

# SÉNAT DE BELGIQUE

SESSION DE 2012-2013

5 FÉVRIER 2013

**Proposition de loi modifiant les articles 91 et 124 de la loi du 6 avril 2010 relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur, en vue d'interdire tout acte commercial induisant en erreur un mineur sur ses droits et obligations**

**ANNEXES**

*Voir :*

**Documents du Sénat :**

**5-423 - 2010/2011 :**

- N° 1 : Proposition de loi de M. Bellot.
- N° 2 : Rapport.

*Ce document n'est pas disponible en version papier.*

# BELGISCHE SENAAAT

ZITTING 2012-2013

5 FEBRUARI 2013

**Wetsvoorstel tot wijziging van de artikelen 91 en 124 van de wet van 6 april 2010 betreffende marktpraktijken en consumentenbescherming, om elke daad van koophandel te verbieden die een minderjarige misleidt aangaande zijn rechten en plichten**

**BIJLAGEN**

*Zie :*

**Stukken van de Senaat :**

**5-423 - 2010/2011 :**

- Nr. 1 : Wetsvoorstel van de heer Bellot.
- Nr. 2 : Verslag.

*Dit stuk is niet beschikbaar op papier.*

|   |
|---|
| <p style="text-align: center;"><b>PROTECTION DES CONSOMMATEURS</b><br/><b>Suivi de l'Audition au Sénat du 18 mai 2001</b></p> |
|---|

Monsieur le Président, Mesdames et Messieurs les Membres de la Commission,

Belgacom tient à nouveau à vous remercier de lui avoir donné l'opportunité de faire entendre son point de vue concernant les propositions liées à la protection des consommateurs.

Des débats lors de l'audition du 18 mai dernier, il ressort que les points suivants présentent une importance particulière :

- Le niveau des indemnités en cas de résiliation anticipée d'un contrat à durée déterminée
- La transparence dans les offres et contrats
- La lutte contre le surendettement
- La protection des mineurs

Pour chacun de ces éléments, Belgacom communique dans le présent document : (i) comme demandé à l'issue de la réunion, les mesures qu'elle applique concrètement soit en application d'une disposition législative précise soit commercialement en dehors de toute obligation, (ii) son point de vue et ses arguments.

## **I. PREAMBULE**

Les facteurs conduisant à la satisfaction des clients constituent un élément de différenciation entre les opérateurs et ces derniers ont tout intérêt à mettre en place tous les mécanismes nécessaires à cet effet. Belgacom s'inscrit totalement dans ce souci de protection et de satisfaction des utilisateurs et vise à appliquer une politique respectueuse et protectrice des intérêts de ses clients.

Conscients de la nécessité d'améliorer le service fourni au client et son expérience globale, nous avons fait de l'orientation client notre priorité stratégique-clé. Une équipe interfonctionnelle a été constituée et a entrepris de nombreuses actions visant à améliorer l'accessibilité de nos canaux de service et notre service global au client: (i) réduction des temps d'attente pour les appels vers les call centers, (ii) simplification et réduction drastique du nombre de numéros de contact de Belgacom (de plus de 20 numéros à 7 numéros seulement), numéros de contact facilement accessibles sur le site web avec liste de FAQ par produit/service, possibilité d'envoyer un e-mail), (iii) extension des heures d'ouverture de nos call centers commerciaux (7J/7 de 8 à 22h), (iv) accroissement de la flexibilité de nos équipes techniques d'intervention, (v) site de facturation en ligne « maufacture », (vi) nouveaux canaux de service clientèle basés sur le web liés aux produits de Belgacom , (vii) solution via modem USB gratuit en cas de problème d'accès à internet, déviation d'appels sur mobile en cas de problème sur ligne fixe.

La "Customer centricity » sera encore la priorité-clé en 2011 : Belgacom étudie une simplification de ses tarifs et options commercialisés - notamment sur la ligne fixe - d'ici fin 2011 et plus de clarté en matière d'offres promotionnelles sur la partie mobile. Les différentes mesures mises en place accroîtront considérablement la transparence vis-à-vis des clients.

L'exemple de Belgacom montre que le marché est soucieux de ces problématiques et y pourvoit volontairement hors de toute contrainte réglementaire.

Des mesures étendues en matière de protection des utilisateurs dans le secteur des communications électroniques en Belgique sont reprises dans la loi du 6 avril 2010 sur les pratiques du marché (LPM), à laquelle s'ajoute la loi télécom sectorielle spécifique du 13 juin 2005 qui consacre tout un chapitre à cette matière. Nous notons également que certaines des obligations envisagées vont au-delà de ce qui est prévu dans les directives européennes.

Le marché des télécoms est particulièrement dynamique tant au niveau des nouvelles technologies que des offres commerciales (promotions, packs, etc.) proposées. Une réglementation excessive risque de porter préjudice à cette dynamique et de brider la créativité des opérateurs lors de la définition de produits et services conçus dans l'intérêt des utilisateurs qui peuvent désormais accéder à des produits télécoms performants à des conditions beaucoup plus favorables.

## **II. NIVEAU DES INDEMNITES EN CAS DE RESILIATION ANTICIPEE D'UN CONTRAT A DUREE DETERMINEE**

Belgacom souhaite tout d'abord souligner qu'elle ne s'oppose pas, contrairement à la manière dont son intervention a été rapportée et interprétée dans la presse à la suite de l'audition du 18 mai, à des mesures permettant aux clients de changer d'opérateur. Elle propose des offres intéressantes et a tout intérêt à attirer elle aussi de nouveaux clients.

Nous noterons tout d'abord que la loi sur les pratiques du marché du 6 avril 2010 (applicable à tous les secteurs) ne permet pas la résiliation anticipée des contrats à durée limitée à moins de payer, au titre d'indemnité de rupture, la totalité des montants dus pour la durée restante du contrat. C'est d'ailleurs ce qui est appliqué dans d'autres secteurs et dans d'autres domaines (assurances, location, abonnements sportifs, etc.).

Le projet de loi de transposition relatif aux communications électroniques introduit une exception à cette règle en proposant de limiter les frais de résiliation dans le secteur des communications électroniques.

Le secteur des communications électroniques est un secteur qui évolue continuellement. Il s'adapte en fonction de la technologie, de la demande et des besoins des clients et des offres qui s'ouvrent sur le marché. Belgacom estime que la question des frais de résiliation dans ce secteur doit être abordée avec une prudence extrême au risque de pénaliser la grande majorité des clients qui pourraient perdre le bénéfice de certaines offres innovantes avantageuses.

En effet, tant les autorités que les associations de consommateurs ont pointé les tarifs élevés en Belgique. Les opérateurs ont tenté de répondre à ce souci en proposant des offres innovantes (packs, bundles, promos, installation/activation gratuite, mois d'abonnement gratuits, etc.). Tous ces développements se sont faits dans l'intérêt des utilisateurs qui ont pu accéder à des produits télécoms performants à des conditions beaucoup plus favorables.

En particulier, dans le secteur des communications électroniques, les prestations et produits nécessaires à l'utilisation du service sont souvent mis gratuitement à la disposition du client (installation, activation, décodeur, modem). De même, à l'heure où se multiplient les différents appareils permettant d'accéder à l'internet (smartphones, tablettes...) ouvrant l'accès aux bienfaits de l'économie numérique à une population qui, pour diverses raisons, ne se sentait pas concernées lorsque l'accès se faisait au travers d'ordinateurs traditionnels, il serait particulièrement malheureux de contrecarrer cette évolution en créant une barrière supplémentaire (constituée par le coût d'acquisition des terminaux adaptés).

Ces coûts fixes à l'entrée sont supportés entièrement par Belgacom. Il va de soi que Belgacom est légitimement en droit de récupérer ces coûts. Elle les récupère en les étalant sur la durée du contrat la liant au client. Les offres proposées sont conçues en tenant compte de diverses contraintes réglementaires, de la durée du contrat qui lie le client à Belgacom et des indemnités que Belgacom estime devoir récupérer si le client met fin anticipativement au contrat.

Si la durée du contrat est trop courte ou si les frais de résiliation anticipée sont trop faibles, les prestations et produits mentionnés ci-dessus ne pourront plus être offerts gratuitement par les opérateurs dans le cadre de promos ou autres. Ils les factureront aux clients ou celui-ci devra les acquérir au prix du marché (ex. modem). Ces coûts présentent d'ailleurs un investissement important dans le chef du client pour s'abonner auprès d'un opérateur/d'une technologie (câble ou DSL), ce qui pourrait constituer un frein à la concurrence et irait dès lors à l'encontre de la volonté de contribuer à la réduction de la fracture numérique.

En outre, tout comme dans d'autres pays, on constate en Belgique de plus en plus une évolution vers des « bundles » ou « packs » où les opérateurs offrent un prix plus bas aux clients qui achètent plusieurs services télécom, notamment des services internet et TV en plus des services de téléphonie vocale classiques (« triple play » ou même « quadruple play »). Cette évolution correspond non seulement à une demande des clients finaux (927.000 packs chez Belgacom fin mars 2011 - + 50% sur un an), mais permet également aux opérateurs de donner un certain avantage financier aux clients qui achètent plusieurs produits pour une certaine durée.

Dans ce contexte, nous nous référons, par voie d'exemple, aux déclarations du régulateur britannique Ofcom dans son état de lieu du « Communications market 2010 : UK » :

- *“The popularity of bundling has grown significantly in the past five years. Around half of all UK households now buy two or more communications services from a single supplier in a bundle, up from less than a third five years ago.”*
- *“Triple-play voice, broadband and TV bundles account for a third of all bundles. Seventeen per cent of households took triple-play services in Q1 2010, compared to just 3% five years ago.”*
- *“The main consumer benefits of bundling are value for money and convenience. 70% of people with a communications service bundle said that the main reason for taking a bundle was because it was cheaper. Almost half (49%) of those with a bundle said that it was more convenient to deal with one supplier”.*
- *“Bundling often provides a route for users to take-up a new service. Forty five per cent of households with pay-TV in a bundle did not previously purchase pay-TV services and 40% of households with broadband in a bundle did not previously have broadband”.*
- *“Those who buy bundles are on average more satisfied than those who buy single services. In particular, bundlers have higher satisfaction with value for money and customer service”.*

Or, il est clair que les propositions de loi qui visent à limiter les indemnités pour résiliation anticipée vont mettre un frein à ce type de produits, et dès lors à l'évolution du marché qui se dessine dans d'autres pays européens.

Un comparatif avec d'autres pays européens (source : Cullen International) en ce qui concerne les frais de résiliation montre que :

- *De nombreux autres pays ne régulent pas cet aspect, avec pour conséquence que le client paie la totalité de la durée restante du contrat (Pays-Bas, Allemagne, Suède, Finlande, Royaume Uni)*

- En *France*, en cas de contrat de plus de 12 mois, possibilité de résilier par anticipation le contrat à compter de la fin du 12e mois moyennant le paiement d'au plus 25% du montant dû au titre de la fraction non échue de la période minimum d'exécution du contrat.
- En *Italie* (cas évoqué lors de l'audition du 18 mai), les opérateurs peuvent facturer un montant justifié par leurs propres coûts (avec preuve de ces coûts et transparence à leur sujet). Notons toutefois que, en cas de subsidiation d'un équipement terminal, l'opérateur est autorisé à facturer, au delà de la période de 9 mois de « simlock » (durant laquelle le terminal ne peut être utilisé avec une autre carte SIM que celle de l'opérateur concerné), jusqu'à 50% du prix du terminal pendant une période allant jusqu'à 18 mois après la fourniture du terminal.
- En *Suède* en particulier, le projet de loi de transposition estime non nécessaire de réguler cette matière au niveau de la loi sectorielle et renvoie à la loi transversale sur les pratiques du commerce, ce qui a l'avantage de ne pas créer d'exception pour le seul secteur des télécoms.

En conclusion, Belgacom souligne que toute mesure envisagée doit être proportionnelle et garantir, d'une part, que les consommateurs ne doivent pas payer d'indemnité de rupture excessive dans le cas d'une résiliation anticipée d'un contrat à durée déterminée et, d'autre part, que les opérateurs ont des garanties suffisantes que leurs frais pour leurs offres et leurs services seront récupérés (à cet égard, la proposition de limiter les frais de résiliation à seulement 50 EUR ne pourrait être considérée comme une mesure proportionnelle).

### III. TRANSPARENCE

Des nombreuses mesures visant à la transparence sont déjà incluses dans la **loi télécom actuelle (loi du 13 juin 2005)**. Belgacom respecte ces conditions. Elle met en effet à la disposition de ses clients toute une série d'informations via de multiples canaux.

Le tableau suivant reprend les différentes dispositions légales pertinentes de la loi du 13 juin 2005 ainsi que les mesures pratiques prises par Belgacom pour s'y conformer.

| Dispositions légales   | Mesures prises par Belgacom  |
|--|--|
| Obligation d'informer le client de toute modification contractuelle avec possibilité pour le client de résilier sans frais s'il n'accepte pas les modifications (art. 108§2) | Belgacom informe ses clients de tous les changements ou augmentations de tarif et, le cas échéant, permet aux clients de résilier leur contrat sans frais  |
| Description détaillée des tarifs téléphoniques à l'intention des utilisateurs (art. 109)   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tous les tarifs sont repris sur le site <a href="http://www.belgacom.be">www.belgacom.be</a> et peuvent être obtenus sur simple demande en contactant le service à la clientèle (numéro gratuit).</li> <li>• De plus, le client peut à tout moment consulter son trafic, l'utilisation de son volume internet, ainsi que tous les services dont il dispose, via l'outil personnel et sécurisé appelé « e-services ».</li> <li>• Le client a également la possibilité d'obtenir des informations sur ses contrats en contactant les services à la clientèle (numéro gratuit).</li> </ul> |
| Facture de base détaillée (art. 110§1 <sup>er</sup> et 2)  | Belgacom envoie une facture détaillée conformément à l'Arrêté Ministériel du 12  |

|  |  |
|--|--|
|  | <p>novembre 2009 qui spécifie les modalités et le contenu d'une facture télécom :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La facture se divise en deux parties : l'aperçu et le détail ;</li> <li>• Une facture peut être envoyée sous forme papier ou électronique ;</li> <li>• Si le client a souscrit à un contrat à durée déterminée, la date de fin du contrat doit apparaître de manière claire et lisible sur toutes les factures jusqu'au terme dudit contrat, etc.</li> </ul>  |
| <p>Plan tarifaire le plus avantageux mentionné une fois par an sur la facture (art. 110§4)</p>                 | <p>Une fois par an, Belgacom propose, via la facture, le plan le plus avantageux sur base de la consommation de chaque client.</p>   |
| <p>Publication d'informations concernant l'accès aux réseaux et services (art. 111§1)</p>                      | <p>Toutes les informations sont disponibles sur le site web, dans les points de vente et via le service à la clientèle téléphonique.</p> <p>Belgacom publie sur son site web la description du service, les caractéristiques techniques, l'appareillage terminal nécessaire, les formalités de demande, les points de commercialisation, les tarifs et réductions possibles, les informations sur la disponibilité du help desk, etc. Les informations disponibles concernent la téléphonie fixe, l'accès à internet fixe, la téléphonie mobile (pré et postpayée), l'internet mobile.</p> |
| <p>Mise à dispositions d'informations permettant une évaluation du coût de plans d'utilisation alternatifs</p> | <p>Un outil permettant au client de choisir ses produits et/ou ses services en fonction de ses besoins réels a figuré sur le site de Belgacom jusqu'il y a peu. Suite aux expériences et remarques des clients, Belgacom a décidé d'adapter cet outil afin de le rendre plus pointu et plus proche des attentes des clients. Cet outil sera réintroduit sur le site web prochainement.</p>   |
| <p>Publication d'indicateurs de qualité (art. 113)</p>   | <p>Belgacom respecte cette obligation et publie deux fois par an sur son site web les paramètres de qualité définis par l'IBPT pour la téléphonie fixe et mobile et pour l'accès à internet.</p>   |

Le **projet de loi de transposition** des directives européennes de 2009 relatif aux communications électroniques actuellement en cours de discussion renforce encore les obligations de transparence pour les consommateurs (voir les principales propositions dans le tableau ci-dessous). Belgacom se conforme déjà pour une large part à ces nouvelles obligations comme le montre le tableau suivant :

| <b>Dispositions légales</b>  | <b>Mesures prises par Belgacom</b>  |
|--|---|
| <p>Extension des éléments à inclure dans les contrats (ex. les frais en cas de résiliation anticipée des contrats à durée déterminée) (art. 108§1er)</p> | <p>Le client est informé à plusieurs reprises de ses obligations lors de la souscription à un contrat à durée déterminée.</p> <p>En effet, lors de toute commande, le client reçoit une lettre de confirmation. Cette lettre reprend, entre autres, les pénalités que le client encourt s'il résilie son contrat avant l'expiration de sa durée initiale, cette information est reprise sur la première page de la lettre de confirmation dans un encadré et en gras.</p> <p>De plus, au dos de la facture se trouve un extrait des conditions générales qui reprend les dispositions importantes dont le client doit avoir connaissance (les modalités de résiliation, la facture, la manière de la contester, etc.).</p> <p>Le client peut en outre à tout moment obtenir ces précisions en contactant le service à la clientèle (numéro gratuit). Les opérateurs sont à même d'aider le client à calculer le montant des frais de résiliation.</p> |
| <p>Conditions de remplacement des contrats existants et d'accord de l'abonné (art. 108§1er/1)</p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• La LPM prévoit que l'opérateur doit envoyer confirmation au client qui a 14 jours pour marquer son désaccord éventuel.</li> <li>• Belgacom envoie ce courrier dans les 24 heures qui suivent le contact.</li> <li>• Une autre protection (conformément à un arrêté ministériel sur la facture entré en vigueur en 2010) s'ajoute à l'envoi de ce courrier de confirmation : la date d'échéance du (nouveau) contrat est mentionnée sur la 1ère page de la facture envoyée au client après le contact téléphonique et l'envoi du courrier dans le cadre de la conclusion de ce nouveau contrat (cette date figure sur toutes les factures envoyée par la suite).</li> <li>• Lors de la prise de connaissance de la facture, le client peut contester la conclusion du contrat.</li> </ul>   |
| <p>Description détaillée des tarifs y compris les coûts portés en compte en cas de cessation d'un contrat (art. 109)</p>                                 | <p>Tous les tarifs appliqués sont accessibles sur le site et peuvent en outre être obtenus sur simple demande.</p>  |

|  |  |
|--|--|
| Facture envoyée au moins une fois tous les 3 mois sans surcoût pour le client (art. 110§1 <sup>er</sup> )                              | Sauf exceptions (certains types de services/produits sans trafic), Belgacom respecte déjà cette obligation. Actuellement, Belgacom envoie soit une facture tous les deux mois soit tous les mois selon les cas en vertu des conditions générales.                            |
| Obligation de faire figurer la référence au simulateur tarifaire de l'IBPT sur la 1 <sup>ère</sup> page de chaque facture (art. 110§4) | Belgacom respectera bien entendu cette obligation dès que le projet de loi sera adopté et entrera en vigueur.  |
| Obligation de fournir des informations sur les plans tarifaires les plus avantageux (dans un délai de 2 semaines maximum) (art. 110/1) | Belgacom respecte déjà cette obligation. Les call centers de Belgacom sont en mesure de répondre en ligne à toute demande du client à ce sujet.  |
| Publication de fiches d'information (art. 111§1 <sup>er</sup> )  | Belgacom ne publie pas de fiches d'information en tant que telles, mais tous les produits et services sont clairement détaillés sur son site web et le client peut aisément les comparer car le format de publication est identique pour chacun des produits et/ou services. |

**Propositions de loi à la Commission FINECO**

Nous constatons que deux des mesures proposées par la Commission FINECO du Sénat sont déjà couvertes par le projet de loi de transposition des directives européennes. Belgacom présente ci-après sa position au sujet de ces deux propositions.

1. Conditions de modification des contrats et obligation de confirmation de la part de l'abonné lors de la reconduction à distance d'un contrat de téléphonie (loi télécom - art. 111§er) (proposition de loi n° 530):

Les contacts téléphoniques sont des moyens conviviaux et rapides de contact avec la clientèle et la vente à distance s'est également développée dans le secteur des télécom. Les consommateurs sont déjà bien protégés à cet égard par la loi sur les pratiques du marché qui prévoit que l'opérateur doit envoyer confirmation au client qui a 14 jours pour marquer son désaccord éventuel. Belgacom envoie ce courrier dans les 24 heures qui suivent le contact. Une autre protection (conformément à un arrêté ministériel sur la facture entré en vigueur en 2010) s'ajoute à l'envoi de ce courrier de confirmation : la date d'échéance du (nouveau) contrat est mentionnée sur la 1<sup>ère</sup> page de la facture envoyée au client après le contact téléphonique et l'envoi du courrier dans le cadre de la conclusion de ce nouveau contrat (cette date figure sur toutes les factures envoyée par la suite). Lors de la prise de connaissance de la facture, le client peut contester la conclusion du contrat.

Belgacom estime que les dispositions actuelles fournissent déjà une protection importante au client. Subordonner la conclusion du contrat au renvoi d'une confirmation par le client va considérablement freiner la vente à distance dans le secteur des télécom. Quid si le client ne réagit pas, non parce qu'il n'est pas d'accord mais tout simplement par ex. parce qu'il a perdu de vue cette démarche. L'opérateur doit-il alors recontacter le client? Ceci va mener à une multiplication des échanges, notamment écrits ce qui n'est pas en faveur de l'environnement.

Si les dispositions législatives devaient néanmoins être renforcées, Belgacom estime que l'accord du client devrait pouvoir se faire « par écrit ou via un message électronique ou via un sms vers un numéro prévu par l'opérateur pour recevoir les confirmations par les clients de l'acceptation de l'offre ». Cette précision devrait alors figurer dans les textes législatifs pertinents.

Belgacom s'interroge d'ailleurs sur la nécessité de réglementer plus spécifiquement ce secteur que d'autres qui utilisent également la vente à distance.

A noter enfin que des protections à ce sujet sont également prévues dans « *la Charte en faveur de la clientèle* » qui prévoit la confirmation de ce qui a été convenu oralement (point 4), la transparence des contrats et des produits (points 7 et 8).

## 2. Fiche d'information (loi télécom - art. 111§er) (proposition de loi n° 504)

Belgacom estime que la fiche d'informations proposée n'est pas la meilleure manière d'améliorer la comparabilité des produits. Elle s'inspire de la situation française, mais il faut noter que la France ne dispose pas d'un simulateur tarifaire à l'instar de celui développé par l'IBPT.

Ce simulateur qui couvrirait jusqu'il y a peu les services fixes, mobiles et internet vient d'ailleurs d'être complété avec les « packs ». Le simulateur de l'IBPT, très aisé à utiliser, permet de comparer les coûts de plusieurs centaines de plans tarifaires. Belgacom met, sur son espace e-services, à la disposition de chacun de ses clients son profil de consommation spécifique qui lui permet d'entrer des données personnelles précises dans l'outil de l'IBPT.

Un outil spécifique à Belgacom permettant au client de choisir ses produits et/ou ses services en fonction de ses besoins réels a figuré sur le site de Belgacom jusqu'il y a peu. Suite aux expériences et remarques des clients, Belgacom a décidé d'adapter cet outil afin de le rendre plus pointu et plus proche des attentes des clients. Cet outil sera réintroduit sur le site web prochainement.

Notons enfin que le système de fiche français n'a pas encore fait l'objet d'une évaluation. Il nous paraît donc prématuré de l'introduire ici en Belgique compte tenu de l'existence de l'outil de l'IBPT.

Signalons également que de nombreuses mesures visant à la transparence sont également reprises dans « *la Charte en faveur de la clientèle* ».

## **IV. LUTTE CONTRE LE SURENDETTEMENT**

Belgacom lutte activement contre le surendettement et, en tant que prestataire du service universel, est d'autant plus vigilante et attentive à cette problématique.

Le surendettement et les factures non-payées sont un problème qui affecte les clients en question, ainsi que les clients standards. Ce problème pèse en effet également sur les clients bon payeurs car les factures impayées sont répercutées dans les prix payés par l'ensemble des clients. Les clients bons payeurs sont donc pénalisés.

Belgacom demande dans tous les cas une politique cohérente et s'appliquant uniformément à tous les acteurs du secteur des télécom (et non au seul fournisseur de service universel). Pour les produits

mobiles, il existe un consensus croissant selon lequel la solution au problème du surendettement passe par le prépayé (comme pour l'électricité), ce qu'elle applique déjà à l'heure actuelle pour les clients qui ne paient pas leur facture GSM.

Le service minimum, tel qu'actuellement prévu dans le cadre du régime de service universel et dès lors applicable uniquement aux clients de Belgacom ne crée pas l'unanimité sur ses mérites. En effet, le maintien en fonction d'un service minimum en faveur des clients qui ne paient pas leurs factures, et ce pendant une période trop longue, suscite la critique qu'il est contraire à la politique de responsabilisation des clients mauvais payeurs.

**La lutte contre le surendettement a donné suite à maintes initiatives de nature réglementaire ou prises à l'initiative des opérateurs.** Nous en donnons un aperçu ci-après :

**1/Mesures visant à rencontrer les besoins des personnes en difficultés de paiement**

**A. Service universel à charge de Belgacom uniquement (service minimum pour la téléphonie fixe)** (art. 70 § 1, 2° d, et art. 17 annexe de la loi du 12 juin 2005)

Dans le cadre légal du service universel, Belgacom est tenue de mettre un client en service minimum. Ce service réduit permet la réception d'appels et l'envoi d'appels d'urgence en cas de non-paiement de la facture téléphonique (exception si le client, nouvel abonné, ne donne pas suite au rappel de la première facture ou qui paie systématiquement ses factures trop tard c'est-à-dire a déjà bénéficié du service minimum pendant une période de 12 mois).

Le client est mis en service minimum lorsque l'envoi d'un rappel est resté sans effet pendant un délai de 14 jours. Le service minimum est maintenu pendant 90 jours. 60 jours après la mise en service minimum, une lettre est adressée par voie postale ordinaire au client, pour l'informer de la prochaine suppression de son raccordement. La résiliation effective intervient 30 jours plus tard.

Pendant la période de la mise en service minimum, une proposition de plan d'apurement est adressée au client. L'ensemble de la créance doit être apuré dans un délai raisonnable négocié entre Belgacom et le client. Toute nouvelle facture produite durant cette période doit être apurée dans un délai de 15 jours.

**B. Pratique de Belgacom en matière de téléphonie mobile**

Pour le service de téléphonie mobile, en cas de non-paiement, Belgacom envoie un avis de rappel. A l'expiration du délai de rappel, le client est placé en « soft cut » permettant de recevoir des appels et de composer les appels d'urgence pendant une période de 20 jours au moins pour les consommateurs. A l'expiration de cette période de « soft cut », Belgacom résilie l'abonnement et le numéro du client est placé en pré-payé. Il peut donc continuer à recevoir les appels mais pour appeler il doit acheter une recharge. Cette facilité est offerte au client en dehors de toute obligation légale.

**C. Mesure transversale applicable à tous les opérateurs** (art. 119 de la loi du 12 juin 2005)

La loi du 13 juin 2005 prévoit la possibilité pour le Ministre de fixer, après avis de l'IBPT, une liste de mesures que peuvent prendre les opérateurs en cas de facture impayée.

A ce jour, un tel arrêté ministériel n'a pas été pris. Belgacom estime qu'il serait opportun d'évaluer le système du service minimum actuellement prévu dans le cadre du régime universel (et applicable à Belgacom seule – voir point A ci-dessus) sur ses mérites et ses défauts rapportés afin d'aboutir à un système applicable à tous les opérateurs et évitant au mieux les factures non payées.

## 2/ Mesures visant à éviter des factures non-payées

### A. Dispositions légales

| <b>Dispositions légales</b>  | <b>Mesures prises par Belgacom</b>  |
|--|---|
| Art. 120 de la loi du 13 juin 2005 : A la demande de l'utilisateur final, les opérateurs qui fournissent un service de communications électroniques bloquent gratuitement des messages entrants ou sortants ainsi que des appels sortants et cela à certaines catégories de numéros, définis par le ministre, après avis de l'Institut.  | Le client peut sur simple demande obtenir gratuitement le blocage des appels sortants vers des n° spéciaux (0900 etc.). |
| Art. 50 de l'AR numérotation du 27 avril 2007 : obligation d'informer le client, avant l'appel, pour tout numéro surtaxé (ex. 09XX) si le tarif dépasse 1 EUR par appel ou 1 EUR par minute (information tarifaire suivie par un signal sonore). Le client doit disposer d'un temps suffisamment long pour lui permettre de choisir de mettre fin à l'appel. Si le client met fin à l'appel avant le signal sonore, l'opérateur ne peut rien facturer. | Belgacom se conforme à la loi   |

### B. Système d'alertes au sein de Belgacom en cas de surconsommation, blocage d'appels/trafic.

Actuellement, il existe au sein de Belgacom un système d'alerte informant les clients en cas de surconsommation. Ce système fonctionne en cas de pic exceptionnel de consommation. Dans ce cas, Belgacom adopte diverses approches : soit envoi d'une facture intermédiaire, soit contact avec le client par téléphone ou SMS, soit une combinaison des deux.

En ce qui concerne les communications mobiles, Belgacom prend d'office contact avec le client avant de prendre des mesures. Les mesures prises dépendent du profil et des habitudes du client (par ex. restriction des certains appels entrants et/ou sortants, demande d'avance sur la facture etc.).

Pour les communications fixes et data, Belgacom peut adresser une facture intermédiaire et/ou imposer une restriction sur différents types d'appels (internationaux, numéros spéciaux, 090X etc.).

Par ailleurs, plusieurs outils existent et permettent au client de consulter l'état de sa consommation (Tarif check up accessible via le GSM ou encore en consultant les e-services).

De plus, Belgacom propose spontanément un plan d'apurement à l'amiable.

### C. Les directives GOF en matière de SMS surtaxés

Les nouvelles directives GSM Operators' Forum (GOF) sont entrées en vigueur depuis le début de l'année. Elles prévoient une obligation de notification (par tranche de 25 EUR) lorsque les clients utilisent un même service premium.

Pour la souscription à un service par abonnement, les opérateurs doivent respecter une procédure dite de « double opt-in » (ou de « confirmation de souscription ») qui implique une confirmation expresse par l'utilisateur final de sa volonté de s'abonner au service en question (4 étapes sont prévues: (i) souscription au service par l'abonné, (ii) envoi au client par le fournisseur de services d'un SMS/MMS demandant une confirmation, (iii) confirmation de la souscription par l'abonné et (iv) confirmation de l'abonnement par le fournisseur de services).

D. Le Règlement européen relatif au roaming international.

Belgacom se conforme entièrement aux mesures de transparence contenues dans le Règlement européen relatif au roaming *international*, en particulier pour le roaming de données. Belgacom a en effet introduit un plafond de 60 EUR TVAC sur la facture mensuelle. Une notification est envoyée aux clients lorsque leur consommation atteint 80% du plafond de 60 EUR. Cette notification est effectuée par SMS. Une nouvelle notification est envoyée aux clients lorsque leur consommation atteint le plafond de 60 EUR. Lorsque la limite de 100% est atteinte, tous les services de roaming data des clients qui n'ont pas réagi à la notification envoyée par SMS sont coupés jusqu'au prochain cycle de facturation ou, si le client ne souhaite pas attendre ce moment, jusqu'à ce que le client demande le rétablissement du service. La demande de rétablissement du service peut s'effectuer via un appel au service à la clientèle ou par les e-services. Le cas échéant, le client peut également demander à ce que son utilisation internet soit réactivée en répondant par un SMS reply (clients résidentiels Proximus) au message de notification.

**3/ Contacts/collaboration avec CPAS, médiation de dette.**

Il existe chez Belgacom une cellule spéciale qui s'occupe des dossiers en règlement collectif de dette, faillite, réorganisation judiciaire, etc.

Belgacom a également participé récemment à une table ronde auprès du service de la Médiation de dette de la communauté flamande.

**V. PROTECTION DES MINEURS**

- Belgacom s'inscrit entièrement dans ce souci de protection des mineurs. Compte tenu de l'importance toute particulière que nous accordons à la sécurité en ligne des enfants, nous avons d'ailleurs conclu un partenariat avec l'ONG Child Focus afin de sensibiliser les enfants à une utilisation sécurisée de nos technologies
- Belgacom est totalement alignée et met en œuvre les mesures prévues dans les projets législatifs proposés par la Commission FINECO au sujet de :
  - Interdiction de publicité personnalisée pour mineurs < 12 ans
  - Interdiction de publicité par courrier électronique pour mineurs <12 ans
  - Interdiction de poser tout acte commercial, qui aurait pour but ou pour effet d'induire en erreur un mineur d'âge sur ses droits et obligations.

Points de contact au niveau Belgacom Group Public Affairs :

- Stéphanie Durand : 02 202.81.24, e-mail : [stephanie.durand@belgacom.be](mailto:stephanie.durand@belgacom.be)
- Kristel Jans : 02 202.25.66, e-mail : [kristel.jans@belgacom.be](mailto:kristel.jans@belgacom.be)

\*\*\*

# Hoorzitting consumentenbescherming - mobilofonie

Comfineco Senaat 18 mei 2011

# Téléphonie mobile : Exigences TA

- ✚ Baisse des MTR répercutée sur les consommateurs
- ✚ Fin des situations tarifaires aberrantes et prix des SMS
- ✚ Contrôle et sanctions
- ✚ Offre conjointe mieux encadrée
- ✚ Changer de formule 1x/an chez son opérateur
- ✚ Solutions aux problèmes récurrents du secteur :
  - Transparence
  - Durée contrat + résiliation
  - Reconduction contrats
  - Responsabilité dysfonctionnements
  - Traitement des plaintes

# Onafhankelijk

## Expert

# Proche de vous

Expert

Indépendant

Dicht bij u

| Nr    | Datum    | Onderwerp   | Doel  | Uitwerking  | Commentaar   |
|-------|----------|---|---|---|--|
| 5 423 | 29/10/10 | Misleiding minderjarigen                                  |    |    | In strijd met richtlijn 2005/29 Unfair commercial practices                                  |
| 5 507 | 27/10/10 | Gestandaardiseerde informatiefiche                        |    |    | Voor alle aanbiedingen noodzakelijk  |
| 5 529 | 24/11/10 | Bescherming jonge consument                               |    |    | -) Artt. 2&3 Conformiteit richtlijn 2005/29 ?<br>-) Artt. 5 & 6 OK                           |
| 5 530 | 24/11/10 | Verplichte bevestiging verlenging op afstand overeenkomst |  |  | -) Uitdrukkelijke en schriftelijke toestemming<br>-) Telecomwet of WPM?                      |
| 5 583 | 08/12/10 | Overmatige schuldenlast                                   |  |  | -) Biedt geen oplossing voor het probleem, integendeel<br>-) Chantagemiddel voor de operator |
| 5 584 | 08/12/10 | Code of conduct   |  |  | Waarom niet in wetgeving?  |

**SÉNAT – COMMISSION DES FINANCES ET DES AFFAIRES  
ECONOMIQUE - CONTRIBUTION SUPPLEMENTAIRE**

**AUDITION « PROTECTION DES CONSOMMATEURS – TELEFONIE  
MOBILE » - 18/05/2011**

**Monsieur Luc Tuerlinckx**

**Monsieur Jean-Marc Vekeman**

**Médiateurs Telecom**

# RAPPORT ANNUEL 2010

## 5. Frais de résiliation : vigilance et prudence sont de mise

### A.Introduction

La fin de contrat en téléphonie mobile ou fixe représente une source potentielle et quasi-intarissable de litiges.

Le nombre de plaintes relatives à la résiliation des contrats dont le service de médiation pour les télécommunications est régulièrement saisi témoigne, si besoin en est, de l'acuité du problème et justifie que nous nous y attardions. Ainsi, en 2010, pas moins de 1.842 plaintes de ce type ont été enregistrées auprès dudit service.

Ces contestations résultent, généralement, d'un défaut d'information.

Cette carence informationnelle se traduit, essentiellement, au niveau du montant des frais de résiliation.

L'information de l'utilisateur final, quant aux frais de résiliation, revêt une importance toute particulière.

D'une part, selon leur importance, ces frais peuvent constituer un véritable frein et un élément dissuasif de taille empêchant certaines catégories d'utilisateurs finals de tirer pleinement avantage de la libéralisation du marché des télécommunications.

D'autre part, la charge financière que représentent ces frais n'est pas toujours sans conséquence sur l'équilibre budgétaire et pécuniaire des utilisateurs finals disposant de faibles ou de moyens revenus.

Du reste, cette problématique n'a, manifestement, pas échappé au législateur européen. Elle constitue, en effet, une des 12 mesures prévues dans le nouveau paquet réglementaire relatif aux réseaux et services de télécommunications (Directive 2009/136/CE du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2009) qui devraient être transposées en droit national d'ici mai 2011.

Pour information, l'article 21 de ladite directive prévoit que : les Etats membres veillent à ce que les autorités réglementaires nationales soient en mesure d'exiger des entreprises fournissant des réseaux publics de communications électroniques et/ou services de communications électroniques accessibles au public la publication d'informations transparentes, comparables, adéquates et actualisées concernant, notamment, les frais dus au moment de la résiliation du contrat.

En conséquence, les lignes qui suivent seront consacrées à l'information relative au montant des frais de résiliation.

Le thème ainsi circonscrit sera abordé au départ de quelques cas pratiques afin de mettre davantage en lumière les problèmes auxquels sont, généralement, confrontés les utilisateurs finals amenés, à un moment ou un autre, à résilier leur contrat.

## **B. Information relative aux frais de résiliation anticipée**

### **B.1. Le cas des services d'assistance téléphonique**

Les utilisateurs finals sont, constamment, sollicités par les opérateurs que ce soit à la sortie d'un supermarché, d'un grand magasin, d'un bureau de Poste, dans le cadre de démarchages téléphoniques ou à domicile, de campagnes publicitaires ou à l'occasion d'une quelconque foire commerciale ou d'un marché communal, ... Il ne se passe quasiment pas une semaine sans qu'un opérateur ne lance une nouvelle offre sur le marché.

Malheureusement, l'importance des moyens déployés à cet effet contraste, sérieusement, avec la qualité des informations tant contractuelles que techniques dispensées aux utilisateurs finals. La mésaventure vécue par Monsieur X. illustre, parfaitement, les revers inhérents à de telles pratiques commerciales.

Début avril 2010, après de nombreuses sollicitations commerciales de Mobistar, Monsieur X. se décide à résilier son contrat auprès de Proximus et souscrit un abonnement auprès de Mobistar. Au préalable, Monsieur X prend la précaution de s'informer auprès du service clientèle de Proximus quant au montant des frais de résiliation susceptibles de lui être réclamés. Lors de ce contact téléphonique, il lui est, clairement, confirmé qu'aucun frais de résiliation ne lui sera porté en compte en cas de portage de ses lignes GSM vers un opérateur mobile concurrent.

Courant du mois de juin 2010, Monsieur X. constate qu'un montant de 1419,35 EUR a été prélevé sur son compte bancaire par Proximus. Interrogée sur les raisons de ce prélèvement, cette dernière précise qu'il s'agit des frais de résiliation consécutifs au portage des lignes GSM de Monsieur X. et invoque une prolongation de contrat intervenue fin avril 2010.

Le cas de Monsieur X. est loin d'être isolé et pose la question de l'efficacité des services d'assistance téléphonique des opérateurs aussi appelés hotlines et plus singulièrement de la fiabilité des informations dispensées par ces derniers.

Bien souvent les plaintes dont font l'objet ces services concernent leur accessibilité ainsi que leur disponibilité. A ce propos et à titre purement anecdotique, fin novembre 2010, la presse s'est faite, largement, l'écho d'un tweet adressé au patron de Belgacom dans lequel le Ministre en charge des télécommunications indiquait avoir tenté de joindre, sans succès, le service d'assistance téléphonique de Belgacom et ce, après une heure et quart d'attente.

Sans sous-estimer l'intérêt des discussions concernant l'accessibilité et la disponibilité des services d'assistance téléphonique des opérateurs, il conviendrait, plus fondamentalement et avant tout, de s'assurer de leur efficacité et plus spécialement, de l'exactitude des informations dispensées par ceux-ci aux utilisateurs finals.

### **B.2. Dispositions légales concernant le fonctionnement des services d'assistance téléphonique**

Il n'existe pas en l'état actuel de la législation de texte précisant, de manière explicite et directe, les exigences auxquelles doivent répondre les services d'assistance téléphonique des opérateurs.

Cependant, quelques dispositions légales peuvent, certes, être retenues. Celles-ci présentent une certaine pertinence en la matière mais ne permettent pas, véritablement, d'assurer une protection efficace de l'utilisateur final en cas de contestation.

### **B.2.1 Article 116 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques**

S'agissant de l'efficacité des services d'assistance par téléphone, la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques n'impose pas d'exigence particulière en termes d'efficacité. Tout au plus, l'article 116 de la loi précitée se borne-t-il à suggérer une certaine célérité de la part desdits services dès lors qu'il s'agit de lever un dérangement ou de difficultés à émettre des communications.

### **B.2. 2 Principe d'exécution de bonne foi des conventions**

Conformément au devoir de collaboration inhérent au principe d'exécution de bonne foi des conventions (article 1134, alinéa 3 du Code Civil), les opérateurs sont tenus de renseigner, correctement, les utilisateurs finals. Cette obligation de renseignement prévaut pendant toute la durée du contrat et est parfois directement imposée par la loi. Tel est le cas notamment en cas de modification des conditions générales ou de hausse tarifaire (article 108, § 2 et 3 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques).

Lorsque des informations inexacts ou erronées relatives à l'existence ou au montant des frais de résiliation sont communiquées à un utilisateur final, il demeure, nonobstant les dispositions légales précitées, extrêmement difficile pour celui-ci d'obtenir une quelconque réparation auprès de l'opérateur concerné. En effet, s'agissant d'échanges essentiellement verbaux, il est pratiquement impossible d'établir avec certitude leur teneur.

Dans le cas précis de Monsieur X., le service de médiation pour les télécommunications s'est prononcé par voie de recommandation et a estimé que l'information dispensée par le service d'assistance téléphonique de Proximus avait déterminé la résiliation. En toute logique, Monsieur X. n'aurait pas, en bon père de famille, mis fin à son contrat auprès de Proximus s'il avait été correctement informé quant au montant des frais de résiliation susceptibles de lui être imputés. Pour ce motif, le service de médiation pour les télécommunications a, en l'espèce, préconisé le remboursement, à hauteur de 50%, des frais de résiliation facturés par Proximus.

Une meilleure efficacité des services d'assistance téléphonique aurait non seulement une incidence positive sur la satisfaction du client mais permettrait également de rehausser l'image de marque de l'opérateur auprès de sa clientèle et du public en général. Certains opérateurs l'ont, parfaitement, compris et n'hésitent pas, lorsqu'il s'agit d'attirer de nouveaux clients, à utiliser la disponibilité ainsi que l'efficacité de leur service d'assistance comme argument de vente. Malheureusement, les problèmes demeurent nombreux (accessibilité, temps d'attente, coût, qualité et exactitude des renseignements dispensés, ...). Ceux-ci ne pourront être levés qu'au prix d'une réelle volonté ou prise de conscience par les opérateurs de la nécessité de mettre en place des services de première ligne suffisamment compétents et efficaces.

Dans cette optique, il serait opportun d'élaborer des outils permettant aux téléopérateurs d'accéder aux données contractuelles (type d'abonnement, période de fidélité, ...) des abonnés de manière à pouvoir les renseigner le plus correctement possible. Dans le même sens, les espaces clients, via lesquels ces derniers peuvent entre autres consulter leurs factures, pourraient également comporter des renseignements contractuels de ce type. Ainsi, les abonnés pourraient, via ce système, être dûment informés quant à leurs droits et obligations contractuelles.

### **B.3. Information quant au montant des frais de résiliation : Arrêté ministériel fixant le niveau de détail de la facture de base en matière de communications électroniques du 12/11/2009**

Il importe que les utilisateurs finals fassent preuve de circonspection avant de résilier leur contrat. A cet égard, l'arrêté ministériel fixant le niveau de détail de la facture de base en matière de communications électroniques du 12 novembre 2009 constitue un instrument non négligeable permettant d'éviter bon nombre d'écueils.

En effet, en application de l'article 4 de cet arrêté ministériel, les opérateurs sont, depuis août 2010, tenus d'indiquer, de manière bien lisible, la date d'échéance du contrat sur la facture de base. Dans la mesure où l'importance des frais de résiliation est notamment fonction de la durée du contrat, la mention de la date d'échéance sur la facture de base permet de renseigner, utilement, l'utilisateur final quant au montant des frais de résiliation susceptibles de lui être réclamé en cas de résiliation anticipée.

L'indication de la date d'échéance permet à l'utilisateur final de se faire une idée du montant des frais de résiliation éventuellement dus en cas de résiliation anticipée. Cependant, cela suppose que l'ensemble des utilisateurs finals soit, effectivement, apte à procéder à une telle évaluation. Or, tel n'est pas toujours le cas.

Idéalement, il conviendrait, sans doute, de renforcer l'information de l'utilisateur final en mentionnant en plus de la date d'échéance du contrat le montant exact des frais dus en cas de rupture anticipée du contrat. Pareille mesure serait, au passage, conforme à l'article 21 Directive 2009/136/CE du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2009 qui, pour rappel, impose aux opérateurs de fournir des informations transparentes, comparables, adéquates et actualisées concernant, entre autres, les frais dus au moment de la résiliation du contrat (voir ci-dessous). Par ailleurs, bien que l'obligation d'indiquer la date d'échéance du contrat soit en vigueur depuis août 2010, son application semble, dans les faits, loin d'être généralisée auprès des opérateurs. D'où, la nécessité, pour le régulateur (IBPT) d'envisager des procédures de contrôle afin de s'assurer du respect par les opérateurs de cette obligation.

Ce contrôle s'avère d'autant plus nécessaire que certains opérateurs ont une lecture assez réductrice de l'Arrêté ministériel fixant le niveau de détail de la facture de base en matière de communications électroniques du 12 novembre 2009. En effet, ceux-ci restreignent le champ d'application dudit arrêté ministériel aux factures adressées aux seuls abonnés résidentiels excluant ainsi les abonnements de type professionnel ou « business ».

### **B. 4. Article 108, § 2, alinéa 2, de la loi du 13/06/2005 relative aux communications électroniques**

Dans cette dernière section, nous envisageons le cas où l'utilisateur est, directement, informé par l'opérateur qu'il peut mettre fin à son contrat sans pénalité et se voit, nonobstant cela, facturer des frais de résiliation anticipée.

#### **B.4.1. Obligation d'information de l'opérateur en cas de modifications des conditions contractuelles ou de hausse tarifaire.**

Aux termes de l'article 108, § 2, alinéa 2, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, l'utilisateur final est admis, en cas d'augmentation tarifaire, à résilier son contrat sans pénalité et ce, au plus tard le dernier jour du mois qui suit la réception de la première facture après l'entrée en vigueur des modifications.

Si l'on s'en tient, strictement, au texte de la loi précitée, l'obligation, pour l'opérateur, d'avertir, individuellement et dûment en temps utile, l'abonné de son droit de résilier le contrat sans pénalité concerne uniquement l'hypothèse d'une modification des conditions contractuelles. Cependant, les opérateurs se conforment également à cette obligation en cas de hausse tarifaire.

Ainsi, il est de coutume que l'opérateur qui entend augmenter tout ou partie de ses tarifs adresse un courrier à ses abonnés dans le but de les en informer et de leur indiquer, par la même occasion, qu'il leur est, éventuellement, loisible et sous certaines conditions de résilier leur contrat sans frais.

#### **4.2. Résiliation consécutive à une hausse tarifaire**

Force est de constater que, pratiquement, chaque hausse des tarifs est source de litiges concernant la facturation de frais de résiliation anticipée.

En effet, bien souvent dès qu'un opérateur annonce une hausse tarifaire, ses concurrents se livrent à des campagnes commerciales féroces afin de s'approprier de nouveaux clients. Il s'ensuit, habituellement, une certaine confusion auprès des clients. Il est fréquent que ceux-ci résilient, d'initiative ou, le plus souvent, suite aux démarchages d'opérateurs concurrents, leur contrat pensant, en toute bonne foi, mais à tort (par exemple parce que les plans tarifaires dont ils bénéficient ne sont pas concernés par la hausse tarifaire) pouvoir se prévaloir de la faculté visée à l'article 108, §2, alinéa 2, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques.

Il arrive également que l'opérateur concerné par la hausse tarifaire refuse d'entériner la résiliation sans frais du contrat et porte en compte à l'abonné des frais pour rupture anticipée.

Tel est le cas de Madame X. d' E. Suite à l'augmentation tarifaire pratiquée par Proximus courant du mois de septembre 2010, Madame X. a adressé un recommandé à Proximus afin de résilier son contrat. Proximus refuse d'entériner la résiliation, sans frais, au motif que la lettre de résiliation établie par Madame X. ne mentionne pas, explicitement, que la résiliation est consécutive à la hausse des tarifs.

Pareille position revient à imposer une obligation qui n'est, en tout état de cause, pas requise par l'article 108, § 2, alinéa 2, de la loi du 25 juin 2005 relative aux communications électroniques. En effet, ladite disposition légale précise uniquement que : « En cas d'augmentation tarifaire, l'abonné a le droit de résilier le contrat sans pénalité au plus tard le dernier jour du mois qui suit la réception de la première facture après l'entrée en vigueur des modifications (...) ».

Il n'est donc nullement question pour l'utilisateur final de déterminer de manière claire et précise la cause de la résiliation. En effet, une telle mention est dépourvue de tout intérêt dans la mesure où la circonstance (augmentation tarifaire ou modification des conditions générales) n'altère en rien la faculté de résiliation sans frais telle que prévue à l'article 108, § 2, alinéa 2, de la loi du 25 juin 2005 relative aux communications électroniques.

### **C. Assouplissement des modalités de résiliation**

On ne peut que souligner la disparité entre les modalités de conclusion des contrats et celles relatives à la résiliation de ceux-ci. En effet, lorsqu'il s'agit de conclure ou de souscrire un contrat auprès d'un opérateur, pratiquement tous les moyens de communication sont admis. Ainsi, un contrat peut être valablement conclu par téléphone, par fax, par e-mail ou via Internet.

Par contre, en cas de résiliation d'un contrat, seul un courrier recommandé est admis. Le service de médiation souhaite revenir sur une proposition déjà formulée dans ses précédents rapports annuels à savoir, l'instauration d'un certain parallélisme entre les modalités de souscription et de résiliation.

Ainsi, les souplesses présidant à la conclusion des contrats de téléphonie seraient également de mise en cas de résiliation.

Cette question est appelée à évoluer. En effet, le 18 décembre 2010, l'IBPT a initié, à la demande du Ministre pour l'entreprise et la simplification, une consultation en vue de la transposition en droit belge des directives 2009/136/CE et 2009/140/CE. Un des points de cette consultation porte sur la réduction des obstacles au changement d'opérateur en permettant, précisément, aux abonnés de résilier leur contrat par tout moyen.

#### **CONSEILS AU CONSOMMATEUR**

- Conservez soigneusement les documents contractuels afférents à votre abonnement de téléphonie.**
- Vérifiez, systématiquement, les mentions figurant sur vos factures et plus singulièrement celles relatives à la date d'échéance de votre abonnement ou se rapportant à une quelconque promotion.**
- Agissez avec circonspection avant toute résiliation, ne vous engagez pas à la légère ou dans la précipitation.**
- Procédez au préalable à un examen de la situation.**
- Renseignez- vous, exclusivement, auprès de votre opérateur quant aux modalités et conditions d'une résiliation sans pénalités.**
- Si des informations sont sollicitées par téléphone demandez qu'elles vous soient confirmées par écrit.**

**SENAAT – AANVULLENDE BIJDRAGE AAN DE COMMISSIE  
FINANCIËN EN ECONOMISCHE AANGELEGENHEDEN**

**HOORZITTING “CONSUMENTENBESCHERMING – MOBIELE  
TELEFONIE” – 18/05/2011**

**De heer Jean-Marc Vekeman**

**De heer Luc Tuerlinckx,**

**Ombudsmannen Telecommunicatie**

# JAARVERSLAG 2010

## De opzeggingskosten: waakzaamheid en voorzichtigheid zijn geboden

### A. Inleiding

Het einde van een mobiel of vast telefoniecontract vormt een potentiële en bijna onuitputtelijke bron van geschillen.

Het aantal klachten met betrekking tot de opzegging van de contracten waar de Ombudsdienst voor telecommunicatie regelmatig voor wordt ingeschakeld, getuigt van de acuitheid van het probleem en vereist dat wij hier even bij blijven stilstaan. Zo registreerde voornoemde dienst in 2010 maar liefst 1.842 klachten van dit type.

De betwistingen zijn meestal het gevolg van een gebrek aan informatie.

Deze tekortkoming in informatie uit zich vooral met betrekking tot het bedrag van de opzeggingskosten.

Het informeren van de eindgebruiker omtrent de opzeggingskosten is bijzonder belangrijk.

Deze kosten kunnen enerzijds wegens hun omvang een echte rem en een belangrijk en ontmoedigend element vormen voor bepaalde eindgebruikers om volop gebruik te maken van de liberalisering van de telecommunicatiemarkt.

Anderzijds is de financiële last die door deze kosten wordt vertegenwoordigd niet altijd zonder gevolgen voor het budgettaire evenwicht en kan de eindgebruikers die over lage of matige inkomsten beschikken in problemen brengen.

Deze problematiek is de Europese wetgever overigens niet ontgaan. Ze is namelijk het onderwerp van één van de 12 maatregelen in het nieuwe reglementaire pakket betreffende de netwerken en telecommunicatiediensten (Richtlijn 2009/136/CE van het Europese Parlement en van de Raad van 25 november 2009) die tegen mei 2011 naar nationaal recht zouden moeten zijn omgezet.

Ter informatie: artikel 21 van voornoemde richtlijn vermeldt het volgende: “de Lidstaten moeten erover waken dat de nationale reglementaire overheid in staat is te eisen dat de toeleveringsbedrijven van de openbare netwerken voor elektronische communicatie en/of diensten voor elektronische communicatie die voor het publiek toegankelijk zijn, transparante, vergelijkbare, correcte en actuele informatie verstrekken, in het bijzonder over de kosten op het ogenblik van de opzegging van het contract.”

Bijgevolg zullen de volgende regels worden gewijd aan informatie over het bedrag van de opzeggingskosten.

De problematiek zal worden besproken op basis van enkele praktische gevallen. Dit laat toe de problemen waarmee de eindgebruikers bij opzeg van hun contract kunnen geconfronteerd worden, beter toe te lichten.

## **B. Informatie over de kosten van vervroegde opzegging**

### **B.1 Het geval van de diensten voor telefonische bijstand**

De eindgebruikers worden constant aangesproken door de operatoren: aan de uitgang van een supermarkt, een warenhuis, een postkantoor, in het kader van telefonische contacten of huisbezoeken, reclamecampagnes of ter gelegenheid van een commerciële beurs of een markt in de stad... Er gaat bijna geen week voorbij zonder dat een operator een nieuw aanbod op de markt brengt.

Jammer genoeg staat de omvang van de middelen die hiervoor wordt ingezet in schril contrast met de kwaliteit van de contractuele en technische informatie die aan de eindgebruikers wordt verstrekt.

Het hachelijke avontuur van de heer X. illustreert perfect de nefaste gevolgen van dergelijke commerciële praktijken.

*Begin april 2010 besluit de heer X. na tal van commerciële pogingen van Mobistar, om zijn contract bij Proximus op te zeggen en een abonnement aan te gaan bij Mobistar. Vooraf neemt de heer X. de voorzorg om informatie in te winnen bij de klantendienst van Proximus over de opzeggingskosten die hem kunnen worden aangerekend. Tijdens dit telefonische contact wordt hem duidelijk bevestigd dat er geen enkele vorm van opzeggingskosten zal worden aangerekend indien hij zijn gsm-lijnen overdraagt naar een concurrerende mobiele operator.*

*In de loop van de maand juni 2010 stelt de heer X. vast dat zijn bankrekening voor een bedrag van 1.419,35 euro werd gedebiteerd ten gunste van Proximus. Wanneer hij Proximus vraagt waarom deze som werd gedebiteerd, zegt deze laatste dat het gaat om opzeggingskosten wegens de overdracht van de gsm-lijnen van de heer X. en roept hierbij een verlenging van het contract van eind april 2010 in.*

Het geval van de heer X. is helemaal niet uitzonderlijk. Dit is één van de redenen waarom de efficiëntie van de telefonische bijstandsdiensten van de operatoren (ook wel hotlines genoemd) in twijfel wordt getrokken en meer in het bijzonder de betrouwbaarheid van de informatie die deze diensten verstrekken.

Heel vaak hebben de klachten die naar deze diensten gericht zijn, betrekking op hun toegankelijkheid en hun beschikbaarheid. In dit verband en zuiver anekdotisch kwam eind november 2010 een uitgebreid verslag in de pers over een tweet aan het hoofd van Belgacom pers, waarin de minister van telecommunicatie zei dat hij zonder succes had getracht de telefonische bijstandsdienst van Belgacom te bereiken, en dit na een wachttijd van één uur en een kwartier.

In geen geval onderschatten wij het belang van de besprekingen rond de toegankelijkheid en beschikbaarheid van de telefonische bijstandsdiensten van de operatoren. Maar het zou eigenlijk en vooral nodig zijn dat de efficiëntie en meer bepaald de juistheid van de verstrekte informatie door deze diensten aan de eindgebruikers worden gegarandeerd.

### **B.2 Wettelijke bepalingen betreffende de werking van de telefonische bijstandsdiensten.**

In de huidige situatie bestaat er geen wettekst die expliciet en rechtstreeks de vereisten omschrijft waaraan de telefonische bijstandsdiensten van de operatoren moeten beantwoorden. Er kunnen echter wel enkele wettelijke bepalingen worden aangehaald. Ze houden een zekere pertinentie in maar kunnen niet echt een efficiënte bescherming van de eindgebruiker garanderen in geval van betwisting.

## **B.2.1 Artikel 116 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie**

Hoewel dit hoofdstuk over de efficiëntie van de telefonische bijstanddiensten gaat, legt de wet van 13 juni 2005 geen bijzondere vereisten op betreffende efficiëntie.

In het beste geval beperkt artikel 116 van voornoemde wet zich ertoe een zekere snelheid vanwege voornoemde diensten te suggereren wanneer het gaat om het verwijderen van storingen of moeilijkheden om een communicatie te verzenden.

## **B.2.2 Principe van uitvoering te goeder trouw van de overeenkomsten**

In overeenstemming met de plicht van samenwerking die inherent is aan het principe van uitvoering te goeder trouw van de overeenkomsten (artikel 1134, alinea 3 van het Burgerlijk Wetboek) zijn de operatoren verplicht de eindgebruikers correct in te lichten. Deze informatieverplichting geldt tijdens de ganse duur van het contract en wordt soms rechtstreeks opgelegd door de wetgever. Dit is in het bijzonder het geval in geval van wijziging van de algemene voorwaarden of een verhoging van het tarief (artikel 108, § 2 en 3 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie). Zie hierna

Wanneer onjuiste of verkeerde informatie over het bestaan of het bedrag van de opzeggingskosten aan een eindgebruiker wordt gegeven, blijft het ondanks voornoemde wettelijke bepalingen uiterst moeilijk om als eindgebruiker een of andere vergoeding te ontvangen van de betrokken operator. Aangezien het voornamelijk om verbale communicatie gaat, is het praktisch onmogelijk om de gespreksinhoud met zekerheid te bewijzen.

In dit welbepaalde geval van de heer X. deed de Ombudsdienst voor telecommunicatie een aanbeveling en vond dat de informatie die door de telefonische bijstanddienst van Proximus werd verstrekt, bepalend was geweest voor de opzegging. Als we logisch nadenken zou de heer X. als goede huisvader zijn contract bij Proximus niet beëindigd hebben als hij correcte informatie had gekregen over het bedrag van de opzeggingskosten die hem aangerekend hadden kunnen worden. Om deze reden beval de Ombudsdienst voor telecommunicatie in dit geval de terugbetaling aan van 50 procent van de opzeggingskosten die door Proximus werden aangerekend.

Een betere efficiëntie van de telefonische bijstanddiensten zou niet alleen een positieve invloed gehad hebben op de tevredenheid van de klant maar zou ook het merkimago van de operator bij het cliënteel en het algemene publiek verbeterd hebben. Sommige operatoren hebben dit perfect begrepen en aarzelen daarom niet om de beschikbaarheid en efficiëntie van hun bijstandsdienst te gebruiken als verkoopargument om nieuwe klanten te lokken. Jammer genoeg zijn er nog steeds veel problemen (toegankelijkheid, wachttijd, kosten, kwaliteit en juistheid van de verstrekte informatie, ...). Deze kunnen niet weggewerkt worden zonder een reële wil of bewustwording bij de operatoren van de noodzaak om hun eerstelijns hulp voldoende vaardig en efficiënt te maken.

In dit opzicht zou het nuttig zijn om instrumenten uit te werken zodat teleoperatoren toegang krijgen tot contractgegevens (type abonnement, getrouwheidsperiode...) van de abonnees zodat ze hen zo correct mogelijk kunnen inlichten. In dezelfde zin zouden de klantenruimtes via dewelke de klanten onder andere hun facturen kunnen raadplegen ook contractuele informatie van dit type kunnen vermelden. Zo zouden de abonnees via dit systeem correct geïnformeerd kunnen worden over hun contractuele rechten en plichten.

### **B.3 Informatie over het bedrag van de opzeggingskosten: Ministerieel Besluit van 12 november 2009 tot vaststelling van het niveau van specificatie van de basisfactuur betreffende elektronische communicatie**

Het is belangrijk dat de eindgebruikers blijf geven van behoedzaamheid voordat ze hun contract opzeggen.

In dit verband vormt het Ministeriële Besluit van 12 november 2009 tot vaststelling van het niveau van specificatie van de basisfactuur betreffende elektronische communicatie, een niet te verwaarlozen instrument om heel wat struikelblokken te vermijden. Door toepassing van artikel 4 van dit ministeriële besluit zijn de operatoren sinds augustus 2010 verplicht om de vervaldatum van het contract goed zichtbaar op de basisfactuur te vermelden.

Aangezien de opzeggingskosten worden bepaald naargelang de duur van het contract, kan de vermelding van de vervaldatum op de factuur op een praktische manier informatie verstrekken over het bedrag van de opzeggingskosten die aan de eindgebruiker zou kunnen worden opgelegd in geval van vervroegde opzegging.

Dankzij de vermelding van de vervaldatum heeft de eindgebruiker een idee over het bedrag van de opzeggingskosten die eventueel verschuldigd zijn in geval van vervroegde opzegging. Dit veronderstelt dat alle eindgebruikers perfect in staat zijn om een dergelijke inschatting te maken. Dit is echter niet altijd het geval.

Idealiter zou het ongetwijfeld een goed idee zijn om de informatie aan de eindgebruiker te verstevigen door bovenop de vervaldatum van het contract het exacte bedrag van de verschuldigde kosten te vermelden in geval van vervroegde verbreking van het contract. Een dergelijke maatregel zou tegelijkertijd conform zijn met artikel 21 van Richtlijn 2009/136/CE van het Europees Parlement en de Raad van 25 november 2009, die de operatoren verplichten transparante, vergelijkbare, correcte en actuele informatie te verstrekken over de kosten die verschuldigd zijn op het ogenblik van de opzegging van het contract (zie hoger).

Hoewel de verplichting om de vervaldatum van het contract aan te geven al sinds augustus 2010 van kracht is, blijkt overigens dat de toepassing in de praktijk nog helemaal niet ingeburgerd is bij de operatoren. Daarom is het nodig dat het BIPT controleprocedures uitwerkt om te garanderen dat de operatoren deze verplichting naleven.

Deze controle blijkt des te noodzakelijker te zijn omdat bepaalde operatoren er een vrij beperkende interpretatie van het Ministeriële Besluit van 12 november 2009 tot de vaststelling van het niveau van specificatie van de basisfactuur voor elektronische diensten, op na houden. Zij beperken het toepassingsgebied van voornoemd ministerieel besluit namelijk tot enkel de facturen die naar de residentiële abonnees worden verstuurd en sluiten de abonnementen van het professionele of "business-type" uit.

### **B.4 Artikel 108, § 2, alinea 2 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie**

In dit laatste gedeelte bekijken we het geval waarbij de gebruiker rechtstreeks door de operator wordt ingelicht dat hij zijn contract kan beëindigen zonder boete maar niettemin opzeggingskosten moet betalen wegens vervroegde opzegging.

#### **B.4.1. Informatieplicht van de operator in geval van wijziging van de contractuele voorwaarden of een verhoging van de tarieven**

Volgens de bepalingen van artikel 108, § 2, alinea 2 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie heeft de eindgebruiker het recht om zijn contract zonder boete op te zeggen ten laatste de laatste dag van de maand na ontvangst van de eerste factuur na de

inwerkingtreding van de wijzigingen. Als we de letter van voornoemde wet strikt volgen, slaat de verplichting van de operator om de abonnee individueel en voldoende tijdig in te lichten over zijn recht om het contract zonder boete op te zeggen enkel op de veronderstelling van een wijziging van de contractuele voorwaarden. De operatoren volgen de verplichting echter ook in geval van een tariefverhoging. Zo is het de gewoonte dat een operator die alle of een deel van zijn tarieven zal verhogen een brief naar zijn abonnees stuurt om hen daarover in te lichten en hen in dezelfde mededeling te melden dat ze eventueel en volgens bepaalde voorwaarden hun contract kosteloos mogen opzeggen.

#### **B .4.2. Opzegging als gevolg van een tariefverhoging**

We kunnen niet anders dan vaststellen dat elke tariefverhoging aanleiding geeft tot geschillen met betrekking tot de facturering van kosten voor vervroegde opzegging. Zodra een operator een tariefverhoging aankondigt, storten zijn concurrenten zich namelijk heel vaak op strijdvaardige commerciële campagnes om nieuwe klanten af te snoepen. Gewoonlijk leidt dit tot een zekere verwarring bij de klanten. Het komt vaak voor dat zij op eigen initiatief of nog vaker naar aanleiding van acties van concurrerende operatoren hun contract opzeggen omdat ze te goeder trouw maar onterecht denken (bijvoorbeeld omdat de tariefplannen waar zij van genieten niet beïnvloed worden door de tariefverhoging) dat ze zich mogen beroepen op de mogelijkheid in artikel 108, §2, alinea 2 van de wet van 15 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie.

Het gebeurt ook dat de operator die de tariefverhoging doorvoert, weigert om de opzegging zonder kosten goed te keuren en de abonnee kosten aanreket voor vervroegde verbreking.

*Dit is het geval van mevrouw X. uit Estaimpuis. Naar aanleiding van de tariefverhoging die door Proximus werd toegepast in de loop van de maand september 2010 stuurde mevrouw X. een aangetekend schrijven naar Proximus om haar contract op te zeggen. Proximus weigert de opzegging zonder kosten goed te keuren omdat de opzeggingsbrief van mevrouw X. niet uitdrukkelijk vermeldt dat de opzegging gebeurt naar aanleiding van de tariefverhoging.*

Een dergelijk standpunt legt een verplichting op die in geen geval vereist wordt door artikel 108, § 2, alinea 2 van de wet van 25 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie. Voormelde wettelijke bepaling vermeldt namelijk enkel het volgende: "In geval van tariefverhoging heeft de abonnee het recht het contract zonder boete op te zeggen, ten laatste de laatste dag van de maand die volgt op de ontvangst van de eerste factuur na inwerkingtreding van de wijzigingen (...)".

Er is dus in geen geval sprake van dat de eindgebruiker duidelijk en precies de reden van de opzegging moet vermelden. Een dergelijke vermelding is namelijk absoluut niet van belang aangezien de omstandigheden (tariefverhoging of wijziging van de algemene voorwaarden) in geen geval de mogelijkheid van opzegging zonder kosten wijzigt, zoals vermeld in artikel 108, §2, alinea 2 van de wet van 25 juni 2005 betreffende elektronische communicatie.

#### **C. Versoepeling van de opzeggingsmodaliteiten**

We kunnen de ongelijkheid tussen de modaliteiten voor contractafsluiting en de modaliteiten voor de opzegging ervan niet genoeg benadrukken. Zodra het gaat om het afsluiten of aangaan van een contract bij een operator, zijn namelijk zowat alle communicatiemiddelen toegelaten. Een contract kan zo rechtsgeldig worden afgesloten via telefoon, fax, e-mail of het internet.

Maar, zodra het gaat om de opzegging van een contract is enkel een aangetekend schrijven toegelaten. De Ombudsdienst wil graag terugkomen op een voorstel dat al in haar eerdere jaarverslagen werd geformuleerd, namelijk de invoering van een zekere parallel tussen de modaliteiten voor het aangaan en het opzeggen van het contract.

In dat geval zou de soepelheid in het afsluiten van de telefoniecontracten ook van toepassing zijn op de opzegging ervan.

Er wordt gevraagd om deze kwestie uit te diepen. Op 18 december 2010 diende het BIPT namelijk op verzoek van de minister voor ondernemen en vereenvoudigen, een raadpleging in om de richtlijnen 2009/136/CE en 2009/140/CE naar Belgisch recht om te zetten.

Deze raadpleging bespreekt onder andere de beperking van de obstakels voor het omschakelen naar een andere operator en de keuze tot opzeggingsvorm van het contract door de abonnees.

**Aandachtpunten voor de gebruikers:**

- **Bewaar uw contractuele documenten van uw telefonieabonnement zorgvuldig;**
- **Controleer systematisch de vermeldingen op uw facturen en meer bepaald deze over de vervaldatum van uw abonnement of deze over één of andere promotie;**
- **Wees behoedzaam wanneer u een contract opzegt en handel niet lichtzinnig of overhaast;**

**Onderzoek vooraf de situatie;**

- **Contacteer uw operator en vraag inlichtingen over de modaliteiten en voorwaarden van een opzegging zonder boete;**

**Indien de informatie via telefoon wordt gevraagd, moet u vragen om deze schriftelijk te bevestigen.**

De Belgische Senaat  
Commissie voor de Financiën en voor de  
Economische Aangelegenheden  
Tav de heer F. Vandenbroucke  
Voorzitter Commissie  
Paleis der Natie  
Natieplein 1  
1009 Brussel

Brussel, 30 mei 2011

**Betref:** Wetsvoorstellen nrs. 5-423/1, 5-507/1, 5-529/1, 5-530/1, 5-583/1  
Voorstel resolutie nr. 5-584/1

Geachte Heer,

Mobistar wenst de Commissie voor de Financiën en voor de Economische Aangelegenheden te bedanken voor de mogelijkheid die wij hebben gehad om gedurende de hoorzitting van 18 mei 2011 onze bevindingen te formuleren inzake de voorgelegde wetsvoorstellen en het voorstel tot resolutie. Tijdens de diverse tussenkomsten en het debat achteraf hebben wij vastgesteld dat de besprekingen verder reikten dan de voorgelegde wetsvoorstellen, zoals punten die op dit ogenblik ter discussie liggen naar aanleiding van het voorontwerp van wet tot omzetting van de Europese telecommunicatie (2009) richtlijnen.

Mobistar wenst bij deze op de uitnodiging van de Commissie in te gaan om schriftelijk haar standpunt omtrent drie kernpunten uit de hoorzitting naar voor te brengen.

1. Opzeggingsvergoeding contracten
2. Consumenten versus micro-ondernemingen en kmo's
3. Wetsvoorstellen en voorstel Resolutie die in de hoorzitting werden besproken

1. Opzeggingsvergoeding contracten

Mobistar heeft vernomen dat de wetgever diverse scenario's voor het berekenen van de opzeggingsvergoeding bekijkt, gaande van een vast bedrag per contract tot een bepaald percentage van het abonnementsgeld dat nog verschuldigd zou zijn voor de resterende duur van het contract.

Zelfs indien de opzeggingsvergoeding in tal van andere Europese lidstaten niet gereguleerd is, zien wij het mogelijke nut in van een regelgeving hieromtrent, voor zover deze proportioneel is. Zo een maatregel zou ervoor moeten zorgen dat enerzijds de consument geen buitensporige opzegvergoedingen moet betalen bij een vervroegde stopzetting van een contract en dat anderzijds operatoren voldoende garanties hebben om de geïnvesteerde kosten verbonden aan het aanwerven en het behouden van klanten en het verlenen van de geboden dienst te kunnen recupereren.

Voor wat de operatoren betreft, moet dit meer bepaald toelaten:



- de kosten terug te recupereren voor elke individuele klant (bijvoorbeeld: commissies betaald aan de verkopers van de onafhankelijke distributiekkanalen, publiciteitsmateriaal, uitrusting van winkels, verlenen van de nodige technische middelen (sim-card, decoder, ...), en
- aanbiedingen te maken die als geheel voldoende attractief zijn om klanten te doen overstappen.

Wanneer consumenten zich op een al te gemakkelijke manier aan een contract van bepaalde duur kunnen onttrekken kan er minder in het aantrekken van nieuwe klanten geïnvesteerd worden wat zal leiden tot minder aantrekkelijke promoties wat uiteindelijk de concurrentie beperkt.

Mobistar wenst verder te benadrukken dat rekening houdend met de huidige marktevolutie waarbij consumenten zich vooral naar bundels van meerdere diensten richten, de optie van een vast bedrag per contract zeer willekeurig zou zijn en de concurrentie volledig zou stilleggen<sup>1</sup>.

Een naar onze mening proportioneel model is dat wat toepasselijk is in Frankrijk:

*"Tout fournisseur de services subordonnant la conclusion ou la modification des termes d'un contrat qui régit la fourniture d'un service de communications électroniques à l'acceptation par le consommateur d'une clause contractuelle imposant le respect d'une durée minimum d'exécution du contrat de plus de douze mois est tenu :*

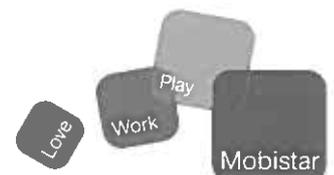
*D'offrir au consommateur la possibilité de résilier par anticipation le contrat à compter de la fin du douzième mois suivant l'acceptation d'une telle clause moyennant le paiement par le consommateur d'au plus le quart du montant dû au titre de la fraction non échue de la période minimum d'exécution du contrat."*

Dit model laat toe dat gedurende de eerste vaste periode van 12 maanden de operator zijn investeringen om een klant aan te werven kan recupereren. Dergelijke periode is redelijk daar de consument op voldoende wijze wordt geïnformeerd over de contractduur (op zijn contract, op de factuur, op de informatiefiches, ...). De klant weet waar hij aan toe is indien hij opteert voor een bepaalde promotie verbonden aan een contract van bepaalde duur. De beperking tot een vergoeding equivalent tot maximum  $\frac{1}{4}$  van de resterende periode na het eerste jaar laat daarbij toe dat de operator de gegeven voordelen in het kader van een 24-maand contract kan recupereren zonder dat de klant, wanneer deze zijn contract na meer dan een jaar voortijdig opzegt, nog het risico loopt op een buitensporige vergoeding.

## 2. Consumenten versus micro-ondernemingen en kmo's

In de wet van 13 juni 2005 inzake telecommunicatie (en in het voorontwerp van wet tot omzetting van de EU telecommunicatie (2009) richtlijnen) worden de begrippen consument, eindgebruiker, abonnees met maximum 5 nummers, abonnees door elkaar gebruikt. Sommige regels gelden uitsluitend voor consumenten terwijl andere eveneens gelden voor abonnees met maximum 5 nummers. Vooral dit laatste is niet werkbaar. In realiteit hebben sommige consumenten meer dan 5 nummers, anderzijds balanceren micro-ondernemingen en kmo's dikwijls tussen de grens 'net onder of net boven 5 nummers'. Vooral wanneer het aantal nummers van een klant varieert in de loop van het jaar maakt dit de toepassing van deze regels technisch ontzettend moeilijk.

<sup>1</sup> Zo moet Mobistar aan nieuwe "StarPack" klanten bijvoorbeeld een gratis satelliet-ontvanger en een installatie-tegoed van 100 € aanbieden voor het installeren van satelliet-tv om een kans te maken in de markt. Daarnaast dient het voor dit offer ook nog zowat 80 € installatiekosten te betalen aan Belgacom voor de bijhorende internet-aansluiting.



De EU Universele Diensten richtlijn beoogt hoofdzakelijk de consumenten te beschermen. Daarnaast viseert de richtlijn<sup>2</sup> ook bijkomende bescherming voor micro-ondernemingen en kmo's voor zover die erom verzoeken. Dit is verwoord in overweging 21:

*“Bepalingen over contracten moeten niet alleen van toepassing zijn op consumenten, maar ook op andere eindgebruikers, met name micro-ondernemingen en kleine en middelgrote ondernemingen (kmo's), die een aan de consumentenbehoeften aangepast contract kunnen verkiezen. Om onnodige administratieve lasten voor de aanbieders en complexiteit in verband met de definitie van kmo's te voorkomen, mogen de bepalingen over contracten niet automatisch van toepassing zijn op de bedoelde andere eindgebruikers, maar alleen als deze hierom verzoeken. (...)”.*

Deze overweging 21 bevestigt het onderscheid tussen de 'consument', die sterk beschermd wordt en de 'micro-ondernemingen en kmo's', die van eenzelfde bescherming kunnen genieten in de mate dat zij hierom verzoeken. Belangrijk is op te merken dat de Europese regelgever wenst te voorkomen om het toepassingsgebied inzake contracten zomaar naar micro-ondernemingen en kmo's uit te breiden om onnodige administratieve lasten en complexiteit voor de operatoren te voorkomen.

Daarom pleit Mobistar ervoor om het gebruik van de doelgroep 'abonnees met maximum 5 kaarten' in de wet te vermijden, en zich te beperken tot maatregelen om de micro-ondernemingen en kmo's de mogelijkheid te geven om een contract gebaseerd op het consumenten aanbod af te sluiten zoals voorzien door Europa. De micro-ondernemingen en kmo's kunnen dan genieten van de beschermende contractuele consumenten regels.

### 3. Wetsvoorstellen en voorstel Resolutie die in de hoorzitting werden besproken

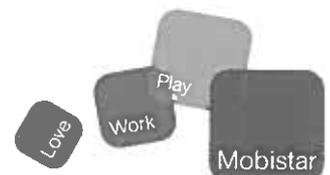
Naast de punten die Mobistar tijdens de hoorzitting heeft aangehaald wensen wij te benadrukken dat er heden diverse concrete wetgevende initiatieven en projecten op tafel liggen, die allen de bescherming en verbetering van de dienstverlening aan de klanten en minderjarigen beogen, zoals:

- Voorontwerp wet omzetting Europese richtlijnen 2009
- Vrijwillige ondertekening van het Charter voor klantvriendelijkheid van Minister Van Quickenborne
- Vrijwillige ondertekening van het e-charter voor de online bescherming van kinderen
- Wet diverse bepalingen inzake telecommunicatie die binnenkort zal gepubliceerd worden in het Belgische Staatsblad
- Het KB Ethische Code, dat binnenkort zal gepubliceerd worden in het Belgische Staatsblad

Eens de voormelde initiatieven zijn afgerond en gepubliceerd, zullen de operatoren een redelijke termijn nodig hebben om de nieuwe regels in te voeren. Zoals tijdens het debat reeds naar voor werd gebracht pleit Mobistar er voor te vermijden dat de huidige wetsvoorstellen en voorstel resolutie aanleiding geven tot herhaling en overlapping van reeds bestaande initiatieven.

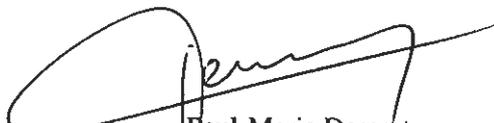
Tot slot wenst Mobistar op te merken dat al deze maatregelen significante kosten met zich meebrengen. Mobistar betreurt dat, in tegenstelling tot de aanbevelingen van de Europese

<sup>2</sup> Richtlijn 2009/136/EG van het Europees Parlement en de Raad van 25 november 2009, overweging 21, PbEG L 337.



Commissie in het kader van 'Betere Regelgeving' en de praktijk in andere Europese lidstaten, er geen enkele impact-analyse of kosten-baten analyse van nieuwe wetsvoorstellen op de telecommunicatiesector wordt uitgevoerd. Teneinde overregulering te vermijden dringt Mobistar er dan ook op aan dat in de omzetting van de Europese Richtlijnen ervoor gezorgd wordt dat nieuwe regelgeving aan een ernstige toets wordt onderworpen.

Met de meeste hoogachting,



Paul-Marie Dessart,  
Secretary General

