

Bescherming van de consument tegen misbruiken  
Invoegetreeding 01/07/2011 – 01/12/2011 (art 103)  
Nieuw orgaan: Ethische Commissie  
Nieuwe definitie van betalende berichtendienst: eenmalige transactie type mo-mtr-mtr-  
mtr op 9xxx  
Verbod op doorstart van diensten na schrapping.

## **1. Informatieverstrekking aan Ethische Commissie (Hoofdstuk 2&8)**

Art.2: Verstrekken van diensten blijven vrij van voorafgaande vergunning, behalve belpelen en mediaspelen

Art.3: Operator beschikt steeds over nodige informatie betreffende de dienst (aanbieder, NAW-data, contactpersoon, url's, ...) Bewijslast binnen 2 dagen te bezorgen.

Art.4: Beweringen, uitspraken mogen enkel worden gemaakt als er bewijselementen zijn, zoals weerberichten, etc ... zoniet moet dit duidelijk vermeld worden of de dienst aanpassen: bijv. "Uw toekomst is ..." wordt dan "Mijn visie over je toekomst is ..."

Art.42-43: Persoonsgegevens mogen niet gebruikt worden zonder toestemming en moeten na afloop van de dienst worden vernietigd, met een verjaringstermijn van 1 jaar als bewijskracht bij betwisting. De consument dient expliciet op de hoogte worden gebracht bij gebruik van zijn gegevens naar de Ethische Commissie toe.

## **2. Regels inzake wettelijkheid, ethiek en eerlijkheid (Hfdst. 3-4-5)**

Art.6-7: De dienst en reclame moeten conform alle wetten zijn en mogen evenmin aanmoedigen tot ... (bijv. persoonlijke levenssfeer, discriminatie, belediging, schrik/vrees opwekken, sublimatie). Het helpen omzeilen van wettelijke controles wordt eveneens verboden.

Art.8 & Art.18: Prostitutie bevorderen is verboden, evenals seksuele diensten of reclame ervoor aanbieden aan minderjarigen (Bijv. Teletekstpagina's). Reclame mag niet samenvallen met reclame voor algemeen publiek

Art.9: Verbod op ongewenste reclame (spam)

Art.10: Misbruik maken van mensen hun situatie is verboden

Art.11-12: Geleverde informatie en de reclame ervoor moet correct, volledig, ondubbelzinnig en up-to-date zijn

Art.13: Gratis moet écht gratis zijn

Art.15: Klantendienst is verplicht met nationaal telefoonnummer, bemand tijdens kantooruren, antwoordapparaat buiten kantooruren

Art.14 & Art.16: Algemene voorwaarden zijn kosteloos en permanent consulteerbaar, evenals de gedragscode

---

### 3. Regels inzake reclame (Hoofdstuk 6)

#### 3.1 De prijs

Art.20: maximumprijs (EUR of € per SMS/minuut of min/oproep/deelname) moet duidelijk vermeld worden, waarbij geen andere afkortingen zijn toegestaan

Art.21:

- bij abo-dienst: prijs per verstuurd sms + totale prijs per periode + aantal berichten per periode
- bij alarmdienst: prijs per verstuurd sms + prijs per ontvangen sms
- bij betalende berichtendienst: aantal te versturen en ontvangen sms + totale prijs voor dienst
- bij wedstrijden (>1 SMS): prijs per verstuurd sms + totale prijs voor volledige deelname

Art.22-25:

- schriftelijke vermeldingen (papier, internet, ...) moeten leesbaar zijn en in de nabijheid van de shortcode geplaatst worden en steeds vermeld worden (tv)
- mondelinge vermeldingen (radio) moeten verstaanbaar zijn en onmiddellijk na de vermelding van de shortcode

#### 3.2 Het betaalnummer

Art.26: wordt ondubbelzinnig vermeld: bijv. 0905 23 00 mag niet 09 052 30 00 worden, zowel schriftelijk als mondeling

Art.27: wordt steeds vermeld naast het betaalnummer én de prijs (zie 3.1):

- identiteit van de aanbieder
- adres van de aanbieder
- telefoonnummer van de klantendienst (zie Art.15 hierboven)

Schriftelijke vermeldingen zijn leesbaar, goed zichtbaar en voldoende groot  
Mondelinge vermeldingen zijn duidelijk verstaanbaar

Art.28-31:

- bij abo-dienst: vermelding van "abonnement" + periode + stilzwijgende verlenging
- bij alarmdienst: vermelding van de exacte gebeurtenis
- bij abo-diensten, alarmdiensten, betalende berichtendiensten en wedstrijden > 1 SMS:
  - de inschrijvingsprocedure
  - de uitschrijvingsprocedure
  - het herroepingsrecht (ja/nee)

### **3.3 Specifiek bij spelen en wedstrijden (behalve mediaspelen)**

Art.60: Voor spelen, wedstrijden en quizzen (behalve mediaspelen):

- de essentiële deelnemingsregels
- tijdstip van beëindiging van het spel
- mogelijkheid om spelreglement op te vragen en manier waarop
- duidelijke omschrijving van aard en aantal van de prijzen

Art.64: Het is verboden:

- "WIN", "PRIJS" te gebruiken
- suggereren dat je zeker wint
- overdadig aansporen tot deelname

### **3.4 Specifiek bij werving van fondsen**

Art.73: Er wordt duidelijk vermeld:

- doel van de fondswerving
- deel van de prijs per bericht dat naar het goede doel gaat
- organisatie achter het goede doel
- start en einde van de fondswerving

### **3.5 Specifiek bij adviesdiensten**

Art.75-76: De organisatie of beroepsvereniging wordt duidelijk vermeld, evenals hun competenties

### **3.6 Specifiek voor meerderjarigen**

Art.79-80: De meerderjarigheid wordt expliciet vermeld. Reclame in publicaties of programma's voor minderjarigen is verboden.

### **3.7 Specifiek voor downloads, logo's, ringtones, games e.a.**

Art.84: Er moet duidelijk vermeld worden op welke toestellen (merk + type) de dienst kan geïnstalleerd worden

### **3.8 Specifiek voor chatdiensten**

Art.88: Wordt duidelijk vermeld:

- essentiële regels van aanvaardbaar gebruik
- de terbeschikkingstelling van deze regels
- of en hoe de dienst gemodereerd wordt

### **3.9 Specifiek voor diensten met locatiegegevens**

Art.99: Wordt duidelijk vermeld:

- precieze omschrijving van de dienst
- dat informatie van de mobiele telefoon wordt verwerkt door derden
- dat de toestemming steeds kan worden ingetrokken

---

#### **4. Regels over de werking van de dienst (Hoofdstuk 9-10)**

- Art.44: De dienst is in overeenstemming met de reclame  
Art.45: Diensten zonder voorwerp zijn verboden  
Art.46: De maximumwachtijd van een wachtlijn is max. 1 minuut  
Art.47-48: De dienst is kwalitatief en up-to-date  
Art.49: Eens de dienst afgelopen wordt de verbinding onmiddellijk verbroken  
Art.50: Elke uitgaande SMS-MMS bericht vermeldt steeds de shortcode

##### **4.1 Specifieke regels inzake abo-diensten, alarmdiensten 9xxx (Hfdst 7)**

Art.32: Double Opt'in procedure, waarbij geen varianten zijn toegestaan:  
"Om je te abonneren op S aan XX EURO/PP, stuur K naar N (de kost van dit bericht is RR EURO)"

- S: de dienst  
XX: totaal tarief per periode  
PP: - bij abo-dienst: de periode  
- bij alarmdienst: de gebeurtenis  
K: sleutelwoord "GO", "START" of "OK"  
N: het SMS-nummer startend per 9xxx  
RR: kostprijs bevestigings-SMS

Art.33: gratis bevestigingsbericht(en) omvat(ten)  
- bevestiging van inschrijving  
- omschrijving dienst, inclusief stilzwijgende verlenging  
- abo-dienst: totale prijs per periode + aantal berichten per periode  
- alarmdienst: prijs per ontvangen sms  
- uitschrijvingsprocedure  
- telefoonnummer van klantendienst

Art.34: bewijs van inschrijving moet gedurende 1 jaar worden bewaard, te tellen vanaf de uitschrijving

Art.35-38: uitschrijving gebeurt onmiddellijk na "STOP" of varianten erop (bijv. "tsop", "s.t.o.p.", ...). Met sleutelwoord wordt slechts één dienst stopgezet, zonder allemaal per shortcode. De uitschrijving wordt gratis bevestigd.

Art.39: Na een periode van 3 maanden zonder verkeer wordt een inschrijving ongedaan gemaakt

Art.40: Indien het tarief, frequentie of een andere essentiële voorwaarde van een dienst wijzigt, moet expliciet een nieuwe opt'in gevraagd worden

Art.41: Indien de aanbieder de dienst beëindigt, wordt dit via een gratis SMS gemeld

---

#### **4.2 Specifieke regels inzake betalende berichtendiensten 9xxx (Hfdst 7)**

Art.32: Single opt'in: keyword moet worden gestuurd als bestelling voor die ene dienst

Art.33: gratis bevestigingsbericht(en) omvat(ten)

- bevestiging van inschrijving
- omschrijving dienst, inclusief stilzwijgende verlenging
- aantal te versturen en ontvangen sms + totale prijs voor dienst
- uitschrijvingsprocedure
- telefoonnummer van klantendienst

Art.34: bewijs van inschrijving moet gedurende 1 jaar worden bewaard, te tellen vanaf de uitschrijving

#### **4.3 Specifieke regels inzake diensten voor minderjarigen (Hfdst 10, Afd 3)**

Art.52: Diensten voor minderjarigen mogen geen schade berokkenen aan hun integriteit of misbruik maken van hun gebrek aan ervaring

Art.53: Doelgroep heeft minimale leeftijd van 12 jaar

Art.54: Expliciete toestemming is vereist van persoon die ouderlijk gezag uitoefent

Art.54: maximum prijs voor oproep is 0,50€/minuut of 1,00€/oproep voor IVR; eindreukertarief van 1,00€ voor SMS

#### **4.3 Specifieke regels inzake organisatie spelen, wedstrijden en quizzen (Hoofdstuk 10, Afd 4)**

Art.57: 4.4 niet van toepassing voor mediaspelen (wordt onderaan uitgelegd), behalve Art.71

Art.58: Spelreglement is permanent beschikbaar en is kosteloos opvraagbaar

Art.59: Deze diensten hebben een vaststaand ogenblik van afsluiting, behalve als de onmiddellijke prijzen worden toegekend

Art.61: Single opt'in: sleutelwoord, uiteengezet in de reclame geeft toegang tot éne spel

Art.62: Gratis bevestigingsbericht(en) omvat(ten)

- bevestiging van toegang tot wedstrijd
- prijs per verstuurd en ontvangen SMS
- totale prijs voor volledige deelname
- telefoonnummer van klantendienst

Art.34: bewijs van inschrijving moet gedurende 1 jaar worden bewaard, te tellen vanaf de uitschrijving

Art.63: Stellen van een tweede vraag mag pas na antwoord op eerste, zonder aansporing

Art.64: Het is verboden:

- "WIN", "PRIJS" te gebruiken
- suggereren dat je zeker wint
- overdadig aansporen tot deelname

Art.65: Totale prijs voor een spelsessie mag maximaal 5€ bedragen

Art.66: 10€ notificatie: elke (en veelvoud van) 10€/maand wordt een bericht verstuurd naar de eindgebruiker met vermelding van overschreden bedrag. Indien onder abonnementsvorm moet eveneens de uitschrijvingsprocedure worden vermeld.

Art.67: Na beëindiging van het spel wordt de dienst afgesloten (keyword!)

Art.69: Indien een subjectieve beoordeling van resultaten noodzakelijk is, staat dit in het spelreglement en wordt de beoordeling schriftelijk gemotiveerd.

Art.70: Prijzen worden binnen 30 dagen na afsluiting geleverd

Art.71: Heruitzendingen worden duidelijk weergegeven

#### **4.5 Specifieke regels inzake werving van fondsen (Hfdst 10, Afd 5)**

Art.72: enkel van toepassing voor instellingen met fiscaal aftrekbare giften of mits toestemming van de minister

Art.74: heruitzendingen worden duidelijk weergegeven

#### **4.6 Specifieke regels inzake diensten voor meerderjarigen (Hfdst 10, Afd 7)**

Art.77: vallen hieronder:

- uitwisselen van bestanden, berichten, gesprekken van erotische en/of seksuele aard
- relatiebureaus, dating, ...

Art.78: geen verwijzing van betrokkenheid van minderjarigen

Art.81: Bij het begin van de dienst wordt een bericht aangeboden waarbij ondubbelzinnig de aard van de dienst wordt vermeld

Bij IVR: mogelijkheid tot inhaken na de gratis boodschap

Bij SMS: gratis bericht VOOR de start van de dienst

Art.82: deelnemers mogen niet identificeerbaar zijn

Art.83: 10€ notificatie: elke (en veelvoud van) 10€/maand wordt een bericht verstuurd naar de eindgebruiker met vermelding van overschreden gedrag.

---

#### **4.7 Specifieke regels inzake downloads, logo's, ringtones, games e.a. (Hfdst 10, Afd 8)**

Art.85: 10€ notificatie: elke (en veelvoud van) 10€/maand wordt een bericht verstuurd naar de eindgebruiker met vermelding van overschreden gedrag.

#### **4.8 Specifieke regels voor chatdiensten (Hoofdstuk 10, Afd 9)**

Art.86: regels van aanvaardbaar gebruik zijn kosteloos en permanent consulteerbaar

Art.87: niet-erotische diensten zijn ook niet erotisch of niet ontmoetingsdiensten (zie Art.77 onder 4.6)

Art.89: Registratie is verplicht om toegang te krijgen tot de dienst

Art.90: Gratis bevestigingsbericht(en) omvat(ten)  
- bevestiging van registratie  
- prijs per verstuurd SMS  
- te volgen procedure voor uitschrijving (geen MO meer sturen!)  
- telefoonnummer van klantendienst

Art.34: bewijs van registratie moet gedurende 1 jaar worden bewaard, te tellen vanaf de uitschrijving

Art.91: Enkel MO betalend, MTR steeds gratis

Art.92: Moderatie is toegestaan als het vermeld is in 1) de reclame, 2) de algemene voorwaarden, 3) het bevestigingsbericht

Art.93: Bij moderatie worden alle berichten verwijderd die strijdig zijn met geldende wetten of met de regels van aanvaardbaar gebruik

Art.94: 10€ notificatie: elke (en veelvoud van) 10€/maand wordt een bericht verstuurd naar de eindgebruiker met vermelding van overschreden gedrag.

Art.96-97: Uitschrijving gebeurt onmiddellijk na "STOP" of varianten erop (bijv. "tsop", "s.t.o.p.", ...). Met sleutelwoord wordt slechts één dienst stopgezet, zonder allemaal per shortcode. Na deze stop worden geen berichten meer verstuurd. STOP berichten zijn gratis!

#### **4.9 Specifieke regels voor diensten met locatiegegevens (Hfdst 10, Afd 10)**

Art.98: Deze dienst wordt enkel gevoerd mits uitdrukkelijke toestemming van de consument, waarbij de gegevens gedurende 1 jaar worden bijgehouden (te tellen vanaf het einde van de periode van toestemming). Elke intrekking van deze toestemming wordt steeds bevestigd.