



ADVIES

CRB 2022-2570

Ongewenste telefonische communicatie
met het oog op direct marketing

CCE
Conseil Central de l'Economie
Centrale Raad voor het Bedrijfsleven
CRB





Advies
Ongewenste telefonische communicatie met het oog op direct marketing

Brussel
20.10.2022

Inbehandelingneming

Bij brief van 13 september 2022 richtte de Staatssecretaris voor Consumentenbescherming, mevrouw De Bleeker, een adviesvraag aan de bijzondere raadgevende commissie Verbruik met betrekking tot een voorontwerp van wet tot wijziging van de bepalingen betreffende de ongewenste communicaties in het Wetboek van economisch recht, evenals een ontwerp van koninklijk besluit betreffende de centrale nummerdatabank in het kader van telefonische direct marketing. De uiterlijke indieningsdatum van het advies was 13 oktober 2022.

De subcommissie Handelspraktijken, die opdracht kreeg om een ontwerpadvies voor te bereiden, kwam hiervoor bijeen, onder het voorzitterschap van de heer Jean-Philippe Ducart, op 30 september 2022. Namen deel aan de werkzaamheden: de dames Buyse (Orange), Debaes (VBO), Gama (Comeos), Haesaert (Agoria) en Jonckheere (Unizo) en de heren Boghaert (ACLVB), Denoiseux (VBO), Socquet (Unizo) en Steennot.

De subcommissie kon eveneens een beroep doen op de deskundige medewerking van mevrouw Muriqi en de heer Yazici (Beleidscel Consumentenbescherming), en de dames Tran en Depauw (vertegenwoordigers van de FOD Economie).

Na een stemming op afstand, conform artikel 8 van het huishoudelijk reglement van de brc Verbruik, werd het ontwerpadvies op 20 oktober 2022 unaniem goedgekeurd door de plenaire vergadering, onder het voorzitterschap van de heer Reinhard Steennot.

Inleiding

Het voorontwerp van wet, dat ter advies voorligt, beoogt de bepalingen betreffende de ongewenste communicaties in het Wetboek van economisch recht (hierna WER) te wijzigen, meer bepaald de artikelen VI.110-VI.115 van het WER¹.

Het artikel VI.110 van het WER viseert verschillende vormen van ongewenste communicaties, met name:

- ongewenste communicaties door middel van geautomatiseerde oproepsystemen zonder menselijke tussenkomst en faxen (artikel VI.110, § 1, van het WER) en
- ongewenste communicaties met het oog op direct marketing (artikel VI.110, § 2, van het WER).

Dit voorontwerp van wet wijzigt allereerst het artikel VI.110, § 2, van het WER, dat gericht is op ongewenste communicaties met het oog op direct marketing, die aan de abonnee worden gericht via de post of via telefonische oproepen. Dergelijke communicaties zijn slechts toegelaten voor zover de abonnee zich hiertegen niet kennelijk heeft verzet (een zgn. opt-out-systeem).

¹ Ingeschreven in titel 4, hoofdstuk 3, van het boek VI "Marktpraktijken en consumentenbescherming" van het Wetboek economisch recht.

Een wijziging is aan de orde teneinde de wetgeving af te stemmen op de Algemene Verordening Gegevensbescherming² (hierna AVG). Het artikel VI.110, § 2, van het WER wordt dan ook in die zin gewijzigd dat het voortaan enkel van toepassing is voor de telefonische direct marketing.

Verder moet het artikel VI.111 van het WER worden gewijzigd. Middels dit artikel worden de telecomoperatoren verplicht elk individueel een lijst aan te leggen van de abonnees die te kennen hebben gegeven zich te verzetten tegen het gebruik van het telefoonnummer of de telefoonnummers die hen zijn toegekend voor redenen van direct marketing. De telecomoperator kan evenwel de uitvoering van deze verplichting delegeren aan een instelling zonder winstgevend doel, wat in de praktijk effectief is gebeurd. Het koninklijk besluit van 28 juni 2015 tot erkenning van een vereniging bedoeld in de artikelen VI.114 en XIV.81 van het WER inzake ongewenste telefonische communicaties heeft de vzw 'Do Not Call me' (hierna vzw 'DNCM') erkend voor het vervullen van deze taak.

Het artikel VI.111 van het WER wordt echter aangepast in functie van een wijziging die middels de wet van 26 november 2021³ werd doorgevoerd in de wet elektronische communicatie⁴. Deze wijziging in de telecomwetgeving voorziet dat de telecomoperatoren een centrale nummerdatabank in België (hierna vzw CNDB) oprichten⁵. In de centrale nummerdatabank zullen bepaalde abonneegegevens gecentraliseerd worden bijgehouden die, overeenkomstig de modaliteiten voorzien in deze wetgeving, worden bezorgd aan de beheerscentrales voor noodoproepen die ter plaatse hulp bieden en aan aanbieders van telefoongidsen en telefooninlichtingendiensten.

Gezien de verplichting tot oprichting van een centrale nummerdatabank voor de telecomoperatoren en het feit dat de vzw CNDB reeds gecentraliseerd bepaalde gegevens bijhoudt – zij het voor de verwezenlijking van andere doelstellingen dan deze bedoeld in boek VI van het WER – zou het doelmatiger zijn indien de telefoonnummers van de abonnees die hun recht op verzet willen uitoefenen op grond van artikel VI.110, § 1, van het WER eveneens gecentraliseerd zouden kunnen worden bijgehouden bij de vzw CNDB, op voorwaarde dat deze vzw voldoet aan de erkenningscriteria die de Koning daartoe zal vastleggen.

Personen die aan telefonische direct marketing doen zijn wettelijk verplicht om voorafgaandelijk na te gaan of een bepaald telefoonnummer al dan niet is opgenomen in de lijst van abonnees die hun recht op verzet hebben uitgeoefend.

Vandaag wordt de taak voor het gecentraliseerd bijhouden van de telefoonnummers van de abonnees die hun recht op verzet hebben uitgeoefend alsook de terbeschikkingstelling van dit gegevensbestand gerealiseerd door één enkele vereniging die daartoe werd erkend door de Koning, nl. de hogervermelde vzw DNCM.

Gezien het voortaan mogelijk zal zijn dat een aparte vereniging (t.w. vzw CNDB) zal instaan voor het beheer van een centrale databank waarin de telefoonnummers worden geregistreerd van elke abonnee die zijn recht op verzet heeft uitgeoefend, dient het boek VI van het WER te worden gewijzigd teneinde ervoor te zorgen dat deze databank ook effectief ter beschikking wordt gesteld aan de personen die aan telefonische direct marketing wensen te doen.

In dit voorontwerp van wet worden bijgevolg de wijzigingen doorgevoerd die toelaten dat de centrale databank voor direct marketing ter beschikking wordt gesteld door een vereniging zonder

² [Verordening \(EU\) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens en tot intrekking van Richtlijn 95/46/EG.](#)

³ [Wet van 26 november 2021 Wet tot wijziging van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie wat de centrale nummerdatabank betreft.](#)

⁴ [Wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie.](#)

⁵ Artikel 106/2 van de wet elektronische communicatie.

winstgevend doel, die daartoe door de Koning wordt erkend. Met andere woorden, in de toekomst zal het mogelijk zijn dat er twee verenigingen zullen instaan voor de verwezenlijking en naleving van het recht van de abonnee om zich te verzetten tegen het gebruik van zijn telefoonnummer of telefoonnummers voor redenen van direct marketing. Via dit wetsontwerp wordt dan ook aan de Koning de bevoegdheid verleend om enerzijds de erkenningscriteria vast te leggen waaraan elke vereniging dient te voldoen, en anderzijds om deze vereniging te erkennen. Bijgevolg ligt het ontwerp van koninklijk besluit betreffende de centrale nummerdatabank in het kader van telefonische direct marketing ook voor advies voor.

ADVIES

1. Algemene opmerkingen

De brc Verbruik merkt op dat in het voorliggende voorontwerp van wet en de bijhorende memorie van toelichting, alsook in het voorliggende ontwerp van koninklijk besluit wordt verwezen naar de term 'centrale databank voor direct marketing', welke sterk lijkt op de term 'centrale nummerdatabank'. Dit kan bij de lezing van de regelgevende teksten tot verwarring leiden. De brc verbruik suggereert bijgevolg een naam die geen enkele verwarring meebrengt, zoals de 'Bel me niet'-databank. Het is bovendien voor de brc Verbruik niet duidelijk of de 'centrale databank voor direct marketing' in de handelsnaam van de vernieuwde vzw zal worden opgenomen.

Verder neemt de brc Verbruik akte van het feit dat in de praktijk nog steeds inbreuken op het respecteren van de 'Do Not Call Me'-lijst (hierna 'DNCM'-lijst) plaatsvinden. In het kader van een eventuele informatie- en sensibiliseringscampagne omtrent de nieuwe regelgeving, dient de aandacht gevestigd te worden op een betere transparantie hieromtrent en voldoende informatie, zowel ten aanzien van consumenten als van ondernemingen. De brc Verbruik wijst in dat kader in de eerste plaats op de preventieve en waarschuwende rol van de Economische inspectie, en dan in het bijzonder t.a.v. ondernemingen die telemarketing niet als hoofddoel hebben. Wanneer waarschuwingen geen effect lijken te hebben, dient er via de Economische inspectie ingezet te worden op een effectievere sanctionering conform de rechtshandavingsregels in boek XV van het WER (vb. via het opleggen van geldboetes).

De brc Verbruik heeft verder begrepen dat er tevens besprekingen lopende zijn met betrekking tot het al dan niet verplicht maken van het consulteren van de zogenaamde Robinsolist, een lijst met gegevens van mensen die geen geadresseerde reclame meer wensen te ontvangen via de post. De brc Verbruik maakt van de gelegenheid gebruik haar interesse te laten blijken in dit dossier, en drukt de wens uit om hieromtrent op het gepaste ogenblik ook om advies gevraagd te worden.

2. Voorontwerp van wet

Artikel VI.110 van het huidige WER somt vier vormen van direct marketing op:

- Direct marketing door middel van geautomatiseerde oproepsystemen zonder menselijke tussenkomst en het gebruik van faxen (opt-in) (artikel VI.110, §1);
- Direct marketing door middel van telefonische oproep (opt-out) (artikel VI.110, §2);
- Direct marketing per post (opt-out) (artikel VI.110, §2) en

- Direct marketing door middel van elektronische post, inclusief sms (opt-in) (artikel XII.13 WER).

De richtlijn privacy en elektronische communicatie⁶ verplicht de lidstaten om een systeem met uitdrukkelijke voorafgaande toestemming (opt-in) toe te passen op ongewenste communicatie die wordt uitgevoerd door middel van automatische oproepapparaten, faxen en e-mails, waaronder ook sms-berichten. De richtlijn geeft de lidstaten wel de keuze om een opt-in systeem of opt-out systeem te implementeren voor andere tools betreffende direct marketing, zoals telefonische oproepen. Deze richtlijn gaat er immers vanuit dat bepaalde vormen van direct marketing zoals persoonlijke telefonische oproepen, die duur zijn voor het bedrijf maar geen financiële kosten inhouden voor de abonnee, de implementatie rechtvaardigen van een systeem waarbij de abonnees kunnen melden dat ze dergelijke oproepen niet meer willen ontvangen.

Zoals de memorie van toelichting van het voorliggende voorontwerp van wet aangeeft, moet de richtlijn privacy en elektronische communicatie gezien worden als *lex specialis* ten opzichte van de AVG⁷.

Via artikel 2 van het voorliggende voorontwerp van wet, wordt artikel VI.110 §2 beperkt tot direct marketing per telefoon. Dat betekent concreet dat de specifieke wettelijke basis op grond waarvan direct marketing per post toegelaten is door middel van een opt-outsysteem verdwijnt. Direct marketing per post zal dus niet langer een specifieke wettelijke basis hebben, waardoor men hiervoor terugvalt op de regels uit de AVG.

De brc Verbruik acht bovenstaande regel dubbelzinnig wanneer het aankomt op de vraag of direct marketing per post is toegelaten op basis van een opt-outsysteem, dan wel of er specifieke voorafgaande toestemming vereist is.

De AVG erkent direct marketing als een grondslag van 'gerechtvaardigd belang' om gegevens te verwerken. Tegelijk is het duidelijk dat de ondernemer die dit gerechtvaardigd belang wenst in te roepen, moet kunnen aantonen dat een afweging werd gemaakt tussen zijn of haar gerechtvaardigd belang om aan direct marketing te doen, enerzijds, en de rechten en vrijheden van de bestemming, anderzijds.

De brc Verbruik acht een duidelijke wettelijke bepaling die toelaat om direct marketing per post te organiseren door middel van een opt-outsysteem, noodzakelijk voor deze belangenafweging en omwille van de rechtszekerheid. Zij is immers van mening dat zonder dergelijke wettelijke basis de kans groter is dat een onderneming vanaf nu ook voor direct marketing per post de uitdrukkelijke voorafgaande toestemming van de bestemming zou nodig hebben. De brc Verbruik vraagt bijgevolg om de specifieke wettelijke basis op grond waarvan direct marketing per post toegelaten is door middel van een opt-outsysteem alsnog in het voorontwerp van wet op te nemen.

Vervolgens bepaalt de memorie van toelichting bij artikel 3 van het voorliggende voorontwerp van wet het volgende: *"Deze wijziging in de telecomwetgeving voorziet dat de telecomoperatoren een centrale nummerdatabank in België (hierna vzw CNDB) oprichten (cf. artikel 106/2, wet elektronische communicatie). In de centrale nummerdatabank zullen bepaalde abonneegegevens gecentraliseerd worden bijgehouden die, overeenkomstig de modaliteiten voorzien in deze wetgeving, worden bezorgd aan telefooninlichtingendiensten (met name de beheerscentrales voor noodoproepen) en aanbieders van telefoongidsen."*⁸

⁶ [Richtlijn 2002/58/EG van het Europees Parlement en de Raad van 12 juli 2002 betreffende de verwerking van persoonsgegevens en de bescherming van de persoonlijke levenssfeer in de sector elektronische communicatie.](#)

⁷ Memorie van toelichting bij artikel 2 van het voorontwerp van wet, laatste alinea.

⁸ Alinea 7 van de memorie van toelichting bij het voorontwerp van wet en de memorie van toelichting bij artikel 3 van het voorontwerp van wet, alinea 5.

De brc Verbruik wenst te verduidelijken dat de telefooninlichtingendiensten diensten zijn die aan gebruikers worden aangeboden om telefonisch een telefoonnummer of een adres van een abonnee, die hiervoor toelating heeft gegeven, op te vragen. Deze diensten zijn bereikbaar via een kort telefoonnummer, zoals 1207 en 1212, en bestaan naast de telefoongidsen. De beheerscentrales voor noodoproepen, echter, omvatten de nooddiensten. Enkel nooddiensten die ter plaatse hulp bieden (m.n. medische spoeddienst, brandweerdiensten, politiediensten, civiele bescherming) hebben toegang tot de abonneegegevens die in de centrale nummerdatabank zijn opgenomen.

In deze optiek wenst de brc Verbruik dat bovenstaande paragraaf uit de memorie van toelichting wordt gewijzigd als volgt: "Deze wijziging in de telecomwetgeving voorziet dat de telecomoperatoren een centrale nummerdatabank in België (hierna CNDB) oprichten (cf. artikel 106/2, wet elektronische communicatie). In de centrale nummerdatabank zullen bepaalde abonneegegevens gecentraliseerd worden bijgehouden die, overeenkomstig de modaliteiten voorzien in deze wetgeving, worden bezorgd aan de beheerscentrales voor noodoproepen die ter plaatse hulp bieden en aan aanbieders van telefoongidsen en telefooninlichtingendiensten."

Voorts vult artikel 3, 3° van het voorliggende voorontwerp van wet artikel VI. 111 van het WER aan met een derde paragraaf die luidt als volgt:

"In de centrale nummerdatabank wordt elk verzet van de abonnee, zoals bedoeld in paragraaf 1, onverwijld geregistreerd. De datum van registratie wordt bijgehouden en aan de personen die aan telefonische direct marketing wensen te doen, overgemaakt.

In de centrale nummerdatabank wordt enkel het telefoonnummer geregistreerd waarvoor de abonnee zich verzet op het gebruik ervan voor redenen van direct marketing."

Uit de memorie van toelichting bij dit artikel blijkt dat "aangezien telefoonmarketeers verplicht zijn de lijst te raadplegen alvorens een campagne te starten, zij voortaan tijdig, d.w.z. binnen 24 uur na de registratie van een telefoonnummer waarvoor de abonnee zijn recht op verzet heeft uitgeoefend, op de hoogte zullen zijn en zij rekening moeten houden met de datum van registratie".

De brc Verbruik wijst erop dat kmo's in de praktijk een 'DNCM'-lijst ontvangen die ze zelf nog moeten ontdebellen met hun eigen bellijst, waardoor de periode van 24u overschreden wordt. Wanneer zij bovendien beroep doen op een extern callcenter dan loopt de tijd nog verder uit. Het is aldus operationeel onhaalbaar om binnen de 24u na ontvangst van de lijst de volledige bewerkingen uit te voeren. Waar grotere bedrijven soms over software beschikken dankzij dewelke de termijn van 24u haalbaar is, beschikken kmo's hier meestal niet over. De brc Verbruik vraagt bijgevolg om de periode van vijf werkdagen zoals vandaag het geval is te behouden en deze termijn niet tot 24u terug te schroeven.

In de memorie van toelichting wordt vervolgens met betrekking tot artikel 3 van het voorliggende voorontwerp van wet het volgende geschreven: "De wet voorziet voortaan uitdrukkelijk dat enkel het telefoonnummer waarvoor de abonnee zijn recht op verzet uitoefent zal worden geregistreerd in de centrale nummerdatabank. Rekening houdend met de AVG, kan immers niet worden gerechtvaardigd dat in de centrale nummerdatabank meer gegevens dan enkel het telefoonnummer van de abonnee worden bijgehouden."

De tweede zin kan volgens de brc Verbruik doen vermoeden dat de centrale nummerdatabank geen andere gegevens dan telefoonnummers bevat. De centrale nummerdatabank bevat echter adresgegevens van de abonnee voor de nooddiensten en - mits uitdrukkelijke toestemming van de abonnee - voor de telefoongidsen en de telefooninlichtingendiensten.

De brc Verbruik acht het bijgevolg noodzakelijk dat wordt verduidelijkt dat enkel het telefoonnummer nodig is voor de opt-out van telefonische oproepen voor direct marketing en stelt daarom voor om aan

de laatste zin de woorden 'voor redenen van direct marketing' toe te voegen. Dit is trouwens in lijn met artikel 3 van het voorontwerp van wet dat aan artikel VI.111 van het WER een derde paragraaf toevoegt, waarvan de tweede alinea bepaalt dat "in de centrale nummerdatabank enkel het telefoonnummer wordt geregistreerd waarvoor de abonnee zich verzet op het gebruik ervan voor redenen van direct marketing".

Ten slotte, wijzigt artikel 5 van het voorliggende voorontwerp van wet artikel VI.114 van het WER. Het nieuwe artikel VI.114, §2 bepaalt het volgende: "De vereniging bedoeld in artikel VI.111 § 2, communiceert de centrale nummerdatabank waarin de telefoonnummers worden geregistreerd van elke abonnee die zijn recht op verzet, bedoeld in artikel VI.111, § 1, aan de vereniging bedoeld in paragraaf 1, via een verbinding die passend beveiligd is, ter beschikking van deze vereniging."

De brc Verbruik meent dat de woorden ' , ter beschikking van deze vereniging' overbodig zijn en wenst dat deze paragraaf wordt aangepast als volgt:

"De vereniging bedoeld in artikel VI.111 § 2, deelt de telefoonnummers van de abonnees die hun recht op verzet, bedoeld in artikel VI.111 § 1 hebben uitgeoefend, mee aan de centrale databank voor direct marketing, via een verbinding die passend beveiligd is."

3. Ontwerp van koninklijk besluit

De titel van het voorliggende ontwerp van koninklijk besluit verwijst enkel naar 'de centrale nummerdatabank in het kader van telefonische direct marketing' en niet naar 'de centrale databank in het kader van telefonische direct marketing'.

De brc Verbruik stelt zich de vraag of dit effectief de bedoeling is, dan wel eerder de 'centrale databank in het kader van telefonische direct marketing' wordt beoogd of nog een verwijzing naar beide databanken aangewezen blijkt.

Verder stelt artikel 6, 4° van het voorliggende ontwerp van koninklijk besluit dat "de centrale nummerdatabankvereniging kan worden erkend indien zij de eerste afdeling van dit hoofdstuk respecteert en onder meer aan de voorwaarden inzake sensibilisering voldoet, met name het bestaan en de werking van de centrale nummerdatabank bij de abonnees promoot".

De beoogde vereniging is hier de vzw 'CNDB'. Artikel 3, alinea 3 van het voorliggende ontwerp van koninklijk besluit bepaalt dat "deze vereniging aan haar informatieverplichting moet voldoen, met name, de duidelijke vermelding van de dienst op de website van de centrale nummerdatabank".

De brc Verbruik is weliswaar van mening dat de vzw 'CNDB' als opdracht heeft om de gebruikers van de centrale nummerdatabank te wijzen op hun verplichting om informatie over de dienst in hun algemene voorwaarden en op hun websites te vermelden. De vzw 'CNDB' dient de dienst echter niet actief aan te moedigen of hieromtrent reclame te voeren. De brc Verbruik acht het bijgevolg wenselijk om de term 'promoot' in artikel 6, 4° van het voorliggende ontwerp van koninklijk besluit door de term 'informeert' te vervangen.

Vervolgens bepaalt artikel 12, 2°, b) van het voorliggende ontwerp van koninklijk besluit dat "elke persoon die aan telefonische direct marketing wenst te doen, een individuele beveiligde toegang tot een afgeschermd server krijgt, waar hij de centrale databank voor direct marketing kan consulteren". De brc Verbruik acht het echter wenselijk dat dergelijke toegang aan ondernemingen wordt verleend in plaats van aan specifieke personen. Ondernemingen die vaak samenwerken met callcenters waar van een groot personeelsverloop sprake is, dienen immers over een zo ruim mogelijke toegang tot de server te beschikken.

Artikel 12, 2°, d) van het voorliggende ontwerp van koninklijk besluit bepaalt verder dat "de vereniging de kosten die aan deze personen worden aangerekend beperkt tot wat strikt nodig is voor het dekken van de kosten voor de toegang tot de gegevens en van de investeringskosten die daarvoor nodig zijn". De brc Verbruik is van mening dat deze bewoordingen te vaag geformuleerd zijn en onvoldoende geruststelling bieden. Zij wenst in dit kader meer informatie te ontvangen over de kosten die dit in de praktijk voor ondernemingen met zich zal meebrengen. Men is van mening dat het naast elkaar bestaan van een centrale nummerdatabank voor telecomoperatoren en de vzw 'DNCM' geen toonbeeld is van efficiëntie en dat dit minstens, geen verhoging van de prijs van de licentieovereenkomsten tot gevolg mag hebben. De brc Verbruik stelt zich daarenboven de vraag of het ter beschikking stellen van een bestand aan en/of de consultatie van de centrale databank voor direct marketing wel de kostprijs rechtvaardigt ten aanzien van ondernemingen die niet als hoofddoel telemarketing hebben.

Voorts neemt de brc Verbruik nota van het feit dat een audit van de financiële situatie van de huidige vzw 'DNCM' werd uitgevoerd en er vragen rijzen bij de kostprijzen van deze licenties. Zij wenst dan ook, vooraleer er verdere stappen worden ondernomen, over de resultaten van deze audit geïnformeerd te worden en indien nodig aanvullende opmerkingen te kunnen maken.

De brc Verbruik merkt vervolgens op dat artikel 16, §1 van het voorliggende ontwerp van koninklijk besluit bepaalt dat "*De raad van bestuur van de vereniging is samengesteld uit:*

- *1° twee vertegenwoordigers van de sector van direct marketing;*
 - *2° A/ twee vertegenwoordigers van de consumenten;*
- OF*
- *B/ twee experts inzake consumentenbescherming;*
 - *3° een vertegenwoordiger van de Federale Overheidsdienst Economie, K.M.O., Middenstand en Energie, aangewezen door de minister bevoegd voor Economie en de minister bevoegd voor consumentenbescherming;*
 - *4° twee vertegenwoordigers van de sector voor telecommunicatie."*

Het koninklijk besluit van 10 februari 2022 betreffende de centrale nummerdatabank⁹ wijst de telecomoperatoren aan om de centrale nummerdatabank te beheren. De telecomoperatoren hebben hiertoe een vereniging opgericht, waarvan de verplichtingen voor het beheer en de werking in het voornoemde koninklijk besluit zijn vastgelegd. De naleving van dit koninklijk besluit wordt gecontroleerd door het Belgisch Instituut voor Postdiensten en Telecommunicatie (BIPT).

Aangezien het voorliggende ontwerp van koninklijk besluit ook regels vastlegt betreffende de centrale nummerdatabank acht de brc Verbruik het opportuun dat er eveneens een vertegenwoordiger van het BIPT voor deelname aan de raad van bestuur wordt aangewezen.

De brc Verbruik begrijpt tevens dat een vertegenwoordiger van de sector voor telecommunicatie wordt aangesteld om aan de raad van bestuur deel te nemen voor het geval aspecten inzake de verplichtingen van de telecomoperatoren moeten worden behandeld en om erover te waken dat de vzw 'DNCM' de door het ontwerp van koninklijk besluit opgelegde verplichtingen naleeft. Zij wijst er echter op dat de telecomoperatoren 'an sich' weinig te maken hebben met de activiteit van direct marketing en de aansluitingen van marketingbedrijven die deze activiteit wensen uit te voeren. De brc

⁹ [Koninklijk besluit van 10 februari 2022 betreffende de centrale nummerdatabank.](#)

Verbruik acht het daarom voldoende dat slechts één vertegenwoordiger van de sector voor telecommunicatie – in plaats van twee vertegenwoordigers - in de raad van bestuur zetelt.

De brc Verbruik besluit bijgevolg dat de twee plaatsen binnen de raad van bestuur die momenteel door het ontwerp van koninklijk besluit aan de vertegenwoordigers van de sector voor telecommunicatie worden toegewezen, worden bekleed door een vertegenwoordiger van de sector voor telecommunicatie, enerzijds, en door een vertegenwoordiger van het Belgisch Instituut voor Postdiensten en Telecommunicatie (BIPT), anderzijds.

Tot slot, bepaalt artikel 16, §3 van het voorliggende ontwerp van koninklijk besluit dat *“het voorzitterschap van de raad van bestuur wordt verzekerd door een voorzitter en een vicevoorzitter, die elk worden aangesteld binnen een andere sector, en dit voor een periode van twee jaar. Wanneer de voorzitter verhinderd is, neemt de ondervoorzitter zijn functies waar. Het voorzitterschap van de raad van bestuur wordt verzekerd door een van de vertegenwoordigers bedoeld in paragraaf 1, 1°, 2° en 4°”*. Punt 4° verwijst naar ‘twee vertegenwoordigers van de sector voor telecommunicatie’.

De brc Verbruik merkt op dat de kernactiviteit van telecomoperatoren bestaat uit het leveren van elektronische communicatiediensten aan consumenten en bedrijven door middel van elektronische communicatienetwerken, die al dan niet in eigen beheer zijn gehouden. De marketing- en salesactiviteiten van dergelijke telecomoperatoren beperken zich tot de eigen producten en diensten. Indien een telecomoperator deze producten via direct marketing wil kenbaar maken, wordt hiervoor meestal een beroep op derde partijen en externe contactcenters gedaan, aangezien telecomoperatoren geen kennis hebben van marketingcampagnes, van de exploitatie ervan en van de marketing- en contactcentermarkten.

De brc Verbruik acht het bijgevolg niet wenselijk dat het voorzitterschap van de raad van bestuur wordt verzekerd door een vertegenwoordiger van de sector voor telecommunicatie. Een telecomoperator kan immers onmogelijk de vzw ‘DNCM’ vertegenwoordigen en promoten tijdens marketingevenementen, interviews houden of een reëel aanspreekpunt zijn voor marketeers en contactcenters.

De brc Verbruik vraagt dan ook om telecomoperatoren te ontslaan van de verplichting om het voorzitterschap van de vernieuwde vzw ‘DNCM’ op te nemen en om in dit kader artikel 16, §3, 4° (t.w. de verwijzing naar de vertegenwoordigers van de sector telecommunicatie) van het voorliggende ontwerp van koninklijk besluit te schrappen.