



**BIPT**

Persbericht

## **Belgacom krijgt boete wegens schending van de rechten van de consument**

**BIPT (Belgisch Instituut voor Postdiensten en Telecommunicatie) verwijt Belgacom het schenden van de verplichtingen inzake transparantie en informatie ten aanzien van de consument**

**Brussel, dinsdag 29 juni 2010 – Het BIPT heeft beslist om Belgacom een boete op te leggen van EUR 800 000, om redenen van schending van de wettelijke verplichtingen inzake transparantie en informatie van de abonnee bij de stijging van haar internettarieven. "Belgacom heeft de belangen van de finale gebruikers geschonden door hen onvolledige of foutieve informatie te geven over hun rechten m.b.t. kosteloze opzegging in het geval van tariefverhogingen", verklaart Luc Hindryckx, de voorzitter van de Raad van het BIPT. "Eén van de taken van het BIPT is om de consument een hoge beschermingsgraad te verzekeren in zijn relaties met de leverancier en om te waken over een duidelijke informatiedoorstroming met name ten aanzien van tarieven en de voorwaarden voor het gebruik van elektronische communicatiediensten".**

Volgens de wet<sup>1</sup> moet elke operator die zijn tarieven verhoogt of de contractuele voorwaarden ervan wijzigt de abonnee individueel, behoorlijk en tijdig informeren. Hij moet dit minstens één maand voor de wijziging doen. De abonnee heeft dan het recht, indien hij dat wenst, om zijn contract zonder opzegvergoeding te verbreken, uiterlijk de laatste dag van de maand die volgt op de inwerkingtreding van de wijziging of, in geval van tariefstijging, uiterlijk de laatste dag van de maand die volgt op de ontvangst van de factuur die de tariefverhoging invoert.

### *De feiten*

Op 5 februari 2010 kondigde Belgacom, via een persbericht, een wijziging van haar internetaanbod aan. Het gewijzigde aanbod ging gepaard met een tariefstijging voor twee van de vier voornaamste internetaanbiedingen van Belgacom. De Internet Light en Internet Go aanbiedingen - omgevormd tot Internet Comfort en Internet Favorite – stegen respectievelijk in prijs met EUR 0,95 en EUR 1,15 per maand. Het nieuwe aanbod ging ook gepaard met een nieuwe downloadsnelheid en een nieuw maandelijks toegestaan downloadvolume. Diezelfde dag stuurde Belgacom een mail naar haar abonnees om hen te informeren van het gewijzigde aanbod. Op een latere datum heeft Belgacom eveneens een brief gestuurd naar haar abonnees over dit gewijzigde aanbod.

---

<sup>1</sup> Wet van 13 juni 2005 met betrekking tot de elektronische communicatie – Artikel 108 §2.

Uit het onderzoek van het BIPT blijkt dat Belgacom haar transparantieplichtingen ten aanzien van de abonnees niet is nagekomen. De mail van 5 februari 2010, die het gewijzigde aanbod aankondigde, maakte niet tegelijkertijd melding van het recht van de abonnee om zijn contract kosteloos op te kunnen zeggen als gevolg van deze tariefstijging. Deze melding is nochtans verplicht in artikel 108, § 2, van de wet op de elektronische communicatie. Ook in de daarop volgende individuele brieven heeft Belgacom slechts een deel van zijn abonnees geïnformeerd dat ze hun contract zonder kosten konden opzeggen.

In deze brieven is de abonnee daarenboven niet naar behoren ingelicht over de termijn waarbinnen deze zijn contract kosteloos mag opzeggen. Belgacom vermeldde in de kennisgeving dat het opzegrecht pas uitgeoefend kon worden na de ontvangst van de eerste gewijzigde factuur. Volgens de wet moet een abonnee echter niet wachten tot hij zijn nieuwe factuur ontvangt om zijn kosteloze opzegrecht uit te oefenen. Door deze verkeerde kennisgeving werd de termijn voor opzegging *de facto* ingekort voor de abonnee ten opzichte van de toepasselijke wettelijke bepaling.

In deze zaak meent het BIPT dat Belgacom de belangen van de eindgebruikers geschaad heeft door hen ontoereikende of verkeerde informatie te geven over hun kosteloze opzegrechten bij tariefstijgingen. Inbreuken op artikel 108 §2 worden ook regelmatig aangekaart in het verslag van de Ombudsdienst voor de Telecommunicatie.

Met de voornoemde beslissing wordt aan Belgacom een boete opgelegd van EUR 800 000. "Wij wensen hiermee een duidelijk signaal te geven, m.n. dat elke inbreuk op artikel 108, § 2 aanleiding zal geven tot sancties, zoals bepaald in de wet", zegt Luc Hindryckx.

Voor bijkomende informatie:

Luc Hindryckx

*Voorzitter van de Raad*

*Tel.: 0473 85 52 00 (tijdelijke nummer)*

*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)*