

**Ethische Commissie
voor de
telecommunicatie**

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

Beslissing nr. D-2012-22

inzake

Atos Worldline NV (Card Stop)

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 Atos Worldline NV in het kader van een procedure opgestart na klacht.

2. Context, feiten en procedure

Het dossier D-2012-22 werd opgestart als gevolg van een klacht die bij de Ethische Commissie op datum van 17 september 2012 werd ingediend door de heer Wouter De Schepper. Betrokkene die omwille van verlies zijn kredietkaart had laten blokkeren, had op de website van Card Stop (in de FAQ) gelezen dat het gebruik van Card Stop gratis is, terwijl de communicatie aan 0,30 euro/minuut wordt aangerekend.

Bij nota van 31 oktober 2012 vervulde het secretariaat van de Ethische Commissie het dossier. Hieruit blijkt dat Atos Worldline NV ondertussen wijzigingen had aangebracht aan de FAQ; de klager had zich reeds voordien rechtstreeks tot de onderneming gericht.

Bij aangetekend schrijven van 6 november 2012 werd het dossier overgemaakt aan de vermoedelijke overtreder. Naast de vraag naar het verweer en de nodige bewijsstukken, werd eveneens gevraagd welke omzet dit nummer had gegenereerd in de periode 1 juli 2011 tot 1 september 2012.

Bij brief van 26 november 2012 maakt Atos Worldline NV het verweer over. Dit bevatte niet de gevraagde omzetgegevens.

Op datum van 12 december 2012 maakte het secretariaat van de Ethische Commissie zijn verslag over de zaak op. Dit werd op 18 december 2012 aangetekend verstuurd naar de partijen, waarbij de partijen werden uitgenodigd tot de hoorzitting van 15 januari 2013.

De repliek op dit verslag werd door de onderneming toegestuurd via aangetekende brief van 9 januari 2013. Deze repliek bevatte eveneens de gevraagde omzetcijfers.

Op deze hoorzitting was enkel Atos Worldline NV vertegenwoordigd.

3. Ten laste gelegde inbreuken

Aan Atos Worldline NV werden inbreuken ten laste gelegd op de artikelen 13 en 20 van de Ethische Code¹.

Artikel 13 verbiedt een betalende dienst via een telefonisch communicatienetwerk als gratis voor te stellen of producten of diensten die tijdens een oproep worden geleverd als gratis voor te stellen, wanneer deze enkel kunnen worden verkregen via een betaalnummer.

Artikel 20 verplicht tot de vermelding van het hoogste eindgebruikerstarief in elke reclame die met betrekking tot een betalende dienst wordt gemaakt.

¹ koninklijk besluit van 9 februari 2011

4. Standpunt van Atos Worldline NV

Eerst en vooral wijst Atos Worldline NV erop dat de communicatie die rond het Card Stop nummer wordt gedaan "historisch" is. Het nummer 070 344 344 is in gebruik sedert 1993 en op dat ogenblik, toen er nog zonale en interzonale tarieven van kracht waren, was dit de enige nummerreeks met een gelijke kost voor alle oproepen vanuit België. Vandaag zijn op grond van de wet op de betalingsdiensten² alle kaartuitgevers verplicht een dergelijke dienst aan te bieden. Atos verzorgt namens hen deze dienst.

Het is op geen enkele manier de bedoeling geweest de Ethische Code te overtreden of de gebruiker te misleiden. Zodoende werd de informatie op de website (onder de FAQ) onmiddellijk na ontvangst van de rechtstreekse klacht van de heer De Schepper bijgewerkt. Mocht de Ethische Commissie oordelen dat de gewijzigde informatieverstrekking – die naar het oordeel van Atos Worldline NV perfect duidelijk is – toch niet in overeenstemming is met de Ethische Code, dan zullen de nodige aanpassingen worden doorgevoerd.

De vermelding op andere plaatsen, zoals brochures en zelfklevers op geldautomaten, vormt geen reclame. De enige bedoeling bestaat erin de gebruiker, die zijn betaalkaart zou moeten blokkeren, zo ruim mogelijk te informeren over het oproepnummer. Bovendien is heel wat van die communicatie niet in handen van Atos Worldline NV zelf, maar rechtstreeks van de banken en andere kaartuitgevers.

In elk geval is er nooit enig opzet geweest om de kaarthouders te misleiden. In het verleden zijn er nooit klachten geweest vanwege kaarthouders.

Het feit dat er prompt werd gereageerd na de klacht van de heer De Schepper, vormt een verzachtende omstandigheid.

De omzet die wordt gegenereerd door het betalende oproepnummer benadert [vertrouwelijk] per maand. Tijdens de hoorzitting werd mondeling toegelicht dat hiermee grosso modo [vertrouwelijk] % van de totale kosten worden gedekt.

5. Beoordeling door de Ethische Commissie

5.1. Wat betreft de inbreuken

5.1.1. Wat betreft artikel 13 van de Ethische Code

a. Juridisch kader

Artikel 13 van de Ethische Code bepaalt:

"Een betalende dienst via een elektronisch communicatienetwerk mag niet als "gratis" worden voorgesteld. Producten of diensten die geleverd worden tijdens een oproep of als direct gevolg hiervan,

² wet van 10 december 2009

mogen niet als “gratis” worden omschreven wanneer die enkel kunnen worden verkregen door gebruik te maken van een betaalnummer.”.

b. Toetsing van de dienst Card Stop

De dienst Card Stop wordt aangeboden via een nummer van de reeks 070 en is dus een betalend nummer. Dat onder de FAQ op de website, die de klager weergeeft, vermeld stond dat het gebruik van Card Stop gratis is, wordt bevestigd door Atos Worldline NV.

De inbreuk op artikel 13 van de Ethische Code staat dus vast. Deze vaststelling blijft bestaan, ook al heeft Atos Worldline NV sedertdien de tekst van de FAQ aangepast. De vraag die zich hierbij stelt is of de doorgevoerde aanpassing voldoet aan de vereisten van het genoemde artikel.

Onder de FAQ “Worden er kosten aangerekend voor de blokkering van mijn betaalkaart” lezen we heden het volgende: *“Nee, de behandeling van een card stop dossier is gratis. Het gesprek is echter betalend. Een kost van € 0.30/minuut zal door uw telefoon provider worden aangerekend.”.*

De dienst van Card Stop wordt geleverd tijdens of als direct gevolg van een oproep en mag dus in toepassing van artikel 13 niet als “gratis” worden voorgesteld. Door het gebruik van een betaalnummer, ontvangt de onderneming een vergoeding voor de dienstverlening. Dat deze vergoeding slechts deels de werkelijke kost van de dienstverlening dekt (volgens Atos Worldline ongeveer 1/10 van de werkelijke kosten), doet hierbij niets terzake. De bewering dat de dienst gratis wordt verstrekt, is manifest onjuist. Het antwoord op de hiervoor gestelde vraag is dus negatief: de doorgevoerde aanpassing voldoet nog niet aan de reglementaire vereiste.

Van belang is ook dat het gebruik van het betaalnummer de enige manier is waarop van de dienst gebruik kan worden gemaakt. In de FAQ leest men ondubbelzinnig dat de blokkering van een betaalkaart via mail niet kan. Er wordt uitsluitend verwezen naar het telefoonnummer.

Er moet wel worden toegegeven dat door de gewijzigde vermelding, waarbij de prijs van de oproep wordt vermeld, het risico voor de eindgebruiker dat hij hogere factuurbedragen aangerekend krijgt dan wat hij kon verwachten, verdwijnt bij het lezen van de FAQ.

5.1.2 Wat betreft artikel 20 van de Ethische Code

a. Juridisch kader

Artikel 20 stelt het volgende:

“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.”.

b. Toetsing van de dienst Card Stop

Gelet op de argumentatie van Atos Worldline NV, moet worden onderzocht of de mededelingen die worden gedaan, zowel op de website als op diverse andere dragers, zoals zelfklevers op geldautomaten of brochures van de kredietkaartuitgevers, als reclame zijn aan te merken. Voor deze analyse is het

onbelangrijk of de vermeldingen van de hand zijn van Atos Worldline NV zelf dan wel van ondernemingen in opdracht waarvan de dienst wordt aangeboden.

De definitie van reclame wordt gegeven onder artikel 1, 3°, van de Ethische Code en luidt als volgt:

“elke mededeling die rechtstreeks of onrechtstreeks tot doel heeft de verkoop van een betalende dienst via een elektronisch communicatienetwerk te bevorderen, ongeacht de plaats of de aangewende communicatiemiddelen”.

Het loutere feit dat een mededeling uitgaat van een entiteit die een winstgevend doel nastreeft, volstaat niet om te besluiten dat het om reclame gaat. Om te kunnen besluiten dat er sprake is van reclame, is vereist dat de boodschap de verkoopbevordering van de betalende dienst tot oogmerk heeft.

Wat de dienst Card Stop betreft, kunnen volgende vaststellingen worden gedaan:

- Card Stop verleent een dienst in opdracht van derden (kaartuitgevers) die tot een dergelijke dienst zijn verplicht op grond van de wet betreffende de betalingsdiensten;
- de dienstverlening via het betaalnummer is uniek;
- deze dienstverlening is enkel zinvol voor houders van een betaalkaart;
- er zal enkel beroep worden gedaan op de dienstverlening door de kaarthouder in specifieke omstandigheden, nl. wanneer hij een verlies of diefstal van zijn kaart vaststelt;
- de kaarthouder is ertoe gehouden zo snel als mogelijk de diefstal of het verlies van zijn betaalkaart moet melden, om de financiële risico's voor hem te beperken.

Uit deze vaststellingen kan een dubbel besluit worden getrokken. Ten eerste, Atos Worldline NV heeft geen enkele greep op het aantal oproepen of op het volume van zijn dienstverlening. Er is een dubbele beperking. De groep potentiële oproepers is beperkt tot de groep kaarthouders. Op hun aantal heeft niet Atos Worldline NV invloed, maar de kaartuitgevers. Daarnaast zal enkel en alleen wanneer het noodzakelijk is, een oproep naar het Card Stop nummer worden gedaan. Het aantal oproepen is dus uitsluitend functie van het aantal “noodsituaties” (diefstal of verlies) die zich concreet voordoen. De dienstverlener heeft dus geen enkele greep op het volume van zijn dienstverlening. Mededelingen waarin het betalend oproepnummer van Card Stop wordt vermeld, of waarin uitleg over de toepassing of het gebruik van dit nummer wordt gegeven, kan op geen enkele manier een verkoopbevorderende doelstelling hebben. In dergelijke omstandigheden is het dus zinloos dat een onderneming middelen besteedt om meer te verkopen, daar op voorhand is geweten dat er hoe dan ook geen volumetoename van de dienst Card Stop kan worden gerealiseerd via promotionele weg.

Een tweede besluit is dat het van belang is voor de kaarthouder dat hij zo snel als mogelijk in een noodsituatie een betaalkaart kan laten blokkeren. Dit is een vereiste om verder financieel risico tegen te gaan. Het is dus in zijn voordeel dat op een ruime manier en grote schaal het oproepnummer van Card Stop kenbaar wordt gemaakt, en dat dit op algemeen toegankelijke plaatsen (bvb. de geldautomaten) of manieren (bvb. internet) gebeurt.

In deze specifieke context, moet worden geoordeeld dat de vermeldingen van het Card Stop oproepnummer, zelfs wanneer dit zou samengaan met al dan niet publicitaire vermeldingen over betaalkaarten, niet als reclame kunnen worden beschouwd voor de dienstverlening Card Stop.

De Ethische Commissie oordeelt dat in deze omstandigheid door Atos Worldline NV geen inbreuk wordt gemaakt op artikel 20 van de Ethische Code voor wat het betaalnummer voor Card Stop betreft.

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

5.2.1. Algemeen

Artikel 134, § 3, 3^{de} 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.

5.2.2. Beoordeling door de Ethische Commissie

5.2.2.1. Ernst van de overtreding

a. Algemeen

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.

b. Aangaande de inbreuk op artikel 13

Artikel 13 van de Ethische Code wil elke verkeerde voorstelling of misleiding omtrent de financiële gevolgen voor de eindgebruiker die beroep doet op een dienstverlening via een betaalnummer vermijden.

Zoals we lezen in het Verslag aan de Koning bij de Ethische Code houdt het gebruik van een betaalnummer steeds een betaling in, zodat het niet aanvaardbaar is dat het als gratis wordt bestempeld. Het voorstellen ervan als kosteloos misleidt de gebruiker en vormt dus in principe een ernstige inbreuk.

De ernst is evenwel evengoed functie van de kostprijs van de oproep en van de gemiddelde duurtijd van de oproepen indien de facturatie ervan gebeurt op grond van de duur.

Volgens de gegevens die Atos Worldline NV heeft voorgelegd, werd bijna [vertrouwelijk] euro ontvangen voor de oproepen naar het nummer 070 344 344 in de periode 1 juli 2011 tot 31 augustus 2012. Volgens de website werden in totaal 831 629 oproepen gedaan in het voorbije jaar (dat vermoedelijk doelt op het jaar 2011). Ook al is de benadering niet perfect, kan hieruit worden afgeleid dat de gemiddelde kost per oproep rond [vertrouwelijk] euro schommelt. Dit cijfer benadert het cijfer dat de klager had vermeld, nl. 1,83 euro. Vanuit deze benadering mag worden besloten dat de effectieve weerslag voor de eindgebruiker aan wie het gebruik van het nummer als gratis werd voorgesteld, toch beperkt blijft. Er moet ook worden herhaald dat de eindgebruiker dit nummer ook enkel zal bellen in geval van een noodsituatie.

Onder dergelijke feitelijke omstandigheden kan worden besloten dat de effectieve belangen van de eindgebruiker slechts in beperktere mate zijn geschaad.

5.2.2.2. Opzettelijk karakter

De Ethische Commissie is van oordeel dat er geen elementen uit het dossier doen blijken van moedwillige overtreding van de Ethische Code met als doel op een onrechtmatige wijze inkomsten te genereren uit een betaalmiddel.

Integendeel. Om historische redenen werd bij de start in 1993 (toentertijd door Bancontact) gekozen voor een oproepnummer waarbij er tariefmatig geen onderscheid bestond naargelang de zone van waaruit de oproep werd gedaan. Op deze manier werd prijsneutraliteit gewaarborgd voor de eindgebruiker. Het systeem is in de loop der jaren uitgegroeid tot een algemene en unieke plaats waar kaarthouders in een

noodsituatie zich toe kunnen wenden. Alle kaartuitgevers zijn aangesloten bij Card Stop, wat een evident voordeel inzake gebruiksgemak meebrengt: één enkel uniek nummer ongeacht wie de kaartuitgever is.

Zodoende is het nummer vandaag algemeen ingeburgerd en wordt er aanhoudend ruime informatie over verschaft (o.m. door de vermelding ervan op de geldautomaten).

Gelet op deze context kan worden aanvaard dat de verplichtingen die voortvloeien uit de Ethische Code, die pas in 2011 werd uitgevaardigd – dus lang na de invoering van het Card Stop nummer in 1993 –, aan de aandacht kunnen zijn ontsnapt van een onderneming.

Ook al doet dit geen afbreuk aan het vaststaan van een inbreuk, mag uit de onmiddellijke aanpassing van de FAQ door Atos Worldline NV, ook al is deze nog niet volledig conform de Ethische Code, worden afgeleid dat er van geen opzet sprake is. Dit zou pas komen vast te staan, wanneer binnen een korte termijn na betekening van onderhavige beslissing niet de nodige aanpassingen worden gedaan aan de informatie op de website.

Ook al is dit geen reglementaire verplichting, daar moet worden vastgesteld dat de informatie die de website van Card Stop bevat, niet als reclame kan worden aangemerkt, is het aan te bevelen op alle plaatsen waar het oproepnummer wordt vermeld, de prijs van de oproep per minuut aan te geven. Op deze manier wordt bijgedragen tot een volledige doorzichtigheid op dit vlak ten behoeve van de eindgebruiker.

5.2.2.3. Conclusie

Het voorstellen van een dienstverlening via een betaalnummer als kosteloos, heeft een evident misleidend karakter en vormt in principe een zware inbreuk op de Ethische Code. Evenwel oordeelt de Ethische Commissie, gelet op de particulariteiten van de dienstverlening, zoals hiervoor uiteengezet, dat de effectieve gevolgen voor de eindgebruiker enigszins kunnen worden gerelativeerd.

Er wordt geoordeeld dat er geen sprake is van een opzettelijk karakter. Wel kan een zekere onzorgvuldigheid worden verweten aan Atos Worldline NV, die als grote onderneming over voldoende middelen kan beschikken om nieuwe wetgeving nauwkeurig op te volgen.

5.3. Wat betreft de sanctie

5.3.1. Algemeen

Overeenkomstig artikel 134, § 3, 1^{ste} 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 euro 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 opleggen³ :

- 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)

5.3.2 Kwalificatie van de inbreuk als herhaaldelijk

³ artikel 134, § 3, 2^{de} lid, van de wet van 13 juni 2005

De in de vaststelling aangestipte inbreuken kunnen niet beschouwd worden als herhaalde inbreuken, gezien de inbreuken nog niet eerder werden vastgesteld in een eindbeslissing van de Ethische Commissie.

5.3.3 Kwalificatie van de inbreuk als zwaar

Gezien de eerder beperkte schade die voor de individuele eindgebruiker effectief kan voortvloeien uit de overtreding van artikel 13 van de Ethische Code, besluit de Ethische Commissie deze niet als zwaar aan te merken. Bovendien kan de eindgebruiker er niet toe worden aangezet nutteloze oproepen, dus wanneer hij zich niet in een noodsituatie bevindt, te doen.

5.3.4 Terugbetaling van het bedrag dat ten onrechte door de vastgestelde inbreuk werd verkregen

In toepassing van artikel 134, § 3, laatste lid, van de wet van 13 juni 2005, zoals gewijzigd door de wet van 31 mei 2011 houdende diverse bepalingen, houdt een sanctie opgelegd door de Ethische Commissie een rechtsherstel in voor de benadeelden. Dit brengt de terugbetaling door de operatoren mee van de sommen die in strijd met de Ethische Code zijn verkregen in de periode gaande van 1 juli 2011 tot 30 oktober 2012⁴. Om een nuttige uitvoering van deze bepaling te bevorderen gelast de Ethische Commissie het secretariaat om de telefoonoperatoren op de hoogte te stellen van deze beslissing.

6. Besluit

De Ethische Commissie voor de telecommunicatie,

- na kennis te hebben genomen van het dossier ,
 - na de vertegenwoordigers van Atos Worldline NV te hebben gehoord op 15 januari 2013,
 - na beraadslaging over en beoordeling van de zaak op 15 januari 2013,
1. stelt vast dat Atos Worldline NV een inbreuk beging op artikel 13 van het koninklijk besluit van 9 februari 2011 tot vaststelling van de Ethische Code voor de telecommunicatie;
 2. stelt vast dat er daarentegen geen inbreuk is gepleegd op artikel 20 van het genoemde besluit,
 3. legt om die reden en overeenkomstig artikel 134, §3, van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie een boete op aan Atos Worldline NV ten bedrage van duizend euro;
 4. 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;
 5. beveelt dat het bedrag dat werd verkregen bij overtreding van het genoemde artikel 13 gedurende de periode 1 juli 2011 tot 30 oktober 2012 terugbetaald wordt aan de verschillende benadeelden;
 6. gelast het secretariaat om aan de telefoonoperatoren die tussenkwamen in de facturatie van de oproepen naar het nummer 070 344 344 een kopie van het definitieve besluit te richten.

⁴ Het secretariaat van de Ethische Commissie had op 31 oktober 2012 vastgesteld dat de FAQ over de kosten van de oproepen naar het betaalnummer op de website van Card Stop waren gewijzigd.

7. 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.

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, onder voorbehoud van vertrouwelijkheid, 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 18 februari 2013,

Voor de Ethische Commissie voor de telecommunicatie

Willem Debeuckelaere
Voorzitter