

De tabel hieronder vermeldt welke problemen tot de prioriteiten van de Ethische Commissie horen en welke artikelen van de **Ethische Code** aangevoerd kunnen worden in een klacht.

(meer over de prioriteiten, zie punt 3 van **mededeling 2010/2001** van 10 december 2010 betreffende de behandeling van klachten door het secretariaat van de Ethische Commissie (hierna de “mededeling” genoemd))

Uw probleem	Prioriteit in de mededeling	Artikelen Ethische Code	Opmerkingen
Algemeen/ethiek			
De inhoud van de dienst is ongepast/immoreel Voorbeeld: - Pornografie - Prostitutie - Misplaatste grap - Sadisme - Discriminatie	Ethiek (mededeling 3.1)	7, 8, 10	Het is mogelijk dat de klacht onder de strafwet valt en dat de klacht wordt overgezonden naar het parket (toepassing van art. 29 van het Wetboek van Strafvordering – mededeling 4.2.2)
De klantendienst van de <u>dienstenaanbieder</u> is onbereikbaar of van slechte kwaliteit (bv. nog altijd geen antwoord daags nadat men een bericht heeft ingesproken).	Verbetering ervaring eindgebruiker (mededeling 3.3.)	15	
Mijn dochter/zoon heeft een dienst gebruikt die voor haar/hem ongeschikt is	Structurele bescherming van minderjarigen (mededeling 3.1)	18, 19, 52, 53, 54, 56, 57, 79, 87	
Sms-diensten			
Ik ben tijdens de inschrijvingsprocedure of voor het begin van de oproep niet (correct) over de dienst ingelicht via een gratis sms of een spraakbericht (bijv. totale kosten, aantal sms'en die ik zou ontvangen, het feit dat de dienst bestemd is voor meerderjarigen)	Preventieve maatregelen – voorlichting van de klant voor de start van de dienst (mededeling 3.2)	33, 62, 81	
Ik heb het bericht 'STOP' moeten verzenden naar een ander kort sms-nummer (4 cijfers) dan hetgeen ik voor de dienst moest gebruiken.	Verbetering ervaring eindgebruiker (mededeling 3.3.)	36, § 1	

Deze maand moet ik meer dan € 10 betalen voor een sms-betaaldienst (voor spelletjes, wedstrijden, quizen, erotische inhoud, downloaden van logo's, beltonen, enz., of chatdienst) en er is mij nooit gemeld dat ik dergelijke bedragen uitgaf.	Preventieve maatregelen – voorlichting van de klant tijdens de dienst (mededeling 3.2)	66, 83, 85, 94	
Hoge bedragen te wijten aan gebruik door kinderen			
De dienst richtte zich tot mijn dochter/zoon en was aantrekkelijk, maar er zijn mij hoge bedragen gefactureerd (meer dan 50 cent per minuut; meer dan € 1 per oproep; meer dan € 1 voor 2 sms'en).	Preventieve bescherming van de klanten - maximumtarieven (mededeling 3.2)	55	
Ik heb een inbel-internetverbinding; mijn dochter/zoon heeft op het internet een dienst gebruikt die zich tot haar/hem richtte of die aantrekkelijk was en er zijn mij onverklaarbaar hoge bedragen gefactureerd.	Preventieve bescherming van de klanten - factureringmethoden (mededeling 3.2)	56	
Deelname aan spelletjes			
Ik heb deelgenomen aan een wedstrijd, quiz of een spelletje en de dienst heeft mij sms'en gestuurd, terwijl ik niet had geantwoord op de voorgaande vraag.	Preventieve bescherming van de klanten - factureringmethoden (mededeling 3.2)	63	
Ik heb deelgenomen aan een wedstrijd, een quiz of een spelletje, ik heb moeten antwoorden op verschillende vragen en nu heb ik meer dan € 5 verloren.	Preventieve bescherming van de klanten - maximumtarieven (mededeling 3.2)	65	
Deelname aan een chatdienst			
Ik heb deelgenomen aan een chatdienst en ik heb ongevraagde berichten	Preventieve bescherming van de klanten - factureringmethoden	91	

ontvangen die ik moet betalen.	(mededeling 3.2)		
Ik heb een chatdienst willen stopzetten, ik heb een 'STOP'-bericht verzonden, dat mij gefactureerd is tegen meer dan 15 cent.	Preventieve bescherming van de klanten - maximumtarieven (mededeling 3.2)	97	