



**BIPT**

---

**BELGISCH INSTITUUT VOOR POSTDIENSTEN  
EN TELECOMMUNICATIE**

---

Kenmerk: 2014-000724 – 070-nummers – besluit  
tariefboodschap

**Raadpleging betreffende het  
ONTWERPBESLUIT VAN DE RAAD VAN HET BIPT  
BETREFFENDE DE INVOERING VAN EEN  
TARIEFWAARSCHUWINGSBOOSCHAP VOORAFGAAND AAN OPROEPEN  
NAAR 070-NUMMERS**

Werkwijze om reacties op dit document door te sturen

Antwoordtermijn: tot en met 19 september 2014

Aanspreekpunt: Tim Nuyens, Eerste adviseur (02 226 87 57)

Antwoordadres per e-mail: [consult05@bipt.be](mailto:consult05@bipt.be)

Referentie : consult-2014-F5

Antwoorden dienen elektronisch te worden verzonden.

Op het document moet duidelijk worden aangegeven wat vertrouwelijk is.

Het BIPT wenst ook dat de commentaren verwijzen naar de paragrafen en/of onderdelen waarover ze handelen.

Deze raadpleging heeft plaats overeenkomstig artikel 140 van de wet van 13 juni 2005.

## INHOUDSOPGAVE

1. Doel en juridische basis van dit besluit .....	3
2. Procedurestappen .....	3
3. Algemene situering .....	4
4. Problemen met betrekking tot de 070-nummers.....	5
5. Kosten en baten van verschillende opties om de problemen met betrekking tot 070- nummers aan te pakken.....	6
5.1. DE 070-NUMMERREEKS AFSCHAFFEN .....	6
5.2. DE INVOERING VAN EEN VOORAFGAANDE TARIEFWAARSCHUWINGSBOODSCHAP .....	7
5.3. CONCLUSIE.....	7
6. Modaliteiten van de tariefwaarschuwingboodschap .....	7
7. Datum van invoering van de verplichting.....	8
8. Besluit .....	9
9. Beroepsmogelijkheden.....	9

## 1. Doel en juridische basis van dit besluit

1. Artikel 111/1, 1°, van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie<sup>1</sup>, (hierna: "WEC" genoemd), bepaalt:

*"Art. 111/1. Het Instituut kan de aanbieders van openbare elektronischecomunicatienetwerken en/ of openbare elektronische-communicatiediensten verplichten om, onder andere:*

*1° abonnees te informeren over de geldende tarieven voor elk nummer en elke dienst waarvoor bijzondere tariefvoorwaarden gelden; voor afzonderlijke categorieën van diensten kan het Instituut eisen dat deze informatie wordt verstrekt onmiddellijk voor de doorschakeling van het gesprek;  
[...]"*

2. Dit besluit heeft tot doel de tarieftransparantie van oproepen naar 070-nummers te verhogen en de belangen van de oproepers naar deze nummer te beschermen door gebruik te maken van de mogelijkheden geschapen door artikel 111/1, 1° WEC.

## 2. Procedurestappen

3. Een ontwerpversie van dit besluit werd via de website van het BIPT van xx juli 2014 tot en met 19 september 2014 voorgelegd ter openbare raadpleging zoals bedoeld in artikel 140 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie. Een kopie van het bericht waarmee de openbare raadpleging wordt aangekondigd werd via e-mail van xx juli 2014 door het BIPT aan de betrokken personen meegedeeld. Een samenvatting van de resultaten van die openbare raadpleging is gevoegd als bijlage bij dit besluit.

---

<sup>1</sup> Dit artikel werd ingevoegd in de wet van 13 juni 2005 door artikel 72 van de wet van 10 juli 2012 houdende diverse bepalingen inzake elektronische communicatie, *Belgisch Staatsblad*, 25 juli 2012.

### 3. Algemene situering

4. Artikel 48 van het koninklijk besluit van 27 april 2007 betreffende het beheer van de nationale nummeringsruimte en de toekenning en intrekking van gebruiksrechten voor nummers (hierna: het “KB Nummering”) classificeert de nummers achter de dienstidentiteit 70 als betaalnummers (of nummers met een toeslag). Er gelden dus bijzondere tariefvoorwaarden voor deze nummers.

Artikel 48 maakt deel uit van het (door het KB Nummering gereguleerde deel van) het nummerplan voor telefoondiensten.

De andere bepaling uit het nummerplan voor telefoondiensten dat momenteel specifiek betaalnummers betreft is artikel 50<sup>2</sup>.

Artikel 50 bepaalt de principes van toepassing op de zogenaamde “0900-nummers”.

5. Gelet op hun statuut van betaalnummers zijn de aanbieders van 070- en 0900-nummers ook onderworpen aan de regels van het koninklijk besluit van 9 februari 2011 tot vaststelling van de Ethische Code voor de telecommunicatie (hierna ook: de “Ethische Code” genoemd).

Artikel 20 van de Ethische Code schrijft voor dat alle reclames met betrekking tot betalende diensten melding maken van het hoogste eindgebruikerstarief dat in de sector van de elektronische communicatie toegepast wordt op een nationale oproep naar het betrokken betaalnummer.

6. Er bestaat ook een systeem van gratis tariefwaarschuwingsboodschappen, voorafgaand aan het oproepen van bepaalde 0900-nummers. Dat systeem is vastgelegd in artikel 50, §2 van het KB Nummering. De modaliteiten van die tariefwaarschuwingsboodschap zijn als volgt beschreven:

*“§ 2. Indien het hoogste eindgebruikerstarief dat in de sector van de elektronische communicatie toegepast wordt op een nationale oproep naar een betalende dienst via een elektronische-communicatienetwerk uitgaande van om het even welk elektronische-communicatienetwerk meer dan 1 euro per oproep of meer dan 1 euro per minuut bedraagt, wordt door de aanbieder van de betalende dienst via een elektronische-communicatienetwerk vóór het aanbieden van de betalende dienst het hoogste eindgebruikerstarief dat in de sector van de elektronische-communicatie toegepast wordt, duidelijk vermeld.*

*De melding wordt gegeven, ongeacht of het nummer van de lijn die toegang verleent tot de dienst manueel wordt gevormd door de eindgebruiker of automatisch door het eindapparaat, dat de eindgebruiker hanteert.*

*Indien het eindgebruikerstarief varieert afhankelijk van het uur of de dag, vermeldt het bericht dat de prijs van de oproep meedeelt minstens het hoogste eindgebruikerstarief.*

*Indien het tarief bedoeld in het vorige lid betrekking heeft op een betalende dienst*

---

<sup>2</sup> Zie ook §1, eerste zin van dat artikel: “De dienstidentiteit 9 gevolgd door twee cijfers wordt, naast de dienstidentiteit 70, gebruikt voor het aanbieden van betalende diensten via elektronische-communicatienetwerken.”

*via een elektronische-communicatienetwerk, die gebruik maakt van spraak, met inbegrip van diensten die gebruik maken van een automatisch « Interactive Voice Response »-systeem, wordt het hoogste toegepaste eindgebruikerstarief minstens duidelijk verstaanbaar vermeld door de aanbieder van de betalende dienst.*

*Na de vermelding van het hoogste toegepaste eindgebruikerstarief en de melding dat de oproep na het beepsignaal betalend wordt, wordt voldoende tijd gelaten aan de eindgebruiker om hem de keuze te geven om de oproep te beëindigen. Indien de eindgebruiker de oproep beëindigt voor het beepsignaal, mag de operator de abonnee niets factureren.*

*Indien het tarief bedoeld in het eerste lid betrekking heeft op een betalende dienst via een elektronische-communicatienetwerk, die geen gebruik maakt van spraak, zoals toegang tot het Internet via een betaalnummer gevormd door een modem, wordt de verbinding pas opgezet en gefactureerd nadat de aanbieder van de betalende dienst via een elektronische-communicatienetwerk de eindgebruiker een visuele boodschap getoond heeft, waarop het hoogste toegepaste eindgebruikerstarief en het manueel of door het eindapparaat gevormde nummer op een leesbare, goed zichtbare en ondubbelzinnige wijze meegedeeld zijn en nadat de eindgebruiker bevestigd heeft kennis genomen te hebben van het hoogste toegepaste eindgebruikerstarief en zijn akkoord heeft gegeven omtrent het gebruik van het betaalnummer.*

7. Overeenkomstig artikel 48 van het KB Nummering (en de bijlage bij de Ethische Code) mag het eindgebruikerstarief aangerekend voor oproepen uitgaande van om het even welk elektronische-communicatienetwerk, maximaal 30 eurocent per minuut bedragen.

#### **4. Problemen met betrekking tot de 070-nummers**

8. Oproepen naar 070-nummers vallen systematisch buiten de forfaits van de toegangsoperatoren. Zij worden dus aangerekend vanaf de eerste minuut aan (meestal) 30 eurocent per minuut. Zij worden vaak gebruikt in toepassingen die lange(re) gesprekken of interacties impliceren, zoals bijvoorbeeld reserverings- en/of infolijnen. Zij veroorzaken vaak onverwacht hoge facturen ("bill shocks").

9. Er zijn weinig maatregelen van kracht om dat tegen te gaan:

1° De 070-nummers zitten niet in de nummerreeksen van het nummerplan voor telefoondiensten die doorgaans geassocieerd worden met betaalnummers, de zogenaamde "0900-nummers". Van een waarschuwend karakter via de dienstidentiteit is dus nauwelijks<sup>3</sup> sprake.

2° Verder zijn geen van de structurele beschermingsmaatregelen die betaalnummers betreffen (hoofdzakelijk artikel 50 van het KB Nummering en het MB Call Barring van 12 december 2005<sup>4</sup>), van toepassing op deze nummerreeks:

---

<sup>3</sup> Oudere mensen zouden zich uit het verleden (vóór de afschaffing van de duurdere tarifiering van interzonale gesprekken in 2000) kunnen herinneren dat 070-nummers duurder zijn.

<sup>4</sup> Voluit: ministerieel besluit van 12 december 2005 tot vaststelling van de categorieën uitgaande gesprekken en categorieën opgeroepen nummers waarvan de blokkering kosteloos aan de eindgebruikers aangeboden moet worden

- De gratis oproepblokkering ingesteld door het huidige MB Call Barring is niet van toepassing op deze nummerreeks (maar wel op alle nummers uit de 0900-reeks)<sup>5</sup>;
- Het KB Nummering legt voor oproepen naar deze nummers geen gratis gesproken tariefwaarschuwingsboodschap op (zoals bij 0900-nummers wel het geval is, indien het eindgebruikerstarief hoger is dan 1 euro per minuut; zie artikel 50, §2, KB Nummering);
- Het KB Nummering verplicht niet om oproepen naar 070-nummers na 10 minuten af te breken (zoals bij alle 0900-nummers, waarvan de tarifiering tijdsgebonden is, wel het geval; zie artikel 50, §6, KB Nummering)

3° Tot slot wordt door de Ethische Commissie en diens secretariaat, verzorgd door het BIPT, gesignaleerd dat weinig reclames waarin 070-nummers een rol spelen een tariefvermelding bevatten. Er zijn reeds enkele (boete)beslissingen betreffende de ontbreken van de tariefvermelding bij (reclames voor) 070-nummers genomen<sup>6</sup>, maar de lijst met reclames, waarin het ontbreken van de tariefmelding ook zou kunnen beboet worden, is lang.

## 5. Kosten en baten van verschillende opties om de problemen met betrekking tot 070-nummers aan te pakken

### 5.1. De 070-nummerreeks afschaffen

10. Omwille van de problemen hierboven vermeld, heeft de Ethische Commissie voor de telecommunicatie geopperd de 070-nummerreeks af te schaffen<sup>7</sup>.
11. Een dergelijke optie houdt evenwel een vermindering in van het aantal beschikbare nummerreeksen voor betalende diensten via elektronische communicatienetwerken.
12. Hoewel er diensten zijn die allicht verder zouden kunnen gaan onder het 070-nummer zonder gedeelde inkomsten, bestaat er ook een reëel gevaar dat sommige uitbaters van 070-nummers zouden migreren naar de duurdere 090X- nummers.

---

<sup>5</sup> Zie artikel 2, 2°, van het MB Call Barring:

“**Art. 2.** De eindgebruiker kan, indien hij erom verzoekt, kosteloos verkrijgen dat een operator oproepen blokkeert naar  
[...]  
2° *hetzij alle nationale betaalnummers met uitzondering van de korte 4 cijferige nummers uit de reeks 1XXX en nummers met de dienstidentiteit 70.*”

<sup>6</sup> Zie [www.telethicom.be](http://www.telethicom.be) – rubriek beslissingen, onder meer de beslissingen D-2013-13 Tele Ticket Service, D-2012-22 Card Stop, D-2011-09 Music Hall en D-2011-03 Europabank.

<sup>7</sup> Zie [advies van de Ethische Commissie voor de telecommunicatie van 29 augustus 2013](http://www.telethicom.be/images/documents/A-2013-01 - 20130829 - 4 _advies 2013-001final.pdf), beschikbaar op [http://www.telethicom.be/images/documents/A-2013-01 - 20130829 - 4 \\_advies 2013-001final.pdf](http://www.telethicom.be/images/documents/A-2013-01 - 20130829 - 4 _advies 2013-001final.pdf).

13. Een afschaffing van het betalend karakter van de 070-nummers zal ook de bestaande (legitieme) business-modellen van dienstenaanbieders zwaar impacteren en grote technische en commerciële inspanningen vergen van de operatoren (aanpassingen aan de billing systemen, heronderhandelingen van de contracten met de service providers, enzovoort).

## 5.2. De invoering van een voorafgaande tariefwaarschuingsboodschap

14. Zoals hierboven aangegeven bestaat er reeds een systeem van gratis tariefwaarschuingsboodschappen, voorafgaand aan het oproepen van bepaalde 0900-nummers, vastgelegd in artikel 50, §2 van het KB Nummering.
15. Als dit systeem wordt doorgetrokken naar de 070-nummers, zouden deze nummers ten minste aan herkenbaarheid als betaalnummers winnen.
16. Een dergelijke boodschap invoeren impliceert een investering, maar de kosten hiervoor worden minder groot geacht in vergelijking met de kosten bij het verdwijnen van de 070-nummers (of het uitbreiden van gratis oproepblokkering tot de 070-nummerreeks; zie eveneens advies van de Ethische Commissie). De kosten kunnen bovendien maximaal binnen de perken gehouden worden door het systeem van de gratis tariefwaarschuwingen voorafgaand aan 070-oproepen zoveel mogelijk af te stemmen op het systeem dat al bestaat in het kader van artikel 50, §2, KB Nummering en door een voldoende lange implementatieperiode te geven.

## 5.3. Conclusie

17. Met het oog op het verhogen van de tarieftransparantie en de bescherming van de consumenten in een context van lager geworden prijzen voor oproepen naar “gewone” nummers, is het gepast een informatief bericht over de kosten van de oproep op te leggen wanneer een eindgebruiker een 070-nummer vormt.

## 6. Modaliteiten van de tariefwaarschuingsboodschap

18. Kenmerken van het systeem ingesteld door artikel 50, §2 van het KB Nummering zijn:
  - Vóór het beluisteren (of bekijken) van de tariefwaarschuwingboodschap kan niets aangerekend worden. Deze is gratis.
  - De boodschap wordt gegeven door de aanbieder van de betalende dienst. Deze persoon heeft dus het recht om te beslissen over de inhoud van de boodschap.
  - De aanbieder van de betalende dienst moet steeds het hoogste eindgebruikerstarief dat in de sector van de elektronische-communicatie toegepast wordt op een nationale oproep vermelden. Indien er operatoren zijn die een tarief (inclusief BTW en alle overige kosten en taksen<sup>8</sup>) van bijvoorbeeld €1,40 per minuut hanteren en anderen een tarief van €1,50 per minuut, dan moet de tariefboodschap het tarief van (maximum) €1,50/min. vermelden.

---

<sup>8</sup> Deze vereisten vloeien voort uit de definitie van eindgebruikerstarief, gegeven in artikel 1, 22° van het KB Nummering.

- Het moet duidelijk zijn wanneer het betalende gedeelte van de oproep start. Dit wordt aangegeven met de “beep”. Tussen het einde van de tariefboodschap en de “beep” moet er voldoende tijd aan de oproeper gegeven worden om een betalende oproep te vermijden.
19. Onder meer met het oog op het vergemakkelijken van de ontwikkeling van het nieuwe systeem, is het gepast dat aan het systeem van gratis tariefwaarschuwingen voorafgaand aan 070-oproepen zoveel mogelijk dezelfde voorwaarden gekoppeld worden als deze die reeds bepaald werden in artikel 50, §2 van het KB Nummering.
  20. Voor 070-nummers dient er daarenboven mee rekening gehouden te worden dat zij aankiesbaar zijn vanuit het buitenland, wat niet het geval is voor “0900-nummers”. Voor die oproepen vanuit het buitenland wordt een hoger tarief aangerekend. In de tariefmelding dient rekening gehouden te worden met dit gegeven, bijvoorbeeld door duidelijk te maken dat het tarief vermeld in de waarschuwingsboodschap enkel van toepassing is op oproepen binnen de landsgrenzen.

## **7. Datum van invoering van de verplichting**

21. De verplichtingen vermeld in dit besluit dienen operationeel te zijn op [datum = de eerste dag van de zevende maand die volgt op de notificatie van het definitieve besluit].



## 8. Besluit

22. Gelet op het voorgaande, neemt het BIPT de volgende besluiten:

1. De operatoren die betalende diensten via elektronische-communicatienetwerken aanrekenen aan hun abonnees zorgen ervoor dat, onmiddellijk vóór de doorschakeling van de oproep naar een 070-nummer, de oproeper duidelijk geïnformeerd wordt over het eindgebruikerstarief dat toegepast zal worden ingeval van een nationale oproep.
2. Indien het tarief betrekking heeft op een betalende dienst via een elektronische-communicatienetwerk, die gebruik maakt van spraak, met inbegrip van diensten die gebruik maken van een automatisch « Interactive Voice Response »-systeem, wordt het toegepaste eindgebruikerstarief minstens duidelijk verstaanbaar vermeld door de aanbieder van de betalende dienst.

Na de vermelding van het eindgebruikerstarief en de melding dat de oproep na het beepsignaal betalend wordt, wordt voldoende tijd gelaten aan de eindgebruiker om hem de keuze te geven om de oproep te beëindigen. Indien de eindgebruiker de oproep beëindigt vóór het beepsignaal, mag de operator de abonnee niets aanrekenen.

3. Indien het tarief bedoeld in het eerste lid betrekking heeft op een betalende dienst via een elektronische-communicatienetwerk, die geen gebruik maakt van spraak, wordt de verbinding pas opgezet en aangerekend nadat de aanbieder van de betalende dienst via een elektronische-communicatienetwerk de eindgebruiker een visuele boodschap getoond heeft, waarop het toegepaste eindgebruikerstarief en het manueel of door het eindapparaat gevormde nummer op een leesbare, goed zichtbare en ondubbelzinnige wijze meegedeeld zijn en nadat de eindgebruiker bevestigd heeft kennis genomen te hebben van het toegepaste eindgebruikerstarief en zijn akkoord heeft gegeven omtrent het gebruik van het betaalnummer.
4. De verplichtingen opgelegd door dit besluit treden in werking op [datum = de eerste dag van de zevende maand die volgt op de notificatie van het definitieve besluit].

## 9. Beroepsmogelijkheden

Overeenkomstig artikel 2, § 1 van de wet van 17 januari 2003 betreffende de rechtsmiddelen en de geschillenbehandeling naar aanleiding van de wet van 17 januari 2003 met betrekking tot het statuut van de regulator van de Belgische post- en telecommunicatiesector hebt u de mogelijkheid om tegen dit besluit beroep in te stellen bij het hof van beroep van Brussel, Poelaertplein 1, B-1000 Brussel. Het beroep wordt, op straffe van nietigheid die ambtshalve wordt uitgesproken, ingesteld door middel van een ondertekend verzoekschrift dat wordt ingediend ter griffie van het hof van beroep van Brussel binnen een termijn van zestig dagen na de kennisgeving van het besluit of bij gebreke aan een kennisgeving, na de publicatie van het besluit of bij gebreke aan een publicatie, na de kennisname van het besluit.

Het verzoekschrift bevat op straffe van nietigheid de vermeldingen vereist door artikel 2, § 2, van de wet van 17 januari 2003 betreffende de rechtsmiddelen en de geschillenbehandeling naar aanleiding van de wet van 17 januari 2003 met betrekking tot het statuut van de regulator van de Belgische post- en telecommunicatiesector. Indien het verzoekschrift elementen bevat

die u als vertrouwelijk beschouwt, dan moet u dat uitdrukkelijk aangeven en op straffe van nietigheid, een niet-vertrouwelijke versie van dat verzoekschrift indienen. Het Instituut publiceert op zijn website het verzoekschrift dat door de griffie van het gerecht genotificeerd is. Elke belanghebbende partij kan in de zaak tussenkomen binnen dertig dagen na deze publicatie.

Charles Cuvelliez  
Lid van de Raad

Axel Desmedt  
Lid van de Raad

Luc Vanfleteren  
Lid van de Raad

Jack Hamande  
Voorzitter van de Raad

Bijlage: samenvatting van de resultaten van de openbare raadpleging (toe te voegen in latere versie)