

Diensten door derden

1. Wat zijn de diensten door derden?

Diensten door derden is een courante term die door mobiele netwerkoperatoren over de hele wereld wordt gebruikt om te bepalen hoe een mobiele consument - meestal digitale - goederen en diensten kan kopen en het aankoopbedrag in rekening kan brengen op de factuur van zijn netwerkoperator. Het staat ook bekend als 'Direct Carrier Billing', 'Direct Operator Billing' en 'Mobile Content Billing'. We gebruiken in deze handleiding DCB als overkoepelende afkorting.

2. Hoe werkt het?

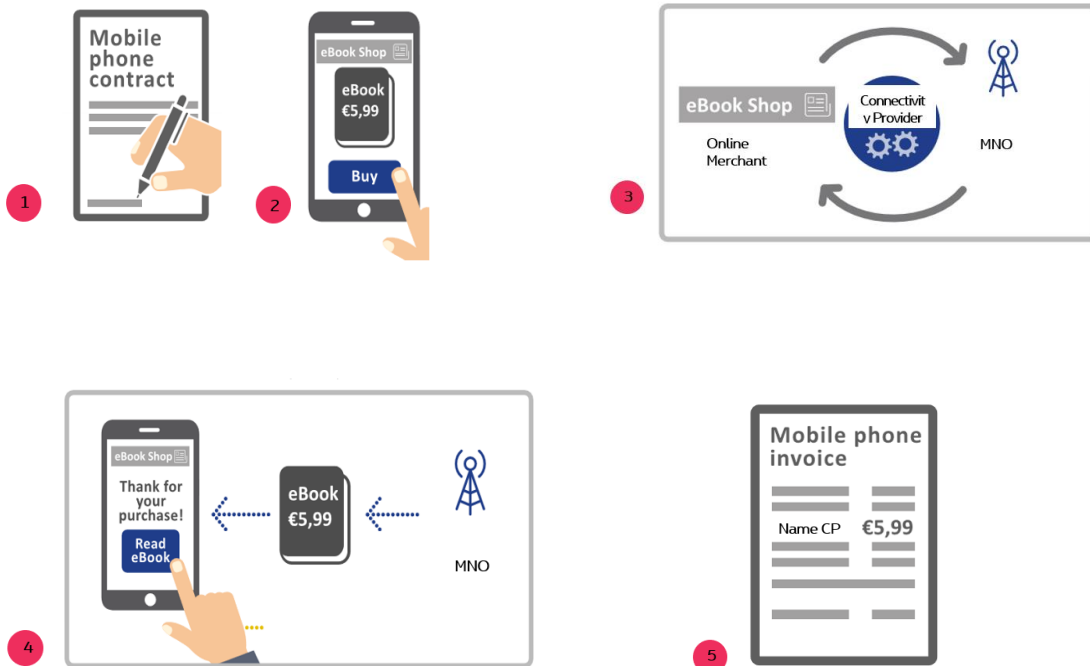
Het is belangrijk om eerst de bestaande interactie te begrijpen.

Eenzijds hebben we een **onlinehandelaar**, die digitale content aanbiedt. Dat kan een e-boek, een game of een VOD-dienst (video on-demand) zijn. Een **mobiele gebruiker** kan deze aankopen. Een van de betaalmethoden voor deze digitale goederen is DCB.

Als de mobiele gebruiker ervoor kiest om via DCB te betalen, komt er een zogenaamde **aggregator of connectiviteitsprovider** aan te pas. Een connectiviteitsprovider treedt op als verwerker van betalingen en stelt klanten in staat om te betalen op de website van een onlinehandelaar. De connectiviteitsprovider stuurt de betalingsopdracht naar de desbetreffende **mobiele netwerkoperator (MNO)** bij wie de mobiele gebruiker zijn mobiele telefoonnummer en zijn simkaart heeft geregistreerd.

De MNO trekt de gebruiker na in zijn database en controleert of de betaling mogelijk is, met andere woorden, of het abonnement van de gebruiker de transactie toelaat. De MNO bevestigt aan de connectiviteitsprovider dat de mobiele gebruiker in staat is de dienst te betalen. Het te betalen bedrag wordt vervolgens toegevoegd aan de maandelijkse telefoonfactuur van de mobiele netwerkoperator of in mindering gebracht op het prepaidkrediet.

Daarna stort de MNO het totale bedrag van de transacties van de mobiele gebruiker aan de connectiviteitsprovider, die het geld op zijn beurt doorstort aan de onlinehandelaar.



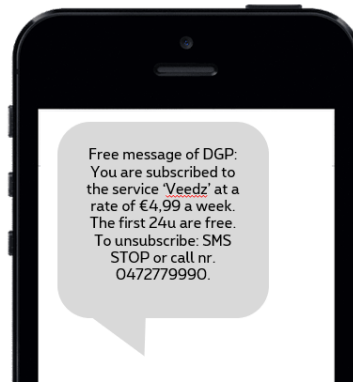
3. Hoe kan ik me abonneren?

Om zich te abonneren op een bepaalde dienst, moet een consument een zogenaamde 'click flow' doorlopen, zoals hieronder weergegeven.

Je landt eerst op de reclamebanner. Door erop te klikken, kom je terecht op een bevestigingsscherm. Door de aankoop te aanvaarden, zul je de betaling moeten bevestigen. Zodra dat gebeurd is, wordt de dienst geactiveerd.



Je ontvangt een sms met de bevestiging van je abbonering en informatie over hoe je je abonnement kunt beëindigen. Deze sms volgt onmiddellijk op een geslaagde registratie. De eerste maand ontvang je wekelijks een herinnering aan deze sms, vanaf de tweede maand is dat tweewekelijks.



4. Moet ik, wanneer ik me abonneer, op bepaalde dingen letten?

1. Voor de diensten die via ons netwerk worden aangeboden, mag alleen reclame worden gemaakt via Google. Andere reclame is niet toegestaan, om frauduleuze opties met als doel consumenten te lokken te voorkomen. Wanneer je de onderstaande omcirkelde elementen ziet, mag je er zeker van zijn dat de reclame door Google is goedgekeurd.



2. Je kunt het abonneringsproces te allen tijde afbreken. Vergewis je ervan dat je de knoppen om het proces af te breken duidelijk ziet.
3. Zorg dat je altijd weet hoeveel de dienst kost om verrassingen te voorkomen. Je kunt de prijs checken op het scherm waar je de betaling moet aanvaarden. Wordt de prijs niet weergegeven, verlaat dan de pagina en neem contact op met de provider.
4. Zorg ervoor dat je op de hoogte bent van de voorwaarden. Ze zijn toegankelijk op beide aanvaardingspagina's.

5. Wat moet ik nog weten?

- De maximale waarde per transactie (€ 50) en de totale waarde per maand (€ 300) liggen in de hele EU vast in het kader van de Richtlijn betreffende betalingsdiensten.
- De waaier aan diensten die de consument kan aankopen is enorm en is over het algemeen gericht op entertainment of informatie. Entertainmentdiensten omvatten films, tv-programma's, muziek, mobiele games of onlinegames en wedstrijden. Informatiediensten omvatten fitnessprogramma's, dieetprogramma's en sportinformatie. Ook liefdadigheidsgiften zijn mogelijk via Carrier Billing.
- Consumenten maken kennis met diensten via onlinereclame of zoeken ze rechtstreeks op. Reclame komt tevoorschijn in zoekresultaten, banners op webpagina's of volledige pagina's in mobiele apps, of links in YouTube-video's.

6. Zijn er regels?

De digitale handelaar en de aggregator of connectiviteitsprovider moeten:

- de consument voldoende informatie geven zodat hij volledig op de hoogte is van het product dat hij gaat kopen;
- duidelijk de prijs aan de consument tonen;
- eventuele andere relevante voorwaarden, met inbegrip van gratis proefperiodes indien van toepassing, vermelden;
- als er terugkerende kosten van toepassing zijn, de frequentie en het bedrag van de kosten vermelden;
- instructies vermelden om de dienst en de kosten stop te zetten;
- zorgen voor een duidelijk gelabelde betaalknop om de toestemming van de consument voor de kosten te vragen;
- zorgen voor een bevestigingsknop om zeker te zijn dat de oorspronkelijke toestemming nog steeds geldig is;
- zorgen voor een mechanisme waarmee de consument de betalingspagina kan verlaten als hij niet wenst te kopen;
- voorzien in een bevestigings-sms met relevante gegevens over de aankoop en de handelaar.

Op voorwaarde dat de consument de bovenstaande informatie heeft gekregen, kan de aggregator of de handelaar de kosten op de telefoonfactuur van de consument in rekening brengen en vervolgens de dienst aan de consument leveren.

7. Worden er bijkomende maatregelen genomen om de veiligheid van deze mobiele betalingen te waarborgen?

De meeste mobiele operatoren doen een beroep op de diensten van een fraudebestrijdingsbedrijf als extra bescherming. Voor Proximus zijn dat **Empello en DCBprotect van Evina**.

Deze bedrijven zorgen ervoor dat:

- reclame niet misleidend is en zich op de juiste plaats bevindt om te vermijden dat ze in zones voor kinderen terechtkomt;
- de informatie voor de consument duidelijk is;
- het aankoopproces correct verloopt en fraude met onzichtbare betalingen wordt opgespoord en voorkomen.

8. Kan elke handelaar/connectiviteitsprovider het mobiele netwerk van Proximus gebruiken om zijn diensten aan te bieden?

Neen, elke nieuwe connectiviteitsprovider of onlinehandelaar moet aan een aantal voorwaarden voldoen voordat hij wordt aanvaard. Proximus werkt nauw samen met Empello (vermeld in de vorige vraag), dat op zijn beurt een greenfield heeft gecreëerd voor Direct Carrier Billing-activiteiten.

Nieuwe diensten of partijen moeten:

- aantonen en bewijzen dat ze een kwaliteitsvolle, betrouwbare dienst aanbieden (gecontroleerd door Empello);
- zich houden aan een reeks strikte richtlijnen (gecontroleerd door zowel Empello als Proximus - de regels worden hierboven vermeld);
- alles in het werk stellen om een correct werkende klantendienst ter beschikking te stellen (gecontroleerd door zowel Empello als Proximus).

Partijen die deze voorafgaande regels niet naleven, mogen hun diensten niet aanbieden.

Als ze aan de verschillende voorwaarden voldoen, worden ze dagelijks bewaakt (via Empello/DCBprotect van Evina). Partijen die niet voldoende kwaliteit bieden, worden uitgesloten. Proximus heeft in het verleden een aantal partijen geweigerd. Dergelijke beslissingen worden hoofdzakelijk ingegeven door een ontoereikende kwaliteit van de dienstverlening of de niet-naleving van de regels. Het hoeft echter niet altijd zo ver te komen. Wanneer Proximus een non-conformiteit constateert, wordt de provider eerst berispt. Meestal lost deze waarschuwing of sanctie het probleem al op.

9. Wie kan gebruikmaken van Direct Carrier Billing?

DCB kan door iedereen in België met een mobiele postpaid- of prepaidconnectie worden gebruikt. Het is echter aan de mobiele gebruiker om de betaling van de digitale diensten te blokkeren. Er zijn verschillende blokkeringsmogelijkheden. Het is bijvoorbeeld perfect mogelijk om entertainmentdiensten te blokkeren, maar je parkeerdienst te betalen via je mobiele factuur.

10. Zijn de gegevens van de handelaar/connectiviteitsprovider beschikbaar?

De gegevens van de aanbieder partij zijn [beschikbaar op de website van Proximus](#). Bij het invoeren van de code of de naam van de handelaar/connectiviteitsprovider worden de contactgegevens verstrekt.



Bij wie kun je terecht over diensten door derden?


Zoek het telefoonnummer en e-mailadres van de leverancier op

Gestemd voor je favoriete artiest? Een parkeerticket, app of service aangekocht met je gsm?

Zoek de gegevens van je leverancier van diensten door derden op. Geef het verkorte sms-nummer, de naam van de app of de naam van de leverancier op. Je ziet dan:

- Naam, e-mail en telefoonnummer van de leverancier.
- Details over betaalsms'en: de prijs van een verzonden en ontvangen sms. Let daarbij op de datum dat je de sms'en verzonden hebt.

Er geldt een maximumprijs per betaalnummer of betaalsms. Je kunt terecht bij de leverancier voor meer informatie. Contacteer hen ook voor een eventuele betwisting. Je kunt deze diensten blokkeren of limiteren.

Ook op de mobiele factuur wordt als contactnummer het helpdesknummer van de verkoper vermeld. In geval van een probleem met een aankoop kan dit nummer worden gebruikt om het probleem op te lossen met de klantendienst van de verkoper.

11. Hoe kan een abonnement worden stopgezet?

Elk abonnement kan onmiddellijk worden stopgezet door STOP te sturen als antwoord op de welkomst-sms of een andere sms die door de derde partij werd verzonden. Het is ook mogelijk om het abonnement stop te zetten door contact op te nemen met de servicedesk van de handelaar/connectiviteitsprovider (zie punt 10 voor meer details).

12. Hoe kan een klacht worden ingediend?

Als Proximus klant heb je verschillende mogelijkheden om een klacht in te dienen. We sommen ze voor je op:

1/ Door rechtstreeks contact op te nemen met de Klantendienst van de aanbieder partij. Zie punt 10 voor meer informatie om de juiste contactgegevens terug te vinden.

2/ Via de Proximus Klantendienst. Wij vormen de brug tussen jou en de aanbieder partij.

Wij sturen je klacht naar hen door, want zij kennen de inhoud van de aangeboden dienst en zijn er verantwoordelijk voor.

De aanbieder partij neemt dan ook de uiteindelijke beslissing over je klacht.