



2009

16^{de} jaarverslag Raadgevend Comité voor de telecommunicatie



T

RAADGEVEND COMITÉ VOOR DE TELECOMMUNICATIE

T



Zestiende Jaarverslag

van het

RAADGEVEND COMITE
VOOR DE TELECOMMUNICATIE

1 januari – 31 december 2009

T

RAADGEVEND COMITÉ VOOR DE TELECOMMUNICATIE

T

Woord vooraf	1
Hoofdstuk 1: De leden van het Raadgevend Comité	3
Hoofdstuk 2: De werkgroepen, opgericht binnen het Raadgevend Comité.....	17
1. Werkgroep “Aanbevelingen”	18
1.1. Algemene gegevens	18
1.2. Vergaderingen.....	18
1.3. Behandelde onderwerpen.....	19
2. Werkgroep “Gedragsregels van de operatoren ten aanzien van de cliënten”	20
2.1. Algemene gegevens	20
2.2. Vergaderingen.....	20
2.3. Behandelde onderwerpen.....	20
3. Werkgroep “Europese regelgeving”	22
3.1. Algemene gegevens	22
3.2. Vergaderingen.....	23
3.3. Behandelde onderwerpen.....	23
4. Werkgroep “Nooddiensten”	24
4.1. Algemene gegevens	24
4.2. Vergaderingen.....	24
4.3. Behandelde onderwerpen.....	25
Hoofdstuk 3: Overzicht van de plenaire vergaderingen	27
1. Vergaderingen.....	27
2. Behandelde onderwerpen.....	28
3. Verdeelde documenten.....	29
Hoofdstuk 4: Adviezen uitgebracht door het Raadgevend Comité	31
1. Advies over de wijziging van de algemene voorwaarden van VOO	32
1.1. Wettelijk kader.....	32
1.2. Advies	32
1.3. Toelichting door VOO	35
2. Advies over de algemene voorwaarden Mobiele telefoondienst Belgacom.....	37
2.1. Wettelijk kader.....	37
2.2. Advies	37
2.3. Toelichting door Belgacom.....	39
3. 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	42
3.1. Wettelijk kader.....	42
3.2. Advies	42
4. Advies over de begroting 2009 van de Ombudsdienst voor telecommunicatie.....	52
4.1. Inleiding	52
4.2. Advies	52
5. Advies over de algemene voorwaarden vaste telefonie, internet en mobiele telefonie van KPN Belgium.....	53
5.1. Wettelijk kader.....	53
5.2. Advies	53
5.3. Toelichting door KPN Belgium	56
5.4. Slotbemerking.....	60
6. Advies over het ontwerp van begroting 2010 van de Ombudsdienst voor telecommunicatie... 61	61
6.1. Inleiding	61
6.2. Advies	61

7. Aanbevelingen betreffende de activiteiten van het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie – 2009	62
7.1. Context	62
7.2. Visie	62
7.3. Aandachtspunten op het vlak van de beslissingen van het BIPT	62
7.4. BIPT onafhankelijk ten opzichte van de regering	63
7.5. Begroting BIPT	63
7.6. Communicatie	64

Woord vooraf

2009 leek zich oorspronkelijk aan te kondigen als een uitermate druk en goedgevuld jaar voor het Raadgevend Comité. Uiteindelijk is het met die drukte nog goed meegevallen, omdat twee belangrijke dossiers pas eind 2009 konden worden afgerond.

In eigen land werd eind november de nieuwe Raad van het BIPT benoemd. Kort daarna, tijdens zijn plenaire (kerst)vergadering van 23 december, maakte het Raadgevend Comité al meteen kennis met de nieuwe Raadsleden en hun visie.

Tijdens die vergadering werden ook de krachtlijnen toegelicht van de twee aanbevelingen van het Raadgevend Comité over de activiteiten van het BIPT. Die aanbevelingen bevatten in zekere zin opnieuw de belangrijkste aandachtspunten uit de aanbevelingen van 2008, maar bleven doelbewust beperkt, ook omdat het Comité de nieuwe Raad alle kansen wil geven bij het vervullen van zijn ambitieuze opdracht.

Luttele dagen vóór diezelfde vergadering van het Comité traden op Europees niveau op 19 december 2009 (dus: exact twaalf jaar na de afkondiging van onze Belgische wet die de telecommunicatiemarkten definitief voor vrije en eerlijke concurrentie zou openen) twee nieuwe richtlijnen en een verordening in werking. Het versterken van de interne markt, met het oog op het verbeteren van het concurrentievermogen van de aanbieders en het realiseren van belangrijke consumentenvoordelen staat daarbij centraal. Verder streeft de nieuwe bijsturing naar een betere en meer proportionele regelgeving, door onder meer het opnemen van functionele scheiding als een nieuwe bijzondere verplichting enerzijds, maar ook te streven naar rechtszekerheid en een duidelijk kader voor de vergoeding van efficiënte investeringen anderzijds, alsook naar een aantal bijkomende consumentenbeschermende verplichtingen. Er wordt ook een nieuwe Europese instantie opgericht, die een vooral coördinerende rol toebedeeld krijgt bij het marktanalyseproces. Voor ons land komt het er nu op aan om deze teksten tijdig en weldoordacht in nationale wetgeving om te zetten. Het Comité neemt zich alvast voor om daarbij - zoals steeds - de vinger aan de pols te houden.

Verdere activiteiten, adviezen en aanbevelingen van het Comité hadden onder meer betrekking op de algemene voorwaarden van VOO, op de algemene voorwaarden voor de mobiele-telefoondienst Belgacom, en voor vaste telefonie, internet en mobiele telefonie van KPN Belgium. Daarnaast verstrekte het Comité ook 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. Ten slotte kwam het Comité met het BIPT en de Ombudsdienst overeen om over de begroting van die laatste een prospectievere aanpak aan de dag te leggen, wat meteen de reden is waarom het Comité een advies over zowel de jaren 2009 als 2010 formuleerde.

Het mag duidelijk zijn dat het Comité alweer klaarstaat om er in 2010 samen met het BIPT en de Ombudsdienst opnieuw volop tegenaan te gaan, in het belang van alle aanbieders en gebruikers van telecommunicatiediensten en –netwerken in ons land.

David STEVENS - Voorzitter

T

RAADGEVEND COMITÉ VOOR DE TELECOMMUNICATIE

T

Hoofdstuk 1: De leden van het Raadgevend Comité

Ter uitvoering van artikel 3, § 2, van de wet van 17 januari 2003 met betrekking tot het statuut van de regulator van de Belgische post- en telecommunicatiesector werd het koninklijk besluit van 14 juni 2006 tot regeling van de samenstelling en de werking van het Raadgevend Comité voor de telecommunicatie uitgevaardigd.

Krachtens artikel 1 van het koninklijk besluit van 14 juni 2006 werd het ministerieel besluit van 8 februari 2007 houdende benoeming van de leden van het Raadgevend Comité voor de telecommunicatie uitgevaardigd. Dit besluit werd gewijzigd door het ministerieel besluit van 23 april 2007 tot wijziging van het ministerieel besluit van 8 februari 2007 houdende benoeming van de leden van het Raadgevend Comité voor de telecommunicatie.

Overeenkomstig artikel 2 van het koninklijk besluit van 14 juni 2006 werd het ministerieel besluit van 8 februari 2007 houdende benoeming van de voorzitter van het Raadgevend Comité voor de telecommunicatie uitgevaardigd.

Overeenkomstig artikel 3, § 3, tweede lid van de wet van 17 januari 2003 hebben het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie (“het Instituut”) en de Ombudsdienst voor telecommunicatie beide als waarnemer zitting in het Comité.

Overeenkomstig artikel 7 van de wet van 17 januari 2003, verzorgt het Instituut het secretariaat van het Comité.

Hieronder vindt u de ledenlijst per 31 december 2009, ingedeeld volgens de bepalingen van artikel 1 van het koninklijk besluit van 14 juni 2006 tot regeling van de samenstelling en de werking van het Raadgevend Comité voor de telecommunicatie.

VOORZITTER

Dhr. David Stevens
ICRI – K.U.Leuven
Sint-Michielsstraat 6
3000 LEUVEN
Tel: 016 32 07 90
Fax: 016 32 54 38
david.stevens@law.kuleuven.be

ONDERVOORZITTERS

Dhr. Eric De Wasch
Pluvierlaan 6
8370 BLANKENBERGE
Tel: 050 41 46 36
Fax: 050 42 95 66
dewasch.eric@scarlet.be

Mme. Coralie Miserque
Rue Neerveld 105
1200 BRUXELLES
Tel: 0484 00 67 94
Fax: 0484 00 72 24
coralie.miserque@kpngroup.be

SECRETARIAAT

Secretaris van het Comité
B.I.P.T.
Dhr. Piet Steeland
Eerste adviseur
Ellipse Building – Gebouw C
Koning Albert II-laan 35
1030 BRUSSEL
Tel: 02 226 87 58
Fax: 02 226 88 77
piet.steeland@bipt.be

Vicesecretaris van het Comité
B.I.P.T.
Dhr. Freddy Verno
Adjunct-correspondent
Ellipse Building – Gebouw C
Koning Albert II-laan 35
1030 BRUSSEL
Tel: 02 226 89 96
Fax: 02 226 88 77
freddy.verno@bipt.be

Drie leden die representatief zijn voor de ondernemingen waarvan één voor de kleine en middelgrote ondernemingen**F.E.B.****Mme Isabelle Callens**

Directrice département économique
Rue Ravenstein 4
1000 BRUXELLES
ic@vbo-feb.be

U.C.M.**Mme Brigitte Delbrouck**

Responsable administratif
Avenue Adolphe Lacomblé 29
1030 BRUXELLES
Tel: 02 743 83 83
Fax: 02 743 83 85
brigitte.delbrouck@bruxelles.ucm.be

F.E.B.**Mme Catherine Maheux**

Conseiller au Département Economique
Rue Ravenstein 4
1000 BRUXELLES
Tel: 02 515 08 49
Fax: 02 515 08 32
cma@vbo-feb.be

V.B.O.**Dhr. Dirk Steel**

Berthoutstraat 27
2640 MORTSEL
Tel: 0475 70 83 90
Fax: -
dirk.steel@siemens-enterprise.com

UCM**M. Thierry Evens**

Boulevard d'Avroy 42
4000 LIÈGE
Tel: 04 221 65 50
Fax: 04 221 65 55
thierry.evens@ucm.be

V.B.O.**Mevr. Caroline Ven**

Hoofd van het Administratief
Departement
Ravensteinstraat 4
1000 BRUSSEL
Tel: 02 515 08 56
Fax: 02 515 08 32

Viif leden die de meest representatieve werknemersorganisaties vertegenwoordigen**ACV****Mevr. Ann Demoor**

Haachtsesteenweg 579
1030 BRUSSEL
Tel: 02 246 34 23
Fax: 02 246 30 10
ADemoor@acv-csc.be

CSC**M. Marc Scius**

Galerie Agora
Rue du Marché aux Herbes 105 Bte 40
1000 BRUXELLES
Tel: 02 549 07 60
Fax: 02 512 85 91
Mscius@acv-csc.be

ACV**Mevr. Nathalie Diesbecq**

Heembeeksestraat 127
1210 BRUSSEL
Tel: 02 244 99 11
Fax: 02 244 99 90
NDiesbecq@acv-csc.be

CSC**Mme Marie-Hélène Ska**

Chaussée de Haecht 579
1030 BRUXELLES
Tel: 02 246 34 18
Fax: 02 246 30 10
MSka@acv-csc.be

C.G.S.P.**M. Stéphan Thoumsin**

Délégué régional
Rue de l'Armée Grouchy 41
5000 NAMUR
Tel: 081 72 29 29
Fax: 081 74 80 06
thoumste@skynet.be

CGSLB**Mme Valérie Vanhemelen**

Boulevard Poincaré 72-74
1070 BRUXELLES
Tel: 02 558 51 50
Fax: 02 558 51 51

A.B.V.V.**Mevr. Gitta Vanpeborgh**

Verantwoordelijke gendermainstreaming
Hoogstraat 42
1000 BRUSSEL
Tel: 02 506 82 66
Fax: 02 550 14 03
gitta.vanpeborgh@abvv.be

A.B.V.V.**Mevr. Jo Vervecken**

Beleidsmedewerker federale studiedienst
Hoogstraat 42
1000 BRUSSEL
Tel: 02 506 82 78
Fax: 02 550 14 05
jo.vervecken@abvv.be

ACLVB**Mevr. Caroline Jonckheere**

Koning Albertlaan 95
9000 GENT
Tel: 09 242 33 76
Fax: 09 221 04 74
caroline.jonckheere@aclvb.be

F.G.T.B.**M. Daniel Van Daele**

Secrétaire fédéral de la FGTB
Rue Haute 42
1000 BRUXELLES
Tel: 02 506 82 09
Fax: 02 550 14 17
daniel.vandaele@fgtb.be

**Twee leden die de meest representatieve organisaties van de zelfstandigen vertegenwoordigen,
benoemd op voordracht van de Hoge Raad voor de Middenstand**

UNIZO**Mevr. Cindy Laureys**

Spastraat 8
1000 BRUSSEL
Tel: 02 238 05 31
Fax: 02 238 07 94
cindy.laureys@unizo.be

UCM**M. Frédéric Mignolet**

Boulevard d'Avroy 42
4000 LIÈGE
Tel: 04 221 64 88
Fax: 04 221 65 55
frederic.mignolet@ucm.be

UNIZO**Dhr. Antoon Schockaert**

Spastraat 8
1000 BRUSSEL
Tel: 02 238 05 31
Fax: 02 238 07 94
antoon.schockaert@unizo.be

UCM**Mme Laurence Hunger**

Chaussée de Marche 637
5100 JAMBES
Tel: 081 32 06 37
Fax: 081 30 74 09
laurence.hunger@ucm.be

Zes leden die representatief zijn voor de gebruikers, waarvan vier benoemd op voordracht van de Raad van het Verbruik

Ligue des Familles

M. Marc Bertholomé

Rue des Taxandres 5 bte 10
1040 BRUXELLES

Test-Aankoop

Dhr. Nico De Bie

Adviseur
Hollandstraat 13
1060 BRUSSEL
Tel: 02 542 33 66
Fax: 02 542 33 67
ndebie@test-aankoop.be

BELTUG

Mevr. Danielle Jacobs

Directeur
Knaptandstraat 123
9100 SINT-NIKLAAS
Tel: 09 778 17 83
danielle.jacobs@beltug.be

CRIOC-OIVO

Mevr. Tineke Kyndt

Paapsemlaan 20
1070 BRUSSEL
Tel: 02 647 06 33
Fax: 02 547 06 01
Tineke.kyndt@crioc.be

CRIOC-OIVO

M. Adriaan Meirsman

Boulevard Paepsem 20
1070 BRUXELLES
Tel: 02 647 06 25
Fax: 02 547 06 01
Adriaan.meirsman@crioc.be

Gezinsbond

Mevr. Ann De Roeck Isebaert

Leopoldstraat 20
2310 RIJKEVORSEL
Tel: 02 547 06 52
Fax: 03 314 83 43
annisebaert@hotmail.com

Test-Achats

M. David Wiame

Rue de Hollande 13
1060 BRUXELLES
Tel: 02 542 32 27
Fax: 02 542 32 27
dwiame@test-achats.be

BELTUG

Mevr. Anick De Ridder

Administratie
Knaptandstraat 123
9100 SINT-NIKLAAS
Tel: 09 778 17 83
anick.deridder@beltug.be

CRIOC-OIVO

M. Marc Vandercammen

Boulevard Paepsem 20
1070 BRUXELLES
Tel: 02 647 06 51
Fax: 02 547 06 01
Marc.vandercammen@crioc.be

CRIOC-OIVO

Mme Anaïs Deville

Boulevard Paepsem 20
1070 BRUXELLES
Tel: 02 547 06 22
anais.deville@crioc.be

Test-Aankoop**Mevr. Els Niclaes**

Hollandstraat 13

1060 BRUSSEL

Tel: 02 542 34 07

Fax: 02 542 34 07

eniclaes@test-aankoop.be

Test-Aankoop**Dhr. Ben De Kock**

Hollandstraat 13

1060 BRUSSEL

Tel: 02 542 34 03

bdekock@test-aankoop.be

Twee leden die representatief zijn voor de gebruikers van het frequentiespectrum, waarvan één aangewezen door de Minister van Landsverdediging**Defensie****Dhr. Herwig De Leersnyder**

Majoor

Kwartier Koningin Elisabeth

Eversestraat 1

1140 BRUSSEL

Tel: 02 701 36 24

Fax: 02 701 48 15

herwig.deleersnyder@mil.be

Aéro-Club Royal de Belgique**Mme Paulette Halleux**

Lenneke Marelaan 36 Bte 27

1932 SINT-STEVENES-WOLUWE

Tel: 02 511 79 47

Fax: 02 512 77 35

phalleux@skynet.be

Defensie**Mevr. Pascale Dubois**

Kwartier Koningin Elisabeth

Everestraat 1

1140 EVERE

Tel: 02 701 48 40

Fax: 02 701 44 99

pascale.dubois@mil.be

Twee leden die representatief zijn voor de gezinsbelangen**Gezinsbond****Dhr. Jan Baeck**

Troonstraat 125

1050 BRUSSEL

Tel: 02 507 89 11

jan.baeck@gezinsbond.be

Gezinsbond**Dhr. Eric De Wasch**

Pluvierlaan 6

8370 BLANKENBERGE

Tel: 050 41 46 36

Fax: 050 42 95 66

dewasch.eric@scarlet.be

Twee leden aangewezen voor hun wetenschappelijke deskundigheid inzake telecommunicatie**Ugent****Dhr. Erik Dejonghe**

Koning Boudewijnlaan 14
9840 DE PINTE
Tel: 09 282 45 36
Fax: 09 282 64 37
erik.dejonghe@telenet.be

FUNDP/CRID**M. Robert Queck**

Rempart de la Vierge 5
5000 NAMUR
Tel: 081 72 52 12
Fax: 081 72 52 02
robert.queck@fundp.ac.be

ULG**Mme Tania Zgajewski**

c/o Hera-Ceei
Rue Montoyer 18b
1000 BRUXELLES
Tel: 02 280 16 64
Fax: 02 230 95 50
tania.zgajewski@skynet.be

KULeuven**Mevr. Eva Lievens**

Sint-Michielsstraat 6
3000 LEUVEN
Tel: 016 32 07 70
Fax: 016 32 54 38
eva.lievens@law.kuleuven.be

Drie leden die representatief zijn voor de producenten van telecommunicatie-uitrustingen**AGORIA****Dhr. Walter Van Hemeledonck**

Liefdadigheidstraat 17
1210 BRUSSEL
Tel: 02 223 54 61
Fax: 02 223 54 59
walter.van_hemeledonck@nsn.com

AGORIA**Dhr. Christian Vanhuffel**

A. Reyerslaan 80
1030 BRUSSEL
Tel: 02 706 79 96
Fax: 02 706 80 09
christian.vanhuffel@agoria.be

AGORIA**M. Alain Vermeiren**

Manager, Customer Solutions
Pegasus Park, De Kleetlaan 6A
1931 DIEGEM (MACHELEN)
Tel: 02 778 42 22
Fax: 02 778 46 89
avermeir@cisco.com

AGORIA**M. Thierry Grégoire**

Waterranonkelstraat 2b
1130 BRUSSEL
Tel: 02 727 18 10
Fax: 02 247 68 89
tgregoire@aastra.com

Agoria ICT**M. Marc Hermant**

Manager Agoria IT Solutions
Boulevard A. Reyers 80
1030 BRUXELLES
Tel: 02 706 80 72
Fax: 02 706 80 09
marc.hermant@agoria.be

AGORIA**Dhr. Frank Van der Putten**

Copernicuslaan 50
2018 ANTWERPEN 1
Tel: 03 240 88 27
Fax: 03 240 99 99
frank.van_der_putten@alcatel-lucent.be

Vier leden die representatief zijn voor de ondernemingen die telecommunicatiediensten verlenen, onder wie één dat aangewezen wordt door de belangrijkste operator op de markt van de spraaktelefoniediensten en op zijn minst één dat representatief is voor de overige operatoren van spraaktelefoniediensten

Platform**Mme Stéphanie Boone**

Legal & Regulatory Counsel
Rue Reine Astrid 166
1780 WEMMEL
Tel: 02 610 31 06
Fax: 02 610 34 00
stephanie.boone@kpn.be

Belgacom**Dhr. Jürgen Massie**

Director Regulatory Affairs
STR-REG - 28T
Koning Albert II-laan 27
1030 BRUSSEL
Tel: 02 202 52 92
Fax: 02 202 83 55
jurgen.massie@belgacom.be

Platform**Mme Coralie Miserque**

Corporate Affairs Manager
Rue Neerveld 105
1200 BRUXELLES
Tel: 0484 00 67 94
Fax: 0484 00 72 24
coralie.miserque@kpngroup.be

ISPA**M. Henri-Jean Pollet**

Président
c/o Political Intelligence
39/3 rue Montoyer
1000 BRUXELLES
Tel: 02 503 23 28
Fax: 02 503 42 95
hjp@perceval.net

Platform**Mme Ann Escarmelle**

Head of regulation Belux
Telecomlaan 9
1831 DIEGEM (MACHELEN)
Tel: 02 700 34 07
Fax: 02 700 34 07
ann.Escarmelle@BT.com

Belgacom**Mevr. Lieve Elias**

Senior Regulatory Lobbyist
Koning Albert II-laan 27
1030 BRUSSEL
Tel: 02 202 49 12
Fax: 02 203 46 83
lieve.elias@belgacom.be

Platform**Mevr. Ilse Haesaert**

Adviseur
Diamant Building
A. Reyerslaan 80
1030 BRUSSEL
Tel: 02 706 79 97
Fax: 02 706 80 09
ilse.haesaert@agoria.be

ISPA**Dhr. Wim Roggeman**

Secretaris-generaal
c/o Political Intelligence
Montoyerstraat 39/3
1000 BRUSSEL
Tel: 02 503 23 28
Fax: 02 503 42 95
wim.roggeman@link.be

Eén lid dat representatief is voor de universeledienstverleners**Belgacom****Mme Olivia Rolin**

Legal Expert
Boulevard du Roi Albert II, 27
1030 BRUXELLES
Tel: 0477 62 97 67
Fax: 02 205 31 26
olivia.rolin@proximus.net

Belgacom**M. Igor Makedonsky**

Director Wholesale, Telecom Law and
Antitrust
Boulevard du Roi Albert II, 27
1030 BRUXELLES
Tel: 02 202 68 99
Fax: 02 202 81 68
igor.makedonsky@belgacom.be

Drie leden die representatief zijn voor de operatoren van openbare telecommunicatienetten, onder wie één dat wordt aangewezen door de belangrijkste operator op de markt van de vaste openbare telecommunicatienetten en één dat wordt aangewezen door de operatoren die actief zijn op de markt van de mobiele openbare telecommunicatienetten**GOF****M. Tanguy De Lestré**

Diamant Building
Bd A. Reyerslaan 80
1030 BRUSSEL
Tel: 02 706 79 92
Fax: 02 706 80 09
info@gof.be

Belgacom**M. Peter Dieu**

Cost Competence Center Manager
STR/REG
Boulevard du Roi Albert II, 27
1030 BRUXELLES
Tel: 02 202 85 40
Fax: 02 202 85 33
peter.dieu@belgacom.be

Platform**Dhr. Luc Vanfleteren**

Directeur regelgeving
Liersesteeweg 4
2800 MECHELEN
Tel: 015 33 56 06
Fax: 015 33 57 04
Luc.Vanfleteren@staff.Telenet.be

GOF**Mevr. Johanne Buyse**

Regulatory Affairs Manager
Reyerslaan 70
1030 BRUSSEL
Tel: 02 745 74 10
Fax: 02 800 50 20
jbuyse@mail.mobistar.be

Belgacom**Mme Dominique Grenson**

Boulevard du Roi Albert II, 27
1030 BRUXELLES
Tel: 02 202 83 37
Fax: 02 202 82 89
dominique.grenson@belgacom.be

Platform**Dhr. Jan Degraeuwe**

Regulatory & Interconnect Manager
Park Lane
Culliganlaan 2H
1831 DIEGEM
Tel: 02 790 17 26
Fax: 02 790 16 00
jan.degraeuwe@colt.net

Eén lid aangewezen door de Minister bevoegd voor telecommunicatie**Cabinet du Ministre pour l'Economie et la Simplification****Mme Anne Everard**

Directeur-Adjoint

Rue Brederode 9

1000 BRUXELLES

Tel: 02 792 99 32

Fax: 02 792 99 21

anne.everard@ministerQ.be

Kabinet van de Minister voor Ondernemen en Vereenvoudigen**Dhr. Philip Du Bois**

Brederodestraat 9

1000 BRUSSEL

Tel: 02 792 99 33

Fax: 02 792 99 21

philip.dubois@ministerQ.be

Eén lid aangewezen door de Minister van Economische Zaken**Kabinet van de Minister voor Ondernemen en Vereenvoudigen****Dhr. Luc De Vos**

Blauwe Stap 18

3020 HERENT

Tel: 016 23 00 28

Fax: 016 22 33 78

ldv@telenet.be

SPF Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie**M. Pierre Strumelle**

Attaché

Direction générale des

Télécommunications et de la Société de l'Information

Rue du Progrès 50

1210 BRUXELLES

Tel: 02 277 72 74

Fax: 02 277 50 22

pierre.strumelle@economie.fgov.be

Eén lid aangewezen door de Minister bevoegd voor de modernisering van de openbare diensten**FEDICT****M. Sven Forster**

Directeur général Gestion de l'Information

Rue Marie-Thérèse 1/3

1000 BRUXELLES

Tel: 02 212 96 19 of 02 212 96 51

Fax: 02 212 96 99

sven.forster@fedict.be

FEDICT**Dhr. Peter Strickx**

Maria-Theresiastraat 1/3

1000 BRUSSEL

Tel: 02 212 96 00

Fax: 02 212 96 99

peter.strickx@fedict.be

Eén lid aangewezen door de Minister van Sociale Zaken**Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid**

Mevr. Gudrun De Fauw
Sint-Pieterssteenweg 375
1040 BRUSSEL
Tel: 02 741 84 05
Fax: 02 741 83 00

Banque Carrefour de la Sécurité Sociale

M. Emmanuel Quintin
Chaussée Saint-Pierre 375
1040 BRUXELLES
Tel: 02 741 84 05
Fax: 02 741 83 00
emmanuel.quintin@bcss.fgov.be

Twee leden aangewezen door de Vlaamse Regering**Kabinet van Viceminister-president****Dirk Van Mechelen****Mevr. Tinne Jacobs**

Medewerker
Koning Albert II-laan 19
1210 BRUSSEL
Tel: 02 552 67 54
Fax: 02 552 67 80
tinne.jacobs@vlaanderen.be

Vlaamse Gemeenschap**Dhr. Jozef Van Ginderachter**

Afdelingshoofd EMB
Departement Leefmilieu en Infrastructuur
Graaf de Ferraris-gebouw
Koning Albert II-laan 20 bus 6
1000 BRUSSEL

Vlaamse Gemeenschap**Dhr. Willy Verdonck**

Afdelingshoofd
Departement Cultuur, Jeugd, Sport en Media
Afdeling Media
Arenbergstraat 9 (1e verdieping)
1000 BRUSSEL
Tel: 02 553 45 74
Fax: 02 553 45 79
willy.verdonck@cjsm.vlaanderen.be

Vlaamse Gemeenschap**Dhr. Jean-Marie Vandeursen**

Afdelingshoofd
Afdeling Beleid en Beheer
Arenbergstraat 9 (1e verdieping)
1000 BRUSSEL
Tel: 02 553 45 80
Fax: 02 553 45 79
jeanmarie.vandeursen@cjsm.vlaanderen.be

Eén lid aangewezen door de Waalse Regering**Cabinet de la Ministre Simonet****M. Bruno Vandezande**

Rue des Brigades d' Irlande 2
5100 JAMBES
Tel: 081 32 80 11
Fax: 081 30 43 20
bruno.vandezande@gov.wallonie.be

Commissariat EASI-WAL**Mme Béatrice Van Bastelaer**

Chaussée de Charleroi 83 B
5000 NAMUR
Tel: 081 33 05 60
Fax: 081 33 05 61
beatrice.vanbastelaer@easi.wallonie.be

Eén lid aangewezen door de Brusselse Hoofdstedelijke Regering**Centrum voor Informatica voor het
Brussels Gewest****Mevr. Peggy Jonckheere**

Kunstlaan 21

1000 BRUSSEL

Tel: 02 282 47 70

Fax: 02 230 31 07

**Centre de l'Informatique pour la
Région bruxelloise****M. François Vanderborght**

Avenue des Arts 21

1000 BRUXELLES

Tel: 02 282 47 70

Fax: 02 230 31 07

fvanderborght@cirb.irisnet.be

Eén lid aangewezen door de Franse Gemeenschapsregering**SG Audiovisuel et Multimédia****M. Jean-Louis Blanchart**

Boulevard Léopold II, 44

1080 BRUXELLES

Tel: 02 413 35 05

Fax: 02 413 30 50

jean-louis.blanchart@cfwb.be

SG Audiovisuel et Multimédia**M. Pierre Cornelis**

Boulevard Léopold II, 44

1080 BRUXELLES

Tel: 02 413 30 52

Fax: 02 413 30 50

Eén lid aangewezen door de Duitstalige Gemeenschapsregering**Ministerium der DG****M. Alfred Belleflamme**

Gospert 1

4700 EUPEN

Tel: 087 59 63 00

Fax: 087 55 64 76

alfred.belleflamme@dgov.be

Ministerium der DG**M. Olivier Hermanns**

Gospert 1

4700 EUPEN

Tel: 087 59 63 00

Fax: 087 55 64 76

olivier.hermanns@dgov.be

Eén lid van het BIPT als waarnemer**I.B.P.T.****M. Luc Hindryckx**

Président du Conseil

Ellipse Building - Bâtiment C

Boulevard du Roi Albert II, 35

1030 BRUXELLES

Tel: 02 226 89 62

luc.hindryckx@ibpt.be

I.B.P.T.**M. Charles Cuvelliez**

Membre du Conseil

Ellipse Building - Bâtiment C

Boulevard du Roi Albert II, 35

1030 BRUXELLES

Tel: 02 226 88 25

charles.cuvelliez@ibpt.be

Eén lid van de Ombudsdienst voor telecommunicatie als waarnemer**Ombudsdienst****Dhr. Luc Tuerlinckx**

Ombudsman

Barricadenplein 1

1000 BRUSSEL

Tel: 02 209 15 11

Fax: 02 219 86 59

luc.tuerlinckx@ombudsmantelecom.be

Service de Médiation**M. Jean-Marc Vekeman**

Médiateur

Place des Barricades, 1

1000 BRUXELLES

Tel: 02 223 06 06

Fax: 02 219 77 88

jeanmarc.vekeman@mediateurtelecom.be

Hoofdstuk 2: De werkgroepen, opgericht binnen het Raadgevend Comité

In de loop van het jaar 2009 waren de volgende werkgroepen actief:

- werkgroep “Aanbevelingen”;
- werkgroep “Gedragsregels van de operatoren ten aanzien van de cliënten”;
- werkgroep “Europese regelgeving”;
- werkgroep “Nooddiensten”.

1. Werkgroep “Aanbevelingen”

1.1. Algemene gegevens

Coördinator	Secretaris
Dhr. David Stevens Voorzitter van het Comité	

Oorsprong van de vraag

Krachtens artikel 4 van de wet van 17 januari 2003 dient het Raadgevend Comité over zijn activiteiten aan de Kamer van Volksvertegenwoordigers een jaarverslag te bezorgen, waarin eveneens aanbevelingen worden gegeven over de activiteiten van het BIPT. Voor deze specifieke opdracht werd door de plenaire vergadering van 4 april 2007 besloten een bijzondere werkgroep “Aanbevelingen BIPT” op te richten. Het Comité was van oordeel dat de onafhankelijkheid van deze werkgroep absoluut diende te zijn en dat aldus het BIPT niet betrokken zou zijn bij de inhoudelijke ondersteuning van de activiteiten van de werkgroep. Zodoende namen de vertegenwoordigers of personeelsleden van het BIPT geen deel aan de werkzaamheden van deze werkgroep.

1.2. Vergaderingen

- 29 oktober 2009.

Oorspronkelijk had de werkgroep zich voorgenomen om met zijn nieuwe aanbevelingen in verband met de activiteiten van het BIPT te wachten tot een nieuwe Raad zou zijn samengesteld (voorzien tegen april 2009).

Door die keuze en door de uitermate lange onzekerheid in verband met de benoeming van de nieuwe Raad van het BIPT, heeft deze werkgroep gedurende 2009 slechts relatief weinig activiteit gekend.

Tijdens de vergadering van 29 oktober werd dientengevolge en bij gebrek aan afdoende structurele ondersteuning voor de werkgroep ervoor geopteerd om voor het jaar 2009 minder uitgebreide en minder factuele aanbevelingen te formuleren in verband met de activiteiten van het BIPT.

Zo besloot de werkgroep om de aanbevelingen op te stellen in de vorm van een “memorandum van het RCT aan de nieuwe Raad”, waarin een aantal krachtlijnen en centrale aandachtspunten zouden worden weergegeven.

Bijkomend voordeel was dat de aanbevelingen op die manier snel konden worden afgewerkt, zodat de krachtlijnen ervan aan de nieuwe raadsleden zouden kunnen worden voorgelegd bij hun eerste kennismaking met het Comité, tijdens de plenaire vergadering van 18 december.

Over de aanbevelingen betreffende de activiteiten van het BIPT bereikte de werkgroep op 29 oktober 2009 een akkoord over een ontwerptekst, die na wijzigingen aan de plenaire vergadering ter bekrachtiging kon worden voorgelegd.

1.3. Behandelde onderwerpen

De Aanbevelingen BIPT 2009 bevatten opnieuw de belangrijkste aandachtspunten uit de Aanbevelingen 2008, maar bleven beperkt, ook gelet op het feit dat het Comité de nieuwe Raad alle kansen wenst te geven met betrekking tot het vervullen van zijn opdracht. De krachtlijnen ervan houden verband met:

1. wat is de visie van het Instituut; welk beleid voert het Instituut?
2. de beslissingen van het Instituut, waarbij wordt verzocht om:
 - consequente(re) beslissingen;
 - juridisch correcte(re) beslissingen;
 - transparante(re) beslissingen;
 - het consistent(er) afdwingen van de beslissingen;
3. het garanderen van voldoende competenties binnen de verschillende diensten van het Instituut. Zo bijvoorbeeld de economische expertise voor het uitvoeren van marktanalyses;
4. voldoende onafhankelijkheid van het Instituut ten aanzien van de regering bij het nemen van concrete beslissingen;
5. de begroting van het Instituut; er wordt verzocht om het overschot hetzij op een zinvolle manier aan te wenden, hetzij aan de sector terug te bezorgen;
6. de communicatie van het Instituut, die beter kan. Zo is de huidige website van het Instituut bijvoorbeeld onvoldoende gebruiksvriendelijk.

2. Werkgroep “Gedragsregels van de operatoren ten aanzien van de cliënten”

In zijn plenaire zitting van 30 juni 1994 besliste het Raadgevend Comité om de werkgroep “Gedragsregels van Belgacom ten aanzien van de cliënten” op te richten. Rekening houdend met de liberalisering van de telecommunicatiemarkt per 1 januari 1998 werd in plenaire vergadering van 4 maart 1998 beslist om deze werkgroep een andere naam te geven, namelijk “Gedragsregels van de operatoren ten aanzien van de cliënten”.

2.1. Algemene gegevens

Coördinator	Secretaris
Mevr. An Van Hemelrijck Eerste adviseur bij het BIPT	Dhr. Freddy Verno Vicesecretaris van het Comité

Oorsprong van de vraag:

Artikel 108, § 3, van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie bepaalt dat de algemene voorwaarden en modelcontracten met betrekking tot elektronische-communicatiediensten op de website van de operator worden gepubliceerd na advies van de ombudsdienst en van het Raadgevend Comité voor de telecommunicatie. Er dient dus advies gevraagd te worden over algemene voorwaarden en modelcontracten betreffende alle elektronische-communicatiediensten in de zin van de wet van 13 juni 2005.

2.2. Vergaderingen

In de plenaire vergadering van 6 maart 2002 werd beslist om te werken via een schriftelijke procedure om de algemene voorwaarden te bestuderen omtrent dewelke het Comité een advies dient te geven. Deze procedure werd verscheidene keren toegepast (zie punt 2.3.).

Verder werd wel een vergadering georganiseerd op 5 februari 2009 ter bespreking van het voorstel van ontwerpadvies 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 (voorstel aan de werkgroep overgezonden per brief van 12 januari 2009).

2.3. Behandelde onderwerpen

- onderzoek van de wijziging van de algemene voorwaarden van VOO (advies van 11/3/2009)
- onderzoek van 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 (advies van 27/5/2009)
- onderzoek van de algemene voorwaarden Mobiele telefoondienst Belgacom (advies van 27/5/2009)

- onderzoek van de begroting 2009 van de Ombudsdienst voor telecommunicatie (advies van 7/10/2009)
- onderzoek van de wijziging van de algemene voorwaarden vaste telefonie, internet en mobiele telefonie van KPN Belgium (advies van 23/12/2009)
- onderzoek van het ontwerp van begroting 2010 van de Ombudsdienst voor telecommunicatie (advies van 23/12/2009)

3. Werkgroep “Europese regelgeving”

In zijn plenaire zitting van 30 juni 1994 besliste het Raadgevend Comité om deze werkgroep op te richten.

3.1. Algemene gegevens

Coördinator	Secretaris
Mevr. Ymke Govaerts Adviseur bij het BIPT	Dhr. Freddy Verno Vicesecretaris van het Comité

Oorsprong van de vraag:

Om de dossiers die in het kader van de Europese Unie betrekking hebben op de telecommunicatie te kunnen volgen en voorbereiden, heeft het Raadgevend Comité in zijn plenaire zitting van 30 juni 1994 beslist deze werkgroep op te richten.

Tijdens zijn vergadering van juli 2002 heeft de werkgroep de werking aangekaart van het COCOM, het Comité voor communicatie, dat in het nieuwe regelgevingskader de plaats zal innemen van het ONP-comité. Terwijl de vergaderingen van het ONP-comité om historische redenen werden bijgewoond door de operatoren, heeft het COCOM beslist om zijn werkzaamheden enkel open te stellen voor verenigingen die de marktbelangen vertegenwoordigen. Om een ruime uitwisseling van informatie te bevorderen, spreekt de groep “Europese Regelgeving” af de niet-vertrouwelijke documenten van het COCOM te onderzoeken, voordat zij in een formele vergadering worden behandeld. De vergaderingen van de groep Europa zullen vanaf nu dus afgestemd zijn op het programma van de vergaderingen van het COCOM. De groep van juli 2004 heeft ook aanvaard dat zijn vergaderingen door universitaire deskundigen worden bijgewoond. De werkgroep “Europese Regelgeving” heeft eind 2004 tevens bepaald enkel nog bijeen te komen wanneer de Europese actualiteit dit rechtvaardigt.

De werkgroep Europese Regelgeving is op 15 april 2008 voor de eerste keer na enige tijd opnieuw bij elkaar gekomen op verzoek van de plenaire vergadering. Dit naar aanleiding van enkele belangrijke wijzigingsvoorstellen van de Commissie aan de Toegangsrichtlijn, Machtigingsrichtlijn, Kaderrichtlijn, Universeledienstrichtlijn en de richtlijn betreffende privacy en elektronische communicatie en naar aanleiding van het voorstel van de Commissie tot oprichting van de EECMA (European Electronic Communications Market Authority).

De doelstelling van de werkgroep werd herbesproken. Er werd besloten dat voor een voortzetting van de werkgroep de aanwezigheid van de permanente vertegenwoordiger van België voor de telecomwerkgroep van de Europese Raad noodzakelijk is om van hem te horen waar de knelpunten liggen en hem dan op een eerder informele manier input te kunnen geven. Dat is in eerste instantie de belangrijkste doelstelling. In de toekomst zou de werkgroep ook een rol zien voor zichzelf bij de omzetting van de richtlijnen in nationale wetgeving.

3.2. Vergaderingen

De werkgroep is in 2009 niet samengekomen.

3.3. Behandelde onderwerpen

Nihil

4. Werkgroep “Nooddiensten”

In zijn plenaire zitting van 4 april 2007 besliste het Raadgevend Comité om de werkgroep “Nooddiensten” op te richten.

4.1. Algemene gegevens

Coördinator	Secretaris
Dhr. Rudi Smet Eerste ingenieur-adviseur bij het BIPT	

Oorsprong van de vraag:

Middels een schrijven van 13 februari 2007 heeft dhr. Marc Verwilghen, minister van Economie, Energie, Buitenlandse Handel en Wetenschapsbeleid, het Comité gevraagd een permanente werkgroep op te richten die kennis zou opbouwen over nooddiensten en elektronische communicatie.

De werkgroep zou een permanent overlegplatform vormen binnen hetwelk materies zoals onder meer de samenwerking tussen operatoren en nooddiensten, nieuwe technologieën, het vaststellen van nieuwe standaarden, enz. zouden worden behandeld.

4.2. Vergaderingen

De werkgroep heeft als eerste onderwerp de verbetering van de aanlevering van de locatiegegevens voor mobiele oproepen behandeld naar aanleiding van het koninklijk besluit van 27 april 2007 houdende bepalingen voor het aanleveren van locatiegegevens voor noodoproepen uitgaande van mobiele netwerken aan de nooddiensten overeenkomstig artikel 107, § 3, van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie.

De samen met de betrokken nooddiensten uitgewerkte technische oplossing stelde echter een aantal moeilijkheden op het vlak van de financiering zoals na de overzichtsvergadering van 10 juni 2008 bleek.

De wetgevende oplossing hiervoor wordt ingevoerd door de wet van 18 mei 2009 houdende diverse bepalingen inzake elektronische communicatie (B.S. 04.06.2009) welke in de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie het "fonds voor de nooddiensten" invoert. De uitvoeringsbesluiten voor de inwerkingstelling van dit fonds worden uitgewerkt en worden pas in 2010 verwacht.

De werkgroep is in 2009 niet samengekomen gelet op de hiervoor vernoemde wetgevingsprocedure die aan de gang is.

4.3. Behandelde onderwerpen

Het aanleveren van locatiegegevens voor noodoproepen uitgaande van mobiele netwerken aan de nooddiensten overeenkomstig artikel 107, § 3, van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie. Dit onderwerp en de eraan verbonden regelgevende uitdagingen vormen een toetssteen voor nieuwe technologieën. Samen met de wijzigingen in het Europese regelgevende kader voor de elektronische communicatie, gepubliceerd in december 2009, en de veranderingen die hieruit voortvloeien op het vlak van de nooddiensten en elektronische communicatie, is te verwachten dat de werkgroep in de toekomst nog andere onderwerpen in verband met de bereikbaarheid van de nooddiensten en het aanleveren van locatiegegevens zal behandelen.

Hoofdstuk 3: Overzicht van de plenaire vergaderingen

Gedurende het jaar 2009 vonden, overeenkomstig artikel 6 van het koninklijk besluit van 14 juni 2006 tot regeling van de samenstelling en de werking van het Raadgevend Comité voor de telecommunicatie, vier plenaire vergaderingen van het Comité plaats.

1. Vergaderingen

Het Raadgevend Comité voor de telecommunicatie kwam in plenaire zitting bijeen op de volgende data:

- 11 maart 2009;
- 27 mei 2009;
- 7 oktober 2009;
- 23 december 2009.

2. Behandelde onderwerpen

Tijdens deze vergaderingen werden diverse onderwerpen behandeld. Meer bepaald gaat het om:

- diverse mededelingen met betrekking tot de invulling door Promedia van de in de artikelen 5 en 6 van bijlage 1 bij de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven opgenomen verplichting om de informatiebladzijden ter informatie te bezorgen aan het Raadgevend Comité voor de telecommunicatie;
- onderzoek van het ontwerpadvies over de wijziging van de algemene voorwaarden van VOO;
- onderzoek van het ontwerpadvies 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;
- bespreking van het vijftiende jaarverslag (2008) van het Raadgevend Comité voor de telecommunicatie, inclusief een voorstel van taalcorrecties aan het advies “Aanbevelingen betreffende de activiteiten van het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie” zoals opgenomen in het jaarverslag;
- toelichting van de statistische gegevens vervat in het jaarverslag van het BIPT (2007);
- onderzoek van het ontwerpadvies over de algemene voorwaarden Mobiele telefoondienst Belgacom;
- onderzoek van het ontwerpadvies over de begroting 2009 van de Ombudsdienst voor telecommunicatie;
- onderhoud met de nieuwe Raad van het BIPT;
- onderzoek van het ontwerpadvies over de algemene voorwaarden vaste telefonie, internet en mobiele telefonie van KPN Belgium;
- onderzoek van het ontwerpadvies over de begroting 2010 van de Ombudsdienst voor telecommunicatie.

Daarnaast werd tijdens elke plenaire vergadering verslag uitgebracht over de werkzaamheden van de diverse werkgroepen.

3. Verdeelde documenten

Behalve de notulen van en de uitnodigingen voor de verschillende vergaderingen werden nog de volgende documenten, verslagen en artikels bezorgd aan de leden van het Comité:

- kopie van het “advies over de wijziging van de algemene voorwaarden van VOO”, zoals op 13 maart 2009 verstuurd aan minister Vincent Van Quickenborne en aan VOO;
- ontwerp van het vijftiende jaarverslag van het Raadgevend Comité voor telecommunicatie;
- kopie van het “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”, zoals op 28 mei 2009 verstuurd aan minister Vincent Van Quickenborne en aan het BIPT;
- voorstel van taalcorrecties aan het advies “Aanbevelingen betreffende de activiteiten van het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie” zoals opgenomen in het vijftiende jaarverslag van het Raadgevend Comité voor de telecommunicatie;
- kopie van het “advies over de algemene voorwaarden Mobiele telefoondienst Belgacom”, zoals op 28 mei 2009 verstuurd aan minister Vincent Van Quickenborne en aan Belgacom;
- kopie van het “advies over de begroting 2009 van de Ombudsdienst voor telecommunicatie”, zoals op 12 oktober verstuurd aan het BIPT, aan minister Vincent van Quickenborne en aan de Ombudsdienst;
- kopie van de brief van 25 november 2009, waarbij de voorzitter en de leden van de Raad van het BIPT uitgenodigd worden op de plenaire zitting van woensdag 23 december 2009, teneinde een gedachtewisseling te hebben met de leden van het Comité;
- kopie van het “advies over de algemene voorwaarden vaste telefonie, internet en mobiele telefonie van KPN Belgium”, zoals op 31 december 2009 verstuurd aan minister Vincent Van Quickenborne en aan KPN Group Belgium;
- kopie van het “advies over het ontwerp van begroting 2010 van de Ombudsdienst voor telecommunicatie” zoals op 31 december 2009 verstuurd aan minister Vincent Van Quickenborne en aan de Ombudsdienst;
- mededeling van Belgacom inzake de tarifaire voorwaarden 2009 Universele Dienst;
- de aangepaste voorwaarden van VOO.

Hoofdstuk 4: Adviezen uitgebracht door het Raadgevend Comité

In 2009 heeft het Raadgevend Comité voor de telecommunicatie de volgende adviezen uitgebracht:

- advies over de wijziging van de algemene voorwaarden van VOO;
- advies over de algemene voorwaarden Mobiele telefoondienst Belgacom;
- 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;
- advies over de begroting 2009 van de Ombudsdienst voor telecommunicatie;
- advies over de algemene voorwaarden vaste telefonie, internet en mobiele telefonie van KPN Belgium;
- advies over het ontwerp van begroting 2010 van de Ombudsdienst voor telecommunicatie.

Hoewel pas op de plenaire vergadering van 3 februari 2010 bekrachtigd, heeft het Comité – zoals wettelijk voorgeschreven – eveneens met betrekking tot het jaar 2009 aanbevelingen uitgebracht met betrekking tot de activiteiten van het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie. Deze worden in fine van het huidige hoofdstuk opgenomen.

Hierna volgt een overzicht van de door het Raadgevend Comité voor de telecommunicatie uitgebrachte adviezen.

1. Advies over de wijziging van de algemene voorwaarden van VOO

1.1. Wettelijk kader

Artikel 108, § 3, van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie bepaalt dat de algemene voorwaarden en modelcontracten met betrekking tot elektronische-communicatiediensten op de website van de operator worden gepubliceerd na advies van de ombudsdienst en van het Raadgevend Comité voor de telecommunicatie.

Op basis van deze bepaling verstrekt het Raadgevend Comité het huidige advies.

Aangezien de opmerkingen van de ombudsdienst voortaan een advies op zich vormen op basis van voornoemd artikel 108 en op die manier integraal aan de operator worden meegedeeld, worden ze in dit advies niet hernomen.

1.2. Advies

Tijdens de plenaire vergadering van 11 maart 2009 van het Raadgevend Comité voor de telecommunicatie formuleert het Comité de volgende opmerkingen betreffende de wijziging van de algemene voorwaarden van VOO.

Art. 2.1. Sluiten van de overeenkomst

Het is niet duidelijk op welk ogenblik de consument kennis kan nemen van de algemene voorwaarden. Nochtans dient ingevolge 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.") de verkoper de consument ten laatste op het ogenblik van het sluiten van de overeenkomst te goeder trouw te informeren over de kenmerken van de dienst en over de verkoopsvoorwaarden. Een loutere publicatie op de website volstaat hier niet. Bovendien bepaalt artikel 3 § 2 van de wet van 15 mei 2007 betreffende de bescherming van de consumenten inzake omroeptransmissie - en omroepdistributiediensten : "Ter gelegener tijd voordat de consument gebonden is door een overeenkomst of door een aanbod, dient hij ondubbelzinnig, op heldere en begrijpelijke wijze ingelicht te worden over de algemene voorwaarden en modelcontracten".

Bedingen die de stilzwijgende aanvaarding van de contractuele voorwaarden afleiden uit de betaling van de eerste factuur, terwijl de consument niet redelijkerwijs kennis heeft kunnen nemen van hun bestaan en hun inhoud, zijn onrechtmatige bedingen in de zin van artikel 31 §1 van de W.H.P.C. Aan een bepaalde rechtshandeling, namelijk de betaling, gevolgen verbinden die vreemd zijn aan deze handeling zelf (namelijk de aanvaarding van de voorwaarden), is onrechtmatig.

Art. 2.2. Datum van inwerkingtreding en duur van de overeenkomst

"De overeenkomst treedt in werking op de datum waarop de dienst aan de klant wordt geleverd."

Deze bepaling heeft afzonderlijk geformuleerd tot gevolg dat de datum van inwerkingtreding onbepaald is en de operator zich bovendien verbindt onder een voorwaarde waarvan de verwezenlijking enkel van zijn wil afhangt, terwijl de consument direct gebonden is. Dit is in strijd met artikel 32.1 van de W.H.P.C.

Uit artikel 4.4. “Verslag van de interventie” blijkt wel dat de ondertekening van het interventieverslag door de klant en de technische beambte de begindatum van de overeenkomst bepaalt. Deze voorwaarde zou voor een duidelijke lezing dus beter toegevoegd worden aan artikel 2.2 dat handelt over de inwerkingtreding van de overeenkomst.

Art. 2.3.1. Opzegging door de klant

“In geval van voortijdige opzegging worden alle bedragen die aan de Intercommunale bij het einde van de overeenkomst hadden gestort moeten worden, gefactureerd en, desgevallend, in mindering gebracht van de eventuele verschuldigde terugbetaling aan de klant.” Deze bepaling is strijdig met artikel 32.10 W.H.P.C. Bovendien is het zo dat de intercommunale het recht heeft om op elk ogenblik het contract te beëindigen zonder enige vergoeding (artikel 2.3.2, in fine).

Verder is de voorziene schadevergoeding te hoog wanneer een contract meer dan één jaar duurt en wordt verbroken tijdens het eerste jaar.

De klant kan de overeenkomst voortijdig beëindigen zonder kosten enkel “... als die opzegging voortvloeit uit legitieme en erkende redenen door de Intercommunale...” Deze bepaling geeft het exclusieve recht aan de Intercommunale om te bepalen welke motieven de klant toelaten om voortijdig de overeenkomst te beëindigen zonder vergoeding. Dit is strijdig met artikel 32.5 W.H.P.C.

Art. 3.3. Niet-tijdige of achterstallige betaling

Dit artikel is strijdig met artikel 32.21 van de W.H.P.C. Vooreerst cumuleert men een forfaitair schadebeding met specifieke kostenposten terwijl het forfaitair schadebeding geacht wordt die te dekken. Dit kan dus leiden tot onevenredigheid. Daarnaast is de contractuele regeling met betrekking tot de gerechtelijke invorderingskosten in strijd met artikel 1022 en 1023 van het Gerechtelijk Wetboek. Zo wordt bijvoorbeeld het forfaitaire bedrag nog eens verhoogd met kosten voor deurwaarder en advocaat. Dit is een beding tot verhoging van de schuldvordering indien deze in rechte zou worden geëist en is bijgevolg een inbreuk op artikel 1023 Gerechtelijk Wetboek. Ten slotte is er geen wederkerigheid (schending artikel 32.15 W.H.P.C.).

Bestaat het strafbeding, naast een moratoire interest, uit een forfaitair bedrag uitgedrukt in een hoofdsom, waarbij een minimumbedrag wordt vastgesteld, dan dient ook te kunnen worden aangetoond dat dit forfaitair bedrag met het bedongen minimum redelijkerwijze overeenstemt met de potentiële schade.

De administratiekost en de kost voor ‘buitengerechtelijke’ invordering zijn niet noodzakelijk evenredig met de gevorderde som, en het bedongen minimum is daar de uiting van. Artikel 1153 van het Burgerlijk Wetboek stelt als principe dat bij verbintenissen tot betaling van een bepaalde geldsom de schade bij niet-tijdige betaling in niets anders dan in de wettelijke interest bestaat. Bijgevolg dient dit minimum redelijk te zijn. Omdat er geen rechtevenredig verband is met de hoogte van de gevorderde som, zou ook een maximum aangewezen zijn.

In casu lijkt 90 € (40 € + 50 €) als minimumschadevergoeding te hoog.

Wat betekent : “De Intercommunale kan eveneens op de ingebreke blijvende klant de kosten van verwerping bij weigering van afhouding door de bankinstelling van de Klant verhalen” ? (mogelijke schending van artikel 32.29 W.H.P.C.).

Art. 4.1. Aansluiting

“De Klant kan zich niet keren tegen de Intercommunale of haar gemachtigde werknemers bij schade, tenzij in geval van zware fout of bedrog door de medewerkers van de Intercommunale.”

Wat betreft deze bepaling zou andere schade dienen te worden vergoed, zonder dat zware fout of bedrog moet worden aangetoond. Dit is immers zeer moeilijk te bewijzen.

Art. 4.2. Binneninstallatie

“In ieder geval wordt de Intercommunale beschouwd als vrij van elke aansprakelijkheid voor eventuele opgelopen schade aan de eindapparatuur, van welke aard ook de schade is, tenzij bij een zware fout gemaakt door de personeelsleden van de Intercommunale.”

Het beding dat de verkoper ontslaat van zijn aansprakelijkheid voor het opzet van zijn aangestelden is onrechtmatig (artikel 32.11 W.H.P.C.).

Art. 5.4. Teruggave van de uitrusting

Bij het inhouden van de waarborg dient voor ogen gehouden te worden dat deze in verhouding moet staan tot de niet-teruggegeven uitrusting.

Art. 8. Aansprakelijkheid

In deze bepaling wordt de aansprakelijkheid van de Intercommunale op te algemene wijze uitgesloten, terwijl omgekeerd de klant elke schade dient te vergoeden.

Art. 9. Nominatieve informatie

De verwerking van gegevens beschreven in dit artikel valt niet onder één van de gevallen waaronder verwerking toegestaan is overeenkomstig artikel 5 van de wet van 8 december 1992 tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer ten opzichte van de verwerking van persoonsgegevens. Er wordt onder meer geen ondubbelzinnige toestemming van de betrokkene verkregen (artikel 5, a)).

Art. 11. Wijziging

Het basisprincipe van het gemeen recht is dat eenzijdige wijzigingen van de algemene voorwaarden niet kunnen. Binnen het kader van contracten van bepaalde duur kan er nooit 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.

Wat betreft het meedelen van een wijziging aan de klant is de toevoeging “tenzij in dringend geval” in strijd met artikel 108, § 2, van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie waarin dergelijke uitzondering niet voorzien wordt. Evenmin wordt daarin een aangetekend schrijven voorzien.

Art. 14. Decoder

In dit artikel wordt bepaald dat de klant zich ertoe verbindt aan elke vertegenwoordiger van de Intercommunale vrije toegang tot de decoder te verschaffen. Hiermee lijkt de privacy van de klant te kunnen worden geschonden.

Art. 16. De programma's

“De Intercommunale beschikt over de mogelijkheid op elk moment en zonder voorafgaande bekendmaking de samenstelling van haar televisiediensten (analoog aanbod, digitaal basisaanbod en eventuele optionele koepels) te wijzigen door zenders te schrappen of toe te voegen.”

Deze bepaling is strijdig met artikel 32.3 van de W.H.P.C. aangezien de Intercommunale de mogelijkheid wordt toegekend om eenzijdig de kenmerken van de dienstverlening aan te passen. Hoewel de hoofdverbintenis van de operator een middelenverbintenis is die erin bestaat om aan de klant het geheel van klank- en televisiesignalen op zijn openbaar communicatie- en distributienetwerk ter beschikking te stellen, waarbij de operator een zekere vrijheid ter invulling en aanpassing heeft rekening houdend met de snelle technologische evolutie, kan hij zich niet op een dergelijke algemene wijze het recht voorbehouden om de eigenschappen van de dienst waaraan de consument een essentieel belang hecht, eenzijdig te wijzigen.

De aard, het aantal (onder andere de minimaal uit te zenden zenders, de “must carries”), en de frequenties van de kanalen, worden onder meer door de Gemeenschappen vastgesteld. Daarnaast dient de operator ook rekening te houden met de objectieve en essentiële vereisten in hoofde van de consument.

Hierbij blijkt dat de operator onderhandelt met de diverse kanalen over de programmapakketten. Meestal gaat het om een basispakket en “opties” die worden aangeboden als er genoeg vraag naar is. De consument heeft hierbij weinig inspraak.

Art. 20. Bevoegde rechtbanken

De hier geformuleerde bepaling die de behandeling van een eventueel geschil uitsluitend aan de rechtbank van de maatschappelijke zetel van de Intercommunale en/of de leverancier toewijst, is strijdig met artikel 32.20 van de W.H.P.C.

1.3. Toelichting door VOO

VOO heeft, rekening houdend met de opmerkingen, de tekst van de algemene voorwaarden grotendeels herschreven en verstrekt hierover de volgende toelichting.

Art 2.1. De maatregelen betreffende het sluiten van het contract werden volledig omgewerkt. Er wordt duidelijk gesteld dat de algemene voorwaarden worden overhandigd aan de klant bij het sluiten van het contract.

Art 2.2. Voortaan wordt in het activeringsverslag vermeld wanneer het contract van kracht is geworden.

Art 2.3.1. De bepalingen inzake opzegging werden aangepast en vervolledigd op basis van de opmerkingen.

Art 3.3. De bepalingen inzake te laat of niet betaalde rekeningen werden gewijzigd rekening houdend met de opmerkingen.

Art 4.1. De problematische bepaling werd verwijderd.

Art 4.2. De aansprakelijkheid werd uitgebreid met bedrog conform de opmerking.

Art 5.4. De afhouding van de waarborg verloopt voortaan naar rata van het materiaal dat niet werd teruggegeven.

Art 8. Het Comité lijkt van mening te zijn dat er een onevenwicht zou zijn tussen de aansprakelijkheid van VOO die te vaak zou worden uitgesloten en de aansprakelijkheid van de klant die te vaak zou worden weerhouden. Het Comité zal bij het nalezen kunnen vaststellen dat de aansprakelijkheid van de klant slechts wordt weerhouden in geval van misbruik. Die bepaling lijkt ons bijgevolg evenwichtig.

Art 9. De bepaling werd gewijzigd. Het is bovendien belangrijk om te benadrukken dat een opt-out mogelijk is van bij de ondertekening van het contract (door gewoon een vakje aan te kruisen).

Art 11. De bepaling werd aangepast conform de opmerkingen.

Art 14. De bepaling werd aangepast conform de opmerking.

Art 16. Er zal bij het sluiten van het contract informatie worden meegedeeld aan de klant betreffende de basispakketten en de opties.

Art 20. De bepaling werd aangepast conform de opmerking.

2. Advies over de algemene voorwaarden Mobiele telefoondienst Belgacom

2.1. Wettelijk kader

Artikel 108, § 3, van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie bepaalt dat de algemene voorwaarden en modelcontracten met betrekking tot elektronische-communicatiediensten op de website van de operator worden gepubliceerd na advies van de ombudsdienst en van het Raadgevend Comité voor de telecommunicatie.

Op basis van deze bepaling verstrekt het Raadgevend Comité het huidige advies.

Aangezien de opmerkingen van de ombudsdienst voortaan een advies op zich vormen op basis van voornoemd artikel 108 en op die manier integraal aan de operator worden meegedeeld, worden ze in dit advies niet hernomen.

2.2. Advies

Tijdens de plenaire vergadering van 27 mei 2009 van het Raadgevend Comité voor de telecommunicatie formuleert het Comité de onderstaande opmerkingen betreffende de algemene voorwaarden Mobiele telefoondienst Belgacom. Daarnaast wijst het Comité op advies 9 van de Commissie voor Onrechtmatige bedingen van 11 juni 2002 over de algemene voorwaarden voor abonnementen voor mobiele telefonie. 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".

Inleidend artikel, A. Algemeen, 1) Het contract

Uit art. 108 §1 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie (hierna "de wet") volgt dat een contract niet mondeling kan worden gesloten. Ieder contract dient overeenkomstig voornoemde bepaling materieel ter beschikking gesteld te worden en een minimaal aantal inlichtingen te bevatten.

Artikel 1. Procedure voor aansluiting op de mobiele telefoondienst van Belgacom

Art. 1.3. Redenen van weigering

Als redenen worden in deze bepaling onder meer opgegeven :

- de klant is zijn verplichtingen krachtens een ander contract met Belgacom niet nagekomen;
- in geval van vermeende of bewezen fraude of wanbetaling van de klant."

Iedere beslissing tot weigering dient te steunen op objectieve, rechtmatige gronden. Dit is in casu niet het geval. Bovendien kent de weigeringsgrond van "vermeende wanbetaling" Belgacom eenzijdig het recht toe om los van objectief aanwijsbare redenen te beslissen over de solvabiliteit van de klant en bijgevolg op die basis het contract te weigeren aan te gaan. Dit is in strijd met artikel 32.5, tweede zinsdeel van de wet van 14 juli 1991 betreffende de handelspraktijken en de

voorlichting en bescherming van de consument (hierna “W.H.P.C.”). Eenzelfde redenering gaat op voor de vermeende fraude.

Artikel 5. Facturatie

De art. 5.2 en 5.4 bevatten de begrippen “vermeende fraude” en “ernstige twijfel” : zie de opmerking bij art. 1.3 hierboven.

Art. 5.3 bepaalt dat op verzoek van de klant en tegen betaling een tussentijdse factuur kan worden gestuurd. Hierbij stelt het Comité zich de vraag hoeveel het dan wel kost om te mogen betalen.

Artikel 7. Betalingsmodaliteiten, art. 7.3

1. wederkerigheid en gelijkwaardigheid van strafbedingen: artikel 32.15 W.H.P.C.

Tegenover de bedingen die verwijntresten en een forfaitaire vergoeding of administratiekosten opleggen in geval van laattijdige betaling, staan geen bedingen die voorzien in een vergoeding voor de consument voor het geval de dienstverlener niet voldoet aan haar hoofdverbintenis, namelijk de middelenverbintenis die erin bestaat een goede toegang tot het netwerk te waarborgen. Deze bedingen zijn dus in strijd met artikel 32.15 van de W.H.P.C. De door artikel 32.15 vereiste wederkerigheid dient zo te worden begrepen dat aan elk strafbeding dat een tekortkoming van de consument beteugelt ook een strafbeding moet beantwoorden voor een vergelijkbare tekortkoming van de verkoper, zonder dat deze bedingen daarom dezelfde bedragen moeten bepalen.

2. hoogte van strafbedingen

Aanmaningskosten worden normaal gezien geacht deel uit te maken van het forfaitaire schadevergoedingsbedrag en kunnen dus niet nog eens afzonderlijk worden aangerekend.

Artikel 8. Aansprakelijkheid van Belgacom en Artikel 9. Aansprakelijkheid van de klant

Er bestaat een kennelijk onevenwicht tussen de aansprakelijkheid van Belgacom en de aansprakelijkheid van de klant. De eerste is voor een maximumbedrag enkel aansprakelijk in geval van bedrog of zware fout, de tweede is onbeperkt aansprakelijk voor zelfs een lichte fout. Bijgevolg zijn dit onrechtmatige bedingen in de zin van art. 31 §1 van de W.H.P.C.

Artikel 11. Overdracht van de overeenkomst

Het voorzien in een overdracht, door de verkoper, van de rechten en verplichtingen voortvloeiend uit de overeenkomst, zonder dat gewaarborgd wordt dat de garanties voor de consument er niet door verminderd worden, is strijdig met artikel 32.28 van de W.H.P.C.

Doordat een overdracht van de overeenkomst verbintenissenrechtelijk een wederzijdse overdracht van rechten en plichten impliceert en hierdoor sowieso de instemming van de consument vereist is, zou moeten worden voorzien in een autonoom recht voor de klant om zonder kosten noch schadevergoeding een einde te stellen aan de overeenkomst.

Artikel 12. Opschorting en beëindiging door Belgacom

Er dient uitdrukkelijk te worden bepaald dat de klant recht heeft op een schadevergoeding bij een onterechte schorsing of beperking door de operator. Dit volgt uit de artikelen 32.11 en 32.27 van de W.H.P.C.

Wat betreft artikel 12.1.2, eerste alinea : er is een ingebrekestelling per aangetekende brief vereist telkens wanneer de dienstverlener eenzijdig tot beperkende maatregelen wenst over te gaan, zelfs al werd er al een ingebrekestelling naar de klant gestuurd wegens niet-naleving van zijn verbintenissen.

Wat betreft artikel 12.1.2, derde alinea : "In geval van uitzonderlijke toename van het verbruik van de klant ..."

Het beding dat ertoe strekt aan de operator het exclusieve recht toe te kennen om op basis van een subjectief criterium (abnormaal gebruik) beperkende maatregelen te nemen ten aanzien van de klant (vragen van een voorschot/schorsing of beperking van toegang) is in strijd is met artikel 32.5, tweede zinsdeel, van de W.H.P.C.

2.3. Toelichting door Belgacom

Inleidend artikel, A. Algemeen, 1) Het contract

Wij vinden dat Belgacom artikel 108 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie naleeft. Wanneer een klant zich namelijk naar een verkooppunt begeeft om een abonnement aan te vragen, zal de verkoper hem alle nodige inlichtingen verstrekken. Indien de klant de algemene voorwaarden vraagt te ontvangen, zullen die hem worden bezorgd.

Er moet worden opgemerkt dat al wie een abonnement aanvraagt meestal een document ontvangt ("bevestiging van uw aanvraag van een nieuw product" - "confirmation de votre demande d'un nouveau produit") dat in het verkooppunt wordt afgedrukt en bezorgd wordt aan de klant. Ten slotte zal de klant via de post een "welcome letter" ontvangen waarin alle in artikel 108 opgesomde inlichtingen worden vermeld; de klant ontvangt dus wel degelijk verscheidene brieven die voldoen aan de eisen van artikel 108. Er is dus geen mondeling contract, aangezien de klant materieel documenten zal hebben die de contractuele betrekking tussen Belgacom en haar klant samenvatten.

Artikel 1. Procedure voor aansluiting op de mobiele telefoondienst van Belgacom

Art. 1.3. Redenen van weigering

Wij aanvaarden volkomen dat redenen van weigering objectief moeten zijn. Wij zien echter niet in hoe dit artikel in strijd zou zijn met artikel 32.5 van de W.H.P.C. (tweede zinsdeel). Dit artikel verbiedt het de verkoper immers om in zijn contract een beding op te nemen dat hem het exclusieve recht zou verlenen om één of ander beding in het contract te interpreteren. In artikel 1.3 vermeldt Belgacom eenvoudig het feit dat in geval van vermeende of bewezen fraude van de klant het contract niet kan worden gesloten. Wij zitten dus niet in het geval van een interpretatie van een beding van een contract aangezien dit laatste niet is gesloten. Elke verkoper heeft het recht te beslissen om een contract met een klant al dan niet te sluiten en artikel 1.3 somt de situaties op waarin het contract niet zal worden gesloten.

Wij aanvaarden evenwel om het woord "vermeende" in artikel 1.3 te schrappen wanneer de algemene voorwaarden zullen worden herzien.

Artikel 5. Facturatie

De term "vermeende" zal worden verwijderd in de volgende versie van de algemene voorwaarden om rekening te houden met het advies van het Raadgevend Comité wat betreft de artikelen 5.2 en 5.4.

Overeenkomstig uw verzoek bevestigen wij u dat de prijs van een tussentijdse factuur € 4,50 (incl. btw) bedraagt.

Artikel 7. Betalingsmodaliteiten, art. 7.3

Wij beschouwen niet dat artikel 32.15 van de W.H.P.C. van toepassing is wat betreft artikel 7.3 van onze algemene voorwaarden. Artikel 7.3 somt immers de bestaande kosten voor onze onderneming op wanneer de klant zijn contractuele verplichtingen niet nakomt. Dit artikel maakt het voor Belgacom niet mogelijk om haar schade te dekken die zou voortvloeien uit de niet-betaling door de klant, maar wel om haar werkelijke kosten te dekken als gevolg van deze niet-betaling. Er kan dus geen sprake zijn van een strafbeding.

Artikel 8. Aansprakelijkheid

Belgacom zal rekening houden met het advies van het Raadgevend Comité in het kader van een herziening van de betreffende algemene voorwaarden.

Artikel 11. Overdracht van de overeenkomst

Het spreekt vanzelf dat als Belgacom het contract met de klant ooit zou overdragen, ze ervoor zal zorgen dat al haar verplichtingen correct worden overgenomen door de cessionaris.

Artikel 32.28 van de W.H.P.C. verbiedt elk beding dat zou voorzien in de mogelijkheid van overdracht van de overeenkomst door de verkoper wanneer hierdoor de garanties voor de consument zonder diens instemming geringer kunnen worden. Artikel 11 van onze algemene voorwaarden vermeldt geenszins dit voorbehoud en deze geringere garanties. Wij vinden daarom dat het niet in strijd is met artikel 32.28 van de W.H.P.C.

Artikel 12. Opschorting en beëindiging door Belgacom

Artikel 32.11 verbiedt elk beding dat de verkoper ontslaat van zijn aansprakelijkheid voor zijn opzet, zijn grove schuld of voor het niet-uitvoeren van een verbintenis die een van de voornaamste prestaties van de overeenkomst vormt.

De algemene voorwaarden van Belgacom ontslaan op geen enkele manier Belgacom van haar aansprakelijkheid voor haar opzet of grove schuld. Artikel 8 van onze algemene voorwaarden vermeldt integendeel dat Belgacom aansprakelijk zal zijn in geval van opzet of grove schuld. Bovendien is het normaal dat Belgacom maatregelen neemt om haar rechten te vrijwaren en te vermijden dat de klant zijn situatie verergert. Wij zien niet in op welke juridische basis Belgacom verplicht zou zijn om een bericht van schorsing per aangetekende brief te versturen.

Artikel 12.1.2., derde alinea is absoluut niet gebaseerd op subjectieve criteria, maar wel op objectieve criteria: zeer sterke toename van het verkeer in vergelijking met het gemiddelde van het vorige verkeer. Dankzij deze maatregel kan de klant worden gewaarschuwd en wordt hij op het einde van de maand niet verrast.

3. 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

3.1. 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.

3.2. 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 mogelijkwijs 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 verwacht, 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, 4de 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.

4. Advies over de begroting 2009 van de Ombudsdienst voor telecommunicatie

4.1. Inleiding

Artikel 45bis§7 van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven schrijft voor : «De ombudsmannen leggen elk jaar het ontwerp van begroting van de Ombudsdienst voor telecommunicatie ter advies voor aan het Raadgevend Comité voor de telecommunicatie».

4.2. Advies

In de plenaire vergadering van 7 oktober 2009 heeft het Raadgevend Comité voor de telecommunicatie zonder voorbehoud de begroting 2009 van de Ombudsdienst voor telecommunicatie goedgekeurd.

Het Comité merkt wel op dat het ontwerp begroting zeer laat werd voorgelegd. Het dringt er op aan om het ontwerp van begroting van een bepaald jaar op het einde van het jaar ervoor te krijgen of toch minstens in het begin van het begrotingsjaar in kwestie.

5. Advies over de algemene voorwaarden vaste telefonie, internet en mobiele telefonie van KPN Belgium

5.1. Wettelijk kader

Artikel 108, § 3, van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie bepaalt dat de algemene voorwaarden en modelcontracten met betrekking tot elektronische-communicatiediensten op de website van de operator worden gepubliceerd na advies van de ombudsdienst en van het Raadgevend Comité voor de telecommunicatie.

Op basis van deze bepaling verstrekt het Raadgevend Comité het huidige advies.

Aangezien de opmerkingen van de ombudsdienst voortaan een advies op zich vormen op basis van voornoemd artikel 108 en op die manier integraal aan de operator worden meegedeeld, worden ze in dit advies niet hernomen.

5.2. Advies

Tijdens de plenaire vergadering van 23 december 2009 van het Raadgevend Comité voor de telecommunicatie (hierna “het Comité”) formuleert het Comité de onderstaande opmerkingen betreffende de algemene voorwaarden vaste telefonie, internet en mobiele telefonie van KPN Belgium (hierna “KPN”). Daarnaast wijst het Comité op het advies van de Commissie voor Onrechtmatige bedingen van 11 juni 2002 over de algemene voorwaarden voor abonnementen voor mobiele telefonie en van 29 maart 2006 over de algemene voorwaarden van de exploitanten van vaste telefoondiensten. Deze adviezen zijn te vinden op de website van de FOD Economie (www.economie.fgov.be), onder “Commissies en Raden” (rechts onderaan), “Commissie voor Onrechtmatige Bedingen”.

Gedeelte vaste telefonie en internet

Art. D.2.1

Het Comité stelt zich hierbij de vraag of dit betekent dat een gezin met twee computers twee abonnementen dient te nemen.

Art. D.2.3

Wat betreft de toegang tot het internet mag men op zijn minst een inspanningsverbintenis van KPN verwachten. Daar is geen sprake van in deze bepaling. Dit wordt wel vermeld in artikel F.2. Aan het begin van de algemene voorwaarden wordt echter vermeld dat in geval van tegenstrijdigheid tussen de bepalingen met betrekking tot een specifieke dienst en de voorwaarden van hoofdstuk F, de bepalingen met betrekking tot de specifieke dienst voorrang hebben. In dit geval heeft de bepaling onder D.2.3 dus voorrang en gaat KPN geen inspanningsverbintenis aan.

Art. D.4.1

Deze bepaling schendt het recht op persoonlijke levenssfeer van de klant (art. 2 van de wet van 8 december 1992 tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer ten opzichte van de verwerking van persoonsgegevens). Zo worden de gegevens bv. niet voor welbepaalde, uitdrukkelijk omschreven doeleinden verkregen (art. 4, §1, 2° van voornoemde wet).

Bepalingen gemeenschappelijk aan gedeelte vaste telefonie en internet en gedeelte mobiele telefonie

Art. F.1.5

Het beding dat ertoe strekt de verkoper eenzijdig te doen beslissen wanneer een waarborg of voorschot zal gevraagd worden, alsmede de grootte van de garantie eenzijdig te doen vaststellen, is in strijd met artikel 32.5., tweede lid van de wet van 14 juli 1991 betreffende de handelspraktijken en de voorlichting en bescherming van de consument (hierna "W.H.P.C."). Dit is het geval wanneer verwezen wordt naar discretionair door de verkoper in te vullen criteria als "wanneer uit de kredietcontrole blijkt".

Aangezien op de als waarborg gestorte som geen rente wordt terugbetaald is er een kennelijk onevenwicht tussen de rechten en de plichten van beide partijen zodat dit een onrechtmatig beding uitmaakt (artikel 31, § 1 W.H.P.C.).

Art. F.3 versus art. F.6.4

Er is een kennelijk onevenwicht tussen de rechten en de plichten van beide partijen, voornamelijk m.b.t. art. F.6.4.2 zodat het hier gaat om een onrechtmatig beding (artikel 31, § 1 W.H.P.C.).

Art. F.5.1

In dit artikel wordt bepaald dat de gegevens van de klant worden verwerkt met het oog op marketing. Hieraan zou moeten worden toegevoegd dat dit enkel kan gebeuren indien de klant vooraf zijn toestemming heeft gegeven (art. 122 §3, 2° van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie).

Art. F.6.1.1

Uit artikel 30 van de W.H.P.C. volgt dat op de verkoper die zijn contractuele voorwaarden wil invoeren de actieve verplichting rust om zijn cliënt naar behoren te informeren omtrent het bestaan én de inhoud van deze contractuele voorwaarden, en dit ten laatste vóór hij instemt met de essentialia van het aanbod.

Wat de effectieve mogelijkheid betreft om kennis te nemen van de algemene voorwaarden, is een publicatie van deze algemene voorwaarden op de website van de betrokken operator niet voldoende om te kunnen spreken van een effectieve mogelijkheid tot kennisname van de algemene voorwaarden. Niet elke consument beschikt immers over het internet.

Op welk ogenblik worden de algemene voorwaarden meegedeeld aan de klant ? Dit artikel biedt hieromtrent geen duidelijkheid.

Art. F.6.5

Het is niet duidelijk wat de specifieke voorwaarden waarvan sprake inhouden. Aangezien de verkoper het exclusieve recht wordt toegekend een beding van de overeenkomst te interpreteren, maakt deze bepaling een onrechtmatig beding uit in de zin van art. 32.5 van de W.H.P.C.

Art. F.7.3

Hierbij is het niet duidelijk van welk jaar het indexcijfer als basis wordt gebruikt voor de berekening van de index van de consumptieprijzen.

Art. F.8.6

Dit artikel is strijdig met artikel 32.21 van de W.H.P.C. Vooreerst cumuleert men een forfaitair schadebeding met specifieke kostenposten terwijl het forfaitair schadebeding geacht wordt die te dekken. Dit kan dus leiden tot onevenredigheid. Daarnaast is de contractuele regeling met betrekking tot de gerechtelijke invorderingskosten in strijd met artikel 1022 en 1023 van het Gerechtelijk Wetboek. Ten slotte is er geen wederkerigheid m.b.t. artikel F.8.7. Aangezien bij het vastleggen van de vergoeding verschuldigd door de consument niet in een gelijkwaardige vergoeding voorzien wordt ten laste van de verkoper die in gebreke blijft, maakt dit een onrechtmatig beding uit in de zin van artikel 32.15 van de W.H.P.C.

Art. F.10.2.1

Een schorsing zou pas mogelijk mogen zijn nadat de betwistingstermijn van een factuur waarvan sprake in artikel F.8.8 is verstreken.

Daarnaast is een ingebrekestelling per aangetekende brief vereist telkens wanneer de dienstverlener eenzijdig tot beperkende maatregelen wenst over te gaan, zelfs al werd er al een ingebrekestelling naar de klant gestuurd wegens niet-naleving van zijn verbintenissen.

Art. F.10.3.2.3

De voorziene schadevergoeding is excessief hoog.

Art. F.10.3.2.4

De voorziene schadevergoeding is excessief hoog.

Art. F.10.3.2.5

De wet vereist geen aangetekend schrijven indien de klant bij een tariefverhoging het contract wil opzeggen (artikel 108 §2, tweede lid van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie). Bijgevolg kan een aangetekend schrijven niet verplicht worden. Zie ook artikel F.12.

Art. F.13.3

De hier geformuleerde bepaling die de behandeling van een eventueel geschil uitsluitend toewijst aan de rechtbanken van Brussel, is strijdig met artikel 32.20 van de W.H.P.C.

5.3. Toelichting door KPN Belgium

Gedeelte vaste telefonie en internet

Art. D.2.1

In de realiteit wordt deze bepaling niet toegepast / gecontroleerd, maar in geval van misbruik laat zij wel toe maatregelen te nemen.

Art. D.2.3

Er is geen tegenstrijdigheid tussen artikel D.2.3 en artikel F.2. Artikel D.2.3 stelt niet dat KPN geen inspanningsverbintenis op zich neemt. Artikel D.2.3 stelt enkel dat KPN geen enkele garantie geeft voor problemen die niet veroorzaakt zijn door KPN. De inspanningsverbintenis van artikel F.2 blijft dus ook in dergelijke gevallen gelden.

Art. D.4.1

Door deze algemene voorwaarden te aanvaarden, geeft de klant toestemming aan KPN om (vanop afstand) zijn modem te controleren. Dergelijke controle kan soms nodig zijn wanneer de internetdienst niet naar behoren functioneert. Het doel van dergelijke controle is na te gaan waar er zich mogelijk een probleem voordoet dat een correcte uitvoering van de overeenkomst (aanbieden van de internetdienst) belet. Hier is geenszins sprake van een inbreuk op de wet van 8 december 1992. Vooreerst kan men zich de vraag stellen of het hier gaat over het verkrijgen van persoonsgegevens in de betekenis van de wet. Uiteraard kent KPN zijn klant en de installatie van de klant omdat de klant net via die installatie gebruikt maakt van de internetdienst die KPN aanbiedt. Het enige wat KPN doet bij dergelijke controle is nagaan of de modem naar behoren werkt, d.w.z. contact maakt met het netwerk dat KPN aan zijn klant aanbiedt. Daarenboven weet de klant dat KPN als aanbieder van een ADSL-dienst uiteraard kan zien of een klant actief is op het internet of niet, en verwacht hij ook dat zijn internetprovider één en ander in het oog houdt om de goede werking van de dienst te verzekeren.

Bepalingen gemeenschappelijk aan gedeelte vaste telefonie en internet en gedeelte mobiele telefonie

Art. F.1.5

Vooreerst moet er een onderscheid worden gemaakt tussen "waarborg" en "voorschot".

Een waarborg wordt gevraagd vooraleer de klant een overeenkomst met KPN afsluit. Indien de klant geen waarborg wenst te geven, zal hij ook geen overeenkomst kunnen afsluiten. Artikel 32.5, tweede lid WHPC is derhalve niet van toepassing.

Een voorschot kan worden gevraagd tijdens de uitvoering van de overeenkomst wanneer blijkt dat de klant gebruikt maakt van de diensten op een wijze die kunnen resulteren in een hoge facturatie. KPN maakt niet licht gebruik van deze mogelijkheid, maar wanneer zij dat doet beschermt dat niet enkel KPN zelf, maar ook de klant die op tijd wordt verwittigd dat zijn factuur hoog aan het oplopen is.

De waarborg wordt aan de klant terugbetaald vanaf de 3de maand (door middel van schuldvergelijking met de verschuldigde factuurbedragen) en het voorschot (dat maximaal het nog niet betaald bedrag kan zijn op het ogenblik dat het voorschot wordt gevraagd) wordt steeds verrekend met de eerstvolgende facturen. Er is dus sprake van een intrestvrij bedrag van maximaal 186 EUR (in geval van een waarborg) gedurende 3 of 4 maanden, wat neerkomt op een bedrag van minder dan 2 EUR (indien een intrestvoet à 3% per jaar). Voor een voorschot dat reeds wordt verrekend met de eerstvolgende factuur is het bedrag aan "gemiste" interest nog kleiner (tenzij er voor zeer hoge bedragen aan diensten zou worden afgenomen). Hier kan bezwaarlijk sprake zijn van "kennelijk onevenwicht". "Kennelijk onevenwicht" betekent namelijk dat de verkoper duidelijk wordt bevoordeeld ten koste van de consument. Hier is geen sprake van bevoordeling van de verkoper. De kosten die de verkoper heeft om de verwerking van de waarborgen en voorschotten administratief in goede banen te leiden, liggen hoger dan wat er aan intrest wordt gegenereerd. Daarenboven beoogt artikel 31,§1 WHPC niet een economische gelijkheid tussen partijen te garanderen.

Art. F.3 versus art. F.6.4

Artikel F.3 sluit de aansprakelijkheid van KPN uit voor schade die de klant lijdt ten gevolge van externe factoren en/of handelingen van de klant zelf. De aansprakelijkheid van KPN zelf wordt niet uitgesloten door artikel F.3. Integendeel, artikel F.3.4. stelt duidelijk dat er gevallen van aansprakelijkheid kunnen zijn, en die aansprakelijkheid wordt beperkt tot maximaal 50.000 EUR (behalve in geval van bedrog of ernstige fout).

Art. F.5.1

De klant moet voorafgaand in kennis worden gesteld en moet zijn vrije, specifieke en op informatie berustende akkoord geven. In casu wordt de klant wel degelijk in kennis gesteld en geeft hij zijn akkoord op vrije en specifieke wijze. Wanneer de klant een overeenkomst afsluit, ondertekent hij namelijk een document waarop hij uitdrukkelijk kan aanduiden dat hij niet wenst dat zijn gegevens voor marketing doeleinden worden gebruikt.

Art. F.6.1.1

De klant ontvangt altijd een exemplaar van de algemene voorwaarden alvorens hij intekent op een product of dienst. Wanneer de klant de overeenkomst ondertekent bevestigt hij trouwens dat hij de algemene voorwaarden heeft ontvangen, heeft gelezen en heeft aanvaard. Die bevestiging staat in vetjes gerukt, net boven de plaats waar hij zijn handtekening plaatst.

Art. F.6.5

Een klant die intekent op een bepaald tariefplan, verbindt zich voor bepaalde tijd. Als tegenprestatie voor specifieke voordelen die de klant krijgt wanneer hij inschrijft op een bepaald tariefplan, verbindt hij zich voor een bepaalde tijd. Het is dan ook absoluut normaal dat de klant gedurende die bepaalde tijd niet kan veranderen van tariefplan, tenzij KPN daar uitdrukkelijk mee instemt. Wie bij het huren van een gebouw een aantal maanden gratis huur krijgt, kan ook niet verhuizen zonder akkoord van de verhuurder nadat de "gratis" maanden zijn verstreken.

De specifieke voorwaarden die KPN kan opleggen wanneer KPN toch instemt met een verandering van tariefplan alvorens de contractueel vastgelegde periode is afgelopen, zullen dus afhangen van het oorspronkelijk tariefplan dat de klant wil verlaten en van het nieuwe tariefplan waar de klant zou willen op inschrijven. Indien die specifieke voorwaarden voor die overgang, die uiteraard aan de klant zullen worden voorgelegd, niet aanvaardbaar zouden zijn voor de klant, dan zal hij de resterende tijd van het tariefplan waar hij oorspronkelijk heeft op ingeschreven, verder moeten naleven.

Hier is dus geen sprake van welke interpretatie ook van een contractueel beding. Een afgesloten contract moet worden nageleefd. Wie daar toch van af wil om een ander contract af te sluiten, zal daarvoor het akkoord van KPN nodig hebben en KPN zal aan de klant uitleggen onder welke voorwaarden dergelijke overgang mogelijk is. In casu is er dus geen sprake van een eenzijdige interpretatie van bepaalde contractuele voorwaarden door KPN.

Art. F.7.3

Indien er in januari van een bepaald jaar een indexering zou worden toegepast, zal dat steeds op basis zijn van het indexcijfer van januari van het vorige jaar.

Art. F.8.6

Artikel 32.21 WHPC verbiedt schadevergoedingsbedragen die duidelijk niet evenredig zijn aan het nadeel dat door de verkoper kan worden geleden. In casu voorzien de algemene voorwaarden dat KPN aanspraak kan maken op (i) verwijlinteressen (wettelijke intrestvoet x 1,5) en op (ii) een forfaitaire schadevergoeding ten belope van 15% van de niet-betaalde bedragen met een minimum van 60 EUR. De forfaitaire schadevergoeding dekt (een deel van) de administratiekosten en inningkosten (buiten een gerechtelijke procedure). KPN acht dit zeker niet "duidelijk niet evenredig" aan het nadeel dat KPN lijdt wanneer een klant niet betaalt. In het advies van de Commissie voor Onrechtmatige bedingen van 11 juni 2002 besprak de Commissie een gelijkaardige forfaitaire vergoeding die destijds werd gecombineerd met een administratieve kost per aanmaningsbrief. De Commissie oordeelde toen dat de kost voor aanmaningsbrieven geacht wordt deel uit te maken van de forfaitaire vergoeding (die op zich niet in vraag werd gesteld) (Aanbevelingen ten opzichte van Orange - artikel 7.25.). In de algemene voorwaarden die thans voorliggen heeft KPN de forfaitaire vergoeding behouden, maar de afzonderlijke kost voor aanmaningsbrieven laten vallen conform de opmerking die in 2002 werd geformuleerd. KPN meent dan ook dat er geen sprake is van een schending van de WHPC.

Het vorderen van een rechtsplegingsvergoeding bovenop de verwijntresten en de forfaitaire vergoeding voor administratieve en buitengerechtelijke inningkosten is niet strijdig met artikel 1022 en 1023 van het gerechtelijk wetboek. De rechtsplegingsvergoeding is een tegemoetkoming in de kosten van de advocaat die moet worden ingeschakeld wanneer de klant niet betaalt en ook een minnelijke invordering niet mogelijk blijkt. Vooraleer die advocaat wordt ingeschakeld heeft KPN dus al administratieve kosten moeten maken die niet door de rechtsplegingsvergoeding worden gedekt.

Wat de beweerde afwezigheid van wederkerigheid met betrekking tot artikel F.8.7 betreft, is KPN het ook niet eens met de stelling van het Comité. Artikel F.8.7 stelt duidelijk dat de klant recht heeft op een vergoeding van 60 EUR wanneer KPN in gebreke blijft om haar overeenkomst uit te voeren na in gebreke te zijn gesteld door de klant. KPN ziet niet in waarom dit bedrag niet gelijkwaardig zou zijn aan de vergoeding waarop KPN aanspraak kan maken wanneer de klant in gebreke blijft. In het advies van de Commissie voor Onrechtmatige bedingen van 11 juni 2002 stelde de Commissie uitdrukkelijk dat dergelijke bedingen niet dezelfde bedragen moeten bepalen om wederkerig te zijn (Algemene Opmerkingen, 3, lit. h).

Art. F.10.2.1

In de praktijk wordt er bij niet betaling niet geschorst vooraleer die periode van één maand is afgelopen. Wie niet betaalt, ontvangt eerst een betalingsherinnering en een ingebrekestelling zodat er inmiddels een periode van één maand verstrijkt. In geval van fraude of in geval van kennelijke insolvabiliteit wordt er wel sneller geschorst omdat het dan evident is dat een periode van één maand een grote schade kan veroorzaken aan KPN die de klant toch niet zal (kunnen) terugbetalen.

KPN ziet niet in waarom een aangetekende brief nodig zou zijn. Indien het feit dat een ingebrekestelling werd verstuurd, wordt betwist door de klant, is het aan KPN om te bewijzen dat zij een ingebrekestelling heeft verstuurd.

Art. F.10.3.2.3

In het domein van de mobilofonie wordt dergelijke vergoeding sinds jaren algemeen aanvaard (ook door de Algemene Directie Controle en Bemiddeling van de FOD Economie). De andere operatoren hebben overigens gelijkaardige clausules.

Wat internet en vaste telefonie betreft, is deze clausule bijna nooit van toepassing bij KPN omdat de meeste internet en vaste telefonie overeenkomsten worden afgesloten voor een periode van 12 maanden. Enkel in geval van hernieuwingen met bijzondere voordelen, worden er overeenkomsten van 24 maanden afgesloten. De klanten die op een overeenkomst van 24 maanden inschrijven, doen dat dus omdat ze er voordelen bij krijgen en met kennis van zaken. In die omstandigheden, is het normaal dat een vroegtijdige beëindiging wordt gesanctioneerd, en is er dus geenszins sprake van een excessief hoge vergoeding.

Art. F.10.3.2.4

Het betreft een vergoeding die een professionele klant moet betalen wanneer hij een overeenkomst heeft afgesloten voor bepaalde termijn, maar de overeenkomst vroegtijdig verbreekt. Er is geen enkele reden waarom een professionele klant die een overeenkomst vroegtijdig beëindigt, dergelijke vergoeding niet zou moeten betalen. Abonnementsgelden voor dergelijke overeenkomsten worden berekend in functie van de duurtijd van de overeenkomst, en de klant tekent met kennis van zaken de overeenkomst. Als die klant een huurovereenkomst voor een kantoorruimte afsluit voor 3 jaar en het pand zonder akkoord van de eigenaar zou verlaten na 2 jaar, zal hij ook de resterende huurgelden moeten betalen.

Art. F.10.3.2.5

In de praktijk wordt er geen aangetekend schrijven geëist. Deze clausule dient enkel om KPN te kunnen beschermen wanneer een klant beweert een brief te hebben verstuurd die KPN nooit heeft ontvangen.

Art. F.13.3

Deze bepaling sluit niet uit dat een klant zich wendt tot een andere rechtbank indien mogelijk krachtens artikel 624 van het Gerechtelijk Wetboek. Er wordt uitdrukkelijk voorzien dat een andere rechtbank dan die van Brussel kan bevoegd zijn indien een wettelijke bepaling dat zou voorzien.

5.4. Slotbemerking

Het Comité vraagt zich af waarom KPN niet aangeeft bepaalde verduidelijkingen ook daadwerkelijk in de tekst van de algemene voorwaarden te zullen opnemen. Dit kan soms door een eenvoudige toevoeging, bv. wat betreft de opmerking over artikel F.7.3 : de toelichting die KPN hierboven geeft i.v.m. het gebruikte indexcijfer zou beter in de tekst van de algemene voorwaarden zelf worden opgenomen. Naar aanleiding van deze opmerking verbindt KPN zich ertoe om intern te bekijken of de opmerkingen van het Comité kunnen resulteren in concrete wijzigingen van de algemene voorwaarden om deze duidelijker te maken voor de gebruiker.

6. Advies over het ontwerp van begroting 2010 van de Ombudsdienst voor telecommunicatie

6.1. Inleiding

Artikel 45bis§7 van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven schrijft voor : «De ombudsmannen leggen elk jaar het ontwerp van begroting van de Ombudsdienst voor telecommunicatie ter advies voor aan het Raadgevend Comité voor de telecommunicatie».

6.2. Advies

In de plenaire vergadering van 23 december 2009 heeft het Raadgevend Comité voor de telecommunicatie het ontwerp van begroting 2010 van de Ombudsdienst voor telecommunicatie goedgekeurd, onder voorbehoud van het feit dat het eventuele batig saldo van 2009 in mindering wordt gebracht van de voorziene bijdrage van de sector en dat het gehele ontwerp van begroting meegedeeld wordt aan het Comité wanneer het cijfer van de overdracht van 2009 gekend is.

7. Aanbevelingen betreffende de activiteiten van het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie – 2009

7.1. Context

Over zijn activiteiten dient het Raadgevend Comité aan de Kamer van Volksvertegenwoordigers een jaarverslag te bezorgen, waarin eveneens aanbevelingen worden gegeven over de activiteiten van het BIPT. Voor deze opdracht werd door de plenaire vergadering van 4 april 2007 besloten een nieuwe werkgroep ‘aanbevelingen BIPT’ op te richten. Het eerste rapport met aanbevelingen, analyses en resultaten werd door de plenaire vergaderingen van het Comité van 9 en 13 oktober 2008 goedgekeurd. De hieronder geformuleerde aanbevelingen betreffende de activiteiten van het BIPT werden door de plenaire vergadering van het Comité van 3 februari 2010 goedgekeurd.

7.2. Visie

Het Comité verwacht van het BIPT dat het zijn visie en de doelstellingen voor de komende zes jaar vastlegt. De visie en de doelstellingen moeten het Instituut leiden bij het bepalen van haar prioriteiten en bij het uitvoeren van haar taken.

Het BIPT moet steeds deze visie en daaraan verbonden meetbare doelstellingen vooropstellen, ze voldoende bekend maken, implementeren, consistent toepassen en evalueren. De visie en de vooropgestelde doelstellingen zullen de rode draad zijn doorheen de jaarverslagen, beheersplannen en besluiten.

De visie dient, zoals het Europese kader het voorschrijft, aandacht te hebben voor het bevorderen van de mededinging en het stimuleren van investeringen met het oog op het maximaliseren van de voordelen voor de eindgebruikers, consumenten en bedrijven, wat betreft keuze, prijs en kwaliteit.

7.3. Aandachtspunten op het vlak van de beslissingen van het BIPT

a) Consequente beslissingen

Het is belangrijk om tijdens het beslissingsproces in de (ontwerp)beslissing voldoende aandacht te besteden aan de visie en de vooropgestelde doelstellingen van het Instituut en aan de manier waarop de (ontwerp)beslissing in die visie en doelstellingen past. De toepassing van de visie in eindbeslissingen, dient uitsluitend in handen te liggen van het BIPT.

b) Juridisch correctere beslissingen

Het BIPT dient meer zorg te dragen voor de naleving van de procedurele vereisten, de rechten van de verdediging en dient de beslissingen die het neemt afdoende te motiveren. Elke beslissing moet genomen worden na een grondige juridische controle zodat de rechtszekerheid niet in het gedrang komt en beslissingen niet gedeeltelijk of volledig worden vernietigd op basis van procedurefouten of niet-gerespecteerde vormvereisten.

c) Transparante beslissingen

Het BIPT zou moeten motiveren hoe ze de ontvangen standpunten van betrokken partijen op raadplegingen verwerkt en hoe ze tot de besluitvorming komt. Vandaag maakt het BIPT slechts een samenvatting maar gaat ze niet dieper in wat de overwegingen waren om tot de beslissing te komen. Het bevordert de transparantie over de analyse en het onderzoek die aan beslissingen ten gronde liggen indien kenbaar gemaakt wordt waarom argumenten wel of niet worden weerhouden, waarom al dan niet wordt ingegaan op bepaalde opmerkingen. Het BIPT dient in zijn besluiten de afwijkingen ten opzichte van deze opmerkingen en commentaren speciaal te motiveren. Verder dient het BIPT bij het formuleren van adviezen en het nemen van besluiten de impact op zowel de aanbieders als de gebruikers te analyseren, door duidelijke kosten-baten analyses te maken alvorens bijkomende verplichtingen op te leggen.

d) Consistent afdwingen van beslissingen

Eenmaal een beslissing genomen, moet het BIPT die effectiever en consistentere handhaven (vooral op het vlak van marktregulering, frequenties en consumentenbescherming) zonder daarbij het opleggen van sancties te vrezen.

e) Voldoende competentie en expertise op diensten van economische regulering

Wanneer aan het BIPT nieuwe taken worden toegekend, dient er te worden nagegaan of het Instituut de nodige middelen heeft om deze op een goede wijze uit te oefenen. Specifiek op het vlak van marktregulering dient het personeelsbestand en de know-how van het BIPT verder te worden versterkt (in de eerste plaats met bijkomende economische expertise), zodat de juiste profielen en de nodige expertise aanwezig zijn voor het uitvoeren van marktanalyses.

7.4. BIPT onafhankelijk ten opzichte van de regering

Bij het nemen van zijn beslissingen dient het BIPT zich onafhankelijk te gedragen zowel t.a.v. van de marktspelers als van de overheid. Het is noodzakelijk dat het BIPT vanuit zijn eigen expertise en analyse en vanuit de tijdens de consultaties verworven kennis en standpunten beslissingen neemt, onafhankelijk van de politieke wereld.

7.5. Begroting BIPT

De budgetten van het BIPT moeten een meer realistische inschatting van de kosten inhouden. Wanneer blijkt dat er overschotten zijn, dienen deze overeenkomstig de Europese Machtigingsrichtlijn aan de sector te worden teruggestort. Wanneer er een structureel overschot is, dienen de administratieve bijdragen te worden aangepast. Minstens zouden er van de sector geen nieuwe bijdragen mogen worden gevraagd of bijkomende lasten worden opgelegd zolang de BIPT-begroting overschotten vertoont.

Verder zou de besteding van zijn financiële middelen door het BIPT transparanter moeten verlopen. Ook zou er een duidelijk overzicht moeten zijn van de administratieve bijdragen die door de telecomsector worden betaald, naast de bijdragen die in het kader van de postregulering, nu ook door de postoperatoren dienen te worden betaald.

7.6. Communicatie

De communicatie van het BIPT (zowel ten behoeve van de betrokken partijen als het grote publiek) is voor grondige verbetering vatbaar. De website van het BIPT dient dringend en grondig te worden aangepast zodat hij gebruiksvriendelijker, toegankelijker, beter geordend en vollediger wordt en zodat de publicaties tijdig plaatsvinden. Om zijn communicatie te verbeteren zou het BIPT de aanstelling van een communicatieverantwoordelijke moeten overwegen en/of via persberichten meer informatie verschaffen aan het grote publiek.

T

RAADGEVEND COMITÉ VOOR DE TELECOMMUNICATIE

T

Raadgevend Comité voor de telecommunicatie

Secretariaat

p/a BIPT - Ellipse Building - Gebouw C
Koning Albert II-laan 35 - 1030 Brussel
Tel. 02 226 88 88 - Fax 02 226 88 77 - www.rct-cct.be