

**Ethische Commissie  
voor de telecommunicatie**

Ellipse Building – Gebouw C  
Koning Albert II-laan 35  
1030 BRUSSEL

**Beslissing nr. D-2013/14bis**

**van**

**5 september 2014**

**Inzake**

**Studio 100**

## 1. Voorwerp

In deze beslissing doet de Ethische Commissie voor de telecommunicatie (hierna ook: "de Ethische Commissie") uitspraak over een dossier geopend lastens de vermoedelijke overtreder Studio 100 NV (hierna kortweg: "Studio 100"), met ondernemingsnummer 0457.622.640 en maatschappelijke zetel te Halfstraat 80, 2627 Schelle, naar aanleiding van vermoedelijke inbreuken op artikel 20, eerste en derde lid van het koninklijk besluit van 9 februari 2011 tot vaststelling van de Ethische Code voor de telecommunicatie (hierna kortweg: "Ethische Code"), waarvan de onderliggende feitelijkheden werden opgenomen in de vaststelling van 25 november 2013 van de Ethische Commissie voor de Telecommunicatie (hierna kortweg: "Ethische Commissie"), verzonden aan de vermoedelijke overtreder per aangetekende brief met ontvangstmelding op 20 december 2013.

## 2. Context, feiten en procedure

### II.1. De vaststelling d.d. 25 november 2013

Studio 100 organiseert verschillende shows voor (families met) jonge kinderen. Op het ogenblik van het aannemen van de vaststelling van 25 november 2013 worden er in België 4 shows door Studio 100 georganiseerd: de grote Sinterklaas Show, Plop Show in de speelgoedwinkel, de Samson & Gert Kerstshow en de Bumba Show .

Men kan tickets voor die shows bestellen via Belgische betaalnummers uit de 070-nummerreeks . Eén van die nummers is het 070 344 555-nummer van Studio 100.

Sommige reclames waarin het nummer 070 344 555 vermeld wordt, bevatten geen tariefvermelding ; andere reclames bevatten de vermelding "(max. 0,30 EUR/m)" .

### II.2. De mededeling van de prima facie inbreuken

Bij brief van 20 december 2013 van het secretariaat van de Ethische Commissie werd Studio 100 op de hoogte gebracht dat de Ethische Commissie op het eerste zicht van oordeel is dat Studio 100 zowel een inbreuk op artikel 20, eerste lid, van de Ethische Code heeft gepleegd, als op artikel 20, derde lid, van de Ethische Code.

a) In casu werd op sommige reclamedragers voor de shows van Studio 100 melding gemaakt van een 070-nummer, zonder dat daarbij het hoogste eindgebruikerstarief dat in de sector van de elektronische communicatie toegepast wordt, in de nabijheid van het betrokken 070-nummer vermeld werd.

Door op de reclamedragers, waarin het nummer 070 344 555 naar voren geschoven werd als contactnummer voor shows van Studio 100, na te laten het toepasselijke (hoogste) eindgebruikerstarief te vermelden, pleegde Studio 100 een inbreuk op artikel 20, eerste lid, van de Ethische Code.

b) Het maximale eindgebruikerstarief voor een Belgische oproep naar een 070-nummer bedraagt 0,30 euro per minuut, hetgeen bijvoorbeeld afgekort kan worden als "0,30 EUR/min".

Door evenwel in haar reclames op <http://tickets.studio100.be/shows/vlaanderen> steevast de afkorting "0,30 EUR/m" te gebruiken, pleegde Studio 100 een inbreuk op artikel 20, derde lid, van de Ethische Code.

Studio 100 gaf haar schriftelijk verweer ten aanzien van de vaststelling te kennen en verstrekte een antwoord op de gestelde vragen bij brief van 8 januari 2014.

Het verslag van het secretariaat werd overgemaakt aan Studio 100 op 25.06.2014.

Studio 100 bezorgde op 9 juli 2014 haar schriftelijke repliek op het verslag van het secretariaat.

Op de zitting van 29 juli 2014 verscheen voor studio 100 haar gevolmachtigde de heer David Lloyd.

### **3. Ten laste gelegde inbreuk(en)**

Artikel 20, eerste lid van de Ethische Code bepaalt:

"Alle reclame met betrekking tot een betalende dienst maakt melding van het hoogste eindgebruikerstarief dat in de sector van de elektronische communicatie toegepast wordt op een nationale oproep naar of communicatie met de betrokken betalende dienst."

Artikel 20, derde lid van de Ethische Code bepaalt:

"Indien het eindgebruikerstarief aangerekend wordt per minuut of per oproep, wordt in de vermelding geen gebruik gemaakt van afkortingen andere dan "min" voor het aanduiden van de tijdseenheid "minuut"."

### **4. Standpunt/advies van het secretariaat**

Het secretariaat stelt vast dat studio 100 erkent de inbreuken te hebben gepleegd. Het verweer van studio 100 dat er op een later tijdstip werd verholpen aan de inbreuk, laat het bestaan van de inbreuk onverlet.

Wat de ernst, het herhaaldelijk en het opzettelijk karakter van de inbreuk betreft, adviseert het secretariaat in haar omstandig gemotiveerd verslag de inbreuk als ernstig doch niet-herhaaldelijk en niet-opzettelijk te beoordelen.

Wat betreft de uitvoeringsmodaliteiten adviseert het secretariaat om overeenkomstig artikel 134, §3, derde lid van de wet van 13.06.2005 betreffende de elektronische communicatie

1. de bedragen aan te duiden die door de vastgestelde inbreuk werden verkregen en te gelasten dat deze binnen de dertig dagen vanaf de kennisgeving van de beslissing moeten worden terugbetaald aan de klagers.

2. het secretariaat te gelasten om een kopie van de tussen te komen beslissing te richten aan:

- de titularis van het nummer 070 344 555, zijnde volgens opzoeking op de website [www.1299.be](http://www.1299.be), Telenet NV, ondernemingsnummer 0473.416.418, Liersesteenweg 4, 2800 Mechelen,

- de operatoren van wie Telenet NV oproepen op het nummer 070 344 555 ontving.

## 5. Standpunt van Studio 100

a) In haar aangetekend schrijven van 8 januari 2014 stelt Studio 100 voorop dat zij veel belang hecht aan een correcte communicatie naar de bezoekers van haar shows en dat zij nooit de intentie heeft gehad om eindgebruikers te misleiden.

Studio 100 stelt dat beide inbreuken (lees: op artikel 20, eerste lid en artikel 20, derde lid, van de Ethische Code) het gevolg zijn van een interne onoplettendheid en zeker niet met opzet werden begaan; dat de verplichting tot vermelding van het maximale eindgebruikerstarief bij betaalnummers haar bekend is en doorgaans ook consequent wordt nageleefd.

Ter staving hiervan voegt Studio 100 bij haar aangetekend schrijven volgende stukken:

- interne e-mail d.d. 23 mei 2013, waarin aandacht wordt gevraagd om bij alle ticket-advertenties steeds de correcte eindgebruikerstarieven te vermelden;
- advertentiemateriaal van de Samson & Gert Kerstshow 2013 (Studio 100 wijst erop dat het dezelfde show betreft als waarvoor de aangevoerde inbreuken werden vastgesteld), waarin het eindgebruikerstarief wel correct is vermeld;
- advertentiemateriaal van de Kabouter Plop show "Plop in de Speelgoedwinkel" (waarvan een aantal voorstellingen plaats vond vóór de datum van vaststelling van de aangevoerde inbreuken en waarvan de advertenties dus eveneens dateren van vóór de datum van vaststelling) waarin het eindgebruikerstarief wel correct is vermeld;
- advertentiemateriaal rond de Grote Sinterklaasshow, eveneens georganiseerd door Studio 100, waarin het eindgebruikerstarief wel correct is vermeld;
- print-outs van de website [www.tickets.studio100.be](http://www.tickets.studio100.be) op datum van 8 januari 2014 waar het eindgebruikerstarief wel correct is vermeld in alle advertenties.

Studio 100 maakt zich sterk dat zij er in de toekomst nog nauwlettender op zal toezien dat in advertenties voor haar shows de eindgebruikerstarieven correct worden vermeld.

b) Met betrekking tot de beoordeling van de ernst van de inbreuk op artikel 20, lid 1, van de Ethische Code merkt Studio 100 op dat het gebruik van betalende 070-nummers voor het bestellen van tickets voor (theater)shows reeds jaren een vaststaand gebruik is. Het betalend karakter van dergelijke 070-nummers en, daaraan gekoppeld, het maximumtarief van 0,30 EUR/minuut, is naar mening van Studio 100 geen onbekend fenomeen (meer) voor de doorsnee eindgebruiker.

Zij vervolgt dat, ook al is het eindgebruikerstarief in de betrokken advertentie inderdaad niet vermeld op de betrokken reclamedrager, door het veelvuldig en doorgedreven gebruik van 070-nummers voor het bestellen van tickets voor (theater)shows, er de facto wel sprake is van transparantie bij de doorsnee eindgebruiker over het betalend karakter van 070-nummers en het maximumtarief dat hieraan verbonden is. Van "onverwachte facturen" naar aanleiding van een dergelijk gesprek zal dan ook niet snel sprake zijn, aldus Studio 100.

Bovendien, mocht de eindgebruiker toch niet op de hoogte zijn geweest van het betalend karakter van zijn oproep, dan argumenteert Studio 100 dat de financiële gevolgen alsnog beperkt zijn. Studio 100 verwijst daarbij naar haar stuk 6, zijnde e-mailbericht van Sherpa.be d.d. 8 januari 2014, waaruit blijkt dat de gemiddelde gespreksduur 3 minuten 28 seconden bedraagt, ofte een gemiddelde kost van maximum 1,2 euro voor de eindgebruiker. Met het oog op het verdere verloop van de procedure zal Studio 100 overigens duidelijk willen aangeven of zij deze informatie als vertrouwelijk wenst behandeld te zien, of niet.

De invloed op de belangen van de eindgebruikers en de mogelijke geleden schade wordt dan ook als minimaal beschouwd door Studio 100. Daarbij wordt eveneens gewezen op het feit dat de schaal van de inbreuk relatief beperkt is, daar enkel vastgesteld op de advertentie in "Mijn Voordeel", magazine uitsluitend beschikbaar voor houders van Visa of Mastercard. Uit stuk 2 dient volgens Studio 100 afgeleid dat op de overige reclamedragers wel correct werd gecommuniceerd over het toepasselijke eindgebruikerstarief zodat het overgrote deel van de eindgebruikers wel correct zou zijn geïnformeerd.

c) Met betrekking tot de beoordeling van de ernst van de inbreuk op artikel 20, lid 3, van de Ethische Code merkt Studio 100, onder verwijzing naar de website Wikipedia, op dat "m" een zeer gangbare afkorting is van minuut zodat het volgens haar onwaarschijnlijk is dat de vermelding "0,30 EUR/m" bij de eindgebruiker verwarring zou doen ontstaan over het gehanteerde eindgebruikerstarief.

Ook hier acht zij de invloed op de belangen van de eindgebruikers en hun mogelijke schade minimaal; de schaal van de inbreuk wordt wederom beperkt geacht daar enkel vastgesteld op de website [www.tickets.studio100.be](http://www.tickets.studio100.be) en gelet op de correcte communicatie over het maximale eindgebruikerstarief op andere reclamedragers rond dezelfde show, aldus Studio 100.

d) Studio 100 haalt tenslotte aan dat de inbreuken nog niet eerder werden vastgesteld zodat er geen sprake kan zijn van een herhaald karakter.

## **6. Beoordeling door de Ethische Commissie**

De Ethische Commissie neemt er akte van dat Studio 100 erkent de haar verweten inbreuken te hebben gepleegd en verklaart de in de vaststelling aangehaalde feiten en verweten inbreuken op de Ethische Code bewezen.

Wat betreft de ernst van de inbreuk en het al dan niet opzettelijk/herhaaldelijk karakter ervan

Artikel 134, §3, derde lid, van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie schrijft voor dat de Ethische Commissie bij het uitspreken van de sancties rekening houdt met de ernst van de inbreuk alsook met het al dan niet opzettelijk/herhaaldelijk karakter ervan.

Aangaande deze criteria, overweegt de Ethische Commissie het volgende:

a) De ernst van een overtreding kan in het algemeen worden beoordeeld rekening houdend met de aard van de overtreding en met de manier waarop die invloed heeft op de belangen van de eindgebruikers.

Studio 100 heeft duidelijk geen rekening gehouden met de wettelijke voorschriften van artikel 20, eerste en derde lid, van de Ethische Code. Dat Studio 100 deze overtredingen toeschrijft aan een interne onoplettendheid en verder voorhoudt dat de verplichting tot vermelding van het maximale eindgebruikerstarief doorgaans consequent wordt nageleefd, lijkt in contradictie met de vaststellingen van het secretariaat en de Ethische Commissie.

Er diende recentelijk te worden geconstateerd dat ook in de reclame voor de musical 14-18 van Studio 100 de regels van de Ethische Code mogelijk met de voeten worden getreden. Hoewel Studio 100 in het stuk 5 van haar bundel nog reclame voor diezelfde musical naar voor schuift als een voorbeeld van correcte tariefvermelding op haar website [www.tickets.studio100.be](http://www.tickets.studio100.be), blijkt het minder nauw te worden genomen met de wettelijke voorschriften wat de reclame op televisie betreft. De Ethische Commissie meent dan ook dat de voorliggende inbreuk niet kan worden bestempeld als een geïsoleerd geval.

Zoals uit het proces-verbaal van zitting van 29 juli 2014 blijken de reclames voor verschillende shows georganiseerd door Studio 100 nog steeds niet volledig aan alle bepalingen van de Ethische Code te voldoen.

Verder en meer specifiek, wat betreft de ernst van de inbreuk op artikel 20, eerste lid van de Ethische Code, schaadt het niet vermelden van tarieven voor oproepen naar 070-nummers volgens eerdere rechtspraak van de Ethische Commissie ernstig de belangen van de eindgebruikers, omdat eindgebruikers bij het oproepen van die nummers geen gesproken tariefwaarschuwingsboodschap krijgen en de gemiddelde consument doorgaans niet uit de prefix en de dienstidentiteit het toepasselijke tarief kan afleiden.

Dat het betalend karakter van een 070-nummer mogelijks geen onbekend fenomeen (meer) is, zoals Studio 100 vooropstelt, impliceert volgens de Ethische Commissie daarom nog niet dat heden ten dage van de eindgebruiker verwacht mag worden dat hij bij elke advertentie van een 070-nummer onmiddellijk weet dat aan een dergelijk oproepnummer verhoogde kosten verbonden zijn en hoeveel die verhoogde kosten precies bedragen.

De afwezigheid van een tariefvermelding zorgt er dan ook voor dat de eindgebruiker niet de transparantie en de informatie krijgt die hem wettelijk gegarandeerd is, met een risico op onverwacht hoge facturen tot gevolg.

Uit de door Studio 100 meegedeelde gegevens blijkt dat er een gemiddelde gespreksduur van 3 minuten en 54 seconden is en een gemiddelde kost per gesprek van maximum 1,17 euro voor de eindgebruiker. Hoewel de concrete impact voor de meeste eindgebruikers beperkt is, zijn er potentieel veel eindgebruikers getroffen door de inbreuk.

Wat betreft de ernst van de inbreuk op artikel 20, derde lid van de Ethische Code, dient in antwoord op de argumentatie van Studio 100 nog bijkomend opgemerkt dat in de Ethische Code de afkorting "m" niet werd weerhouden als toegelaten afkorting in de tariefvermelding om zo weinig mogelijk kans op verwarring bij de eindgebruiker te laten bestaan.

Het verslag aan de Koning bij het koninklijk besluit van 9 februari 2011 tot vaststelling van de Ethische Code voor de telecommunicatie leest uitdrukkelijk: "Ook het afkorten van de prijsvermeldingen wordt om transparantieredenen beperkt tot een aantal uitdrukkelijk omschreven gevallen."

De Ethische Commissie deelt de mening van Studio 100 niet dat de afkorting "m" zeer gangbaar is als afkorting van "minuut". De aard van deze inbreuk is echter minder zwaar dan de inbreuk op artikel 20, lid 1 van de Ethische Code. Wanneer men de twee inbreuken samen bekijkt samen met de financiële impact en het aantal betrokken eindgebruikers moeten de inbreuken toch als ernstig worden beschouwd.

b) Aangezien de in de vaststelling aangestipte inbreuken nog niet eerder lastens Studio 100 werden vastgesteld in een eindbeslissing van de Ethische Commissie, is er geen reden om een herhaaldelijk karakter van de inbreuk te weerhouden.

c) Alle elementen van het dossier in acht genomen, is de Ethische Commissie van oordeel dat in het voorliggend geval niet kan worden geoordeeld dat Studio 100 met opzet gehandeld heeft in overtreding van artikel 20, eerste en derde lid, van de Ethische Code en dat geen opzettelijk karakter van de inbreuk kan worden weerhouden.

Evenwel getuigen de begane overtredingen weldegelijk van een bijzondere onzorgvuldigheid in hoofde van Studio 100. Deze onzorgvuldige houding werd bevestigd op de zitting van 29 juli 2014.

### Conclusie

Gelet op het voorgaande beschouwt de Ethische Commissie de inbreuk als een **onopzettelijke, niet-herhaadelijke doch ernstige inbreuk**.

### Wat betreft de sanctie

Overeenkomstig artikel 134, §3 van de wet van 13 juni 2005 kan de Ethische Commissie de inbreuken op de Ethische Code bestraffen met :

1° een administratieve geldboete ten belope van 125 tot 250.000 euro;

2° een schorsing van de betrokken diensten tot één jaar;

- 3° de opheffing van de betrokken dienst;
- 4° het verbod om nieuwe diensten aan te bieden.

(artikel 134, §3, tweede lid, wet 13 juni 2005)

Bij het bepalen de concrete bestraffing zoals hierna bepaald houdt de ethische commissie ook rekening met

- a. de goede medewerking van Studio 100 aan het onderzoek: er werd als antwoord op het verzoek om informatie van het secretariaat een goed gedocumenteerd schrijven gestuurd, met verifieerbare informatie.
- b. met de vaststelling dat bepaalde andere reclamemedragers wel degelijk de bepalingen van de Ethische Code respecteerden.



## 7. Besluit

De Ethische Commissie voor de telecommunicatie,

1. stelt vast dat Studio 100 een inbreuk pleegde op artikel 20, eerste en derde lid van het koninklijk besluit van 9 februari 2011 tot vaststelling van de Ethische Code voor de telecommunicatie

2. legt om die reden en overeenkomstig artikel 134, §3, van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie een boete op aan Studio 100 ten bedrage van tweeduizend euro.

3. stelt overeenkomstig het ministerieel besluit van 9 januari 2014 tot vaststelling van de kosten voor de behandeling van een dossier door de Ethische Commissie voor de telecommunicatie de kosten voor de behandeling van dit dossier vast op 810 euro;

**4. beveelt dat het bedrag van de boete betaald wordt binnen 30 dagen na de ontvangst van deze beslissing via overschrijving op het rekeningnummer met IBAN-code: BE63 6792 0058 7108 - BIC : PCHQBEBB in naam van de FOD Economie - Algemene ontvangstenrekening, met als mededeling "Boete aan de Ethische Commissie", gevolgd door het nummer van de beslissing dat op de titelpagina van deze beslissing wordt vermeld;**

5. beveelt dat het bedrag van de behandelingskosten betaald wordt binnen 30 dagen na de ontvangst van deze beslissing via overschrijving op het rekeningnummer met **IBAN-code: BE05 6791 6701 2475 - BIC : PCHQBEBB** in naam van het BIPT, Koning Albert II-laan 35, B – 1030 BRUSSEL, met als mededeling "Boete aan de Ethische Commissie", gevolgd door het nummer van de beslissing dat op de titelpagina van deze beslissing wordt vermeld;

6. merkt ten gevolge van de vastgestelde inbreuken, alle bedragen die verkregen werden van de eindgebruikers en die omtrent deze inbreuken een klacht hebben gericht aan hun operator, aan als bedragen die ten gevolge van de vastgestelde inbreuken overeenkomstig artikel 134, §3, laatste lid, van de wet van 13 juni 2005, door Studio 100, via de betrokken operatoren en binnen de dertig dagen vanaf de kennisgeving van de uitspraak, terugbetaald moeten worden aan de verschillende benadeelden;

7. gelast het secretariaat om een kopie van de definitieve beslissing te richten aan  
- de titularis van het nummer 070 344 555, zijnde volgens opzoeking op de website [www.1299.be](http://www.1299.be), Telenet NV, ondernemingsnummer 0473.416.418, Liersesteenweg 4, 2800 Mechelen,

- de operatoren van wie Telenet NV oproepen op het nummer 070 344 555 ontving.

## 8. Beroepsmogelijkheden

Conform de wet van 6 juli 2005 betreffende sommige juridische bepalingen inzake elektronische communicatie, hebt u de mogelijkheid om tegen deze beslissing

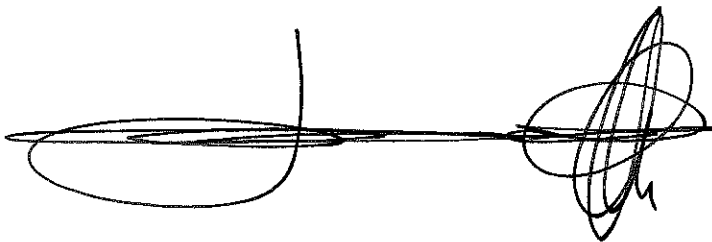
beroep in te stellen bij het hof van beroep van Brussel, Poelaertplein 1, B-1000 Brussel. Het beroep wordt, op straffe van nietigheid die ambtshalve wordt uitgesproken, ingesteld door middel van een ondertekend verzoekschrift dat wordt ingediend ter griffie van het hof van beroep van Brussel binnen een termijn van zestig dagen vanaf de kennisgeving van deze beslissing of bij gebreke aan een kennisgeving, vanaf de publicatie van de beslissing of bij gebreke aan een publicatie, vanaf de kennisname van deze beslissing.

Het hoger beroep wordt ingesteld: 1° bij akte van een gerechtsdeurwaarder die aan de tegenpartij wordt betekend; 2° bij een verzoekschrift dat, in zoveel exemplaren als er betrokken partijen zijn, ingediend wordt op de griffie van het gerecht in hoger beroep; 3° bij ter post aangetekende brief die aan de griffie wordt gezonden; 4° bij conclusie, ten aanzien van iedere partij die bij het geding aanwezig of vertegenwoordigd is. Met uitzondering van het geval waarin het hoger beroep bij conclusie wordt ingesteld, vermeldt de akte van hoger beroep, op straffe van nietigheid de vermeldingen van artikel 1057 van het gerechtelijk wetboek. Het beroep moet worden gericht tegen de eiser en tegen de Belgische Staat, vertegenwoordigd door de minister die de telecommunicatie onder zijn bevoegdheid heeft.

## 9. Publicatie

Dit besluit zal, overeenkomstig artikel 32, § 3, van het koninklijk besluit van 1 april 2007 betreffende de procedure voor en de praktische regels in verband met de werking van de Ethische Commissie voor het aanbieden van betalende diensten via elektronische-communicatienetwerken, gepubliceerd worden door het secretariaat op de website van de Ethische Commissie: [www.telethicom.be](http://www.telethicom.be). De publicatie zal plaatsvinden na de vertaling in het Frans van het besluit.

Voor de Ethische Commissie voor de telecommunicatie

A handwritten signature in black ink, consisting of a long horizontal stroke with a loop on the left and a more complex, scribbled loop on the right.

Willem Debeuckelaere  
Voorzitter