

# Digitale rechten

## Theoretisch achtergronddocument

## INHOUDSOPGAVE

|                                                                                                             |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Inhoudsopgave .....                                                                                         | 1  |
| Inleiding tot het theoretisch achtergronddocument .....                                                     | 3  |
| 1. Gegevensbescherming.....                                                                                 | 4  |
| 1.1. Inleiding en geschiedenis van het consumentenbeleid inzake gegevensbescherming .....                   | 4  |
| 1.2. Waarom gegevensbescherming belangrijk is voor consumenten .....                                        | 4  |
| 1.3. Belangrijkste uitdagingen in verband met het consumentenbeleid inzake gegevensbescherming ...          | 5  |
| 1.4. De belangrijkste consumentenrechten en -plichten in een notendop .....                                 | 5  |
| 1.5. Wet- en regelgeving op EU- en nationaal niveau .....                                                   | 6  |
| 1.6. Rechtspraak .....                                                                                      | 7  |
| 1.7. Wat kunnen consumenten doen als zij een probleem hebben?.....                                          | 7  |
| 1.8. Verdere bronnen - factsheets, publicaties, links .....                                                 | 9  |
| 2. Platformen .....                                                                                         | 10 |
| 2.1. Inleiding en geschiedenis van het platformen consumentenbeleid .....                                   | 10 |
| 2.2. Waarom platformen belangrijk zijn voor consumenten .....                                               | 11 |
| 2.3. Belangrijkste uitdagingen in verband met platformen .....                                              | 11 |
| 2.4. De belangrijkste consumentenrechten en -plichten in een notendop .....                                 | 15 |
| 2.5. Wet- en regelgeving op EU-niveau .....                                                                 | 17 |
| 2.6. Rechtspraak .....                                                                                      | 19 |
| 2.7. Wat kunnen consumenten doen als zij een probleem hebben?.....                                          | 19 |
| 2.8. Verdere bronnen - factsheets, publicaties, links .....                                                 | 19 |
| 3. Telecommunicatie .....                                                                                   | 20 |
| 3.1. Inleiding en geschiedenis van het telecommunicatieconsumentenbeleid .....                              | 20 |
| 3.2. Waarom telecommunicatie belangrijk is voor de consument .....                                          | 20 |
| 3.3. Belangrijkste uitdagingen inzake de telecommunicatie.....                                              | 20 |
| 3.4. De belangrijkste consumentenrechten en -plichten in een notendop .....                                 | 24 |
| 3.5. Wet- en regelgeving op EU-niveau .....                                                                 | 27 |
| 3.6. Rechtspraak .....                                                                                      | 31 |
| 3.7. Wat kunnen consumenten doen als zij een probleem hebben ?.....                                         | 31 |
| 3.8. Verdere bronnen - factsheets, publicaties, links .....                                                 | 32 |
| 4. Bijlage - Lijst van rechtspraak van het HvJEU betreffende de richtlijn inzake elektronische handel ..... | 33 |



Dit materiaal werd geproduceerd in de context van het project *Consumer PRO*, een initiatief van de Europese Commissie in het kader van het Europese consumentenprogramma. De steun van de Europese Commissie houdt geen goedkeuring in van de inhoud, die uitsluitend de mening van de auteurs weergeeft. De Commissie kan niet verantwoordelijk worden gesteld voor het gebruik dat eventueel wordt gemaakt van de informatie die erin is vervat.



# INLEIDING TOT HET THEORETISCH ACHTERGRONDDOCUMENT



## Beste lezer,

Dit theoretische achtergronddocument maakt deel uit van de opleidingsmiddelen die zijn ontwikkeld voor Consumer Pro, een EU-initiatief dat tot doel heeft consumentenorganisaties en andere actoren in het consumentenbeleid beter uit te rusten om de consumenten in hun land te beschermen.

Het doel van dit document is om u en uw collega's nuttige en relevante informatie te verschaffen over digitale rechten. De inhoud is opgesteld door BEUC-beleidsdeskundigen op het gebied van digitale rechten, vanuit een Europees perspectief. We proberen u zo te helpen bij:

- Opleiden van uw praktijkmedewerkers,
- Relevante informatie makkelijker te vinden,
- Uw personeel in staat stellen consumenten beter te informeren over hun rechten, en,
- Uw nationale autoriteiten bewust te maken van digitale rechten.

Dit theoretisch achtergronddocument maakt deel uit van een reeks opleidingsinstrumenten. Er zijn eveneens theoretische achtergronddocumenten over algemeen consumentenrecht en over duurzaamheid.

## Over Consumer PRO

**Consumer PRO** is een initiatief van de Europese Commissie in het kader van het Europese consumentenprogramma en wordt uitgevoerd door BEUC - de Europese consumentenorganisatie. Dit project heeft tot doel de capaciteit van Europese consumentenorganisaties en andere actoren op het gebied van het consumentenbeleid op te bouwen via niet-formeel onderwijs. Dit project loopt in de EU-lidstaten, IJsland en Noorwegen.

Voor meer informatie kunt u mailen naar [Info@consumer-pro.eu](mailto:Info@consumer-pro.eu).



# 1. GEGEVENSBESCHERMING

## 1.1. Inleiding en geschiedenis van het consumentenbeleid inzake gegevensbescherming

De bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens is een grondrecht in de Europese Unie. Artikel 8, lid 1, van het Handvest van de grondrechten van de Europese Unie en artikel 16, lid 1, van het Verdrag betreffende de werking van de Europese Unie (VWEU), bepalen dat eenieder recht heeft op bescherming van zijn persoonsgegevens. Daarnaast bepaalt artikel 7 van het Handvest van de grondrechten van de Europese Unie dat eenieder recht heeft op eerbiediging van zijn privé-leven, zijn familie- en gezinsleven, zijn woning en zijn communicatie.

De Algemene verordening gegevensbescherming (GDPR) regelt de verwerking van persoonsgegevens in de EU. Zij verplicht organisaties, zowel overheidsinstanties als bedrijven, om de persoonsgegevens van consumenten op een transparante en eerlijke manier te gebruiken. De verordening versterkt uw rechten en is van toepassing op alle organisaties die persoonsgegevens van personen die zich in de EU bevinden, verwerken. Deze verordening geldt ongeacht waar de organisaties zijn gevestigd.

De regels inzake ePrivacy (de ePrivacy-richtlijn, die momenteel wordt herzien) beschermen het vertrouwelijke karakter van elektronische communicatie en bevatten ook specifieke beschermingsmaatregelen voor consumenten tegen ongevraagde commerciële communicatie die via elektronische communicatiediensten wordt verzonden.

## 1.2. Waarom gegevensbescherming belangrijk is voor consumenten

Hoewel digitale informatietechnologieën en de opkomst van **nieuwe onlinediensten gunstig zijn** voor de consument, vormen zij ook een **grote uitdaging voor de grondrechten van de persoonlijke levenssfeer en de bescherming van persoonsgegevens**. De bedrijfsmodellen die momenteel de digitale wereld domineren, zijn gebaseerd op het volgen en analyseren van elke beweging van de consument. Bedrijven gebruiken de informatie die zij verzamelen om gebruikersprofielen op te stellen, die online worden verhandeld. Deze profielen worden dan gebruikt om reclame te kunnen versturen die afgestemd is op het concrete gedrag van de consument. Deze profielen kunnen ook worden gebruikt om consumenten te discrimineren en hun gedrag te beïnvloeden. Het is belangrijk ervoor te zorgen dat consumenten de controle over hun persoonsgegevens kunnen behouden en kunnen genieten van innovatieve digitale producten en diensten zonder dat zij hiervoor hun privacy hoeven op te geven.



### 1.3. Belangrijkste uitdagingen in verband met het consumentenbeleid inzake gegevensbescherming

Het is voor consumenten heel moeilijk om te controleren wat er in de praktijk met hun gegevens gebeurt. Hun rechten worden zeer vaak niet gerespecteerd en zij worden vaak gedwongen hun privacy op te geven als zij digitale producten en diensten willen gebruiken.

Consumenten staan onder voortdurend commercieel toezicht en hun persoonsgegevens worden geëxploiteerd door een groot aantal bedrijven waarvan zij vaak zelfs nog nooit hebben gehoord. Het privacy-beleid is vaag, lang, ingewikkeld en zeer moeilijk te begrijpen en de consument heeft geen andere keuze dan ermee in te stemmen. De consument wordt vaak een illusie van controle gegeven en in de gevallen waarin hem om toestemming wordt gevraagd, gebeurt dit systematisch met een betekenisloos "aankruisvakje".

De GDPR was bedoeld om veel van deze problemen aan te pakken. Bijna twee jaar na de inwerkingtreding zijn er echter nog geen significante veranderingen in de bedrijfspraktijken. De nieuwe verordening lijkt weinig te worden nageleefd en de handhaving laat vooralsnog te wensen over. De gegevensbeschermingsautoriteiten hebben moeite met het verwerken van alle klachten die zij ontvangen en het duurt even voordat de nieuwe handhavingsarchitectuur, die is opgebouwd rond een samenwerkings- en consistentiemechanisme om te zorgen voor een samenhangende interpretatie en toepassing van de wet in de hele EU, van de grond komt.

Een ander probleem is dat de hervorming van de ePrivacy-regels, die de GDPR moeten aanvullen en de vertrouwelijkheid van communicatie verder moeten beschermen, al meer dan twee jaar op zich laat wachten en er nog steeds geen akkoord in zicht is. (Voor meer informatie over de ePrivacy-verordening, zie de BEUC-factsheet [hier](#))

### 1.4. De belangrijkste consumentenrechten en -plichten in een notendop

De GDPR verplicht organisaties, zowel overheidsinstanties als bedrijven, om de persoonsgegevens van consumenten op een transparante en eerlijke manier te gebruiken. Zij bevat een reeks [beginselen](#) die het gebruik van persoonsgegevens regelen:

Zij geeft de consumenten ook een [reeks rechten](#) om ervoor te zorgen dat zij controle hebben over hun gegevens. Consumenten hebben onder meer het recht om:

- op duidelijke en gemakkelijk te begrijpen wijze te worden geïnformeerd over de manier waarop hun persoonsgegevens worden gebruikt. Daarbij moet worden gespecificeerd welke gegevens worden gebruikt, door wie en voor welke doeleinden.
- Toegang te krijgen tot de gegevens die organisaties over hen bewaren en een kopie van die gegevens krijgen.
- hun gegevens te corrigeren als ze onjuist zijn.
- Organisaties te vragen hun gegevens te wissen.
- Organisaties te vragen hun gegevens niet langer te gebruiken (tijdelijk of permanent).

- hun gegevens in een algemeen gebruikt formaat te ontvangen, zodat ze die kunnen meenemen en ergens anders gebruiken.
- op hun persoonsgegevens gebaseerde geautomatiseerde besluiten die hen in belangrijke mate treffen (bv. een lening geweigerd krijgen), aan te vechten.
- geïnformeerd te worden als hun gegevens verloren gaan of worden gestolen.
- Een klacht in te dienen bij hun nationale gegevensbeschermingsautoriteit of een bedrijf voor de rechter brengen

## 1.5. Wet- en regelgeving op EU- en nationaal niveau

- [Handvest van de grondrechten van de EU](#)
- [Verordening \(EU\) 2016/679](#) betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens (GDPR).<sup>1</sup>
- [Richtlijn 2002/58/EG](#) betreffende de verwerking van persoonsgegevens en de bescherming van de persoonlijke levenssfeer in de sector elektronische communicatie (richtlijn betreffende privacy en elektronische communicatie)<sup>2</sup> - Gewijzigd bij [Richtlijn 2009/136/EG](#)<sup>3</sup>
- [Richtsnoeren, aanbevelingen en beste praktijken van het Europees Comité voor gegevensbescherming](#)
- [Adviezen van de Europese Toezichthouder voor gegevensbescherming](#)
- [Voorbeeld van een gedragscode: Federatie van Direct Marketing](#)

---

<sup>1</sup> Omgezet door de [wet van 30 juli 2018 betreffende de bescherming van natuurlijke personen met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens](#).

<sup>2</sup> Omgezet door de [wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie](#).

<sup>3</sup> Omgezet door de [wet van 10 juli 2012 houdende diverse bepalingen inzake elektronische bepalingen](#).

## Op nationaal niveau

De [wet van 30 juli 2018 betreffende de bescherming van natuurlijke personen met betrekking tot gegevensverwerking](#) (die de GDPR verordening uitvoert in Belgisch recht), werd op 5 september 2018 in het Belgisch Staatsblad gepubliceerd. Deze wet vult zo de [wet van 3 december 2017 tot oprichting van de gegevensbeschermingsautoriteit](#) aan. Deze wet bracht de “Commissie voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer (privacycommissie) in overeenstemming met de regels van het GDPR. De Privacycommissie werd herdoopt tot “gegevensbeschermingsautoriteit”. De gegevensbeschermingsautoriteit is een onafhankelijk controle-orgaan dat als belangrijkste taak heeft de fundamentele principes in verband met de bescherming van persoonsgegevens te garanderen.

De adviezen, aanbevelingen, beslissingen en andere publicaties die de gegevensbeschermingsautoriteit heeft gepubliceerd, vindt u via [deze link](#).

We kunnen hier onder meer specifiek verwijzen naar volgende elementen, waar de gegevensbeschermingsautoriteit de consument via een aantal concrete voorbeelden, beter tracht te duiden wat zijn rechten zijn:

- [Verwerking van persoonsgegevens voor directmarketingdoeleinden, mijn rechten in het kader van directmarketingdoeleinden](#), evenals de pagina “[wat is direct marketing?](#)”
- [Het recht op privacy eindigt niet aan de schoolpoort](#)
- [Het beginsel van toestemming](#).

## 1.6. Rechtspraak

Voor een overzicht van besluiten van de gegevensbeschermingsautoriteiten en het Hof, en voor artikelen over de GDPR, zie: [www.GDPRHub.eu](http://www.GDPRHub.eu)

Op het officiële EU-rechtsportaal: [Eurlex-dossier over GDPR](#). Dit is een lijst van zaken en prejudiciële vragen van het Hof van Justitie die betrekking hebben op de GDPR: vind de lijst van jurisprudentie onder "*document information*".

## 1.7. Wat kunnen consumenten doen als zij een probleem hebben?

Als de consument van mening is dat zijn rechten uit hoofde van de GDPR zijn geschonden, zijn er twee opties:

- Indienen van een klacht bij de nationale autoriteit voor gegevensbescherming. De volledige lijst van de nationale autoriteiten vindt u [hier](#);
- rechtstreeks een rechtszaak aanspannen tegen een bedrijf/organisatie. Dit belet de consument niet om desgewenst een klacht in te dienen bij de nationale gegevensbeschermingsautoriteiten.

Ook kan de consument, indien hij van mening is dat de gegevensbeschermingsautoriteit zijn klacht niet correct heeft behandeld, indien hij niet tevreden is met het antwoord van de gegevensbeschermingsautoriteit, of indien deze hem niet binnen drie maanden na de dag van

indiening van de klacht in kennis stelt van de voortgang of het resultaat, rechtstreeks bij een rechterlijke instantie een vordering instellen tegen de gegevensbeschermingsautoriteit.

### Overheidsinstanties

#### **Op nationaal niveau:**

Naast de gegevensbeschermingsautoriteit, heeft ook de FOD Justitie, directie IV (fundamentele rechten), dienst privacy en gelijke kansen, wetgevende bevoegdheid. Maar de audit- en sanctiebevoegdheid blijft bij de gegevensbeschermingsautoriteit.

Naast de nationale gegevensbeschermingsautoriteiten zijn andere overheidsinstanties die het overwegen waard zijn:

#### **Op Europees niveau:**

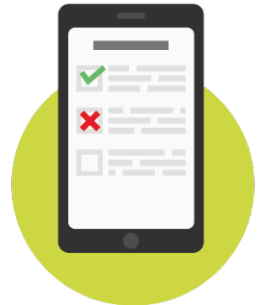
- De Europese Commissie, die erop moet toezien dat de lidstaten de GDPR correct uitvoeren en ook de bevoegdheid heeft om sommige bepalingen van de GDPR te "activeren" via gedelegeerde handelingen (bv. voor het creëren van gestandaardiseerde "privacy-pictogrammen").
- Het [Europees Comité voor gegevensbescherming](#) (EDPB), waarin alle nationale gegevensbeschermingsautoriteiten zijn verenigd. Zijn belangrijkste taak is te zorgen voor samenhang bij de toepassing en interpretatie van de GDPR.
- De [Europese Toezichthouder voor gegevensbescherming](#) (ETGB), die erop toeziet dat de EU-instellingen de persoonsgegevens van de burgers respecteren en die de instellingen adviseert over aangelegenheden inzake gegevensbescherming.

### Alternatieve geschillenbeslechting (ADR)

Buitengerechtelijke procedures en andere procedures voor geschillenbeslechting tussen voor de verwerking verantwoordelijken en betrokkenen met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens kunnen worden vastgesteld via door sectorale organen vastgestelde gedragscodes (artikel 40 GDPR), onverminderd het recht van betrokkenen om klachten in te dienen bij hun gegevensbeschermingsautoriteit en om beroep in te stellen bij de rechter.

## 1.8. Verdere bronnen - factsheets, publicaties, links

- [Website van de Europese Commissie met informatie over GDPR](#)
- [GDPR-bibliotheek van de Europese Commissie - Infografieken, factsheets en ander materiaal voor burgers en bedrijven](#)
- [BEUC Factsheet - Wat betekent de EU-wetgeving inzake gegevensbescherming voor u?](#)
- [AccessNow - Gebruikersgids voor gegevensbescherming in de EU: Uw rechten en hoe u ze kunt uitoefenen](#)
- [Bureau voor de grondrechten - Europees Handboek voor gegevensbescherming](#)
- Gidsen gepubliceerd door gegevensbeschermingsautoriteiten op nationaal niveau (bijvoorbeeld [hier is de gids gepubliceerd door de Britse ICO](#))
- Door de Europese Toezichthouder voor gegevensbescherming (EDPS) gepubliceerde [informatiebladen](#)
- [De geschiedenis van de GDPR](#) en een [verklarende woordenlijst](#) (EDPS)



## 2. PLATFORMEN

### 2.1. Inleiding en geschiedenis van het platformen consumentenbeleid

Consumenten kopen steeds meer diensten en producten online, met name via platformen.

In de beginjaren van de e-handel vonden dergelijke aankopen vooral plaats op websites van bedrijven die ook over fysieke winkels in de winkelstraten beschikten. Vandaag de dag is het koopgedrag van consumenten radicaal aan het veranderen: steeds meer mensen bestellen via onlinemarktplaatsen diensten en producten die rechtstreeks van buiten de EU naar Europese consumenten worden verzonden.

Aankopen worden niet alleen gedaan via e-commerce platforms zoals Amazon Marketplace, AliExpress, wish.com of EBay, maar ook via sociale media zoals Instagram.

Zo werden in 2017 ongeveer 100 miljoen goederen vanuit China naar Duitsland verzonden. Dat is 40 miljoen meer dan in 2016. Ook in andere Europese landen zijn enorme stijgingen gemeld.

Bovendien worden steeds meer webwinkels in de EU opgezet door verkopers die zich voordoen als Europese bedrijven, maar die in werkelijkheid zelf bestellingen plaatsen op platforms in China en deze producten tegen een hogere prijs (in vergelijking met bijvoorbeeld de prijs op wish.com) aan de consument verkopen. Dergelijke praktijken werden reeds waargenomen in Denemarken en Frankrijk<sup>4</sup>, maar ook in België<sup>5</sup>.

Er bestaat gerede bezorgdheid dat veel van deze producten niet voldoen aan de Europese regels en technische normen die zijn ingevoerd om de rechten van de consument, de gezondheid en het milieu te beschermen. Terwijl fabrikanten en distributeurs die in de EU gevestigd zijn, aansprakelijk kunnen worden gesteld voor productveiligheid en naleving, is dit vaak niet het geval voor producenten die niet in de EU gevestigd zijn, aangezien de tussenpersonen, d.w.z. de platforms voor e-handel, ontkennen de verantwoordelijkheid voor de naleving op zich te nemen.



---

<sup>4</sup><http://www.leparisien.fr/economie/consommation/achats-en-ligne-attention-aux-derives-du-dropshipping-16-01-2020-8237226.php>

<sup>5</sup> Test-aankoop, « hoe kan ik met een lokale onlineaankoop toch bij een Chinese leverancier belanden ? », 19 februari 2021, artikel te raadplegen via volgende link: [Lokale onlineverkoper maar Chinese leverancier \(test-aankoop.be\)](https://www.test-aankoop.be/nieuws/lokale-onlineverkoper-maar-chinese-leverancier). Ook de BRC Verbruik is aan een advies aan het werken (eenmaal het advies voltooid, kan het [hier](#) geconsulteerd worden).

## 2.2. Waarom platformen belangrijk zijn voor consumenten

Winkelen, contact leggen met vrienden en familie, ervaringen delen, een film bekijken, naar muziek luisteren, een boek lezen, een reis boeken, een nieuw recept koken, een avondje uit plannen, door een stad trekken, de hulp van de burens inroepen en informatie zoeken op het web; dit zijn slechts enkele basisvoorbeelden van activiteiten die miljoenen consumenten elke dag uitvoeren. Voor elk van deze activiteiten zijn er een of meerdere online platforms die deze diensten faciliteren. Consumenten hebben de opkomst van de platformeconomie omarmd, wat tal van voordelen, maar ook uitdagingen voor de consumentenbescherming, met zich meebrengt.

## 2.3. Belangrijkste uitdagingen in verband met platformen

In het algemeen stonden platforms zoals Google, Amazon of Booking.com nog in de kinderschoenen toen de richtlijn inzake elektronische handel werd vastgesteld. Andere tussenpersonen bestonden nog niet eens. Facebook en Shopify werden bijvoorbeeld in 2004 gelanceerd. Etsy werd in 2005 opgericht; Airbnb in 2008. Instagram, Wish en AliExpress zagen het licht in 2010.

**In de afgelopen 20 jaar zijn de bedrijfsmodellen van sommige van deze en andere ondernemingen veranderd. Ook de dynamiek van de marktmacht is veranderd.**

Het Europese digitale marktlandschap heeft een "dataficatie" doorgemaakt (de omzetting van informatie in gegevens die de basis vormen van digitale bedrijfsmodellen); een toename van het aantal platforms; een proliferatie van de collaboratieve economie<sup>6</sup>; en een diversificatie van de dienstverleners in termen van functies, verticale integratie en omvang. Toch moet elk bedrijf zich aan de regels houden. Consumentenbescherming hangt niet af - en mag niet afhangen - van de grootte van het bedrijf. De start-up of KMO van vandaag kan immers de Alibaba van morgen worden.



Consumentenbescherming hangt niet af - en mag niet afhangen - van de grootte van het bedrijf. De start-up of KMO van vandaag kan immers de "Alibaba" van morgen worden.

Veel platforms hebben zichzelf opnieuw uitgevonden. Sommige beperken zich niet langer tot hun oorspronkelijke rol van informatieverstrekker of vertrouwde tussenpersoon (bv. vergelijkings- of rangschikkingsplatforms zoals Yelp), maar maken het mogelijk om op het platform transacties te sluiten. Dit zijn bedrijfsmodellen waardoor het platform onder de categorie "onlinemarktplaats"<sup>7</sup> valt, waarop de consumentenorganisaties zich momenteel concentreren. Dit type platform wordt in de Omnibus-richtlijn gedefinieerd als "een dienst die gebruikmaakt van software, waaronder een website, een deel van een website of een door of namens een handelaar beheerde applicatie, en die

---

<sup>6</sup> [http://www.beuc.eu/publications/beuc-x-2016-030\\_gbe\\_collaborative\\_economy\\_beuc\\_position.pdf](http://www.beuc.eu/publications/beuc-x-2016-030_gbe_collaborative_economy_beuc_position.pdf)

<sup>7</sup> Vzbv studie,

[https://www.vzbv.de/sites/default/files/downloads/2020/02/12/vzbv\\_gutachten\\_verbraucherrechtliche\\_plattformhaftung.pdf](https://www.vzbv.de/sites/default/files/downloads/2020/02/12/vzbv_gutachten_verbraucherrechtliche_plattformhaftung.pdf), p. 17.

consumenten in staat stelt op afstand overeenkomsten te sluiten met andere handelaren of consumenten"<sup>8</sup>. Dit gezegd zijnde, blijft de rol van het platform vaak niet beperkt tot het mogelijk maken van het sluiten van een overeenkomst tussen verkopers en kopers, maar omvat het ook andere diensten zoals betalingsdiensten, fulfilmentdiensten, retourverwerking en klachtenbehandeling<sup>9</sup>.

Andere platformen hebben meerdere rollen gekregen. Er zijn "hybride platforms", die verschillende intermediaire functies kunnen combineren, of verticaal geïntegreerde platforms. Deze laatste fungeren niet alleen als tussenpersoon, maar concurreren ook met handelaars, hetzij rechtstreeks, hetzij via verbonden ondernemingen. Amazon is bijvoorbeeld een verkoper, een online marktplaats, een cloud-computing-bedrijf, een video-sharing platform, een uitgever, een reclamebedrijf, een producent van aangesloten apparaten en een kunstmatige intelligentie bedrijf.

Consumentenorganisaties pleiten voor aanpassingen van het wetgevingskader om deze nieuwe marktrealiteit aan te pakken.

### Specifieke uitdagingen

*Uitdaging #1.* Verspreiding van een breed scala aan illegale inhoud.

Digitale diensten zijn - tot op zekere hoogte - een facilitator geworden voor wijdverspreide inbreuken op de consumentenwetgeving; een inkomstenstroom voor de verkoop van reclame of de promotie van gevaarlijke, onveilige, illegale producten online. Bijvoorbeeld<sup>10</sup>:

|                                                                                     |                                                                                                                                                                                  |
|-------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>Het Britse lid van de BEUC, Which?, heeft ontdekt dat online kerstboomverlichting wordt verkocht die in brand kan vliegen of consumenten kan electrocuteren<sup>11</sup>.</p> |
|  | <p>De Deense Consumentenraad onthulde dat cosmetica op wish.com niet aan de EU-wetgeving voldoet</p>                                                                             |

<sup>8</sup> Artikel 2, lid 1, onder n), van de richtlijn oneerlijke handelspraktijken, zoals gewijzigd bij Richtlijn 2019/2161", [L\\_2019328NL.01000701.xml \(europa.eu\)](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/nl/TXT/?uri=CELEX:32019L0216)

<sup>9</sup> Vzbv studie, [https://www.vzbv.de/sites/default/files/downloads/2020/02/12/vzbv\\_gutachten\\_verbraucherrechtliche\\_plattformhaftung.pdf](https://www.vzbv.de/sites/default/files/downloads/2020/02/12/vzbv_gutachten_verbraucherrechtliche_plattformhaftung.pdf), p. 18.

<sup>10</sup> Zie voorbeelden op [https://www.beuc.eu/publications/beuc-x-2019-072\\_new\\_evidence\\_from\\_beuc\\_member\\_organisations\\_regarding\\_dangerous\\_products\\_available\\_online.pdf](https://www.beuc.eu/publications/beuc-x-2019-072_new_evidence_from_beuc_member_organisations_regarding_dangerous_products_available_online.pdf)

<sup>11</sup> <https://www.which.co.uk/news/2019/12/these-christmas-tree-lights-bought-online-at-ebay-wish-and-aliexpress-could-catch-fire-or-electrocute-you/>

|                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>Meer recent hebben zes BEUC-leden vastgesteld dat twee derde van 250 producten die op onlinemarktplaatsen waren gekocht, de veiligheidstests niet hadden doorstaan, met gevolgen zoals elektrische schokken, brand of verstikking.<sup>12</sup></p>                                                                                                                                                                            |
|  | <p>Het FAVV waarschuwt voor de verkoop van voedingssupplementen online, zoals bijvoorbeeld illegale en potentieel gevaarlijke voedingssupplementen die zouden helpen de immuniteit tegen COVID19 op te krikken<sup>13</sup>.</p>                                                                                                                                                                                                  |
|  | <p>Test-Aankoop publiceerde in april 2020 de resultaten van een enquête betreffende producten die op internet verkocht werden (onder meer via AliExpress, LightInTheBox en Amazon) om de tanden te bleken. De kwaliteit van merendeel van deze producten was in het beste geval teleurstellend. Een groot deel van deze producten moeten zelfs afgeraden worden omdat ze meer dan 1% waterstofperoxyde bevatten<sup>14</sup>.</p> |

## *Uitdaging #2.* Verwarring tussen online marktplaatsactiviteiten en andere platformactiviteiten.

Het debat over de hervorming van de richtlijn inzake elektronische handel is tot op zekere hoogte toegespitst op kwesties als haat-speechen, terroristische inhoud, auteursrechtelijk beschermd materiaal, vrijheid van meningsuiting of overwegingen in verband met de interne markt. Hoewel dit belangrijke kwesties zijn, mag de EU ook de specifieke problemen in verband met consumentenbescherming niet uit het oog verliezen. Er moet voor worden gezorgd dat consumenten die via onlinemarktplaatsen producten of diensten kopen<sup>15</sup>, volledig worden beschermd.

<sup>12</sup> <https://www.beuc.eu/publications/two-thirds-250-products-bought-online-marketplaces-fail-safety-tests-consumer-groups/html>

<sup>13</sup> [FAVV - Waarschuwing van het FAVV \(favv-afscab.be\)](https://www.favv-afscab.be/)

<sup>14</sup> Test Aankoop, "bleekmiddelen op het net, blijf van je tanden", april 2020, pp. 36-37.

<sup>15</sup> In de EU-omnibusrichtlijn gedefinieerd als "een dienst die gebruikmaakt van software, waaronder een website, een deel van een website of een door of namens een handelaar beheerde applicatie, en die consumenten in staat stelt op afstand overeenkomsten te sluiten met andere handelaren of consumenten.". Dit gezegd zijnde, blijft de rol van het platform vaak niet beperkt tot het mogelijk maken van het sluiten van een overeenkomst tussen verkopers en kopers, maar omvat het ook andere diensten zoals betalingsdiensten, fulfilmentdiensten, retour en verwerking en klachtenbehandeling.

Er moet een onderscheid worden gemaakt tussen de verkoop van illegale producten en andere activiteiten, bv. het plaatsen van opmerkingen op sociale media. Terwijl in het laatste geval duidelijk sprake is van vrijheid van meningsuiting, gaat het in het eerste geval veeleer om productveiligheid en consumentenbescherming.

*Uitdaging 3.* De richtlijn inzake elektronische handel is "*niet van toepassing op dienstverleners die in een derde land zijn gevestigd*"<sup>16</sup>.

Sommige in derde landen gevestigde dienstverleners maken misbruik van de territorialiteitsbeperkingen van de richtlijn - waardoor een oneerlijk en ongelijk speelveld ontstaat.

*Uitdaging 4.* De manier waarop de eCommerce Richtlijn hosting providers reguleert, wordt door sommige platformen - waaronder (maar niet alleen) online marktplaatsen - gebruikt om zich af te schermen van enige aansprakelijkheid of om geen zinvolle actie te ondernemen uit angst voor aansprakelijkheid.

*Uitdaging #5.* De huidige wetgeving vertoont leemten om onlinemarktplaatsen te reguleren. Er wordt weinig aandacht besteed aan de verrijking van online marktplaatsen door illegale inhoud.

*Uitdaging 6.* De nieuwe regels kunnen voor de lidstaten een belemmering vormen om doelstellingen van algemeen belang correct aan te pakken.

In zaak C-390/18<sup>17</sup> oordeelde het HvJEU bijvoorbeeld dat Airbnb moet worden beschouwd als een dienst van de informatiemaatschappij (artikel 2, onder a), van de richtlijn inzake elektronische handel). Aangezien Frankrijk de Commissie niet in kennis heeft gesteld van een wet die een makelaarsvergunning verplicht stelt voor bedrijven als Airbnb, kan het deze verplichting niet opleggen aan Airbnb, aangezien dit in strijd zou zijn met artikel 3, lid 4, onder b), van de richtlijn inzake elektronische handel. Deze zaak toont aan dat de richtlijn inzake elektronische handel, door de interne markt voorop te stellen, problemen creëert voor lidstaten om wetten en beleid vast te stellen ter bescherming van de consument. Het is echter belangrijk op te merken dat de uitspraak niet betekent dat regeringen dergelijke maatregelen niet kunnen opleggen aan bedrijven als Airbnb. Het HvJEU was duidelijk dat de kennisgevingsverplichting in de richtlijn inzake elektronische handel "*niet beoogt te voorkomen dat een lidstaat maatregelen vaststelt die binnen zijn eigen bevoegdheid vallen en die de vrijheid van dienstverrichting kunnen aantasten, maar dat een lidstaat in beginsel inbreuk maakt op de bevoegdheid van de lidstaat waar de betrokken verleners van de dienst van de informatiemaatschappij is gevestigd.*"

We kunnen eveneens verwijzen naar de Belgische rechtspraak inzake Uber. Het Brusselse Hof van Beroep heeft via een arrest van 15 januari 2021, beslist dat de UberXApplicatie niet in overeenstemming is met de Brusselse taxi- regelgeving. De Brusselse UberX- worden zo schuldig geacht aan oneerlijke concurrentie. Deze beschikking zou echter kunnen worden uitgelegd als strijdig met het Europese mededingingsrecht en de hierboven aangehaalde rechtspraak. Om te ontsnappen

---

<sup>16</sup> Richtlijn inzake elektronische handel, overweging 58.

<sup>17</sup> <http://curia.europa.eu/juris/documents.jsf?num=C-390/18>

aan de verplichtingen die eigen zijn aan de sterk gereguleerde sector, meent Uber dat zij enkel een dienst verleent die erin bestaat personen online met elkaar in contact te brengen, los van de dienst die personen aan elkaar verlenen. Hierdoor zou het kunnen profiteren van de speciale regeling waarin de richtlijn inzake elektronische handel voorziet (die platforms vrijstelt van elke vergunningsregeling (zoals vergunningen) om hun onlineactiviteiten uit te voeren).

*Uitdaging 7.* Gebrek aan goed toezicht en handhaving.

Digitale markten evolueren razendsnel en de bevoegde autoriteiten lijken daar niet tegen opgewassen en beschikken niet over alle deskundigheid of middelen die nodig zijn om de problemen van de markt te monitoren en aan te pakken.

## 2.4. De belangrijkste consumentenrechten en -plichten in een notendop

De **richtlijn inzake elektronische handel** is lange tijd een van de hoekstenen van het internet geweest. In de richtlijn inzake elektronische handel zijn onder meer het beginsel van het land van oorsprong met enkele belangrijke uitzonderingen (met name consumentencontracten), belangrijke informatieverplichtingen ten aanzien van de ontvangers van diensten (bv. consumenten) en aansprakelijkheidsvrijstellingen en -beperkingen voor online-dienstverleners die als tussenpersoon optreden, vastgesteld:

- **Artikel 1 - 3 : Algemene bepalingen**
- **Artikel 4 - 15 : Beginselen**
  - Afdeling 1: Vestigings- en informatievoorschriften
  - Afdeling 2: Commerciële communicatie
  - Afdeling 3: Online-contracten
  - Afdeling 4: Aansprakelijkheid van de tussenpersoon
- **Artikelen 16 - 20 : Uitvoering**
- **Artikelen 21 - 24 : Slotbepalingen**

Waar vindt u de belangrijkste bepalingen in de richtlijn inzake elektronische handel?

- **Hoofddoelstelling:** interne markt en vrijheid om diensten van de informatiemaatschappij te verlenen (artikel 1).
- **De doelstellingen** zijn onder meer "*rechtszekerheid en consumentenvertrouwen*" (overweging 7), het waarborgen van een hoog niveau van consumentenbescherming en de bescherming van minderjarigen (overweging 10)
- **Werkingsfeer:** onverminderd de bescherming van de consument (artikel 1)
- **Definities** (Artikel 2)
- **Basisinformatie** aan consumenten en andere ontvangers (artikelen 5, 6 en 10)

- **Rechten bij het plaatsen van online bestellingen** (artikel 11)
- **Beginnelsen van de aansprakelijkheid van tussenpersonen** (artikelen 12-15). De belangrijkste beginselen hier zijn:
  - Hostingproviders zijn niet aansprakelijk voor inhoud van derden zolang zij, zodra zij ervan op de hoogte zijn, illegale inhoud met spoed verwijderen of de toegang daartoe onmogelijk maken (artikel 14)
  - Verbod voor de lidstaten om dienstverrichters een algemene toezichtverplichting op te leggen (artikel 15)
- **Gedragscodes** (artikel 16)
- **Alternatieve geschillenbeslechting** (artikel 17)
- *Gerechtelijke stappen "om een einde te maken aan de vermeende inbreuken en om te verhinderen dat de betrokken belangen verder worden geschaad"* (artikel 18)
- **Samenwerking tussen de lidstaten** (artikel 19)
- **Sancties** (artikel 20)

Sinds de vaststelling van de richtlijn inzake elektronische handel in 2000 hebben digitale diensten zich verder ontwikkeld, waardoor nieuwe uitdagingen zijn ontstaan. Zo gebruiken sommige platforms het "safe harbour"-beginsel om niet aansprakelijk te kunnen worden gesteld. Sommige aanbieders van digitale diensten nemen geen betekenisvolle verantwoordelijkheid en bieden de consument geen behoorlijke verhaalsmogelijkheden als er iets misgaat. Sommige vrijwillige initiatieven hebben bovendien de broodnodige regelgevende acties vertraagd.

## 2.5. Wet- en regelgeving op EU-niveau

| VERORDENING / RICHTLIJN                                                       | DATUM VAN TOEPASSING      | HERZIENING / EVALUATIE:<br>TYPE MAATREGEL                                              | VERPLICHTINGSDATUM                               | COMMENTAAR                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <a href="#">Richtlijn e-handel</a>                                            | 17/01/2002<br>(omzetting) | EG-verslag van heronderzoek (art. 21)                                                  | Vóór 17/07/2003, en daarna om de twee jaar       | <a href="#">Sinds 2012</a> is ons geen formele evaluatie bekend. <a href="#">Het sectorale onderzoek van de Commissie van 2017</a> kan interessant zijn vanuit mededingingsoogpunt.                                                                                                     |
|                                                                               |                           | Wet digitale diensten (DSA)                                                            | - Maart 2020: raadpleging                        | DSA moet als pakket worden gepresenteerd. Het zal zeker een hervorming van de richtlijn inzake elektronische handel omvatten en wellicht ook regelgeving ex ante voor platforms met een dominante marktpositie (te bevestigen).                                                         |
|                                                                               |                           |                                                                                        | - Eind 2020: EG-voorstel en effectbeoordeling    | Kernpunten voor de hervorming van de richtlijn inzake elektronische handel: aansprakelijkheid en verantwoordelijkheid van tussenpersonen, het land-van-oorsprong-beginsel, <i>notice and action-procedures</i> , transparantievereisten, handhaving en coördinatie tussen de lidstaten. |
| <a href="#">Platform voor regelgeving voor bedrijven</a><br>(P2B-verordening) | 12/07/2020                | EC-richtsnoeren betreffende de transparantievereisten voor rangschikkingen (artikel 5) | 12/07/2020 ( <a href="#">nog te bevestigen</a> ) | 12/12/2020 - evenement voor belanghebbenden om elementen aan te reiken voor deze richtsnoer.                                                                                                                                                                                            |
|                                                                               |                           | EC moet gedragscodes aanmoedigen (art. 17)                                             | Geen datum                                       | Een analyse van hun functioneren zal deel uitmaken van de evaluatie.                                                                                                                                                                                                                    |
|                                                                               |                           | EC-evaluatieverslag (artikel 18)                                                       | 13/01/2022 en elke drie jaar                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

|                                  |                                                                    |                       |                                                                                                                                                                                            |  |
|----------------------------------|--------------------------------------------------------------------|-----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| <a href="#">Omnibusrichtlijn</a> | 28 november 2021<br>(omzetting)<br><br>28 mei 2022<br>(toepassing) | Artikel 7 - Omzetting | Artikel 6 - Verslaglegging door de Commissie en evaluatie.<br><br>Verslag te publiceren door EC tegen 28 mei 2024, regels over voedingsproducten en over huis-aan-huisverkoop maatregelen. |  |
|----------------------------------|--------------------------------------------------------------------|-----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|



## 2.6. Rechtspraak

- **P2B-verordening:** geen rechtspraak omdat deze verordening pas vanaf 12 juli 2020 van toepassing is geworden. Interessant om de mededingingsklacht van Spotify tegen Apple te volgen:  
[https://www.europarl.europa.eu/doceo/document/E-9-2019-002996\\_EN.html](https://www.europarl.europa.eu/doceo/document/E-9-2019-002996_EN.html)
- **Omnibusrichtlijn:** nog geen rechtspraak omdat deze pas vanaf 28 mei 2022 van toepassing wordt. Raadpleeg het theoretisch achtergronddocument over consumentenrecht om de rechtspraak over andere instrumenten van het consumentenrecht te kennen.
- **Richtlijn e-handel:** - zie bijlage I voor de volledige lijst van zaken.

## 2.7. Wat kunnen consumenten doen als zij een probleem hebben?

- Neem contact op met de verkoper/het platform
- Alternatieve geschillenbeslechting (ADR) mogelijk
- Bevoegde autoriteiten van de lidstaten: dit verschilt van land tot land en van onderwerp tot onderwerp.

### Nationale autoriteiten

**Regelgevende autoriteit:** FOD Economie ([Online](#) | [FOD Economie \(fgov.be\)](#))

**Meldpunt FOD Economie** (let op, de economische inspectie onderzoekt geen individuele klachten. Toch blijft het nuttig eventuele problemen aan het meldpunt te melden. De economische inspectie kan steeds een algemeen onderzoek instellen): [Waar en hoe een probleem signaleren? | FOD Economie \(fgov.be\)](#)

Voor klachten **ten opzichte van Belgische e-handelaars**, zijn volgende 2 ombudsdiensten bevoegde:

- Consumentenombudsdienst: [Klacht indienen](#) | [Consumententombudsdienst \(consumentenombudsdienst.be\)](#)
- Ombudsman van de handel: [Ombudsman voor de Handel](#).

Voor klachten **ten opzichte van Europese e-handelaars**, kan je contact opnemen met ECCNet: [Contact - ECC België \(eccbelgie.be\)](#)

## 2.8. Verdere bronnen - factsheets, publicaties, links

- Presentatie van de Europese Commissie over de instrumenten en doelstellingen van de richtlijn inzake elektronische handel (zie [hier](#))
- Standpunt van het BEUC om de consumentenbescherming in de platformeconomie te waarborgen: ([hier](#))
- BEUC-standpuntnota "collaboratieve economie" ([hier](#))

- Standpunt van het BEUC over de wet inzake digitale diensten (DSA) ([hier](#))

### 3. TELECOMMUNICATIE

#### 3.1. Inleiding en geschiedenis van het telecommunicatieconsumentenbeleid

De telecommunicatiemarkten blijven een belangrijke sector die alle Europese consumenten zorgen baart, aangezien de algemene tevredenheid over telecommunicatiediensten zeer laag blijft. De EU-voorschriften zijn onlangs geactualiseerd via de Europese code voor elektronische communicatie (ECEC) en door het Orgaan van Europese regelgevende instanties voor elektronische communicatie (BEREC). Deze hervorming zal de bescherming van de consument sterk verbeteren, mits zij goed wordt uitgevoerd in en gehandhaafd door de lidstaten. De richtsnoeren van BEREC zijn een belangrijk instrument om de regels op een consistente manier te interpreteren.

#### 3.2. Waarom telecommunicatie belangrijk is voor de consument

In een wereld die steeds meer onderling verbonden is, brengen consumenten steeds meer tijd online door, geven ze meer online geld uit, verbinden zij zich met anderen en leiden zij een digitaal leven. Toegang tot betaalbare, hoogwaardige internetverbindingen en communicatietechnologieën is voor alle consumenten een eerste vereiste geworden om te kunnen deelnemen aan de digitale samenleving.

#### 3.3. Belangrijkste uitdagingen inzake de telecommunicatie

De telecommarkten zijn nog steeds erg moeilijk voor consumenten en het aantal klachten blijft erg hoog. Dit blijkt uit het eigen scorebord voor de consumentenmarkten van de Europese Commissie (2018) en uit klachten van consumentenorganisaties.

- In het [consumentenscorebord](#) 2018 van de Commissie worden "aanhoudende problemen op de telecommunicatiemarkten" geconstateerd. *"De hoge incidentie van problemen blijft veruit het zwakke punt van deze sector." "Het aandeel consumenten dat problemen meldt (gemiddeld 16,9%) op deze markten is het hoogst van alle onderzochte dienstenmarkten, met name voor internetdiensten (20,3%). Dit resulteert in de hoogste algemene consumentenschade in alle sectoren." Met andere woorden, van alle diensten veroorzaken de telecommunicatiemarkten het hoogste aandeel in de consumentenschade.*
- De Commissie heeft zelfs een marktprestatie-indicator (MPI), die aangeeft hoe goed een markt volgens de consumenten presteert. De Commissie stelde vast dat *"alle zes marktclusters die vergelijkbaar zijn met 20 conc15 een verbetering van de gemiddelde*

*MPI-score laten zien, met uitzondering van de marktcluster "Telecom", die een lichte daling laat zien. cf. [hier](#) blz. 9*

Specifieke kwesties omvatten, maar zijn niet beperkt tot:

- Hoge prijzen en verschillen tussen landen

Uit een studie van de Europese Commissie over de kleinhandelsprijzen van mobiele breedbandaanbiedingen blijkt dat deze ondanks de prijsdaling in sommige landen nog steeds duur zijn, met name in Hongarije, Portugal, Cyprus, de Tsjechische Republiek, Griekenland en Slowakije.

Maar ook in België is dit een probleem. Volgens onderzoek van Eurostat, heeft ons land de duurste post-en telecomprijzen van de volledige Europese unie (zie onder meer dit artikel van [Test Aankoop](#)). De vergelijkende studie van het prijsniveau telecomproducten in België, Nederland, Frankrijk, Duitsland, Luxemburg en het Verenigd Koninkrijk vindt u hier (bron: [bipt](#))

- Gebrek aan concurrentie in alle landen

In Nederland klaagt de Consumentenbond over het duopolie van twee operatoren: KPN en VodafoneZiggo. Ze hebben allebei een eigen netwerk en opereren op de vaste en mobiele markt. Prijsverhogingen vinden elk jaar plaats.

Voor nadere informatie, zie <sup>18</sup>:

<https://www.consumentenbond.nl/alles-in-1>

<https://www.consumentenbond.nl/mobiel-abonnement>

<https://www.consumentenbond.nl/alles-in-1/prijsverhoging-bij-de-provider>

<https://www.consumentenbond.nl/alles-in-1/content-strijd>

<https://www.consumentenbond.nl/nieuws/2018/openstellen-netwerk-vodafoneziggo-goed-nieuws-voor-consumenten>

- Oneerlijke contractuele voorwaarden.

Voor meer informatie, zie:

<https://www.euroconsumatori.eu/articolo/1246-iliad-predispose-modifiche-richieste> .

<https://www.euroconsumatori.eu/articolo/1224-iliad-aeci-invia-esposti-antitrust-agcom-privacy>

---

<sup>18</sup> De links onder deze rubriek in de theoretische achtergronddocumenten zijn een selectie van artikelen van Europese consumentenorganisaties, dus in de nationale taal. Gelieve een vertaalprogramma te gebruiken als u meer informatie wenst te vinden.

Ook voor bijvoorbeeld België stelt dit probleem zich, zie onder meer Test Aankoop, “België duurste van de Europese klas inzake telecommunicatie. Test Aankoop dringt aan op meer concurrentie”, via deze link: [België duurste van de Europese klas inzake telecommunicatie. Test Aankoop dringt aan op meer concurrentie \(test-aankoop.be\)](#). Het gebrek aan mededinging vertaalt zich bij België inderdaad in duurdere prijzen (zie onder meer het titeltje “hogere prijzen en verschillen tussen landen”).

<https://www.euroconsumatori.eu/assets/admin/docs/6TRYvqSHAe-ILIAD%20-%20ESPOSTO.pdf>  
<https://www.euroconsumatori.eu/articolo/1246-iliad-predisporre-modifiche-richieste>

- Misleidende en oneerlijke handelspraktijken.

Bijvoorbeeld reclame voor smartphones die "gratis" zijn, terwijl ze dat niet zijn:  
<https://www.consumantenbond.nl/nieuws/2019/telecomaanbieders-schikken-in-zaak-over-gratis-mobieltjes>

Voor België, kijk vb ook naar dit artikel van De Tijd [Laat u niet vangen door goedkope gsm | Netto \(tijd.be\)](#)

- Het verbergen van essentiële contractvoorwaarden in juridisch jargon

- Misbruik van eenzijdige wijziging van contractuele voorwaarden

<https://www.deco.proteste.pt/casa-energia/tarifarios-tv-net-telefone/noticias/operadoras-podem-ter-ganho-50-milhoes-de-euros-com-subida-ilegal-de-preco>

- Activering van ongevraagde diensten

SMS-gegenereerde abonnementen voor verschillende soorten ongewenste diensten die als "gratis" worden beloofd.

De [Ombudsdienst voor telecom in België](#) ontving in 2020 voor het 18e opeenvolgende jaar vele honderden klachten over de aanrekening van ongevraagde premium sms- en M-commerce-diensten

- Verkeerde verkoop van contracten aan kwetsbare consumenten (bv. aan ouderen)

- Overstappen naar een andere provider.

Zoals vzbv benadrukt, "*[i]n 2015 registreerde de verantwoordelijke Duitse regelgevende instantie, de Bundesnetzagentur, ongeveer 178.000 vragen en klachten van consumenten over telecommunicatiekwetsies. Ongeveer de helft daarvan had betrekking op het overstappen naar een andere aanbieder.*"

[https://www.vzbv.de/sites/default/files/downloads/2017/04/25/17-03-28\\_vzbv\\_short\\_position\\_paper\\_eecc\\_en\\_final.pdf](https://www.vzbv.de/sites/default/files/downloads/2017/04/25/17-03-28_vzbv_short_position_paper_eecc_en_final.pdf), cf. Federaal Agentschap voor het netwerk: Jaarverslag 2015, 2016

In 2020 werden er in België werden 910 klachten bij de [ombudsman voor telecom ingediend](#) betreffende problemen bij verandering van operator. Dit betreft 5,89% van de ingediende klachten. De getuigenissen van deze klagers wijzen uit dat zij in eerste lijn meestal contact opnemen met beide partijen, enerzijds omdat de nieuwe operator hen beloofde om het abonnement bij de oude operator op te zeggen, anderzijds omdat de

facturen van de oude operator betwistbaar zijn. Al te vaak blijkt dat de gedupeerde klant onverrichterzake wordt doorverwezen van de ene naar de andere operator.

- Onderbrekingen in de dienstverlening

Ook in België komt dit type klachten nog regelmatig voor. We kunnen onder meer verwijzen naar pagina 40-41 van het [jaarverslag 2020](#) van de ombudsman telecom (“problemen met nieuwe aansluitingen en technische deffecten”). In 2020 werden er 1.901 klachten ingediend over “defecten en storingen” (d.i. 12,3% van het totaal aantal ingediende klachten).

- Kwaliteit van de dienstverlening.

<https://www.quechoisir.org/dossier-qualite-du-reseau-t499/>

- Digitale kloof, met name tussen landelijke en kosmopolitische gebieden. Sommige huishoudens beschikken helemaal niet over een internetverbinding.

<https://www.clubic.com/connexion-internet/actualite-852316-fracture-numerique-qualite-connexions-ufc-choisir-etat-lieux-internet-fixe-france.html>

In België is de dekkinggraad voor een vaste aansluiting met een snelheid van 1Mbps bijna compleet (99,9%). Echter, met de huidige veelheid aan informaticaverkeer en de snelheid ervan, is het ook belangrijk na te gaan wat de dekkinggraad is voor een vaste aansluiting tegen een hogere snelheid. Uit [deze analyse](#) van het BIPT, blijkt België een dekkinggraad voor snelle breedband (100 Mbps) heeft die geschat wordt op 91,1% van de woningen. De woningen die nog niet worden gedekt, liggen eveneens voornamelijk in de provincies Henegouwen, Luik, Namen en Luxemburg. De regering heeft echter beloofd hier verandering in te brengen<sup>19</sup>.

- Net neutraliteit schendingen:

[https://www.beuc.eu/publications/beuc-x-2019-075\\_berecs\\_public\\_consultation\\_on\\_its\\_draft\\_updated\\_net\\_neutrality\\_guidelines.pdf](https://www.beuc.eu/publications/beuc-x-2019-075_berecs_public_consultation_on_its_draft_updated_net_neutrality_guidelines.pdf)

- Ongevraagde communicaties.

[https://www.beuc.eu/publications/beuc-x-2017-059\\_proposal\\_for\\_a\\_regulation\\_on\\_privacy\\_and\\_electronic\\_communications\\_e-privacy.pdf](https://www.beuc.eu/publications/beuc-x-2017-059_proposal_for_a_regulation_on_privacy_and_electronic_communications_e-privacy.pdf) (blz. 12-13)

In België bestaat er nu al de “[bel me niet meer lijst](#)”, waar eenieder die niet meer getelefoneerd wenst te worden door telemarketeers zich kan laten registreren. De direct marketingbedrijven mogen u dan – op straffe van boetes- niet meer opbellen.

---

<sup>19</sup> Zie onder meer [deze mededeling van Minister De Sutter](#) over het breedbandplan waarmee de “witte zones” zonder snel internet tegen 2025 zullen weggewerkt worden.

Desondanks heeft deze maatregel slechts een beperkt effect. Bijvoorbeeld in 2019 bedroeg het aantal meldingen voor ongewenste telefoontjes nog 9.191. Een verstrenging van de regelgeving, dringt zich dan ook op.

- Gebrek aan bewustzijn van consumentenrechten (bv. <https://www.econsumer.eu/>) of gebrek aan bereidheid om een klacht in te dienen als er iets misgaat. <https://www.ocu.org/consumo-familia/derechos-consumidor/noticias/reclamaciones-consumo>
- Handhaving, bv. tegen aanbiedingen met een "zero rating" <https://epicenter.works/document/1522>

### 3.4. De belangrijkste consumentenrechten en -plichten in een notendop

**1. ECEC:** verbetering van de EU-consumentenrechten en van de verplichtingen die op aanbieders van elektronische communicatie (inclusief over-the-top aanbieders) rusten:

- Samenvattende lijst van de belangrijkste nieuwe voordelen voor de consument:
  - Gesprekken en sms'jes binnen de EU: vanaf 15 mei 2019 geldt voor gesprekken binnen de EU een maximum van 19 cent per minuut en voor sms'jes een maximum van 6 cent per sms.
  - De universele-dienstverplichting is nu toegespitst op breedbandtoegang tot internet, wat moet betekenen dat alle consumenten, ook die in economisch kwetsbare situaties, betaalbare internettoegang van behoorlijke kwaliteit moeten hebben.
  - De informatie- en transparantievereisten zijn geactualiseerd en omvatten nu enkele van onze aanvullingen, onder meer over betalen met gegevens.
  - Consumenten zullen nu sterkere rechten hebben bij het beëindigen van een overeenkomst.
  - Consumenten zullen ook worden beschermd wanneer zij gebundelde contracten kopen.
  - Telecombedrijven zullen consumenten moeten compenseren voor onnodige overschakelings-vertragingen.
  - Alle digitale communicatiediensten (met inbegrip van online-apps) moeten voldoen aan het beginsel van de veiligheid van de communicatie.

De ergste dereguleringsscenario's in het marktreguleringsstelsel zijn afgewend. De nationale regelgevende autoriteiten (NRA) zullen nog steeds over voldoende bevoegdheden beschikken om de concurrentie op de markt te handhaven, nu ook in situaties van oligopolies.

- Belangrijkste artikelen voor consumentenbescherming: artikelen 99-116 ECEC

Voorbeeld: samenvatting van een elektronisch contract: de Europese Commissie heeft een uitvoeringsverordening goedgekeurd die een model voor een samenvatting van een contract voor elektronische-communicatiediensten vaststelt. Dit model biedt de volgende voordelen voor de consument:

- Er zijn meer specificaties voor bundels en een vastgestelde volgorde van presentatie (in de sectie “diensten en eindapparatuur”).
- Alle relevante snelheden voor internettoegang zijn opgenomen. Ook moet een overzicht worden gegeven van de beschikbare nationale oplossingen, niet alleen voor snelheidsgebreken, maar ook voor andere gebreken in de parameters voor de kwaliteit van de dienst.
- Meer verduidelijking over de duur en de beëindiging.
- *"De vereiste informatie moet rechtstreeks in de samenvatting worden verstrekt en niet door verwijzing naar andere informatiebronnen".*

Verduidelijkingen die de lidstaten kunnen handhaven of in hun nationale wetgeving kunnen opnemen in verband met aspecten die niet onder artikel 102 van de Europese Code voor elektronische communicatie vallen (bv. taal, de wijze waarop in het model moet worden voorzien, promotie, nauwlettend toezicht en handhaving, enz.)

**2. Netneutraliteit:** Sinds mei 2016 bepaalt de EU-wetgeving dat al het internetverkeer gelijk moet worden behandeld.

Het beginsel van "netneutraliteit" houdt in dat aanbieders van internettoegang de toegang tot bepaalde toepassingen of diensten niet langer mogen vertragen, blokkeren of anderszins discrimineren.

Art. 3.3 van Verordening 2015/2020 waarborgt netneutraliteit:

*"Aanbieders van internettoegangsdiensten behandelen bij het aanbieden van internettoegangsdiensten alle verkeer op gelijke wijze, zonder discriminatie, beperking of interferentie, en ongeacht de verzender en de ontvanger, de inhoud waartoe toegang wordt verleend of die wordt verspreid, de gebruikte of aangeboden toepassingen of diensten, of de gebruikte eindapparatuur.*

**3. Roaming:** afschaffing van roamingkosten sinds 2017, met enkele uitzonderingen.

- De standaardregel is dat consumenten hun binnenlandse mobiele abonnementen moeten kunnen gebruiken wanneer zij binnen de EU reizen, zonder extra kosten. Dit betekent dat consumenten in principe hetzelfde aantal minuten, sms'jes en gigabytes aan data kunnen gebruiken terwijl ze in een ander EU-land zijn. In sommige gevallen gelden echter uitzonderingen. Aanbieders van mobiele diensten hebben de



mogelijkheid (maar niet de verplichting) om zogenaamde *“fair use policies”* aan hun contracten te hechten. Het is de bedoeling dat deze *fair use policies* bepalen hoe hun klanten hun binnenlandse mobiele plannen kunnen gebruiken wanneer zij met de *“Roaming Like at Home”*-regeling reizen.

- In haar evaluatieverslag van november 2019 bevestigde de Europese Commissie dat de roamingregels zowel op retail- als op wholesaleniveau een succesverhaal zijn. De Commissie stelde vast dat er *“in vergelijking met het jaar vóór de afschaffing van roaming”*
  - 10x meer mobiel dataverbruik is tijdens reizen in de EU
  - 12x meer dataverbruik is tijdens vakantieperiodes
  - Het aantal (in volume) telefoongesprekken 3x zo hoog is.
- *“In het verslag wordt geconcludeerd dat de concurrentiedynamiek op de roamingmarkt in de nabije toekomst waarschijnlijk niet zal veranderen, wat betekent dat de huidige retail- en wholesaleregulering nog steeds noodzakelijk is. De huidige regels voor roaming moeten de komende jaren van toepassing blijven om ervoor te zorgen dat burgers zonder extra kosten kunnen profiteren van roaming binnen de EU. De roamingverordening is momenteel van kracht tot juni 2022”*, voegde de Commissie hieraan toe.

**4. Intra-EU-communicatie:** de EU heeft de prijs voor gesprekken naar een ander EU-land vastgesteld op maximaal 19 cent, en op maximaal 6 cent voor sms'jes sinds 15 mei 2019.

FAQ: <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/international-calls-within-eu>

### 3.5. Wet- en regelgeving op EU-niveau

| VERORDENING / RICHTLIJN                          | DATUM VAN TOEPASSING      | HERZIENING / EVALUATIE:<br>TYPE MAATREGEL                                                                                                               |                                                                                                   | VERPLICHTINGSDATUM                                     |                                                        | COMMENTAAR                                                                                                                                  |                                                                                                                                                         |
|--------------------------------------------------|---------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| TELECOMMUNICATIE                                 |                           |                                                                                                                                                         |                                                                                                   |                                                        |                                                        |                                                                                                                                             |                                                                                                                                                         |
| <a href="#">BEREC-verordening</a>                | 20/12/2018                | Intra-EU-communicatieplafonds<br>(Art. 50 = Art. 5a,<br>Verordening 2015/2120;<br>Overwegingen 42-52)                                                   | Europese Centrale Bank gaat limieten in andere valuta's dan de euro herzien                       | 15 mei 2020<br>(en elk jaar)                           | 15/05/2019<br>aanvraag en<br>14/05/2024<br>vervaldatum | De ECB zal gebruik maken van de referentiewisselkoersen die op 15 januari, 15 februari en 15 maart van hetzelfde jaar worden bekendgemaakt. |                                                                                                                                                         |
|                                                  |                           |                                                                                                                                                         | Bijwerking van de <a href="#">BEREC-richtsnoeren voor communicatie binnen de EU van 6/03/2019</a> | Plenaire vergadering 3 2020<br>(30/09/2020 -2/10-2020) |                                                        |                                                                                                                                             |                                                                                                                                                         |
|                                                  |                           |                                                                                                                                                         | 1e BEREC-benchmarkrapport over intra-EU-communicatie                                              | Plenaire vergadering 3 2020<br>(30/09/2020 -2/10-2020) |                                                        | Onder voorbehoud van openbare raadpleging.                                                                                                  |                                                                                                                                                         |
|                                                  |                           | BEREC zet een informatie- en communicatiesysteem op (art. 41)                                                                                           |                                                                                                   |                                                        | 21/06/2020                                             |                                                                                                                                             |                                                                                                                                                         |
|                                                  |                           | Evaluatieverslag van de Commissie (art. 48) - voorstel tot wijziging of intrekking mogelijk.                                                            |                                                                                                   |                                                        | 21/12/2023<br>(om de 5 jaar)                           |                                                                                                                                             | Noodzaak om te blijven aandringen op nationale prijzen = prijzen binnen de EU. Ten minste zorgen voor continuïteit van de maatregel en lagere plafonds. |
| <a href="#">Europese code voor elektronische</a> | 21/12/2020<br>(omzetting) | De lidstaten moeten de Commissie in kennis stellen van maatregelen met een stringenter/lager niveau van bescherming van de eindgebruikers (artikel 101) |                                                                                                   | 21/12/2019                                             |                                                        | Er zijn uitzonderingen op art. 101 (maximale harmonisatie).                                                                                 |                                                                                                                                                         |
|                                                  |                           | Termijn voor de toepassing van verschillende beschermingsmaatregelen (art. 101)                                                                         |                                                                                                   | 21/12/2021                                             |                                                        |                                                                                                                                             |                                                                                                                                                         |

|                                           |                                                                                                                                    |                                                             |                                      |                                                                                                                                                                   |
|-------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|--------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <a href="#">communicatie</a> (ECEC)<br>20 | <a href="#">EG-uitvoeringsbesluit betreffende het model voor de samenvatting van contracten</a> (art. 102)                         |                                                             | 21/12/2019                           | Aangenomen                                                                                                                                                        |
|                                           | BEREC-richtsnoeren betreffende netwerkaansluitpunten (art. 61)                                                                     |                                                             | 21/06/2020                           | Raadpleging tot 21/11/2019.                                                                                                                                       |
|                                           | BEREC-richtsnoeren inzake indicatoren voor de kwaliteit van de dienstverlening (art. 104)                                          |                                                             | 21/06/2020                           |                                                                                                                                                                   |
|                                           | BEREC-verslag over de universele dienst - Beste praktijken van de lidstaten met betrekking tot adequate breedbandtoegang (art. 84) |                                                             | 21/06/2020                           | Het verslag moet regelmatig worden bijgewerkt "om rekening te houden met de technologische vooruitgang en veranderingen in de gebruikspatronen van de consument". |
|                                           | BEREC-richtsnoeren inzake netwerken met zeer hoge capaciteit (art. 76, 82, 61, lid 3, en art. 80)                                  |                                                             | 21/12/2020; bijwerking op 31/12/2025 |                                                                                                                                                                   |
|                                           | Nationale autoriteiten stellen de EC in kennis van de ondernemingen met universeledienstverplichtingen (art. 121)                  |                                                             | 21/12/2020                           | Eventuele wijzigingen moeten onmiddellijk worden meegedeeld.                                                                                                      |
|                                           | Gedelegeerde handelingen (art. 117)                                                                                                | EC-verslag over delegatie van bevoegdheden                  | 9 maanden voor 19/12/2023            | Delegatiebevoegdheden kunnen te allen tijde door het EP <u>of</u> de Raad worden ingetrokken.                                                                     |
|                                           |                                                                                                                                    | Uiterste datum voor delegatie                               | 19/12/2023                           |                                                                                                                                                                   |
|                                           |                                                                                                                                    | Gedelegeerde Handeling over EU-afgiftetarieven (artikel 75) | 31/12/2020                           | EC-raadpleging; BEREC-benchmarkingverslag tegen plenaire vergadering 2 (10-12 juni, 2020); BEREC-inbreng tegen plenaire vergadering 3 (30/09-2/10/2020)           |

<sup>20</sup> De EECC vervangt vier EU-richtlijnen (inzake [het kader](#), [de toegang](#), [de machtiging](#) en [de universele dienst](#)).

|                                                                                        |                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                |                                |                                                                                                                     |
|----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                        |                                 | Gedelegeerde handeling tot wijziging van de bijlagen V, VI, IX, X en XI (Art. 116)                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                | 19/12/2023                     |                                                                                                                     |
|                                                                                        |                                 | De EG "kan" uitvoeringshandelingen vaststellen met ENISA-advies over de beveiligingsmaatregelen die de aanbieders moeten nemen. Deze "zijn zoveel mogelijk gebaseerd op Europese en internationale normen, en beletten de lidstaten niet aanvullende eisen vast te stellen". (Art. 40, overweging 316) |                                                                                                                | Geen datum                     |                                                                                                                     |
|                                                                                        |                                 | BEREC-advies over specifieke evaluatie voor eindgebruikersrechten (artikel 123)                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                | 21/12/2021 & elke 3 jaar       | <b>Belangrijk.</b> Na het advies van BEREC kan de EG een wetgevingsvoorstel indienen (art. 123, lid 2, geen datum). |
|                                                                                        |                                 | Herzieningsprocedures (art. 122)                                                                                                                                                                                                                                                                       | EC-verslag over de werking van de richtlijn.                                                                   | 21/12/2025 & elke 5 jaar       | Wetgevingsvoorstel mogelijk. De EC zal rekening houden met het advies van BEREC.                                    |
|                                                                                        |                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | EC-verslag over de omvang van de universele dienst                                                             | 21/12/2025 & elke 5 jaar       |                                                                                                                     |
|                                                                                        |                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Advies van BEREC over nationale uitvoering, werking van algemene machtiging en gevolgen voor de interne markt. | 21/12/2021 & elke 3 jaar       |                                                                                                                     |
| <a href="#">Verordening (EU) nr. 531/2012</a><br>(Roamingverordening,<br>herschikking) | 1/07/2012<br>(inwerkingtreding) | <a href="#">Verordening 2015/2120</a> (RLAH)                                                                                                                                                                                                                                                           | BEREC-richtsnoeren betreffende <a href="#">groot- en detailhandel</a>                                          | 27/03/2017                     | - <a href="#">Tussentijds verslag</a> van de EG (12/12/2018)                                                        |
|                                                                                        | -                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Herzieningsclausule (Art. 9)                                                                                   | 30/04/2019 & elke 4 jaar       | - <a href="#">BEREC-advies</a> over de werking van roamingregels (13/06/2019)                                       |
|                                                                                        | 30/06/2022<br>(afloop)          | <a href="#">Verordening 2017/920</a> (Wholesale roaming)                                                                                                                                                                                                                                               | EC-verslag over wholesaleprijzplafonds                                                                         | 15/12/2019 & om de twee jaar   | - <a href="#">EG-evaluatieverslag</a> over het fair use-beleid en de duurzaamheidsderogatie (26/06/2019)            |
|                                                                                        |                                 | <a href="#">Uitvoeringsverordening (EG) 2016/2286</a> (afwijkingen, billijk beleid)                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                | 6/2019                         | - <a href="#">Eerste volledige evaluatieverslag van de EG</a> op retail- en groothandelsniveau (29/11/2019)         |
|                                                                                        |                                 | <a href="#">Jaarlijkse EG-uitvoeringsverordening</a> tot vaststelling van het gewogen gemiddelde van de maximumtarieven voor mobiele gespreksafgifte                                                                                                                                                   |                                                                                                                | 2/1/2019<br>(inwerkingtreding) |                                                                                                                     |
|                                                                                        |                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                |                                |                                                                                                                     |

|                                                            |            |                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                |                                                               |                                                                                                                                                                  |
|------------------------------------------------------------|------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                            |            |                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                |                                                               |                                                                                                                                                                  |
|                                                            |            | Review<br>(Art. 19)                                                                                                                                                                                                | <a href="#">Tussentijds verslag</a><br><br><a href="#">Volledig verslag</a> (klein- en groothandel) -<br>BEREC moet worden geraadpleegd door EC en<br>BEREC moet regelmatig verslag uitbrengen | Tegen 15/12/2018<br><br>Tegen 15/12/2019 & om de<br>twee jaar |                                                                                                                                                                  |
| <a href="#">Verordening 2015/2120</a><br>(netneutraliteit) | 30/04/2016 | Richtsnoeren van BEREC inzake netneutraliteit, die in 2020 moeten worden bijgewerkt.                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                | Plenaire vergadering 2 (10-12/06/2020)                        | <a href="#">Het BEUC heeft gereageerd</a> op de raadpleging over 2019.                                                                                           |
| <a href="#">5G Aanbeveling</a>                             | 26/03/2019 | <a href="#">Verslag van</a> de lidstaten over de gecoördineerde risicobeoordeling door de EU van de beveiliging van 5G-netwerken                                                                                   |                                                                                                                                                                                                | 9/10/2019                                                     |                                                                                                                                                                  |
|                                                            |            | <a href="#">Conclusies van de Raad over 5G</a>                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                | 3/12/2019                                                     |                                                                                                                                                                  |
|                                                            |            | <a href="#">Groep voor samenwerking inzake netwerk- en informatiebeveiliging - Toolbox</a> voor het beperken van maatregelen om de vastgestelde cyberbeveiligingsrisico's op nationaal en EU-niveau aan te pakken. |                                                                                                                                                                                                | 31/12/2019                                                    |                                                                                                                                                                  |
|                                                            |            | beoordeling door de lidstaten - in samenwerking met de EC - van de effecten van de aanbeveling om te bepalen of verdere actie nodig is.                                                                            |                                                                                                                                                                                                | 1/10/2020                                                     | Bij deze beoordeling moet rekening worden gehouden met het resultaat van de gecoördineerde Europese risicobeoordeling en de doeltreffendheid van de maatregelen. |

### 3.6. Rechtspraak

- **ECEC:** nog geen rechtspraak. De omzettingstermijn is 21 december 2020. U kunt de nationale rechterlijke uitspraken en jurisprudentie met betrekking tot de vorige richtlijnen raadplegen.
- **BEREC-verordening:** Telefonica en Deutsche Telecom hebben de zaken [T-161/19](#) en [T-162/19 aanhangig](#) gemaakt met het verzoek om nietigverklaring van art. 50 van de BEREC-verordening (d.w.z. de afschaffing van de intra-EU-communicatieplafonds). Het Gerecht heeft de zaken niet ontvankelijk verklaard wegens gebrek aan procesbevoegdheid.

Zie de beschikkingen van het Gerecht (vatbaar voor beroep):

- a. <http://curia.europa.eu/juris/document/document.jsf?text=&docid=222645&pageIndex=0&doclang=en&mode=lst&dir=&occ=first&part=1&cid=3195961>
  - b. <http://curia.europa.eu/juris/document/document.jsf?text=&docid=222642&pageIndex=0&doclang=en&mode=lst&dir=&occ=first&part=1&cid=3196047>
- **Netneutraliteit:**
    - a. Twee hangende HJEU-zaken ([C-807/18](#) en [C-39/19](#)) bij het Hof van Justitie van de Europese Unie (HJEU) die moeten verduidelijken hoe de [Open Internet Verordening](#) van toepassing is op zero rating.
    - b. Er zijn verschillende nationale regelgevende instanties en rechterlijke uitspraken geweest. Het laatste jaarverslag betreffende het toezicht op netneutraliteit in België, vindt u hier (website [BIPT](#)), u vindt hier eveneens de [analyses van het BIPT](#) voor wat betreft bepaalde zero-rating-abonnementsformules.
  - **Roaming-regels:** zie vb.  
[http://curia.europa.eu/juris/celex.jsf?celex=62008CJ0058&lang1=en&type=TXT&ancre=https://en.wikipedia.org/wiki/R\\_\(Vodafone\\_Ltd\)\\_v\\_Secretary\\_of\\_State\\_for\\_Business,\\_Enterprise\\_and\\_Regulatory\\_Reform](http://curia.europa.eu/juris/celex.jsf?celex=62008CJ0058&lang1=en&type=TXT&ancre=https://en.wikipedia.org/wiki/R_(Vodafone_Ltd)_v_Secretary_of_State_for_Business,_Enterprise_and_Regulatory_Reform)

### 3.7. Wat kunnen consumenten doen als zij een probleem hebben<sup>21</sup> ?

- **Ga rechtstreeks terug naar de dienstverlener.** In het contract en de samenvatting van het contract moet een contactpunt worden aangewezen (artikel 102 van ECEC).
- **Consumentenorganisaties** kunnen een bemiddelende rol spelen tussen de consument en de leverancier. Dit is heel nuttig als u door een ingewikkeld systeem moet navigeren, bv. zoals in Spanje: <http://noclamesreclama.org/seccion/telecomunicaciones/como-reclamar>
- **Buitengerechtelijke geschillenbeslechting** (artikel 25 ECEC): Lidstaten zijn verplicht een bevoegde autoriteit of onafhankelijke instantie aan te wijzen die verantwoordelijk

---

<sup>21</sup> Klachtenregelingen verschillen van land tot land. Sommige consumentenorganisaties maken zelfs deel uit van een ADR-orgaan (bv. in Kroatië en Denemarken).

is voor ADR van eindgebruikersrechten hoofdstuk van de ECEC. In België is de [ombudsman voor telecommunicatie](#) de bevoegde ADR. De ombudsman stuurt soms klachten door aan het BIPT om het advies van de bevoegde autoriteiten te kennen, maar de ombudsman blijft ten aanzien van de consumenten, het aanspreekpunt<sup>22</sup>.

Zie ook

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.home2.show&lng=EN>

### 3.8. Verdere bronnen - factsheets, publicaties, links

- BEUC documentatie: <https://www.beuc.eu/digital-rights/telecoms-single-market>
- BEREC-documenten bevatten nuttige gegevens en richtsnoeren om de wetgeving te interpreteren en te helpen zorgen voor een consequente toepassing en handhaving ervan:  
[https://berec.europa.eu/eng/document\\_register/welcome/](https://berec.europa.eu/eng/document_register/welcome/)
- Bij roaming: <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/end-roaming-charges-how-europeans-have-been-using-mobile-communications-while-travelling>
- Over intracommunautaire communicatieplafonds:  
<https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/intra-eu-communications>  
<https://www.youtube.com/watch?v=WCSkZNZ6Q9E&feature=youtu.be>
- Over netneutraliteit: <https://www.youtube.com/watch?v=UVWCaS3B9L4> (Burger King's advertentie om netneutraliteit uit te leggen met whoppers)  
[https://www.beuc.eu/publications/beuc-x-2019-075\\_berecs\\_public\\_consultation\\_on\\_its\\_draft\\_updated\\_net\\_neutrality\\_guidelines.pdf](https://www.beuc.eu/publications/beuc-x-2019-075_berecs_public_consultation_on_its_draft_updated_net_neutrality_guidelines.pdf)
- Kijk in de telecomrubrieken van onze leden. Bv. OCU's tool om aanbiedingen te vergelijken: <https://www.ocu.org/tecnologia/telefono/calculadora/ahorrador-telefonico/?landingpage>

---

<sup>22</sup> Zie 3.3. van het jaarverslag inzake netneutraliteit van het BIPT: [NN - jaarverslag 2018-2019 - NL \(bipt.be\)](#)

## 4. BIJLAGE - LIJST VAN RECHTSPRAAK VAN HET HVJEU BETREFFENDE DE RICHTLIJN INZAKE ELEKTRONISCHE HANDEL

Uit afdeling 2.6 Platforms - rechtspraak, die [door de EU wordt opgesomd](#):

- Uitgelegd door [62006CA0275](#)
- Uitgelegd door [62006CJ0275](#)
- artikel 5.1 (c) uitgelegd door [62007CA0298](#)
- artikel 5.1 (c) uitgelegd door [62007CJ0298](#)
- artikel 8(3) uitgelegd [62007CO0557](#)
- artikel 14 uitgelegd door [62008CA0236](#)
- artikel 14 uitgelegd door [62008CJ0236](#)
- artikel 14, verzoek om prejudiciële beslissing, [62008CN0236](#)
- artikel 14, verzoek om prejudiciële beslissing [62008CN0237](#)
- artikel 14, verzoek om prejudiciële beslissing [62008CN0238](#)
- Uitgelegd door [62009CA0108](#)
- Uitgelegd door [62009CJ0108](#)
- Artikel 14(1) uitgelegd door [62009CJ0324](#)
- Artikel 14(1)(b) uitgelegd door [62009CJ0324](#)
- Artikel 3 uitgelegd door [62009CJ0509](#)
- Artikel 3(4) uitgelegd door [62009CJ0509](#)
- Verzoek om prejudiciële beslissing, [62009CN0108](#)
- artikel 12, verzoek om prejudiciële beslissing, [62009CN0323](#)
- artikel 12.1, verzoek om prejudiciële beslissing, [62009CN0323](#)
- artikel 13, verzoek om prejudiciële beslissing, [62009CN0323](#)
- artikel 13.1, verzoek om prejudiciële beslissing, [62009CN0323](#)
- artikel 14, verzoek om prejudiciële beslissing, [62009CN0323](#)
- artikel 14.1, verzoek om prejudiciële beslissing, [62009CN0323](#)
- artikel 14.1, verzoek om prejudiciële beslissing, [62009CN0324](#)
- artikel 3.1, verzoek om prejudiciële beslissing, [62009CN0509](#)
- Uitgelegd door [62010CJ0070](#)
- Artikel 3.1. uitgelegd door [62010CJ0292](#)
- Artikel 3(2) uitgelegd door [62010CJ0292](#)
- Uitgelegd door [62010CJ0360](#)
- verzoek om prejudiciële beslissing, [62010CN0070](#)
- verzoek om prejudiciële beslissing, [62010CN0360](#)
- Artikel 2(a), uitgelegd door [62013CJ0291](#)
- Artikel 12 uitgelegd door [62013CJ0291](#)
- Artikel 13, uitgelegd door [62013CJ0291](#)
- Artikel 14, uitgelegd door [62013CJ0291](#)
- Artikel 2, verzoek om prejudiciële beslissing, [62013CN0291](#)
- artikel 12, verzoek om prejudiciële beslissing, [62013CN0291](#)
- artikel 13, verzoek om prejudiciële beslissing, [62013CN0291](#)
- artikel 14, verzoek om prejudiciële beslissing, [62013CN0291](#)
- Artikel 2(a) uitgelegd door [62014CJ0484](#)
- Artikel 2(b) uitgelegd door [62014CJ0484](#)
- Artikel 12.1 uitgelegd door [62014CJ0484](#)
- Artikel 12.3 uitgelegd door [62014CJ0484](#)
- Artikel 14.1(b) uitgelegd door [62014CJ0484](#)
- artikel 12.1, verzoek om prejudiciële beslissing, [62014CN0484](#)
- artikel 2(b), verzoek om prejudiciële beslissing, [62014CN0484](#)
- Uitgelegd door [62015CJ0339](#)
- Uitgelegd door [62015CJ0434](#)
- Prejudiciële vraag ingediend, [62015CN0339](#)
- artikel 2, (a) Prejudiciële vraag ingediend, [62015CN0339](#)
- Prejudiciële vraag ingediend door [62015CN0434](#)
- artikel 3.2 Prejudiciële vraag ingediend, [62015CN0434](#)
- artikel 3.4, Prejudiciële vraag ingediend, [62015CN0434](#)

- Prejudiciële vraag, [62016CN0265](#)
- artikel 12 prejudiciële vraag, [62017CN0521](#)
- artikel 13 Prejudiciële vraag, [62017CN0521](#)
- artikel 14 Prejudiciële vraag, [62017CN0521](#)
- Artikel 15.1 uitgelegd door [62018CJ0018](#)
- Artikel 2(a) uitgelegd door [62018CJ0390](#)
- Artikel 3.4(b) uitgelegd door [62018CJ0390](#)
- artikel 14.1(a) Prejudiciële vraag, [62018CN0018](#)
- artikel 15.1, prejudiciële vraag [62018CN0018](#)
- artikel 8, prejudiciële vraag, [62018CN0296](#)
- artikel 3, prejudiciële vraag, [62018CN0390](#)
- Prejudiciële vraag, [62018CN0512](#)
- artikel 3, prejudiciële vraag, [62018CN0649](#)
- artikel 14.1, Prejudiciële vraag, [62018CN0682](#)
- artikel 14.1, Prejudiciële vraag, [62018CN0683](#)
- Artikel 8, uitgelegd door [62018CO0296](#)
- Prejudiciële vraag [62019CN0062](#)
- artikel 2(a), Prejudiciële vraag, [62019CN0062](#)
- artikel 3.2 Prejudiciële vraag, [62019CN0062](#)
- artikel 3.4, Prejudiciële vraag, [62019CN0062](#)
- artikel 4, Prejudiciële vraag, [62019CN0062](#)
- artikel 14.1, Prejudiciële vraag [62019CN0442](#)
- artikel 14.3, Prejudiciële vraag, [62019CN0442](#)
- artikel 15.1 Prejudiciële vraag, [62019CN0442](#)
- artikel 13.2, Prejudiciële vraag, [62019CN0500](#)
- artikel 14.3, Prejudiciële vraag, [62019CN0500](#)

- artikel 12, Prejudiciële vraag, [62019CN0500](#)
- artikel 12. 3 Prejudiciële vraag, [62019CN0500](#)
- artikel 13, Prejudiciële vraag, [62019CN0500](#)
- artikel 14, Prejudiciële vraag, [62019CN0500](#)
- artikel 14.1, Prejudiciële vraag, [62019CN0500](#)
- Prejudiciële vraag, [62019CN0723](#)

EINDE



This document has been produced under a service contract with the European Commission. The content of it represents the views of the author only and is his/her sole responsibility. The European Commission does not accept any responsibility for use that may be made of the information it contains.