

# **Ethische Commissie voor de telecommunicatie**

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

## **Beslissing**

**Dossier nr. D-2012-21**

**inzake**

**BELGACOM NV vs. TELENEGOC**

## 1. Voorwerp

In deze beslissing spreekt de Ethische Commissie voor de telecommunicatie (hierna ook "Ethische Commissie") zich uit over een dossier dat aangelegd is na een klacht die op 11 september 2012 door BELGACOM NV is ingediend bij de Ethische Commissie tegen TELENEGOC.

## 2. Context van de klacht

In zijn klacht hekelt BELGACOM het feit dat TELENEGOC nummer 0904/56046, dat BELGACOM eraan toewijst (hierna "het toegewezen nummer"), gebruikt om betaaldiensten te verstrekken die volgens BELGACOM zonder voorwerp zijn.

BELGACOM laat weten dat zijn diensten, met name op 29/05/2012 om 13.06 uur, hebben vastgesteld dat oproepen naar het toegewezen nummer enkel terechtkwamen op een spraakbericht "Bienvenue sur notre réseau", gevolgd door stilte.

BELGACOM legt ook uit dat er dankzij het risicopreventiesysteem kon worden vastgesteld dat de talrijke oproepen naar het toegewezen nummer, allemaal afkomstig van mobiele nummers van MOBISTAR, niet overeenstemden met een "normaal" verkeer naar dergelijke nummers.

BELGACOM zegt het volgende te hebben vastgesteld:

- een verkeer dat minstens tien keer hoger ligt dan het "gebruikelijke" verkeer naar soortgelijke nummers,
- een abnormale duur van de oproepen,
- een erg beperkt aantal bellers, allen afkomstig uit dezelfde nummerreeks.

De oproepen naar het toegewezen nummer worden gefactureerd aan 2 euro/minuut.

Wegens de ongewone karakteristieken van de oproepen naar dat nummer, heeft BELGACOM het tijdelijk en preventief buiten werking gesteld, waarover TELENEGOC zich beklaagt.

Het totaal van de betalingen die aan dat nummer verbonden zijn bedraagt [vertrouwelijk] euro. Wegens de hierboven beschreven feiten, wordt dat bedrag tijdelijk door BELGACOM geblokkeerd, waarover TELENEGOC zich beklaagt.

Er zijn geen klachten van eindklanten geregistreerd.

Bovendien neemt BELGACOM het TELENEGOC kwalijk dat dit laatste geen beschrijving heeft bezorgd van de diensten die via het toegewezen nummer worden verstrekt.

Volgens BELGACOM heeft TELENEGOC de regels van de Ethische Code overtreden en op een of andere manier de belangen geschaad van de partijen die een rol spelen in het leveringsproces van wat, volgens BELGACOM, slechts een vermeende dienstverlening zou zijn.

Nu verbiedt artikel 45 van de Ethische Code de verstrekking van "diensten" zonder voorwerp.

Bovendien laat BELGACOM weten dat TELENEGOC eraan geen beschrijving zou hebben gegeven van de dienst die dit laatste onder het toegewezen nummer zou aanbieden.

## 3. Procedure en ten laste gelegde overtreding(en)

1. De Ethische Commissie heeft op 18 februari 2013 een beslissing genomen vooraleer recht te spreken.

Zij heeft de klacht van BELGACOM ontvankelijk bevonden en als te onderzoeken inbreuken op de Ethische Code een eventuele schending van de artikelen 19 en 45 van het koninklijk besluit van 9 februari 2011 tot vaststelling van de Ethische Code voor de telecommunicatie (hierna ook "de Ethische code") in aanmerking genomen.

Artikel 45 van de Ethische Code luidt als volgt:

*"Het is verboden diensten zonder voorwerp te leveren of betalende diensten aan te bieden die tot doel hebben de duur van het gesprek zo lang mogelijk te rekken zonder dat dit nodig is voor de levering van de betrokken betalende dienst."*

Artikel 19 van de Ethische Code luidt als volgt:

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

2. Gelet op de nieuwe feiten die uiteengezet zijn tijdens de zitting van 15 januari 2013, vond de Ethische Commissie dat ze niet voldoende ingelicht was om te kunnen beslissen en heeft zij bij de beslissing van 18 februari 2013 alvorens recht te spreken:

- TELENEGOC uitgenodigd om binnen 30 dagen na de kennisgeving van die beslissing aan het secretariaat van de Ethische Commissie te bezorgen:
  - een beschrijving van alle soorten diensten die via het toegewezen nummer worden verstrekt;
  - een lijst van de verkooppunten in België waar het mogelijk is "tickets" of "calling cards" te kopen;
  - een exemplaar of een kopie van een exemplaar van de verschillende "tickets" of "calling cards" die in die verkooppunten worden verkocht;
  - een kopie van de eventuele contracten die zijn gesloten met de callcenters en leveranciers van diensten (helderzienden of andere) die een rol spelen in de verstrekking van de diensten die via het toegewezen nummer worden verstrekt;
  - zijn eventuele verweermiddelen in verband met de schending van artikel 19 van de Ethische Code.
- BELGACOM uitgenodigd om binnen 30 dagen na de kennisgeving van die beslissing aan het secretariaat van de Ethische Commissie een lijst te bezorgen van de nummers die naar nummer 0904/56046 hebben gebeld sedert de toewijzing van dat nummer aan TELENEGOC tot aan de buitenwerkingstelling ervan.
- TELENEGOC en BELGACOM NV opgeroepen voor de zitting van 3 juni 2013 om hun opmerkingen over de ingediende documenten te horen.

3. BELGACOM NV heeft aan het secretariaat van de Ethische Commissie de lijst bezorgd van de nummers die naar nummer 0904/56046 hebben gebeld sedert de toewijzing van dat nummer aan TELENEGOC tot aan de buitenwerkingstelling ervan op 24 april 2013.

4. TELENEGOC heeft gevolg gegeven aan het verzoek van de Ethische Commissie met een schrijven van 25 april 2013, dat opnieuw verstuurd is op 29 april 2013, naar het secretariaat van de Ethische Commissie.

5. BELGACOM NV en TELENEGOC zijn gehoord tijdens de zitting van 3 juni 2013.

#### **4. Standpunt van de partijen**

##### **4.1. Argumenten naar voren gebracht door BELGACOM**

Ter aanvulling van zijn klacht heeft BELGACOM NV tijdens de zitting van 3 juni 2013 uitgelegd dat het na een stijging van het verkeer met een atypisch gedrag te hebben ontdekt, contact opgenomen heeft met TELENEGOC om uitleg te krijgen die een dergelijk gedrag kon rechtvaardigen. Na een controle heeft BELGACOM immers vastgesteld dat de gebruiker bij het draaien van het 0904-nummer na de uitleg over de tarieven geen dienst bereikte.

Er was dus een vermoeden van fraude en uit voorzorg is de dienst onderbroken in afwachting van een opheldering van de situatie.

Dankzij de door BELGACOM verrichte controle kon ook worden vastgesteld dat het verkeer naar het 0904-nummer uitsluitend afkomstig is van gsm's (gebruik van simkaarten waarmee men slechts één oproep van 7,30 minuten maakt en die nooit herladen worden). Belgacom laat weten dat Mobistar (dat de simkaarten levert) het atypische belgedrag bevestigd heeft.

#### **4.2. Argumenten naar voren gebracht door TELENEGOC**

1. TELENEGOC heeft zijn verweermiddelen schriftelijk doen gelden via zijn raadsman, Mr Roland HUBERTY van advocatenkantoor JOYN TEAM LAWYERING met brieven van 22 oktober, 10 december 2012 en 25 april 2013.

2. De BVBA TELENEGOC heeft de volgende argumenten schriftelijk doen gelden om te concluderen tot de ongegrondheid van de klacht van BELGACOM:

- a. De vennootschap voert aan dat zij overeenkomstig artikel 2268 van het Burgerlijk Wetboek geacht wordt te goeder trouw te zijn en dat het aan BELGACOM toekomt om te bewijzen dat ze van kwade trouw is.
- b. BELGACOM rechtvaardigt zijn klacht bij de Ethische Commissie op basis van één oproep naar nummer 0904/56046 waarvan het bovendien de werkelijkheid niet kan vaststellen. Die oproep zou volgens BELGACOM terechtgekomen zijn op het volgende audiobericht "Bienvenue sur notre réseau" gevolgd door een stilte. Volgens TELENEGOC bewijst dat bericht niet dat er geen dienst was. Bovendien wijst TELENEGOC erop dat de klager op basis van die ene oproep eenzijdig het nummer buiten werking heeft gesteld, alsook zonder voorafgaande verwittiging de betaling van de vergoedingen heeft stopgezet.
- c. TELENEGOC voert tevens aan dat men daaruit net zo goed een tijdelijke afwezigheid van de aan dat nummer verbonden diensten zou kunnen afleiden.
- d. De Ethische Code is opgesteld om de eindgebruikers te beschermen, terwijl er in het onderhavige geval geen enkele consument een klacht heeft ingediend.
- e. In zijn brief van 10 december 2012 legt de raadsman van TELENEGOC ook uit dat hij heeft geantwoord op de vraag van BELGACOM in verband met het doel van de via het toegewezen nummer verstrekte diensten en dat hij verduidelijkt heeft dat het om astrologiediensten ging. Hij preciseert dat deze diensten bestemd zijn voor de Marokkaanse gemeenschap.
- f. In zijn brief van 25 april 2013 meldt de raadsman van TELENEGOC via nummer 0904/56046 enkel astrologiediensten worden verstrekt. TELENEGOC laat weten dat er geen enkel schriftelijk contract is gesloten tussen TELENEGOC en de verleenster van astrologiediensten, een zekere mevrouw RACHYQ. Het legt een attest neer dat door deze laatste is opgesteld waarin mevr. RACHYQ verklaart dat ze in haar appartement in Marrakech een ruimte heeft ingericht om helderziendendiensten te verstrekken van januari tot en met mei 2012 voor rekening van de vennootschap TELENEGOC.

In die brief van 25 april voert de raadsman van TELENEGOC verder aan dat aan dit laatste niet verweten kan worden dan het een 904-nummer heeft gebruikt in plaats van een 905-nummer aangezien:

- (1) BELGACOM aan dit laatste bij de toewijzing van het nummer niet heeft gevraagd welke activiteit daarmee zou worden uitgeoefend;
- (2) BELGACOM voor begin juni 2012 het niet ingelicht heeft over het feit dat de Ethische Commissie van oordeel was dat astrologiediensten verstrekt moesten worden via een 905-nummer.

3. Tijdens de zittingen van 15 januari en 3 juni 2013 heeft TELENEGOC bovendien de volgende verduidelijkingen gegeven over de technische en commerciële aspecten daarvan:

Tijdens de zitting van 15 januari 2013 is uitgelegd dat:

- a. TELENEGOC een elektronische-communicatiedienst via een "privénetwerk" verstrekt die geregistreerd staat als een VoIP-dienst.
- b. TELENEGOC verkoopt "tickets" of *calling cards* met een waarde van € 5, 10 of 15 waarmee de kopers kunnen bellen via de VoIP-technologie (spraak via IP) tegen een tarief van 20 tot 30 centiem per minuut (het werkelijke tarief hangt af van de waarde van de gekochte kaart).
- c. De kaarten zouden worden verkocht in zo'n 100 verkooppunten die worden bediend door TELENEGOC. De verkooppunten zijn partners van TELENEGOC en op de verkochte kaarten staat reclame voor zijn dienst.
- d. Om gebruik te kunnen maken van de dienst die door TELENEGOC wordt geboden, zou de gebruiker van de dienst een pincode moeten invoeren. De pincode zou aan de gebruiker worden gegeven wanneer hij een belkaart koopt in een van de verkooppunten die door TELENEGOC worden bediend.
- e. TELENEGOC laat weten dat aan de kopers van de *calling cards* uitdrukkelijk wordt gevraagd om enkel het VoIP-systeem van TELENEGOC te gebruiken en niet met de gsm te bellen naar het 0904-nummer, om geen geld te verkwisten.
- f. De gebruikers die dat toch zouden doen, zouden er niet in slagen om het netwerk van TELENEGOC binnen te raken en zouden de communicatie betalen tegen € 2 per minuut.
- g. De pincode kan maar worden ingevoerd als de gebruiker van de dienst van TELENEGOC het privénetwerk gebruikt dat door TELENEGOC geëxploiteerd wordt. Dat privénetwerk is toegankelijk via software die de gebruiker moet installeren op zijn computer of op zijn IP-telefoon ("soft phone").

Dit zou verklaren waarom de werknemer van BELGACOM bij het verrichten van zijn testoproep niet het bericht heeft gehoord waarin aan de beller gevraagd wordt om zijn pincode in te voeren, aangezien hij niet via het privénetwerk van TELENEGOC is gegaan. Dit zou ook verklaren waarom hij terechtgekomen is op het bericht "Bienvenue sur notre réseau", gevolgd door een stilte toen hij de testoproep verrichte.

TELENEGOC koopt bovendien simkaarten in het groot bij Mobistar tegen groothandelsprijs om oproepen te doen naar 0904-nummers tegen € 1,10 per minuut. Deze oproepen worden verricht via een SIMBOX die wordt beheerd door TELENEGOC in het tempo van de oproepen die worden verricht door de kopers van de "tickets"/belkaarten verkocht in de verkooppunten van TELEGENOC.

TELENEGOC zou twee bronnen van inkomsten hebben:

- (1) de verkoop van "tickets". TELENEGOC heeft verklaard dat er ongeveer 1.500 "tickets" per dag worden verkocht in de verkooppunten van de partners van TELENEGOC.
- (2) het verschil tussen de wholesaleaankooprijks van de SIMkaarten bij Mobistar (€ 1,10 minuut) en de vergoedingen die door BELGACOM aan TELENEGOC worden betaald voor de oproepen die op het toegewezen nummer worden afgegeven. De betalingen die TELENEGOC krijgt voor de oproepen die op het toegewezen nummer worden ontvangen bedragen € 1,40 per minuut.

TELENEGOC heeft laten weten dat deze inkomsten bestemd zijn om (i) de personen te vergoeden die (met name) astrologiediensten via het toegewezen nummer verstrekken, (ii) zijn investeringen in zijn netwerk te financieren en (iii) de vennootschap winst op te leveren.

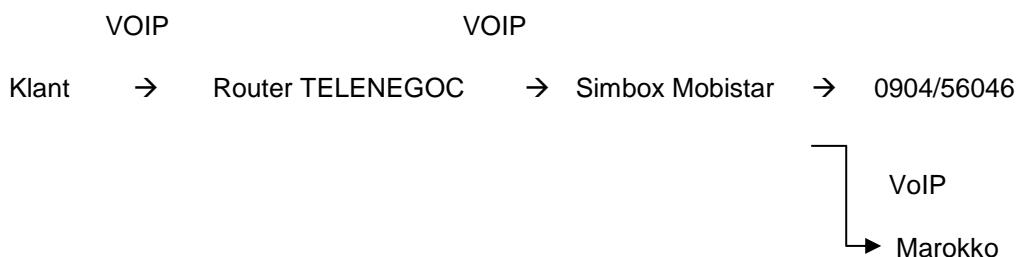
Tijdens de zitting van 3 juni 2013 is verduidelijkt dat:

- (a) Om gebruik te maken van de dienst die door TELENEGOC wordt geboden, de gebruiker van de dienst een pincode moet invoeren in een computerapplicatie 'Linkcard' die de gebruiker op zijn computer moet installeren. De pincode wordt aan de gebruiker gegeven wanneer hij een belkaart koopt in een van de verkooppunten die door TELENEGOC worden bediend. Het telefoonnummer dient als Username en de pincode als wachtwoord.

Met de pincode is het mogelijk de waarde van de *calling card* te bepalen.

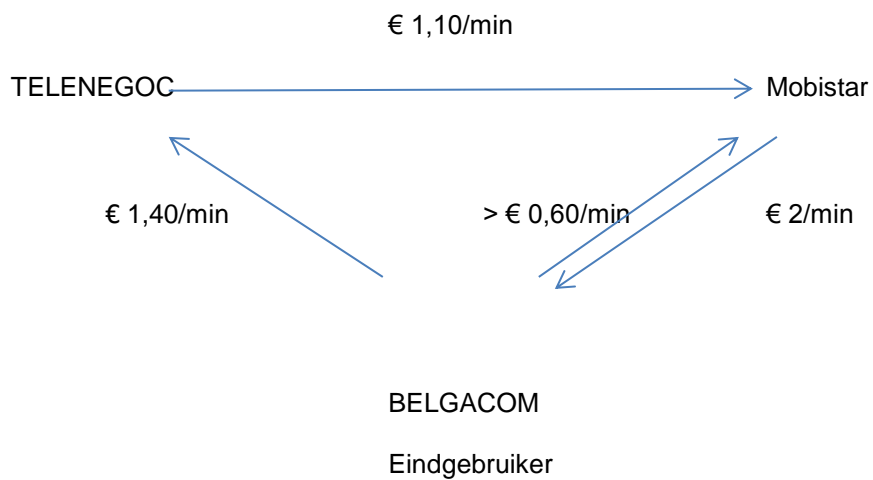
Het schema van de gesprekken kan als volgt worden samengevat:

De communicatie van de klant wordt via de VoIP-dienst van TELENEGOC via een router verstuurd naar een SIMBOX van Mobistar die naar het nummer 0904/56046 belt zolang de communicatie duurt, terwijl deze communicatie van de klant via de VoIP-dienst wordt verstuurd naar Marokko.



TELENEGOC neemt contact op met Marokko waar de helderziendendiensten via VoIP zich bevinden. De helderziendendienst antwoordt vanuit Marokko en tegelijk wordt de klant via zijn kaart gedebiteerd via de SIMBOX van Mobistar. Met elke simkaart kan 7,30 minuten worden gebeld naar nummer 0904/56046 waarna men een volgende simkaart neemt.

(b) De stroom van de geldelijke bijdragen is bovendien als volgt beschreven:



## **5. Oordeel van de Ethische Commissie**

### **5.1. Wat betreft de overtreding van artikel 45 van de Ethische Code**

1. Artikel 45 van de Ethische Code verbiedt de verstrekking van "diensten" zonder voorwerp.
2. De Ethische Commissie stelt vast dat uit de door TELENEGOC gegeven uitleg over de technische aspecten van het versturen van de communicaties blijkt dat de astrologiedienst die door de vennootschap wordt aangeprezen in elk geval niet wordt verstrekt door middel van nummer 0904/56046.

Gesteld dat er tot een dergelijke dienst toegang is, wordt die verstrekt via een VoIP-dienst die geëxploiteerd wordt door TELENEGOC.

Nummer 0904/56046 wordt niet gevormd door de klant-gebruiker.

De simbox genereert oproepen naar dat nummer en maakt het mogelijk om het tegoed op simkaarten van Mobistar te verminderen tegen een tarief van € 1,10 per minuut, door naar nummer 0904/56046 te bellen tegen een tarief van € 2/minuut. Door deze werkwijze kan TELENEGOC € 1,40 per minuut recupereren, wat dus een winst oplevert van 30 cent per belminuut.

Dit verklaart waarom in de listing die BELGACOM heeft verstrekt als bijlage bij zijn schrijven van 24 april 2013, de bellende nummers Mobistar-nummers zijn, tal van oproepen net even lang duren en de bellende nummers verschillen aangezien de SIMkaarten niet worden herladen door een natuurlijke persoon maar automatisch gedebiteerd door de SIMBOX.

TELENEGOC heeft trouwens zelf uitgelegd dat wanneer een gebruiker nummer 0904/56046 zou bellen, hij geen toegang zou krijgen tot een dienst.

TELENEGOC maakt dus gebruik van nummer 0904/56046 zonder dat dit nummer dient om een dienst met een voorwerp te verstrekken.

Daardoor overtreedt TELENEGOC artikel 45 van de Ethische Code.

### **5.2. Wat betreft de overtreding van artikel 19 van de Ethische Code**

1. Artikel 19 van de Ethische Code bepaalt dat elke betaaldienst wordt aangeboden door middel van een nummer dat verenigbaar is met het gebruik van de nummerreeksen die in de bijlage zijn vastgelegd.
2. Aangezien de Ethische Commissie vaststelt dat het omstreden nummer niet wordt gebruikt om een dienst te verlenen, kan er geen overtreding zijn van artikel 19 van de Ethische Code.

### **5.3. 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:



### **5.3.1. De opzettelijke aard van de overtreding**

De Commissie is van oordeel dat TELENEGOC met opzet artikel 45 van de Ethische Code overtreden heeft. Het moest er immers wel van op de hoogte zijn dat het 0904-nummer met toeslag niet werd gebruikt om een dienst te verlenen. Het heeft zelf tijdens de zittingen uitgelegd dat het dat nummer gebruikte om een winst te behalen, door zelf via een simbox nummer 0904/56046 te bellen dankzij simkaarten van Mobistar, die het had aangekocht. Het doel van die werkwijze bestond erin om een door BELGACOM betaalde vergoeding te verkrijgen die verbonden is aan de exploitatie van nummer 0904/56046, waardoor het, gelet op de kostprijs van de simkaart, een marge van 30 cent per minuut kon behalen.

#### **5.3.1.2. 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.

Hoewel er in het onderhavige geval geen klachten zijn geweest vanwege de eindgebruikers, is de Commissie toch van oordeel dat de overtreding als ernstig moet worden beschouwd. In het onderhavige geval strookt het gebruik van het 0904-nummer immers niet meer met zijn oorspronkelijke doel, namelijk de betaling van een dienst, zoals deze resulteert uit de combinatie van de artikelen 45 en 19 van de Ethische Code, alsook uit de bijlage bij de Ethische Code.

#### **5.3.1.3. Conclusie**

Gezien het voorgaande beschouwt de Ethische Commissie de inbreuk als een **opzettelijke en ernstige inbreuk**.

## **6. Beslissing**

Conform artikel 134, § 3, tweede 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.

Wegens de opzettelijke en ernstige aard van de overtreding vindt de Ethische Commissie dat aan TELENEGOC een boete van vijfduizend euro moet worden opgelegd.

Het bedrag van de boete moet worden betaald binnen 30 dagen na de ontvangst van deze beslissing op het IBAN-rekeningnummer: 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 op de titelpagina van deze beslissing wordt vermeld.

## **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 vereist door artikel 1057 van het gerechtelijk wetboek.

## **8. Publicatie**

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, gepubliceerd worden door het secretariaat op de website van de Ethische Commissie [www.telethicom.be](http://www.telethicom.be), onder voorbehoud van vertrouwelijkheid. De publicatie zal plaatsvinden na de vertaling in het Nederlands van de beslissing.

Gedaan te Brussel, 1 juli 2013

Voor de Ethische Commissie voor de telecommunicatie

Willem Debeuckelaere  
Voorzitter