

**GEDRAGSCODE  
VOOR VIA BETAALNUMMERS 070/090X  
GELEVERDE DIENSTEN**

INLEIDING .....	3
<b>ARTIKEL I. DEFINITIES EN TOEPASSINGSGBIED .....</b>	<b>4</b>
ALGEMENE DEFINITIES .....	4
VOORAFGAANDE OVERWEGINGEN: .....	6
IN DEZE OVEREENKOMST VASTGELEGDE PROCEDURES: .....	6
<b>ARTIKEL II. ALGEMENE REGELS.....</b>	<b>7</b>
TOEPASSELIJKE WETGEVING .....	7
VERPLICHTINGEN INZAKE RECLAME MET BETREKKING TOT DE BETAALNUMMERS EN AANVERWANTE DIENSTEN VOOR DE DIENSTENAANBIEDER .....	8
<b>ARTIKEL III. SPECIFIEKE REGELS VOOR BEPAALDE TYPES VAN DIENSTEN.....</b>	<b>9</b>
DIENSTEN BEDOELD VOOR MINDERJARIGEN .....	9
DIENSTEN BESTAANDE UIT DE ORGANISATIE VAN SPELLETJES, WEDSTRIJDEN EN/OF DE BETALING VAN LOGO'S, BELTONEN EN/OF ANDERE AMUSEMENTSDIENSTEN. ....	10
DIENSTEN VOOR FONDSENWERVING & ANDERE DIENSTEN DIE LOUTER DE OVERDRACHT VAN GELDELIJKE MIDDELEN VIA BETAALNUMMERS BEOGEN .....	10
DIENSTEN BEDOELD VOOR VOLWASSENEN EN EROTISCH OF SEKSUEEL GETINTE DIENSTEN .....	10
<b>ARTIKEL IV. VERANTWOORDELIJKHEDEN VAN NUMMERHOUDENDE OPERATOREN, DIENSTENAGGREGATOREN EN DIENSTENAANBIEDERS.....</b>	<b>11</b>
VERPLICHTE VERWIJZING IN CONTRACTEN EN VERANTWOORDELIJKHEDEN .....	11
DIENSTEN DIE INDRUISEN TEGEN HET STRAFRECHT, DE OPENBARE ORDE OF DE GOEDE ZEDEN.....	11
<b>ARTIKEL V. IDENTIFICATIE VAN DE DIENSTENAANBIEDER/DIENSTENAGGREGATOR .....</b>	<b>12</b>
IDENTIFICATIEVERPLICHTING .....	12
IDENTIFICATIEPROCES.....	12
ALGEMENE IDENTIFICATIEVERPLICHTINGEN.....	13
<b>ARTIKEL VI. KLACHTENBEHANDELINGSPROCEDURE.....</b>	<b>14</b>
BASISREGELS .....	14
KLACHTENBEHANDELINGSPROCEDURE .....	14
<b>ARTIKEL VII. AANVULLENDE COMPLIANCEPROCEDURE .....</b>	<b>16</b>
UITWISSELING VAN INFORMATIE TUSSEN NUMMERHOUDENDE OPERATOREN/FACTURERENDE OPERATOREN .....	16
KLACHTENANALYSE DOOR DE NUMMERHOUDENDE OPERATOR .....	17
VERTRAGING VAN DE TRANSFER VAN HET GEÏNDE BEDRAG .....	18
<b>ARTIKEL VIII. TRANSFER OF TERUGBETALING VAN GEÏNDE BEDRAGEN.....</b>	<b>18</b>
TERUGBETALING VAN GEÏNDE BEDRAGEN: .....	18
<b>ARTIKEL IX. BEGUNSTIGDEN DIE NIET ONDER DEZE GEDRAGSCODE VALLEN .....</b>	<b>20</b>
<b>ARTIKEL X. ONDERTEKENING DOOR DE NUMMERHOUDENDE OPERATOREN OP 30 AUGUSTUS 2017 .....</b>	<b>22</b>

## Inleiding

De Gedragscode is een sectoraal akkoord dat de toepassing van identieke voorwaarden voor de exploitatie van Diensten met een Bijzonder Gesprekstarief ('*Premium Rate Services*') vergemakkelijkt. De code legt specifieke verantwoordelijkheden vast voor Nummerhoudende Operatoren ('*Number Holding Operators*'), Dienstenaggregatoren ('*Service Aggregators*') en Dienstenaanbieders ('*Service Providers*') met het oog op een correct aanbod aan diensten door de verantwoordelijke Dienstenaanbieders via Betaalnummers ('*Premium Rate Numbers*'), de behandeling van klachten, de uitbanning van fraude en het voorkomen van misbruik van Betaalnummers.

Tenzij er ter zake iets anders gespecificeerd zou worden door een wettelijke verplichting, wordt deze Gedragscode vanaf 01/01/2018 van kracht.

De Gedragscode zelf vloeit voort uit gesprekken tussen de Nummerhoudende Operatoren en de Facturerende Operatoren ('*Collecting Operators*') onder leiding van het Belgisch Instituut voor Postdiensten en Telecommunicatie (BIPT) en de FOD Economie. Het doel van voorliggende Code is om:

- tot uniforme, objectieve en efficiënte procedures voor de behandeling van klachten te komen;
- voor transparantie te zorgen: informatie verstrekken aan de Klagende Partijen ('*Complaining Parties*') en andere relevante partijen over de dienst, de eigenaar van de dienst en de verantwoordelijke partijen voor de behandeling van klachten;
- fraude en misbruik van Betaalnummers tegen te gaan;
- de verantwoordelijkheid van de respectieve partijen te bepalen, als er fraude of misbruik wordt vastgesteld;
- alle partijen tot samenwerking te verplichten.

Het Koninklijk Besluit van 27 april 2007 (hierna het 'Nummerings-KB') biedt Nummerhoudende Operatoren de mogelijkheid om Betaalnummers aan te vragen. Deze Nummerhoudende Operatoren kunnen deze Betaalnummers op hun beurt toewijzen aan Dienstenaggregatoren. Deze laatste moeten geregistreerd zijn als operator van een elektronische communicatiedienst conform de wet van 13 juni 2015 betreffende de elektronische communicatie. De Dienstenaanbieder draagt de volle verantwoordelijkheid voor het correcte gebruik van Betaalnummers.

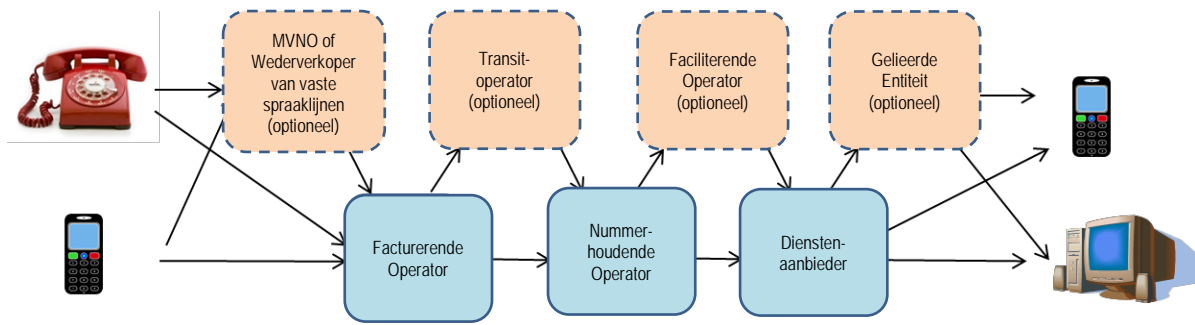
De lijst van Nummerhoudende Operatoren aan wie er Betaalnummers toegewezen werden en de toegewezen Betaalnummers vindt u terug op de website van het BIPT:

<http://www.bipt.be/fr/operateurs/telecom/numerotation/bases-de-donnees/base-de-donnees-des-numeros-reserves-et-affectes>

<http://www.bipt.be/nl/operators/telecom/nummering/databanken/databank-gereserveerde-en-toegewezen-nummers>

Operatoren kunnen ook Betaalnummers verkrijgen via nummeroverdraagbaarheid zonder in eerste instantie rechtstreeks Betaalnummers van het BIPT toegewezen te hebben gekregen. Ook deze operatoren zijn Nummerhoudende Operatoren.

De dienstenketen met de respectieve betrokken partijen kunnen we als volgt weergeven:



Krachtens artikel 116/1 van de wet van 13 juni 2015 betreffende de elektronische communicatie moet de dienstenaanbieder die een Betaalnummer gebruikt, voldoen aan de volgende regels. Dit met het oog op de aanvulling van het openbare register waarnaar in artikel 116/1, §1 verwezen wordt, met de in bijlage 1b) van deze Gedragscode voor via betaalnummers 070/090x geleverde diensten vermelde informatie:

- de naam, het adres en indien van toepassing het Ondernemingsnummer van de Dienstenaanbieder;
- het MOSS (als de partij in kwestie geen Europees btw-nummer heeft) of het Europese btw-nummer dat aan de Belgische btw-administratie werd meegedeeld of het Belgische btw-nummer van de partij die verantwoordelijk is voor de afdracht van de btw over de geïnde gelden;
- de omschrijving van de dienst;
- de URL's gebruikt door de dienst;
- de totale prijs van de dienst;
- het contactadres, het e-mailadres en het nationale telefoonnummer voor de behandeling van klachten;
- indien van toepassing, het nummer van de vergunning volgens de wet van 7 mei 1999;
- de periode gedurende welke de dienst wordt aangeboden;
- bij een eventuele wijziging van de voor het register bestemde gegevens moet bovenstaande informatie 6 maanden lang ter beschikking gehouden worden.

## Artikel I. DEFINITIES EN TOEPASSINGSGEBIED

### Algemene definities

Voor de toepassing van deze Gedragscode worden de volgende definities gebruikt:

- (a) Gelieerde Entiteit: partij die diensten verkoopt namens de Dienstenaanbieder, maar waarbij de Dienstenaanbieder wel de uiteindelijke verantwoordelijkheid blijft dragen.
- (b) BIPT: het Belgisch Instituut voor Postdiensten en Telecommunicatie dat opgericht werd door de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven, zoals gewijzigd door de wet van 17 januari 2003.
- (c) Geïnd bedrag: het bedrag dat van de eindgebruikers geïnd wordt namens de Dienstenaanbieder.

- (d) Facturerende Operator: operator die een directe contractuele band heeft met de bellende partij/eindgebruiker van elektronische telecommunicatiediensten en die het geld namens de Dienstenaanbieder int voor oproepen naar Betaalnummers.
- (e) Klagende Partij: eindgebruiker, Facturerende Operator, Nummerhoudende Operator, Publieke Autoriteit.
- (f) Elektronische communicatie: zie de definitie van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie.
- (g) Nummerhoudende Operator:
- (h) Operator aan wie de nummers door het BIPT toegewezen werden. Deze operator is opgenomen in de lijst die u op de website van het BIPT kunt vinden en via de website van het CRDC - [www.crdc.be](http://www.crdc.be) - kunt u ook de Nummerhoudende Operator voor een specifiek nummer opzoeken.
- (i) Operator aan wiens netwerk het nummer overgedragen werd. Deze operator wordt per definitie niet altijd op de website van het BIPT vermeld, maar welke operator bij een specifiek nummer hoort, kunt u wel opzoeken via de website van het CRDC.
- (j) Operator: juridische entiteit die een kennisgeving dient te verrichten volgens artikel 9 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie.
- (k) Dienst met een Bijzonder Gesprekstarief: zie de definitie in het Nummerings-KB van 27/04/2007.
- (l) Betaalnummer: een nummer uit de 090x- of 070-spraaknummerreeksen.
- (m) Publieke Autoriteit: al naargelang de wettelijke bevoegdheid kan de relevante Publieke Autoriteit het BIPT, de Ethische Commissie, de FOD Economie, de Kansspelcommissie, de Ombudsdienst voor Telecommunicatie, enz. zijn.
- (n) Terugbetaling: teruggave van het geïnde geld van de Dienstenaanbieder, eventueel via tussenpartijen in de dienstenketen aan de eindgebruiker of aan de Facturerende Operator die het namens de eindgebruiker in ontvangst neemt via omkering van de ontvangen overschrijving.
- (o) Dienstenaggregator: entiteit die rechtstreeks een contract sloot met de Nummerhoudende Operator, die Betaalnummers ontving van de Nummerhoudende Operator en die de nummers toewijst aan de Dienstenaanbieder.
- (p) Dienstenaanbieder: entiteit die eigenaar is van de dienst die gebruikmaakt van de Betaalnummers en die voor eigen rekening een of meerdere diensten via een elektronisch communicatienetwerk aan de eindgebruiker verkoopt. Deze entiteit draagt de eindverantwoordelijkheid voor de levering van de inhoud en/of dienst.

Als de Dienstenaanbieder - geheel op eigen verantwoordelijkheid en risico - nummers aan Gelieerde Entiteiten doorverkoopt, dan blijft het zijn verantwoordelijkheid om erop toe te zien dat de diensten die door de Gelieerde Entiteiten geleverd worden, aan alle gestelde

eisen voldoen. Het is ook de Dienstenaanbieder die in dat geval alle verzoeken om informatie, klachten en terugbetalingen behandelt in naam van de Gelieerde Entiteiten.

(q) Werkdag: van maandag tot vrijdag, met uitzondering van officiële feestdagen.

Al naargelang de specifieke situatie kan het gebeuren dat bepaalde entiteiten op hetzelfde moment verschillende rollen vervullen & verantwoordelijkheden dragen.

### **Voorafgaande overwegingen:**

- (a) De in deze Gedragscode opgenomen regels zijn van toepassing op alle diensten waarvoor de betaling via een 070- of een 090x-spraaknummer gebeurt.
- (b) Deze regels moeten nageleefd worden door alle Nummerhoudende Operatoren, de Dienstenaggregatoren en de Dienstenaanbieders die gebruikmaken van een 070- of 090x-spraaknummer om betalende inhoud aan te bieden, ongeacht het land waar ze gevestigd zijn.
- (c) De Gedragscode is van toepassing bovenop en moet beschouwd worden als deel van de bestaande contractuele Betaalnummerovereenkomst tussen de Nummerhoudende Operator en de Dienstenaggregator of Dienstenaanbieder.
- (d) Bij onverenigbaarheden of tegenstrijdigheden prevaleert de huidige Gedragscode op de contractuele overeenkomst tussen de Nummerhoudende Operator en Dienstenaggregatoren of Dienstenaanbieders.
- (e) De toepasselijke Belgische wetgeving op het vlak van telecommunicatiediensten en de respectieve regelgeving inzake via 070/090x-nummers aangeboden diensten zullen echter prevaleren op deze Gedragscode, ongeacht het land waar de desbetreffende entiteit gevestigd is.
- (f) De Nummerhoudende Operatoren zullen elke bijgewerkte versie met alle betrokken partijen in de dienstenketen delen.
- (g) De stakeholders stemmen ermee in om verdere verbeteringen van de Gedragscode te bespreken met het oog op een verdere daling van het aantal klachten en de uitbanning van fraude.

### **In deze overeenkomst vastgelegde procedures:**

- Identificatie van de Dienstenaggregator en de Dienstenaanbieder
- Behandeling van klachten
- Opschorting van de transfer van de geïnde bedragen aan de Dienstenaggregator of Dienstenaanbieder
- Terugbetaling van het geïnde bedrag aan de Klagende Partij

## Artikel II. ALGEMENE REGELS

### Toepasselijke wetgeving

De Nummerhoudende Operatoren, de Dienstenaggregator en de Dienstenaanbieders die gebruikmaken van aan hen toegewezen Betaalnummers om betalende diensten te verstrekken via een elektronisch communicatienetwerk, verbinden er zich toe om alle Belgische wetgeving waar van toepassing na te leven, in functie van hun rol in de waardeketen. Concreet hebben we het dan o.a. over de volgende bepalingen:

- Wetboek van Economisch recht, boek VI en boek XII;
- Koninklijk besluit van 9 februari 2011 tot vaststelling van de Ethische Code voor de telecommunicatie;
- Circulaires inzake btw;
- Wet van 11 januari 1993 tot voorkoming van het gebruik van het financiële stelsel voor het witwassen van geld en de financiering van terrorisme;
- De bepalingen van de wet van 13 juni 2015 betreffende de elektronische communicatie;
- De wetgeving betreffende kansspelen en loterijen die de verplichtingen beschrijft in verband met het volledig informeren van de deelnemers over de deelnamevoorwaarden, de scoresystemen, de prijzen, de verdeling van de prijzen alsook andere informatie over het verloop van de spelen;
- De wetgeving inzake fraude en het witwassen van geld;
- De bepalingen van het strafrecht inzake 'oplichterij en misbruik van vertrouwen';
- De bepalingen van het strafrecht inzake 'bederf van de jeugd en schennis van de goede zeden';
- De bepalingen van het strafrecht inzake misdaden en wanbedrijven tegen de openbare orde gepleegd door privépersonen;
- Het KB van 27/04/2007 betreffende het beheer van de nationale nummeringsruimte en de toekenning en intrekking van gebruiksrechten voor nummers;
- De bepalingen met betrekking tot het intellectuele-eigendomsrecht;
- De bij wet voorziene maatregelen ter bescherming van de persoonlijke levenssfeer.

Voormelde bepalingen moeten beschouwd worden als zijnde inbegrepen in deze Gedragscode en maken er ook integraal deel van uit. Ze moeten nageleefd worden, net als alle overige regels die hieronder opgesomd worden. Elke inbreuk zal tot de toepassing van de Gedragscode leiden.

## **Verplichtingen inzake reclame met betrekking tot de Betaalnummers en aanverwante diensten voor de Dienstenaanbieder**

### **(a) Verplichte vermelding van de prijs voor de oproep**

Alle reclame die gemaakt wordt voor en alle openbare verwijzingen naar een beschreven dienst, ongeacht de manier waarop dit gebeurt, moeten de prijs vermelden die voor een oproep naar de dienst in kwestie geldt.

Het eindgebruikerstarief moet uitgedrukt worden in euro per minuut of als een vast bedrag in euro per oproep. Als munteenheid mag de euro alleen afgekort worden met gebruik van de letters 'EUR', het symbool '€' of eender welke andere kortere manier om deze munteenheid te vermelden, die door de Europese Unie erkend wordt.

Als het eindgebruikerstarief per minuut of per oproep aangerekend wordt, dan zal de afrekening geen andere afkortingen dan 'min.' gebruiken om de tijdseenheid 'minuut' aan te geven.

De prijs moet duidelijk leesbaar en/of hoorbaar vermeld worden en dat in het bijzonder in reclame voor dergelijke diensten.

Het Betaalnummer en de prijs moeten altijd samen vermeld worden. De lettergrootte van de prijs moet gelijk zijn aan of groter zijn dan een derde van de lettergrootte die voor het Betaalnummer gebruikt wordt, met een minimum van 10 pt. Als 10 pt technisch niet haalbaar is, dan moet het tarief minstens in dezelfde lettersoort als het Betaalnummer vermeld worden.

### **(b) Duidelijke vermelding van het Betaalnummer**

Reclame voor of vermeldingen van de in deze code beoogde diensten moeten eenduidig het prefix en het nummer vermelden, die toegang bieden tot de diensten.

Het is verboden om het prefix op welke manier dan ook te splitsen, wanneer het schriftelijk of mondeling vermeld wordt.

In reclame of vermeldingen die niet enkel hoorbaar zijn, moet het prefix van de rest van het nummer gescheiden worden door een spatie of eender welk ander leesteken.

### **(c) Vermelding van de prijs voor de oproep**

Voor 090x: De toepasselijke prijs voor een oproep naar een Betaalnummer moet helemaal aan het begin van de oproep duidelijk vermeld worden door de Dienstenaanbieder, als deze meer dan €1 per minuut of meer dan €1 per oproep bedraagt.

Voor 070- en 0909-nummers moet de prijs van de oproep altijd vermeld worden.

De prijs moet uitgedrukt worden in € per minuut of moet als een vast bedrag in € per oproep aangegeven zijn.

De prijs moet duidelijk leesbaar en/of hoorbaar zijn.



Nadat de prijs vermeld werd, moet de gebruiker ervoor kunnen opteren om de oproep te beëindigen. In dat geval mag de oproep niet aangerekend worden. Het vermelden van de prijs is de verantwoordelijkheid van de Dienstenaanbieder.

De kennisgeving dient te gebeuren in de taal waarin de dienst wordt aangeboden of in een of meerdere van de officiële talen van België.

(d) Inhoud van de aangeboden dienst

De aangeboden dienst moet stroken met de in reclame aangekondigde inhoud en de toepasselijke wetgeving. De dienst moet reëel, effectief en echt zijn.

De dienst moet de juiste nummerreeks gebruiken, zoals bepaald in de wetgeving.

Het is verboden om diensten zonder voorwerp aan te bieden of om diensten aan te bieden, die erop gericht zijn de oproep zolang mogelijk te laten duren, zonder dat dit nodig is om de dienst te verstrekken.

Niet-actieve diensten moeten in elk geval beëindigd worden en zullen niet langer toegankelijk zijn.

Het is verboden om bellers aan het begin of in de loop van een oproep in een wachtrij te plaatsen, tenzij de maximale wachttijd niet meer dan een (1) minuut bedraagt.

Oproepen die opgezet worden via het internet, mogen alleen beginnen met de duidelijke instemming van de eindgebruiker.

(e) Beperking van de duur

Elke oproep naar een 090x-nummer waarvan het tarief verband houdt met de duur, moet automatisch beëindigd worden na tien (10) minuten.

De oproep moet technisch, automatisch en onmiddellijk beëindigd worden door de Dienstenaanbieder, zodra de gebruiker ophangt of de verbinding verbreekt.

## Artikel III. SPECIFIEKE REGELS VOOR BEPAALDE TYPES VAN DIENSTEN

Onverminderd de regels en verplichtingen bepaald in het Nummerings-KB en het Ethische Code-KB, moeten ook de volgende bepalingen nageleefd worden door de Dienstenaanbieder.

Diensten die in meerdere van de hieronder vermelde categorieën ingedeeld worden, moeten aan de cumulatieve eisen voldoen, die op elk van deze categorieën van diensten van toepassing zijn.

### **Diensten bedoeld voor minderjarigen**

Alle diensten die specifiek, geheel of gedeeltelijk bedoeld zijn voor personen jonger dan achttien jaar of die in het bijzonder aantrekkelijk zijn voor hen, moeten beschouwd worden als voor minderjarigen bestemde diensten.

Diensten mogen zich niet richten op minderjarigen jonger dan 12 jaar.

De voor minderjarigen bestemde diensten en alle reclame die ervoor gemaakt wordt, mogen niets bevatten dat schade zou kunnen berokkenen aan deze minderjarigen of dat misbruik zou kunnen maken van hun lichtgelovigheid, gebrek aan ervaring of gebrek aan inzicht.

Deze diensten mogen minderjarigen er op geen enkele manier toe aansporen om dezelfde dienst terug te bellen of om een andere dienst te bellen.

De voor minderjarigen bestemde diensten moeten aangeboden worden via nummers waarvan het gebruik niet aangerekend mag worden tegen een vast tarief per minuut van meer dan 50 eurocent per minuut of tegen een vast tarief per oproep van meer dan 1 euro.

### **Diensten bestaande uit de organisatie van spelletjes, wedstrijden en/of de betaling van logo's, beltonen en/of andere amusementsdiensten.**

Betalende diensten die toegang bieden tot spelletjes, amusement (horoscoop, ...) of wedstrijden (uitgezonderd erotische of seksueel getinte diensten) of waarmee betaald kan worden voor logo's, beltonen en ander recreatieve producten en diensten (uitgezonderd erotische of seksueel getinte diensten) die verstrekt worden tijdens of als direct gevolg van een oproep, zullen alleen toegankelijk zijn via nummers die beginnen met het prefix 0905 zoals beschreven in de bijlage bij de Ethische Code.

Als de inhoud betrekking heeft op spelletjes waarbij er geld ingelegd moet worden (gokken, kansspelen, enz.), zal de Belgische 'belasting op de spelen en de weddenschappen' verschuldigd zijn (zie de Belgische circulaire in verband met de belasting op de spelen en de weddenschappen nr. IR/IV-4/91.638 van 10 november 2009), ongeacht of de Dienstenaanbieder nu in België of elders gevestigd is.

Bovendien moet de Dienstenaanbieder ook bepaalde licenties bezitten om dergelijke spelletjes te mogen organiseren.

De volgende informatie moet op eenvoudig verzoek ter beschikking gesteld worden van de eindgebruiker of eender welke andere betrokken partij:

- de regels van spelletjes, wedstrijden en quizzen;
- de lijst van de winnaars en de prijzen die er gewonnen werden.

### **Diensten voor fondsenwerving & andere diensten die louter de overdracht van geldelijke middelen via Betaalnummers beogen**

Fondsenwervings- of andere diensten die louter de overdracht van geldelijke middelen via Betaalnummers beogen, zijn alleen toegestaan als de Facturerende Operator ermee instemt om de dienst te lanceren.

### **Diensten bedoeld voor volwassenen en erotisch of seksueel getinte diensten**

De volgende regels zijn zonder enige beperking van toepassing op alle diensten die specifiek bedoeld zijn voor volwassenen, met inbegrip van live gesprekken, dating of gesprekken die tot doel hebben om een bijeenkomst tussen twee of meer mensen te organiseren of te faciliteren, als deze diensten erotisch of seksueel getint zijn.

Diensten die specifiek voor volwassenen bestemd zijn, zoals gedefinieerd in dit artikel, mogen alleen aangeboden worden via nummers die beginnen met de prefixen 0906/0907.

Aan het begin van elke oproep moet de gebruiker duidelijk gewaarschuwd worden voor de precieze aard van de dienst waarvan hij op het punt staat gebruik te maken.

Deze waarschuwing moet duidelijk leesbaar en/of hoorbaar zijn.

## Artikel IV. VERANTWOORDELIJKHEDEN VAN NUMMERHOUDENDE OPERATOREN, DIENSTENAGGREGATOREN EN DIENSTENAANBIEDERS

### **Verplichte verwijzing in contracten en verantwoordelijkheden**

#### Verplichte verwijzing in contracten

Vanaf de datum van inwerkingtreding van de huidige Gedragscode zal de Nummerhoudende Operator in elk contract dat hem met een Dienstenaggregator/Dienstenaanbieder bindt, de verplichtingen opnemen die in deze Gedragscode uiteengezet worden.

De Nummerhoudende Operator/Dienstenaggregator zal de Dienstenaanbieder ertoe verplichten om in alle contracten die een Dienstenaanbieder met zijn Gelieerde Entiteiten sluit voor het aanbieden van een dienst via een 090X- of 070-nummer, de naleving van de huidige Gedragscode te eisen.

Alle partijen, de Nummerhoudende Operator, de Dienstenaggregator en de Dienstenaanbieder zijn verantwoordelijk voor het nakomen van hun respectieve verplichtingen die in deze Gedragscode uiteengezet worden.

#### Verantwoordelijkheden van Nummerhoudende Operatoren

Zodra de Nummerhoudende Operator in kennis gesteld wordt van een duidelijke inbreuk op de regels van deze Gedragscode, verbindt hij er zich toe om binnen 48 uur alle nodige maatregelen te treffen om ervoor te zorgen dat de door de Dienstenaanbieders verstrekte diensten die gebruikmaken van de aan hen toegewezen nummers, aan de regels van deze Gedragscode beantwoorden. De aldus door de Nummerhoudende Operator getroffen maatregelen kunnen de blokkering van het nummer en de opschorting van de transfer van de geïnde bedragen inhouden.

### **Diensten die indruisen tegen het strafrecht, de openbare orde of de goede zeden**

Het is de Dienstenaanbieders niet toegestaan om een dienst aan te bieden, die indruist tegen het strafrecht, de openbare orde of de goede zeden.

Bij een door de relevante Overheidsinstantie gemelde inbreuk heeft de Nummerhoudende Operator het recht om de Betaalnummers van zijn netwerk die bij een dergelijke dienst betrokken zijn, meteen op te schorten zonder voorafgaande waarschuwing.

Bij het uitblijven van een reactie van de Dienstenaanbieder na een verzoek om rechtvaardiging of een duidelijke evaluatie van de inbreuk, zal er een klacht ingediend worden bij de relevante Publieke Autoriteit.

Indien deze bevestigd wordt, zal het met de Dienstenaanbieder gesloten contract rechtmatig beëindigd kunnen worden zonder voorafgaande inbreukkennisgeving. De in dit document beschreven terugbetalingsprocedure zal gelanceerd worden.

## Artikel V. IDENTIFICATIE VAN DE DIENSTENAANBIEDER/DIENSTENAGGREGATOR

### Identificatieverplichting

Het is de plicht van de Nummerhoudende Operator om elke partij aan wie er Betaalnummers ge(sub)alloceerd zullen worden, via screening te evalueren en daarbij gebruik te maken van redelijke en courante maatregelen ter identificatie van contractuele partijen.

Per Betaalnummer zal de Dienstenaanbieder die de inhoud achter het nummer aanlevert, zich moeten identificeren en de dienst moeten beschrijven via een gewone publieke website overeenkomstig het in deze Gedragscode voorgestelde mechanisme en in lijn met de in bijlage 1 vermelde informatie.

Als deze bepaling niet wordt nageleefd, zal de Nummerhoudende Operator de Dienstenaanbieder ertoe dwingen om dat alsnog te doen. Zo niet, kan de Nummerhoudende Operator gepaste stappen ondernemen en het nummer opschorten.

Als de identificatie-informatie van de Dienstenaanbieder niet beschikbaar is en als de eindgebruiker of Klagende Partij zijn of haar verzoek of klacht niet bij de Dienstenaanbieder kan indienen en als in een dergelijke situatie de Nummerhoudende Operator ervan op de hoogte wordt gebracht dat er informatie ontbreekt, dan is het de verantwoordelijkheid van de Nummerhoudende Operator om gepaste stappen te ondernemen, zelfs al zou dit de lancering van de terugbetalingsprocedure omvatten, zoals beschreven in dit document, en/of de tijdelijke opschorting van de transfer van het geïnde bedrag aan de Dienstenaggregator of Dienstenaanbieder.

De identificatiegegevens mogen onder geen beding door eender welke partij gebruikt worden om uit haar verkoop- of marketingactiviteiten commerciële baten te halen.

### Identificatieproces

De Dienstenaanbieders zullen een openbare website aanmaken voor elk Betaalnummer waarop ze de in bijlage 1 gevraagde informatie zullen publiceren. Voor elk nummer zal de in bijlage 1 vermelde informatie op uniforme wijze in eenzelfde opmaak op een andere webpagina gepubliceerd worden. Dat zal in een publiekelijk toegankelijke, voorbehouden URL per nummer resulteren. Het is de verantwoordelijkheid van de Dienstenaanbieder om deze informatie up-to-date te houden.

Elke update van de URL voor elk 070/090x-nummer zal meegedeeld worden aan de Nummerhoudende Operator via de Dienstenaggregator overeenkomstig de door de Nummerhoudende Operator bepaalde indeling met vermelding van slechts het nummer en de URL.

Er zal voor een publiekelijk toegankelijke zoekfunctie gezorgd worden door de organisatie die het CRDC beheert ter identificatie van die Dienstenaanbieders die de diensten achter de Betaalnummers aanbieden. Deze zoekfunctie zal toegankelijk zijn via een gemeenschappelijke website, zoals gedetailleerd in bijlage 3, fase 2.

Zolang de extra kosten redelijk blijven, zullen de Nummerhoudende Operatoren hun deel van de kostprijs van de publiekelijk toegankelijke zoekfunctie dragen in verhouding tot hun actieve nummers en zullen ze deze kostprijs dienovereenkomstig ook mogen doorrekenen aan hun Dienstenaanbieders. De Nummerhoudende Operatoren zullen hun deel van de kostprijs voor het updaten van de gegevens van de zoekmotor dragen in verhouding tot het aantal elektronische bestanden dat naar de CRDC-manager verstuurd werd, met inbegrip van updates waarom door elke Nummerhoudende Operator verzocht werd.

De publiekelijk toegankelijke zoekfunctie moet de volgende informatie aanreiken bij het ingeven van een specifiek 070/090x-nummer:

1. de handelsbenaming van de Nummerhoudende Operator;
2. aanvullende informatie en met name de URL die door de Dienstenaggregator/Dienstenaanbieder bezorgd werd en naar de website leidt, waar de in bijlage 1 gevraagde informatie gevonden kan worden.

De in bijlage 3 vermelde operationele tussenstappen moeten gevolgd worden om naar het identificatieproces te evolueren, zoals beschreven in dit hoofdstuk.

## **Algemene identificatieverplichtingen**

1. De URL en de inhoud van de overeenkomstige website per Betaalnummer, geleverd en beheerd door de Dienstenaanbieder, moet te allen tijde up-to-date zijn.
2. Voor elk nieuw nummer moet de Dienstenaggregator de geldigheid van de URL en de door zijn eigen Dienstenaanbieders bezorgde website-informatie controleren.
  - i) *Controleer de identiteit van de Dienstenaanbieder via een controle van het btw-nummer;*
  - ii) *Verifieer het nationale telefoonnummer van de klantendienst;*
  - iii) *Ga na of alle in bijlage 1 gevraagde informatie bezorgd werd, of de informatie correct is en niet fictief en of de dienst overeenstemt met wat er op de identificatiegegevenswebsite (vgl. Bijlage 1) voor dat nummer vermeld wordt;*
  - iv) *Minimale controle of de dienst voldoet aan het Nummerings-KB, het Ethische Code-KB en de Regelgeving inzake Kansspelen;*
  - v) *De Dienstenaanbieder moet een enkel/uniek Betaalnummer gebruiken om een correcte identificatie van de dienst via een URL mogelijk te maken. De identificatie van de Dienstenaanbieder moet overeenstemmen met de uiteindelijke Dienstenaanbieder die eigenaar is van de aangeboden dienst. Er mag niet via een tussenpersoon gewerkt worden.*

3. Als achteraf onjuiste informatie wordt aangetroffen of als de informatie niet bezorgd werd binnen de opgelegde termijn (met inbegrip van de in bijlage 3 vermelde procedure), dan zal de terugbetalingsprocedure gelanceerd worden voor de geldige klachten die verband houden met de situatie vóór de correctie van de informatie in de databank.

*Bovendien:*

- i) *Als de identificatie niet up-to-date of onjuist blijkt, dan moet de Dienstenaggregator erop toezien dat de gegevens binnen 1 werkdag na kennisgeving gecorrigeerd worden. De verdere details ter zake kunnen beschreven worden in het contract tussen de Nummerhoudende Operator en de Dienstenaanbieder/Dienstenaggregator.*
- ii) *Als er onjuiste informatie werd verstrekt, dan zal de Nummerhoudende Operator het geïnde bedrag voor dit Betaalnummer gedurende minstens 1 maand opschorten en dat totdat de gegevens bijgewerkt werden. De verdere details ter zake kunnen beschreven worden in het contract tussen de Nummerhoudende Operator en de Dienstenaanbieder/Dienstenaggregator.*

## Artikel VI. KLACHTENBEHANDELINGSPROCEDURE

### Basisregels

- In principe moet de eindgebruiker of eender welke Klagende Partij zich met zijn of haar klacht rechtstreeks tot de Dienstenaanbieder wenden.
- De Dienstenaanbieder moet gepast en direct reageren ten aanzien van de Klagende Partij en moet alle klachten, verzoeken of opmerkingen die de Klagende Partij hem zou meedelen in verband met de inhoud, de werking, de aangerekende kosten of de communicatie van een door hem aangeboden Dienst opvolgen. De klacht moet altijd binnen een termijn van 5 werkdagen behandeld en beantwoord worden.
- De Dienstenaanbieder moet de resultaten van de analyse van de klacht aan de eindgebruiker of de Klagende Partij overmaken.
- De Facturerende Operator die klachten van eindgebruikers ontvangt, die niet binnen 5 werkdagen door de Dienstenaanbieder beantwoord werden, dient deze over te dragen aan de Nummerhoudende Operatoren.
- De Dienstenaanbieder moet de klachten in de taal van de Klagende Partij (Nederlands, Frans of Engels) behandelen.

De eindgebruikersinformatie mag onder geen beding door de Nummerhoudende Operator gebruikt worden om uit zijn retail- of marketingactiviteiten commerciële baten te halen.

### Klachtenbehandelingsprocedure

- (a) Klacht ingediend door de eindgebruiker:

- De eindgebruikers moeten een klacht kunnen indienen via de Dienstenaanbieder langs het vermelde klantendienstnummer (Belgisch geografisch niet-Betaalnummer) of e-mailadres. De contactinformatie moet ter beschikking gesteld worden via een openbare website (zie het identificatieproces). De klacht moet minstens de tijdstempel van de oproep, het nummer waarmee gebeld werd, het gebelde nummer en de reden voor de klacht bevatten.
- De klacht moet binnen 5 werkdagen door de Dienstenaanbieder behandeld en beantwoord zijn.
- Als er geen antwoord gegeven wordt door de Dienstenaanbieder binnen 5 werkdagen of als de Dienstenaanbieder de klacht aanvaardt, dan wordt de klacht als rechtmatig beschouwd door de Dienstenaanbieder en wordt de terugbetalingsprocedure gelanceerd.
- Indien hem dat gevraagd zou worden, moet de Dienstenaanbieder bewijzen dat de terugbetaling aan de eindgebruiker uitgevoerd werd.
- Als een klacht ingediend wordt via een webformulier, dan stuurt de Dienstenaanbieder een kopie van de klacht per e-mail naar het door de verzoeker in het webformulier aangegeven e-mailadres. Het webformulier moet ook de mogelijkheid bieden om bijlagen toe te voegen.
- Als de eindgebruiker geen tevredenstellend antwoord ontving van de Dienstenaanbieder, kan hij de Facturerende Operator hiervan in kennis stellen.

(b) Klacht ingediend door de Facturerende Operator

- De Facturerende Operator kan de Dienstenaanbieder of de Nummerhoudende Operator contacteren om klachten in eigen naam of in naam van zijn eindgebruikers in te dienen.
- Als de Facturerende Operator de klacht namens de eindgebruiker behandelt, dan dienen de privacyregels gerespecteerd te worden, tenzij er ter zake uitdrukkelijk iets anders afgesproken werd met de eindgebruiker.
- Na een eerste relevante controle van de klacht door de Facturerende Operator dient deze de klacht in verband met de geleverde dienst en/of inhoud in:
  - bij de Dienstenaanbieder
  - of bij de Nummerhoudende Operator die dan contact zal opnemen met de Dienstenaggregator of de Dienstenaanbieder.
- In principe dient de Klagende Partij eerst de Dienstenaanbieder te contacteren als eerste escalatieniveau. Dit is de basisregel in het model dat voor deze diensten met toegevoegde waarde gebruikt wordt. Het is de verantwoordelijkheid van de Dienstenaanbieder om een behoorlijke klantendienst voor de behandeling van klachten te voorzien. Alleen als tweede escalatieniveau kunnen klachten via de Nummerhoudende Operatoren verstuurd worden. Daarbij gaat het dan om gevallen waarin er een ontoereikend antwoord bezorgd werd door de Dienstenaanbieder of gevallen waarin er aanwijzingen zijn dat de dienst niet aan de toepasselijke regels voldoet.
- Een klacht moet minstens de tijdstempel van de oproep, het nummer waarmee gebeld werd, het gebelde nummer en de reden voor de klacht bevatten.

- Als er een klacht wordt ingediend door de Nummerhoudende Operator via de Dienstenaggregator, dan moet deze partij alle klachten behandelen die er voor de Betaalnummers ingediend werden in samenwerking met zijn Dienstenaanbieder.
- Binnen 5 werkdagen moet er een volledig antwoord (dat de Klagende Partij toelaat om de conformiteit van de dienst na te gaan) van de Dienstenaanbieder naar de Facturerende Operator verstuurd worden. Een volledig antwoord betekent dat alle gevraagde informatie aan de Klagende Partij bezorgd werd. Het antwoord kan ook via de Nummerhoudende Operator bezorgd worden.
- Als één van de betrokken partijen het niet eens is met het antwoord van de Dienstenaanbieder, dan zal de situatie en de verstrekte informatie besproken en geëvalueerd worden op basis van de toepasselijke regelgeving. Hierbij kan verwezen worden naar een bestaande lijst van gevallen in bijlage 2.
- Als het geschil niet opgelost raakt, kan de relevante Publieke Autoriteit via een klacht bij de zaak betrokken worden.
- De Dienstenaanbieder moet de klachten in de taal van de Klagende Partij behandelen.

De nodige contactgegevens van de respectieve contactpersonen (naam, e-mailadres en telefoonnummer) langs de kant van de Nummerhoudende Operatoren en de Facturerende Operatoren moeten meegedeeld worden.

## Artikel VII. AANVULLENDE COMPLIANCEPROCEDURE

### **Uitwisseling van informatie tussen Nummerhoudende Operatoren/Facturerende Operatoren**

De Nummerhoudende Operatoren en de Facturerende Operatoren zullen informatie uitwisselen, die verband houdt met diensten die niet conform de wetgeving waren/zijn of die tot fraude leiden, zoals toegelicht in bijlage 2.

Telkens er een dienst ontdekt wordt, die niet voldoet aan de wettelijke bepalingen, zal de volgende informatie op vertrouwelijke basis uitgewisseld worden:

- de beschrijving van de dienst;
- het Betaalnummer;
- de geïdentificeerde Dienstenaanbieder;
- de reden voor het niet voldoen aan de wettelijke bepaling of het frauduleuze gebruik.

De Klagende Partijen zullen de betroffen Nummerhoudende Operator zo snel mogelijk informeren over het mogelijke misbruik van nummers en ongewone belpatronen die op niet-conforme diensten kunnen wijzen.

De partijen zullen elkaar op regelmatige basis ontmoeten om de recente ontwikkelingen, nieuwe fraudegevallen en eventueel nog verder uit te klaren kwesties te bespreken en om de huidige



Gedragscode waar nodig nog nader te verduidelijken, te verfijnen of te actualiseren op basis van de opgedane ervaringen bij het toepassen van voorliggende Gedragscode.

Deze uitwisseling van gegevens zal geen betrekking hebben op concrete klant- of prijsinformatie en zal de Nummerhoudende Operatoren en de Dienstenaggregatoren in staat stellen om:

- de evolutie van de markt te volgen met betrekking tot mogelijke pogingen om diensten te verstrekken, die niet conform de wetgeving zijn of die tot fraude leiden, en elkaar over dergelijke praktijken in te lichten;
- zulke pogingen nader te onderzoeken en gepaste maatregelen te treffen (opschorting van de transfertransfer van het geïnde bedrag of blokkering van Betaalnummers);
- het risico te verkleinen dat soortgelijke nieuwe diensten uitgerold worden;
- een bijwerking van de Gedragscode te overwegen op basis van de evolutie op de markt.

Frauduleuze Dienstenaanbieders moeten geblokkeerd worden, zodat ze geen diensten meer kunnen verstrekken. Ze moeten gesignaleerd worden aan de FOD Economie voor verder onderzoek naar de frauduleuze praktijken. Dat kan via [www.meldpunt.belgie.be](http://www.meldpunt.belgie.be).

## **Klachtenanalyse door de Nummerhoudende Operator**

Als de Dienstenaanbieder niet-conforme diensten aanbiedt, mag de Nummerhoudende Operator bijkomende maatregelen treffen zoals beschreven in dit hoofdstuk.

Op basis van de klachten kan de Nummerhoudende Operator de Dienstenaggregator/Dienstenaanbieder vragen om bijkomende informatie te verstrekken over de dienst, inclusief een analyse van de beantwoording ervan aan de regelgeving.

De Dienstenaggregator/Dienstenaanbieder moet de Nummerhoudende Operator binnen 48 uur na het verzoek een antwoord bezorgen. Als de informatie niet binnen 48 uur verstrekt wordt door de Dienstenaggregator, dan wordt de transfertransfer van het geïnde bedrag opgeschort en mag de dienst als niet in overeenstemming met de regelgeving beschouwd worden. De procedure voor de terugbetaling aan de eindgebruiker en aan de Facturerende Operator zal dan opgestart worden en het respectieve Betaalnummer zou geblokkeerd moeten worden.

De Nummerhoudende Operator kan de volgende preventieve maatregelen treffen:

- Als er geen zekerheid bestaat over de beantwoording van een dienst aan de geldende regelgeving of als er een geschil is over een klacht/de beantwoording van een dienst aan de geldende regelgeving, kan de Nummerhoudende Operator tijdelijk de transfer van geïnde bedragen in verband met de dienst aan de Dienstenaggregator/Dienstenaanbieder blokkeren in afwachting van verder onderzoek en/of de beslissing van de regulator. De Nummerhoudende Operator zal de Dienstenaggregator/Dienstenaanbieder vragen om de beantwoording van de dienst aan de geldende regelgeving te bewijzen en te staven.
- Als er geen twijfel over bestaat dat de dienst niet strookt met de wet, dan geldt het volgende:
  - Zodra de Nummerhoudende Operator in kennis gesteld wordt van een duidelijke inbreuk op de regels van deze Gedragscode, verbindt hij er zich toe om binnen 48 uur alle nodige maatregelen te treffen om ervoor te zorgen dat de door de Dienstenaanbieders geleverde diensten die gebruikmaken van aan hen toegewezen nummers, aan de regels van deze Gedragscode voldoen. De aldus getroffen

maatregelen kunnen de blokkering van het nummer en de opschorting van de transfer van de geïnde bedragen inhouden.

- Als er geen dergelijke maatregelen getroffen kunnen worden, dan zal de Nummerhoudende Operator het nummer blokkeren en de terugbetalingsprocedure lanceren. De transfer van de geïnde bedragen naar de Dienstenaggregator/Dienstenaanbieder zal gestaakt worden.

De Nummerhoudende Operator kan zich op het volgende baseren om de beantwoording van een dienst aan de geldende regelgeving na te gaan:

1. de toepasselijke wetgeving;
2. de regels bepaald in deze Gedragscode;
3. bijlage 2 bij deze Gedragscode waarin op niet-beperkende wijze een aantal gevallen beschreven worden, die door de sector als niet in overeenstemming met de wetgeving beschouwd worden. Het is ook de bedoeling dat deze bijlage 2 op basis van opgedane ervaringen bijgewerkt wordt. De bijlage reikt richtsnoeren aan voor de manier waarop specifieke gevallen aangepakt moeten worden.
4. Publieke Autoriteiten kunnen non-conformiteiten melden of de Nummerhoudende Operator informeren over mogelijke non-conformiteiten in verband met een specifieke dienst. Deze kennisgevingen kunnen eisen omvatten om de dienst op erg korte termijn aan te passen of kunnen ook de onmiddellijke stopzetting van de dienst of de opschorting van de transfer van het geïnde bedrag eisen. Op basis van zulke kennisgevingen van non-conformiteiten is het de Nummerhoudende Operator toegestaan om gehoor te geven aan de gestelde eisen na overleg met de Dienstenaggregator/Dienstenaanbieder binnen de door de Publieke Autoriteit vooropgestelde termijn.

Als de niet-overeenstemming met de geldende regelgeving blijft bestaan, kan de relevante Publieke Autoriteit via een klacht bij de zaak betrokken worden.

### **Vertraging van de transfer van het geïnde bedrag**

Na een geval van niet-naleving van de geldende regels voor nummers door een specifieke Dienstenaanbieder, kan de Nummerhoudende Operator de transfer van de geïnde bedragen aan de respectieve Dienstenaggregator/Dienstenaanbieder met 2 maanden vertragen en dat gedurende minstens 6 maanden.

## **Artikel VIII. TRANSFER OF TERUGBETALING VAN GEÏNDE BEDRAGEN**

### **Terugbetaling van geïnde bedragen:**

Terugbetalingsprocedure gelanceerd door de Facturerende Operator:

Als uit de resultaten van de klachtenbehandeling blijkt dat:

- de dienst niet voldoet aan de toepasselijke voorschriften en/of
- de verstrekte informatie verschilt van de opgevraagde informatie en/of
- het verzoek om informatie niet binnen 5 werkdagen verwerkt werd door de Dienstenaggregator/Dienstenaggregator en/of Dienstenaanbieder en/of
- de klacht door de Dienstenaanbieder als terecht beschouwd wordt.

De Facturerende Operator kan de Nummerhoudende Operator vragen om akkoord te gaan met de terugbetaling van betwiste bedragen. In dat geval verstuurt de Facturerende Operator een verzoek in die zin met vermelding van de reden voor de terugbetaling en het bewijs dat de dienst niet-conform was.

De Nummerhoudende Operator zal eerst de geldigheid van het verzoek nagaan, het verzoek van de Facturerende Operator aan de Dienstenaggregator/Dienstenaggregator/Dienstenaanbieder voorleggen en hen om hun standpunt vragen. De Dienstenaanbieder/Dienstenaggregator/Dienstenaggregator heeft vervolgens 48 uur de tijd om te reageren.

Als de Nummerhoudende Operator en/of de Dienstenaanbieder erin slagen om tot een vergelijk te komen, dan zal de Nummerhoudende Operator de Facturerende Operator hiervan in kennis stellen en de terugbetalingsprocedure starten.

De eindgebruiker zal daarop vergoed worden door de Facturerende Operator voor het betwiste bedrag namens de Dienstenaggregator/Dienstenaggregator en/of Dienstenaanbieder.

Als het echter tot een geschil of onenigheid komt over de voorgestelde terugbetaling, dan zal er verder overlegd worden tussen de betrokken partijen en zal de terugbetaling uitgesteld worden.

Algemene terugbetalingsprocedure:

(a) Er zijn twee opties:

- Directe terugbetaling van de Dienstenaanbieder aan de eindgebruiker: De Dienstenaanbieder zal de eindgebruiker rechtstreeks terugbetalen zonder tussenkomst van een operator. Een bewijs van terugbetaling moet dan binnen 5 werkdagen naar de Facturerende Operator verstuurd moeten worden.
- Terugbetaling via de Nummerhoudende Operator: De terugbetalingsstroom zal de dezelfde weg als de inningsstroom volgen maar dan in omgekeerde richting: d.w.z. van de Dienstenaggregator/Dienstenaggregator/Dienstenaanbieder terug naar de Nummerhoudende Operator en zo naar de Facturerende Operator en de eindgebruiker.

(b) De terugbetalingsprocedure wordt gelanceerd in de gevallen die in dit document specifiek vermeld worden of na een beslissing van de bevoegde Publieke Autoriteit. Geschillen ter zake zullen doorverwezen worden naar de relevante dienst.

(c) Bij niet-naleving van de gedragscode zal de terugbetaling door de Nummerhoudende Operator ingehouden worden op de transfer van de geïnde bedragen van de Nummerhoudende Operator naar de Dienstenaggregator/Dienstenaggregator of de Dienstenaanbieder. Dat zal dan gebeuren door middel van een “negatief statement”.

- (d) Tegelijkertijd zal de Nummerhoudende Operator het betwiste geïnde bedrag terug overboeken naar de Transitoperator. Dit zal gebeuren door middel van een “negatief statement”.
- (e) Eenmaal de transfer naar de Transitoperator verricht werd, boekt de Transitoperator de betwiste geïnde bedragen zelf terug over naar de Facturerende Operator met het oog op hun uiteindelijke transfer naar de eindgebruiker.
- (f) Er zal een afschrift van het “negative statement” uitgereikt worden, waarbij ook verwezen zal worden naar de Nummerhoudende Operator en de Facturerende Operator. De overige details van dit proces met statements moeten de operatoren onderling bepalen.
- (g) Al naargelang het type en de aard van het niet respecteren van de geldende regelgevingen de 'intentie' van de Dienstenaanbieder, zal de terugbetaling niet alleen betrekking hebben op de ingediende klachten, maar zal alle misleide eindgebruikers omvatten.
  - Duidelijke niet-naleving van de geldende regelgeving: in bijlage 2 worden er een aantal gevallen beschreven om te bepalen of een terugbetaling van toepassing kan zijn voor alle misleide eindgebruikers die de dienst belden.
  - In andere gevallen zal aan de Publieke Autoriteit gevraagd worden om ter zake een beslissing te nemen op basis van de respectieve wettelijke criteria.

## Artikel IX. BEGUNSTIGDEN DIE NIET ONDER DEZE GEDRAGSCODE VALLEN

- (h) Hoewel deze Gedragscode opgesteld wordt tussen de Nummerhoudende Operatoren en de Dienstenaggregatoren/Dienstenaanbieders, zullen ook externe partijen er gebaat mee zijn en erop kunnen vertrouwen.
- (i) Zulke partijen kunnen er dan ook naar verwijzen en zullen indirect de vruchten plukken van de resultaten die er met deze Gedragscode geboekt zullen worden.
- (j) Facturerende Operatoren die ook de rol van Nummerhoudende Operatoren vervullen, zullen verzocht worden om de Gedragscode te ondertekenen om er eveneens van te kunnen genieten.
- (k) Nummerhoudende Operatoren en alle andere relevante partijen zullen betrokken worden bij de updates van deze gedragscode.
- (l) Elke partij kan vragen om een eventuele aanpassing van de Gedragscode te bespreken.

Voorliggende Gedragscode heeft geen invloed op de mogelijkheid voor de Facturerende Operator om in overeenstemming met de toepasselijke regelgeving te beslissen een specifiek nummer te blokkeren in buitengewone situaties waarvoor de huidige gedragscode sowieso geen oplossing geboden zou hebben.

De Ondertekenende Partijen zullen bij het ondertekenen van onderhavige Gedragscode te goeder trouw het volgende verder bespreken:

- de modaliteiten krachtens welke Facturerende Operatoren de toegang tot een specifiek nummer van een Nummerhoudende Operator kunnen blokkeren, met inbegrip van de rechtvaardiging van de beslissing, de informatieverstrekking aan de relevante partijen en de timing;

- de voorwaarden en de modaliteiten krachtens welke een terugbetaling van de Dienstenaanbieder aan de Facturerende Operator georganiseerd kan worden, mocht dat gerechtvaardigd zijn, in situaties die niet door de huidige Gedragscode gedekt werden;
- de overige operationele procedure te detailleren.

## Artikel X. ONDERTEKENING DOOR DE NUMMERHOUDENDE OPERATOREN OP 30 AUGUSTUS 2017

### **Colt**

Peter Veenman  
*CEO*

### **Orange Belgium sa/nv**

Paul-Marie Dessart  
*Secretary General*

### **Proximus**

Dirk Lybaert  
*Executive Vice President Corporate Affairs*

### **Telenet**

Chantal Van de Looverbosch  
*Senior Manager Premium Services*

### **VOO**

France Vandermeulen  
*Director Regulatory Affairs*

## **BIJLAGE 1a) / 1b): Transparantie van Dienstenaanbieders**

Informatie op de website van de Dienstenaanbieder waarvoor de sjabloon werd toegevoegd bij 1b)

Number		<b>fill in premium number e.g. *0900 12345</b>	and-a-to
Number prefix		<b>Make your selection from list</b>	M
Identification Service Provider			
	Name		M
	Address		M
Type of service		<b>Make your selection from list</b>	M
Identification service – service description – explanation about the service offered – what will the customer obtain for it's money?			M
Period during which service is offered			
	Start Date	<b>fill in date</b>	M
	End Date	<b>fill in date</b>	M
All URL's of the service where the customer is invited to call the number. Add lines if needed.		<b>fill in URL</b>	
		<b>fill in URL</b>	M
		<b>fill in URL</b>	
URL landing page of the service if applicable		<b>fill in URL</b>	O
Copy or screenshot of publications where the customer was invited to call the number ex TV, Newspaper,...		<b>add links to attach</b>	M
Pricing			
	Type of pricing	<b>per call</b>	M
	Value	<b>0  </b>	M
	Type of pricing	<b>per minute</b>	M
	Value	<b>0  </b>	M
General terms and conditions of the service		<b>fill in URL</b>	M
Customer service – complaints contact point:			
	Belgian non-premium number	<b>fill in telephone number</b>	M
	Opening hours	<b>specify opening hours</b>	M
	e-form for complaints	<b>fill in URL</b>	O
	e-mail address	<b>fill in e-mail address</b>	M
History last 6 months. URL for each service delivered in the previous 6 months containing the same information as in annex 1.		<b>fill in previous URL</b>	M
		<b>fill in second last URL</b>	M
		<b>fill in URL</b>	M
		<b>fill in URL</b>	M
Company number Service Provider if applicable			O
Moss (in case no European VAT number) or European VAT number notified to the Belgian VAT administration or Belgian VAT number		<b>fill in number</b>	M
Licence received from the Gaming Commission: mandatory information if applicable		<b>fill in licence number</b>	M
Identification Service Aggregator if applicable			
	Name	<b>fill in name</b>	M
	Address	<b>fill in address</b>	M

Indeling van de publicatie per URL:

- Na voltooiing van bijlage 1 zal deze geconverteerd worden naar een pdf-bestand.
- Dit pdf-bestand zal gepubliceerd worden via de URL.
- Er moet rechtstreeks op de links in het pdf-bestand geklikt kunnen worden.
- Bij het klikken op de URL moet de tabel van bijlage 1 op het volledige scherm verschijnen.

Bijkomende regels:

- Als een nummer overgezet wordt, is de Dienstenaanbieder verantwoordelijk voor de overdracht van de URL die deze informatie bevat, aan de nieuwe Dienstenaggregator/Nummerhoudende Operator, met inbegrip van het geschiedenisgedeelte.
- Als een nieuwe Dienstenaanbieder een gedeactiveerd nummer van een andere Dienstenaanbieder gebruikt, dan zorgt de Dienstenaggregator ervoor dat de geschiedenis bewaard wordt voor de oude diensten die op dat nummer aangeboden werden.





## **BIJLAGE 2: Niet-exhaustieve lijst van gevallen die als niet-conforme diensten worden beschouwd**

Om alle twijfel ter zake weg te nemen, wordt hierbij duidelijk gesteld dat in alle hierna beschreven gevallen de terugbetalingsprocedure gelanceerd zal worden. De Nummerhoudende Operator zal de Betaalnummers blokkeren, die voor deze frauduleuze activiteiten gebruikt werden, waar dit hieronder vermeld wordt, wanneer dat gepast geacht wordt of wanneer de gevraagde aanpassingen aan de dienst uitblijven.

De beschrijving van de niet-exhaustieve gevallen hieronder is bedoeld om de betrokken partijen richtsnoeren aan te reiken, waarmee ze kunnen bepalen of er bij een klacht sprake is van fraude of misbruik van nummers. Deze beschrijving en richtsnoeren zouden het voor de Nummerhoudende Operator gemakkelijker moeten maken om buitengewone maatregelen te treffen, zoals het opschorten van de retributies, het afsluiten van de toegang tot het Betaalnummer of het verplichten van de Dienstenaanbieder om alle getroffen klanten schadeloos te stellen:

1. Ontvangst van een bericht (bv. sms of ander bericht). Dit bericht kan de klant ertoe aansporen om een Betaalnummer te bellen.
  - a. Actie: Het Betaalnummer moet afgesloten worden om klachten te voorkomen.
  - b. Terugbetaling: aan alle gebruikers
  - c. Blokkering: ja
2. Als een dienst aangeboden wordt op een nummer dat niet strookt met de bepalingen van de bijlage bij het Ethische Code-KB. Bv. Helderziendheidsdiensten mogen alleen aangeboden worden op 0905-nummers.
  - a. Terugbetaling: aan alle gebruikers
  - b. Blokkering: ja
3. Ontvangst van een oproep met een Betaalnummer als identificatie van het oproepende nummer. Het Betaalnummer moet geblokkeerd worden. De Nummerhoudende Operator kan rekening houden met het risico dat wel conforme diensten onder druk komen te staan door illegale spamberichten.
  - a. Terugbetaling: aan alle gebruikers
  - b. Blokkering: ja
4. De aangeboden dienst strookt niet met de informatie van bijlage 1 die op de identificatiewebsite gegeven wordt en de dienst die in de reclame beloofd wordt. Voorbeeld: de reclame heeft het over weersvoorspellingen en u krijgt astrologiediensten aangeboden.
  - a. Terugbetaling:
    - i. Bij voor volwassenen bestemde of kansspelen: terugbetaling aan alle gebruikers
    - ii. Andere: terugbetaling op basis van klachten
5. Verkeerd tarief/geen tarief: voorbeeld: de reclame heeft het over €1/min., terwijl er u €2/min. aangerekend wordt.
  - a. Terugbetaling: aan alle gebruikers
6. Stalking voor echte dienst; voorbeeld: Dienstenaanbieder belt eindklanten om hen ertoe te dwingen een Astrologiebetaalnummer te bellen, omdat ze anders het komende jaar wel eens 'pech' zouden kunnen hebben.
  - a. Terugbetaling: op ad-hoc basis
  - b. Blokkering: ja

7. Stalking met foutieve prijsindicatie. Voorbeeld: Dienstenaanbieder belt eindgebruikers om hen uit te nodigen om een Astrologiebetaallijn te bellen en doet het daarbij voorkomen alsof het nummer gratis gebeld kan worden.
  - a. Terugbetaling: aan alle gebruikers
  - b. Blokkering: ja
  
8. Stalking voor in wezen onbestaande dienst. Voorbeeld: Dienstenaanbieder belt eindgebruikers op en nodigt hen uit om naar een Betaalnummer te bellen, zodat er hen een geschenk bezorgd kan worden. Daarop belt de eindgebruiker naar een nep-IVR, waar hij in een loop eindigt. Er wordt nooit een geschenk afgeleverd, maar de oproep wordt wel aangerekend.
  - a. Terugbetaling: aan alle gebruikers
  - b. Blokkering: ja
  
9. Factureringsfraude. Voorbeeld: Een Dienstenaanbieder vraagt een nieuw 090x-nummer aan bij de nummerhoudende Operator (A), vraagt vervolgens een nieuw vast/mobiel abonnement aan bij een andere Operator (B) en belt veel met zijn nieuw abonnement naar het 090x-nummer. Conform de respectieve boekhoudkundige processen zal Operator A de geïnde bedragen aan de Dienstenaanbieder/Dienstenaggregator betalen, voordat hij de respectieve gelden de facto ontvangen heeft van de verschillende Facturerende Operatoren. De Dienstenaanbieder/Dienstenaggregator betaalt nooit zijn factuur voor de vaste/mobiele lijn aan de B-operator en dat gaat zo door, totdat de fraude ontdekt wordt ...
  - a. Terugbetaling: geval per geval
  
10. Identiteitsdiefstal: elk vorm van identiteitsdiefstal geldt als frauduleus. Dat kan onder meer de volgende vorm aannemen:
  - Het profiel van een eindgebruiker (sociale media) wordt gehackt en volledig gekopieerd (met afbeeldingen, vrienden, ...) om een 'vertrouwd' persoon te worden voor de omgeving van het gehackte profiel.
  - De oplichter begint met een van de vrienden (= het slachtoffer) te chatten; het slachtoffer beschouwt de oplichter als zijn vriend/familie, ...
  - Na korte tijd vraagt de oplichter het slachtoffer om zijn gsm-nummer; of de oplichter heeft het gsm-nummer al gevonden, aangezien het vaak bekendgemaakt wordt als deel van het sociale-mediaprofiel.
  - De oplichter creëert een account bij een spelletjesprovider of een andere partij, waar hij credits of geld op kan bewaren.
  - De oplichter vraagt het slachtoffer om hem om een of andere reden een plezier te doen;
  - De oplichter vraagt het slachtoffer om een Betaalnummer te bellen voor de ontvangst of vervollediging van de dienst met een token.
  - Het account van de oplichter bij de spelletjesprovider wordt aangevuld met credits.
  - De oplichter bevestigt dat, hoewel er een tariefkennisgeving kan zijn (> €1/min.), de oproep in werkelijkheid gratis is.
  - Het slachtoffer ontdekt dat hij opgelicht werd bij ontvangst van zijn factuur.
    - Terugbetaling: geval per geval
  
11. Omzettingsdiensten: De Dienstenaanbieder zet het Betaalnummer om in een regulier gratis nummer zonder instemming van de eigenaar van het callcenter.
  - i. Terugbetaling: geval per geval
  
12. Benodigde informatie die door de bepalingen van de wet van 31 mei 2014 – Boek VI van het Wetboek van Economisch Recht (marktpraktijken en consumentenbescherming) wordt geëist, ontbreekt.

- a. Terugbetaling: geval per geval (tenzij het om een van bovenstaande gevallen zou gaan)

### **BIJLAGE 3: Tussenschappen naar de identificatie van de Dienstenaanbieder**

De volgende tussenschappen moeten doorlopen worden om tot een identificatie van de Dienstenaanbieder te komen, zoals beschreven wordt in dit document bij het hoofdstuk 'Identificatie van de Dienstenaanbieder'.

Het doel van deze bijlage is om identificatieverzoeken te verwerken, die op de in dit document beschreven doeloplossing wachten. De procedure moet aanvankelijk verzoeken beantwoorden van Publieke Autoriteiten en de Facturerende Operatoren.

#### (a) Fase 1:

- De persoon die om de identificatie van de Dienstenaanbieder verzoekt, controleert de identiteit van de Nummerhoudende Operator via een hiertoe voorziene tool voor een specifiek nummer dat verband houdt met de klacht: [www.crdc.be](http://www.crdc.be) of [www.1299.be](http://www.1299.be).
- De Nummerhoudende Operator zorgt voor een contactpunt/e-mailadres en zal tijdens werkdagen binnen 48 uur op elk verzoek om informatie reageren.
- De Dienstenaggregator of Dienstenaanbieder zal deze informatie op werkdagen aan de Nummerhoudende Operator bezorgen binnen 24 uur na hierom verzocht te zijn.
- De Dienstenaggregator of Dienstenaanbieder bezorgen de informatie aan de Nummerhoudende Operator per e-mail en conform de bij bijlage 1 voorziene indeling en inhoud. De informatie wordt verstrekt in een Word-document dat als bijlage bij de mail wordt gevoegd.

#### (b) Fase 2: na de overgangperiode

- Idem als in fase 1, maar de informatie wordt verstrekt in de vorm van een URL in de e-mail die naar de Nummerhoudende Operator wordt verstuurd. De URL is publiekelijk toegankelijk en leidt naar een website die de tabel en de in bijlage 1 gevraagde informatie bevat.
- De timing van deze tweede fase ziet er als volgt uit:
  - a. De URL's en de overeenkomstige websites voor 0907/0904-nummers zullen beschikbaar zijn binnen 2 maanden na het van kracht worden van de overeenkomst.
  - b. De URL's en de overeenkomstige websites voor 0903/0906-nummers zullen beschikbaar zijn binnen 3 maanden na het van kracht worden van de overeenkomst.
  - c. De URL's en de overeenkomstige websites voor 070- en alle 090x-nummers zullen beschikbaar zijn binnen 4 maanden na de start van de overeenkomst.

Tijdens deze fase 2 zal er een gemeenschappelijke website beschikbaar zijn via de NPA van het CRDC. Op voorwaarde dat de gemeenschappelijke website inderdaad beschikbaar is, zal de Nummerhoudende Operator de URL's binnen de tijdspanne van een maand na de hierboven vermelde deadlines aan de NPA-beheerder bezorgen met het oog op hun gebruik op de publieke website van het CRDC.