

Ethische Commissie voor de telecommunicatie

Ellipse Building – Gebouw C
Koning Albert II-laan 35
1030 BRUSSEL

Mededeling nr. 2010/001

van

10 december 2010

betreffende

**de behandeling van klachten door het secretariaat
van de Ethische Commissie**

1. Inleiding

Deze mededeling heeft tot doel de wijze te bepalen waarop het secretariaat klachten behandelt, die gericht werden aan de Ethische Commissie voor de telecommunicatie.

Deze Mededeling heeft de waarde van een richtlijn, maar vervangt geenszins (de voor de behandeling van klachten relevante delen van) het koninklijk besluit van 1 april 2007 betreffende de procedure voor en de praktische regels in verband met de werking van de Ethische Commissie voor het aanbieden van betalende diensten via elektronische-communicatienetwerken, gepubliceerd in het *Belgisch Staatsblad* van 12 april 2007 (hierna: "het KB Procedure").

Artikel 7, §4, van het KB Procedure bepaalt het volgende in verband met de manier waarop het secretariaat klachten behandelt, die gericht werden aan de Ethische Commissie voor de telecommunicatie:

"§ 4. De Ethische Commissie voor de telecommunicatie kan aan het secretariaat instructies geven over de manier waarop klachten gericht aan de Ethische Commissie voor de telecommunicatie behandeld moeten worden.

Deze instructies kunnen onder meer inhouden dat het secretariaat de categorieën van klachten die de Ethische Commissie voor de telecommunicatie omschrijft overmaakt aan een contactpunt met het oog op het vooronderzoek van de klacht en het verlenen van een advies over de klacht buiten iedere administratiefrechtelijke of gerechtelijke procedure op basis van een gedragscode erkend door de Ethische Commissie voor de telecommunicatie.

De instructies worden gepubliceerd op de website waarop het publiek geïnformeerd wordt over de manier waarop men een individuele klacht kan indienen bij de Ethische Commissie voor de telecommunicatie en in een brochure die dezelfde functie heeft."

Overeenkomstig artikel 134, §1, laatste lid, van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie, neemt het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie ("BIPT") het secretariaat waar van de Ethische Commissie voor de telecommunicatie.

2. Algemene overwegingen

Het KB Procedure van 1 april 2007 werkt voornamelijk de procedures uit die door het secretariaat beheerd worden om een dossier (onder meer een dossier, gestart op basis van een klacht) op de zitting van de Ethische Commissie voor de telecommunicatie te brengen.

Wat betreft de procedure op grond van een klacht bestaat de procedure uit een uitwisseling van schriftelijke standpunten tussen de klager en de dienstenaanbieder

via het secretariaat en een mogelijkheid (facultatief) om dat standpunt te verdedigen op een zitting van de Ethische Commissie, die in de regel plaatsvindt in de gebouwen van het BIPT in Brussel. De stappen in de procedure zijn gebonden aan termijnen en bevatten waarborgen met het oog op het krijgen van een eerlijk 'proces'.

Deze procedure moet efficiënt benut worden, gelet op de middelen die de Ethische Commissie en het secretariaat thans ter beschikking staan.

Dit impliceert dat de Ethische Commissie een aantal **prioriteiten** stelt en dat aan het secretariaat in het algemeen een opdracht wordt gegeven om voor een klacht de **beste instantie en procedure**¹ te vinden, rekening houdende met de door de Ethische Commissie gestelde prioriteiten.

3. Prioriteiten van de Ethische Commissie

3.1. Historisch gezien is de Ethische Commissie voor de telecommunicatie in het leven geroepen om erop toe te zien dat:

- betaalnummers geen platform worden voor het aanbieden (tegen betaling) van ongepaste inhoud (ethisch component)
- structurele maatregelen om te voorkomen dat minderjarigen in aanraking komen met voor hen ongeschikte inhoud (in het bijzonder door dergelijke inhoud aan te bieden onder aparte nummerreeksen) nageleefd worden door de dienstenaanbieders (component structurele bescherming van minderjarigen)

Voor sommige aspecten van ethiek en bescherming van minderjarigen op het vlak van betaalnummers bestaat er overigens geen andere bevoegde instantie dan de Ethische Commissie.

De Ethische Commissie beschouwt het dan ook als vanzelfsprekend om **prioriteit te geven aan klachten in verband met ethiek en het waarborgen van de structurele bescherming van minderjarigen.**

3.2. Globaal gezien zijn onverwacht hoge rekeningen de aanleiding voor de meeste klachten in verband met betaalnummers.

De Ethische Code voor de telecommunicatie bevat om die reden een aantal **preventieve maatregelen** die dienstenaanbieders moeten inbouwen **met het oog op klantenvoorlichting en klantenbescherming.**

De voornaamste maatregelen van die aard zijn:

- waarschuwings- en/of informatieboodschappen vóór de start van de (betalende) communicatie en/of na het bereiken van een bepaald bedrag per maand;

¹ Op sommige vlakken deelt de Ethische Commissie voor de telecommunicatie bevoegdheden met andere instanties, zoals de Federale Overheidsdienst Economie, K.M.O., Middenstand en Energie, die toeziet op de naleving van onder meer de consumentenbeschermingswetgeving en de wetgeving betreffende de elektronische handel.

- processen om een geïnformeerde toestemming van de eindgebruiker met het afnemen van bepaalde types betalende dienst (meestal een SMS-dienst geleverd via meerdere berichten over een langere periode) te waarborgen;
- de instelling van maximumtarieven of het verbod op bepaalde facturatiemethodes

Deze maatregelen zijn algemeen/structureel van aard en vergen in de regel een technische implementatie.

Het niet implementeren en dus het ontbreken van deze maatregelen getuigt in de regel van slechte wil en doet afbreuk aan de bescherming die door de wetgevende instanties (in casu de wetgever en de Koning) gewenst werd.

Het vervolgen van dergelijke structurele inbreuken op preventieve maatregelen ingeschreven in de Ethische Code is dan ook eveneens een prioriteit van de Ethische Commissie.

3.3. Via zijn voorstel van Ethische Code heeft de Ethische Commissie een aantal eigen accenten willen leggen om een verbetering van de ervaringen van de eindgebruikers met betalende diensten te bereiken.

Enkele belangrijke dergelijke accenten zijn:

- de verplichting een kwaliteitsvolle klantendienst te hebben (bereikbaar via een niet-betalnummer).
- de maatregel dat het STOP-bericht ² verzonden moet worden naar het nummer waarvan de betrokken dienst gebruik maakt (en niet naar een ander SMS of MMS kort nummer).

Naleving van de verplichtingen gebaseerd op deze accenten (die echter niet meer preventief zijn) vergt eveneens een algemene/structurele verandering in de werkwijze van sommige dienstenaanbieders en het niet veranderen van werkwijze wijst in de regel ook op slechte wil.

Het vervolgen van structurele inbreuken op de verplichtingen van de Ethische Code ter verbetering van de ervaringen van de eindgebruikers met betalende diensten is momenteel dan ook prioritair voor de Ethische Commissie.

² Het sleutelwoord 'STOP' dient om uit te schrijven uit een betalende berichtendienst, die meestal geleverd aan de hand van meerdere betalende SMS'en.

4. Richtlijnen voor de behandeling van klachten door het secretariaat

4.1. Doorverwijzing van klachten waarvoor de Ethische Commissie manifest niet bevoegd is

De ervaring leert dat de verwijzingen naar 'ethiek' en 'telecommunicatie' in de naam van de Ethische Commissie voor de telecommunicatie klachten aantrekt, waarvoor de Ethische Commissie als toezichthouder op het correct gebruik van betaalnummers (070-nummers, '0900- nummers' en 'korte SMS en MMS nummers van 4 cijfers') niet bevoegd is.

Het gaat bijvoorbeeld om klachten in verband met:

- onethische praktijken gepleegd door middel van telecommunicatie (bv. ongewenste communicaties / anonieme oproepen)
- contractuele of andere praktijken van telecomoperatoren die door de burgers als onethisch worden gevoeld (bv. hoge verbrekingsvergoedingen, hoge facturen mobiel internet,...).

In de mate dat de Ethische Commissie manifest geen bevoegdheid heeft voor dergelijke klachten, wordt het Secretariaat gemachtigd om buiten iedere procedure om de klager door te verwijzen naar een instantie die naar zijn oordeel wel bevoegd is.

4.2. Behandeling in functie van de kwalificatie die aan de feiten kan gegeven worden

4.2.1. Feiten die ook vallen onder een voldoende beschermende gedragscode

a) Artikel 7, §4 van het KB Procedure suggereert, mede gelet op het Verslag aan de Koning³, dat wanneer er een alternatieve manier van geschillenregeling bestaat die door de Ethische Commissie voor de telecommunicatie als voldoende beschermend erkend wordt, er aan het secretariaat gevraagd wordt om deze klachten over te maken aan een contactpunt met het oog op een buitengerechtelijke en -administratiefrechtelijke geschillenregeling.

Indien een feit of geheel van feiten zowel kan vallen onder de Ethische Code voor de telecommunicatie als onder een gedragscode, waarvan de bescherming als gelijklopend of superieur aan de Ethische Code wordt erkend, kan het secretariaat de klacht steeds voor vooronderzoek en advies overmaken aan het door de opsteller(s) van de gedragscode aangeduide contactpunt.

b) Indien uit het advies in toepassing van artikel 7, §4, van het KB Procedure blijkt dat er een regeling getroffen werd ten gunste van de klager en voor zover het feit of het geheel van feiten niet valt onder de prioriteiten vastgesteld in punt 3 hierboven kan het secretariaat, mits instemming van de klager, besluiten om de procedure op grond van een klacht niet verder te zetten.

³ Zie Belgisch Staatsblad, 12 april 2007, p. 20183.

c) Indien geen regeling ten gunste van de klager blijkt uit het advies, kan het secretariaat voor klachten

- betreffende feiten of een geheel van feiten die niet vallen onder de prioriteiten vastgesteld in punt 3 hierboven
- ingediend door een eindgebruiker⁴ en
- die betrekking hebben op een betwist bedrag tot en met 50 euro per maand

een bemiddeling door de Ombudsdienst voor telecommunicatie voorstellen en, indien de klager daarop ingaat, de procedure opschorten tot er duidelijkheid is omtrent het al dan niet bereiken van een minnelijke schikking.

4.2.2. Feiten die in aanmerking zouden kunnen komen voor een strafvervolgning voor het strafgerecht

Aan de andere kant kan een klacht een feit of een geheel van feiten aan het licht brengen dat een misdaad of een wanbedrijf uitmaakt (bijvoorbeeld fraude of oplichting). In dat geval zal het secretariaat zich gedragen zoals voorgeschreven door artikel 29, eerste lid, van het Wetboek van Strafvordering, dat bepaalt:

"Iedere gestelde overheid, ieder openbaar officier of ambtenaar die in de uitoefening van zijn ambt kennis krijgt van een misdaad of van een wanbedrijf, is verplicht daarvan dadelijk bericht te geven aan de procureur des Konings bij de rechtbank binnen wier rechtsgebied die misdaad of dat wanbedrijf is gepleegd of de verdachte zou kunnen worden gevonden, en aan die magistraat alle desbetreffende inlichtingen, processen-verbaal en akten te doen toekomen."

Het secretariaat zal in die gevallen aan de Ethische Commissie het voorstel voorleggen om voorrang te geven aan een strafrechterlijke procedure. Indien de Ethische Commissie akkoord gaat met dat voorstel zal het secretariaat formeel⁵ de feiten en de nodige inlichtingen ter kennis brengen van de bevoegde Procureur des Konings. Het secretariaat zal vervolgens de behandeling van de klacht opschorten en een beslissing over de strafvervolgning afwachten. Bij behandeling door het strafgerecht zal het secretariaat de gevolgen trekken uit het oordeel van het strafgerecht (waaronder toepassing van het beginsel "non bis in idem").

4.2.3. Moedwillige inbreuken en feiten die samen met feiten uit andere klachtendossiers wijzen op een structurele inbreuk op de Ethische Code

a) In het algemeen wordt aan het secretariaat gevraagd om voorrang te geven aan het behandelen en ter zitting brengen van klachten waaruit een mogelijke moedwillige inbreuk op de Ethische Code blijkt.

b) Bij het beoordelen van een geïsoleerde klacht kan er in sommige gevallen twijfel bestaan over de moedwilligheid van een eventuele inbreuk op de Ethische Code⁶.

⁴ Een klacht kan bijvoorbeeld ook ingediend worden door een dienstenaanbieder tegen een concurrerende dienstenaanbieder.

⁵ Dit belet niet dat voorafgaand aan de formele suggestie het secretariaat overleg pleegt met de klager en/of met de strafrechterlijke bevoegde instantie.

⁶ Een inbreuk kan ook uit onachtzaamheid zijn gepleegd.

Het toekomen van een reeks van klachten over eenzelfde thema tegen eenzelfde aanbieder in een korte periode is een belangrijke indicatie van moedwilligheid.

Om redenen van efficiëntie kan het secretariaat de behandeling van de verscheidene individuele klachtendossiers ondergeschikt maken aan het voeren van en het resultaat bereikt met een procedure op eigen initiatief⁷, eventueel gevoerd volgens de spoedprocedure⁸.

Indien het resultaat bereikt met een procedure op eigen initiatief ook inhoudt dat de getroffen klager werden vergoed, kan het secretariaat de betrokken klachtendossiers beschouwen als zonder voorwerp.

4.3. Behandeling ingeval van een klacht bij meerdere klachtenbehandelingsinstanties

Ervaring leert dat sommige klagers zich tegelijkertijd wenden tot verschillende bevoegde instanties (met soms verschillende wettelijke bevoegdheden).

Indien deze omstandigheid blijkt uit de klacht of in de loop van de behandeling van het dossier, zal het secretariaat overleg plegen met de aangesproken instanties en overeenkomstig de hierboven beschreven prioriteiten en behandelingsmethodes handelen.

Indien de aangesproken instanties het eens zijn met het feit dat de Ethische Commissie de meest aangewezen instantie om het dossier te behandelen kan het secretariaat in voorkomend geval het formele advies van deze instanties vragen. Dat advies wordt toegevoegd aan het dossier dat ter zitting van de Ethische Commissie wordt gebracht.

4.4. Behandeling in functie van het in betwisting zijnde bedrag

Ook indien er geen toepassing gemaakt werd van artikel 7, §4, van het KB Procedure (bv. omdat er geen erkende gedragscode van toepassing is of de feiten niet vallen onder het toepassingsgebied van een erkende gedragscode)⁹ kan het secretariaat voor klachten

- betreffende feiten of een geheel van feiten die niet vallen onder de prioriteiten vastgesteld in punt 3 hierboven
- ingediend door een eindgebruiker¹⁰ en
- die betrekking hebben op een betwist bedrag tot en met 50 euro per maand

een bemiddeling door de Ombudsdienst voor telecommunicatie voorstellen en, indien de klager daarop ingaat, de procedure opschorten tot er duidelijkheid is omtrent het al dan niet bereiken van een minnelijke schikking.

⁷ Zie de artikelen 13 en volgende van het KP Procedure van 1 april 2007

⁸ Zie artikel 28 van het KB Procedure

⁹ Cfr. supra sectie 4.2.1.

¹⁰ Een klacht kan bijvoorbeeld ook ingediend worden door een dienstenaanbieder tegen een concurrerende dienstenaanbieder.

5. Evolutie en evaluatie

Behalve bijsturing om praktische overwegingen (bv. ontoepasbaarheid in de praktijk van een principe van deze mededeling) zullen de principes van deze mededeling geëvalueerd en desnoods aangepast worden bij:

- elke aanpassing aan het wetgevend of reglementair kader, waaronder de Ethische Commissie geroepen is te werken;
- elke significante aanpassing in de (menselijke) middelen die het secretariaat ter beschikking krijgt voor zijn werking;
- het naar boven komen van nieuwe markttendensen, in het bijzonder wanneer deze een aanpassing van de prioriteiten van de Ethische Commissie vereisen.

Voor de Ethische Commissie voor de telecommunicatie

Willem Debeuckelaere
Voorzitter