

**Ethische Commissie
voor de telecommunicatie**

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

Beslissing nr. D-2012-18

inzake

Lunatic Asylum

1. Onderwerp

In deze beslissing spreekt de Ethische Commissie voor de telecommunicatie (hierna "de Ethische Commissie") zich uit over een dossier dat aangelegd is ten laste van de dienstenaanbieder mevrouw Myriam Serbis (Lunatic Asylum), gevestigd te 1480 TUBIZE, rue du Pont des Pierres, 7, in het kader van een procedure die de Ethische Commissie op eigen initiatief heeft gestart.

2. Context, feiten en procedure

2.1. Op 17 september 2012 heeft de plaatsvervangende secretaris van de Ethische Commissie vastgesteld dat de door mevrouw Myriam Serbis aangeboden helderziendendiensten op de website www.les-etoiles-du-destin.be toegankelijk zijn via de volgende nummers: 0903 45548, 0903 45547, 0903 45546 en 0903 41022.

Op 24 september 2012 heeft het secretariaat van de Ethische Commissie (per aangetekende brief met ontvangstbevestiging) aan mevrouw Myriam Serbis een vaststelling van mogelijke inbreuk op het koninklijk besluit van 9 februari 2011 tot vaststelling van de Ethische Code voor de telecommunicatie toegestuurd.

2.2. In haar brief van 11 oktober 2012 die bij het secretariaat van de Ethische Commissie toegekomen is op 16 oktober 2012, heeft de betrokkene via haar raadsman, de UNI (Union Nationale des Indépendants), haar schriftelijke verweer voorgelegd, gevraagd om de stukken van het dossier op te sturen die haar nog niet waren overgezonden, een bijkomende termijn gevraagd om haar verdediging te staven en ten slotte een nieuw onderzoek van het dossier door de Ethische Commissie gevraagd.

In een brief van 25 oktober 2012 heeft het secretariaat de gevraagde stukken naar de UNI gestuurd, met name de verscheidene "Reply to a Request for Information" in verband met de 0903-nummers gebruikt door mevrouw Myriam Serbis om haar helderziendendiensten te verstrekken, waarbij haar werd verduidelijkt dat de toegestane termijn om haar schriftelijke verweer voor te leggen, de wettelijke termijn is die wordt voorgeschreven door 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 en dat er in dat stadium geen reden was om het dossier opnieuw te onderzoeken.

Tijdens de zitting van 15 januari 2013, na het relaas van de feiten, werd mevrouw Myriam Serbis gehoord met haar verweermiddelen. De gebruikte taal was het Frans.

3. Ten laste gelegde overtreding

3.1. Wat de toepasselijke wetgeving betreft, dient artikel 19 van het koninklijk besluit van 9 februari 2011 tot vaststelling van de Ethische Code voor de telecommunicatie te worden vermeld:

“Iedere betalende dienst wordt aangeboden door middel van een nummer dat verenigbaar is met het gebruik van de nummerreeksen vastgelegd in de bijlage.”

3.2. De bijlage bij het genoemde koninklijk besluit legt de lijst met nummers vast die kunnen worden gebruikt voor betaaldiensten naargelang van het type dienst dat wordt verstrekt.

3.3. Er dient te worden herhaald dat artikel 19 en de bijlage bij de Ethische Code de volgende doelstellingen beogen:

“Wat betreft de aanduiding van de nummerreeksen voor het aanbieden van betalende diensten ging het voorstel van de Ethische Commissie uit van de bepalingen van artikelen 48, 50 en 71 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 door het koninklijk besluit van 24 maart 2009 (hierna ook het « KB Nummering » genoemd). Die artikelen duiden de dienstidentiteiten aan die bestemd zijn voor het aanbieden van betalende diensten via elektronische-communicatienetwerken. Tevens geven deze artikelen (voor de SMS en MMS korte nummers, artikel 71 gecombineerd met de artikelen 72 en 73) aan onder welke voorwaarden operatoren blokken van betaalnummers (of voor SMS of MMS korte nummers, in sommige gevallen, individuele nummers) kunnen aanvragen. De Ethische Code voor de telecommunicatie zorgt nu voor een verlengstuk van bovenvermelde regels naar de personen die betalende diensten via elektronische-communicatienetwerken aanbieden. Deze personen (hierna verder ook « dienstenaanbieders » genoemd) krijgen uit de nummerblokken die de operatoren verkregen hebben van het BIPT één of meerdere betaalnummers toegewezen om de door hen (of eventuele derden) ontwikkelde betalende diensten aan te bieden via de elektronische-communicatienetwerken van de operatoren. Het van toepassing maken van de regels van het KB Nummering van 27 april 2007 op de dienstenaanbieders wordt in het onderhavige besluit gerealiseerd door artikel 19 en de bijlage. ”

(Verslag aan de Koning, voorafgaand aan het koninklijk besluit van 9 februari 2011, *Belgisch Staatsblad*, 21 juni 2011, blz. 36508-36509).

“Artikel 19 heeft, zoals hierboven reeds gesteld, te maken met één van de twee functies van de Ethische Code. Iedere betalende dienst moet immers aangeboden worden onder een nummer dat verenigbaar is met het gebruik van de nummerreeksen opgenomen in het Belgische nummerplan. Deze onderverdeling binnen de categorie van betaalnummers is geen doel op zich, maar is een middel om onder meer oproepblokkering (of “call barring”) op een correcte manier te kunnen laten plaatsvinden (zie hiervoor ook artikel 120 van “de wet” en het ministerieel besluit van 12 december 2005).”

(Verslag aan de Koning, voorgaand aan het koninklijk besluit van 9 februari 2011, *Belgisch Staatsblad*, 21 juni 2011, blz. 36515)

Uit dit deel blijkt duidelijk dat artikel 19 van de Ethische Code en de bijlage erbij nauw verband houden met, in dit geval, de artikelen 48 en 50 van het KB inzake nummering en artikel 120 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie en het uitvoeringsbesluit van dat artikel 120, het ministerieel besluit

van 12 december 2005 tot vaststelling van de categorieën uitgaande gesprekken en categorieën opgeroepen nummers waarvan de blokkering kosteloos aan de eindgebruikers aangeboden moet worden.

In de commentaar op artikel 50 van het KB inzake nummering wordt het volgende uitgelegd betreffende de drie categorieën van betaalnummers die werden gecreëerd in het Belgische nummerplan:

“Qua inhoud worden drie verschillende categorieën van nummerreeksen gecreëerd :

1) de algemene betaalnummerreeksen, zijnde de 900-, 901-, 902-, 903-, 904- en 909-nummerreeksen;

2) de reeks waaronder spelletjes, competities ("televoting", enz) en andere vormen van ontspanning (downloaden van logo's en beltonen) moeten worden aangeboden, zijnde de 905-reeks; De bevoegdheid van het Instituut om binnen de 905-reeks subreeksen vast te stellen voor het aanbieden van betalende diensten via elektronische-communicatienetwerken waaraan in uitvoering van andere wettelijke of reglementaire bepalingen bijzondere vereisten gekoppeld zijn dient om de operatoren of andere betrokken partijen in staat te stellen om tegemoet te komen aan verplichtingen, zoals deze die voortvloeien uit het koninklijk besluit van 10 oktober 2006 houdende de voorwaarden waaraan spelen die aangeboden worden in het kader van televisieprogramma's via nummerreeksen van het Belgische nummerplan, waarvoor het toegelaten is om van de oproeper, naast de prijs van de communicatie, ook de betaling van de inhoud te vragen, doch beperkt tot deze reeksen waarop het eindgebruikerstarief geen functie is van de tijdsduur van de oproep en die een totaalprogramma inhouden dienen te voldoen. Er wordt hierbij bijvoorbeeld gedacht aan de verplichting van de operator om de mogelijkheid te voorzien om elkeen die hierom persoonlijk verzoekt, of op verzoek van de wettelijke vertegenwoordiger voor minderjarigen, via de prefix "spelinhoud" te blokkeren (art.9.2 van het koninklijk besluit van 10 oktober 2006).

3) de reeksen bedoeld voor erotisch of sexueel getinte inhoud, zijnde de 906- en 907-nummers.

De reden voor deze driedeling heeft te maken met de noodzaak om een efficiënte "call barring" of oproepblokkering te kunnen organiseren. Ouders moeten de keuze kunnen maken om hun kinderen af te schermen van voor hen schadelijke en niet bestemde inhoud (volwasseneninhoud) en diezelfde kinderen toch toegang te bieden tot spelletjes of andere ontspanningsmogelijkheden (bv. het deelnemen aan een "televoting" of het downloaden van ringtones of chatten) geleverd via betaalnummers. Tegelijkertijd moeten bedrijven oproepen naar zowel de sexueel en erotisch getinte nummerreeksen als de spelletjes- en ontspanningsreeksen kunnen blokkeren. Deze twee doelstellingen tegelijkertijd realiseren is niet mogelijk met een tweedeling volwasseneninhoud versus niet-volwasseneninhoud, zoals die momenteel bestaat.

Wat betreft de grensgevallen in de categorisering (bv. tot welke reeks behoort een erotisch spelletje?) heeft § 4 van artikel 50 de bedoeling de stelregel in te

voeren dat, indien er twijfel kan bestaan over het erotisch of seksueel karakter van een ontspanningsdienst, de dienst ondergebracht moet worden onder de 906 en 907 nummerreeksen voor volwasseneninhoud. Enkel door een dergelijke regel te hanteren wordt de grootst mogelijke bescherming (onder meer in termen van "call barring") bereikt. "

(Verslag aan de Koning, voorafgaand aan het KB Nummering, *Belgisch Staatsblad*, 28 juni 2007, blz. 35468).

In de parlementaire werkzaamheden van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie leest men de volgende opmerking over het artikel dat artikel 120 van de wet van 13 juni 2005 is geworden:

"Dat artikel biedt de gebruiker de mogelijkheid om gratis een aantal oproepbeperkingen door te voeren vanop zijn lijn.

*Die maatregel is er vooral op gericht **zwakke consumenten**, zoals minderjarigen, te behoeden **voor onrechtmatig gebruik van oproepnummers** naar betaalsites en/of sites van pornografische aard."*

(Parl. St. Kamer, 51e zitting, nr. 1425/001, blz. 72).

3.4. Er dient te worden geconcludeerd uit het geheel van voormelde bepalingen en de door de wetgever en de Koning beoogde gevolgen dat om te oordelen of een dienst wordt verstrekt onder de juiste betaalnummerreeks¹:

1. eerst de uitdrukkelijke bepalingen van de bijlage bij de Ethische Code dienen te worden bekeken;
2. in geval van twijfel of gebrek aan exacte informatie, ervoor moet worden gekozen om een betaalnummer uit de (categorie van) nummerreeks(en) te gebruiken dat het hoogste niveau van bescherming aan de eindgebruiker biedt.

Deze bescherming wordt grotendeels verwezenlijkt door het systeem voor oproepblokkering ("call barring"). Toch is er niets dat uitsluit dat er ook rekening moet worden gehouden met andere beschermingssystemen, zoals de toepasselijke tariefbeginselen (per minuut/per oproep) en de verplichting om al dan niet gesprekken na 10 minuten te onderbreken ("forced release")². Het is zaak om de eindgebruiker te behoeden voor alles wat zou indruisen tegen de belangen of de waarden die onze maatschappij voorstaat voor elk van haar leden (de werkgevers, de ouders, de minderjarigen, ...). Aldus wordt gemeenzaam toegegeven dat werknemers geen betaalnummers gebruiken

¹ Het zijn de dienstenaanbieders die eerst zelf deze inschatting moeten doen, in overleg met de operator of de operatoren aan wie ze een betaalnummer vragen.

² Zie artikel 50, § 6, van het KB Nummering: "Oproepen naar de nummers van de nummerreeksen waarvan de tarifiering tijdsgebonden is worden automatisch afgebroken na 10 minuten. "

ten laste van hun werkgever voor entertainment, dat minderjarigen kunnen getraumatiseerd worden door inhoud van erotische aard, ...

3.5. In dit geval worden de helderziendendiensten niet uitdrukkelijk vermeld in de bijlage bij de Ethische Code.

Er dient dus een beroep te worden gedaan op het tweede hierboven vermelde criterium en meer in het bijzonder op de bescherming van de consumenten via de toepassing van de tariefbeginselen naargelang van de nummerreeksen.

Het gebruik van 0903-nummers waarvoor maximaal 1,5 euro per minuut mag worden gefactureerd, zou bij vergelijking meer kosten aan de consumenten ten opzichte van de 0905-nummers waarvoor maximaal 2 euro per oproep mag worden gerekend. Zo kan een helderziendensessie van 10 minuten via een 0903-nummer 15 euro kosten aan de consument, terwijl diezelfde raadpleging via een 0905-nummer maar 2 euro zou kosten.

3.5. Tot slot dient te worden beschouwd dat de helderziendendiensten die mevrouw Myriam Serbis verstrekt onder de categorie van diensten vallen die worden beoogd in punt 2 van de bijlage en dus enkel toegankelijk mogen worden gemaakt via een 0905-nummer. Er wordt dus inderdaad een inbreuk op artikel 19 van de Ethische Code vastgesteld.

4. Standpunt van mevrouw Myriam Serbis

4.1. Mevrouw Myriam Serbis heeft haar schriftelijk verweer ingediend via haar raadsman, de UNI (Union Nationale des Indépendants), in een brief van 11 oktober 2012, ontvangen door het Secretariaat van de Ethische Commissie op 16 oktober 2012. Dat schriftelijk verweer is beperkt tot het aanvoeren van de inachtneming van de ethiek en deontologie.

4.2. Tijdens de hoorzitting van 15 januari 2013 heeft mevrouw Myriam Serbis uitgelegd dat zij de persoon was die schuilging achter de vier vrouwelijke profielen op de website www.les-etoiles-du-destin.be.

Ze heeft het feit aangevoerd dat de eigenaars van lijnen die geen 0903-oproepen willen betalen, de mogelijkheid hebben om deze oproepen te blokkeren alsook het feit dat ze de oproepen niet beantwoordt wanneer ze merkt dat ze van een onderneming afkomstig zijn. Ze heeft ook gepreciseerd dat ze haar klanten verzoekt om haar een sms-bericht te sturen om te weten of ze beschikbaar is zodat ze niet te lang moeten wachten wanneer ze een 0903-nummer bellen.

Ze meent overigens dat, indien ze verplicht is om haar diensten via een 0905-nummer aan te bieden, haar activiteit niet meer economisch leefbaar zal zijn. Ze heeft een document voorgelegd dat naar haar zeggen afkomstig is van haar boekhouder met daarin haar maandelijkse inkomsten voor juli 2011 tot december 2012 en dat aantoont dat haar inkomsten dalen doordat, volgens haar, operatoren sinds 1 augustus 2011 meer afhouden voor oproepen vanaf het mobiele netwerk.

4.3. Het verweer, zowel schriftelijk als mondeling, van mevrouw Serbis, bevat geen enkel element dat de redenering uit punt 3 hierboven tegensprekt. Deze

overwegingen beletten dus niet dat een overtreding op artikel 19 van de Ethische Code en zijn bijlage wordt vastgesteld.

5. Oordeel van de Ethische Commissie

5.1. Betreffende de ernst van de overtreding en het al dan niet opzettelijke karakter ervan

Artikel 134, § 3, derde lid, van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie stelt dat om sancties uit te spreken, de Ethische Commissie rekening moet houden met de ernst van de inbreuk alsook met de al dan niet opzettelijke aard ervan.

Wat betreft deze twee criteria, onderzoekt de Ethische Commissie de volgende elementen:

5.1.1. De opzettelijke aard van de overtreding

De Ethische Commissie beschikt niet over elementen die kunnen aantonen dat de overtreding van opzettelijke aard was, ook al heeft mevrouw Myriam Serbis dankzij het gebruik van 0903-nummers haar astrologiediensten onder meer voordelige voorwaarden kunnen aanbieden dan wanneer ze een nummer conform de vigerende regelgeving zou hebben gebruikt.

De Commissie meent evenwel dat ze, op zijn minst, mevrouw Myriam Serbis kan aanrekenen dat ze heeft nagelaten om inlichtingen in te winnen, meer bepaald bij haar operator, over de toepasselijke regelgeving, wetende dat verscheidene besluiten van de Commissie nu de nummerreeksen verduidelijken waaronder de astrologiediensten vallen.

De Commissie besluit bijgevolg niet dat de overtreding opzettelijk is begaan door mevrouw Myriam Servis maar meent dat ze schuldig is aan verzuim.

5.1.2. Ernst van de overtreding

Over het algemeen wordt de ernst van een inbreuk beoordeeld op basis van de aard en de gevolgen ervan voor de belangen van de eindgebruiker.

Gezien de fundamentele aard voor de bescherming van de belangen van de consument, meer bepaald voor de bescherming van minderjarigen, alsook voor de doeltreffendheid en de betrouwbaarheid van "call barring", dient elke inbreuk op de bijlage als ernstig te worden beschouwd.

In dit geval heeft de overtreding voornamelijk financiële schade berokkend aan de werkgevers en de particuliere gebruikers.

Tijdens de hoorzitting van 15 januari 2013 heeft mevrouw Myriam Serbis een document voorgelegd dat naar haar zeggen afkomstig is van haar boekhouder, met daarin de maandelijkse inkomsten die ze heeft verkregen via de 0903-nummers in kwestie van juli 2011 tot december 2012. Dat document, waarvan de herkomst niet gecertificeerd is, bevat geen cijfergegevens over het aantal oproepen per maand naar de verschillende 0903-nummers gebruikt door mevrouw Myriam Serbis en de duur ervan, wat het moeilijk maakt om de impact

van de overtreding voor de eindgebruikers in te schatten.

Op basis van de cijfers verstrekt door mevrouw Myriam Serbis, blijkt dat, in de periode van 1 juli 2011 tot 30 november 2012, deze laatste vergoedingen had ontvangen voor een bedrag van [vertrouwelijk] euro.

In het licht van het bedrag van de door mevrouw Myriam Serbis aangegeven inkomsten en het gebrek aan cijfergegevens over het aantal oproepen en de duur ervan, acht de Commissie de overtreding dan ook als ernstig.

5.1.3. Conclusie

Gezien het voorgaande beschouwt de Ethische Commissie de inbreuk als een **niet-opzettelijke maar ernstige inbreuk**.

5.2. Betreffende de sanctie

Conform 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 boete ten belope van 125 tot 125.000 euro en/of een schorsing van de activiteiten van 1 tot 90 dagen.

Conform artikel 134, § 3, tweede lid, van de wet van 13 juni 2005, kan de Ethische Commissie voor de telecommunicatie (of een van haar kamers) in geval van ernstige of herhaalde inbreuk een of meer van de volgende maatregelen opleggen:

- 1° een administratieve boete van 250 tot 250.000 euro;
- 2° een schorsing van de activiteiten tot een jaar;
- 3° de opheffing van de betrokken dienst;
- 4° het verbod om nieuwe diensten op te starten.

Overwegende:

- de niet-opzettelijke aard van de overtreding;
- het verzuim waarvan mevrouw Myriam Serbis blijk heeft gegeven;
- de ernstige aard van de overtreding;
- het feit dat mevrouw Myriam Serbis de 0903-nummers is blijven gebruiken nadat ze werd ingelicht over het bestaan van de overtreding;

meent de Ethische Commissie dat het gepast is om een boete op te leggen van vijfhonderd euro.

Ten slotte kan de operator 3StarsNet SA worden beschouwd als "betrokken partij" aangezien hij aan de overtreder de betaalnummers 0903 45548, 0903 45547, 0903 45546 en 0903 41022 heeft toegekend. De beslissing van de Ethische Commissie moet hem dus via aangetekende brief worden toegezonden krachtens artikel 32, § 2, eerste lid, 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.

6. Besluit

De Ethische Commissie voor de telecommunicatie,

- na mevrouw Myriam Serbis te hebben gehoord op 15 januari 2013,
- na kennis te hebben genomen van het dossier,
- na beraadslaging over en beoordeling van de zaak op 15 januari 2013,

1. stelt vast dat mevrouw Myriam Serbis inbreuk heeft gepleegd op artikel 19 van het koninklijk besluit van 9 februari 2011 tot vaststelling van de Ethische Code voor de telecommunicatie;

2. legt om die reden en conform artikel 134, § 3, van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie, een boete op aan mevrouw Myriam Serbis van een bedrag van vijfhonderd euro;

3. beveelt dat het bedrag van de boete wordt betaald binnen 30 dagen na de ontvangst van deze beslissing op het IBAN-bankrekeningnummer: 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 nummer van de beslissing dat wordt vermeld op de titelpagina van deze beslissing;

4. gelast het secretariaat om een kopie van de definitieve beslissing te richten aan de operator 3StarsNet SA, als betrokken partij.

7. Beroepsmogelijkheden

Conform de wet van 6 juli 2005 betreffende sommige juridische bepalingen inzake elektronische communicatie, hebt u de mogelijkheid om tegen dit besluit 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, conform 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. 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, onder voorbehoud van vertrouwelijkheid. De publicatie zal plaatsvinden na de vertaling in het Nederlands van de beslissing.

Gedaan te Brussel, op 18 maart 2013,

Voor de Ethische Commissie voor de telecommunicatie

Willem Debeuckelaere
Voorzitter