

# **Ethische Commissie voor de telecommunicatie**

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

## **Beslissing nrs D-2013-24, D-2014-05 en D-2014-06 betreffende Viva Multimedia**

- *vrije vertaling* -

## 1. Betreft

In dit besluit spreekt de Ethische Commissie voor de telecommunicatie (hierna: "de Ethische Commissie") zich uit over drie dossiers die werden geopend tegen Viva Multimedia SARL (hierna: "Viva Multimedia"), ingeschreven bij de griffie van de rechtbank van koophandel van Parijs onder nummer 502.686.835, met als zetel 60-62 Wattignies, 75012 Parijs, naar aanleiding van drie gelijkaardige klachten die conform artikel 134, § 1, zevende lid, van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie werden gegroepeerd.

Het betreft vermoede inbreuken op de artikelen 10, 11, 2°, 13, 19, 45 en op de bijlage, punt 2. b. van het koninklijk besluit van 9 februari 2011 tot vaststelling van de Ethische Code voor de telecommunicatie (hierna: "Ethische Code").

## 2. Feiten en procedure

### 2.1. Klachten

#### 2.1.1. De klacht van BASE Company van 29 augustus 2013 (dossier D-2013-24)

BASE Company klaagt dat Viva Multimedia telefonisch "helderzienden"-diensten aanbiedt via een 0902-nummer.

De klacht stelt enerzijds dat er geen tariefmelding wordt aangeboden hoewel het nummer 0902 40 363 wordt gefactureerd tegen € 1/min. en anderzijds dat een interactieve spraakserver duidelijk verwijst naar "helderzienden"-diensten maar dat er helemaal geen informatie wordt gegeven wanneer bijkomende gegevens worden gevraagd via de aangeboden menu's. Het blijkt dus niet duidelijk dat er daadwerkelijk een dienst wordt aangeboden via dit nummer.

Toen BASE Viva Multimedia heeft gecontacteerd, antwoordde deze laatste dat de aangeboden diensten van het type "helderzienden" waren. Volgens Viva Multimedia was er geen reclameboodschap maar werden de klanten gecontacteerd via telefoon.

Een van de klanten van BASE Company heeft deze dienst 68 keer gebeld in totaal tussen 24 en 31 juli 2013 en het grootste deel van de oproepen had een duur van bijna 10 minuten.

#### 2.1.2. De klacht in naam van [vertrouwelijk ██████████] van 3 maart 2014 (dossier D-2014-05)

In hun klacht gericht aan de Ethische Commissie hebben de dochters van mevrouw [vertrouwelijk ██████████] het over 4 0904-nummers waarmee helderziendendiensten worden aangeboden en spreken ze van misbruik van de zwakte van hun moeder.

In hun klacht leggen ze uit dat toen hun moeder heeft geprobeerd om informatie te verkrijgen over de gefactureerde bedragen "de maatschappij(en)" mevrouw [vertrouwelijk ██████████] nooit heeft (hebben) doorverwezen naar hun klantendienst en dat "ze hebben geprofiteerd van haar zwakte door haar aan te moedigen contact op te nemen met hen via verschillende betalende lijnen en door haar te laten geloven

dat de maatschappij de gesprekken betaalt, zagezegd om het probleem te regelen en opdat ze zou kunnen worden terugbetaald", wat heeft geleid tot "een onredelijk aantal oproepen en een onredelijke duur van de oproepen".

### 2.1.3. De klacht van [vertrouwelijk ██████████] van 22 maart 2014 (dossier D-2014-06)

Mevrouw [vertrouwelijk ██████████], klant van BASE Company, klaagt dat de helderziendendiensten aangeboden door Viva Multimedia via het nummer 0904 56 294 onderbrekingen veroorzaken van oproepen waardoor ze het nummer opnieuw moet contacteren, zagezegd gratis, en stelt dat er middelen worden gebruikt om de gespreksduur te rekken.

Mevrouw [vertrouwelijk ██████████] geeft in haar klacht aan dat ze een telefoonoproep heeft ontvangen waarin ze te horen kreeg dat ze een gratis gesprek had gewonnen met een helderziende en dat ze dat uiteindelijk heeft aanvaard na aandringen van de beller en de bevestiging dat de oproep gratis zou zijn. Ze beschrijft vervolgens de handelingen van de beller die waren bedoeld opdat ze zelf het nummer zou bellen en om het gesprek te rekken. Ze zegt dat ze werd lastig gevallen door de dienst die haar meerdere keren per dag belde.

## 2.2. Mededeling van de inbreuken prima facie

### 2.2.1. De klacht van BASE Company van 29 augustus 2013 (dossier D-2013-24)

Deze klacht alsook de bijbehorende nota van het secretariaat van de Ethische Commissie van 6 september 2013 werden aan de vermoede overtreder bezorgd via een aangetekende brief met ontvangstbewijs op 11 september 2013.

In zijn nota heeft het secretariaat van de Ethische Commissie aan Viva Multimedia zijn eerste analyse meegedeeld van de eventuele overtredingen op artikelen 19, 45 en de bijlage, punt 2. b. van de Ethische Code.

Buiten een verzoek van 13 september 2013 om de klacht van BASE Company te laten vertalen heeft Viva Multimedia geen gevolg gegeven aan die brief.

### 2. 2. 2. De klacht in naam van [vertrouwelijk ██████████] van 3 maart 2014 (dossier D-2014-05)

Deze klacht alsook de nota van het secretariaat van de Ethische Commissie van 23 maart 2015 en de bijlage erbij (antwoord van Mobistar op het verzoek om informatie van het secretariaat) werden aan de vermoede overtreder bezorgd via een aangetekende brief met ontvangstbewijs op 25 maart 2015.

In zijn nota heeft het secretariaat van de Ethische Commissie aan Viva Multimedia zijn eerste analyse meegedeeld van de eventuele overtredingen op artikelen 10, 11, 2°, 13, 15, 19, 45 en de bijlage, punt 2. b. van de Ethische Code.

Viva Multimedia heeft geen gevolg gegeven aan die brief.

### 2. 2. 3. De klacht van [vertrouwelijk ██████████] van 22 maart 2014 (dossier D-2014-06)

Deze klacht alsook de nota van het secretariaat van de Ethische Commissie van 23 maart 2015 werden aan de vermoede overtreder bezorgd via een aangetekende brief met ontvangstbewijs op 25 maart 2015.

In zijn nota heeft het secretariaat van de Ethische Commissie aan Viva Multimedia zijn eerste analyse meegedeeld van de eventuele overtredingen op artikelen 11, 2°, 13, 19, 45 en de bijlage, punt 2. b. van de Ethische Code.

Viva Multimedia heeft geen gevolg gegeven aan die brief.

### 2.3. Vervolg van de procedure

Via aangetekend schrijven van 19 mei 2015 heeft het secretariaat van de Ethische Commissie zijn verslag van 18 mei 2015 aan Viva Multimedia toegestuurd en deze verzocht te verschijnen op 10 juli 2015.

Viva Multimedia heeft zijn verweermiddelen verstuurd via aangetekend schrijven op 8 juni 2015.

Mevrouw Marine Hardy, advocate aan de balie van Parijs, is verschenen voor Viva Multimedia op de hoorzitting van 10 juli 2015.

## **3. Ten laste gelegde overtredingen**

Volgens het verslag van het secretariaat van de Ethische Commissie van 18 mei 2015 heeft Viva Multimedia de artikelen 10, 11, 2°, 13, 19, 45 en de bijlage, punt 2. b. van de Ethische Code geschonden.

Artikel 10 luidt: *"De betalende diensten en de reclame ervoor mogen niet proberen op onrechtmatige manier te profiteren van een eigenschap of omstandigheid die eindgebruikers kwetsbaar maakt of op een andere manier eindgebruikers aanmoedigen om gesprekken te voeren of berichten te sturen die onredelijk of buitensporig zijn in aantal of duur".*

Artikel 11, 2°, luidt: *"De betalende diensten en de reclame ervoor mogen niet: (...) van die aard zijn dat ze kunnen misleiden door onnauwkeurigheid, dubbelzinnigheid, overdrijving, weglating of op een andere manier".*

Artikel 13 luidt: *"Een betalende dienst via een elektronische-communicatienetwerk mag niet als "gratis" worden voorgesteld. Producten of diensten die geleverd worden tijdens een oproep of als direct gevolg hiervan, mogen niet als " gratis " worden omschreven wanneer die enkel kunnen worden verkregen door gebruik te maken van een betaalnummer".*

Artikel 15 luidt: *"Iedere persoon die een betalende dienst aanbiedt beschikt over een klantendienst, of zorgt ervoor dat een klantendienst beschikbaar is, waarop iedere eindgebruiker de nodige informatie kan verkrijgen over de aangeboden dienst. De klantendienst die aldus verstrekt wordt is behoorlijk bemand en uitgerust en geeft de eindgebruiker via een nationaal telefoonnummer, waarvan de gesprekskosten per minuut niet hoger zijn dan deze voor een oproep naar een geografisch nummer, de*

*mogelijkheid om effectief te spreken met een fysieke persoon. Indien de klantendienst niet bereikbaar is buiten de kantooruren, wordt er aan de eindgebruiker de mogelijkheid geboden om zijn vraag in te spreken op een antwoordapparaat en wordt die vraag de volgende werkdag behandeld door de klantendienst die de persoon die de betalende dienst aanbiedt, heeft opgericht".*

Artikel 19 van de Ethische Code zoals van toepassing op het ogenblik van de feiten luidt: *"Iedere betalende dienst wordt aangeboden door middel van een nummer dat verenigbaar is met het gebruik van de nummerreeksen vastgelegd in de bijlage."*

De bijlage, punt 2. b. zoals van toepassing op het ogenblik van de feiten, voorziet in het gebruik van een 0905-nummer voor de betalende diensten "waarmee toegang wordt gegeven tot spelen, wedstrijden of quizen, met uitzondering van erotisch of seksueel getinte spelen, wedstrijden of quizen, of die het mogelijk maken te betalen voor logo's, beltonen of andere ontspanningsproducten of –diensten, met uitzondering van erotisch of seksueel getinte logo's, beltonen of ontspanningsproducten (sic) of –diensten, die geleverd worden tijdens de oproep of als direct gevolg hiervan".

Artikel 45 van de Ethische Code bepaalt: *"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."*

#### **4. Standpunt van Viva Multimedia**

In zijn schriftelijk antwoord op het verslag van het secretariaat legt Viva Multimedia algemeen uit dat het niet de dienstenuitgever is waarvan sprake in de klachten die het voorwerp uitmaken van deze procedure maar slechts een elektronische-communicatieoperator (technische aanbieder). Viva Multimedia beweert dus dat het niet aan de oorzaak ligt van de in de klachten bedoelde overtredingen en haalt het feit aan dat het steeds snel heeft gereageerd wanneer het weet kreeg van gevallen van vermoede fraude door op te treden bij de betrokken uitgevers van de diensten en die diensten te deactiveren.

Viva Multimedia haalt het feit aan dat het een maatschappij is die zich heeft aangemeld als telecommunicatieoperator bij de instantie voor regulering van de elektronische communicatie en post in Frankrijk (ARCEP). Viva Multimedia bevestigt dat het een technische tussenpersoon is tussen de uitgever van de dienst en de klant en dat het niet de dienstenaanbieder is in de zin van artikel 1 van het koninklijk besluit van 1 april 2007.

Viva Multimedia verstrekt in zijn schriftelijke reactie een antwoord per klacht in de vorm van de contracten met de verschillende dienstenuitgevers die in Tunesië gevestigde maatschappijen zijn en door de stappen uiteen te zetten die werden ondernomen om een einde te stellen aan de fraude.

Viva Multimedia acht dat het veel ijver aan de dag heeft gelegd om de omstrede feiten te doen ophouden en dat het zelf slachtoffer is van deze feiten.

Bijgevolg vraagt Viva Multimedia om te willen vaststellen dat het niet de uitgever is van de diensten die het voorwerp uitmaken van de drie klachten behandeld in het kader van deze beslissing en om te erkennen dat de verschillende inbreuken niet jegens hem zijn gepleegd.

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

Zoals dat uit zijn uittreksel van voornaamste inschrijving in het handels- en bedrijvenregister (stuk 1) en zijn aangifte bij ARCEP blijkt alsook uit de verschillende contracten dat het voorlegt (stukken 4, 5, 6 en 9) is de maatschappij Viva Multimedia een telecommunicatieoperator en geen dienstenaanbieder.

Volgens zijn uittreksel van inschrijving zijn de voornaamste activiteiten van Viva Multimedia de ontwikkeling van internetoplossingen, spraakservers, sms, mms, WAP, en de ontwikkeling van applicaties voor elektronische betaling en alle middelen van tegeldemaking.

Op het ogenblik van de feiten die volgens het verslag het secretariaat overtredingen vormen die als vastgesteld worden beschouwd, luidt het artikel 134, § 2, derde lid, van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie overigens als volgt:

"De personen die betalende diensten via elektronische communicatienetwerken aanbieden en de operatoren, wat betreft de medewerking bedoeld in het tweede lid, zijn verplicht de bepalingen van de Ethische Code voor de telecommunicatie in acht te nemen. "

De in het tweede lid van de tweede paragraaf van artikel 134 bedoelde samenwerking is de samenwerking van de operatoren aan het onderzoek naar een vermoede overtreding van een dienstenaanbieder en aan de uitvoering van de beslissingen van de Ethische Commissie.<sup>1</sup>

Alvorens zijn wijziging door de wet van 27 maart 2014 houdende diverse bepalingen inzake elektronische communicatie, van kracht geworden op 8 mei 2014 was het krachtens de wet van 13 juni 2005 niet mogelijk om de verantwoordelijkheid van andere partijen dan dienstenaanbieders in twijfel te trekken zoals de operatoren of personen die betaalnummers ter beschikking stellen van dienstenaanbieders.

De overtredingen op de Ethische Code gepleegd voor 8 mei 2014 kunnen dus niet worden vastgesteld ten laste van de dienstenaanbieder.

## **6. Besluit**

De Ethische Commissie voor de telecommunicatie,

---

<sup>1</sup> "De Ethische Code voor de telecommunicatie stelt eveneens de nadere regels vast volgens dewelke de operatoren hun medewerking verlenen aan het onderzoek van een vermoedelijke inbreuk door een persoon die een betalende dienst via een elektronische-communicatienetwerk aanbiedt en aan de uitvoering van de beslissingen van de Ethische Commissie voor de telecommunicatie."

- na de maatschappij Viva Multimedia te hebben gehoord op 10 juli 2015,
  - na kennis te hebben genomen van het dossier,
  - na overleg over en beoordeling van de zaak op 10 juli 2015,
1. besluit dat de overtredingen bedoeld in het verslag van het secretariaat van 18 mei 2015 niet kunnen worden toegeschreven aan de maatschappij Viva Multimedia;
  2. gelast het secretariaat om een kopie van de definitieve beslissing waarin alle vertrouwelijke informatie wordt geschrapt, te bezorgen aan de partijen.

## **7. Beroepsmogelijkheden**

Conform de wet van 6 juli 2005 betreffende sommige juridische bepalingen inzake elektronische communicatie, hebt u 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 de beslissing of bij gebreke aan een publicatie, na de kennisname van de beslissing. Het hoger beroep dient gericht te worden tegen de Belgische Staat, vertegenwoordigd door de Minister bevoegd voor Telecommunicatie en desgevallend tegen de andere partijen betrokken bij deze procedure waartegen een uitspraak ten gronde werd gericht.

Conform artikel 1056 van het gerechtelijk wetboek wordt een hoger beroep 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**

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, waarin alle vertrouwelijke informatie geschrapt zal zijn, gepubliceerd worden door het secretariaat op de website van de Ethische Commissie: [www.telethicom.be](http://www.telethicom.be). Het secretariaat publiceert op deze website eveneens een Nederlandse vertaling van haar beslissing.

Gedaan te Brussel, op 20 mei 2016,

Voor de Ethische Commissie voor de telecommunicatie

Emmanuel Pieters

Voorzitter