

**Ethische Commissie  
voor de telecommunicatie**

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

**Beslissing nr. D-2013-13**

**inzake**

**Tele Ticket Service NV**

## **1. Voorwerp en voorafgaande procedure**

In deze beslissing doet de Ethische Commissie voor de telecommunicatie (hierna ook: "de Ethische Commissie") uitspraak over een dossier geopend ten laste van Tele Ticket Service NV (hierna: "Tele Ticket Service") in het kader van een procedure opgestart op eigen initiatief van de Ethische Commissie.

## **2. Context, feiten en procedure**

Het dossier D-2013-13 werd opgestart door middel van de vaststelling van mogelijke inbreuken op het koninklijk besluit van 9 februari 2011 tot vaststelling van de Ethische Code voor de telecommunicatie van 9 mei 2012 (hierna ook: "de vaststelling"), toegezonden aan de vermoedelijke overtreder Tele Ticket Service, per aangetekende brief met ontvangstmelding van 13 mei 2013.

Tele Ticket Service gebruikt het nummer 070 345 345 om telefonisch concerttickets aan de man te brengen. Een 070-nummer is een betaalnummer waarvan het gebruik onderworpen is aan de regels van de Ethische Code.

In casu maakte Tele Ticket Service in de editie van de krant Metro van 27 maart 2013 reclame voor het optreden van de zanger Leonard Cohen in het Sportpaleis Antwerpen zonder hierbij in de nabijheid van het betaalnummer het hoogste eindgebruikerstarief voor het nummer 070 345 345 aan te duiden.



Tele Ticket Service diende geen schriftelijk verweer in ten aanzien van de vaststelling.

Daarop zond het secretariaat van de Ethische Commissie het verslag van het secretariaat (hierna: het verslag) samen met een uitnodiging voor de hoorzitting, per aangetekende brief met ontvangstmelding van 30 september 2013 aan Tele Ticket Service. In dit aangetekend schrijven werd ook gevraagd om informatie waarmee zou kunnen worden aangetoond dat de schade ten aanzien van de eindgebruikers eerder beperkt was gebleven.

Daags voor de geplande zitting, op 21 oktober 2013 zond TeleTicket een e-mail naar het secretariaat van de Ethische Commissie met daarin als bijlage de gevraagde informatie.

Op zitting van 22 oktober 2013 werd na verslag van de zaak de wettelijke vertegenwoordiger van Tele Ticket Service, de heer Vereecke, managing partner, gehoord in zijn verweermiddelen. De Nederlandse taal werd gebruikt.

### 3. Ten laste gelegde inbreuken

Aan Tele Ticket Service wordt verweten een inbreuk te hebben begaan op artikel 20, eerste lid van de Ethische Code. Dit artikel stelt:

*"Alle reclame met betrekking 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 dienst."*

### 4. Antecedent

Voorafgaand aan voormelde vaststelling stuurde de Ethische Commissie op 7 december 2012 een schrijven aan Tele Ticket Service met de vraag uit te leggen waarom een reclamefolder m.b.t. "Night of the Proms" verschillende keren het nummer 070 345 345 vermeldt via hetwelk telefonisch tickets kunnen besteld worden, zonder dat het hoogst toepasselijke eindgebruikerstarief wordt vermeld.

Tijdens de daaropvolgende vergadering van 18 februari 2013 stelt Tele Ticket Service bij monde van de heer Vereecke dat dit gebeurde uit onwetendheid. Samengevat komt het er volgens de heer Vereecke op neer dat het 070-nummer de rol van het fysieke loket<sup>1</sup> (en vroeger de platenwinkel) overnam. Tijdens zijn uiteenzetting gaf de heer Vereecke ook aan dat de inkomsten uit betaalnummers steeds minder en minder worden en dat de inkomstendaling vooral inkomsten voor oproepen naar het 070-nummer vanuit bepaalde (mobiele) netwerken betreft. De Ethische Commissie vroeg de heer Vereecke om hieromtrent nadere documentatie en uitleg aan het secretariaat te bezorgen.

Volgend op de vergadering herinnerde het secretariaat bij mail van 19 februari 2013 Tele Ticket Service eraan volgende informatie over te maken:

- De gemiddelde oproepduur;
- informatie over de inkomstendaling m.b.t. het desbetreffende nummer, in het bijzonder het verschil tussen vaste en mobiele oproepen.

Op 26 maart 2013 stuurde het secretariaat een rappel. Tele Ticket Service beloofde op 27 maart 2013 hier spoedig werk van te maken. Pas op 21 oktober 2013 en daags voor de zitting maakte TeleTicket Service de gevraagde informatie over.

Tenslotte dient opgemerkt te worden dat ook ruim na het versturen van voormelde vaststelling advertenties voor evenementen blijven verschijnen waarin het nummer van Tele Ticket Service wordt vermeld en waarbij in de onmiddellijke nabijheid van het betrokken betaalnummer geen melding wordt gemaakt van het hoogste eindgebruikerstarief verbonden aan dit nummer.

---

<sup>1</sup> Tele Ticket Service heeft nog een fysiek loket in haar vestiging. Bij bestelling van tickets via dat loket wordt er een forfaitaire administratie- en reservatiekosten aangerekend.

Getuige daarvan de advertentie in de Metro van 05/09/2013 voor de show "Nitro Circus Live" in het Sportpaleis (stuk 5 dossier van het secretariaat).

## **5. Standpunt van Tele Ticket Service**

Tele Ticket Service verweert zich door uit de doeken te doen hoe evenementen en advertenties daarvoor ontstaan en geeft aan dat in de loop van dit proces soms de tariefvermelding vergeten wordt. Het heeft hiervoor geen ander excuus.

Tele Ticket Service gebruikt het 070-nummer voornamelijk omdat het een niet-zone gebonden nummer is en uiteraard ook omdat het nummer inkomsten genereert.

Tele Ticket Service verontschuldigt zich tenslotte voor het late antwoord op de vragen om informatie van de Ethische Commissie en stelt ook daarvoor geen geldig excuus te hebben.

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

### **6.1 Wat betreft de inbreuken**

#### **6.1.1 Juridisch kader**

Artikel 20, eerste lid van de Ethische Code stelt: *"Alle reclame met betrekking 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 dienst."*

#### **6.1.2 Rechtspraak van de Ethische Commissie**

##### **a. Beslissing nr. D-2011-03 inzake Europabank NV**

Europabank NV werd in 2011 door de Ethische Commissie geïnterpelleerd over de reclame voor leningen op afbetaling. Op die reclame werd aan geïnteresseerden onder meer de mogelijkheid geboden om "24u/24u" te bellen naar het betaalnummer 070 222 300. Door op de reclam dragers, 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 de Ethische Code.

De Ethische Commissie oordeelde dat de afwezigheid van de bedoeling om artikel 20, eerste lid, van de Ethische Code te overtreden irrelevant is. 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. Het niet vermelden van tarieven voor oproepen naar 070-nummers, schaadt volgens de Ethische Commissie 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.

De inbreuk werd als "onopzettelijk doch ernstig" gecatalogeerd. Tevens werd geoordeeld dat de inbreuk niet herhaaldelijk was en niet als zwaar moest beschouwd worden gezien de werkelijke "schade" voortvloeiend uit de overtreding eerder beperkt was.

De Ethische Commissie hield bij de bepaling van de strafmaat rekening met de goede medewerking van Europabank aan het onderzoek en met de door de onderneming genomen herstelmaatregelen (tariefvermelding werd opgenomen in nieuwe reclames). Er werd een boete van 2.000 euro opgelegd.

#### **b. Beslissing nr. D-2011-09 inzake Music Hall Group NV**

Bij beslissing van 28 maart 2012 oordeelde de Ethische Commissie dat voor wat betreft de inbreuk op artikel 20, eerste lid van de Ethische Code, Music Hall Group onzorgvuldig handelen kon verweten worden. In navolging van de beslissing Europabank NV van 21 december 2011 werd de inbreuk als ernstig aanzien.

Uit de info voorgelegd door Music Hall bleek dat de gesprekken relatief kort duurden – de inbreuk werd beschouwd als niet zwaar. Evenmin is er sprake van herhaling. Tevens werd door de Ethische Commissie gewezen op de goede medewerking van Music Hall Group. Voor de 3 inbreuken samen werd een boete van 1000 euro opgelegd.

#### **6.1.3 Conclusie**

Gelet op het verweer van Tele Ticket Service, die niet ontkent een inbreuk te hebben begaan op de Ethische Code en stelt daarvoor geen geldig excuus te hebben en gelet op de rechtspraak van de Ethische Commissie, weerhoudt de Ethische Commissie de in de vaststelling verweten inbreuken definitief.

### **6.2 Wat betreft de ernst van de inbreuken en het al dan niet opzettelijk karakter ervan**

#### **6.2.1 Algemeen**

Artikel 134, §3, derde lid, van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie (hierna ook: "de wet van 13 juni 2005") 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.

#### **6.2.2 Beoordeling door de Ethische Commissie**

### **a. Ernst van de overtreding**

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.

Naar analogie met de beslissingen in de zaken Europabank NV en Music Hall Group, stipt de Ethische Commissie aan dat:

- artikel 20, eerste lid van de Ethische Code duidelijk is en geen verschillende interpretaties toelaat;
- de belangen van de eindgebruikers wel degelijk worden geschaad. De eindgebruikers krijgen bij het oproepen van het betrokken 070-nummer geen gesproken tariefwaarschuwingsboodschap. Daarenboven dient opgemerkt te worden dat 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), oproepen naar 070-nummers niet automatisch afgebroken moeten worden na verloop van 10 minuten.

### **b. Opzettelijk karakter**

De Ethische Commissie wijst op zijn schrijven van 7 december 2012 aan Tele Ticket Service inzake de reclamefolder m.b.t. "Night of the Proms" (stuk 1 dossier van het secretariaat) en de daaropvolgende vergadering om te concluderen dat Tele Ticket Service wel degelijk op de hoogte was van de verplichting om in de onmiddellijke nabijheid van het betrokken betaalnummer het hoogste eindgebruikerstarief verbonden aan dit nummer te vermelden.

### **c. Conclusie**

Gelet op het voorgaande kwalificeert de Ethische Commissie de inbreuk als een ernstige schending van de Ethische Code die opzettelijk werd gepleegd.

## **6.3 Wat betreft de sanctie**

### **6.3.1 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 één van haar kamers) één 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 van 13 juni 2005)

### **6.3.2 Wat betreft de kwalificatie van de inbreuk als herhaaldelijk**

De in de vaststelling aangestipte inbreuk op artikel 20 van de Ethische Code valt niet te beschouwen als een herhaaldelijke inbreuk, gezien Tele Ticket Service hiervoor niet eerder werd veroordeeld in een beslissing van de Ethische Commissie.

### **6.3.3 Wat betreft de kwalificatie van de inbreuk als zwaar**

Uit de informatie die Tele Ticket Service aan de Ethische Commissie bezorgde daags voor de zitting kon niet worden afgeleid hoeveel maal het 070-nummer gebeld werd door consumenten om tickets te bestellen voor het concert van Leonard Cohen (cf. afbeelding supra). De cijfers betreffen een algemene weergave van het 070-nummer gedurende een bepaalde periode en is niet opgesplitst per concert. Vermoed kan worden dat het nummer ook gebruikt wordt voor het aanbieden van concerttickets, andere dan het concert van Leonard Cohen.

Hoe dan ook is de Ethische Commissie van oordeel dat het 070-nummer van Tele Ticket Service veelvuldig gecontacteerd werd door de consument. [REDACTED]

[REDACTED] Dit wordt gestaafd door het feit dat de oplage van de gratis krant waarin de advertentie gepubliceerd werd, Metro, erg groot is<sup>2</sup> en dat het betrokken concert razend snel was uitverkocht (zie bv. <http://www.hln.be/hln/nl/9093/Festivals-en-concerten/article/detail/1603350/2013/03/26/Leonard-Cohen-deze-zomer-in-Sportpaleis-en-Vorst-Nationaal.dhtml>).

De Ethische Commissie kwalificeert deze inbreuk dan ook als zwaar.

---

<sup>2</sup> Metro is de tweede grootste krant in België met een oplage van 280 000 exemplaren en 813 800 lezers. Bron: <http://www.ban.be/metro/21806/banvlaanderen>



#### **6.3.4 Andere modaliteiten van de definitieve beslissing van de Ethische Commissie**

Artikel 134, §2, tweede lid, van de wet van 13 juni 2005 bepaalt: "*De Ethische Code voor de telecommunicatie stelt eveneens de nadere regels vast volgens dewelke de operatoren hun medewerking verlenen [...] aan de uitvoering van de beslissingen van de Ethische Commissie voor de telecommunicatie.*"

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, bepaalt dan weer dat de beslissingen van de Ethische Commissie voor de telecommunicatie per aangetekend schrijven worden verstuurd "aan de betrokken partijen".

Om het rechtsherstel te bevorderen dat, overeenkomstig artikel 134, §3, laatste lid, van de wet van 13 juni 2005, op de sanctiebeslissing van de Ethische Commissie moet volgen<sup>3</sup>, draagt de Ethische Commissie het secretariaat op aan de partijen die tussenkwamen in het verkeer naar het nummer 070 345 345 een kopie van een niet –vertrouwelijke versie het definitieve besluit te richten. Het zou gaan om de operatoren van wie Verizon, de titularis van het nummer 070 345 345 volgens [www.1299.be](http://www.1299.be), oproepen ontving.

Het rechtsherstel zelf moet erin bestaan dat aan alle klagers die klacht(en) indienden omwille van de onverwachte aanrekening van de prijs voor het 070-nummer door Tele Ticket Service via de betrokken operatoren moeten worden vergoed;

### **7. Besluit**

De Ethische Commissie voor de telecommunicatie,

- na de vertegenwoordiger van Tele Ticket Service te hebben gehoord op 22 oktober 2013,
- na kennis te hebben genomen van het dossier,
- na beraadslaging over en beoordeling van de zaak op 22 oktober 2013,

1. stelt vast dat Tele Ticket Service een inbreuk beging 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 Tele Ticket Service ten bedrage van tienduizend euro;

---

<sup>3</sup> Dat rechtsherstel bestaat uit de terugbetaling "*via de betrokken operatoren en binnen dertig dagen te rekenen vanaf de kennisgeving van de uitspraak*" van de bedragen die van de benadeelde of benadeelden verkregen werden ten gevolge van de vastgestelde inbreuk.

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;
4. stelt dat de bedragen die verkregen werden ten gevolge van de vastgestelde inbreuken aan de verschillende benadeelden die hier om verzoeken terugbetaald moeten worden via de betrokken operatoren overeenkomstig artikel 134, §3, laatste lid, van de wet van 13 juni 2005,
5. gelast het secretariaat om een kopie van de niet-vertrouwelijke versie van het definitieve besluit te richten aan de partijen die tussenkwamen in het verkeer naar het nummer 070 345 345.

## **8. Beroepsmogelijkheden**

Overeenkomstig de wet van 6 juli 2005 betreffende sommige juridische bepalingen inzake elektronische communicatie heeft u de mogelijkheid om 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 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.

## **9. 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, onder voorbehoud van vertrouwelijkheid en door toedoen van het secretariaat gepubliceerd worden op de website van de Ethische Commissie [www.telethicom.be](http://www.telethicom.be). De publicatie zal plaatsvinden na vertaling van de beslissing naar het Frans.

Gedaan te Brussel, op 25/11/2013,

Voor de Ethische Commissie voor de telecommunicatie

Willem Debeuckelaere  
Voorzitter