

Ethische Commissie voor de telecommunicatie

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

Beslissing nr. D-2011-02

inzake

Carmax.be bvba

1. Voorwerp

In deze beslissing doet de Ethische Commissie voor de telecommunicatie (hierna ook: "de Ethische Commissie") uitspraak over een dossier geopend ten laste van dienstenaanbieder Carmax.be bvba, Grenadierslaan 2C te 9810 Nazareth (ondernemingsnummer 0866.273.742) in het kader van een procedure opgestart op eigen initiatief van de Ethische Commissie.

2. Context, feiten en procedure

Op 31 augustus 2011 heeft de dienst Controle van het BIPT vastgesteld dat er op het adres "Grenadierslaan 2c te Nazareth" reclame aanwezig was waarop het nummer met prefix en dienstidentiteit 0902 werd voorgesteld als '09 024.00.70', zowel op vaste affiches die aan de omheining van het betreffende bedrijf zijn bevestigd, als op de wagen met nummerplaat 1-AKJ-834, die aan de ingang van het bedrijf geparkeerd stond. Evenmin is er (een duidelijke en goed leesbare) vermelding gemaakt van enige kostprijs voor het gebruik van dit nummer.

Daarnaast werd op 26 augustus 2011 een onderzoek gedaan van de website www.090240070.be. Onder de rubriek 'X 03. BEL Snel' van deze website wordt de bezoeker uitgenodigd om te bellen naar het nummer "09 024 00 70", onmiddellijk gevolgd door de vermelding "(€0,74/minuut)", om een waardebeoordeling of bod te ontvangen voor een voertuig dat een persoon wenst te verkopen. In de rubriek 'X 04. Contact' van de website wordt het contactnummer van CARMAX.be bvba, het nummer "09 024 00 70", eveneens op een gesplitste manier vermeld, evenwel zonder enige vermelding van de prijs.

De voormelde vaststellingen werden gestaafd door foto's en screenshots die toegevoegd zijn aan het dossier dat op 2 september 2011 werd overgemaakt aan de Ethische Commissie.

Met een aangetekend schrijven dat op 20 september 2011 werd verstuurd heeft de Ethische Commissie deze feiten ter kennis gebracht van Carmax.be bvba samen met de ten laste gelegde inbreuken (zie punt 3).

Met schrijven van 10 oktober 2011 heeft deze onderneming, via haar raadsman, haar verweer overgemaakt. Per schrijven van 23 november 2011 werden de foto's die niet konden worden verstuurd per mail, overgemaakt.

Carmax.be bvba is niet verschenen op de hoorzitting van 24 november 2011, waartoe zij werd uitgenodigd via aangetekend schrijven van 19 oktober 2011 dat het verslag van het secretariaat van de Ethische Commissie omvatte.

3. Ten laste gelegde inbreuk(en)

Aan Carmax.be bvba werd ten laste gelegd dat de artikelen 20, 1^{ste} lid, 22, 1^{ste} lid, en 26, 2^{de} lid, van het koninklijk besluit van 9 februari 2011 tot vaststelling van de Ethische Code voor de telecommunicatie werden overtreden.

4. Standpunt van Carmax.be bvba

Carmax.be bvba brengt naar voren een betaalnummer ingevoerd te hebben om enkel personen die geïnteresseerd zijn in de verkoop van hun wagen aan de lijn te krijgen. Voordien kreeg de onderneming naar eigen zeggen steeds oproepen van personen die wilden weten hoeveel hun wagen waard zou zijn, zonder dat deze personen de bedoeling hadden hun wagen te verkopen; door een betaalnummer in dienst te nemen wilde de onderneming dit vermijden.

Carmax.be betwist de inbreuk van het niet leesbaar en zichtbaar vermelden van de toepasselijke tarieven. Hij voert aan dat de vaststeller de foto's van zeer ver getrokken heeft, waardoor de tariefmelding wel zichtbaar maar niet leesbaar is (geworden).

De (recente) foto's die Carmax.be zegt in te dienen tonen aan dat op de "desbetreffende reclame" het tariefplan zou zijn aangebracht.

Wat betreft het splitsen van de kenmerkende cijfers van het 0902 40 700-nummer, werd een spatie gelaten in het getal '0902' voor de visibiliteit naar de Gentse markt toe; het was geenszins de bedoeling om klanten te misleiden.

Ten slotte wordt aangevoerd dat er slechts beperkte inkomsten worden gehaald uit het gebruik van het nummer; de reclame rond dit nummer wordt niet gezien als geldbron.

5. Beoordeling door de Ethische Commissie

Het staat vast dat op de affiches het maximale tarief voor oproepen naar het vermelde betaalnummer niet staat vermeld. De beklaagde voert geen bewijs aan dat dit wel het geval zou zijn en weerlegt deze inbreuk trouwens niet. Dit is eveneens zo voor wat betreft het ontbreken van de tariefvermelding op de website, in het bijzonder onder de rubriek 'X 04. Contact'. De inbreuken op artikel 20, 1^{ste} lid, staan dus vast.

Uiteraard kan er evenmin voldaan zijn aan de vereisten van artikel 22, 1^{ste} lid, dat vereist dat voor geschreven vormen van reclame, wat hier het geval is, de tariefvermelding leesbaar en goed zichtbaar moet zijn. Voor wat de betreft de tariefvermelding op de bestelwagen, blijkt, na nader onderzoek van de foto's als gevolg van het verweer van betrokkene, dat bij sterke uitvergroting van de foto's er een vermelding van tarief is aangebracht. De wijze van tariefvermelding is echter onvoldoende, omdat ze niet voldoet aan de vereiste van leesbaarheid, die moet worden beoordeeld in functie van o.m. de gebruikte plaats en medium rekening houdende met de perceptie door de consument. Zodoende moet, om te voldoen aan de vereisten van artikel 22, 1^{ste} lid, van de Ethische Code, de tariefvermelding voldoende groot en duidelijk contrasterend zijn aangebracht zodanig dat de consument bij het gewone voorbijrijden van de betrokken bestelwagen vanaf een gebruikelijke afstand onmiddellijk heeft gezien wat het maximumtarief is.

De overtreding van artikel 26, 2^{de} lid, dat vereist dat de dienstidentiteit niet wordt gesplitst, wordt door Carmax.be niet betwist en is bewezen aan de hand van de gedane vaststellingen.

Er kunnen ook geen verzachtende omstandigheden worden weerhouden ten aanzien van deze laatste overtreding: de argumentatie van Carmax.be bvba is ongeloofwaardig en tegenstrijdig. Omgekeerd, ze bevestigt de bezwarende omstandigheid en het opzettelijk karakter van de overtreding, daar betrokkene een specifieke aanvraag heeft moeten doen om een betaalnummer in gebruik te nemen in plaats van een gewoon zonaal nummer van de zone Gent en wel degelijk een bijzonder en bewust effect beoogde met de splitsing van de dienstidentiteit met het oog op de visibiliteit voor de Gentse markt.

Ten aanzien van het opzettelijke en bewuste karakter van de overtredingen op artikel 20, 1^{ste} lid, en artikel 22, 1^{ste} lid, van de Ethische Code, erkent Carmax.be bvba door het loutere feit van de vermelding op bepaalde plaatsen op de website en – zij het op uiterst onvoldoende wijze – op de bestelwagen dat er een algemene verplichting geldt tot tariefvermelding en dat dit op een leesbare manier moet gebeuren.

Door de niet of gebrekkige vermelding van het tarief voor het gebruik van het bewuste betaalnummer wordt de gebruiker essentiële informatie onthouden. Elke informatie aangaande de kosten die hij kan ondergaan, is van primordiaal belang.

De argumenten die Carmax.be bvba inroept zijn niet van aard om de kwalificatie van de feiten anders te beoordelen. De Ethische Commissie besluit dan ook dat de ten laste gelegde overtredingen bewezen zijn.

6. Besluit

De Ethische Commissie voor de telecommunicatie,

- na op 24 november 2011 vastgesteld te hebben dat Carmax.be niet verscheen op de hoorzitting,

- na kennis genomen te hebben van het dossier,

- na beraadslaging en beoordeling van de zaak op 24 november 2011,

1. stelt vast dat Carmax.be bvba een inbreuk pleegde op artikelen 20, 1^{ste} lid, 22, 1^{ste} lid, en 26, 2^{de} 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 genoemde onderneming ten bedrage van 2.000 euro en een schorsing van het betaalnummer 0902-40 700 gedurende 14 kalenderdagen met ingang van de dag volgend op de betekening van onderhavige beslissing,

3. beveelt dat het bedrag van de boete binnen 30 dagen na ontvangst van dit besluit betaald moet worden op rekeningnummer IBAN: BE12 6790 0007 7192 - BIC: PCHQBEBB op naam van het BIPT, Koning Albert II-laan 35, B – 1030 BRUSSEL, met als mededeling “Boete aan de Ethische Commissie – dossier 2011-02”.

7. Beroepsmogelijkheden

Overeenkomstig de wet van 6 juli 2005 betreffende sommige juridische bepalingen inzake elektronische communicatie heeft de belanghebbende 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 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 hoger beroep wordt overeenkomstig artikel 1056 van het Gerechtelijk wetboek 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.

8. Bekendmaking

Deze beslissing 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, door toedoen van het secretariaat gepubliceerd worden op de website van de Ethische Commissie www.telethicom.be. De publicatie zal plaatsvinden na vertaling van de beslissing naar het Frans.

Er zal in casu eveneens verwezen worden naar deze beslissing in een persbericht, dat uitgestuurd wordt wanneer de Nederlandstalige en Franstalige versies van deze beslissing werden gepubliceerd.

Gedaan te Brussel, op 21 december 2011,

Voor de Ethische Commissie voor de telecommunicatie

Willem Debeuckelaere
Voorzitter