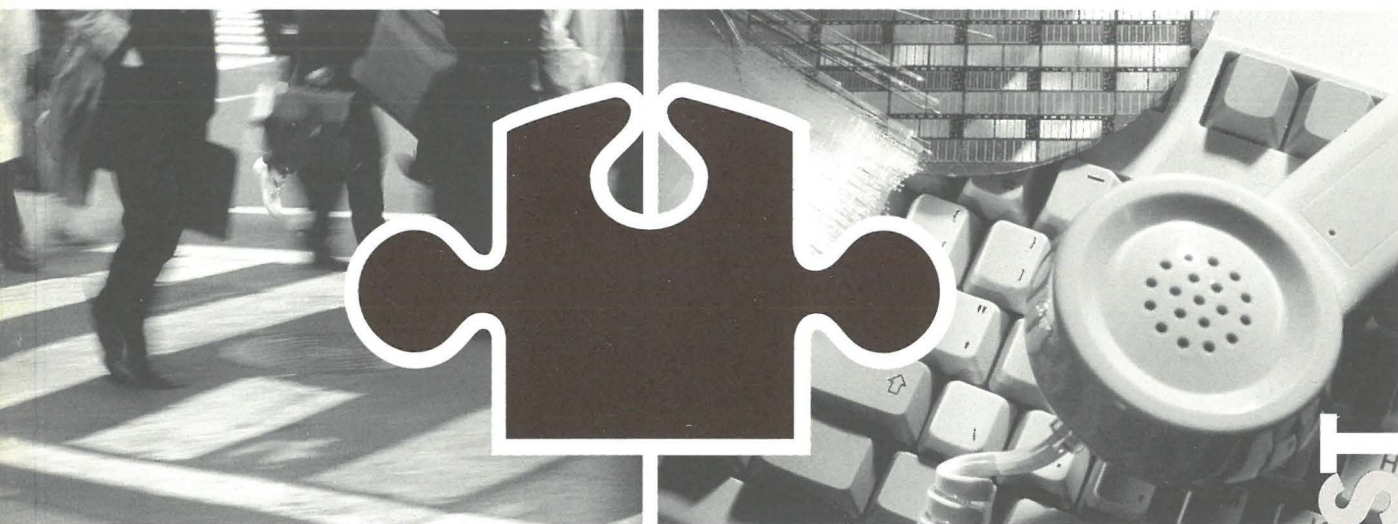


Jaarverslag 1995



OMBUDSDIENST

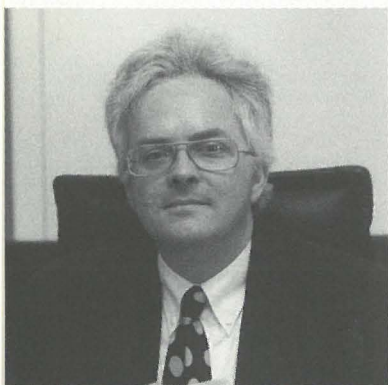
INHOUD	1
INLEIDING	2
1 POSITIEVE ONTWIKKELINGEN 1995	3
2 ALGEMENE ADVIEZEN	6
A. Opvolging algemene adviezen 1994	7
B. Nieuwe algemene adviezen 1995	12
3 LIBERALISERING VAN DE TELECOM-SECTOR EN DE OMBUDSDIENST	18
4 UNIVERSELE DIENSTVERLENING	22
5 STATISTIEKEN	26
6 VRUCHTBARE SAMENWERKING MET HET B.I.P.T.	35
7 SPECIFIEKE THEMA'S	37
A. De telefoongidsen	38
B. Fraude	41
C. Veiligheid van de openbare telecommunicatie-infrastructuur	43
D. Infokiosk- en internationale audiotex-problemen	44
E. Commissie voor regulering van informatiediensten via telecommunicatie	48
F. Kwaadwillige oproepen	50
G. Geheime telefoonnummers	51
H. De aansprakelijkheid van Belgacom	53
I. Bewijsvoering tegen Belgacom inzake facturatiegeschillen	55
J. Beperking op de infokiosk-lijnen	56
8 PERSPECTIEVEN 1996	57

1995 kan zonder meer het jaar van de definitieve doorbraak van de Ombudsdienst genoemd worden.

Dit was vooral te merken aan de frequentie waarmee informatiezoekers, klagers en informanten (pers, radio, TV) op de Ombudsdienst beroep deden. In zakencijfers uitgedrukt kunnen we stellen dat onze "omzet" meer dan verdubbelde in 1995. Dit is enerzijds te wijten geweest aan de groeiende bekendheid van de Ombudsdienst bij het publiek, maar zeker ook aan de gewijzigde toegangsprocedure tot de Ombudsdienst. Vanaf 5 april 1995 is beroep doen op de Ombudsman immers gratis. Vanzelfsprekend heeft deze gestegen omzet bij het personeel van de Ombudsdienst maar zeker ook bij de klantendiensten van Belgacom, BDS, Proximus e.a., een grotere werkdruk teweeg gebracht. De gestegen werkdruk, die samenviel met belangrijke structurele wijzigingen bij Belgacom, die toch de nodige onzekerheid met zich brachten, heeft ons niet belet om toch hoge kwaliteitsnormen bij de klachtenbehandeling te kunnen handhaven.

Wij zijn tevreden over 1995. In 1995 leverde de Ombudsdienst in 67,93% van de gevallen een positief netto-resultaat op voor de talrijke klagers. Wij danken onze personeelsleden en het personeel van Belgacom en haar filialen voor de goede samenwerking, die tot dit positief resultaat heeft kunnen leiden.

Edgard VANDEBOSCH
Ombudsman



Het spreekt vanzelf dat wij in dit jaarverslag de belangrijkste aandachtspunten van 1995 in herinnering zullen brengen:

Wij staan even stil bij de belangrijkste positieve ontwikkelingen in 1995, die de driehoeksrelatie tussen Belgacom, de klanten en de Ombudsdienst sterk hebben bepaald. Wij zullen de nodige statistische gegevens over 1995 verstrekken. Wij geven een kort overzicht van de follow-up van de adviezen van 1994 en van de nieuwe adviezen van 1995.

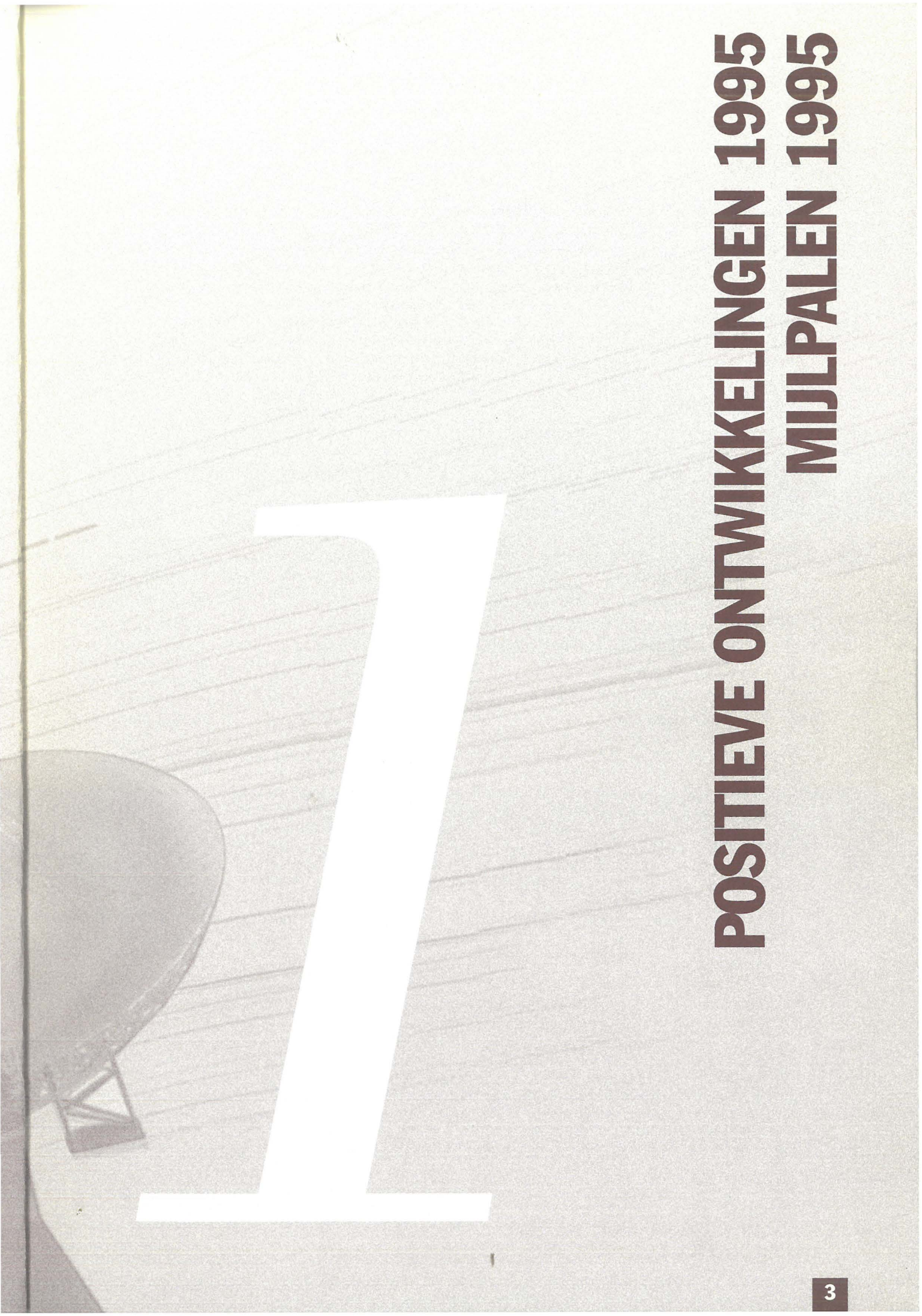


Jean-Marc VEKEMAN
Médiateur

Enkele thema's hebben wij iets breder willen uitwerken: De liberalisering van de telecom-activiteiten met hun effect op de klanten en de werking van de Ombudsdienst; De Universele dienstverlening; De problematiek van de telefoongidsen; De fraude en de veiligheid van installaties; De aanhoudende problemen met (internationale) infokiosk-gesprekken en de rol van de ethische commissie terzake; De privacy met als deelthema's kwaadwillige oproepen en de geheime telefoonnummers; De juridische verantwoordelijkheid van Belgacom bij schadeclaims; De verweermogelijkheden van de klant tegenover Belgacom in facturatiegeschillen met inbegrip van de mogelijkheden om de lijn te sperren voor sommige oproepen.

Tot slot zullen wij de belangrijkste perspectieven voor 1996 aangeven.

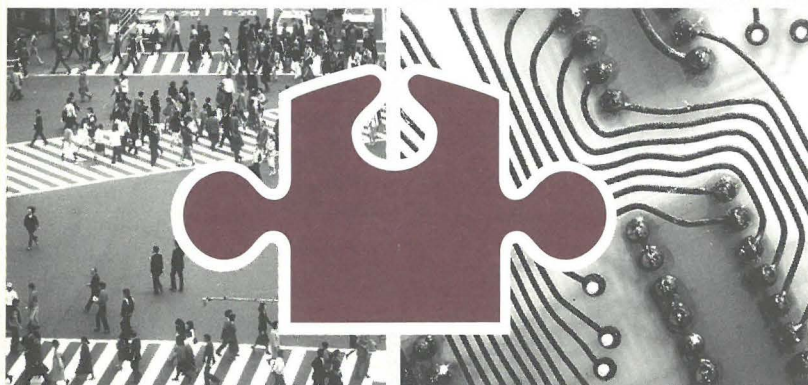
Wij wensen U een aangename en leerrijke lectuur toe.



POSITIEVE ONTWIKKELINGEN 1995

MIJLPALLEN 1995

POSITIEVE ONTWIKKELINGEN 1995 MIJLPALEN 1995



DATUM: 5 APRIL 1995

Gebeurtenis: Koninklijk besluit tot wijziging van het koninklijk besluit van 9 oktober 1992 betreffende de dienst "ombudsman" in sommige autonome overheidsbedrijven. Wijziging toegangsprocedure tot de Ombudsdienst.

Commentaar Ombudsdienst: Het gewijzigde artikel 8 schaft de aangetekende brief en het betalen van een som gelijk aan het bedrag van een aangetekende brief af. Het indienen van een klacht bij de Ombudsdienst is gratis geworden en is nog slechts aan summiere elementaire vormvereisten onderhevig. Dit gewijzigd KB heeft op dramatische manier het klachtenvolume van de Ombudsdienst bij Belgacom verhoogd. (x2)

DATUM: 8 APRIL 1995

Gebeurtenis: De Minister van Verkeerswezen en Overheidsbedrijven E. Di Rupo ondertekent een K.B. betreffende het opzetten en de exploitatie van GSM-Mobilofoonnetten.

Commentaar Ombudsdienst: Artikel 16§4 van dit K.B. bepaalt: "De operator stelt op eigen kosten een dienst in, die belast is met het behandelen van klachten vanwege de klanten. Indien het geschil blijft bestaan, kunnen de gebruikers zich wenden tot de betrokken ombudsdienst, waarvan sprake in de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven. Daartoe wordt een overeenkomst gesloten tussen de operator en deze ombudsdienst: die overeenkomst bepaalt de nadere regels inzake de behandeling van de klachten, alsook de tussenkomst van de operator in de werkingskosten van de ombudsdienst. Die overeenkomst wordt aan het Instituut overgezonden.

Dit K.B. heeft gevolgen:

1. *De Ombudsdienst versterkt zijn onafhankelijkheidspositie ten opzichte van Belgacom. Voortaan is er reeds een basisfinanciering door twee operatoren.*
2. *Er wordt een begin gemaakt van het bestaan van een "Telekom-Ombudsdienst". De Telekom-Ombudsdienst moet een antwoord kunnen bieden aan de liberalisering van het Telecom-landschap.*

DATUM: 11 MEI 1995

Gebeurtenis: Bekendmaking van het TURBO-plan door J.J. Goossens, Gedelegeerd Bestuurder van Belgacom.

Commentaar Ombudsdienst: Op 11 mei legde Gedelegeerd Bestuurder J.J. Goossens een verklaring af voor het personeel van niveau 1 van Belgacom. Een nieuwe organisatiestructuur werd aangekondigd.

DATUM: 1 JUNI 1995

Gebeurtenis: Afschaffing kostendekkingssom.

Commentaar Ombudsdienst: Tezamen met het invoeren van de nieuwe Algemene Voorwaarden werd ook een einde gemaakt aan de kostendekkingssom. Deze leidde in het verleden tot heel wat begripsverwarring en tot onbegrip, vooral in de commerciële wereld. De kostendekkingssom zal progressief worden afgebouwd om volledig te verdwijnen vanaf 1 juni 1997.

DATUM: 1 JUNI 1995

Gebeurtenis: Lancering comfortdiensten.

Commentaar Ombudsdienst: Belgacom maakt een aanvang met het diversifiëren van de abonnementen bij Belgacom, naargelang de behoeften. Belangrijk is dat iedereen in het basisdienst-contract een afspraak kan maken met Belgacom voor het repareren van een storing tegen een sterk gereduceerd tarief van 825 BF (ex BTW). Dit is zonder meer een positieve stap.

POSITIEVE ONTWIKKELINGEN 1995 - MIJLPALEN 1995

DATUM: 5 JULI 1995

Gebeurtenis: Bekendmaking van de nieuwe Belgacom-structuur door J.J. Goossens, Gedelegeerd Bestuurder.

Commentaar Ombudsdienst: De opsplitsing van de klanten in drie groepen: Residentiële klanten, Business-klanten en Corporate-klanten, ieder met eigen diensten voor onthaal en klachtenopvang zal tot totaal nieuwe verhoudingen leiden tussen Belgacom en zijn klanten. Ook de relaties tussen de Ombudsdienst en deze verschillende divisies zullen mettertijd anders gestructureerd worden.

DATUM: 1 OKTOBER 1995

Gebeurtenis: Start invoering Customer Oriented Billing - CIS.

Commentaar Ombudsdienst: Begin van invoering van een op scherm consulteerbare gedetailleerde lijst van telefoonverbindingen in de verschillende klachtendiensten bij Belgacom. Zo kan de klant, die belt of schrijft onmiddellijk inzicht krijgen in zijn of haar telefoonverkeer van de afgelopen zes maanden.

DATUM: 1 NOVEMBER 1995

Gebeurtenis: De Algemene Voorwaarden treden in werking.

Commentaar Ombudsdienst: De Ombudsdienst heeft sedert 1992 onafgebroken zijn bijdrage geleverd bij de opstelling van de nieuwe algemene voorwaarden, die de in voege zijnde K.B.'s zouden vervangen. In het jaarverslag 1993 en het jaarverslag 1994 werd daar reeds uitvoerig op ingegaan. Ook in 1995 participeerde de Ombudsdienst aan verschillende vergaderingen in de schoot van de Werkgroep Algemene Voorwaarden van het Raadgevend Comité voor de Telecommunicatie. De nieuwe algemene voorwaarden, die op 1 november 1995 in voege getreden zijn, bieden de klanten meer rechtszekerheid.

DATUM: 1 DECEMBER 1995

Gebeurtenis: Lancering van nieuwe abonnementstypes Pro en Pro-Comfort.

Commentaar Ombudsdienst: Het opheffen van storingen buiten de diensturen is steeds een doorn in het oog geweest van de klanten. De vroegere hoge kostprijs ervan en de onzekerheid of het probleem wel degelijk zou opgelost worden waren de belangrijkste opwerpingen. De nieuwe abonnementstypes voor diegenen, die sterk afhankelijk zijn van telecommunicatie ondervangen het merendeel van deze problemen. De klanten Pro en Pro-comfort worden opgevangen 24u op 24 en zeven dagen op zeven en zij worden geholpen binnen de 4 u. Dit is een grote stap voorwaarts in de klantenservice.

DATUM: 1 DECEMBER 1995

Gebeurtenis: Nieuwe tarieven voor aansluiting.

Commentaar Ombudsdienst: Het aansluitingsforfait van 3500 BF dat tot dan toe alle kosten dekte, met uitzondering van het aanleggen van binnenbekabeling boven de 10 meter en de eventuele gleuf tussen de openbare weg en het aan te sluiten gebouw, wordt vervangen door een tarief dat het volgende inhoudt:

— *kosten voor het realiseren van de aansluiting, die afhangen van de omvang van de uit te voeren werken*

— *de kosten voor de indienststelling van de lijn.* Het doel van deze hervorming was te komen tot een tariefstructuur, die de kostenstructuur benadert. De hervorming omvat bovendien twee andere elementen: de wijziging van de plaatsingskosten voor een extra wandcontactdoos en vooral de afschaffing van de betalende overdracht van het abonnement, die in de regel tot heel wat klachten leidde.

Positief is dat een eenvoudige verhuus van installatie, zonder dat werken dienen uitgevoerd te worden door Belgacom goedkoper is geworden. Ook dit was een veel voorkomende bron van klachten.

DATUM: 14 DECEMBER 1995

Gebeurtenis: De regering beslist 49,9% van de aandelen van Belgacom te verkopen aan het consortium Ameritech, Singapore Telecom en Tele Danmark

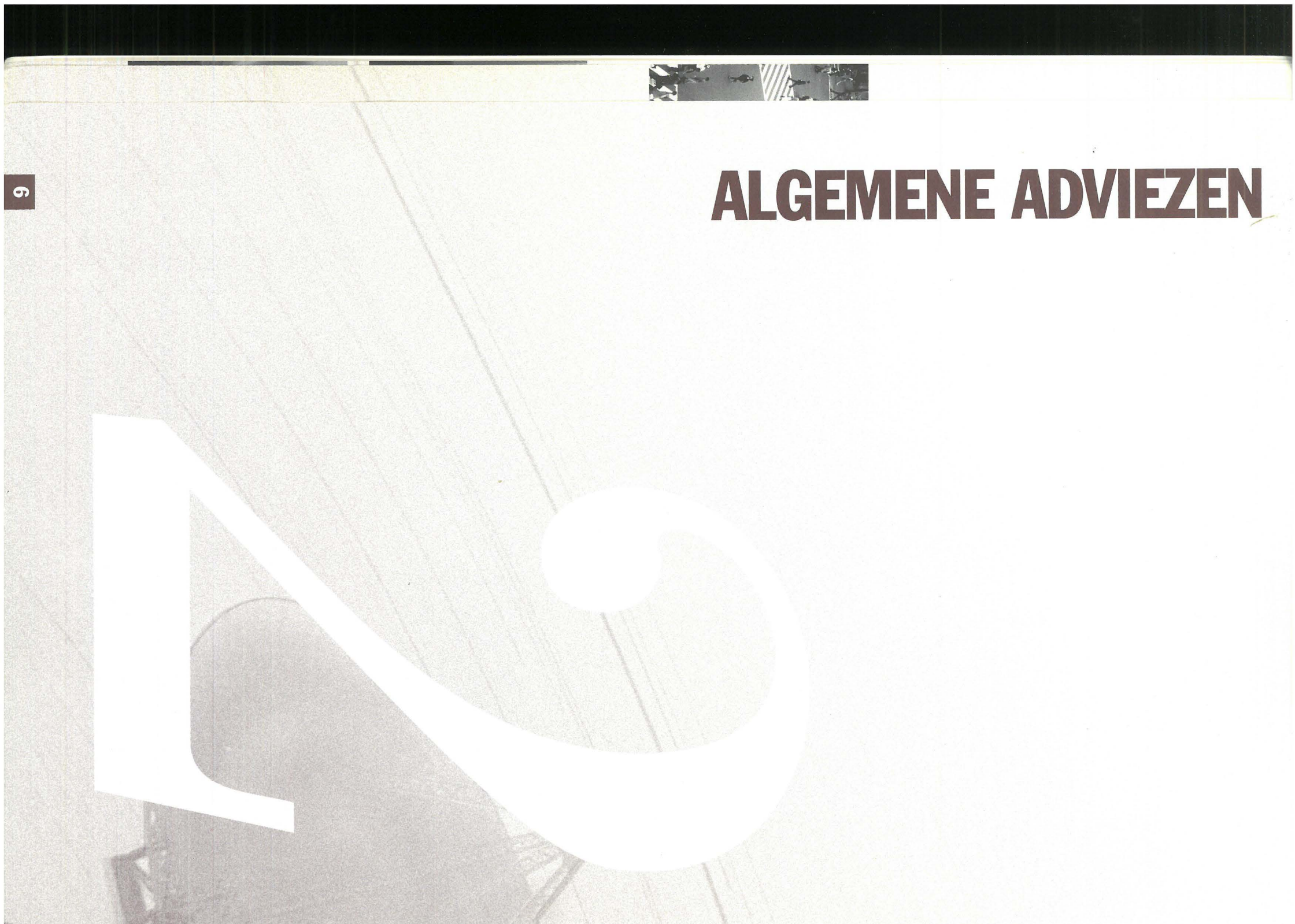
Commentaar Ombudsdienst: De gevolgen hiervan zijn op dit ogenblik niet voelbaar. Belgacom legt eerste contacten op diverse domeinen met de nieuwe aandeelhouders. Ongetwijfeld zullen de eerste gevolgen voor de gebruikers pas in 1996 gevoeld worden.

DATUM: 20 DECEMBER 1995

Gebeurtenis: Wet houdende fiscale, financiële en diverse bepalingen (B.S. 23 december 1995).

Commentaar Ombudsdienst: In de memorie van toelichting bij artikel 83 van deze wet worden de bevoegdheden van het BIPT aangevuld met een verzoenende of scheidsrechterlijke functie tussen actoren op de telecommunicatiemarkt. Die verzoenende of scheidsrechterlijke functie, die aan het BIPT wordt toevertrouwd, is erop gericht geschillen tussen de operatoren op te lossen en niet tussen een operator en zijn gebruikers. In die laatste veronderstelling zijn de bepalingen in verband met de tussenkomst van de ombudsdienst van toepassing.

Deze bepalingen versterken de toekomstige rol van de ombudsdienst in een geliberaliseerde markt.



ALGEMENE ADVIEZEN

Opvolging algemene adviezen 1994

1 DE KLANTEN BEHOEDEN VOOR EEN ABNORMALE TOENAME VAN HET TELEFOONVERKEER

A. Standpunt van de ombudsdienst

De klant moet ervan verwittigd worden dat zijn lopend telefoonverkeer in abnormale proporties toeneemt.

B. Antwoord van Belgacom

Belgacom is het helemaal eens met deze zienswijze.

Momenteel worden er twee mogelijkheden onderzocht die moeten toelaten om de door de ombudsdienst aanbevolen preventievorm toe te passen:

1. *het systeem veralgemenen dat thans op kleine schaal toegepast wordt in het kader van de fraudebestrijding;*
2. *de bestanden gebruiken die reeds beschikbaar zijn als gevolg van de programmatie van het nieuwe facturatiesysteem.*

Elk systeem omvat technische beperkingen en voordelen.

Belgacom geeft te kennen dat ze de intentie heeft om te beginnen met het waarschuwen van de betrokken klanten met ingang van 01.01.1996.

C. Huidige situatie

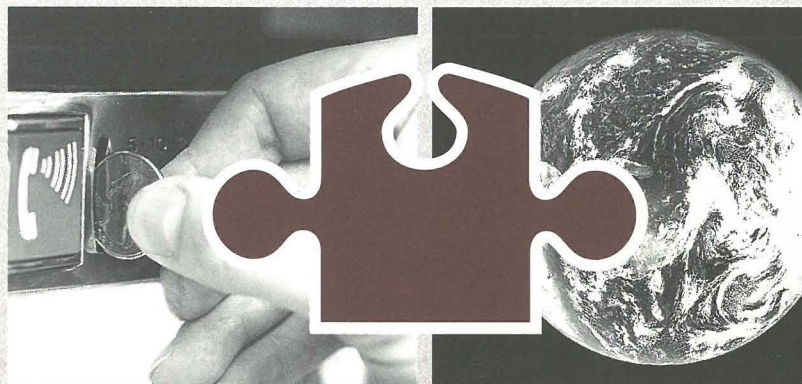
De ombudsdienst heeft weet van richtlijnen die gegeven zijn met als doel de fraude te bestrijden.

Hun toepassing is niet voor alle types telefooncentrales mogelijk. Bovendien varieert ze volgens de regionale of lokale organisatie van de diensten.

Tot slot laten deze richtlijnen enkel toe om grote fraudezaken op te sporen en gaan ze voorbij aan de gevallen waar de toename van het telefoonverkeer, wezenlijk weinig belangrijk, een aanzienlijk percentage van het normaal telefoonverkeer vertegenwoordigt.

D. Commentaar

1. Belgacom laat na de methode te specificeren die gebruikt wordt om de betrokken klanten te waarschuwen, alsook de criteria die weerhouden werden om ze te selecteren.
2. Op het moment dat dit verslag wordt opgesteld, is de ombudsdienst nog niet op de hoogte gebracht van de uitvoering van de intenties van Belgacom, afgezien van een plaatselijk experiment hier en daar. De resultaten hieromtrent werden ons nog niet meegedeeld;
3. Voor zover ons bekend, werd de intentie om de betrokken klanten vanaf 01.01.1996 op de hoogte te brengen niet op algemeen vlak geconcretiseerd.



2 RECHT OP EEN MINIMUM TELEFOONDIENTST

A. Standpunt van de ombudsdienst

Wanneer een klant problemen heeft om zijn telefoonrekening (en) te betalen, vindt de ombudsdienst het gepast om, naast het toekennen van betalingsfaciliteiten, de aansluiting voor een "minimumdienst" in stand te houden. Deze situatie zou de klant toelaten alsnog oproepen te ontvangen en toegang te hebben tot de hulpdiensten.

B. Antwoord van Belgacom

Deze kwestie is momenteel ter studie.

ALGEMENE ADVIEZEN *Opvolging algemene adviezen 1994*

C. Huidige situatie

Via talrijke speciale gevallen waarmee ze geconfronteerd werd, heeft de ombudsdienst kunnen vaststellen dat sommige Belgacom-ontvangers na onderhandeling blijk geven van soepelheid en redelijke voorstellen aanvaarden.

Anderzijds heeft Belgacom zich er in de algemene voorwaarden van de telefoondienst toe verbonden om haar technische installaties zo snel mogelijk te wijzigen zodat de schorsing van de aansluiting enkel uitgaande oproepen onmogelijk maakt, met uitzondering van deze die bestemd zijn voor de hulpdiensten.

D. Commentaar

Hoewel ze de trend die zich aftekent luid toejuicht, betreurt de ombudsdienst dat de maatregel niet algemeen wordt toegepast en nog steeds afhangt van de goodwill van de betrokken ontvanger. Terwijl een weigering nog te begrijpen valt wanneer de schuld het gevolg is van fraude, begrijpt de ombudsdienst hoegenaamd niet de koppigheid van bepaalde ontvangers gezien de aanbevolen methode:

- *de kansen voor Belgacom verhoogt om haar schuldvordering te innen;*
- *een open lijn behoudt, wat trafiek oplevert.*

3 PROBLEMATIEK VAN DE STORINGEN

A. Standpunt van de ombudsdienst

Naast de adviezen die tot doel hadden voorlopige installaties te vermijden en te waken over de kwaliteit van de distributiepunten, formuleerde de ombudsdienst een reeks voorstellen, meer bepaald aangaande;

- *de informatieverstrekking aan de klant;*
- *het ter beschikking stellen van een ander communicatiemiddel (vb. GSM);*
- *het verhelpen van de storingen buiten de normale diensturen;*
- *de kost van deze interventies;*
- *de schadeloosstelling in geval van een langdurige panne.*

De ombudsdienst had er in het bijzonder op aangedrongen dat de maatregelen, die destijds al door Belgacom voorzien waren, geen specifieke klantendoelgroep zouden bevoordelen ten nadele van de "residentiële" klanten.

B. Antwoord van Belgacom

Voor wat de twee adviezen betreft waarvan sprake in punt A hierboven, bevestigt Belgacom deze te willen volgen en verklaart dat hieromtrent interne instructies zijn gegeven.

Aan de andere voorstellen zal gevolg gegeven worden middels de oprichting van de diensten PRO en PRO COMFORT waardoor alle klanten de garantie van een snelle en gratis interventie krijgen mits betaling van een bescheiden tweemaandelijks bijdrage.

Belgacom meent ten slotte dat de gematigdheid van deze vergoeding het bewijs is dat ze de grote verbruikers niet wenst te bevoordelen.

C. Huidige situatie

De bovenvernoemde diensten zijn opgericht.

De "Algemene Voorwaarden van de Telefoon-dienst" en een reeks "Bijzondere Voorwaarden" bepalen de rechten en plichten van Belgacom en van haar klanten.

D. Commentaar

Toen ze geconsulteerd werd over de Algemene en Bijzondere Voorwaarden inzake telefonie, heeft de ombudsdienst kunnen vaststellen dat aan de problematiek van de storingen door Belgacom speciale aandacht was geschonken. Het is zeer goed mogelijk dat in bepaalde gevallen de door Belgacom genomen maatregelen een positief effect hebben gehad op de kwaliteit en de snelheid van de interventies met als doel de storingen te verhelpen. Momenteel is een evaluatie nog niet uitvoerbaar.

Het is tevens mogelijk dat de klanten bijzonder gevoelig zijn voor dit aspect van de activiteit van Belgacom en dat deze gevoeligheid zich vertaalt in een hevige reactie bij het uitvallen van de communicatiemiddelen.

Feit blijft ondertussen dat de ombudsdienst nog steeds vele klachten hierover binnenkrijgt. Deze klachten hebben in de meeste gevallen betrekking op de moeilijkheid waarmee men met zijn probleem gehoor vindt en de veel te lange periode vooraleer de telefoon definitief hersteld wordt.

Het zeer recentelijk ter beschikking stellen van het publiek van de diensten PRO en PRO COMFORT moet beschouwd worden als zeer positief.

4 GROTE INFRASTRUCTUURWERKEN

A. Standpunt van de ombudsdienst

In functie van de inhoud van de klachten, bracht de ombudsdienst suggesties naar voor en formuleerde ze de volgende thema's:

1. *informatie:* — *extern*
— *intern*

ALGEMENE ADVIEZEN *Opvolging algemene adviezen 1994*

2. *bewaking*: – *fysieke aanwezigheid*
– *contactpunt*
3. *ongevallenrisico's*: – *tijdens de werken*
– *na de herstelling*
4. *gebruik van de telefoonlijn*: *beperking van de onderbreking, vooral voor professionele klanten;*
5. *verantwoordelijkheid*: – *interpretatie van artikel 64 van de wet van 21.03.1991*
– *in geval van onderaanneming moet Belgacom de enige gesprekspartner van de klant blijven.*

B. Antwoord van Belgacom

1. *Informatie*:

- de suggesties van de ombudsdienst werden overgemaakt aan de betrokken departementen die belast zijn met het opstellen van een geheel van compleet nieuwe en nauwkeurige richtlijnen die tot doel hebben de bewaking, de risico's en de aansprakelijkheden bij grote infrastructuurwerken te rationaliseren;
- een pilootproject met betrekking tot het informeren van de klanten wordt momenteel uitgetoetst. Indien de resultaten overtuigend zijn, zal een "public relations"-cel met deze taak belast worden
- een intern communicatiesysteem wordt opgezet, dat zowel de betrokken technische diensten als de diensten die verantwoordelijk zijn voor de contacten met de klanten omvat.

2. *Bewaking*:

- in principe is er op elke werf een bewaker aanwezig. Volgens de belangrijkheid van de werf is hij in ieder geval toegankelijk;
- in sommige gevallen beschikt de bewaker ter plaatse over een echte interventie-bevoegdheid. In andere gevallen kan hij makkelijk zijn overste bereiken;
- zelfs wanneer een bewaker van Belgacom zich op de werf bevindt, bepalen de contracten met de aannemers nagenoeg altijd de verantwoordelijkheid van de aannemer voor zijn werken en hun gevolgen.

3. *Ongevallenrisico's*

Belgacom neemt akte van het advies van de ombudsdienst. De problematiek moet opgenomen worden in de richtlijnen waarvan sprake in punt 1 hiervoor.

Het geheel van de beoogde maatregelen zou als direct gevolg moeten hebben dat dit soort probleem zich minder frequent voordoet.

De werven worden systematisch in hun oorspronkelijke staat hersteld van zodra dit technisch

mogelijk blijkt. Bovendien zijn richtlijnen in die zin opgenomen in de contracten die met de onderaannemers zijn gesloten.

Belgacom doet ook opmerken dat, rekening houdend met de frequentie en de belangrijkheid van bepaalde werven, een onmiddellijke en onberispelijke herstelling, al naargelang van de behoefte, nagenoeg onmogelijk blijkt.

4. *Gebruik van de telefoonlijn*

Het wordt bevestigd dat dit punt een prioriteit is geworden. Een piramide procedure werd op punt gesteld. Ze bestaat erin de verschillende verantwoordelijken één na één te verwittigen, tot aan de top van de hiërarchie, naarmate de voorafgaande termijnen overschreden worden.

Bovendien zijn of zullen help desks (bijstandscentra) 24u/24 operationeel zijn.

Tot slot neemt Belgacom voorafgaandelijk contact op met klanten wier telefoondienst mogelijk onderbroken zal worden.

5. *Verantwoordelijkheid*

Belgacom kan geen onvoorwaardelijke verantwoordelijkheid aanvaarden.

Een gespecialiseerde dienst zal, zoals voorheen, elk geval individueel onderzoeken en advies uitbrengen voor wat betreft de verantwoordelijkheid van Belgacom, de gegrondheid en het belang van het verzoek.

C. Huidige situatie

Bij het lezen van de antwoorden van Belgacom kan worden vastgesteld dat de beschreven maatregelen zich voor het merendeel in het ontwerpstadium bevinden.

Indien sommige ervan reeds van toepassing zijn, dan kunnen hun effecten zich nog niet laten voelen, gezien het gebrek aan voldoende overzicht.

D. Commentaar

De ombudsdienst neemt akte van de intenties van Belgacom en zal de evolutie van de klachten aandachtig volgen teneinde vast te stellen of de genomen maatregelen gevolgd worden door positieve effecten.

In dit verband moet een recent initiatief van Belgacom toegejuicht worden. Er werd immers een gespecialiseerde cel gecreëerd voor samenwerking met de gemeentelijke instanties teneinde de klanten en de gemeenten zelf te informeren naar aanleiding van werkzaamheden die Belgacom moet uitvoeren.

De Ombudsdienst kan Belgacom dan weer niet volgen wanneer ze haar verantwoordelijkheid blijkt te willen ontlopen middels een clause die is opgenomen in de contracten die zijn afgesloten met de onderaannemers.

De ombudsdienst meent immers dat de klagers slechts één enkele gesprekspartner mogen hebben, in dit geval Belgacom, met het risico dat deze zich later tot haar onderaannemers wendt.

5 OVERDRACHT VAN EEN TELEFOONAANSLUITING

A. Standpunt van de ombudsdienst

Gezien de frequentie van de geschillen die zich voordoen na de overdracht van een telefoon aansluiting had de ombudsdienst drie voorstellen geformuleerd:

1. *de overdracht behouden op voorwaarde dat alle voorwaarden helder aan de twee partijen worden meegedeeld;*
2. *het principe van de overdracht handhaven waarbij de rekening van de overdrager op de dag van de ondertekening van het contract afgesloten wordt;*
3. *de overdracht in haar huidige vorm schrappen.*

B. Antwoord van Belgacom

- met ingang van 01.12.1995 is het systeem van overdracht tegen betaling afgeschaft.
- de gratis overdracht die gepaard gaat met precieze voorwaarden wordt behouden;
- het alternatief voor de overdracht tegen betaling voor de overnemer is de aanvraag tot ingebruikstelling van een lijn die aangeboden wordt, zoals voor een normale aanvraag, tegen het tarief van 2.200 BEF (Excl.BTW) in plaats van 3.500 BEF (Excl.BTW).

C. Huidige situatie

Zoals hierboven beschreven.

D. Commentaar

Het feit dat de overdracht enkel nog realiseerbaar is tussen personen die op hetzelfde adres gedomicilieerd en woonachtig zijn, zou een aanzienlijke vermindering van de geschillen hieromtrent tot gevolg moeten hebben.

De ombudsdienst blijft er niettemin van overtuigd dat, met instandhouding van het principe, Belgacom er verstandiger aan had gedaan om de rekening van de overdrager af te sluiten op de dag van de ondertekening van het overdrachtcontract en hem alle op die datum verschuldigde bedragen te factureren.

6 VERREKENING VAN LAATTIJDIGE BETALINGEN

A. Standpunt van de ombudsdienst

De telefoonlijn van een klant kan onderbroken worden omdat er een te lange termijn is verstreken tussen de effectieve betaling van de factuur en de registratie door Belgacom.

Deze zou haar financieel gewicht moeten aanwenden om de bankinstellingen ertoe te bewegen de overdracht van fondsen sneller uit te voeren.

Daarnaast moet er automatische correctie bestaan tussen de effectieve betaling, vooral indien deze in een telefoonwinkel verricht wordt, en het weg nemen van de dreiging tot afsluiting. Precies op dit punt adviseert de ombudsdienst om moderne betaalmiddelen ter beschikking te stellen van de klanten (bv. bankkaart).

B. Antwoord van Belgacom

Belgacom zal er bij de bankinstellingen op aandringen om sneller gecrediteerd te worden wanneer de rekening van de klant gedebiteerd wordt.

Belgacom belooft er voor te zorgen dat de registratie van een betaling in steeds mindere mate zal afhangen van een menselijke interventie, waardoor de risico's op fouten verkleind zullen worden.

Tot slot ligt de mogelijkheid om moderne betaalmiddelen te aanvaarden, zoals bankkaarten, thans ter studie.

Het nieuwe facturatiesysteem dat momenteel wordt uitgewerkt zou een afdoende oplossing moeten bieden.

C. Huidige situatie

Het dient opgemerkt dat de moeilijkheden vaak voortvloeien uit de neiging van bepaalde klanten om hun facturen op de uiterste datum te betalen die in de herinnering is vastgesteld.

Dat neemt niet weg dat er afsluitingen gebeuren terwijl de klanten in feite in orde zijn met de betaling.

D. Commentaar

Zoals voor alles wat betrekking heeft op problemen die verband houden met de facturatie, geeft Belgacom te verstaan dat het nieuwe geplande facturatiesysteem een oplossing zal bieden voor de problemen die zich stellen.

Een vertraging in de ingebruikname van dit systeem is evenwel niet uitgesloten indien, in het kader van de alliantie van Belgacom met andere operatoren, deze hun eigen systeem in voege willen brengen.

7 ONTHAAL

A. Standpunt van de ombudsdienst

De ombudsdienst vestigde de aandacht in het bijzonder op twee specifieke punten:

1. *de houding die door bepaalde personeelsleden wordt aangenomen en de uitlatingen die door hen worden gedaan;*
2. *geschillen die ontstaan tijdens de aankoop of de herstelling van materieel;*

B. Antwoord van Belgacom

1. Specifieke trainingen worden verstrekt aan al het "uitvoerend" personeel dat geregeld in contact komt met klanten. Daarnaast volgen de verantwoordelijken voor de betrokken diensten een "coaching"-training.
2. De afdeling in kwestie ziet erop toe dat de telefoonwinkels alle nodige informatie ter beschikking krijgen. Om de problemen te ondervangen die verband houden met het bestaan van uiteenlopende procedures inzake garantie, zou voortaan een uniek garantiedocument ter beschikking van de telefoonwinkels gesteld moeten worden.

Voor wat de kostenramingen betreft, wordt voorzien om direct in de telefoonwinkels aan de hand van de computer een kostenraming van de herstelling op te maken.

Deze kostenraming zou tegen betaling verricht worden (max. 750 BEF ?) wanneer de kost van de herstelling niet hoger is dan 5.000 BEF.

C. Huidige situatie

Ondanks de inspanningen van Belgacom blijven er klachten komen omtrent de uitlatingen van een personeelslid of aangaande de herstellingskosten die gevraagd worden in verhouding tot de prijs van het toestel.

D. Commentaar van de ombudsdienst

De ombudsdienst is er zich terdege van bewust dat gezien het aantal contacten tussen Belgacom en haar klanten conflicten zo goed als onvermijdbaar zijn. Ze benadrukt echter twee specifieke punten:

1. *de meest hardnekkige klachten zijn niet noodzakelijk deze die voortvloeien uit een contact tussen een klant en een gespecialiseerde dienst van Belgacom (dienst voor de klanten, speciale diensten)*

Ze zijn eerder het gevolg van uitlatingen die tactloos gedaan worden door een vertegenwoordiger wiens hoofdactiviteit er niet in bestaat inlichtingen te verstrekken. Het is dus het voltallige personeel dat voor dit probleem gesensibiliseerd moet worden;

2. *elke kostenraming moet vóór de interventie ondertekend worden door de houder van de aansluiting, of door diens vertegenwoordiger.*

Nieuwe algemene adviezen 1995

1 STORINGEN

Vaststelling 1:

De storingsdiensten maken tijdens de diensturen geen gewag van de mogelijkheid om na de diensturen de storing mits betaling te laten lichten. Daarom wordt door de Ombudsdienst bij Belgacom aangedrongen om het nieuwe systeem storings+ snel te realiseren.

Antwoord Belgacom:

- Sinds 01/06/95 kan de klant van maandag tot vrijdag een afspraak maken tussen 16.30 u. en 18.30 u. en op zaterdag tussen 08.30 u. en 16.00 u. Om hiervan gebruik te maken, betaalt de klant een forfaitair bedrag. De afspraak moet voor 16.00 u. worden aangevraagd en is slechts toegestaan indien er nog stappen ondernomen kunnen worden op de gevraagde dag.
- Belgacom heeft daarenboven sinds 01/12/95 zijn nieuw storingsysteem laten in dienst komen: mits het betalen van een extra abonnementsgeld garandeert Belgacom de lichting van een eventuele storing binnen de 4 uren na de melding of Belgacom biedt een alternatief communicatiesysteem aan.

Vaststelling 2:

De ombudsdienst heeft Belgacom gevraagd om versneld een nieuw systeem storings+ te ontwikkelen. Voor telefoonaansluitingen dient een programmegestuurde bewaking voor storingen met alarmmelding voorzien. Klanten die hiervoor interesse hebben, kunnen zich dan hierop laten aansluiten, dit eventueel mits betaling.

Antwoord Belgacom:

- Belgacom kondigde op 20/09/95 de installatie van een nieuwe aansluitdoos als aansluitpunt voor de telefoonlijn aan. Deze aansluitdoos moet de klant in staat stellen om zijn binneninstallatie te isoleren en om de oorzaken van storingen te bepalen (met een schakelaar en een testknop).

2 BOODSCHAPPENDIENST

Vaststelling:

De boodschappendienst voor opgezegde telefoonnummers dient geautomatiseerd waar dit technisch mogelijk is. Bovendien moet voor de manuele boodschappendienst een nieuwe databank uitgewerkt worden, zodat er minder kans op het geven van foute informatie ontstaat.

Reactie Belgacom:

- Volgens Belgacom zal dit probleem automatisch verdwijnen ten gevolge van het automatiseren van de boodschappendienst.

3 FACTURATIE

Vaststelling 1:

De klant dient beschermd tegen uitzonderlijk hoog telefoongebruik en hieruit volgende hoge facturaties.

Reactie Belgacom:

- Belgacom kondigt tegen begin 1996 een systeem aan dat de klanten moet de mogelijkheid bieden om aan bewaking van hun telefoonverkeer te doen. De Ombudsdienst verwijst naar het hoofdstuk Follow up 1994 punt 1 in dit jaarverslag.

Voorstel Ombudsdienst:

De Ombudsdienst herinnert en dringt aan op de realisering van het vorig jaar geformuleerde voorstel waarop Belgacom niet antwoordde : "Aan de klant tegen een redelijke prijs een apparaat ter beschikking stellen dat toelaat om de evolutie van zijn verbruik te volgen (telefoon toestel met geïntegreerde taxatiemeter bvb.)."

De Ombudsdienst is er zich van bewust dat de efficiëntie van een dergelijk apparaat verminderd wordt als de klant van kwade wil is of bedrogen wordt door iemand uit zijn omgeving.

Vaststelling 2:

Facturatie en invordering van bedragen horen niet meer doorgevoerd wanneer de oorsprong meer dan één jaar oud is.

Reactie Belgacom:

- Sinds 02/11/95 gaat Belgacom in plaats van 5 jaar maximaal 1 jaar terug bij het factureren van vorderingen.

Vaststelling 3:

Belgacom mag niet overgaan tot het afsluiten van een telefoonaansluiting op naam van de wederhelft ter afdreiging van de vereffening van telefoonschulden uit hoofde van een vroegere telefoonaansluiting op naam van de andere wederhelft

Reactie Belgacom:

- Belgacom volgt de zienswijze van de Ombudsdienst en zal alle andere wettelijk beschikbare middelen aanwenden om de telefoonschulden te innen.

Vaststelling 4:

Coördinatie tussen de klachtendiensten en de ontvangkantoren van Belgacom :

- 1) *bij klacht ontvangt de klant van de klachtendienst een instructie aangaande de openstaande factuur, niettemin ontvangt de klant vanwege het ontvangkantoor herinneringen en een dreiging tot schorsing voor het niet-vereffend deel van de factuur :*
- 2) *volgens op een gunstige beslissing vanwege Belgacom, moet de klant regelmatig Belgacom aan de beloofde creditering herinneren.*

Voorstel Ombudsdienst:

De Ombudsdienst verzoekt Belgacom voor de klachten onmiddellijk het nodige te doen ter voorkoming van onterechte herinneringen voor betwiste facturaties.

Ook de beslissingen tot creditering dienen onmiddellijk uitgevoerd.

Vaststelling 5:

Details van aangerekende communicaties zijn nodig om te komen tot een zinvol gesprek met de klagers.

Reactie Belgacom:

- Belgacom stelt waar technisch beschikbaar, deze details ter hand.

Vaststelling 6:

Referenties op facturen met letters dienen vermeden te worden opdat deze facturen door middel van Phone-Banking kunnen betaald worden.

4 BEPERKINGEN

A. Beperking verkeer naar infokiosk

Vaststelling:

Sperring voor 0900-nummers dient gratis aangeboden aan wie reeds betaalde voor een 077-sperring.

Reactie Belgacom:

- Belgacom rekent voor de beperking net zoals voor een beperking voor internationaal of interzonaal verkeer, zijnde een activatiekost en een maandelijks abonnementsgeld.
- Om technische redenen kan Belgacom bij bepaalde semi-electronische telefooncentrales niet bepaalde vormen van infokioskbepalingen installeren. Belgacom heeft daarom beslist om haar klanten in dat geval een beperking aan te bieden van de 077 en 0900 samen aan het tarief dat is voorzien voor de beperking tot uitsluitend 077-nummers, dus een eenmalige activatiekost.

Voorstel Ombudsdienst:

De Ombudsdienst verwijst naar het hoofdstuk Beperking Infokiosk in dit jaarverslag.

B. Beperking voor zonaal, interzonaal en internationaal telefoonverkeer

1. Kostprijs van de beperking:

Vaststelling:

Het tweemaandelijks abonnementsgeld voor een beperking tot zonaal, interzonaal en/of internationaal verkeer is te vervangen door een eenmalig vast bedrag zoals dit reeds eerder werd gedaan voor de beperking van de verbindingen met infokiosk.

- Daar de blokkering van de 077-lijnen een ethische kwestie is, wordt hier een forfaitair bedrag vastgesteld. Beperking op zonaal, interzonaal en internationaal verkeer maken deel uit van de gewone dienstverlening en hier wordt in analogie met de andere diensten een tweemaandelijks abonnementsgeld gevraagd.

Voorstel Ombudsdienst:

- 1) Voor een vaste blokkering voor zonaal, interzonaal en/of interzonaal verkeer een vast forfaitair bedrag aan te rekenen.
- 2) Voor persoonlijk steeds wijzigbare blokkeringen met een paswoord is de Ombudsdienst akkoord met de toegepaste tarifiëring.

2. Internationale taxaties:

Vaststelling:

Taxatie voor bij aankomst betaalbare internationale gesprekken waar er een internationale beperking is ingesteld.

- Volgens Belgacom is de titularis van een telefoonlijn verantwoordelijk voor het gebruik van zijn lijn en het feit te beschikken over een internationale beperking verhindert niet de aanvaarding van een bij aankomst betaalbaar internationaal gesprek (AR-gesprek).

Voorstel Ombudsdienst:

Belgacom moet een systeem ontwikkelen of maatregelen treffen om de Belgische en de buitenlandse operatoren de mogelijkheid te geven tot het controleren of de bestemming van de oproep niet beschikt over een internationale beperking.

De bezorgdheid van de Ombudsdienst is de titularis te beschermen tegen misbruik van zijn aansluiting door een persoon uit zijn naaste omgeving.

C. Automatische annulering van de beperkingen bij verhuis van de telefoonaansluiting of de activering van de comfortdiensten

Voorstel Ombudsdienst:

Een verhuis of de activering van de comfortdiensten mag in geen geval aanleiding geven tot het wijzigen van door de klant gevraagde technische specificaties.

5 PUBLIEKE TELEFOONCELLEN

Vaststelling 1:

Voor de keuze van een opstellingsplaats voor een openbare telefooncel dient een nationale richtlijn verspreid waarin de plaatselijke diensten van Belgacom een handleiding vinden om de voor-noemde keuze te bepalen.

Ook voor de telefooncellen die voor vervanging door een nieuwer type in aanmerking komen, dient over de opstellingsplaats nagedacht en wel om volgende redenen :

1. de opstellingsplaats van deze cellen inzake commerciële opstelling (bereikbaarheid, toegankelijkheid, parkeergelegenheid,...) ;
2. belasting voor de omgeving ;
3. de belasting voor de aangelanden (die ook klanten van Belgacom zijn).

Reactie Belgacom:

- Belgacom verwijst naar een van 1981 daterende nota terzake. Bovendien kondigt Belgacom de intentie aan om binnenkort geo-marketing te starten i.v.m. het optimaliseren van de locaties in functie van potentieel verkeer.

Voorstel Ombudsdienst:

De telefooncellen moeten regelmatig op hun goede werking gecontroleerd worden.

6 VERKOOP APPARATUUR

Vaststelling 1:

Belgacom verkoopt apparatuur die niet beantwoordt aan de doelstellingen van de koper, waar een telecommunicatiebedrijf hiertoe toch zou mogen in staat te zijn.

Reactie Belgacom:

- Belgacom heeft het advies aan haar Training Center overgemaakt, bovendien zal in het kader van het project "Customer Service" één dag worden uitgetrokken voor de behandeling van zulke problemen.
- Ook de verantwoordelijken van het project Teleboetiek van Belgacom bevestigen dat alle personeelsleden van de teleboetieks een vorming hebben gekregen die hen in staat moet stellen om op een correcte manier de behoeften van de klanten te evalueren. Bovendien wordt dit punt regelmatig herhaald tijdens elke nieuwe commerciële vorming.

Vaststelling 2:

Bij de verkoop dient de klant ingelicht over de garantieprocedures en of eventuele herstellingen.

Reactie Belgacom:

- Belgacom maakt dit advies over aan de verantwoordelijken voor het Verkoopsmanagement.

Vaststelling 3:

Het draadloos telefoontoestel TWIST 101 is onderhevig aan technische tekortkomingen en de herstelling hiervan, al dan niet binnen de garantieperiode, blijkt organisatorisch een probleemgebied: de te herstellen toestellen blijven zeer lang in herstelling, de herstellingskosten zijn door de leverancier onduidelijk gespecificeerd, de herstellingskosten blijken zeer hoog in verhouding tot de oorspronkelijke kostprijs van het goed, de herstelling blijkt niet goed gedaan, de omruilgarantie houdt een nieuwe garantie van slechts 3 maanden in,...

Ook al is dit probleem reeds lang bij Belgacom gekend en zijn er ondertussen een aantal (halve) maatregelen getroffen, de klachten blijven bij de Ombudsdienst toekomen.

Reactie Belgacom:

- Voor de toestellen TWIST 101, die tijdens de garantieperiode voor herstelling worden aangeboden, worden deze gratis vervangen door een nieuw ruioltoestel met een nieuwe garantieperiode van één jaar.
- Op het ogenblik van druk van dit jaarverslag kan de klant van Belgacom met een defect toestel TWIST 101 buiten de garantieperiode van één jaar genieten van een standaardvervanging aan de prijs van 4.029 BF (incl. BTW), zij het met een nieuwe garantieperiode van 3 maanden, i.p.v. 12 maanden, of kiezen voor:
 1. Een korting van 15% op een andere TWIST van het gamma
 2. De terugbetaling van de TWIST 101 berekend op haar restwaarde, gebaseerd op de schaal van de afkoopwaarden, die van kracht zijn bij verhuur.

Voorstel Ombudsdienst:

De tot nog toe genomen maatregelen lijken niet klantvriendelijk. Uit de talrijk binnenkomende klachten blijken de oplossingen, die nu voorliggen niet te voldoen.

Vaststelling 4:

Zoals reeds in het jaarverslag van 1994 aanbevolen, herhaalt de Ombudsdienst het belang van de goede informatie die de klant bij de aankoop van een toestel meekrijgt. Indien in de mobiele telefoonwinkels bepaalde dienstverleningen niet mogelijk zijn, dient het personeel hierover ingelicht over een te volgen procedure teneinde de klant een goede service te kunnen verlenen.

7

WERKEN UITGEVOERD DOOR ONDERAANNEMERS

Vaststelling:

De voor rekening van Belgacom uitgevoerde werken vallen onder de reglementering opgenomen in het M.B. van 10.8.77 houdende vaststelling van de algemene aannemingsvoorwaarden van de overheidsopdrachten van werken, leveringen en diensten. Artikel 10 § 1 van dit Ministerieel Besluit (Onderaannemers) is formeel betreffende de verantwoordelijkheid van de aannemer: "De aannemer van opdrachten van werken of leveringen blijft aansprakelijk ten opzichte van het bestuur wanneer hij de uitvoering van zijn verbintenissen geheel of gedeeltelijk aan derden toevertrouwt. Het bestuur acht zich door geen enkele rechtsband met die derden verbonden."

Deze paragraaf werd voor betreffend bestek (K/R/66/02103/GV) nog aangevuld met de verplichting voor de aannemer om elke onderaannemer waarop hij eventueel beroep doet de "Praktische leidraad ter voorkoming van schade aan ondergrondse installaties tijdens in hun nabijheid uitgevoerde werken" te doen eerbiedigen. Tevens eist de laatste alinea van hogergenoemd artikel dat de naam van eventuele onderaannemers aan de leidende ambtenaar van het bestuur zou medegedeeld worden.

Anderzijds dient Belgacom bij het niet naleven van de uitvoeringsvoorwaarden vlugger over te gaan tot het in gebreke stellen van de eindverantwoordelijke, met name de aannemer aan wie de opdracht gegund werd aangezien enkel hij contracterende partij is met Belgacom. Deze ingebrekestelling is zeer nuttig vanuit het oogpunt van de gedupeerde omdat de aannemer op deze manier gedwongen is zich te verhalen op zijn onderaannemer.

Reactie Belgacom:

- Belgacom kondigt een duidelijk standpunt aan. Ondertussen zal elke schadeclaim geval per geval behandeld worden.

8

INFRASTRUCTUURWERKEN

Vaststelling 1:

Vooraleer werkzaamheden uit te voeren ware het raadzaam overleg te plegen met de klant, teneinde tot een oplossing te komen, die voldoening geeft, indien het te voorzien is dat de werken riskeren aanleiding te geven tot beschadiging. Het voorstel kan al dan niet schriftelijk worden bevestigd door de klant.

Reactie Belgacom:

- Belgacom heeft de betrokken dienst ingelicht, een reactie zal volgen.

Vaststelling 2:

Gesuggereerd wordt foto's te nemen en nauwkeurige plaatsbeschrijvingen uit te voeren van werkzaamheden, al dan niet in onderaanneming.

Reactie Belgacom:

- Het project FAST van Belgacom werd gevraagd in welke mate het voorstel van de Ombudsdienst te realiseren is. Het nemen van foto's voor en na de werken wordt voorzien in de leiddraad van Brussel.

Vaststelling 3:

Regelmatig bereiken de Ombudsdienst klachten aangaande de toezichters op de werken in onderaanneming die discussies aangaan met aangelanden met alle gevolgen vandien. Derhalve dient Belgacom richtlijnen uit te schrijven om deze problemen beter te kunnen opvangen. De dienstoversten kunnen in deze problematiek een belangrijke bijdrage leveren.

Reactie Belgacom:

- Het betrokken Departement van Belgacom werd naar haar standpunt gevraagd. De Ombudsdienst wordt op de hoogte gehouden.

9 KWAADWILLIGE OPROEPEN

Vaststelling:

De procedure voor de aanvraag en de verwerking van een observatie van een telefoonaansluiting dient Belgacom aan een grondig onderzoek te onderwerpen.

Reactie Belgacom:

- Belgacom gaat akkoord met het advies en er werd reeds een eerste aanzet gegeven tot uitvoering.

10 GSM-NETWERK VAN PROXIMUS

Vaststelling:

De Ombudsdienst wenst op de hoogte gesteld te worden van de recente evoluties in de bedekkingsgraad die door Proximus wordt gerealiseerd.

Reactie Proximus:

- Proximus antwoordt dat een gedetailleerd overzicht van de jongste stand van zaken en de vooruitzichten i.v.m. de huidige bedekkingsgraad en de inplanting van nieuwe zendmasten zal worden overgemaakt van zodra mogelijk.

11 VEILIGHEID VAN INSTALLATIES

Vaststelling:

Bij bezoeken ter plaatse bij klanten in het kader van klachten of storingen zouden automatisch de kabelverdeellkasten dienen nagekeken te worden op veiligheid zodat eventuele aanpassingen onmiddellijk doorgevoerd kunnen worden.

Reactie Belgacom:

- Hierbij verwijst de Ombudsdienst naar het hoofdstuk : "Veiligheid van installaties" in dit jaarverslag.

12 PUBLIEK TELEFOONNET

Vaststelling:

De klant van Belgacom kan niet "horen" dat zijn oproep het publiek telefoonnet verlaten heeft (en zich eventueel op een aansluitend privaat telefoonnet bevindt) wat de aanrekening van een verbinding tot gevolg heeft.

Voor de taxatie-apparatuur van de telefooncentrales van Belgacom geniet de oproeper een verbinding en wordt hem dit als dusdanig aangerekend.

Daarom adviseert de Ombudsdienst aan Belgacom om via het Belgisch Instituut voor Posterijen en Telecommunicatie van de producenten van telecommunicatie-apparatuur te eisen dat zij een duidelijk verschillend klinkende beltoon en bezettoon aanbieden zodat de klant effectief hoort dat hij het publiek telefoonnet verlaten heeft.

Reactie Belgacom:

- Artikel 49 van de nieuwe algemene voorwaarden, dat dit artikel vervangt, specificeert dat : 'de duur van een verbinding de tijd is begrepen tussen het ogenblik waarop de opgeroepene afhaakt of bereikt wordt en het ogenblik waarop de oproeper inhaakt of het sein geeft tot het beëindigen van de verbindingen.'
- De vraag van de Ombudsman om het BIPT te verzoeken de producenten de emissie van verschillende tonen te vragen, dient vooraf te worden onderzocht om mogelijke verwarring met de tonen van het PSTN⁽¹⁾ te vermijden.

Voorstel Ombudsdienst:

Belgacom dient binnen het kader van het U.I.T.⁽²⁾ een systeem te betrachten dat discussies in verband met de taxatie van communicaties voorkomt.

(1) Openbaar telefoonnet (Public Switched Telephone Network).
(2) Union Internationale des Télécommunications.

13 GEHEIM TELEFOONNUMMER

Vaststelling 1:

Bij de overhandiging van het bestand van de telefoonnummers en de erbij horende adressen ter bedeling van telefoongidsen dienen hierin de geheime telefoonnummers (of indien dit technisch zou moeilijk zijn : alle telefoonnummers) onderdrukt zodat die niet voor de verdeler van de telefoongids beschikbaar zijn.

Reactie Belgacom:

- Belgacom zet geen geheime nummers meer op de distributielijsten.

Vaststelling 2:

De Ombudsdienst kan niet terugvinden wie een geheim nummer zou kunnen vrij gegeven hebben, omdat het geheime nummer in verschillende bestanden van Belgacom voorkomt.

- Deze problematiek is behandeld onder het hoofdstuk "Privacy" in dit jaarverslag.

14 BELGACOM DIRECTORY SERVICES

Voorstel Ombudsdienst:

De Ombudsdienst adviseert aan Belgacom Directory Services om in de toekomst het voorstel voor een door de klager gesignaleerd probleem sneller aan de Ombudsdienst over te maken, zodat de Ombudsdienst de gelegenheid krijgt om zijn rol van bemiddelaar binnen de wettelijk opgelegde termijn van twee maanden, eenmalig te verlengen met twee maanden, mogelijk te maken.

15 WITTE TELEFOONGIDS

Vaststelling:

De toegankelijkheid van de informatieve bladzijden van de telefoongids dient aan een grondig onderzoek onderworpen.

Bovendien adviseert de Ombudsdienst aan Belgacom om haar advertenties in de witte bladzijden te voorzien van een (gratis) telefoonnummer waar inlichtingen kunnen bekomen worden.

Reactie Belgacom:

- District Brussel werd gevraagd om het algemeen advies uit te voeren.

16 OVERNAME BIJ ECHTSCHIEDING

Vaststelling:

De wederhelft die het ouderlijk huis blijft bewonen, kan de bestaande telefoonaansluiting niet gratis overnemen zonder het schriftelijk akkoord van de vertrokken wederhelft, zelfs niet indien de achtergebleven wederhelft de telefoonschulden vereffent.

Reactie Belgacom:

- Belgacom is akkoord om aan de hand van een uittreksel uit de echtscheidingsakte, aangevuld met een door de Gemeente afgeleverd attest van gezinssamenstelling, toch een gratis overname toe te laten van de bestaande telefoonaansluiting zonder het schriftelijk akkoord van de oorspronkelijke onderschrijver van het telefooncontract.

17 CONTRACTEN

Vaststelling:

Indien de klant weigert het telefooncontract ondertekend terug te zenden, verbreekt Belgacom de telefoonaansluiting.

De oude algemene voorwaarden voorzagen deze procedure niet uitdrukkelijk, daarom adviseert de Ombudsdienst aan Belgacom in zijn nieuwe algemene voorwaarden te specificeren dat de klant uitdrukkelijk verplicht wordt om het contract aan te vullen, te dateren en te ondertekenen evenals terug te zenden vooraleer van de telefoondienst te kunnen genieten.

Voorstel Ombudsdienst:

De Ombudsdienst is teleurgesteld vast te stellen dat de sinds 1 november 1995 in voege zijnde nieuwe Algemene Voorwaarden voor de Telefoondienst dit advies niet bevatten. Onder het artikel 3 van deze nieuwe algemene voorwaarden is voorzien dat "Behalve indien anders overeengekomen, gaat het contract in op de dag van de schriftelijke aanvaarding van de geregistreerde aanvraag door Belgacom. Het wordt gesloten voor onbepaalde duur."

Niettemin stellen deze nieuwe algemene voorwaarden in de inleiding dat het contract in tweevoud wordt opgemaakt en dat de klant of zijn gevolmachtigde het contract ondertekent.

Artikel 67 voorziet dan weer de mogelijkheid tot schorsen van de aansluiting van de klant indien de klant niet langer de verplichtingen nakomt die voortvloeien uit deze overeenkomst of een andere overeenkomst betreffende de telefoondienst.

LIBERALISERING VAN DE TELECOM-SECTOR EN DE OMBUDSDIENST



LIBERALISERING VAN DE TELECOM-SECTOR EN DE OMBUDSDIENST

1 WETTELIJK KADER

Sinds het stemmen van de wet van 21 maart 1991 houdende de hervorming van bepaalde economische overheidsbedrijven en de ondertekening van het Koninklijk Besluit van 9 oktober 1992 houdende de ombudsdienst in bepaalde autonome economische overheidsbedrijven, dient vastgesteld dat de telecommunicatiesector ingrijpende veranderingen heeft ondergaan.

Op Europees vlak

Zonder volledig te willen zijn, brengen we drie belangrijke beslissingen naar voor die door de Europese instanties genomen werden op het vlak van mechanismen voor de oplossing van geschillen.

a. Mededeling van de Commissie van de Europese Gemeenschappen houdende de "Ontwikkeling van de universele dienstverlening in een concurrentiële omgeving" (15.11.1993).

In dit dokument stelt de Commissie met name dat "het begrip van universele dienst de volgende elementen bevat: de levering van een basisdienst, de kwaliteit van deze dienst, tarifieringsprincipes en mechanismen voor de oplossing van geschillen".

Wat dit laatste punt betreft, adviseert de Commissie "de levering van toegankelijke en weinig kostelijke procedures om de geschillen tussen de gebruikers en de telecommunicatie-organismen op te lossen, door tussenkomst van een onafhankelijk organisme."

b. Besluit van de Raad van 07.02.1994

De goedkeuring van dit besluit houdende de principes inzake de universele dienst in de telecommunicatiesector neemt ook de elementen over die voorgesteld werden door de Commissie voor wat betreft de procedure voor de oplossing van geschillen (cfr. a).

c. Richtlijn van het Europees Parlement en van de Raad houdende de toepassing op spraak- telefonie van de principes voor de levering van een open netwerk(ONP).

Artikel 27 van deze richtlijn gaat over "verzoening en regeling van geschillen". Er wordt in gevraagd dat "de Lidstaten erover waken dat elke partij, met inbegrip van gebruikers, dienstverleners en consumenten, die een niet-opgelost geschil heeft met een telecommunicatieorganisme aangaande een vermoedelijke schending van de voorschriften van deze richtlijn een verhaalrecht heeft bij de nationale overheidsinstantie of een ander onafhankelijk orgaan. Op nationaal vlak moeten gemakkelijk toegankelijke procedures die in principe weinig kosten gecreëerd worden teneinde deze geschillen op een billijke, doorzichtige en tijdige wijze te regelen".

Op Belgisch vlak

Sinds de stemming hebben verscheidene wettelijke voorschriften de tekst van de wet van 21 maart 1991 gewijzigd of aangevuld.

De wet van 12 december 1994 en het koninklijk besluit van 16 december 1994 hebben de aanzet gegeven tot de strategische consolidatie van Belgacom, waarbij deze laatste omgevormd werd tot een naamloze vennootschap naar publiek recht. Dit proces werd onlangs voltooid met de aanduiding van de nieuwe partners van Belgacom.

In het domein van de mobilofonie heeft het koninklijk besluit houdende de oprichting en exploitatie van GSM-mobilfoonnetten geleid tot de toekenning van een vergunning aan N.V. Mobistar.



LIBERALISERING VAN DE TELECOM-SECTOR EN DE OMBUDSDIENST

In de sector van de uitgave van telefoongidsen, kreeg de beslissing van Belgacom om een dochtermaatschappij op te richten die belast is met dit soort activiteiten in 1995 concreet vorm met de verdeling in het hele land van diverse concurrerende gidsen.

De programmawet van 20 december 1995 heeft de bevoegdheden van het Belgische Instituut voor Post en Telecommunicatie ruim uitgebreid.

Sinds 1991 werden eveneens verscheidene wijzigingen aangebracht aan de tekst van het koninklijk besluit van 9 oktober 1992 houdende de ombudsdienst:

- de wet van 6 augustus 1993 (artikels 88 tot 91) heeft het statuut van de ombudsman nader omschreven;
- artikel 16 par. 4 van het koninklijk besluit van 7 maart 1995 houdende de oprichting en exploitatie van GSM-mobilfoonnetten heeft de gebruikers van de twee mobilfoonnetten (Belgacom Mobile en Mobistar) toegelaten om hun verzoeken aan de ombudsdienst te richten;
- het koninklijk besluit van 5 april 1995 heeft het artikel van 9 oktober 1992 gewijzigd door de modaliteiten voor toegang tot de ombudsdienst aanzienlijk te versoepelen.

2 NOODZAAK OM DE WETTELIJKE VOORSCHRIFTEN TE HERZIEN

- a. Zoals in punt 1 hierboven al werd aangegeven, is de telecommunicatiesector sinds 1991 enorm geëvolueerd: strategische consolidatie en oprichting van dochtermaatschappijen van Belgacom, opening van de markt (mobilofonie en telefoongidsen), en zelfs een trend naar een zekere regionalisering van de markt (Telenet Vlaanderen).

Anderzijds is het makkelijk om vast te stellen dat de ingrijpende veranderingen die de telecommunicatiesector heeft ondergaan zich sneller voortzetten in vergelijking met de evolutie die bij De Post of de NMBS wordt vastgesteld.

- b. Het gevolg van deze fundamentele veranderingen is dat het activiteitenveld van de ombudsdienst bij Belgacom, zoals voorzien in de wet van 21 maart 1991, kleiner wordt en dat haar bevoegdheden duidelijkheid missen tegen de achtergrond van de nieuwe organisatie van de sector.
- c. Ondanks de evolutie naar een zekere concurrentiële organisatie van de markt, blijft de bescherming van de consumenten een absolute

noodzaak. Wij kunnen hooguit de overgang van een monopoliesituatie naar een oligopoliesituatie helpen vaststellen.

In dit kader moet het Belgisch Instituut voor Post en Telecommunicatie de economische en technische reguleerder van de markt zijn en het tot haar taak maken om geschillen tussen operatoren te behandelen. Parallel hiermee moet de ombudsdienst als taak hebben geschillen tussen operatoren en klanten te regelen.

- d. De afgelopen maanden is het aantal geschillen dat aan de ombudsdienst werd voorgelegd aanzienlijk gestegen. Het is van fundamenteel belang dat een hoog kwaliteitsniveau behouden blijft voor wat de behandeling van de klachten betreft. Aan deze essentiële voorwaarde kan moeilijk voldaan worden zonder dat de mogelijkheid voorzien wordt om de mankracht die de ombudsdienst ter beschikking wordt gesteld te koppelen aan het werkvolume.
- e. Teneinde de geloofwaardigheid van de ombudsman te verhogen in de ogen van de klanten van de verschillende operatoren, is het noodzakelijk om op wettelijk vlak de financiële onafhankelijkheid van de ombudsdienst met betrekking tot Belgacom te versterken.
- f. Om dezelfde reden als deze vermeld in punt e. is het een absolute must om een betere bescherming te verzekeren van het personeel dat ter beschikking wordt gesteld van de ombudsdienst.
- g. In dezelfde geest als deze van het koninklijk besluit van 7 maart 1995 houdende de mobilofonie, komt het erop aan de bevoegdheid van de ombudsdienst ten overstaan van een sector zoals de uitgave van telefoongidsen duidelijk te omlijnen. Aldus zouden de ogen van de wetgever van nu af aan gericht moeten zijn op de datum 1 januari 1998 (totale opening van de markt voor spraaktelefonie) door de rol van de ombudsdienst in deze nieuwe context te definiëren.
- h. Om te beantwoorden aan de wens die werd uitgedrukt op het niveau van de Europese instanties, is het noodzakelijk om alle gebruikers van de telecommunicatiesector de mogelijkheid te bieden om hun toevlucht te zoeken tot een totaal onafhankelijke dienst die belast is met de behandeling van de geschillen tussen operatoren en klanten.

3 ONTOEREIKENDHEID VAN DE WET VAN 21 MAART 1991

Teneinde rekening te houden met de verschillende problemen die aan de orde gesteld zijn, moeten belangrijke wijzigingen aangebracht worden aan artikels 43 tot 46 van de wet van 21 maart 1991.

- artikel 43 par. 1 : het eigenste principe van een ombudsdienst “bij elke autonome overheidsonderneming” is niet meer aangepast aan de huidige situatie;
- artikel 43 par. 2 : het principe van de werking van de ombudsdienst als College is onuitvoerbaar;
- artikel 43 par. 3 : het geheel van de taken dient aangevuld te worden met de opname van een recht op initiatief en een herziening van de modaliteiten van de arbitrageprocedure of moet herzien worden in functie van de aanwezigheid van andere operatoren;
- artikel 42 par 4 en 5 : deze voorschriften moeten herzien en aangevuld worden, rekening houdend met de hiervoor geformuleerde opmerkingen;
- artikel 45 : deze voorschriften houdende de menselijke en materiële middelen die ter beschikking worden gesteld van de ombudsdienst moeten gewijzigd worden, rekening houdend met de noodzakelijke onafhankelijkheid van de ombudsmannen en de constante toename van het aantal te behandelen klachten;
- artikel 46 : de modaliteiten met betrekking tot de publikatie van een jaarverslag moeten aangevuld worden op basis van het verschijnen van nieuwe operatoren en uitgevers.

Op basis van deze vaststellingen heeft de ombudsdienst het opportuun geacht om het Ministerie van Telecommunicatie te verzoeken deze hele problematiek te onderzoeken.

Volgend op ons verzoek werd het Belgisch Instituut voor Post en Telecommunicatie belast met het opmaken van een algemeen verslag terzake.

UNIVERSELE DIENSTVERLENING



UNIVERSELE DIENSTVERLENING

De universele dienst is sedert vele jaren het onderwerp van tal van discussies in Europese kringen.

Sinds 1990 werden verschillende richtlijnen en aanbevelingen uitgevaardigd.

Bij haar besluit van 7 februari 1994 heeft de Europese Raad de grote principes gedefinieerd aangaande het verlenen van een universele dienst: "het handhaven en ontwikkelen van een universele telecommunicatiedienst, verzekerd door een adequate financiering, is een sleutelfactor in de toekomstige ontwikkeling van de telecommunicatie in de Gemeenschap".

Bij het lezen van de tekst van dit besluit begrijpt men meteen het grote belang dat het begrip universele dienst kan toegedicht worden, niet alleen voor wat betreft het domein van de telecommunicatie, maar ook voor het geheel van de economische en sociale betrekkingen van de landen van de Europese Gemeenschap.

Het begrip universele dienst kan volgens diverse criteria opgevat worden: inhoud, verleners en financiering van de universele dienst.

1 VOLGENS DE INHOUD VAN DE UNIVERSELE DIENST

In wezen kunnen de verschillende standpunten samengevat worden in twee zienswijzen t.o.v. het begrip universele dienst.

A. Beperkte zienswijze

Volgens deze zienswijze wordt de nadruk voornamelijk gelegd op een volledig geliberaliseerd aanbod inzake telecommunicatie, met een minimum aan wettelijke en reglementaire belemmeringen.

De inhoud van het begrip universele dienst moet begrepen worden vanuit een zelf-regulerende markt en vindt haar oorsprong in de positie van de operatoren.

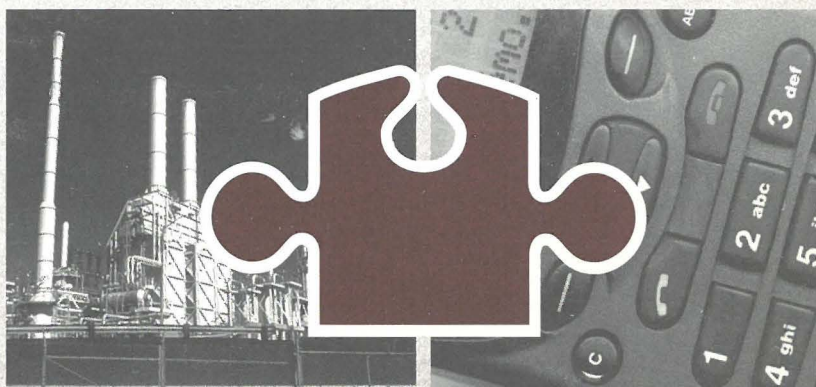
Deze zienswijze impliceert tevens een voorafgaande opening van de markt en een grote toegankelijkheid tot het infrastructuraanbod.

Het begrip universele dienst komt in dit geval neer op een opsomming van technische mogelijkheden. In deze context is er sprake van:

1. *een basisaanbod van telefoondiensten tegen een prijs die betaalbaar is voor alle gebruikers die redelijke eisen stellen;*
2. *de mogelijkheid om dit basisaanbod aan te vullen met nationale voorzieningen die toelaten het begrip universele dienst aan te passen aan specifieke omstandigheden, daarbij rekening houdend met aspecten inzake ruimtelijke organisatie en de behoeften van bepaalde gebieden.*

Deze beperkte zienswijze moet vergeleken worden met de beschikkingen van de ONP-richtlijn die een bepaald aantal principes bevatten die veel verder gaan dan een simpele garantie van een technische aanbod.

Slechts enkele normatieve aspecten gaan in de aanbevolen richting.



UNIVERSELE DIENSTVERLENING

In de ONP-richtlijn is sprake van:

a) Basiselementen van de universele dienst

- levering van een openbaar basistelecommunicatienet en van een vocale telefoondienst;
- kwaliteit van deze dienst;
- tarifieringspolitiek;
- publicatie van informatie over de dienst;
- procedure voor de oplossing van geschillen voor de gebruikers;
- gidsen met de abonnees;
- bijstand van de operator en de dienst inlichtingen;
- openbare betaaltelefoons;
- toegang tot hulpdiensten;
- specifieke voorzieningen voor gehandicapten en personen met speciale behoeften.

b) Bijkomende elementen

De nationale overheidsinstanties kunnen specifieke doelstellingen vaststellen:

- gedetailleerde facturatie;
- oproepen via klavier met D.T.M.F.-tonen*;
- directe nummering;
- automatisch terugsturen van oproepen;
- identificatie van het oproepende nummer;
- toegang tot het ISDN;
- diensten toegankelijk via de groene nummers (gratis oproep);
- kiosk-facturatie;
- doorsturen van oproepen;
- oproepen in PCV**.
- toegang tot de diensten telefooninlichtingen in andere Lidstaten;
- toegang tot de diensten van operatoren in andere Lidstaten.

c) Voorzieningen met betrekking tot gehuurde lijnen

d) Voorzieningen met betrekking tot het ISDN-aanbod

Deze beperkte zienswijze vindt haar aanhangers, in verschillende gradaties, onder de (potentiële) operatoren en onder de voorstanders van een ultra-liberale economie.

Ze gaan uit van de stelling dat de markt zelfregulerend zal zijn, wat een groter aanbod van diensten en daarmee gepaard ook een grotere toegankelijkheid van de markt zal mogelijk maken en dit alles tegen een lagere prijs, op voorwaarde dat slechts enkele basisregels op Europees vlak en in de betrokken landen opgelegd worden.

B. Ruimere zienswijze

Er bestaat een tweede manier om het begrip universele dienst te benaderen, en wel vertrekkend vanuit de behoeften van de bevolking.

In een informatiemaatschappij moet universele dienst begrepen worden als de mogelijkheid om aan alle gemeenschappelijke behoeften te voldoen en als een concept dat toelaat om een waaier van nieuwe diensten ter beschikking te stellen van het publiek, teneinde het leven, het werk, en alle vormen van communicatie tussen personen te vergemakkelijken.

Alles moet in het werk gesteld worden om toe te laten dat de voordelen van de informatiemaatschappij toegankelijk zijn voor alle burgers ondanks de constante evolutie van de technologie en de financiële belemmeringen die daaruit kunnen voortvloeien. Aan de universele dienst moeten dus nieuwe basiselementen toegevoegd worden:

1. *Geïndividualiseerde oproepnummers;*
2. *toegang tot een reeks informatiediensten:*
 - dienstregelingen van vliegtuigen en treinen
 - vrije tijd;
 - databases;
3. *toegang tot alle transactie-diensten:*
 - "home banking"-diensten
 - televerkoop;
4. *toegang tot alle "Comfort"-diensten;*
5. *toegang tot de gezondheidsdiensten.*

Deze zienswijze gaat uit van de stelling dat iedereen recht heeft op informatie aan redelijke voorwaarden.

Het vertrekpunt is de consument en de vraag naar telecommunicatie.

Hier wordt universele dienst niet opgevat als een technische faciliteit die beschikbaar is, maar als een concrete tegemoetkoming aan concrete behoeften van de samenleving.

2 VOLGENS DE VERLENER VAN DE UNIVERSELE DIENST

De Europese Commissie is van oordeel dat dit probleem verband houdt met de financieringsmethode van de universele dienst: indien men opteert voor een systeem van toegangsbijdragen, kan deze dienst slechts door één enkele operator verleend worden, terwijl in geval van de creatie van een fonds deze dienst door meerdere operators verleend kan worden.

3 VOLGENS DE FINANCIERING VAN DE UNIVERSELE DIENST

Het Groenboek stelt dat "alle exploitanten van telecommunicatienetten en verleners van diensten moeten bijdragen tot het fonds op basis van hun activiteitenvolume op de markt." In het ontwerp

* Dial tone multi frequency

** Betaalbaar bij aankomst

UNIVERSELE DIENSTVERLENING

van richtlijn van ONP - Interconnectie, wordt gesteld dat elke regulator "mechanismen in het leven kan roepen met als doel de kost van de verplichtingen van de universele dienst te delen met andere organismen die openbare telecommunicatienetten exploiteren."

4 STANDPUNT VAN DE OMBUDSDIENST

A. Algemeen kader

De universele dienst kan gedefinieerd worden als de toegang tot een minimum geheel van kwalitatieve diensten die verstrekt worden aan alle gebruikers tegen een schappelijke prijs met in achtnaam van de principes universaliteit, gelijkheid en continuïteit (besluit van de Raad d.d. 7 februari 1994).

De ombudsdienst onderschrijft volkomen de drie basisprincipes die vervat zijn in het begrip universele dienst:

1. *Universaliteit: toegang voor alle gebruikers aan redelijke voorwaarden;*
2. *Gelijkheid tussen alle gebruikers, ongeacht hun geografische situatie;*
3. *Continuïteit: een continu aanbod dat overeenkomt met een voorafgaandelijk vastgesteld kwaliteitsniveau.*

De ombudsdienst is een ruime interpretatie van de universele dienst volledig gunstig gezind. Deze laatste mag niet enkel beschouwd worden als een toegang voor het publiek tot technische communicatiemiddelen, maar eerder als garantie voor de mogelijkheid voor iedere burger om toegang te kunnen hebben tot de inhoud van de informatie in het algemeen.

In dit verband is het belangrijk dat het Raadgevend Comité, waarin de verschillende partijen uit de telecommunicatiesector vertegenwoordigd zijn, elk jaar in duidelijke termen en op progressieve wijze een inventaris opmaakt zodat elke burger maximaal van de vooruitgang van de technologie kan profiteren.

B. Fundamentele principes

Deze principes moeten een goede werking van de universele dienst mogelijk maken:

- kwaliteit van de dienst: vaststelling van normen en controle door het BIPT met advies van het Raadgevend Comité;
- publicatie van informatie over de universele dienst; door operatoren met controle van het BIPT;
- procedure voor de oplossing van geschillen: bevoegdheid van de ombudsdienst; publicatie van abonneegidsen;
- bijstand van de operator en van de dienst inlichtingen;

- speciale voorzieningen voor gehandicapten en personen met speciale behoeften: vaststelling en controle van het BIPT met advies van het Raadgevend Comité.

C. Inhoud van 'e universele dienst

1. Basisdiensten

- spraaktelefonie;
- openbare betaaltelefoons;
- transmissie van teksten (telex, telegraaf, fax);
- dataschakeling per pakketten (X.25);
- digitaal net met integratie van diensten (ISDN);
- gehuurde lijnen met verschillende capaciteiten;
- transmissie van beelden voor andere dan audiovisuele doeleinden
- audiovisuele diensten, met inbegrip van "video on demand" (VOD).

2. Faciliteiten van toepassing op de basisdiensten

- gedetailleerde facturatie.

3. Faciliteiten van toepassing op spraaktelefonie

- gratis toegang tot hulpdiensten (waaronder telefooncellen);
- een minimum dienst (nader te bepalen);
- oproep via klavier met D.T.M.F.-tonen;
- directe nummering;
- automatisch terugsturen van de oproepen;
- identificatie van de oproepende lijn;
- genormaliseerde connector voor toegang tot ISDN;
- groene nummers (gratis oproep);
- doorsturen van oproepen;
- oproepen in PCV;
- toegang tot diensten inlichtingen in het buitenland;
- toegang tot andere diensten dan operators.

D. Verlener en financiering van de universele dienst

Strikt rationeel gezien bestaat de neiging om eerder de verschillende operatoren toe te laten te kiezen of ze de universele dienst al dan niet verlenen. Vanuit meer praktisch oogpunt dienen we evenwel vast te stellen dat de huidige openbare operator het meest gerechtigd lijkt om deze taak te vervullen gezien de geografische dekking die zij doorgaans verzekert door een basisdienst aan de hele bevolking van ons land aan te bieden.

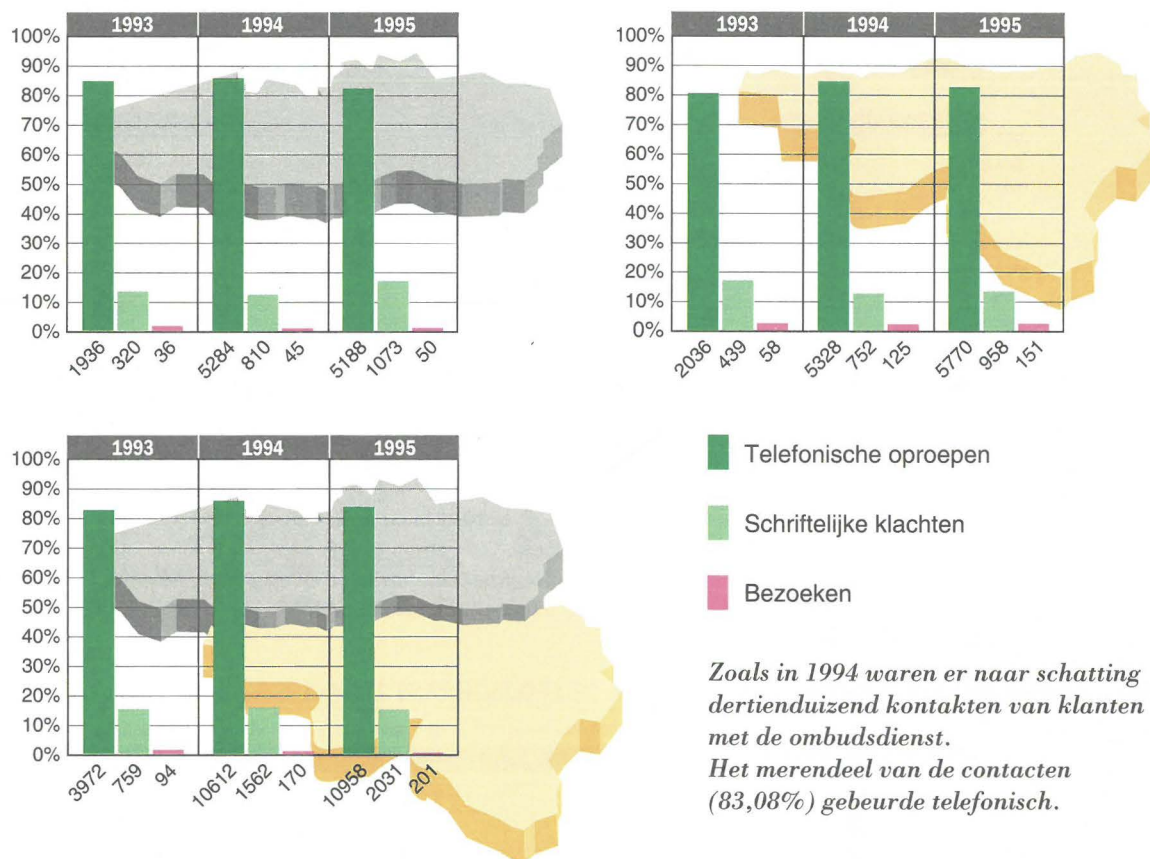
Het ligt natuurlijk voor de hand dat elke beslissing die betrekking heeft op de aanduiding van de verlener(s) toekomt aan de verantwoordelijke politieke macht en aan de bevoegde diensten van het Belgisch Instituut voor Post en Telecommunicatie. Hetzelfde geldt voor wat de financiering van de universele dienst aangaat.

STATISTIEKEN



STATISTIEKEN 1995

TABEL 1: KLANTENKONTAKTEN 1993/1994/1995

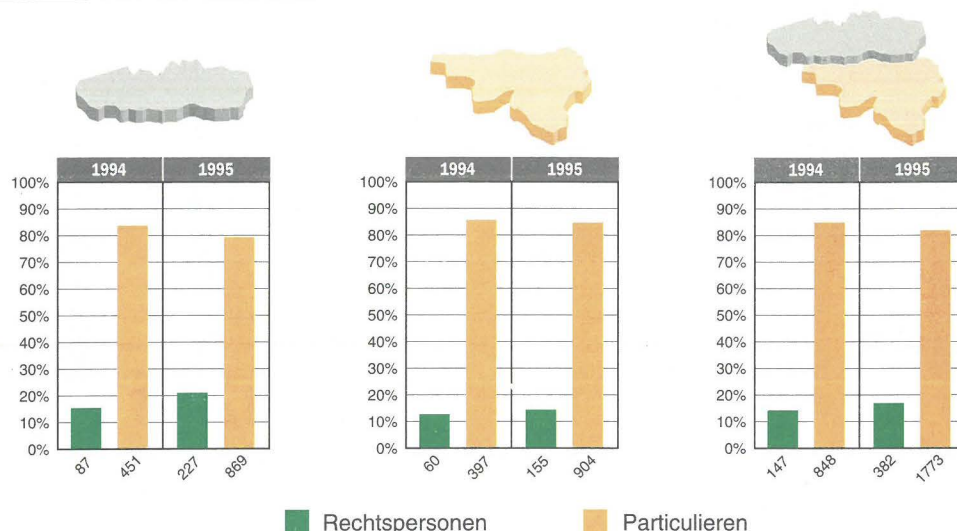


TABEL 2: WERKVOORRAAD 1993/1994/1995

	North	Central	South
In behandeling op 1/1/1993	0	0	0
Geregistreerde klachten 1993	223	257	480
Te behandelen klachten in 1993	223	257	480
Afgehandelde klachten in 1993	81	82	163
In behandeling op 1/1/1994	142	175	317
Geregistreerde klachten 1994	538	457	995
Te behandelen klachten in 1994	680	632	1312
Afgehandelde klachten in 1994	555	573	1128
In behandeling op 1/1/1995	125	59	184
Geregistreerde klachten 1995	1096	1059	2155
Te behandelen klachten in 1995	1221	1118	2339
Afgehandelde klachten in 1995	1018	797	1815
Klachten in behandeling op 1/1/1996	203	321	524

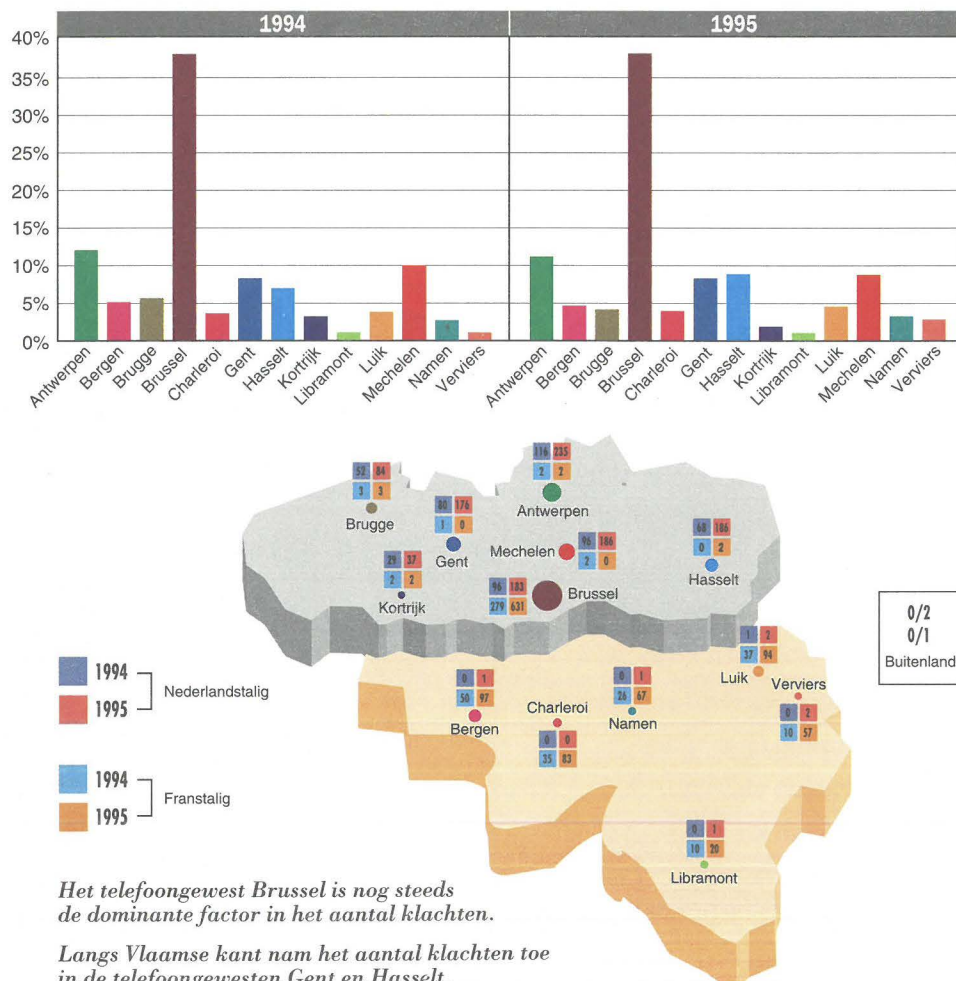
Van 1993 tot 1995 is het totaal werkvolume aan klachten voor de Ombudsdienst gevoelig toegenomen. Het aantal te behandelen klachten is op die drie jaar vermenigvuldigd met een factor 4,87. Het aantal afgehandelde klachten nam toe met een factor 11,13.

TABEL 3: HERKOMST KLAGER 1994/1995



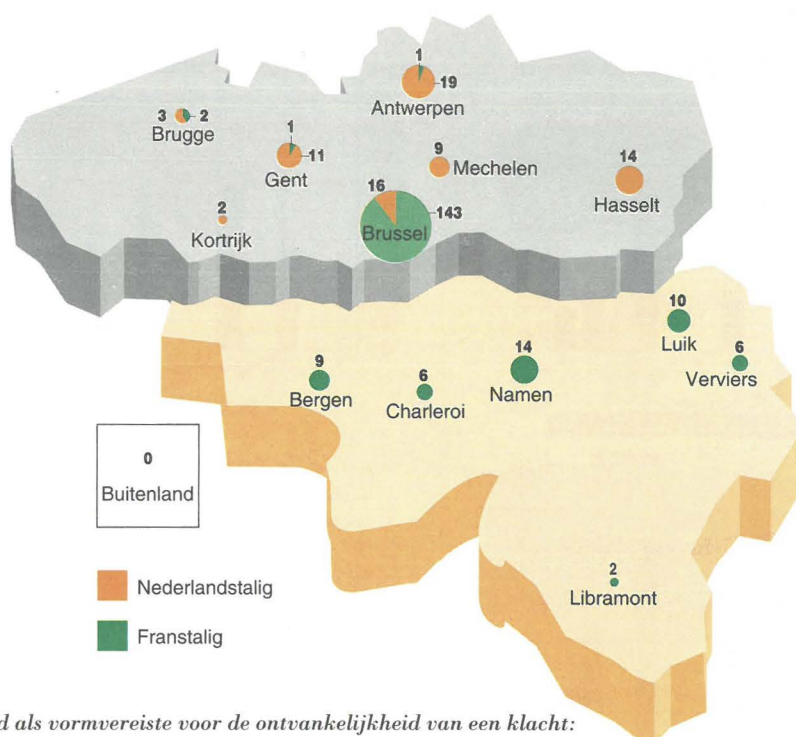
De structuur van de herkomst van de klagers in 1995 komt goed overeen met de structuur van de klanten bij Belgacom.
 De ombudsdienst ontving in 1995 17,73% klachten van business- of corporate-klanten, (rechtspersonen). Deze twee categorieën vertegenwoordigen 19,04 % van het Belgacom-cliënteel.

TABEL 4: AANTAL NIEUWE OFFICIELE KLACHTEN PER TELEFOONGEWEST 1994/1995



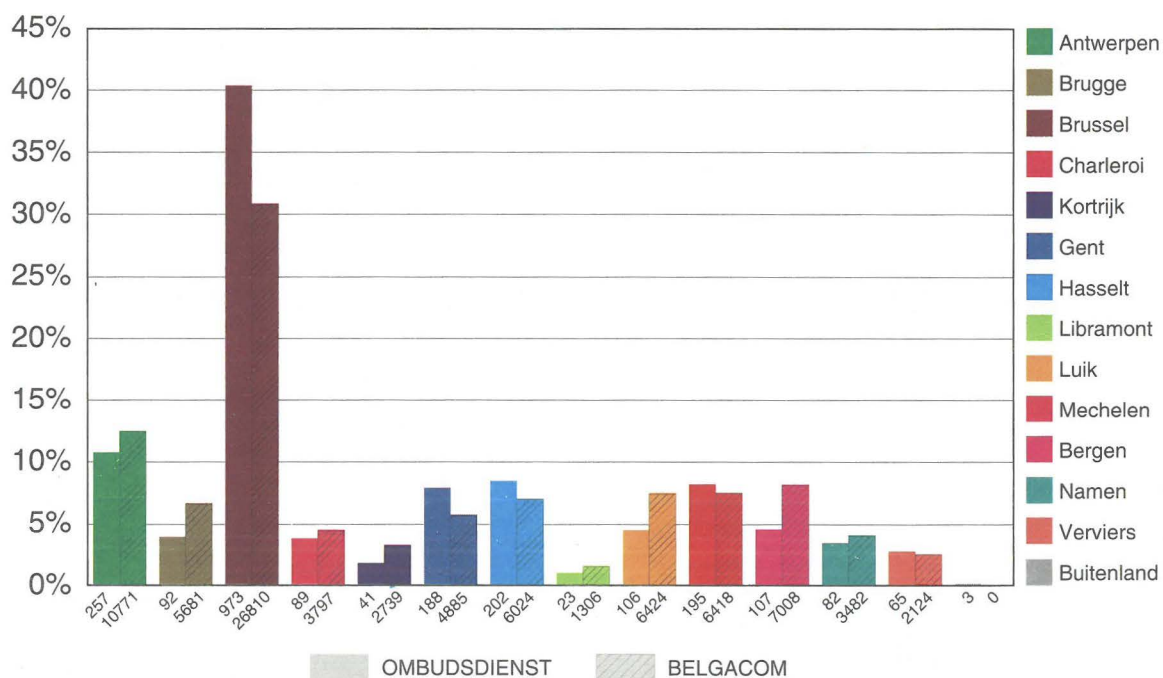
Het telefoongewest Brussel is nog steeds de dominante factor in het aantal klachten.
 Langs Vlaamse kant nam het aantal klachten toe in de telefoongewesten Gent en Hasselt.
 Een licht afnemende tendens was er in Brugge, Brussel, Kortrijk en Mechelen.
 Lang Waalse kant was er grotere stabiliteit, behalve te Verviers, waar het aantal klachten procentueel verdubbelde.

TABEL 5: AANTAL NIET-OFFICIELE KLACHTEN PER TELEFOONGEWEST 1995



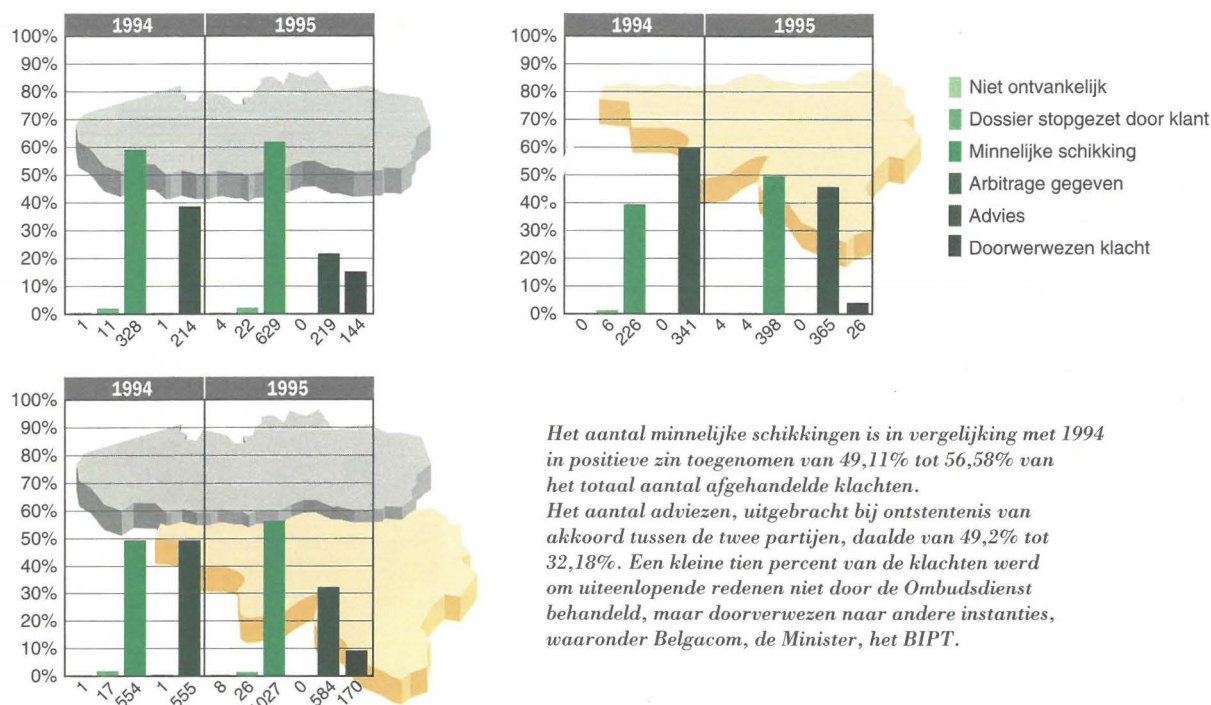
Tot 5 april 1995 gold als vormvereiste voor de ontvankelijkheid van een klacht: een aangetekende brief en een storting van 146 BF supplementair.
Klachten, die hieraan niet beantwoordden waren niet ontvankelijk en werden tot 5 april 1995 in dit apart klassement ondergebracht.

**TABEL 6: TOTAAL AANTAL NIEUWE KLACHTEN 1995
PER TELEFOONGEWEST IN VERGELIJKING MET BELGACOM**

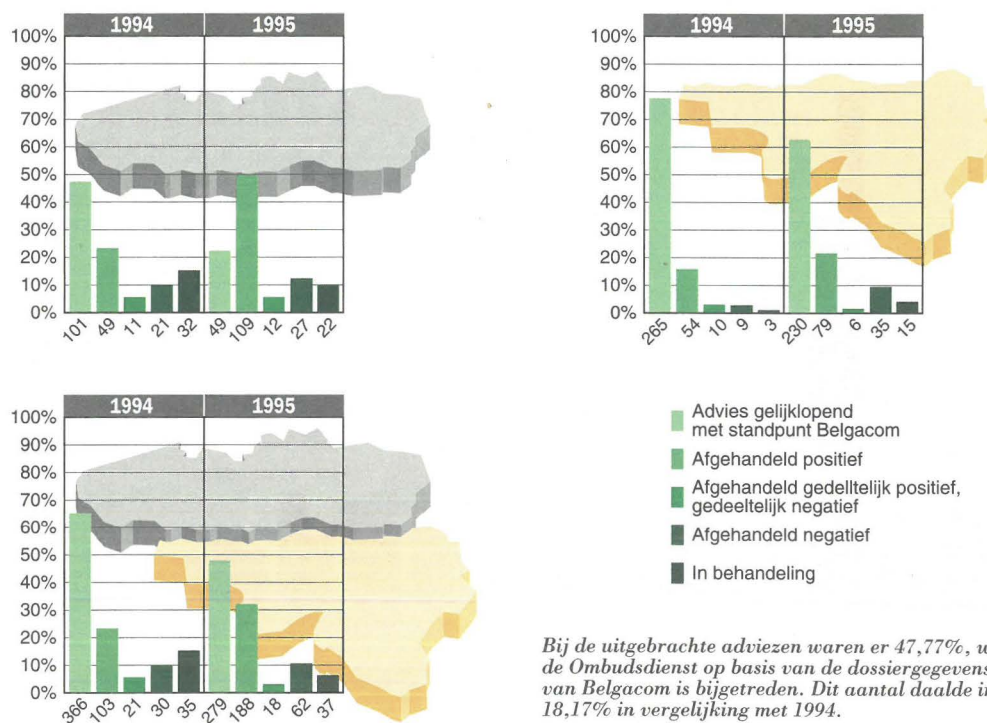


In verhouding met het aantal telefoonlijnen is er in aantal klachten op de Ombudsdienst vooral aan sterke negatieve afwijking in het telefoongewest Brussel: 40,16% van de klachten voor slechts 18,33% van de telefoonlijnen. Dezelfde tendens manifesteert zich ook voor de klachten, die door Belgacom zelf worden behandeld. Scoren positief in afnemende volgorde voor de Ombudsdienst-klachten: Brugge, Bergen, Kortrijk, Antwerpen, Luik, Mechelen, Charleroi, Gent, Libramont, Namen.

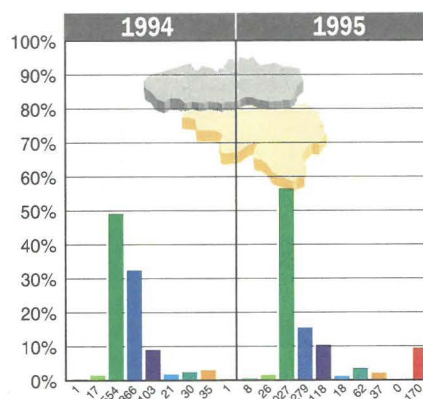
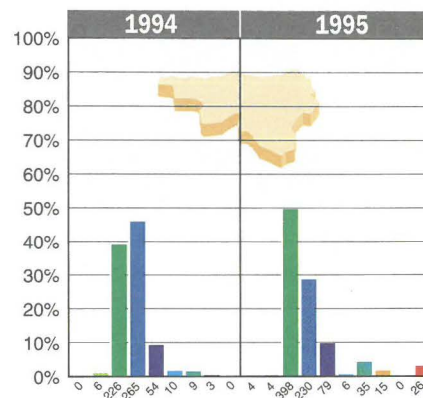
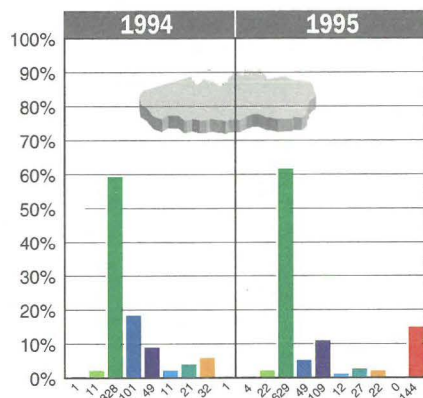
TABEL 7: RESULTAAT AFGEHANDELDE KLACHTEN 1994/1995



TABEL 8: RESULTAAT UITGEBRACHTE ADVIEZEN 1994/1995



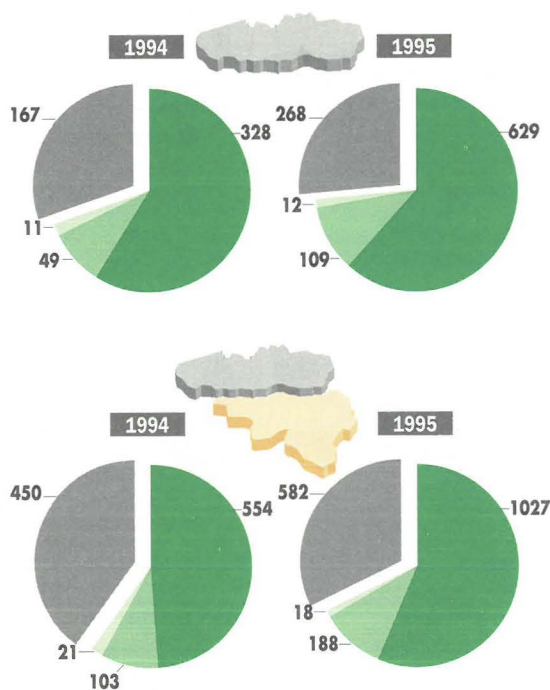
TABEL 9: TOTAAL-RESULTAAT VOOR DE KLANT IN 1994/1995



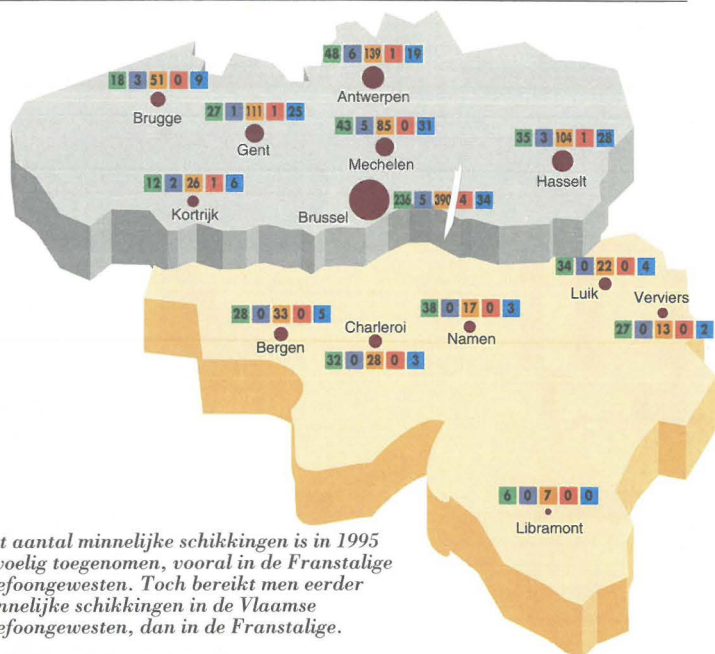
- Niet ontvankelijk
- Dossier stopgezet op verzoek van de klant
- Minnelijke schikking
- Standpunt Belgacom bevestigd
- Positief antwoord op advies
- Gedeeltelijk positief antwoord op advies
- Negatief antwoord op advies
- Advies nog in behandeling
- Arbitrage
- Doorwerwen klacht

1995 kan als een positief jaar beschouwd worden. In zeer veel gevallen is de Ombudsdienst erin gelukt om een bepaald resultaat te kunnen behalen in akkoord tussen de partijen.

TABEL 10: BALANS POSITIEVE RESULTATEN 1994/1995

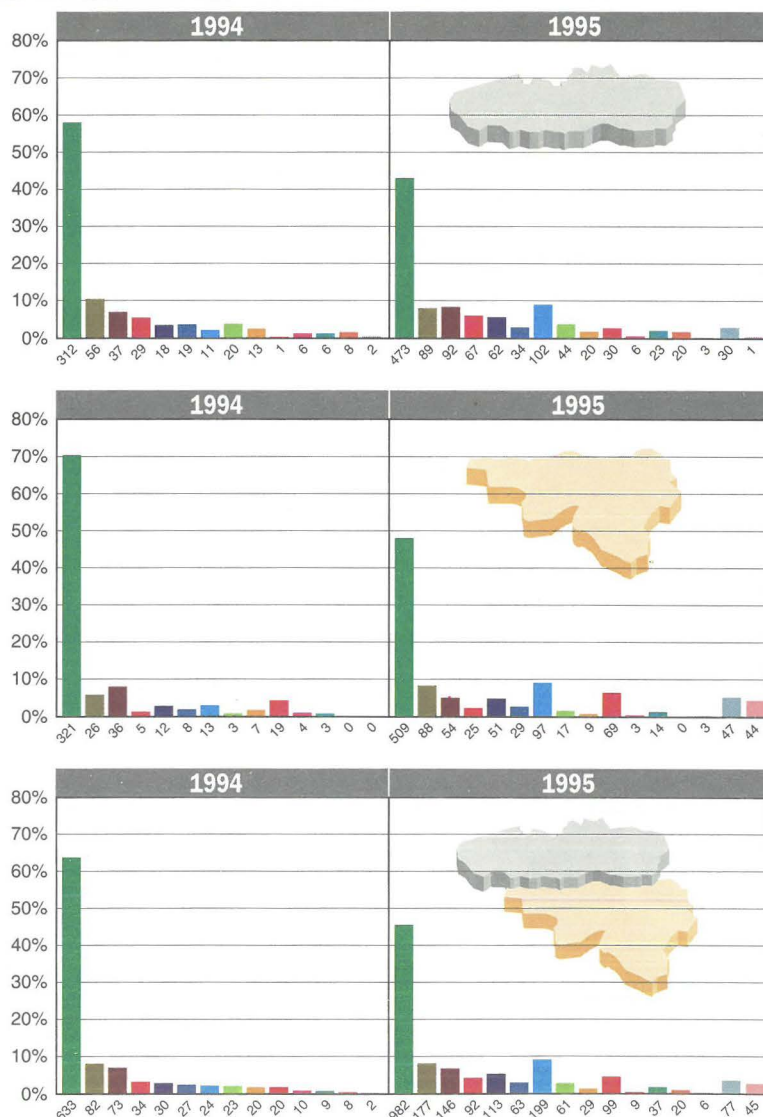


TABEL 11: RESULTAAT AFGEHANDELDE KLACHTEN 1995 PER TELEFOONGEWEST



Het aantal minnelijke schikkingen is in 1995 gevoelig toegenomen, vooral in de Franstalige telefoongewesten. Toch bereikt men eerder minnelijke schikkingen in de Vlaamse telefoongewesten, dan in de Franstalige.

TABEL 12: KLACHTENCATEGORIEN 1994/1995 (NIEUWE KLACHTEN)



Top 5 1994:

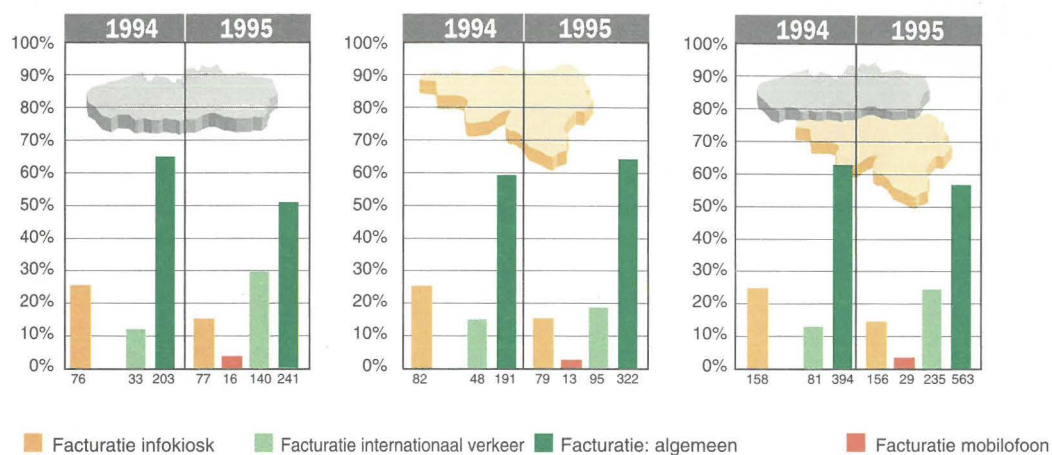
- Facturatie
- Storingen
- Eindapparatuur
- Aansluitingen
- Privacy

Top 5 1995:

- Facturatie
- Telefoongidsen
- Storingen
- Eindapparatuur
- Privacy

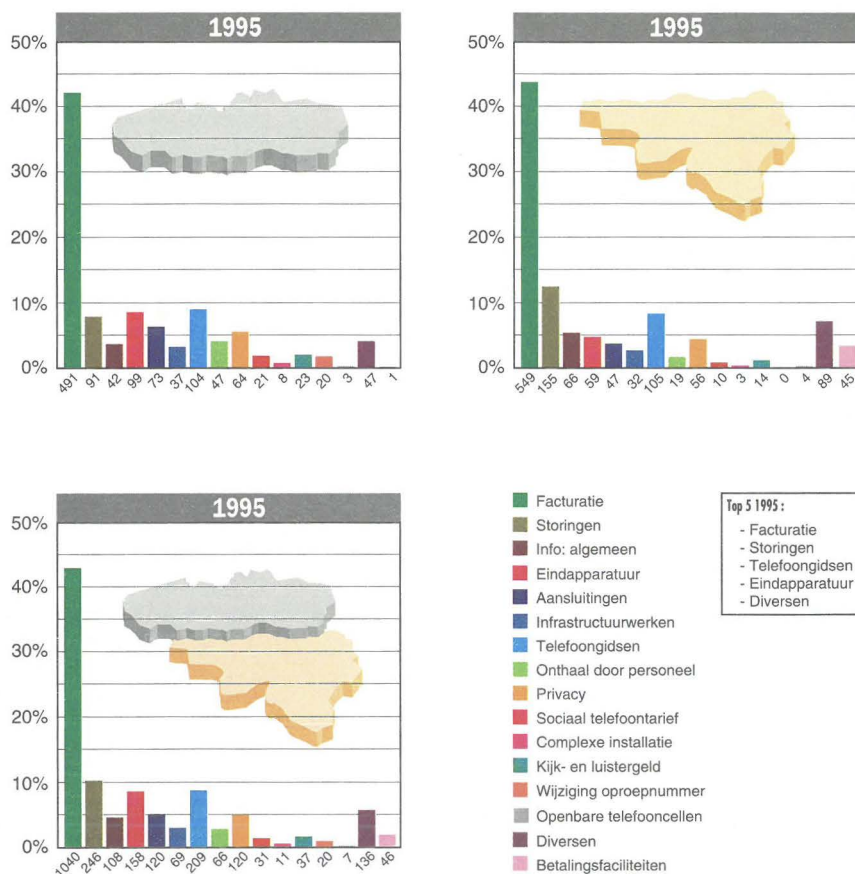
De Ombudsdienst kreeg een grote variëteit van klachten te behandelen. Koploper blijven de facturatieklachten, alhoewel hun relatief aandeel met 18,05% is afgenomen.

TABEL 13: FACTURATIEKLACHTEN 1995

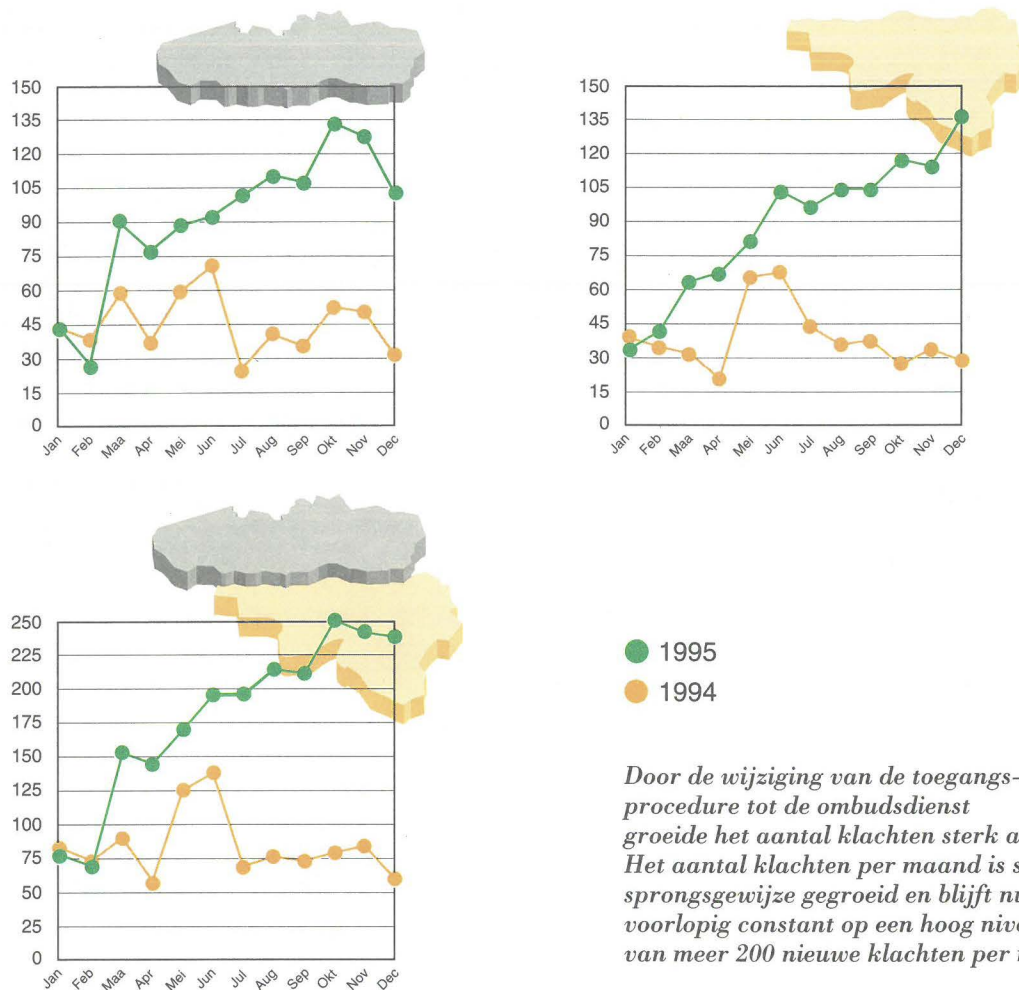


Het aantal klachten over binnenlandse infokiosk-gesprekken nam in procenten af met 9,09%. Er was een gevoelige toename van klachten over internationale telefoonfacturen, te wijten aan internationale audiotex-verbindingen, in hoofdzaak naar Chili.

TABEL 14: TOTAAL AANTAL KLACHTEN 1995 (OFFICIELE + ANDERE)



TABEL 15: NIEUWE OFFICIELE KLACHTEN PER MAAND 1994/1995



TABEL 16: KLACHTEN OVER TELEFOONGISEN 1995

			
BDS	25	64	89
Belgacom	28	17	45
Belgacom & BDS	4	12	16
Promedia	3	4	7
Dubbelde bedeling	40		40
Internationale gidsen	2		2
Totaal	102	97	199

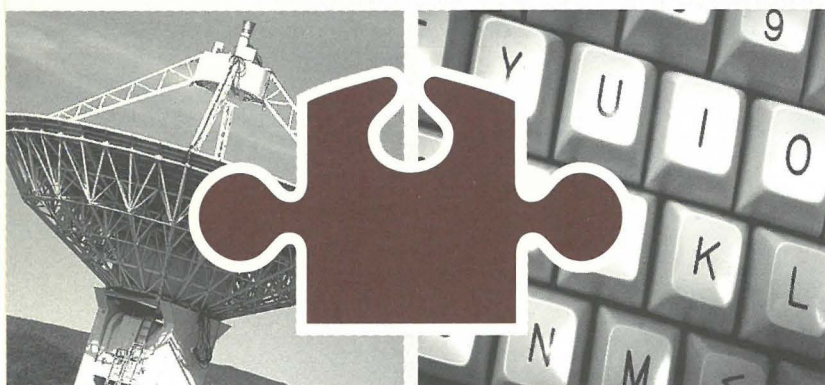
Het op de markt brengen van de Belgacom-telefoongids gaf aanleiding tot talrijke klachten.

**VRUCHTBARE
SAMENWERKING
MET HET BIPT**

Wij wensen uitdrukkelijk onze dank te betuigen aan de Voorzitter en de leden het Raadgevend Comité van de gebruikers voor hun vriendelijke uitnodiging om deel te nemen aan de vergaderingen van de werkgroep die met name belast is met het onderzoek van de algemene en bijzondere voorwaarden van de telefoondienst.

1 ALGEMENE VOORWAARDEN

In de loop van het jaar 1995 had het leeuwendeel van de activiteiten van deze groep andermaal betrekking op de grondige analyse van de algemene en bijzondere voorwaarden die door Belgacom waren voorgesteld.



Naast de algemene voorwaarden van de telefoondienst, heeft Belgacom tevens bijzondere voorwaarden voorgesteld met betrekking tot:

- het tijdelijk abonnement op de telefoondienst;
- de toegang tot het telefoonnet via digitale lijnen van 2MBIT/S;
- de toegang tot het digitale net met integratie van diensten (ISDN);
- de dienst van de 0800-nummers;
- de dienst van de nummers met gedeelde taxatie;
- de dienst van de universele nummers;
- de infokiosk-dienst.

Na 9 vergaderingen die gewijd waren aan het onderzoek van deze teksten, heeft het Raadgevend Comité een advies uitgebracht. Op basis van de geformuleerde opmerkingen heeft Belgacom de definitieve tekst van de algemene en bijzondere voorwaarden van de telefoondienst herwerkt. Deze bepalingen zijn in werking getreden op 01.11.1995.

De ombudsdienst is verheugd dat deze nieuwe algemene voorwaarden eindelijk in voege zijn. Ze wenst te onderstrepen dat elke nieuwe klant voortaan gratis de tekst van deze algemene voorwaarden zal ontvangen. Hoewel betreurd wordt dat Belgacom het niet nodig heeft geacht om de complete tekst aan haar klanten te verstrekken, stelt de ombudsdienst niettemin vast dat informatie verspreid kon worden via "Belgacom Info".

Anderzijds kunnen geïnteresseerde klanten de tekst van de algemene en bijzondere voorwaarden op eenvoudig verzoek bij Belgacom bekomen.

2 ANDERE ACTIVITEITEN

De werkgroep heeft verscheidene vergaderingen gewijd aan het onderzoeken van een voorstel van Belgacom aangaande een eventuele aanpassing van artikel 64 van de wet van 21 maart 1991. Dit artikel gaat over de verantwoordelijkheid van Belgacom. Deze laatste zou er middels een Koninklijk Besluit een beperking in willen laten opnemen van haar verantwoordelijkheid zoals ze thans in de wet voorzien is.

Op het moment dat dit verslag wordt opgemaakt, zijn de besprekingen in de werkgroep nog aan de gang.

Tijdens de laatste maanden heeft de Adviescommissie ook een advies opgesteld met betrekking tot de bijzondere voorwaarden Consultel en PRO COMFORT en de algemene voorwaarden van de telexdiensten, de telegrafie en semafoondiensten.



SPECIFIEKE THEMA'S

De telefoongidsen

In 1994 werden bij de ombudsdienst 24 klachten ingediend in verband met de telefoongidsen.

In 1995 ontving de ombudsdienst in verband met deze materie 199 klachten.

Deze categorie van klachten neemt in aantal de tweede plaats in na de facturatie. Een simpele blik op deze statistische gegevens volstaat om de beslissing te rechtvaardigen die door de ombudsdienst genomen werd om een compleet hoofdstuk in ons jaarverslag te wijden aan de problematiek van de telefoongidsen.

1 DE EUROPESE CONTEXT

De telefoongidsen die betrekking hebben op de telecommunicatiesector kunnen in verschillende vormen aangeboden worden: in drukvorm, in elektronische vorm (on-line of op CD-Rom) of via de dienst inlichtingen per telefoon.

Het spreekt voor zich dat de telefoongidsen en in het bijzonder de gidsen met de witte gidsen en de telefonische inlichtingendienst belangrijke elementen vormen van de toegang tot de telefoondienst, in die mate dat dit type diensten traditioneel steeds nauw verbonden is geweest met het aanbod van spraaktelefonie en een van de basiselementen van de universele dienst uitmaakt.

In dit kader zal de invoering van een concurrentiële omgeving in de telecommunicatiesector vanaf 1 januari 1998 het behoud van een universele telefoongids vereisen, alsook van een dienst inlichtingen die makkelijk toegankelijk en betaalbaar is voor alle gebruikers.

Volgens de Europese Commissie zijn de doelstellingen die in het kader van de toekomstige ontwikkeling van de markt van de telefoongidsen bereikt moeten worden de volgende:

A. De Universele dienstverlening

De doelstelling is om de klanten minstens een volledige lijst ter beschikking te stellen, met andere woorden een lijst die alle abonnees van alle operatoren groepeerd teneinde de gebruikers toegang te geven tot een minimum aan informatie.

B. Algemene verspreiding en vlotte toegankelijkheid

Het komt erop neer om op zijn minst een complete en kwalitatieve telefoongids met «witte pagina's» te produceren en te verdelen, die makkelijk beschikbaar en toegankelijk is voor alle gebruikers.

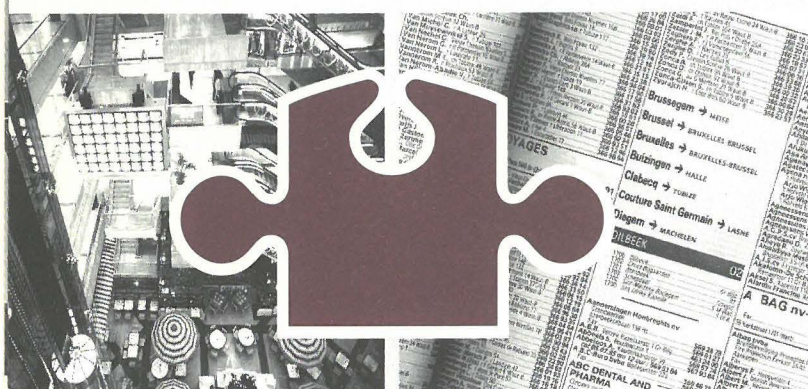
C. Kwalitatieve diensten

Het doel moet zijn: de ontwikkeling van efficiënte diensten die toelaten om de diensten die door de telefoongidsen verstrekt worden te verbeteren ten behoeve van de gebruikers.

Dit houdt met name in dat de telefoongidsen regelmatig bijgewerkt moeten worden.

D. Gediversifieerde diensten

Met behoud van een universeel aanbod, via het ter beschikking stellen van een complete lijst van abonnees, is het noodzakelijk dat gediversifieerde diensten zich kunnen ontwikkelen die aangepast zijn aan de behoeften van de consumenten en gebruik maken van de mogelijkheden van nieuwe technologieën. De diversifiëring van het aanbod zou middels het gebruik van nieuwe technologieën en de invoering van de dialoog moeten bijdragen tot de ontwikkeling van de multimedia.



2 DE SITUATIE IN BELGIË

2.1. Wettelijke voorschriften

2.1.1. De wet van 21 maart 1991 houdende de hervorming van bepaalde economische overheidsbedrijven. Artikel 113 van deze wet is gewijd aan het probleem van de telefoongidsen.

2.1.2. De wet van 24 december 1993. Artikel 45 van deze wet wijzigt de bepalingen van artikel 113 van de wet van 21 maart 1991.

2.1.3. Koninklijk Besluit van 15 juli 1994. Dit Besluit heeft tot doel de voorwaarden en modaliteiten te bepalen waaronder de machtiging voor de uitgave van telefoongidsen wordt toegekend, zoals beoogd in artikel 133, 2° van de wet van 21 maart 1991. Artikel 2 van dit Koninklijk Besluit geeft aan dat "elke gerechtigde persoon toegang zal hebben tot de gegevens die nodig zijn voor de fabricage, de verkoop of de verdeling van een telefoongids aan billijke, redelijke en niet-discriminerende commerciële, financiële en technische voorwaarden." Artikel 4 stelt met name dat "elke gerechtigde persoon een telefoongids fabriceert en verdeelt voor heel het Koninkrijk die minstens zal bestaan uit:

- een alfabetische rangschikking per gemeente met alfabetische vermelding van de naam, het adres en het aansluitingsnummer van alle abonnees van de telefoondienst die geen bezwaar hebben tegen de publikatie van deze gegevens;
- een alfabetische rangschikking per beroepsactiviteit met alfabetische vermelding van de naam, het adres en het aansluitingsnummer van alle abonnees van de telefoondienst die een vrij beroep, een handelsactiviteit, industriële of ambachtelijke activiteit als zelfstandige uitoefenen en die geen bezwaar hebben tegen de publikatie van deze gegevens."

2.1.4. Mededeling van Belgacom van 13 september 1994 (Belgisch Staatsblad van 24 september 1994).

De tekst van dit communiqué gaat nader in op de begrippen die vermeld staan in artikel 2 van het Koninklijk Besluit van 15 juli 1995.

Zo wordt voor wat de commerciële voorwaarden betreft de nadruk op verschillende aspecten gelegd: respect voor het privé-leven, publiciteit in de telefoongidsen, bescherming van de consumenten en hun verantwoordelijkheid.

In dit fundamentele domein van de verantwoordelijkheid stelt Belgacom dat ze "alle nodige maatregelen zal nemen om zeker te zijn van de correctheid van de gegevens met betrekking tot de abonnees en

van de informatie die ze moet meedelen aan de gerechtigde persoon krachtens de overeenkomst die getekend werd tussen Belgacom en deze uitgever".

2.2. Problemen die gerezen zijn in het domein van de telefoongidsen

Naar aanleiding van de talrijke reportages en artikels die tijdens het jaar 1995 gewijd werden aan de verschillende facetten van de problematiek van de telefoongidsen, heeft de ombudsdienst het nuttig geacht om de kern van deze problemen onder de aandacht te brengen door te proberen er een persoonlijke commentaar bij te geven.

2.2.1. *Betreffende het ongenoegen dat onder het publiek en bij bepaalde drukingsgroepen ontstaan is.*

Via talrijke persmededelingen en interviews die door Belgacom Directory Services en I.T.T. Promedia verstrekt werden aan zowel de geschreven pers als aan radio en televisie, heeft het publiek een makkelijk beeld kunnen krijgen van de hiaten in de huidige wettelijke voorschriften.

De frequente juridische conflicten tussen de twee betrokken uitgevers hebben vaak geleid tot het inzetten van een procedure bij de rechtbanken.

Anderzijds was de dubbele uitgave van telefoongidsen in de ogen van het brede publiek ongehoorde verspillings. De initiatieven die genomen werden om deze situatie aan de kaak te stellen werden verveelvoudigd en namen daarbij de meest diverse vormen aan: het heffen van een belasting op de verdeling van telefoongidsen waartoe besloten werd door bepaalde gemeenteraden, het indienen van vele tientallen moties bij de ombudsdienst die aangenomen waren door gemeentelijke instanties, spectaculaire inzameling van telefoongidsen die dubbel gebruikt werden, enz...

Gesensibiliseerd voor deze beschuldiging van papierverspilling bij de verdeling van de telefoongidsen, heeft Belgacom Directory Services via een perscommuniqué geprobeerd deze kritieken te weerleggen. Hoewel een bepaald aantal van de argumenten die in dit verband aangehaald werden weliswaar gegrond zijn, dient vastgesteld dat de bevolking nog steeds het gevoel heeft dat er sprake is van onnodige verspilling.

Vanuit het standpunt van de ombudsdienst zal een afdoend antwoord op al deze polemieken slechts gevonden kunnen worden middels een herziening van de wettelijke bepalingen die moet toelaten om, enerzijds, de modaliteiten voor de overdracht van gegevens tussen operatoren en uitgevers te verduidelijken en om, anderzijds, een eind te maken aan de indruk van verspilling.

In dit opzicht meent de ombudsdienst dat er een oplossing gevonden moet worden met inachtnaam van een eerlijk evenwicht tussen de Europese richtlijnen volgens dewelke de sector van de telefoongidsen

SPECIFIEKE THEMA'S *De telefoongidsen*

moet opengesteld worden voor de concurrentie en de "milieu"-eisen van het publiek.

Het ideale antwoord zou zijn om de verdeling van de witte pagina's te beperken tot één enkel exemplaar en om, teneinde in het vervolg elk conflict tussen de verschillende uitgevers te vermijden, de fabricage en de verdeling van dit type telefoongids aan een onafhankelijk bedrijf toe te vertrouwen.

2.2.2. *Betreffende de soorten klachten die bij de ombudsdienst worden ingediend*

Zonder de bedoeling te hebben compleet te zijn en door meteen te benadrukken dat de meerderheid van de klachten die bij de ombudsdienst worden ingediend betrekking hebben op de vrije beroepen en de zelfstandigen, zijn de voornaamste geschillen die zich voordoen de volgende:

- een klant staat niet opgenomen in de witte pagina's of beroepengids hoewel hij dat gewenst had;
- een klant staat tegen zijn wil opgenomen in de telefoongidsen;
- een klant staat opgenomen met foutieve vermeldingen;

Sinds het verschijnen van twee uitgevers op de markt van de telefoongidsen, werd de ombudsdienst geconfronteerd met een aanzienlijke toename van het aantal klachten dat hieromtrent wordt ingediend.

In eerste instantie probeert de ombudsdienst, in samenwerking met Belgacom en/of de betrokken uitgever, een oplossing te vinden die de ongemakken die de auteur van de klacht ondervindt beperkt: doorverwijzing van oproepen, opgenomen boodschappen, bijlage in de lokale pers enz.

Zoals hierboven vermeld is de telefoonaansluiting voor tal van auteurs van klachten een professioneel instrument. De fout die in de telefoongidsen gemaakt werd, kan in bepaalde gevallen aanzienlijke financiële schade toebrengen.

2.2.3. *Betreffende de verantwoordelijkheid*

Wat de verantwoordelijkheid betreft zijn Belgacom en de uitgevers (Belgacom Directory Services en I.T.T. Promedia) niet aan hetzelfde juridisch stelsel onderworpen. Zijn de uitgevers terzake aan een stelsel van gemeen recht onderworpen, dan geldt dit niet voor Belgacom.

Immers, artikel 64 van de wet van 21 maart 1991 legt het accent op de verantwoordelijkheid van de operator inzake het gebrekkig beheer of de gebrekkige beheersing van gegevens betreffende de gebruikers van de gereserveerde diensten.

Bij het lezen van de parlementaire werkzaamheden, ter voorbereiding van de stemming van deze wet, blijkt overduidelijk dat de wetgever de verantwoordelijkheid van Belgacom heeft willen onderstrepen voor

wat betreft de fouten die kunnen voorkomen in de gegevens die in de telefoongidsen staan opgenomen.

De ombudsdienst wenst de nadruk te leggen op het feit dat deze wettelijke situatie als voornaamste gevolg heeft dat Belgacom verplicht is speciale aandacht te schenken aan het beheer van deze gegevens.

In de loop van 1995 heeft Belgacom aan het Raadgevend Comité van de gebruikers⁽³⁾ voorstellen gedaan die erop gericht zijn de reikwijdte van de verantwoordelijkheid waar zij aan is onderworpen te wijzigen, of om de bedragen boven dewelke de in de wet voorziene schadevergoeding niet van toepassing zou zijn te bepalen.

Hoewel de wetgever in artikel 64 de mogelijkheid heeft voorzien om zijn toevlucht te nemen tot zulke wijzigingen, is de ombudsdienst van mening dat zulk voorstel tot een nieuwe verhoging van het aantal klachten aangaande de gidsen zou kunnen leiden.

Wat ons betreft, is de beste houding die Belgacom kan aannemen het toepassen van een preventieve politiek waarbij de behandeling en het beheer van de gegevens aangaande de klanten maximaal verbeterd worden.

3. *Besluit*

Het blijkt ontegensprekelijk dat de evolutie van de markt van de telefoongidsen parallel behandeld moet worden met de evolutie van de telecommunicatiemarkt. Een verduidelijking van de werking van deze sector zal pas mogelijk zijn door een welbepaald aantal vragen te beantwoorden:

- welk organisme is belast met de publikatie van een telefoongids die overeenkomt met de informatie die in de witte pagina's is opgenomen?
- hoe ervoor zorgen dat de telefoongids wordt opgenomen in de universele dienstverlening?
- hoe eventueel een beperking van de verantwoordelijkheid van Belgacom voorzien zonder de kwaliteit van de gegevens in het gedrang te brengen?
- welke plaats heeft de ombudsdienst in de behandeling van de geschillen?

Een afdoend antwoord op deze vragen zou moeten toelaten om de sector van de telefoongidsen te stabiliseren. Het komt toe aan de betrokken politieke verantwoordelijken, aan het Belgisch Instituut voor Post en Telecommunicatie en aan het Raadgevend Comité voor de Telecommunicatie om zich van nu af aan over deze problematiek te buigen.

De ombudsdienst hoopt bij dit debat betrokken te zijn door te benadrukken dat de nieuwe wettelijke bepalingen die de komende maanden ongetwijfeld goedgekeurd zullen worden niet mogen nalaten om belangrijke kwalitatieve criteria op te leggen aan Belgacom en aan de verschillende uitgevers.

(3) Deze Commissie wier oprichting voorzien was bij de wet van 21 maart 1991 is samengesteld uit vertegenwoordigers van de organisaties die zich betrokken voelen bij het domein van de telecommunicatie en heeft tot taak om de verschillende initiatieven die door de operatoren en de uitgevers worden voorgesteld te onderzoeken en er advies over uit te brengen.

Fraude

Reeds in het jaarverslag 1994 van de Ombudsdienst besteedden wij aandacht aan mogelijke misbruiken, klachten en preventieve maatregelen i.v.m. foutieve taxaties. Wij wezen op probleemorzaken in de omgeving van de eindapparatuur van de klant, in de lokale woonomgeving van de klant, in de eindcentrales, in het beheersnetwerk voor de taxatie en registratie van de gesprekken en in de facturatie.

Gedurende gans het jaar 1995 is het fraude-thema bestendig aanwezig geweest:

- Er waren gedurende het ganse jaar betwistingen over de dure internationale audiotex-verbindingen naar Chili, waarbij sommige klagers vermoedden dat zij opgelicht werden door derden.
- De nationale werkgroep 06⁽⁴⁾-gedupeerden uit Nederland kwam vanuit Nederland via de pers opzetten met sterke verhalen en vermoedens over gemanipuleerde facturaties die opgezet werden door exploitanten van Nederlandse 06-lijnen.
- Ook in de internationale context wordt het fraude-thema bespeeld: op 10 en 11 juli wordt in Londen een forumgesprek gehouden over "Fraud Control in Telecommunications".
- In april 1995 publiceert het tijdschrift British Telecommunications Engineering een bijdrage over "Telecommunications Fraud Management".
- In september 1995 publiceert Beltug⁽⁵⁾ een bijdrage over "Illegal access to sensitive data cost businesses billions".
- Op 8 juni 1994 organiseert het ICRI⁽⁶⁾ een studiedag met als thema "Hoe vertrouwelijk is telefoon of telefax. Juridische en technische aspecten van telecommunicatiebeveiliging".
- Op internet kunnen sites worden bezocht en magazines worden geconsulteerd met concrete tips over inbreken in telecommunicatiesystemen.⁽⁷⁾
- Er is een tijdschrift op de markt "The Hacker Quarterly" dat vanuit de USA trimestriëel weetjes uitwisselt met betrekking tot Hacking.
- Internationale tijdschriften besteden uitgebreid aandacht aan externe bedreigingen van computernetwerken.⁽⁸⁾

Last but not least wijdde Belgacom zelf in haar Bedrijfskrant "Bouwen aan Belgacom" nr. 25 van Oktober-November 1995 een bijdrage aan beveiliging onder de titel: "Hackers en Virussen... opgelet". Er wordt in aangekondigd dat Belgacom in een eerste fase zal nagaan welke risico's er gelopen worden met haar administratieve informatiesystemen. In een tweede fase moet worden onderzocht of de reeds getroffen beveiligingsmaatregelen volstaan. In een derde fase moeten haalbare en concrete actieplannen worden opgesteld ter verbetering van de beveiligingsstructuur. Tegen het einde van 1995 moesten de actieplannen beschikbaar zijn, zodat ze vanaf begin 1996 in de praktijk kunnen omgezet worden. De realisatie van deze projecten zou enerzijds moeten bijdragen tot een verhoging van de betrouwbaarheid van de systemen en anderzijds bijkomende garanties bieden met betrekking tot de beschikbaarheid van de toepassingen en het vertrouwelijke karakter van de informatie.

(4) Equivalent voor 077-infokiosklijnen in Nederland.

(5) Belgische belangenvereniging voor grootgebruikers van telecommunicatie.

(6) Interdisciplinair Centrum voor Recht en Informatica - KUL.

(7) bvb. <http://www.fc.net/phrack.html>

(8) Open computing, Mc Graw Hill's magazine for managers of information services and technology, juli 1995.

De ombudsmannen voerden in 1995 indringende gesprekken met verantwoordelijken bij Belgacom om uitvoerig ingelicht te worden over de beveiliging van de telefooncentrales tegen digitale inbraken. Er werd ook informatie ingewonnen bij het BIPT over mogelijke misbruiken met draadloze telefoontoestellen.

VOORLOPIGE BESLUITEN ZIJN:

- Er bestaan software-pakketten op de markt, die op gesofistikeerde wijze toegang beweren te kunnen krijgen tot beveiligde installaties.
- Er bestaat een vorm van telefooncriminaliteit, voorlopig zonder aantoonbaar dramatische gevolgen. Er zijn pogingen tot inbraak in telefooncentrales geregistreerd.
- De technologische ontwikkelingen snellen de beveiligingssystemen voorbij. Grenzen worden steeds verlegd. De moeilijkheidsgraad om zich te beveiligen stijgt.
- Belgacom tracht systematisch de niet beveiligde kabelverdeeldoosjes in gemeenschappelijk toegankelijke gebouwen van een slot te voorzien.
- Belgacom heeft beslist om versneld huidige kabelverdeeldkasten te vervangen door beveiligde kabelverdeeldkasten op de openbare weg, met prioriteit voor kwetsbare locaties.

Belgacom werd gevraagd om speciale zorg te besteden aan het beveiligen van de toegang tot de telefooncentrales door eigen medewerkers en door derden. Toegangscodes zijn te ruim bekend en te ver verspreid.

Tot op heden heeft de ombudsdienst nog in geen enkel dossier concreet kunnen aantonen dat computercriminaliteit in het spel was om telefoonrekeningen af te wentelen op derden of om kunstmatig telefoonverkeer te genereren in de sfeer van nationale of internationale audiotex-toepassingen. Belgacom van zijn kant heeft ons ook nooit in kennis gesteld van de problemen op dit vlak. Waakzaamheid blijft dus geboden. Het is niet omdat er niets kan aangetoond worden dat er niets zou bestaan.

In de toekomst zal het belang van beveiliging van informatie en installaties nog aan belang toenemen: netwerken zorgen voor world-wide toegang tot allerlei informatie; er stellen zich een heleboel juridische problemen i.v.m. de authenticiteit van de boodschap en de afzender; er zijn problemen met auteursrechten; het elektronisch betalingsverkeer, dat gepaard gaat met het zaken doen op de superhighway zal eveneens voor de nodige problemen zorgen.

Veiligheid van de openbare telecommunicatie-infrastructuur

In de nieuwe algemene voorwaarden, die van kracht werden op 1 november 1995 werd in artikel 11: "De openbare telecommunicatie-infrastructuur, met inbegrip van het aansluitpunt is eigendom van Belgacom. Deze zorgt als een goede huisvader voor de bescherming ervan."

In het jaarverslag van 1994 werd een hoofdstuk gewijd aan de misbruiken, klachten en preventie van foutieve taxaties. Ook in dit jaarverslag wordt er aandacht besteed aan fraude. Inderdaad, een aantal klachten wijzen uit dat de beveiliging van de installaties beter kan. Een aantal voorvallen in de loop van 1995 hebben aangetoond dat sommige binneninstallaties en vele buiteninstallaties tamelijk kwetsbaar zijn voor frauduleus of crimineel gebruik.

1 BINNENHUIS-KABELVERDEELDOZEN

Belgacom is zo overgegaan tot het beveiligen van de binnenhuis-kabelverdeeldozen van waaruit binnen het pand de verdeling van de telefoonlijnen wordt opgebouwd. Hiertoe voorziet Belgacom op kwetsbare plaatsen systematisch deze meestal plastic kabelverdeelkasten van een zegel dat dient verbroken te worden bij het openen van de kabelverdeeldoos. Belgacom kan dus nagaan of een derde zich tot deze kabelkasten heeft toegang verschaft. Soms wordt de kunststoffen, al dan niet afsluitbare kabelverdeelkast, vervangen door stevige metalen kasten die minder gemakkelijk open te breken zijn. Bij een eventuele indringing vertonen zij dan alleszins duidelijk inbraaksporen. De Ombudsdienst kan deze handelswijze enkel maar aanmoedigen. Het kan enkel maar klachten voorkomen. Deze investeringsinspanning moet echter verdergezet worden.

De bouwheren en de eigenaars van de panden dragen zelf ook een verantwoordelijkheid in deze materie. De kabelverdeelkasten worden soms in gemakkelijk toegankelijke en niet aan sociale controle onderworpen gemeenschappelijke ruimten geplaatst. Ook de verdere bekabeling binnen het pand gebeurt soms via kabelschachten die voor derden relatief gemakkelijk toegankelijk zijn.

Belgacom heeft een brochures uitgegeven met "Voorschriften voor de aansluiting op het Belgacom-net" voor appartementsgebouwen (bundel RN 135-A), kantoorgebouwen (bundel RN 135-B) en eengezinswoningen en gebouwen van maximum 10 woningen (bundel RN 135-H).

Deze bundels moeten de bouwheren de mogelijkheid bieden om een beter tegen fraude beschermde bekabeling toe te laten.

2 KABELVERDEELKASTEN LANGS DE OPENBARE WEG

Een ander kwetsbaar punt in de bekabeling voor telefonie zijn de kabelverdeelkasten die zich langs de openbare weg bevinden. Ondanks het feit dat deze kasten afgesloten zijn en aan een sociale controle onderworpen zijn, worden deze kasten af en toe toch nog gekraakt, soms met misdadig opzet, teneinde alarminstallaties onklaar te maken.

Een gepersonaliseerde toegang tot deze kabelverdeelkasten en op termijn een permanent elektronisch toezicht lijkt de Ombudsdienst meer dan aangewezen. Een inspanning in die zin wordt trouwens nu reeds door Belgacom gedaan.

Infokiosk- en internationale audiotex-problemen

Audiotex, een verzameling van allerlei telefoontoepassingen zoals phone banking, voice mail, automated attendant en infokiosk, is in ons land nog maar bekend sedert het begin van de jaren negentig. Sedertdien heeft audiotex een grote vlucht genomen. In omzetcijfers uitgedrukt betekent het een markt van een miljard in ons land. Infokiosk is de belangrijkste en meest verspreide audiotextoepassing. Dit heeft vooral te maken met de vergoeding, die de telefoonoperator, in ons geval Belgacom, uitkeert aan de dienstenaanbieders. De kiosken zijn in feite niets anders dan een facturatiesysteem bij de telefoonmaatschappijen. De oproeper in de kiosk betaalt steeds een hoger telefoontarief dan het normale. Van dat hogere telefoontarief (6,025 BF per 20 sec) komt een deel toe aan de dienstenaanbieder: de premie of de premium. Internationaal spreekt men dan ook van premium rate services of shared revenue services. De kiosk maakt het mogelijk via de telefoon bij een groot publiek kleine bedragen te incasseren.

Vanaf de liberalisering van de infokiosk in ons land sedert 1 mei 1992 heeft deze dienstverlening voor bijzonder veel problemen gezorgd bij de Belgische telefoongebruiker en bij Belgacom. Het gros van de aangeboden diensten is lange tijd hoofdzakelijk beperkt geweest tot zogenaamde "roze telefoonlijnen". Deze problemen vertaalden zich in een resem klachten en negatieve bijverschijnselen, zowel bij de klantendiensten van Belgacom als bij de ombudsdienst. De publieke opinie is in 1993-1994 verscheidene keren in beroering gebracht: klachten van de consumentenorganisatie Testaankoop; een inval van de gerechtelijke politie bij infokiosk-firma's, bij Belgacom en... bij de Ombudsdienst (!); klachten van ouderverenigingen; een geruchtmakend proces van een Brusselse kaashandelaarster; het in staat van beschuldiging stellen van de Voorzitter van de Raad van Bestuur van Belgacom en de Afgevaardigde Bestuurder... In diverse krantenartikels werden de problemen in de verf gezet.

In samenwerking tussen de Minister van Telecommunicatie, de Minister van Justitie, het B.I.P.T. en de sector (operator en gebruikers) heeft Belgacom begin 1994 een reeks maatregelen aangekondigd in verband met het functioneren van het infokiosknet:

- de splitsing van infokiosk in twee groepen: 077-lijnen voor de "roze" en 0900-lijnen voor de ernstige diensten
- de oprichting van een ethische commissie, die onafhankelijk van Belgacom zal werken. Deze commissie dient o.m. te waken over de inhoudelijke scheiding tussen de twee nummergroepen. De commissie beroept zich op een ethische code.
- een uitgebreide voorlichtingscampagne over het infokiosknet
- het verbieden van erotische advertenties, die diensten met sexueel karakter aanbieden, speciaal wanneer die gericht is op minderjarigen of wanneer allusie gemaakt wordt op een dienst aangeboden door minderjarigen

Dit stel van maatregelen heeft geleid tot een bijsturing van de markt. Dit drukte zich uit in andere marktverhoudingen in de infokiosk-omzetcijfers ten gunste van de meer ernstige toepassingen.

Het directe gevolg van de inkrimping van de Belgische markt van "roze telefoonlijnen" zorgde ervoor dat vanaf eind 1994 sommige buitenlandse infokiosk-lijnen een grote vlucht hebben genomen. Er bestaat immers een direct verband tussen binnenlandse en buitenlandse infokioskt toepassingen: als er in een land een grote vrijheid is inzake kiosklijnen, krijgen de internationale audiotexdiensten er geen kans. Als sexlijnen niet mogen in eigen land komen ze van over de grens.

Vanaf begin 1995 tot in de laatste maanden van 1995 is het klachten beginnen regenen over internationale audiotex-verbindingen naar Chili, Hong-Kong, Guyana, de Nederlandse Antillen... Daar waar de klachten over Belgische infokiosk-rekeningen reeds omvangrijk waren bereikten de telefoonfacturen astronomische hoogten bij de internatio-

nale infokiosk-toepassingen. Dit noodzaakte de ombudsdienst ertoe om publiek te waarschuwen voor deze telefoonlijnen. Op 12 mei 1995 werd door de ombudsdienst volgend persbericht verspreid via het persagentschap Belga:

"De Ombudsdienst bij Belgacom wordt recent overspoeld met klachten over aangerekend internationaal infokioskverkeer, naar vooral Chili.

Omdat de tarieven naar verre landen enorm duur zijn (3,3 sec. per tariefeenheid van 6,025 fr. voor Chili of 117 fr. per minuut) worden onze klagers geconfronteerd met ongelooflijk hoge telefoonfacturen die zelfs 300.000 fr. kunnen bedragen.

Ik stel vast dat de wetgeving rond binnenlands infokioskverkeer ertoe leidt dat het probleem zich naar het buitenland verplaatst heeft. De wetgeving is dus met andere woorden reeds achterhaald vooraleer zij goed en wel in voege is.

Bijgevolg verzoek ik U graag om uw lezers op de gevaren van deze problematiek te wijzen. Telefoongebruikers die vroeger reeds hun telefoon lieten afstoppen voor 077-nummers riskeren nu geconfronteerd te worden met internationale aanrekeningen naar gelijkaardige nummers.

De telefoongebruiker kan zich hiertegen beschermen door zijn telefoonlijn te laten afstoppen voor internationaal telefoonverkeer of - indien zijn telefooncentrale dit toelaat - d.m.v. een persoonlijke toegangscode tot het internationaal telefoonverkeer. Hierover verwijzen wij graag naar Belgacom (telefonisch 1290 of de teleboetieken).

Alleszins worden zij er best op gewezen dat een telefoonnummer met vooraan twee nullen (b.v. 00569...) steeds een internationale aanrekening inhoudt.

Graag ben ik steeds ter beschikking voor alle bijkomende inlichtingen."

Ook Belgacom bleef niet ten achter en publiceerde volgende persmededeling op 30 mei 1995:

"Belgacom waarschuwt haar klanten: voorzichtig met nullen bij het bellen naar kiosknummers.

Sinds enige tijd worden in bepaalde kranten advertenties gepubliceerd waarin de lezer wordt uitgenodigd om te bellen naar een internationaal nummer zonder dit duidelijk te vermelden. Meestal gaat het om internationale sekslijnen. Wanneer iemand dit nummer belt, komt hij, zonder er zich bewust van te zijn, in het buitenland terecht en betaalt hij ook voor een internationaal gesprek.

Belgacom wil haar klanten waarschuwen voor dergelijke advertenties. De lezer wordt er soms zelfs door misleid omdat niet duidelijk blijkt dat het om een nummer in het buitenland gaat. Daarom wenst Belgacom eraan te herinneren en nogmaals te benadrukken dat elk telefoonnummer dat begint met twee nullen een internationaal gesprek betekent.

In één van de veel voorkomende advertenties wordt de lezer uitgenodigd om een nummer beginnend met 00 5 69 te bellen.

*00 is het internationaal kiesnummer.
56 is het landnummer van Chili.*

Het tarief voor een gesprek naar Chili bedraagt momenteel 6,025 BF per 3,3 sec; dit betekent dat een telefoontje van 5 minuten 548 BEF kost.

De landnummers en de tarieven van de internationale telefoongesprekken zijn vermeld in de informatiebladzijden vooraan in de telefoongids."

In Belgacom-info (een huis- aan huisblad) nr. 7 van december 1995 waarschuwt Belgacom de klanten nogmaals voor dit soort telefoonlijnen onder de titel "Dure ontspanning".

DE INTERNATIONALE AUDIOTEXTTOEPASSINGEN HEBBEN EEN AANTAL NEGATIEVE EFFECTEN

Op Belgacom:

- Het imago van Belgacom heeft op bepaald ogenblik sterk geleden onder het negatief imago dat gepaard ging met de exploitatie van de 077-lijnen. Ook bij de dienstenaanbieders was er grote ontevredenheid. Met de internationalisering van sommige maatschappelijk storende audiotextdiensten heeft het imago van Belgacom nieuwe averij opgelopen.

Belgacom ziet zich genoodzaakt om op het niveau van de klachtendiensten en de ontvangerij bijkomende lasten op zich te nemen om de toevloed van klachten te kanaliseren en op te lossen.

Op de klanten:

- De financiële risico's, die gepaard gaan met internationale audiotex-klachten bereiken een veelvoud van de gewone Belgische infokiosk-klachten. Gezinnen worden soms in uitzichtloze financiële moeilijkheden gebracht.
- Het ingebakken wantrouwen dat bij de klanten heerst ten opzichte van het facturatiesysteem bij

SPECIFIEKE THEMA'S *Infokiosk- en internationale audiotex-problemen*

Belgacom neemt nog toe. Er wordt door klanten en media druk gespeculeerd over allerlei frauduleuze toestanden.

- Klanten worden extra op kosten gejaagd door de additionele kosten, die zij moeten maken voor het sperren van de telefoonlijnen.

Om een beter zicht te krijgen op de mechanismen van de internationale audiotex-markt heeft de ombudsdienst begin augustus 1995 opdracht gegeven aan een consultant om een verkennend onderzoek te doen.⁽⁹⁾

FASTSTELLINGEN UIT DIT ONDERZOEK

- Ook op het internationale vlak worden er commerciële afspraken gemaakt tussen operatoren en dienstenaanbieders. De internationale markt is vrij lucratief. Iedereen wint eraan, behalve de bellers.
- De internationale audiotex-markt is reeds vrij omvangrijk. Geschat wordt dat in 1994 voor het totaal van alle netwerken ongeveer voor 68 miljoen minuten per maand naar dergelijke lijnen gebeld wordt.
- Aanbieders van deze diensten vindt men world-wide, maar vooral in kleinere eilandengroepen.
- Er is een vorm van internationale regulering voor deze sector in de maak onder impuls van de sector zelf en van de ITU. Verschillende landen hebben binnen hun landsgrenzen eigen maatregelen getroffen om de kwalijke gevolgen van deze lijnen te milderen.

Mogelijkheden tot ingrijpen in ons land:

In het algemeen kan men stellen dat de drang naar het snelle geld van de dienstenaanbieders een belangrijk element is. Zij richten zich stelselmatig en vrij snel op die landen waar het makkelijkst werken is. Landen die vervelend doen, of waar door allerlei maatregelen de business van de ene maand op de andere onzeker kan worden, krijgen snel een slechte reputatie bij de dienstenaanbieders. Zij worden dan ook gemeden door een deel van hen. Denemarken is daar een mooi voorbeeld van. Deze door geld gedreven houding kan worden uitgebuit in het nemen van maatregelen tegen deze storende diensten.

Anderzijds blijft het een vast gegeven dat Belgacom de grootste winnaar is bij internationale audi-

otexlijnen. Net zoals bij Infokiosk twee jaar geleden, zal Belgacom ervan moeten overtuigd worden dat het wegnemen van een sociaal zeer storend element voorrang moet krijgen op omzet en winst.

Aanbevelingen:

1. De accounting rate⁽¹⁰⁾ is de kern van alle actie met direct en blijvend resultaat. Daarom moet Belgacom nu op zeer korte termijn ingrijpen op de accounting rate met Chili.
2. Tegelijkertijd moet op zeer korte termijn een overzicht worden gemaakt van de accounting rates naar de andere landen die internationale audiotex-diensten aanbieden (zie lijstje in punt 2) om klaar te zijn in geval van nieuwe problemen, of om ze proactief aan te passen.
3. Mocht het ingrijpen in accounting rates lang duren, dan zou Belgacom ervan moeten worden overtuigd in de tussentijd de gekende Chileense nummers in handgeschakelde dienst over te zetten of af te sluiten.
4. Voor de lange termijn (vanaf 1998) zou een wettelijke regeling moeten voorbereid worden met maatregelen die gelden voor alle telefoonmaatschappijen. Belgacom zal zeker - overigens terecht - garanties eisen dat een verbod op schakelen naar internationale audiotexdiensten of aanpassen van accounting rates en dergelijke, in gelijke mate zal gelden voor andere telefoonmaatschappijen in België.
5. Voor de lange termijn is het incident met Chileense lijnen een aanduiding dat er een maatschappelijke regeling moet komen voor informatiediensten (publicaties) via de telefoon. De huidige ethische commissie lijkt niet te werken of werkbaar te zijn en moet dringend gerevitaliseerd worden; de wettelijke basis werd al bij de oprichting onzeker genoemd. Het lijkt andermaal tijd om te lobbyen voor een parlementair initiatief in het kader van de pers- of mediawetgeving.

Hieraan moet nog worden toegevoegd dat de Ombudsmannen steeds hebben gepleit voor een gedetailleerde factuur en voor het tussentijds informeren van de klanten bij op hol geslagen telefoonrekeningen:

Op het ogenblik dat een klant zijn telefoonfactuur krijgt is er een periode van ongeveer 2 maand en 20 dagen verlopen. Deze periode is de optelsom van twee maanden facturatieperiode, en van de tijd nodig om de factuur op te maken en te verzenden. Als het telefoonverkeer in deze facturatieperiode een belangrijke stijging kent is de klant hiervan

(9) Storende internationale audiotexdiensten. Achtergronden en aanbevelingen. Een onderzoek voor de Ombudsdienst Belgacom door Grid, Electronic Publishing Consultancy, Toon Lowette, 30/08/1995.

(10) De accounting rate is het bedrag waarover de twee telefoonmaatschappijen bilateraal zijn overeengekomen dat de totstandbrenging van een verbinding kost. Aan de hand van de accounting rate wordt periodiek een afrekening gemaakt.

SPECIFIEKE THEMA'S *Infokiosk- en internationale audiotex-problemen*

slechts op de hoogte op het ogenblik dat hij zijn factuur ontvangt. Rekening houdend met de tijd nodig voor het aanmaken en het verzenden van de factuur, verlopen er dus enkele maanden tussen de communicaties en de aanrekening ervan aan de klant. Op het ogenblik dat de klant zijn factuur ontvangt is bovendien de volgende factuatieperiode al twintig dagen lopende. Als er al problemen waren, worden deze meestal doorgetrokken tot de volgende factuur. Een overfacturatie slaat dus minstens op twee facturen. De gevolgen kunnen soms ernstig zijn. De klant kan blootgesteld worden aan het gevaar om grote sommen te moeten betalen. Als het eventueel om frauduleuze gevallen gaat, zijn de financiële risico's moeilijk in te schatten. Maar niet alleen de klant loopt ernstige risico's, ook Belgacom. Grote telefoonrekeningen kunnen soms niet worden betaald door de klant. Met het gevolg dat Belgacom met oninvorderbare telefoonfacturen wordt geconfronteerd.

Oorzaken:

- Onwetendheid van de klant ;
- Fraude ;
- Technisch falen van de Belgacom-installaties.

Welke ook de redenen zijn van de abnormale verhoging van het verkeer: er zou een controle moeten uitgeoefend worden op de aan gang zijnde taxatie teneinde de titularis van de aansluiting er over te kunnen inlichten.

Preventieve maatregelen zouden kunnen zijn :

- de klant inlichten;
- verkeerd gebruik stoppen;
- fraude limiteren ;
- eventuele taxatievergissingen opsporen.

In te zetten middelen

- Preventieve bewaking door de ontvanger van Belgacom. (Cfr. Oplossing Antwerpen)
- Als de technische infrastructuur het toelaat zou er een automatisch bericht op de klantendienst moeten toekomen op het ogenblik dat het verkeersvolume:
 - een zeker percentage van het voorgaande bimester bereikt;
 - een zeker percentage van de kostendeckingsom bereikt;
 - een voorafbepaald bedrag door de klant bereikt;
 - een communicatie een voorafbepaald bedrag overschrijdt.

In afwachting van een verplicht contact met de klant kan een automatische of manuele blokkering van het uitgaande verkeer overwogen worden.

In het geval dat de telefooncentrale dit niet toelaat kan een achtdaagse controle op de facturen georganiseerd worden volgens nader te bepalen criteria.

Aan de klant tegen een redelijke prijs een apparaat ter beschikking stellen dat toelaat om de evolutie van zijn verbruik te volgen (telefoon toestel met geïntegreerde taxatiemeter byb.) Dit kan bij klachten als vergelijkingselement dienen met de door Belgacom geregistreeerde facturen.

Voordelen :

De inspanning, die van Belgacom gevraagd wordt zou haar toelaten om dure geschillen te vermijden en geconfronteerd te worden met de insolventie van een gedeelte van haar cliënteel. Deze laatste zou kunnen ontsnappen aan de pijnlijke sociale problemen, verbonden met overmatige schuldenlast.

De ombudsdienst is van plan om met betrekking tot de internationale audiotextoepassingen het dossier verder uit te bouwen in contacten met buitenlandse operatoren en met regelgevende instanties zoals het ICSTIS. Verder poogt de ombudsdienst gesprekken aan te gaan met Belgacom. De gesprekken met het raadgevend comité voor de telecommunicatie zullen worden verdergezet.

Commissie voor regulering van informatiediensten via telecommunicatie

1 DE "ETHISCHE COMMISSIE"

De zware druk, die op Belgacom werd uitgeoefend ten gevolge van de vele problemen rond de Infokioskdiensten leidde op 26 januari 1994 tot de aankondiging dat een ethische commissie opgericht zou worden i.v.m. het functioneren van het Infokiosknet. Deze commissie zou onafhankelijk van Belgacom werken.

Binnen het overleg tussen Belgacom, het kabinet Verkeer en Infrastructuur en het kabinet Justitie was men het eens over het feit dat de op te richten commissie een ruimer toepassingsgebied diende te hebben dan enkel de Infokiosklijnen. Men opteerde voor een "Commissie voor de regulering van de Informatiediensten via Telecommunicatie". Noch in de wet van 21 maart 1991, noch in het beheerscontract tussen de Belgische Staat en Belgacom was er echter een wettelijke grondslag te vinden om deze commissie op te richten. De Minister van Verkeer en Infrastructuur heeft daarom geopteerd om in een eerste fase een voorlopige commissie op te richten in de schoot van het BIPT, waardoor de commissie in deze eerste fase aan bepaalde beperkingen⁽¹¹⁾ onderhevig zal zijn. In de tweede fase zou deze commissie dan het voorwerp kunnen worden van een wetsontwerp dat ze zou officialiseren via een uitbreiding van de bevoegdheden van het BIPT.⁽¹²⁾

Op 9 juni 1994 werd de commissie geïnstalleerd. Ze heeft een ethische code⁽¹³⁾ opgesteld waarmee ze:

- excessen in de informatiediensten wil vermijden en voorkomen;
- de consumenten (vooral de zwaksten, de minderjarigen) wil beschermen;
- en door het bewaken van de scheiding tussen de twee kiosken van Belgacom (077 en 090x) de ernstige diensten de mogelijkheid wil geven om zich te ontwikkelen

Tevens zal de commissie de technische en wettelijke evoluties in de telecommunicatie opvolgen zodat de doelstellingen van de commissie ook kunnen worden gerealiseerd in een gewijzigde technische en wettelijke omgeving. In eerste instantie is de code opgesteld voor de informatiediensten die via Infokiosk van Belgacom worden aangeboden. Belgacom heeft toegezegd de adviezen van deze commissie te zullen respecteren.

Indien deze commissie een klacht over een 077-dienst of een 0900-dienst gegrond acht, maakt ze het dossier gelijktijdig over aan het parket en aan Belgacom, die in haar contracten met de dienstenaanbieders een uitsluitingsclausule voorzien heeft.

Klachten kunnen ingediend worden op het adres van het BIPT: Sterrekundelaan 14, 1030 Brussel.

De commissie kreeg in de voorstellen volgende taken en bevoegdheden toebedeeld:

- het opstellen van een geheel van gedragsregels voor de regulering van de informatiediensten, die via telecommunicatie worden aangeboden, en het wijzigen van deze gedragsregels naargelang de evoluties in de betrokken sector ;
- het consulteren van de sector en andere belanghebbenden vooraleer wijzigingen aan te brengen aan de code; het adviseren van de overheid ;
- het toezicht op de naleving van de code zowel inzake informatiediensten als de publiciteit en promotie ervoor; het onderzoeken en behandelen van klachten over de niet-naleving van de code ;
- het sanctioneren van de overtreders van de code ;
- het publiceren van verslagen over zijn werking en beslissingen en het bekend maken van zijn taken en bevoegdheden ;

De commissie wordt voorgezeten door Jean-François Neuray, auditeur bij de Raad van State. Verder is de commissie samengesteld uit 3 openbare vertegenwoordigers (Ministerie van Justitie, Ministerie van Verkeer en Infrastructuur en het BIPT), 4 vertegenwoordigers van de ouderverenigingen en per gemeenschap een afgevaardigde van de jeugdbescherming.

2 DE ETHISCHE CODE

De code voor regulering van Informatiediensten via Telecommunicatie is van toepassing op en dient te worden nageleefd door de ondertekenaars van contracten tussen netwerkaanbieders (momenteel alleen Belgacom) en dienstenaanbieders (momenteel de ondertekenaars van de Infokioskcontracten van Belgacom). Elk dergelijk contract bevat een clause, die hierin voorziet.

De code bestaat uit vijf grote delen:

- definities en toepassingsgebied ;
- regels voor alle kiosken en kioskdiensten ;
- bepalingen voor de 0900-diensten ;
- bepalingen voor de 077-diensten ;
- procedures en sancties.

In de code komen enkele belangrijke principes voor:

- een gewaarborgde scheiding tussen de serieuze kiosklijnen (0900-kengetal) en de sex-, dating- en babbellijnen (077-kengetal);
- een aanmoediging van de serieuze kioskdiensten, bijvoorbeeld door bescherming van het merkbeeld 0900;
- een bescherming van de zwakke consumenten, bijvoorbeeld de niet-geïnformeerde consumenten en de minderjarigen;
- het voorzien van sancties.

3 HET LICHTEND VOORBEELD VAN ICSTIS ⁽¹⁴⁾

Icstis is het toezichtshoudend orgaan voor de kioskdiensten in Groot-Brittannië. De Commissie bestaat uit 10 leden, alle benoemd omwille van hun individuele capaciteiten. Icstis is een non-profitorganisatie, die door de sector gefinancierd wordt. De commissie behandelde in 1994 4733 klachten. Ze liet 473 “diensten” verwijderen, 284 aanpassen. 124 advertenties moesten worden aangepast op last van Icstis. 274 telefoonnummers werden van het net gehaald en 86 boetes werden uitgedeeld. ICSTIS beschikte in 1994 over een werkingsbudget van 1.700.000 Engelse Pond...⁽¹⁵⁾

(11) De commissie beschikt over geen wettelijke basis, heeft geen personeel en geen budget en blijft grotendeels onbekend, ondanks bekendmaking in de telefoongidsen.

(12) Toen recent bij de programmawet van 1995 de bevoegdheden van het BIPT werden uitgebreid was er echter nog geen melding van de ethische commissie.

(13) Zie bijlage.

(14) Independent Committee for the supervision of Standards of Telephone Information Services.

(15) Ongeveer 80 miljoen BF.

Kwaadwillige oproepen

In de opeenvolgende jaarverslagen van de Ombudsdienst wordt een stijgend impact genoteerd van klachten, die verband houden met het brede begrip 'Privacy'. Hierbij moet vermeld worden dat de Ombudsdienst in het jaar 1995 verschillende klachten over kwaadwillige oproepen heeft ontvangen.

De Wetgever was zich van deze problematiek bewust en heeft hieraan in de Wet van 21/03/91 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven onder het artikel 114 §8 aandacht besteed :

“Met een geldboete van 500 tot 500.000 fr. en met een gevangenisstraf van één tot vier jaar of met één van die straffen alleen wordt gestraft :

- 1° de persoon, die op bedrieglijke wijze telecommunicatie door middel van de openbare telecommunicatie-infrastructuur tot stand brengt, ten einde aan zichzelf of aan een ander persoon wederrechtelijk een voordeel te verschaffen ;*
- 2° de persoon, die de openbare telecommunicatie-infrastructuur of andere middelen van telecommunicatie gebruikt om overlast te veroorzaken aan zijn correspondent of schade te berokkenen.”*

Als klanten worden lastig gevallen voorziet Belgacom de mogelijkheid om de inkomende oproepen te laten registreren en zo te achterhalen van waar kwaadwillige oproepen worden opgebouwd. Hiertoe dient de onderschrijver van de kwaadwillig opgeroepen telefoonaansluiting Belgacom opdracht te geven.

De mogelijkheden van Belgacom om de kwaadwillige oproeper te lokaliseren zijn afhankelijk van de types van telefooncentrales waarop de betrokken partijen (oproeper en opgeroepene) aangesloten zijn. Sommige (oudere) telefooncentrales bieden namelijk deze mogelijkheid tot lokalisatie van de oproeper niet en dan verschijnen de als kwaadwillig ervaren oproepen niet op de registratielijsten van Belgacom.

Voor bij de Ombudsdienst ingediende klachten over kwaadwillige oproepen worden de klagers in deze materie door de Ombudsdienst begeleid. De Ombudsdienst vraagt dan de gegevens op. Noch het telefoonnummer, noch de identiteit van de mogelijke dader worden omwille van privacy-redenen door de Ombudsdienst echter meegedeeld. Het is de onderzoeksrechter, die eventueel kan bevelen om bij Belgacom volledig inzage te krijgen van de ter beschikking staande stukken en er het nodige gevolg aan kan voorbehouden.

Geheime telefoonnummers

Zoals de Ombudsdienst reeds in het jaarverslag van 1993 meedeelde wordt het bekend raken van een geheim nummer door de klant als erg hinderlijk ervaren. Theoretisch worden geheime nummers bij Belgacom met de nodige discretie behandeld. Het komt ons echter voor dat het systeem niet helemaal waterdicht is.

1 PERIODIEKE VERNIEUWING VAN GEHEIM NUMMER IS NODIG

De Ombudsdienst is zich ervan bewust dat een geheim karakter van een telefoonnummer aan "sleet" onderworpen is. Inderdaad, een geheim nummer wordt aan derden "in vertrouwen" megedeeld die het soms op zichzelf ook "in vertrouwen" doorgeven. Deze derde weet niet altijd dat het om een geheim nummer gaat. Een geheim telefoonnummer moet bijgevolg met een zekere periodiciteit door een nieuw geheim nummer vervangen worden, wil men het geheim karakter van het nummer behouden.

2 ADVIES VAN DE OMBUDSDIENST

2.1. Niettemin heeft de Ombudsdienst hierover tijdens het jaar 1994 reeds aan Belgacom het volgende algemeen advies geformuleerd :

- Ervoor te zorgen dat geheime telefoonnummers niet voorkomen bij de raadpleging van informatiebestanden ;
- Het inbrengen van een persoonlijke code door Belgacom-personeel om toegang te krijgen tot het bestand van de geheime telefoonnummers ;
- Een oplossing vinden voor dit probleem in het nieuwe in ontwikkeling zijnde facturatiesysteem bij Belgacom.

Belgacom antwoordde hierop het volgende :

BELGACOM bevestigt dat een aantal informatiebestanden toegang geven tot het raadplegen van de geheime nummers. Voor de bestanden waar dit het geval is, heeft de betrokken BELGACOM-medewerker deze informatie echter nodig om zijn taak naar behoren te vervullen.

- *Zo dient de dienst "storingen" ook de geheime nummers te kennen wanneer er voor dergelijke nummers een storing wordt signaleerd die moet worden gelicht: als men het nummer niet kent, kan men evenmin de storing lichten.*
- *Een andere dienst die deze nummers kent, is het "technisch documentatiecentrum". Deze diensten staan in voor de toekenning van de nummers en hebben in die hoedanigheid noodgedwongen weet van die nummers.*
- *Een derde bestand waar de geheime nummers staan vermeld is dat van de facturatie "FAC". Het is echter maar mogelijk om aan de hand van dit bestand te vernemen dat een nummer geheim is, indien men eerst het nummer zelf inbrengt. Bovendien is het noodzakelijk dat de medewerkers die zijn gelast met de facturatie, deze nummers kennen teneinde het nodige betreffende de facturatie te kunnen uitvoeren.*

Het is in die optiek dat BELGACOM reeds vorig jaar aan de Ombudsdienst antwoordde dat periodiek herhaalde richtlijnen de betrokken medewerkers herinneren aan de strikte geheimhouding van de private nummers. Dit blijft ook het geval voor de toekomst.

BELGACOM vermoedt dat de Ombudsdienst bij het verschaffen van dit advies vooral denkt aan het vrijgeven van geheime nummers via de «inlichtingendienst». De operatoren van deze dienst hebben echter geen toegang tot de geheime nummers. Indien er toch een verzoek komt om een dergelijk nummer bekend te maken, bv. door een onderzoeksrechter, dan is het steeds de verantwoordelijke van deze dienst die deze aanvraag zal behandelen. Hij is de enige medewerker van deze dienst die toegang heeft tot deze infor-

matie. Bovendien kan hij geen enkele dergelijke opvraging verrichten zonder een spoor na te laten in het systeem omtrent zijn identiteit en het tijdstip van de consultatie.

2.2. De Ombudsdienst stelt tevens voor om de operatoren die toegang hebben tot de geheime nummers uit te rusten met een persoonlijke code. BELGACOM start in oktober met de diensten "klantenreacties", diensten die eveneens toegang zullen hebben tot geheime nummers. Voor deze toepassing heeft BELGACOM een uitgebreide veiligheidsprocedure opgezet die door elk der betrokken medewerkers moet worden nageleefd. Deze procedure is het resultaat van een uitgebreide studie, waarbij zowel interne als externe onderzoeken geschieden. De krachtlijnen zijn de volgende:

- *elke medewerker krijgt een paswoord;*
- *elke consultatie laat automatisch in het systeem een spoor na omtrent de identiteit van de raadpleger, het tijdstip en het doel van de raadpleging; de medewerker kan het systeem niet verlaten alvorens hij deze informatie heeft ingebracht (de identiteit zelf en het tijdstip worden trouwens automatisch geregistreerd op grond van de geheime toegangscode);*
- *elke medewerker die het systeem mag gebruiken krijgt een voorafgaande opleiding, waarbij uitvoerig de nadruk wordt gelegd op het vertrouwelijk karakter van de informatie;*
- *elke medewerker ondertekent een verklaring dat hij deze informatie enkel zal gebruiken binnen de strikt omschreven uitvoering van zijn taak; bovendien ondertekent hij dat hij kennis heeft genomen van de tuchtmaatregelen en strafrechtelijke sancties waaraan hij zich bloot stelt in geval van overtreding.*

2.3. De Ombudsdienst adviseert tot slot dat het in ontwikkeling zijnde facturatiesysteem een oplossing zal inbouwen voor het aangehaalde probleem. BELGACOM houdt rekening met deze opmerkingen en zal de verantwoordelijken van het COB project op deze noodzaak wijzen.

3 DE KOSTPRIJS VAN EEN GEHEIM NUMMER

Een geheim nummer moet betaald worden. Belgacom rechtvaardigt de aanrekening van een betaling voor een geheim nummer door het feit dat het "geheim" maken van een nummer bijkomend werk inhoudt, aangezien de grote meerderheid van de klanten wensen te verschijnen in de telefoongids en bij de dienst inlichtingen.

4 DE KEUZE VAN DE KLANT

Belgacom deelde ook mee dat uit officiële contacten tussen de Commissie voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer en Belgacom, is gebleken dat de Commissie geen enkel bezwaar heeft tegen het principe dat iedere titularis van een telefoonaansluiting automatisch in de telefoongidsen wordt opgenomen.

Noch de Belgische wet van 8 december 1992, noch de Europese ontwerp-richtlijnen met betrekking tot de bescherming van persoonlijke levenssfeer en met betrekking tot het tot stand brengen van ONP (open network provision) voor spraaktelefonie, verbieden de huidige praktijken die door andere telecommunicatieoperators eveneens gevolgd wordt. Tevens verbiedt deze reglementaire teksten niet dat een telecommunicatieoperator rekening houdt met de bijkomende kosten die geheime telefoonnummers met zich meebrengen.

5 BESCHERMING VAN DE PRIVACY

Belgacom beschikt over een uitgebreid inlichtingenbestand waarin enkel de gegevens zijn opgenomen die de klant heeft laten publiceren in de witte pagina's van de telefoongids. Indien de klant een geheim nummer heeft, komt dit niet voor in dit bestand. De inlichtingendiensten van Belgacom consulteren deze bestanden bij het uitvoeren van hun taak van inlichting. Deze bestanden die slechts een getrouwe weergave zijn van de vermeldingen in de witte pagina's van de telefoongids, kunnen door klanten eveneens via het videotextnetwerk geconsulteerd worden. Daartoe sluit de klant een overeenkomst met Belgacom waarin wel degelijk rekening gehouden is met de dwingende bepalingen van de wet van 8 december 1992. Bij deze overeenkomst worden bijvoorbeeld de doelstellingen van het gebruik van deze gegevens zeer limitatief opgenomen. Een toegang tot het bestand via Videotex of een via een telefoonoproep naar de inlichtingendienst geeft hetzelfde resultaat. Hiervan werd de Commissie voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer officieel op de hoogte gebracht zonder verdere bezwaren van deze Commissie.

De sinds 1 november 1995 in voege zijnde nieuwe "Algemene Voorwaarden voor de Telefoon dienst" bevestigen voornoemde stellingname onder het hoofdstuk "Gidsen en inlichtingendienst" onder de artikels 18 tot 24 en onder het hoofdstuk "Bescherming van de persoonlijke levenssfeer" onder het artikel 25.

De aansprakelijkheid van Belgacom

1 WETTELIJKE REGELING

Voor de omvorming van Belgacom tot autonoom overheidsbedrijf met de wet van 21 maart 1991 was de juridische verantwoordelijkheid van Belgacom geregeld met de wet van 19 juli 1930, waarbij de R.T.T. werd opgericht. Hierin was uitdrukkelijke bepaald dat Belgacom niet aansprakelijk kon zijn voor de juridische gevolgen van de exploitatie van telecommunicatie.

Sedert de wet van 21 maart 1991 is Belgacom wel aansprakelijk:

Art. 64:

§1. Belgacom is voor schade ten aanzien van de gebruiker die het gevolg is van het niet of niet goed functioneren van de openbare telecommunicatie-infrastructuur of van tekortkomingen bij het leveren van gereserveerde diensten slechts aansprakelijk indien het schade betreft als gevolg van:

1° dood of lichamelijk letsel

2° een overtreding van de bepalingen van de artikelen 111 of 112, tweede lid, begaan door haar personeelsleden, bij de uitoefening van hun functie;

3° het onzorgvuldig beheren of verwerken van gegevens betreffende gebruikers van de gereserveerde diensten.

De in het eerste lid vastgestelde beperking van de aansprakelijkheid geldt niet, voor zover de schade is ontstaan uit de eigen handelingen of nalatigheden van Belgacom, hetzij met opzet die schade te veroorzaken, hetzij roekeloos en met de wetenschap dat die schade er waarschijnlijk uit zou voortvloeien.

De Koning kan, bij een in Ministerraad overlegd besluit, op voorstel van het Instituut⁽¹⁶⁾, de bedragen vaststellen waarboven de in het eerste lid bedoelde schadevergoeding geen toepassing vindt.

§2. De Koning kan, bij in Ministerraad overlegd besluit, op voorstel van het Instituut en na advies van het raadgevend comité, de beperking of de uitsluiting van aansprakelijkheid, die het gevolg is van het niet of niet goed functioneren van de openbare telecommunicatie-infrastructuur of van tekortkomingen bij het leveren van gereserveerde diensten wijzigen.

§3. Elke andere beperking of uitsluiting van aansprakelijkheid met betrekking tot de activiteiten van openbare telecommunicatie is nietig.

Uit bovenstaande kan men drie conclusies trekken:

a) **Belgacom valt voor wat betreft de aansprakelijkheid onder twee juridische regimes al naargelang de diensten, die geleverd worden:**

- voor schade, die aan de gebruikers werd berokkend ingevolge het niet of niet goed functioneren van de openbare telecommunicatie-infrastructuur of die het gevolg is van tekortkomingen bij het leveren van gereserveerde diensten valt Belgacom onder het hierboven geciteerde artikel 64. Door deze bijzondere bepaling in de wet van 21 maart 1991 wordt Belgacom voor een groot gedeelte van haar activiteiten losgemaakt van het regime van het gemeen recht. In de gevallen, limitatief opgesomd in §1, 1° tot en met 3°, geldt immers een specifiek wettelijk vastgelegd regime. In deze specifieke gevallen is Belgacom alleszins verantwoordelijk en kan zij niet de regels van het gemeen recht laten gelden, waarbij zij zich bijvoorbeeld zou kunnen vrijstellen van verantwoordelijkheid bij een lichte fout. Belgacom is altijd en ongelimiteerd aansprakelijk.
- voor de schade aan gebruikers, die het gevolg is van de overige telecommunicatie-activiteiten (niet-gereserveerde diensten, eindapparatuur...) valt Belgacom onder de toepassing van de gemeenrechtelijke regels inzake de contractuele en buitencontractuele aansprakelijkheid.

(16) B.I.P.T.

SPECIFIEKE THEMA'S *De aansprakelijkheid van Belgacom*

b) Belgacom heeft twee niveaus van aansprakelijkheid:

een beperkte aansprakelijkheid en een algehele aansprakelijkheid. Een beperkte aansprakelijkheid in de gevallen opgesomd onder a) en een volledige aansprakelijkheid voor zover de schade is ontstaan uit de eigen handelingen of nalatigheden van Belgacom, hetzij met opzet die schade te veroorzaken, hetzij roekeloos en met de wetenschap dat die schade er waarschijnlijk uit zou voortvloeien.

c) Belgacom kan zijn verantwoordelijkheid bij de uitbating van gereserveerde diensten contractueel niet wijzigen.

2 DE POSITIE VAN DE KLANT EN VAN DE OMBUDSDIENST

In de loop van 1995 heeft de Ombudsdienst regelmatig te maken gehad met ingediende schadeclaims. Daarbij is de ervaring van de Ombudsdienst de volgende:

2.1. Het is voor een klant uiterst moeilijk om schade aan te tonen, laat staan om zijn schade te ramen.

Bvb:

- Het telefoonnummer van een geneesheer wordt buiten dienst gesteld. De geneesheer is hierdoor onbereikbaar en verliest klanten;
- Het telefoonnummer van een geneesheer wordt buiten dienst gesteld. Een patiënt heeft de dokter niet kunnen bereiken en verliest het leven ;
- Een bedrijf, sterk afhankelijk van internationale data-telecommunicatie wordt onaangekondigd voor enkele uren afgesneden van telecommunicatie ;
- Bij werkzaamheden van een aannemer wordt de bancontact-faciliteit van een tankstation uitgeschakeld. De eigenaar verliest omzet ;
- Afspraken over omschakeling van telefooninstallaties worden door gebrekkige interne communicatie niet nagekomen. Een bedrijf is verschillende uren niet bereikbaar ;
- Een geheim telefoonnummer wordt door Belgacom doorgegeven aan de Brusselse belastingdiensten. De klant wordt opgespoord en wordt fiscaal verontrust ;
- Beoefenaars van vrije beroepen vinden hun naam niet terug in de telefoongids.

2.2. De Ombudsdienst wordt nagenoeg buiten spel gezet en in een marginale rol geduwd bij het bepalen van een schadevergoeding:

In feite zou de Ombudsdienst voor al deze klachten een expert moeten kunnen aanstellen, die een ernstige raming kan doen van de werkelijk geleden verliezen en dit op basis van vergelijkende boekhoudkundige stukken. Het spreekt vanzelf dat deze werkwijze perfect zou kunnen en trouwens wettelijk voorzien is binnen het kader van een arbitrage. Belgacom weigert evenwel zich te lenen tot arbitrage en stelt zich als zodanig sterk op tegenover de klant, die op zijn kosten de nodige bewijsvoering moet aanbrengen en als hij geen akkoord kan krijgen met Belgacom via de Ombudsdienst rechtstreeks naar de rechtbank moet stappen. Bij ontstentenis van het wettelijk vereiste akkoord tussen de twee partijen kan de Ombudsdienst niet optreden als scheidsrechter in het geschil.

2.3 Het is voor de klant even moeilijk om de band aan te tonen tussen feiten, die zich hebben voorgedaan en de schade.

2.4 Belgacom stelt zich zeer terughoudend op inzake toekenning van schadevergoeding en valt in de regel terug op de letter van de wet en van de parlementaire bescheiden.

3 DE VERANTWOORDELIJKHEID IN EEN GEWIJZIGDE TELECOM-MARKT

Het is ontegensprekelijk zo dat Belgacom in haar activiteiten op dit ogenblik benadeeld zou kunnen zijn ten opzichte van concurrenten op de markt. Andersom geldt dit ook voor de 'concurrenten', die dan weer geen bijzondere privileges hebben zoals Belgacom. Concreet: BDS, Proximus, Mobistar en ITT-Promedia vallen voor hun activiteiten onder het regime van het gemeen recht. Zij hebben evenwel geen speciale bescherming, zoals Belgacom.

Teneinde in gelijke omstandigheden diensten aan de gebruikers te kunnen aanbieden, dienen de operatoren en actoren op de telecommarkt, in afwachting van het wegvallen van de gereserveerde diensten vanaf 1998, waardoor een uitzonderingsregime, zoals nu alleen voor Belgacom geldt, niet meer zal bestaan, naargelang de activiteit onder dezelfde wettelijke bepalingen te vallen.

Bewijsvoering tegen Belgacom inzake facturatiegeschillen

1. Artikel 49 van de Algemene Voorwaarden voor de telefoondienst bepaalt het volgende:

“Het registratiesysteem van de telefooncentrales van BELGACOM bepaalt het aantal verbruikte tariefeenheden”. Er wordt echter totaal niet verwezen naar de mogelijkheid voor de consument-afnemer-klant om het tegenbewijs te leveren tegen het registratiesysteem van de telefooncentrale van Belgacom.

In nogal wat klachten over facturatie is de klager ervan overtuigd dat sommige gesprekken niet hebben plaatsgevonden en dat bijgevolg Belgacom teveel aanrekent. Om dit echter aanvaardbaar te kunnen maken voor Belgacom, schiet de bewijsvoering dikwijls tekort. Zolang de gedetailleerde facturatie niet algemeen ter beschikking kan gesteld worden van de klanten zal er onzekerheid blijven.

De bewijzen, die op dit ogenblik door Belgacom worden aangevoerd, kunnen worden ingedeeld in twee groepen:

- *Registraties: worden uitgeprint op listings, die afhankelijk van de geavanceerdheid van de telefooncentrale historische gegevens bevatten, gegroepeerd per acht dagen, dan wel per gesprek. In het nieuwe C.I.S.⁽¹⁷⁾ zijn deze gegevens snel toegankelijk. De registratie gebeurt automatisch.*
- *Anderszijds gaat het om observatie⁽¹⁸⁾ van gesprekken in real time, met specifieke rapportage naargelang de centrale. Dit is een aparte registratie, technologisch onafhankelijk van de eerste vorm van registratie. Observatie wordt enkel gedaan op initiatief van Belgacom zelf, of tegen betaling op vraag van de klant.*

Alleen voor wat betreft de internationale telefoongesprekken, is er een detail voorzien op de factuur, bestaande uit datum, uur en bestemming.

De klant heeft verder geen of weinig tegenbewijzen, die hij kan aanvoeren.

- Het installeren van een kostenteller, tegen betaling ;
 - Een registratiesysteem bij een huiscentrale ;
 - Bewijsmiddelen, die de klant ter beschikking gesteld worden door de wet.
- De vraag dient gesteld te worden of de bewijslast hier wel rechtmatig gespreid ligt over de twee partijen, de klant en Belgacom.

2. Vanuit een meer juridische invalshoek zijn volgende opmerkingen te maken:

Artikel 32.18 van de WHPC⁽¹⁹⁾ bepaalt dat bedingen en ook voorwaarden die ertoe strekken de bewijsmiddelen die de consument kan aanwenden te beperken, nietig en verboden zijn. Artikel 32.18 van de WHPC verbiedt niet dat een bewijsovereenkomst gesloten wordt tussen partijen waarbij b.v. een regeling getroffen wordt omtrent de bewijslastverdeling. Wat enkel in artikel 32.18 van de WHPC verboden wordt is het feit dat aan de consument bepaalde bewijsmiddelen zouden ontnomen worden zoals b.v. het bewijs door middel van getuigen en vermoedens. Artikel 32.18 van de WHPC verhindert evenmin dat de partijen regelingen zouden treffen m.b.t. de bewijswaarde van bepaalde documenten of informatiedragers in de mate dat de mogelijkheid van het tegenbewijs door de consument gaaf blijft⁽²⁰⁾

Strikt juridisch zou men kunnen stellen dat aan de consument geen bewijsmiddelen worden ontnomen, doch de vraag dient gesteld te worden of het überhaupt juridisch mogelijk is dat een consument tegen het registratiesysteem van Belgacom in het tegenbewijs kan leveren door b.v. getuigen en/of vermoedens.

Dit tegenbewijs leveren door de consument lijkt een quasi onmogelijke zaak gelet op het zeer ingewikkeld en zeer technisch vernufte registratiesysteem in de telefooncentrales van Belgacom.

De vraag dient onderzocht te worden of de bewijsmiddelen die aan de consument normaliter toebehoren in de algemene voorwaarden van Belgacom worden beperkt.

(17) Customer Information System: Een databank, die op gedetailleerde manier een reeks gegevens bevat van de gesprekken die de klanten voerden in de jongste zes maanden.

(18) De observatie betreft uiteraard niet de inhoud van de gesprekken, maar wel het beginuur, het einduur, de duurtijd, het aantal tariefeenheden, de bestemming e.d. ...

(19) Wet op de handelspraktijken (B.S. 29 augustus 1991).

(20) Zie E. Dirix, l.c., pag. 312 ; zie ook J. Laenens, «Gerechtelijke controle van de handelsgebruiken : grenzen en perspectieven» in Handelsvoorlichting en voorlichting en bescherming van de consument, Stuyck J., en Ballet, E., (ed.) Gent, Story, 1988, pag. 260-261.

Beperking op de infokiosk-lijnen

Bij de opsplitsing van de infokiosknetten 077 en 0900 op 01.09.94 drukte de ombudsdienst de wens uit dat het voor de klanten mogelijk zou zijn om een beperking van de toegang tot het nieuwe net (0900) te bekomen. Aan deze wens werd uiteindelijk tegemoet gekomen mits betaling van een bedrag variërend al naargelang van het type telefooncentrale waarop de lijn van de aanvrager is aangesloten.

Zo werd bijvoorbeeld de beperking tot het 0900-net automatisch en gratis toegekend aan klanten die vóór 01.09.1994 om een beperking tot het 077-net gevraagd hadden en wier telefoonlijn op een centrale van het type 10C is aangesloten.

Voor alle overige klanten, met uitzondering van deze wier lijn op een centrale van het elektromechanische type is aangesloten - waar zulks niet mogelijk is - dient voor de beperking tot het 0900-net betaald te worden. Naast de installatiekosten (thans 500 BEF Excl.BTW) wordt de aanvrager een maandelijkse bijdrage aangerekend (thans 125 BEF Excl.BTW).

Deze kost is identiek aan deze die aangerekend wordt voor een toegangsbeperking tot de zonale, interzonale en internationale netten. Alle beperkingen kunnen, tegen dezelfde prijs, onder elkaar gecombineerd worden.

De ombudsdienst ziet de reden niet goed waarom voor een permanente beperking tot het 0900-net doorgaans een maandelijkse bijdrage wordt aangerekend, terwijl dit niet het geval is voor het 077-net waar de beperking bekomen wordt mits betaling van een eenmalige bijdrage (thans 650 BEF Excl.BTW).

De nadruk die de ombudsdienst op dit punt legt, is ingegeven door de twee volgende vaststellingen:

1. *de 077- en 0900-“diensten” worden de klanten opgedrongen. Voor hen is het doorgaans volstrekt onmogelijk om te verhinderen dat iemand uit hun eigen omgeving van hun telefoonaansluiting gebruik maakt. Ze zien zich dus genoodzaakt een “afkooopsom” te betalen om hen de toegang tot diensten die ze niet wensen te ontfangen;*
2. *sommige klanten hebben vóór 01.09.1994 betaald voor een toegangsbeperking tot het 077-net om zich te beschermen tegen uitgaande oproepen naar diensten (andere dan erotische) die nu op het 0900-net zitten. Ze moeten dus een tweede keer betalen. De term “tweede” wordt met opzet gebezigd aangezien niets uitsluit dat nieuwe netten gecreëerd kunnen worden die de klanten zullen nopen om telkens een nieuwe beperking aan te vragen (gratis of tegen betaling).*

Wat de kern van het probleem betreft, is de ombudsdienst van oordeel dat de infokiosk-diensten geen deel uitmaken van de basisdienst. De techniek van Belgacom die er in bestaat een bijdrage te eisen voor afsluiting van de nummers 077, 0900, 0902 en 0903 is ons inziens dan ook volstrekt onaanvaardbaar.

Wij vinden dat de plaatsing van deze beperkingen idealiter gratis zou moeten zijn naar analogie met het supplement dat gevraagd wordt voor de diensten Comfort, Pro en Pro Comfort ter aanvulling van de basisdienst.

Het bedrag dat voor de plaatsing van een geldige beperking voor al deze diensten gevraagd wordt, zou op zijn minst beperkt moeten worden tot de betaling van een forfaitair bedrag.

Teneinde Belgacom te sensibiliseren voor de grote onrechtvaardigheid van de huidige procedures, heeft de ombudsdienst tot tweemaal toe (op 11.09 en 15.11.95) een schrijven gericht met het verzoek dat deze kwestie in haar totaliteit opnieuw zou worden onderzocht.

Hoewel deze verzoeken aan het hoogste niveau van de directie van Belgacom waren gericht, blijven we op het moment dat deze lijnen geschreven worden nog steeds zonder nieuws omtrent het eventuele gevolg dat aan ons verzoek zou kunnen gegeven worden.



PERSPECTIEVEN 1996

Het Koninklijk Besluit van 09.10.1992 betreffende de ombudsdienst in bepaalde autonome economische overheidsbedrijven heeft een ombudsdienst bij Belgacom gecreëerd.

De liberalisering van de communicatiesector is, hoewel ze officieel pas voorzien is voor 01.01.1998, in volle gang voor wat de niet-gereserveerde diensten betreft.

Dankzij specifieke akkoorden heeft de ombudsdienst haar taak van toevluchtsorgaan bij nieuwe spelers inzake telecommunicatie kunnen verderzetten: Proximus, Belgacom Directory Services en recent nog Mobistar.

De ombudsdienst verwacht van de wetgever dat hij de wettelijke voorschriften wijzigt zodat zij kan tussenkomen in geschillen tussen de klanten en ALLE telecommunicatie-operatoren. Deze wijziging zou kunnen uitmonden in de creatie van een Ombudsdienst voor Telecommunicatie, wat haar imago van onafhankelijkheid nog zou versterken en het huidige vertrouwen van het publiek nog zou vergroten.

Als duidelijk de kans bestaat dat de taken van de ombudsdienst in de toekomst zullen verzwaren, dan voelt ze nu al de invloed van de structurele wijzigingen van een van de belangrijkste gesprekspartners, Belgacom.



Immers, de opsplitsing van de telefoondienst in drie verschillende entiteiten, Corporate, Business en Residentieel brengt het gevaar met zich mee dat de eenheid van besluitvorming gebroken wordt, wat schadelijk kan zijn voor de klanten. Ondanks de procedures die in voege zijn om de opvolging en oplossing van deze klachtendossiers te verzekeren, kunnen zich belangenconflicten voordoen bij autonome financiële beslissingen. In deze optiek is het niet uitgesloten dat nieuwe partners van Belgacom eisen stellen die onverenigbaar zijn met de rechtmatige verlangens van alle klanten.

Zonder voorbij te gaan aan de economische realiteit, zal de ombudsdienst erover waken dat er een menselijke dimensie aanwezig blijft in de telecommunicatiesector.

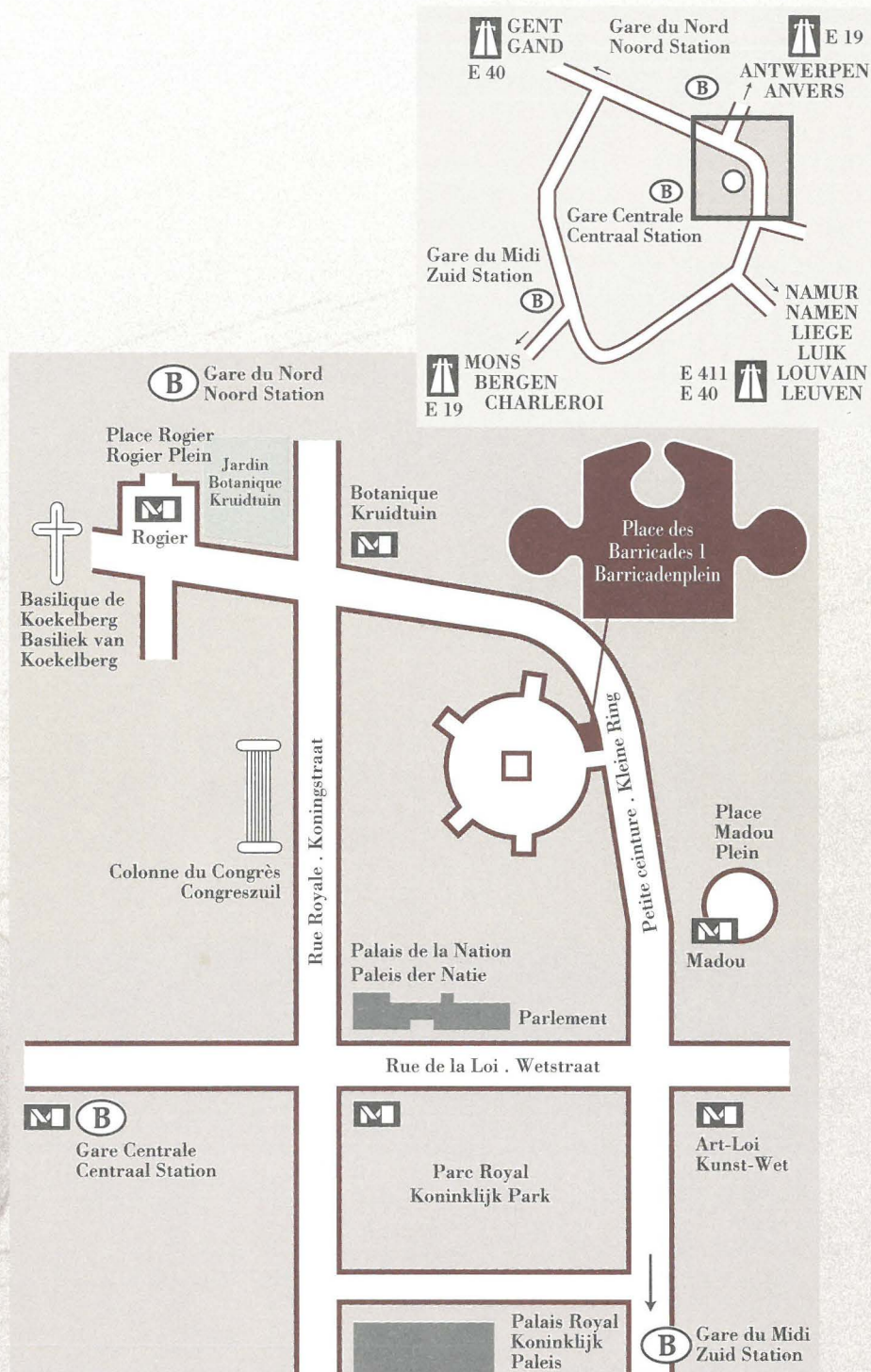
Door te trachten rekening te houden met haar adviezen over de rechten en plichten van elke partij wil de ombudsdienst zich blijven opwerpen als een onafhankelijk en geloofwaardig organisme.

Haar geloofwaardigheid werd trouwens niet alleen erkend door de gebruikers maar ook door andere officiële organismen.

Zo onderhoudt ze contacten met het B.I.P.T. (Belgisch Instituut voor Post en Telecommunicatie) en wordt ze geregeld uitgenodigd op vergaderingen van de Adviescommissie van de gebruikers. De ombudsdienst profileert zich dus tevens als denkgroep die zich buigt over alle aangelegenheden die verband houden met de telecommunicatie-exploitatie.

Mogen alle tussenkomende partijen ervan overtuigd zijn dat een actieve samenwerking met de ombudsdienst meer een dienst bewijzen is aan de vooruitgang, eerder dan een rem zetten op de ontwikkeling van hun activiteiten.

TOEGANGSPAN



*Het jaarrapport 1995 van de ombudsdienst kan
bekomen worden op eenvoudig verzoek gericht tot:*

OMBUDSDIENST
BARRICADENPLEIN 1 - 1000 BRUSSEL
Tel. 02/223 09 09 (NL)
Tel. 02/223 06 06 (FR)

