toestemming vanwege de abonnee moet worden verkregen voor het geval dat de telefoongids of de inlichtingendienst andere toepassingen mogelijk zou maken buiten het opzoeken van persoonsgegevens op basis van de naam, en in voorkomend geval, de woon-, verblijf- of

telefoongids of de telefooninlichtingendienst van de minimale persoonsgegevens van een abonnee mag geen vergoeding gevraagd worden.

Indien de telefoongids of de telefooninlichtingendienst gebruikt kan worden voor andere toepassingen dan het zoeken van persoonsgegevens op basis van de naam en, in voorkomend geval, de woon-, verblijf- of vestigingsplaats van de abonnee, mag de telefoongids of de telefooninlichtingendienst deze toepassingen slechts aanbieden, indien de betrokken abonnee daarvoor zijn duidelijke toestemming heeft gegeven.

Onder toestemming in de zin van dit artikel wordt verstaan de vrije, specifieke en op informatie berustende wilsuiting, waarmee de betrokken abonnee of zijn wettelijke vertegenwoordiger aanvaardt dat persoonsgegevens die op hem betrekking hebben, voor de in het vorige lid bedoelde toepassing worden verwerkt.

§ 2. Iedere abonnee is gerechtigd de persoonsgegevens die op hem betrekking hebben in te zien overeenkomstig de voorwaarden bepaald door of krachtens de wet van 8 december 1992 tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer ten opzichte van de verwerking van persoonsgegevens.

Iedere abonnee is bovendien gerechtigd om kosteloos, volgens de procedures en onder de voorwaarden bepaald door de Koning, na advies van de Commissie voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer en van het Instituut, de persoonsgegevens die op hem betrekking hebben te laten verbeteren of te laten verwijderen uit de telefoongids of de telefooninlichtingendienst.

Afdeling 3.- Bescherming van de eindgebruikers inzake het gebruik van sommige bijzondere nummers

Art. 134. § 1. Er wordt een Ethische Commissie voor het aanbieden van betalende diensten via elektronische-communicatienetwerken opgericht, hierna "de Ethische Commissie voor de telecommunicatie" genoemd. De Koning bepaalt, na advies van het Instituut, de samenstelling en de duur van het mandaat van de leden van de Ethische Commissie voor de telecommunicatie, alsmede de procedure en de praktische regels in verband met de werking van de Ethische Commissie voor de telecommunicatie.

De Ethische Commissie voor de telecommunicatie bestaat minstens uit twee vertegenwoordigers van de gezinsbelangen, één vertegenwoordiger van de minister van Economie, één vertegenwoordiger van de minister van Consumentenzaken, één vertegenwoordiger van de minister van Justitie, één vertegenwoordiger van de minister en een voorzitter, aangewezen door de minister. De leden worden benoemd voor een periode van vijf jaar.

vestigingsplaats van de abonnee.

Paragraaf 2 van artikel 133 bekrachtigt het recht van elke abonnee om zijn persoonsgegevens te raadplegen, alsook zijn recht om zijn gegevens in de telefoongidsen en inlichtingendiensten te laten wijzigen of schrappen. Er moet een koninklijk besluit worden aangenomen om de procedures vast te stellen voor de tenuitvoerlegging van § 2, tweede lid.

De procedureregels voorzien minstens in de kennisgeving van de klacht of de vaststelling van een inbreuk op de Ethische Code voor de telecommunicatie aan de vermoedelijke overtreder, een redelijke periode waarbinnen deze zijn verdediging kan voorbereiden en het recht om schriftelijk en mondeling standpunt in te nemen ten aanzien van de beweerde inbreuk.

Het Instituut neemt het secretariaat van de Ethische Commissie voor de telecommunicatie waar.

Meer informatie over de samenstelling

Meer informatie over de werking

§ 2. Op voorstel van de Ethische Commissie voor de telecommunicatie stelt de Koning een Ethische Code voor de telecommunicatie vast.

De Ethische Code voor de telecommunicatie duidt de nummerreeksen aan waarvoor het is toegestaan om van de oproeper naast de prijs voor de communicatie ook een betaling voor de inhoud te vragen en omschrijft de voorwaarden waaronder betalende diensten via elektronische-communicatienetwerken aan de eindgebruikers kunnen worden aangeboden.

De personen die betalende diensten via elektronische-communicatienetwerken aanbieden, zijn verplicht de bepalingen van de Ethische Code voor de telecommunicatie in acht te nemen.

De Ethische Commissie voor de telecommunicatie spreekt zich uit over de naleving van de Ethische Code voor de telecommunicatie na een klacht van de belanghebbende, rechtstreeks of na de tussenkomst van de ombudsdienst voor telecommunicatie.

De beslissingen van de Ethische Commissie voor de telecommunicatie zijn gemotiveerd en worden openbaar gemaakt.

§ 3. De inbreuken op de Ethische Code voor de telecommunicatie worden bestraft met een administratieve geldboete ten belope van 125 tot 12.500 EUR of een schorsing van de activiteiten van 1 tot 30 dagen.

In geval van een zware of herhaalde inbreuk kan de Ethische Commissie voor de telecommunicatie de schrapping van de betrokken diensten bevelen, alsmede het verbod om nieuwe diensten te beginnen.

Bij het uitspreken van de sancties houdt de Ethische Commissie voor de telecommunicatie rekening met de ernst van de inbreuk alsook met het al dan niet opzettelijke karakter ervan.

Wanneer de Ethische Commissie voor de telecommunicatie een effectieve sanctie uitspreekt, betaalt de overtreder aan de benadeelde, via de betrokken operatoren en binnen dertig dagen te rekenen vanaf de kennisgeving van de uitspraak, het bedrag dat van de benadeelde verkregen werd ten gevolge van de vastgestelde inbreuk.

Art. 135. [Het activeren van een preselectiedienst, de overdracht van een internettoegangsdienst of een nummer door een operator zonder uitdrukkelijk voorafgaande schriftelijke of op een andere duurzame drager gegeven toestemming van de eindgebruiker, en zonder duidelijke informatieverstrekking over de preselectiedienst, de internettoegangsdienst of de overdracht van het nummer zelf, is verboden.]

[aldus vervangen door artikel 71 van de wet van 20 juli 2006 houdende diverse bepalingen (B.S. 28 juli 2006)] – [meer inlichtingen](#)

Het deactiveren van een preselectiedienst door de aanbieder ervan is mogelijk :

1° met uitdrukkelijke en voorafgaande toestemming van de eindgebruiker;

2° wanneer de eindgebruiker de materiële verplichtingen van de overeenkomst gesloten met de aanbieder van de preselectiedienst niet respecteert en nadat deze laatste de eindgebruiker duidelijke informatie heeft gegeven over de gevolgen van de deactivering van zijn preselectiedienst.

Het deactiveren van een preselectie door de toegangsoperator is mogelijk :

1° na voorafgaand verzoek door de aanbieder van de preselectiedienst voor de gevallen opgesomd in het tweede lid, 1°;

2° met uitdrukkelijke, voorafgaande en schriftelijke toestemming van de eindgebruiker, en na het geven van duidelijke informatie over de gevolgen van de deactivering van de preselectie;

[aldus gewijzigd door artikel 186 van de wet van 25 april 2007 houdende diverse bepalingen (B.S. 8 mei 2007)] – [meer inlichtingen](#)

3° wegens het bestaan van technische beperkingen, omschreven en erkend door het Instituut, na voorafgaande machtiging van de minister.

[De persoon die ten onrechte aan een operator vraagt een nummer of een internettoegangsdienst over te dragen of een preselectie of een preselectiedienst van de operator te activeren of te deactiveren of de persoon die een terecht geactiveerde preselectie van een operator ten

onrechte deactiveert, kan van de benadeelde eindgebruiker niet eisen dat hij deze kosten betaalt voor de vier maanden voorafgaand aan de indiening van de klacht. In voorkomend geval betaalt de persoon hem de reeds ontvangen bedragen terug. Bovendien betaalt hij een forfaitaire tegemoetkoming van 750 euro aan de onderneming die de eindgebruiker op grond van de feiten tijdelijk als klant verliest.]

[aldus vervangen door artikel 71 van de wet van 20 juli 2006 houdende diverse bepalingen (B.S. 28 juli 2006)] – [meer inlichtingen](#)

Een klacht betreffende de toepassing van dit artikel kan worden ingediend bij de ombudsdienst voor telecommunicatie.

De ombudsdienst voor telecommunicatie mag weigeren een klacht te behandelen, indien blijkt dat de feiten die aanleiding hebben gegeven tot de klacht meer dan één jaar vóór het indienen van de klacht hebben plaatsgevonden.

Afdeling 4.- Medewerking met de ombudsdienst voor telecommunicatie

Art. 136. § 1. De personen bedoeld in artikel 43bis, § 1, 1° tot 6°, van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven wijzen een persoon aan die naar behoren bevoegd wordt verklaard om hen te vertegenwoordigen in hun betrekkingen met de ombudsdienst voor telecommunicatie.

§ 2. De aanbieders brengen de gebruikers op de hoogte van de beroepsmiddelen bij de ombudsdienst voor telecommunicatie. Die informatie wordt in overeenstemming met de ombudsdienst verstrekt.

§ 3. Om de aan de ombudsdienst voorgelegde geschillen doeltreffend te behandelen, wordt tussen de aanbieders bedoeld in artikel 43bis, § 1, 1° tot 6°, van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven en de ombudsdienst een protocol gesloten. Dat protocol legt de nadere regels vast voor de behandeling van de klachten [...]

Aldus gewijzigd door artikel 15 van de wet van 21 december 2006 houdende diverse bepalingen met het oog op de oprichting van de ombudsdienst voor de postsector en tot wijziging van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie. (B.S. 23/01/2007)] – [meer inlichtingen](#)

Artikel 136

Het Instituut vestigt de aandacht op het feit dat de bevoegdheid van de ombudsdienst, krachtens artikel 43bis, § 1, 1° tot 7°, van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven, betrekking heeft op een groot aantal activiteiten inzake elektronische communicatie, waaronder een aantal randactiviteiten zoals telefoongidsen en inlichtingendiensten.

Hoewel ze in theorie binnen het toepassingsgebied van artikel 136 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie vallen, oefenen sommige van die operatoren en dienstenaanbieders in de praktijk geen activiteiten uit die aanleiding kunnen geven tot geschillen waarvoor een beroep kan worden gedaan op de ombudsdienst, meestal doordat die operatoren en aanbieders onder hun klanten geen eindgebruikers tellen (zie voormeld artikel 43bis). Dat is bijvoorbeeld het geval voor de gespreksdoorgifteoperatoren die capaciteit leveren voor andere operatoren, en meer in het algemeen voor de operatoren en aanbieders die alleen actief zijn op een wholesalem Markt.

Zo leidt het samen lezen van artikel 136 van de wet van 13 juni 2005 en artikel 43bis van de wet van 21 maart 1991 tot de conclusie dat artikel 136 voor de voormelde gevallen niet geldt.