

Ethische Commissie voor de telecommunicatie

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

Beslissing nr. D-2011-03

inzake

Europabank NV

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 Europabank NV, met maatschappelijke zetel 9000 Gent, Burgstraat 170, ondernemingsnummer 0400.028.394 in het kader van een procedure opgestart op eigen initiatief van de Ethische Commissie.

2. Context, feiten en procedure

2.1. Via verschillende kanalen heeft de NV Europabank (hierna ook: "Europabank") reclame gemaakt voor leningen op afbetaling "voor alle doeleinden" die zij aanbiedt.

Op die reclame werd aan geïnteresseerden in de aanbiedingen van Europabank onder meer de mogelijkheid geboden om hiervoor "24u/24u" te bellen naar het betaalnummer 070 222 300.

2.2. De krant De Zondag van 24 juli 2011 publiceert deze reclame als volgt:

U LEENT	MAANDSOM op 48 MAANDEN	TOTAAL TE BETALEN
25.000,00	590,39	28.338,72
20.000,00	472,31	22.670,88
19.000,00	448,69	21.537,12
18.000,00	425,08	20.403,84
17.000,00	401,46	19.270,08
16.000,00	377,84	18.136,32
15.000,00	354,23	17.003,04

Lening op afbetaling - alle doeleinden

Steeds een kantoor in uw buurt!

www.europabank.be

24u/24u 070 222 300

Geen huisbezoek - Alles kan via de post of internet
Wij sturen u GRATIS en vrijblijvend alle informatie en de nodige formulieren op

*Het JKP = jaarlijkse kostenperscentage = de vaste jaarlijkse debetrentevoet, bedraagt 6,47 % voor elke lening op afbetaling van minstens 15.000,00 euro met een maximaal bedrag van 25.000,00 en een maximumtermijn van 48 maanden. Dit tarief geldt met voorbehoud van de aanvraag van de lening en de afbetaling van de lening. Het krediet wordt verleend onder voorbehoud van de goedkeuring van de Ethische Commissie voor de Telecommunicatie. Het krediet wordt verleend onder voorbehoud van de goedkeuring van de Ethische Commissie voor de Telecommunicatie. Het krediet wordt verleend onder voorbehoud van de goedkeuring van de Ethische Commissie voor de Telecommunicatie. Het krediet wordt verleend onder voorbehoud van de goedkeuring van de Ethische Commissie voor de Telecommunicatie.

(uittreksel uit **stuk 1** gevoegd bij de vaststelling dd. 19.09.2011).

2.3. Soortgelijke reclames werden ook geafficheerd op publieke plaatsen, aan het Noordstation op het adres "Vooruitgangstraat te Brussel" (**stuk 2** gevoegd bij de vaststelling dd. 19.09.2011)

2.4. Bij aangetekend schrijven van 19 september 2011 werd Europabank in kennis gesteld van de prima facie-vaststelling van de inbreuk en werd zij om informatie verzocht.

2.5. Bij brief (niet-gedateerd) doch aangekomen op het secretariaat van de ethische commissie op 5 oktober 2011 werd door Europabank de gevraagde informatie bezorgd en werden er verweermiddelen geformuleerd.

2.6. Bij aangetekend schrijven van 26 oktober 2011 werd Europabank uitgenodigd om te verschijnen op de zitting van de ethische commissie van 24 november 2011

2.7. Op de zitting van 24 november 2011 werden - na verslag over de zaak - de wettelijke vertegenwoordigers van Europabank nl. Thierry De Smet, secretaris-generaal, en Rudy Van Hecke, voorzitter van het directiecomité gehoord in hun verweermiddelen. De Nederlandse taal werd gebruikt.

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.”

In casu werd op verschillende reclametrageders voor de diensten van Europabank (voorbeelden; zie stukken 1 en 2) 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 reclametrageders, waarin het nummer 070 222 300 naar voren geschoven werd als contactnummer voor de diensten van Europabank, na te laten het toepasselijke (hoogste) eindgebruikerstarief te vermelden, pleegde Europabank een inbreuk op artikel 20, eerste lid, van het koninklijk besluit van 9 februari 2011 tot vaststelling van de Ethische Code voor de telecommunicatie.

4. Standpunt van Europabank

De vermoedelijke overtreder Europabank diende een schriftelijk verweer bij brief van 5 oktober 2011.

Europabank zegt verrast te zijn door de vaststelling van een inbreuk en niet de intentie gehad te hebben een inbreuk te plegen. Meer bepaald stelt Europabank dat ondanks het dagelijks nalezen van het Belgisch Staatsblad door de juridische dienst, de draagwijdte van het koninklijk besluit van 9 februari 2011 voor het gebruik van het 070-nummer van Europabank aan de aandacht van Europabank is ontsnapt.

Europabank voert vervolgens aan onmiddellijk volgende stappen ondernomen te hebben om te voldoen aan de bepalingen van het KB Ethische Code:

Ten eerste zegt Europabank de affiches opgehangen aan de “etalage” van haar kantoren aangepast te hebben. Europabank voegt twee foto’s van affiches 80x60 cm toe (volgens een handgeschreven vermelding bij één van die foto’s, genomen te “Gent Groentenmarkt”), waarop - in vergelijking met de foto’s gevoegd bij stuk 2 van

de vaststelling dd. 19 september 2011 - met name de vermelding “*maximum € 0,30/min*” is toegevoegd¹.

Ten tweede stelt Europabank de opdracht tot het plaatsen van dezelfde tariefvermelding op de affiches 20m² en op de advertenties in kranten en dag- en weekbladen doorgegeven te hebben aan de drukker op 26 en 27 september 2011.

Europabank voegt eraan toe dat de bedoeling van haar publiciteit was om bankproducten te verkopen, niet om geld te verdienen. Europabank werpt op een 070-nummer gebruikt te hebben met de betrachting om misbruik door minderjarigen tegen te gaan en voegt, onder verwijzing naar een aantal door haar voorgelegde stukken, toe dat het gebruik van een betaalnummer haar geen opbrengsten oplevert.

Tot slot kondigt Europabank aan het betrokken 070-contactnummer tegen 1 december 2011 te zullen vervangen door een gratis 0800-nummer.

De antwoorden van Europabank op het verzoek om informatie van het secretariaat van 19 oktober 2011 kunnen als volgt samengevat worden (detail zie bijlage 1 bij het schrijven van Europabank van 5 oktober 2011):

- er zijn in de periode 01/07/2011 – 30/09/2011 70 bestellingen tot het plaatsen van een advertentie in een krant, dag- of weekblad gegeven in in totaal 12 kranten, dag- of weekbladen;
- Europabank zegt 249 bestellingen tot het plaatsen van een affiche 20m² geplaatst te hebben;
- er werden 2.245 affiches 80x60 cm besteld (waaronder 245 affiches voor plaatsing in de 41 Europabank-kantoren);
- Europabank geeft een overzicht van het maandelijks aantal oproepen en het maandelijks aantal minuten verkeer in de periode tussen 01/07/2011 en (om praktische redenen) 23/09/2011;
- Europabank stelt uit het gebruik van het betrokken nummer geen inkomsten te behalen en voegt facturen en statements toe die dat onderbouwen.

5. Beoordeling door de Ethische Commissie

5.1. Wat betreft het bewijs van de feiten

De Ethische Commissie verklaart de in de vaststelling aangehaalde feiten en verweten inbreuk op de Ethische Code bewezen.

Europabank erkent in zijn schriftelijk verweer in essentie de inbreuk.

¹ Op de eerste van de overgemaakte foto's naast de vermelding “*www.europabank.be*”, die staat onder de box (van dezelfde grootte) waarin het nummer “*070 222 300*” vermeld wordt. Op de tweede van de overgemaakte foto's staat de betrokken tariefvermelding naast de box waarin het nummer “*070 222 300*” vermeld wordt.

De afwezigheid van de bedoeling om artikel 20, eerste lid, van de Ethische Code te overtreden is irrelevant. Op de gebruiker van een betaalnummer rust de (zorgvuldigheids)plicht om de reglementering van toepassing op het gebruik van betaalnummers, zoals 070-nummers, te respecteren.

De aangekondigde intentie van Europabank om tegen 1 december 2011 over te schakelen naar een 0800-nummer heeft geen invloed op het bestaan van de inbreuk, die voor de periode vanaf de inwerkingtreding van de Ethische Code (op 1 juli 2011) sanctioneerbaar is door de Ethische Commissie.

5.2. Wat betreft de ernst van de inbreuk en het al dan niet opzettelijk 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 opzettelijke karakter ervan.

Aangaande die twee criteria, overweegt de ethische commissie het volgende:

5.2.1. Opzettelijk karakter

De ethische commissie vindt in het thans voorliggende dossier geen elementen die wijzen op een opzet in hoofde van Europabank.

5.2.2. Ernst van de overtreding

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

a. Artikel 20, eerste lid, van de Ethische Code is duidelijk en laat geen verschillende interpretaties toe.

Europabank heeft overduidelijk geen rekening gehouden met het wettelijk voorschrift.

b. Het niet vermelden van tarieven voor oproepen naar 070-nummers, schaadt 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. 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 onverwacht hoge facturen tot gevolg.

Het risico op het krijgen van onverwacht hoge facturen is in casu groot, nu overeenkomstig artikel 50, §6, van het koninklijk besluit van 27 april 2007 betreffende het beheer van de nationale nummeringsruimte en de toekenning en intrekking van gebruiksrechten voor nummers (zoals gewijzigd)², oproepen naar 070-nummers niet automatisch afgebroken moeten worden na verloop van 10 minuten.

² “§ 6. Oproepen naar de nummers van de nummer-reeksen waarvan de tarifiering tijdsgebonden is worden automatisch afgebroken na 10 minuten.

Deze paragraaf is niet van toepassing op de dienstidentiteit 70.”

5.2.3. Conclusie

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

5.3. Wat betreft de sanctie

5.3.1. Algemeen

Overeenkomstig artikel 134, §3, eerste lid, van de wet van 13 juni 2005 kan de Ethische Commissie de inbreuken op de Ethische Code bestraffen met een administratieve geldboete ten belope van 125 tot 125.000 € en/of een schorsing van de activiteiten van 1 tot 90 dagen.

In geval van een zware of herhaalde inbreuk kan de Ethische Commissie voor de telecommunicatie (of een van haar kamers) een of meer van de volgende maatregelen opleggen :

- 1° een administratieve geldboete ten belope van 250 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, zoals gewijzigd)

5.3.2. Kwalificatie van de inbreuk als zwaar of herhaaldelijk

a. De inbreuk is volgens de commissie **niet** te beschouwen als **herhaaldelijk**, gezien de inbreuk nog niet eerder werd vastgesteld.

b. Uit het antwoord van Europabank op vragen 1 en 2 van het verzoek om informatie van het secretariaat van 19 september 2011 blijkt dat er in de periode vanaf 1 juli 2011 een groot aantal reclameveruitwendingen via schriftelijke advertenties en affiches geweest zijn.

De schaal waarop de inbreuk werd gepleegd is dan ook groot.

De “schade” die voortvloeit uit de overtreding is echter veel minder groot. De vermenigvuldiging van het gerapporteerde totaal aantal minuten verkeer met de (maximale) eindgebruikersprijs van 30 eurocent per minuut levert inderdaad geen globale “consumentenschade” op die enorm te noemen is:

	Aantal minuten verkeer	Eindgebruikerstarief	Totaal
Juli 2011	377,5	0,30 €	113,25 €
Augustus 2011	1280,7	0,30 €	348,21 €
1 tem 23 september 2011	706	0,30 €	211,80 €

Er zijn op de details van de statements van Belgacom van 6 augustus 2011 en 12 september 2011 gericht aan Europabank ook geen sporen te vinden van gesprekken

die langer dan 20 minuten zouden geduurd hebben³. In die omstandigheden zullen aanrekeningen van individuele oproepen aan eindgebruikers hoger dan (20 minuten x 0,30 € =) 6 € vrij uitzonderlijk zijn.

Uit de gegevens over het aantal oproepen en het aantal minuten verkeer (antwoord van Europabank op vragen 3 en 4 van het verzoek om informatie van 19 september 2011) kan ook afgeleid worden dat individuele oproepen naar het betrokken 070-nummer in de periode 01/07/2011 – 23/09/2011 gemiddeld 3 à 4 minuten duurden⁴.

Er kan hieruit worden afgeleid dat er door Europabank over het algemeen ook niet getracht werd de duur van het gesprek zo lang mogelijk te rekken.

In die omstandigheden beschouwt de Ethische Commissie om de inbreuk **niet** aan te merken als **zwaar**.

c. De mogelijke sancties in die omstandigheden zijn dan ook het opleggen van:

- een administratieve geldboete ten belope van 125 tot 125.000 €
en/of
- een schorsing van de activiteiten van 1 tot 90 dagen.

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

a. de goede medewerking van Europabank aan het onderzoek: er werd als antwoord op het verzoek om informatie van het secretariaat een goed gedocumenteerd schrijven gestuurd, met verifieerbare informatie.

b. Europabank heeft tijdens het onderzoek van het dossier herstelmaatregelen genomen door de tariefvermelding op te nemen in zijn nieuwe reclames (zie in het bijzonder foto's in het dossier). Omtrent het doorgeven van de "opdracht voor aanpassing" aan de drukker "op 26 en 27 september" voegde het secretariaat twee stukken toe aan het dossier, die aantonen dat er in De Weekkrant van 5 oktober 2011 (stuk 3 gevoegd bij het verslag van het secretariaat dd. 26.10.2011) nog geen sprake was van de publicatie van een gewijzigde advertentie maar dat op datum van 22 oktober 2011 dit wel gebeurde in Het Laatste Nieuws (stuk 4 gevoegd bij het verslag van het secretariaat dd. 26.10.2011).

c. De kans op "recidive" in hoofde van Europabank klein is, gezien Europabank aangekondigd heeft het 070-contactnummer door een 0800-nummer te vervangen tegen 1 december 2011.

³ Hoewel dit soort gesprekken zich uiteraard wel achter de subtotalen vermeld op het detail van de statement van Belgacom kunnen verschuilen.

⁴ Bv. juli 2011: 377,5 minuten verkeer gedeeld door 103 oproepen = 3,66. Augustus 2011: 1280,7 minuten gedeeld door 354 oproepen = 3,61.

6. Besluit

De Ethische Commissie voor de telecommunicatie,

- na op 24 november 2011 de vertegenwoordigers van Europabank NV gehoord te hebben 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 Europabank een inbreuk pleegde op artikel 20 eerste 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 Europabank ten bedrage van tweeduizend euro

3. beveelt dat dit bedrag binnen 30 dagen na ontvangst van dit besluit betaald moeten 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”, gevolgd door het beslissingsnummer vermeld op de titelpagina van deze beslissing.

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