

## BELGISCH INSTITUUT VOOR POSTDIENSTEN EN TELECOMMUNICATIE

### PERSBERICHT

## Het BIPT legt operator Lycamobile een boete van € 280.000 op

**Brussel, 5 september 2025 – Gebruikers van prepaidkaarten die hun mobiele nummer overdragen naar een andere operator hebben recht op terugbetaling van hun ongebruikte beltegoed. Na een reeks controles heeft het BIPT (Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie) vastgesteld dat Lycamobile niet naar behoren aan deze wettelijke verplichting voldeed en legde het de operator een boete van € 280.000 op.**

Sinds 3 januari 2023 zijn de operatoren van elektronische-communicatiediensten verplicht om abonnees die het nummer van hun prepaidkaart hebben overgedragen naar een andere operator, op verzoek en binnen een bepaalde termijn terug te betalen. Het resterende beltegoed moet worden teruggestort op de bankrekening van de abonnee of op een andere nader te bepalen wijze. Voor deze handeling kan de operator evenwel kosten van maximaal € 5 aanrekenen.

Deze reglementering is van belang voor de abonnees die het geld willen terugvorderen dat is gebruikt om de belkredieten op een prepaidkaart aan te vullen voordat zij hun operator verlaten. Hoewel deze bedragen in sommige gevallen verwaarloosbaar lijken, moeten zij als een geheel worden beschouwd indien de gebruiker verschillende nummers heeft. Bij het overdragen van meerdere nummers voorkomt de reglementering aldus cumulatieve verliezen. Zonder deze terugbetaling bestaat er ook een afschrikkende effect bij het veranderen van aanbieder van prepaidkaarten of bij de overstap van een prepaidkaart naar een abonnement.

Het BIPT is van mening dat Lycamobile deze reglementering verloochent door abonnees geen twee functionele kanalen aan te bieden om deze terugbetaling aan te vragen en door abonnees niet goed te informeren over de werkwijze.

Sinds de inwerkingtreding van deze reglementering heeft het BIPT uitgebreid toezicht gehouden op alle operatoren die prepaidkaarten aanbieden aan abonnees op de markt. Het BIPT zal zijn activiteit dit jaar nog voortzetten. De controle op de naleving van het regelgevingskader dat van toepassing is op de bescherming van de consument binnen het elektronische-communicatiedomein vormt een fundamentele prioriteit voor het BIPT en is essentieel om de consument een betrouwbare omgeving te garanderen.

Voor verdere inlichtingen:

Voor meer informatie:



**Jimmy Smedts** | Woordvoerder

**Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie**

Koning Albert II-laan 32 bus 10 | 1000 Brussel

T +32 2 226 88 22 | M +32 478 63 91 82 | [www.bipt.be](http://www.bipt.be)

