

Ethische Commissie voor de telecommunicatie

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

Beslissing nr. D-2012-010

inzake

Carmax.be bvba

1. Voorwerp

In deze beslissing doet de Ethische Commissie voor de telecommunicatie (hierna "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

Bij beslissing van 21 december 2011 sanctioneerde de Ethische Commissie Carmax.be bvba omwille van inbreuken op het koninklijk besluit van 9 februari 2011 tot vaststelling van de Ethische Code voor de telecommunicatie (hierna "de Ethische Code"), meer bepaald op de bepalingen van de artikelen 20, 1^{ste} lid, 22, 1^{ste} lid, en 26, 2^{de} lid.

Op heden moet worden vastgesteld dat Carmax.be bvba niet is overgegaan tot de vrijwillige betaling van de boete van 2.000 euro die werd opgelegd.

Het secretariaat van de Ethische Commissie en de dienst Controle van het BIPT hebben in de loop van de maand maart 2012 respectievelijk de volgende vaststellingen gedaan:

- 1) screenshots genomen op 12 maart 2012 van de website (www.carmax.be en www.090240070.be) van de betrokken onderneming, die aantonen dat
 - a) onder de rubriek "04 Contact" het contactnummer "09 024 00 70" staat vermeld voor aankoop zonder enige vermelding van een kostprijs voor oproepen naar dit nummer;
 - b) onder de rubriek "03 Bel snel" hetzelfde contactnummer staat vermeld op identiek dezelfde manier (09 024 00 70), onmiddellijk gevolgd door "(€ 1,00/minuut)";
- 2) een vaststelling op 13 maart 2012 bij de uitbatingszetel van de onderneming dat vaste affiches en verschillende voertuigen hetzelfde oproepnummer op identiek dezelfde manier weergeven; hierop is geen vermelding leesbaar van een kostprijs per minuut voor oproepen naar dit nummer.

Het desbetreffende nummer is een nummer met dienstidentiteit 0902.

3. Ten laste gelegde inbreuken

Aan Carmax.be bvba wordt ten laste gelegd dat door de hiervoor onder punt 2 beschreven praktijken inbreuken worden gepleegd op artikel 20, 1^{ste} en 2^{de} lid, en op artikel 26, 2^{de} lid, van de Ethische Code.

Carmax.be bvba maakt gebruik van het betalende oproepnummer 0902 40 700, en moet dus conform de bepalingen van artikel 20, 1^{ste} lid, op elke reclame het (hoogste) toepasselijke tarief vermelden. Uit de vaststellingen die vermeld staan onder de punten 2. 1) a) en 2. 2) hiervoor blijkt dat deze verplichte vermelding ontbreekt.

Evenmin wordt dus artikel 22, 2^{de} lid, eerste zin, van de Ethische Code nageleefd dat vereist dat de vermelding van het hoogste eindgebruikerstarief in de onmiddellijke nabijheid van het betaalnummer gebeurt.

Vervolgens wordt een inbreuk op artikel 26, 2^{de} lid, van de Ethische Code ten laste gelegd. In strijd met deze bepaling wordt het nummer, dat een "0902-betalnummer" is, gesplitst en wordt dit nummer voorgesteld als "09 024 00 70", zijnde een zonaal nummer van de telefoonzone waar de onderneming is gevestigd (zie de vaststellingen onder de punten 2. 1) a) en b) en 2. 2)).

De ten laste gelegde feiten werden bij schrijven van 30 maart 2012 door het secretariaat van de Ethische Commissie betekend aan de onderneming.

Naderhand heeft de verslaggever in dit dossier, dhr. Francis Deryckere, in de voorbereiding van zijn verslag dat hij uitbracht tijdens de hoorzitting van 30 mei 2012, vastgesteld dat er aan de rubrieken 3 en 4 van de website een wijziging was aangebracht in de schrijfwijze van het oproepnummer, nl. als "090240070", onmiddellijk gevolgd door "(€ 1,00/minuut)".

Tijdens de hoorzitting werd hieraan nog toegevoegd / herhaald dat de bestelling voor de aanpassing van de belettering onmiddellijk na de vorige beslissing van de Ethische Commissie werd geplaatst, maar dat de uitvoering tijd vraagt, temeer daar het om 10 à 12 wagens gaat. Volgens de leverancier zouden de aanpassingen tegen begin juli worden uitgevoerd.

4. Standpunt van Carmax.be bvba

Carmax.be bvba heeft een aantal bemerkingen geformuleerd die door de raadsman werden overgemaakt bij fax van 2 mei 2012.

Hierin wordt naar voren gebracht dat het om de vervolging gaat van vaststellingen waarvoor reeds een veroordeling werd uitgesproken. Evenmin werd de onderneming voor het doen van de nieuwe vaststellingen gevraagd hoever de aanpassingen van de belettering stonden.

Eveneens wordt gesteld dat het niet aan de controleurs toekomt om op eigen houtje onderzoek te voeren naar nieuwe of nog bestaande inbreuken en er in de eerste veroordeling van 21 december 2011 geen tijdsbestek werd vastgesteld voor het doorvoeren van de nodige aanpassingen.

Carmax.be bvba legt een kopie voor van een offerte en een factuur van een beletteringsfirma voor “aanpassing reclame wagens Carmax.be” uitgaande van de firma Wetint te Merelbeke, maar stelt tegelijkertijd dat de uitvoering van de bestelling niet “in één, twee, drie” kan gebeuren. De offerte vermeldt geen datum, maar verwijst naar een bestelbon met datum 26 december 2011; de factuur draagt als datum 20 februari 2012.

Op de overige wagens werd voor zover dit kon, reeds het tarief vermeld, evenals op het spandoek. Carmax.be bvba voegt daartoe een aantal foto's toe in het faxbericht. Carmax.be bvba stelt dat de dienst Controle van het BIPT haar foto's vanuit een bepaalde hoek heeft genomen waardoor valselijk de indruk wordt gewekt dat de tarifiering niet staat vermeld.

Tevens werd de website aangepast.

5. Beoordeling door de Ethische Commissie

- 1) Een beslissing van de Ethische Commissie, die een inbreuk vaststelt op de Ethische Code, dient geen termijn toe te kennen aan de overtreder om zich te conformeren naar de reglementaire bepalingen. Bij gebreke aan het instellen van beroep, staat de overtreding definitief en onherroepelijk vast. Het komt dan aan de overtreder toe binnen de kortste keren en zo snel mogelijk een einde te stellen aan de overtreding. De vaststellingen in dit tweede dossier werden gedaan zo'n twee en een halve maand na de kennisgeving van de beslissing van 21 december 2011 op 27 december 2011, wat zo'n veertien dagen betekent na het verstrijken van de beroepstermijn.
- 2) Het standpunt van Carmax.be bvba dat het niet zou zijn toegelaten om een nieuwe vervolging in te stellen, mist elke grond. Integendeel. De wet van 13 juni 2005 betreffende elektronische communicatie, meer bepaald artikel 134, § 3, 2^{de} lid, voorziet uitdrukkelijk in verzwaarde sancties bij o.m. herhaalde inbreuk, uit te spreken door de Ethische Commissie. Het feit dat, na de eerste veroordeling, maandenlang dezelfde met de regelgeving strijdige handelswijze wordt verdergezet, zodat steeds aan nieuwe en andere personen verkeerde en onvolledige informatie wordt verschaft inzake een betaalnummer, kan niet anders worden aangemerkt dan als een herhaalde inbreuk. Het zijn trouwens feiten die zijn gepleegd tijdens een ander tijdsbestek dan dat waarbinnen de feiten zich voordeden die aanleiding hebben gegeven tot de eerste veroordeling.
- 3) Artikel 134, § 2, 4^{de} lid, van de genoemde wet kent aan de Ethische Commissie en aan haar secretariaat dat wordt verzorgd door de diensten van het BIPT, de bevoegdheid toe om op eigen initiatief het toezicht op de naleving van de Ethische Code uit te voeren en dus

onderzoeken op te starten. Deze bevoegdheid houdt dus onvermijdelijk in dat de beslissingen van de Ethische Commissie worden opgevolgd om na te gaan of veroordeelde ondernemingen zich naderhand richten naar deze uitvoerbare beslissingen.

- 4) Uit de vaststellingen van de dienst Controle van het BIPT op de uitbatingszetel van Carmax.be bvba als uit de vaststellingen gedaan op de website van de onderneming, blijkt ondubbelzinnig dat op één aanpassing na, nl. de aanduiding van het tarief naast het (nog steeds foutief gesplitste) betaalnummer onder de rubriek “03 Bel snel” op de website, de onderneming verder handelt in strijd met de bepalingen van zowel artikel 20, 1^{ste} lid, artikel 22, 2^{de} lid, als artikel 26, 2^{de} lid, van de Ethische Code:
- Wat artikel 20, 1^{ste} lid, betreft, doordat ten tijde van het nemen van het screenshot van de website van de onderneming het hoogste eindgebruikerstarief niet wordt vermeld, behalve voor wat de voornoemde rubriek “03 Bel snel” betreft;
 - Wat artikel 22, 2^{de} lid, betreft, doordat, gezien de afwezigheid van de vermelding van het eindgebruikerstarief, dit ook niet in de onmiddellijke omgeving staat van het betaalnummer;
 - Wat artikel 26, 2^{de} lid, betreft, doordat de dienstidentiteit (0902) van het betrokken betaalnummer wordt gesplitst, wat uitdrukkelijk door deze bepaling wordt verboden.

Het feit dat de overtreder zich naderhand heeft geconformeerd of zich naderhand heeft verbonden om zich te conformeren doet niets af aan het bestaan van de inbreuken.

- 5) De inbreuken die Carmax.be bvba pleegt op de genoemde bepalingen van de Ethische Code, zijn ernstig. Ze leiden er immers toe dat de eindgebruikers worden misleid: door de splitsing van de dienstenidentiteit wordt de indruk gewekt dat zij naar een zonaal nummer bellen, terwijl het om een veel duurder betaalnummer gaat. Bovendien wordt hen elke informatie onthouden over de juiste kosten. Het gevolg is dat hun financiële belangen op een ernstige manier worden geschaad. Bovendien gebeurt dit, zoals hieronder wordt uiteengezet op een moedwillige manier. Reeds in de vorige beslissing werd de onderneming erop gewezen dat de naleving van de kwetsieuze bepalingen van de Ethische Code van primordiaal belang zijn voor de bescherming van de eindgebruiker die wordt beoogd. De onderneming kan dus niet onwetend zijn over de ernst van de inbreuken.
- 6) Er kan niets anders dan worden besloten dat de overtredingen door Carmax.be bvba op een opzettelijke manier werden begaan. De onderneming kon niets anders dan perfect op de hoogte zijn wat de inhoud van de voornoemde bepalingen was, na de veroordeling die werd uitgesproken door de Ethische Commissie op 21 december 2011. Zoals hiervoor reeds is uiteengezet, werd geen beroep aangetekend tegen deze beslissing, waardoor ze definitief bindend en vaststaand werd.

Carmax.be bvba legt wel enkele stukken voor die zouden moeten aantonen dat snel stappen werden ondernomen om de belettering op de diverse voertuigen aan te passen.

Deze stukken zijn echter niet overtuigend. Ze zijn veeleer ongeloofwaardig daar de factuur met als datum 20 februari 2012 niet geleverde prestaties zou betreffen. De vaststellingen door de dienst Controle bewijzen immers onbetwistbaar dat de aangepaste belettering bijna één maand later nog steeds niet was aangebracht. Evenmin verschaft de onderneming bewijsstukken van een effectief door hem geplaatste bestelling, van de betaling van de voornoemde factuur of van herinneringen of aanmaningen naar de betrokken beletteringsfirma.

- 7) De inbreuken zijn bewust en met opzet gepleegd, wat een verzwarende omstandigheid uitmaakt.

6. Besluit

Na kennis te hebben genomen van het dossier, na Carmax.be bvba te hebben gehoord op de zitting van 30 mei 2012 en na beraadslaging op de zitting van 25 juni 2012 komt de Ethische Commissie voor de Telecommunicatie tot de beslissing dat:

- 1) Carmax.be bvba inbreuk pleegt op de bepalingen van de artikelen 20, 1^{ste} lid, 22, 2^{de} lid, en 26, 2^{de} lid, van het koninklijk besluit van 9 februari 2011 tot vaststelling van de Ethische Code voor de telecommunicatie in de periode tussen januari 2012, op 12 en 13 maart 2012 en tot en met 30 mei 2012;
- 2) Deze inbreuken bij herhaling en opzettelijk worden gepleegd en dat zij een ernstig karakter hebben;
- 3) Aan Carmax.be bvba een boete van 4.000 euro wordt opgelegd in toepassing van artikel 134, § 3, van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie;
- 4) Het bedrag van deze boete binnen 30 dagen na ontvangst van deze beslissing moet worden betaald op rekeningnummer IBAN: BE12 6790 0007 7192 – BIC: PCHQBEBB op naam van het BIPT, Koning Albert II-laan 35, 1030 Brussel, met als mededeling “Boete aan de Ethische Commissie – dossier 2012-010”.

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.

Gedaan te Brussel, op 21 september 2012,

Voor de Ethische Commissie voor de telecommunicatie

Willem Debeuckelaere
Voorzitter