

Brussel
09-07-09

**Sluitende regeling tegen misbruiken met betaalnummers
Vincent Van Quickenborne heeft een antwoord klaar op de bekommernissen van de
ombudsman Telecom**

Minister voor Telecom Vincent Van Quickenborne heeft vandaag een set regels goedgekeurd om de consument te beschermen tegen misbruiken in verband met betalende nummers en SMS.

Deze regels zullen in het najaar 2009 in werking treden na consultatie door de privacycommissie en de Europese Commissie.

Probleemschets

De misbruiken met betalende nummers en SMS zijn een oud zeer. Elk jaar krijgt de ombudsdienst Telecom enkele duizenden klachten. Pogingen tot zelfregulering van de sector bleken onvoldoende. Daarom heeft de minister nu een regeling klaar om deze misbruiken te stoppen.

Voorbeelden van misbruiken (bron: jaarverslag ombudsdienst Telecom 2008):

- Een jongere wenst een logo of een beltoon aan te schaffen voor zijn GSM. Hij denkt dat hij er één koopt maar zit opgescheept met een betalend abonnement. Dat abonnement opzeggen lukt hem niet.
- In de « chatdiensten » kosten de ontvangen SMS'en evenveel als de verzonden berichten en ook hier krijgen de klanten torenhoge facturen.
- Wanneer een klant klacht wenst in te dienen, weet hij niet tot wie hij zich moet wenden en beschikt hij enkel over de 4-cijfercode van de SMS.

Brussel
09-07-09

10 dwingende regels

1. Klantendienst wordt verplicht

Alle aanbieders van diensten via betalende nummers of SMS moeten over een klantendienst beschikken. Deze moet toegankelijk zijn via een normaal vast telefoonnummer (bv. 02-zonenummer voor Brussel). Zodat er geen buitensporige kosten kunnen worden aangerekend.

2. Reclame moet bepaalde informatie bevatten

Alle reclame voor deze betalende nummers of SMS moet de volgende zaken vermelden:

- a. De maximumprijs die in België kan aangerekend worden voor een betalend nummer of voor een SMS (radioreclame zal bijvoorbeeld na het vermelden van het nummer van de SMS-dienst ook moeten vermelden “maximum 1 EUR per SMS”)
- b. De tarieven moeten vermeld worden in duidelijk leesbare letters of bewoordingen
- c. De schriftelijke reclames moeten naast de maximumprijs ook de naam, het adres en het telefoonnummer van de klantendienst vermelden
- d. De reclames moeten de procedures beschrijven om zich in en uit te schrijven. Ook het recht om gedurende 15 dagen (na de inschrijving) af te zien van de dienst moet vermeld worden in de reclame

Brussel
09-07-09

3. De inschrijving moet 2 maal bevestigd worden

- a. De inschrijving van de consument dient uitdrukkelijk te zijn en mag niet impliciet afgeleid worden
- b. Bij een abonnement- of een alarmdienst (bv. dagelijks weerbericht, breaking news SMS'en, sportuitslagen, ...) moet de inschrijving als volgt verlopen:
 - i. De klant stuurt zijn aanvraag
 - ii. Hij krijgt een bevestigingsbericht dat duidelijk vermeldt hoeveel een abonnement zal kosten. Dit bericht moet ook duidelijk stellen dat de klant, om zich te abonneren, een bevestigingsbericht moet versturen
 - iii. Het bevestigingsbericht is voortaan kosteloos

4. Bewijslast bij de dienstverlener

De dienstverlener moet minstens één jaar alle bewijzen bewaren die aangeven op welke manier hij de klant heeft geïnformeerd. Hij moet kunnen bewijzen dat de klant de voorwaarden heeft aanvaard samen met het exacte tijdstip van die aanvaarding.

5. Wachtijd mag maximum 1 minuut zijn

Voor de betaaldiensten bedraagt de wachttijd (het moment van de start van de oproep en het opnemen) maximum 1 minuut.

Brussel
09-07-09

6. Maximumprijzen naargelang de dienst

Voorbeelden: ringtones max. 2 EUR, weerbericht max. 2 EUR,

7. Kosteloze waarschuwing telkens 10 EUR uitgegeven is

- a. De dienstverlener heeft de verplichting om een kosteloze SMS te versturen naar de klant telkens hij per maand een veelvoud van 10 EUR heeft uitgegeven
- b. Deze kosteloze SMS bevat ook de procedure om zich (kosteloos) uit te schrijven

8. Ontvangen berichten bij chatdiensten altijd gratis

Voortaan zullen enkel de berichten die door de klant worden verstuurd (tijdens bv. chatsessies) betalend zijn en niet langer diegene die hij ontvangt

9. Dienst moet eenvoudig en kosteloos op te zeggen zijn

Voortaan zal het volstaan een kosteloos bericht met de boodschap STOP te versturen naar het nummer van de dienstverlener om een einde te maken aan de dienst.

10. Klacht indienen, wordt eenvoudig

Indien een dienstverlener één van deze 9 dwingende regels niet naleeft, kan de consument klacht indienen bij de Ethische Commissie. Na het onderzoeken van de klacht kan de Commissie de consument vrijstellen van betaling of beslissen dat de klant terugbetaald moet worden.

Brussel
09-07-09

Of de volgende sancties uitvaardigen: waarschuwing, blokkeren, verbod de diensten op de Belgische markt aan te bieden en boetes tot 12.500 EUR.

Klachten kunnen rechtstreeks worden ingediend bij de Ethische Commissie. Dit kan via de website: www.telethicom.be of per mail: klachten@telethicom.be .

Minister voor Telecom Vincent Van Quickenborne: *“De problematiek van misbruiken met betaalnummers heeft nu lang genoeg geduurd. Nadat bleek dat de sector tekort schoot om zichzelf te reguleren, heb ik zelf een initiatief genomen. Na advies te hebben ingewonnen van de ombudsman Telecom heb ik deze sluitende regeling opgesteld. De Ethische Commissie krijgt nu echt de macht om op eigen initiatief of basis van een klacht van een consument of de ombudsdienst klachten te onderzoeken en te bestraffen. De Commissie kan de telefoonfraudeurs nu echt aanpakken.”*