



**BIPT**

## BELGISCH INSTITUUT VOOR POSTDIENSTEN EN TELECOMMUNICATIE

*PERSBERICHT*

### Het BIPT legt een boete op aan Scarlet voor gebrekkige communicatie bij tariefwijzigingen

**Brussel, 3 november 2016 – Op 1 december 2015 wijzigde Scarlet zijn tarieven. Sommige prijzen werden verlaagd, andere prijzen werden verhoogd en ook kortingen werden geschrapt. Scarlet kondigde dit enkel aan door op de tweede bladzijde van de facturen te spreken van een “vereenvoudiging” van de tarieven. Zodoende werden abonnees van Scarlet, overeenkomstig de telecomwet, niet behoorlijk geïnformeerd. Het BIPT legt om die reden Scarlet een boete op.**

Scarlet wijzigde op 1 december 2015 zijn internationale gesprekstarieven en de nationale CPS<sup>1</sup>-tarieven door sommige prijzen te verlagen en andere prijzen te verhogen of kortingen te schrappen. Dit werd enkel aangekondigd door op de tweede bladzijde van de facturen een “vereenvoudiging” van de tarieven te vermelden en vervolgens een kosteloos opzegrecht te geven tot en met 31 januari 2016. Hierbij maakte Scarlet een overtreding op de telecomwet, om 2 redenen:

- Scarlet gaf geen behoorlijke uitleg van wat er precies wijzigde ná 1 december 2015. De betrokken abonnees konden nl. niet meteen inschatten dat er eigenlijk tariefverlagingen én tariefverhogingen werden doorgevoerd en dat er ook kortingen wegvielen. Er ontbrak ook informatie over hoe groot de tariefwijzigingen waren. De abonnees van Scarlet konden m.a.w. niet correct oordelen of zij de nieuwe voorwaarden al dan niet zouden aanvaarden;
- Scarlet verwijderde t.a.v. bepaalde abonnees reeds op 1 december 2015 de link opgenomen op de factuur waarop informatie stond over de nieuwe internationale tarieven, dit wil zeggen op een ogenblik waarop het recht om het contract wegens de wijzigingen op te zeggen nog 2 maanden openstond.

Nadat het BIPT zijn grieven aan Scarlet heeft gecommuniceerd, heeft Scarlet spontaan aangeboden een nieuwe communicatie aan de betrokken abonnees te versturen. De spontane herstelmaatregelen van Scarlet zijn echter niet helemaal sluitend gebleken, maar hebben voor een groot deel van de abonnees wel tot gevolg gehad dat de overtreding een beperkte duurtijd kreeg.

---

<sup>1</sup> CPS, of Carrier Pre Selection, is een faciliteit op het netwerk van Proximus, waarmee een alternatieve operator, zoals Scarlet, zijn klanten uitgaande oproepen kan laten plegen via zijn dienstverlening en netwerk.

Gelet op de inbreuk op de telecomwet, beveelt het BIPT Scarlet om een boete van 15.000 EURO te betalen (het bedrag wordt berekend op basis van een percentage van de omzet van de specifieke markten waarop de inbreuken hebben plaatsgevonden, in dit geval de internationale gesprekken en nationale gesprekken van CPS-abonnees van Scarlet). Daarnaast wordt Scarlet bevolen aan de abonnees die in augustus 2016 geen kennisgeving via de factuur hebben gekregen een nieuwe kennisgeving conform aan de telecomwet te doen in een ander formaat dan op factuur en daarbij een nieuw recht toe te kennen om het contract kosteloos te kunnen opzeggen minstens tot het einde van de maand die volgt op de nieuwe kennisgeving.

Voor meer informatie (voor de journalisten), gelieve contact op te nemen met:

Dirk Appelmans  
Woordvoerder  
Tel.: 02 226 87 67

Meer info: [www.bipt.be](http://www.bipt.be)

BIPT

Ellipse Building - Gebouw C - Koning Albert II-laan 35

1030 Brussel

Tel. 02 226 88 88

Fax 02 226 88 77

[info@bipt.be](mailto:info@bipt.be)