

## Besluit Openbaar

**Ons kenmerk:** ACM/DJZ/2016/202396\_OV  
**Zaaknummer:** 15.1118.52  
**Datum:** 26 mei 2016

### Besluit van de Autoriteit Consument en Markt tot het opleggen van een boete aan Lycamobile Distribution Ltd. wegens overtredingen van artikel 4, tweede lid, en artikel 4ter, tweede lid, van de Roaming Verordening 2009.

## 1. Samenvatting

1. In dit besluit stelt de Autoriteit Consument en Markt<sup>1</sup> (hierna: ACM) vast dat Lycamobile Distribution Ltd. (hierna: Lycamobile) in strijd heeft gehandeld met artikel 4, tweede lid, en artikel 4ter, tweede lid, van de Roaming Verordening 2009 (hierna: de Verordening).<sup>2</sup> De overtredingen bestaan eruit dat Lycamobile bij geïnitieerde en ontvangen mobiele oproepen en verzonden sms-berichten in het buitenland ten onrechte te hoge kosten in rekening bracht bij gebruikers van roamingdiensten. Lycamobile hanteerde te hoge tarieven en rondde telefoongesprekken foutief af. ACM legt hiervoor aan Lycamobile een boete op van in totaal EUR 196.000.

## 2. Verloop van de procedure

2. In juni 2011 ontving ACM een signaal via ConsuWijzer<sup>3</sup> over de roamingtarieven van Lycamobile. Toezichhoudend ambtenaren van ACM zagen tevens dat de website van Lycamobile roamingtarieven weergaf die boven de in de Verordening vastgestelde tarieven lagen.<sup>4</sup> Deze zaken waren aanleiding voor ACM om een onderzoek te starten naar de handelspraktijken van Lycamobile.
3. In het kader van dit onderzoek hebben toezichhoudend ambtenaren meermaals inlichtingen gevorderd bij Lycamobile.<sup>5</sup> Het onderzoek heeft geresulteerd in een onderzoeksrapport<sup>6</sup> (hierna: het onderzoeksrapport) dat bij brief van 8 september 2015 aan Lycamobile is verzonden.<sup>7</sup> De op de zaak betrekking hebbende stukken zijn bij brief van 17 september 2015 aan Lycamobile verzonden.<sup>8</sup>

<sup>1</sup> Op 1 april 2013 is de Instellingswet Autoriteit Consument en Markt, *Stb.* 2013, nr. 102, (hierna: Instellingswet ACM) in werking getreden. Vanaf die datum is de Autoriteit Consument en Markt de rechtsopvolger van de Nederlandse Mededingingsautoriteit, de Onafhankelijke Post en Telecommunicatie Autoriteit en de Consumentenautoriteit. In dit besluit wordt voor de eenduidigheid steeds verwezen naar ACM, ook in de periode voor 1 april 2013.

<sup>2</sup> Verordening (EG) 544/2009 van het Europees Parlement en de Raad van 18 juni 2009 tot wijziging van Verordening (EG) 717/2007 betreffende roaming op openbare mobiele telefoonnetwerken binnen de Gemeenschap en tot wijziging van Richtlijn 2002/21/EG inzake een gemeenschappelijk regelgevingskader voor elektronische communicatienetwerken en -diensten (PbEU 2009, *L 167/12*).

<sup>3</sup> Het informatieloket voor consumenten van ACM. Zie: Dossiernummer 1.

<sup>4</sup> Zie: Dossiernummer 2.

<sup>5</sup> Zie o.a.: Dossiernummers 3, 7, 13, 15, 20, 28, 31, 39, 47, 55 en 60.

<sup>6</sup> Zie: Dossiernummer 64.

<sup>7</sup> Brief van 8 september 2015 met kenmerk ACM/DTVP/2015/204256.

<sup>8</sup> Brief van 17 september 2015 met kenmerk ACM/DJZ/2015/205357. De op de zaak betrekking hebbende stukken zijn desgevraagd bij brief van 22 oktober 2015 met kenmerk ACM/DJZ/2016/206193 nogmaals verzonden aan de gemachtigde van Lycamobile.

## Besluit Openbaar

4. In november 2015 hebben ACM en Lycamobile de mogelijkheid besproken van de vereenvoudigde afdoening van het rapport. Tussen Lycamobile en ACM is besproken dat het meewerken aan de vereenvoudigde afdoening een boetevermindering van 10% met zich mee brengt. Deze medewerking bestaat onder andere uit de erkenning van de feiten en de juridische beoordeling zoals weergegeven in het rapport, alsmede acceptatie van de methode van beboeting en de hoogte van de op te leggen boete. Op 6 januari 2016 heeft in dat verband een eerste gesprek plaatsgevonden tussen ACM en Lycamobile. Bij e-mail van 19 januari 2016 heeft Lycamobile een schriftelijke zienswijze op het rapport kenbaar gemaakt.<sup>9</sup>
5. Tijdens een gesprek heeft Lycamobile haar zienswijze op het rapport en op de mogelijke boetetoemeting (nader) toegelicht. ACM heeft deze zienswijze zorgvuldig beoordeeld, en voorzover doeltreffend, in aanmerking genomen bij de behandeling van het rapport.

### 3. Erkenning

6. Lycamobile heeft een schriftelijke verklaring<sup>10</sup> ingediend met het oog op vereenvoudigde afdoening, omvattende:
  - Een erkenning van de feiten en omstandigheden en de juridische kwalificatie daarvan zoals beschreven in het rapport;
  - Een duidelijke en ondubbelzinnige aanvaarding dat Lycamobile overtreder is in de zin van artikel 5:1 van de Algemene wet bestuursrecht (hierna: Awb) en dat de overtredingen aan haar kunnen worden toegerekend;
  - Een instemming met de door ACM gehanteerde toepasselijke boetesystematiek en de daarop gebaseerde bestuurlijke boetes;
  - Een bevestiging dat Lycamobile voldoende gelegenheid heeft gekregen om haar standpunt in deze zaak aan ACM kenbaar te maken.
7. De erkenning van Lycamobile is in overeenstemming met de analyse, beoordeling en conclusie van ACM in het onderhavige besluit. Dit besluit is mede opgesteld aan de hand van medewerking van Lycamobile aan de vereenvoudigde afdoening van het rapport.

### 4. Feiten en omstandigheden

8. In de periode van 9 april 2011 tot 27 februari 2012 (hierna: de onderzoeksperiode) bood Lycamobile aan de consumenten in Nederland prepaid mobiele telefoondiensten onder de merknamen Lycamobile en GT Mobile. Consumenten konden voor beide merken prepaid kaarten kopen, waarmee zij hun beltegoed opwaardeerden.
9. Bij de aanschaf van een prepaid kaart van Lycamobile of GT Mobile ontving de consument doorgaans een bepaald percentage van het beltegoed als gratis extra beltegoed. De hoeveelheid extra beltegoed verschilde per actieperiode en varieerde in de onderzoeksperiode van 10% tot 125%. Bij het opwaarderen van de prepaidkaart werd het extra beltegoed

<sup>9</sup> E-mail van 19 januari 2016 met kenmerk ACM/DJZ/2016/301205.

<sup>10</sup> E-mail van 12 mei 2016 met kenmerk ACM/DJZ/2016/303643.

## Besluit Openbaar

bijgeschreven. Vanaf dit moment was het betaalde beltegoed en het gratis extra beltegoed niet meer van elkaar te onderscheiden.

10. Indien de consument in het buitenland belt, gebeld wordt of een sms verstuurt, maakt hij gebruik van roamingdiensten. Blijkens de algemene voorwaarden van Lycamobile kon het gratis extra beltegoed niet worden gebruikt voor roamingdiensten. Het gratis beltegoed was echter niet meer te scheiden van het aangeschafte beltegoed. Om deze reden had Lycamobile voor de facturatie in de onderzoeksperiode een praktische oplossing bedacht. Het door Lycamobile en GT mobile gehanteerde roamingtarief voor sms- en beldiensten werd verhoogd met het kortingspercentage dat in de dan geldende actieperiode van kracht was. Hiermee werd bij de afrekening ook een deel van het gratis beltegoed afgewaardeerd, waardoor de consument per saldo minder betaalde dan het tarief dat de website van Lycamobile en GT Mobile vermeldde.
11. Een deel van de geïnitieerde en ontvangen mobiele oproepen in het buitenland werd gedurende de onderzoeksperiode door Lycamobile bij de merken Lycamobile en GT Mobile afgerond per minuut. Consumenten kregen in dat geval enkel gehele minuten in rekening gebracht, waarbij steeds naar boven werd afgerond.
12. In december 2011, januari 2012 en februari 2012 heeft Lycamobile een gedeelte van de eindgebruikers die ten onrechte teveel kosten in rekening gebracht hebben gekregen wegens onjuiste afrondingsystematiek en overschrijding van tariefplafonds, gecompenseerd.

## 5. Juridische beoordeling

### 5.1 Geïnitieerde en ontvangen oproepen in het buitenland

13. Het doel van de roamingregulering is zorg te dragen voor een soepele werking van de interne markt, opdat eindgebruikers geen – in vergelijking met concurrerende nationale tarieven – buitensporige tarieven worden aangerekend wanneer zij een gereguleerd roaminggesprek initiëren of ontvangen, terwijl tegelijkertijd voldoende tijd wordt geboden om de concurrentie te ontwikkelen.
14. Om dit te bewerkstelligen is bij de Roaming Verordening 2007<sup>11</sup> (onder andere) reeds een communautair tariefplafond ingesteld op retailniveau. Exploitanten die gereguleerde roaminggesprekken op retailniveau aanbieden is het daarmee verboden om hun klanten meer dan dit Eurotarief in rekening te brengen.
15. In 2009 is bepaald dat het Eurotarief in 2009, 2010 en 2011 verder wordt verlaagd. Uit artikel 4, tweede lid, Roaming Verordening 2009 blijkt dat het prijsplafond vanaf 1 juli 2011 is vastgesteld op € 0,35 (exclusief BTW) voor geïnitieerde gesprekken en € 0,11 (exclusief BTW) voor ontvangen gesprekken. Thuisaanbieders mogen hun roamende klanten aldus niet meer in rekening brengen dan dit vastgestelde Eurotarief.

<sup>11</sup> Verordening (EG) 717/2007 van het Europees Parlement en de Raad van 27 juni 2007 betreffende roaming op openbare mobiele telefoonnetwerken binnen de Gemeenschap en tot wijziging van Richtlijn 2002/21/EG (PbEU 2007, L 171/32).

## **Besluit Openbaar**

16. Naast het Eurotarief is in artikel 4, tweede lid, Verordening vastgesteld dat elke thuisaanbieder zijn roamende klanten per seconde factureert voor de levering van elk aan een Eurotarief onderworpen gereguleerd roaminggesprek dat wordt geïnitieerd of ontvangen. Wel mag de thuisaanbieder voor gesprekken die onderworpen zijn aan een Eurotarief een aanvankelijke minimumperiode in rekening brengen van ten hoogste 30 seconden.

### **5.1.1 Tarieven**

17. Uit het onderzoeksrapport blijkt dat Lycamobile in de periode van 6 juli 2011 tot 31 oktober 2011 en in de periode van 21 januari 2012 tot 27 februari 2012 voor het merk Lycamobile bij geïnitieerde mobiele oproepen in het buitenland tarieven in rekening heeft gebracht die, ook na correctie vanwege de door Lycamobile gehanteerde kortingssystematiek, hoger waren dan het in de Verordening vastgestelde Eurotarief. In de laatstgenoemde periode gold dit ook voor ontvangen mobiele oproepen in het buitenland.
18. Met het voorgaande staat voor ACM vast dat Lycamobile met haar merk Lycamobile in de periode van (i) 6 juli 2011 tot 31 oktober 2011 en (ii) 1 januari 2012 tot 27 februari 2012 artikel 4, tweede lid, Verordening heeft overtreden ten aanzien van de in rekening gebrachte tarieven voor geïnitieerde en ontvangen mobiele oproepen in het buitenland.

### **5.1.2 Wijze van afronding**

19. Uit het onderzoeksrapport blijkt verder dat Lycamobile in de onderzoeksperiode voor het merk Lycamobile de door haar in rekening gebrachte geïnitieerde mobiele oproepen in het buitenland per minuut heeft afgerond in de periode van 6 juli 2011 tot 1 januari 2012. In de periode van 6 juli 2011 tot 2 oktober 2011 gold dit eveneens voor de in het buitenland ontvangen mobiele oproepen voor het merk Lycamobile. Voor het merk GT mobile geldt dat Lycamobile in de onderzoeksperiode de door haar in rekening gebrachte geïnitieerde en ontvangen mobiele oproepen in het buitenland per minuut heeft afgerond in de periode van 2 oktober 2011 tot 22 januari 2012.
20. ACM stelt vast dat bovenstaande wijze van afronding afwijkt van de afrondingssystematiek zoals in de Verordening is voorgeschreven. Conform de Verordening was het Lycamobile immers enkel toegestaan het eerste deel van geïnitieerde gesprekken af te ronden op 30 seconden. Verdere afronding van geïnitieerde of ontvangen roaminggesprekken was in de onderzoeksperiode niet toegestaan. Lycamobile heeft echter gedurende bovenstaande periodes geïnitieerde en ontvangen gesprekken steeds afgerond per minuut.
21. Met het voorgaande staat voor ACM vast dat Lycamobile in de periode van 6 juli 2011 tot 22 januari 2012 met haar merken Lycamobile en GT Mobile artikel 4, tweede lid, Verordening heeft overtreden ten aanzien van de afronding van geïnitieerde en ontvangen mobiele oproepen in het buitenland.

## **5.2 Sms-berichten verzonden in het buitenland**

22. Uit de Verordening blijkt verder dat de retailprijzen voor sms-roamingdiensten zich zonder duidelijke rechtvaardiging kenmerken door hoge marges en tarieven die aanzienlijk hoger liggen

## Besluit Openbaar

dan voor de equivalente binnenlandse sms-diensten. Om de belangen van roamende consumenten te beschermen heeft de Verordening de Eurotariefverplichting uit de Roaming Verordening 2007 zodanig aangepast dat ook sms-roaming wordt aangeboden tegen een tarief dat niet hoger is dan een vastgesteld maximum.

23. Hiertoe stelt artikel 4ter, tweede lid, Verordening vast dat een thuisaanbieder zijn roamende klant vanaf 1 juli 2009 maximaal € 0,11 (exclusief BTW) in rekening mag brengen voor de verzending van een sms-bericht in het buitenland.
24. Uit het onderzoeksrapport blijkt dat Lycamobile in de periode van 6 juli 2011 tot 22 augustus 2011 en in de periode van 21 januari 2012 tot 27 februari 2012 voor het merk Lycamobile tarieven in rekening heeft gebracht per in het buitenland verzonden sms-bericht die, ook na correctie vanwege de door Lycamobile gehanteerde kortingssystematiek, hoger waren dan het in de Verordening vastgestelde Eurotarief. Ook voor het merk GT Mobile heeft Lycamobile in de periode van 9 april 2011 tot 17 augustus 2011 te hoge tarieven in rekening gebracht per in het buitenland verzonden sms-bericht.
25. Met het voorgaande stelt ACM vast dat Lycamobile in de periode van (i) 9 april 2011 tot 22 augustus 2011 met haar merken Lycamobile en GT Mobile en in de periode van (ii) 21 januari 2012 tot 27 februari 2012 met haar merk Lycamobile artikel 4ter, tweede lid, Verordening heeft overtreden.

### 6. Overtreder

26. Artikel 4, tweede lid, en artikel 4ter, tweede lid, Verordening leggen tarief- en afrondingsverplichtingen op aan de 'thuisaanbieder'. Blijkens artikel 2, tweede lid, onder b, Verordening wordt onder 'thuisaanbieder' verstaan een onderneming die een roamende klant terrestrische openbare mobiele communicatiediensten aanbiedt, hetzij over zijn eigen netwerk, hetzij als exploitant van een virtueel mobiel netwerk, hetzij als wederverkoper.
27. Uit het feitencomplex blijkt dat Lycamobile dergelijke terrestrische openbare mobiele communicatiediensten aan consumenten aanbiedt. ACM ziet hierin voldoende grond om Lycamobile aan te merken als 'thuisaanbieder' in de zin van de Verordening. Nu Lycamobile zich niet heeft gehouden aan artikel 4, tweede lid, en artikel 4ter, tweede lid, Verordening, merkt ACM Lycamobile aan als overtreder in de zin van artikel 5:1 Awb.

### 7. Boetes

#### 7.1. Beboeting door ACM

28. Op grond van artikel 9 Verordening stellen de lidstaten regels vast betreffende de sancties die van toepassing zijn op inbreuken van de Verordening. Deze sancties dienen doeltreffend, evenredig en afschrikwekkend te zijn.

## Besluit Openbaar

29. De Nederlandse wetgever heeft hiertoe in artikel 15.4, tweede lid, Tw opgenomen dat ACM een boete kan opleggen van EUR 450.000 of, indien dat meer is, 10% van de omzet van de onderneming ter zake van overtredingen van (onder andere) de Verordening.
30. Op 1 augustus 2014 is de Boetebeleidsregel ACM 2014 (hierna: Boetebeleidsregel) in werking getreden.<sup>12</sup> De Boetebeleidsregel bevat nadere regels voor de wijze waarop ACM invulling geeft aan haar bevoegdheid om bestuurlijke boetes op te leggen. Op grond van artikel 4.1 Boetebeleidsregel dient ACM op de in het onderhavige besluit geconstateerde overtredingen te beslissen met toepassing van die Boetebeleidsregel.
31. De algemene doelstelling bij het vaststellen van de hoogte van de boete is dat de boete evenredig is met het oog op de gepleegde overtreding. Voorts hanteert ACM het uitgangspunt dat de op te leggen boete voldoende afschrikwekkend is voor zowel de overtreder als voor (potentiële) andere overtredders.
32. Krachtens artikel 2.3, eerste lid, Boetebeleidsregel stelt ACM - voor zover het gaat om overtredingen in de zin van artikel 15.4, tweede lid, Tw - de basisboete vast op grond van de betrokken omzet. Op grond van artikel 2.4 Boetebeleidsregel stelt ACM de basisboete vast tussen 0 tot 50% van de betrokken omzet van de overtreder. Tot slot kan ACM op grond van paragraaf 2.5 Boetebeleidsregel boeteverhogende of -verlagende omstandigheden betrekken bij de vaststelling van de boete.
33. Bij het vaststellen van de hoogte van een op te leggen boete betreft ACM op grond van artikel 5:41 en 5:46 Awb de verwijtbaarheid van de overtreder, de ernst van de overtredingen en de omstandigheden waaronder de overtredingen zijn gepleegd. Ook neemt ACM het in artikel 3:4 Awb neergelegde evenredigheidsbeginsel in acht.

### 7.2 Betrokken omzet

34. Het begrip 'betrokken omzet' wordt in artikel 1.1 Boetebeleidsregel gedefinieerd als de opbrengst die een overtreder heeft behaald met de levering van goederen en diensten die direct of indirect verband houden met een overtreding, onder aftrek van kortingen en dergelijke, alsmede van over de omzet geheven belastingen. Op grond van artikel 1.2, eerste lid, Boetebeleidsregel wordt de betrokken omzet afgerond op een veelvoud van € 1000.
35. In het licht van artikel 5:8 Awb - en ook in het licht van de definitie van het begrip 'betrokken omzet' in de Boetebeleidsregel - stelt ACM per overtreding de betrokken omzet vast. ACM gaat daarbij uit van de door Lycamobile aangeleverde omzetgegevens.<sup>13</sup>
36. Zoals in randnummer 18 reeds is overwogen, heeft Lycamobile in de periode van (i) 6 juli 2011 tot 31 oktober 2011 en (ii) 1 januari 2012 tot 27 februari 2012 met haar merk Lycamobile artikel 4, tweede lid, Verordening overtreden ten aanzien van de in rekening gebrachte tarieven voor

<sup>12</sup> Beleidsregel van de Minister van Economische zaken van 4 juli 2014, nr. WJZ/14112617, met betrekking tot het opleggen van bestuurlijke boetes door de Autoriteit Consument en Markt (Boetebeleidsregel ACM 2014), *Stcrt.*2014, 19776.

<sup>13</sup> Zie: Dossiënummer 58, 59 en 61. Zie ook: Onderzoeksrapport, randnummer 103 en 104, Tabel 5 en 6.

## Besluit Openbaar

geïnitieerde en ontvangen mobiele oproepen in het buitenland. ACM stelt de betrokken omzet voor deze overtredingen vast op (afgerond) EUR 1.210.000.

37. In randnummer 21 is verder overwogen dat Lycamobile in de periode van 6 juli 2011 tot 22 januari 2012 met haar merken Lycamobile en GT Mobile artikel 4, tweede lid, Verordening overtreden heeft overtreden ten aanzien van de afronding van geïnitieerde en ontvangen mobiele oproepen in het buitenland. ACM stelt de betrokken omzet voor deze overtredingen vast op (afgerond) EUR 1.451.000.
38. In randnummer 25 is voorts overwogen dat Lycamobile in de periode van (i) 9 april 2011 tot 22 augustus 2011 met haar merken Lycamobile en GT Mobile en (ii) 21 januari 2012 tot 27 februari 2012 met haar merk Lycamobile artikel 4ter, tweede lid, Verordening heeft overtreden. ACM stelt de betrokken omzet voor deze overtredingen vast op (afgerond) EUR 143.000.

### 7.3 Basisboete

39. De basisboete wordt gebaseerd op de betrokken omzet van de onderneming. In de betrokken omzet komt de weerslag op de economie die de overtreding mogelijk kan hebben tot uitdrukking waaronder het in het algemeen mogelijk te behalen voordeel voor de overtreder.
40. ACM stemt de basisboete, gelet op artikel 2.2 Boetebeleidsregel, in ieder geval af op de ernst van de overtreding, de omstandigheden waaronder de overtreding is gepleegd en de duur van de overtreding. Wat betreft dit laatste punt constateert ACM dat in de hiervoor vermelde betrokken omzetten de duur van de overtredingen is verdisconteerd.
41. ACM overweegt in dit verband allereerst dat het maximumtarief en de wijze van afronding kernverplichtingen zijn van de Verordening die direct zien op de bescherming van de belangen van consumenten. Gelet op de doelstelling van de Verordening om buitensporige tarieven die eindgebruikers in het buitenland betalen tegen te gaan, zijn reeds op grond daarvan tarieven die de in de Verordening genoemde maximumtarieven overschrijden als buitensporig aan te merken. Het in rekening brengen van te hoge, en daarmee buitensporige tarieven brengt schade toe aan consumenten in een – zoals in het geval van de roamingtarieven - onvolledig concurrerende markt.
42. Alhoewel consumenten hebben geprofiteerd van het voordelige aanbod van Lycamobile op de Nederlandse markt, neemt dit niet weg dat de consumenten die gebruik hebben gemaakt van roamingdiensten zijn benadeeld. Dat Lycamobile een aanbieder is die roamingdiensten aanbiedt als 'outsourced' product en het daarom voor haar niet mogelijk was om de kortingen die zij op de nationale markt aanbod door te trekken naar haar roamingproduct, maakt dit niet anders.
43. In dit verband acht ACM tevens relevant dat Lycamobile de Verordening op meerdere punten heeft overtreden. Niet alleen heeft zij te hoge tarieven in rekening gebracht, tevens heeft zij gesprekken foutief afgerond. Deze meerdere overtredingen vonden bovendien plaats in verschillende periodes. Bij de aanvang van iedere overtredingsperiode was Lycamobile in de

## Besluit Openbaar

gelegenheid de juistheid van haar aanbod tegen het licht te houden. Steeds heeft zij dit niet correct gedaan. ACM is van oordeel dat het aan Lycamobile was om een werkend controlesysteem te hanteren om de juistheid van de gehanteerde tarieven en wijze van afronding te waarborgen.

44. Alles in overweging nemende acht ACM een basisboete van 10% van de betrokken omzet in de omstandigheden van dit geval passend en geboden.
45. De basisboete voor de in randnummer 18 geconstateerde overtreding stelt ACM vast op:  
 $10\% \text{ van EUR } 1.210.000 = \text{EUR } 121.000$
46. De basisboete voor de in randnummer 21 geconstateerde overtreding stelt ACM vast op:  
 $10\% \text{ van EUR } 1.451.000 = \text{EUR } 145.100$
47. De basisboete voor de in randnummer 25 geconstateerde overtreding stelt ACM vast op:  
 $10\% \text{ van EUR } 143.000 = \text{EUR } 14.300$
48. Bovenstaande resulteert in een totaal boetebedrag van:  
 $\text{EUR } 121.000 + \text{EUR } 145.100 + \text{EUR } 14.300 = \text{EUR } 280.400.$

### 7.4 Verwijtbaarheid

49. Uit het feitencomplex komt naar voren dat Lycamobile gedurende de onderzoeksperiode geen naar behoren functionerend controlemechanisme heeft gehanteerd om fouten in tarifiering of afronding tijdig op te sporen en te herstellen. Door geen systematische controle en nacontrole uit te voeren bij de door haar gehanteerde werkwijze heeft Lycamobile onvoldoende voorzorgsmaatregelen genomen om te waarborgen dat zij de juiste tariefstelling en wijze van afronding hanteert, terwijl de aard van de uit de Verordening voortvloeiende tariefaanpassingen een zorgvuldige uitvoering vereisen.
50. Daar bij komt dat de geconstateerde overtredingen enkel plaatsgevonden bij consumenten die (veelal anoniem) prepaid kaarten kochten. Hierdoor was het voor Lycamobile niet mogelijk om alle benadeelde consumenten te achterhalen en te compenseren. Door dit kenmerk van haar product lag het des te meer in de rede om een controlesystematiek in te bouwen zodat onomkeerbare fouten voorkomen hadden kunnen worden.
51. Door de aard van het product merkte de consument een onjuist tarief of onjuiste wijze van afronding bovendien niet snel op. Dit werd versterkt door de ingewikkelde kortingssystematiek die Lycamobile gedurende de onderzoeksperiode hanteerde, waardoor niet gemakkelijk inzichtelijk werd welke tarieven nu daadwerkelijk in rekening werden gebracht voor geïnitieerde en ontvangen mobiele oproepen en sms-berichten uit het buitenland. Lycamobile kon er dus



## Besluit Openbaar

niet op rekenen dat zij (snel) door signalen vanuit haar klantenkring opmerkzaam werd gemaakt op een verkeerde tariefstelling.

52. Bovendien heeft Lycamobile tijdens de onderzoeksperiode verschillende actieperiodes gekend. Bij geen van de actieperiodes heeft Lycamobile aanleiding gezien haar werkwijze tegen het licht te houden. Terwijl zij hiermee vaak in de gelegenheid was om haar tarieven en wijze van afronding in overeenstemming met de Verordening te brengen.
53. Dat het, gelet op haar ingewikkelde kortingssystematiek, lastig was om de facturering van afgenomen roamingdiensten correct te laten verlopen, maakt niet dat Lycamobile minder verwijtbaar is of de overtredingen minder ernstig zijn. Deze omstandigheid toont volgens ACM des te meer aan dat Lycamobile in een positie was om de door haar in rekening gebrachte tarieven goed te controleren.
54. Het niet in acht nemen van de benodigde zorgvuldigheid bij de implementatie van de juiste tariefstellingen en wijze van afronding acht ACM verwijtbaar. ACM komt aldus tot de conclusie dat de in randnummer 18, 21 en 25 geconstateerde overtredingen Lycamobile ten volle te verwijten zijn.

### 7.5 Boeteverhogende of -verlagende omstandigheden

55. Op grond van artikel 2.8 Boetebeleidsregel beziet ACM bij de vaststelling van de boete of er sprake is van boeteverhogende of -verlagende omstandigheden. ACM bepaalt in redelijkheid de mate waarin de betrokken omstandigheid leidt tot een verhoging of verlaging van de basisboete.
56. Lycamobile heeft een gedeelte van haar eindgebruikers, en in ieder geval diegenen die konden worden getraceerd volledig, schadeloos gesteld. Lycamobile heeft aan haar klanten, voor zover deze door haar te achter halen waren, het teveel betaalde gecrediteerd op hun prepaid tegoed. ACM is van oordeel dat deze creditering als boetematigend element meegewogen moet worden en tot een boeteverlaging leidt.
57. Vervolgens ziet ACM in onderhavige zaak geen aanleiding om overige boeteverlagende of -verhogende omstandigheden aan te nemen, anders dan een boetevermindering wegens de medewerking van Lycamobile aan vereenvoudigde afdoening van het onderzoeksrapport. ACM beschouwt dit als een bijzondere vorm van medewerking aan de procedure bij ACM waarvoor een boetevermindering gepast is.<sup>14</sup>
58. Alle feiten en omstandigheden in aanmerking genomen komt ACM uit op een passend en evenredig boetetotaal van EUR 196.000.

---

<sup>14</sup> Zie: randnummer 4.

## **Besluit Openbaar**

### **8 Dictum**

De Autoriteit Consument en Markt:

legt een boete op aan Lycamobile Distribution Ltd. van EUR 196.000.

Autoriteit Consument en Markt  
namens deze,

w.g.  
mr. J.G. Vegter  
bestuurslid

#### **Bezwaar**

*Belanghebbenden die zich met dit besluit niet kunnen verenigen, kunnen binnen zes weken na de dag waarop dit besluit is bekendgemaakt bezwaar maken bij de Autoriteit Consument en Markt. Het postadres is: Autoriteit Consument en Markt, t.a.v. afdeling Juridische Zaken, Postbus 16326, 2500 BH Den Haag.*

*ACM wijst u op de mogelijkheid die de Algemene wet bestuursrecht de indiener van een bezwaarschrift biedt, om in dat geschrift ACM te verzoeken de bezwaarschriftenfase over te slaan. Indien ACM uw verzoek inwilligt, zal uw bezwaarschrift worden doorgezonden naar de rechtbank en daar als beroepschrift worden behandeld. De procedure kan daardoor worden verkort. Indien ACM uw verzoek niet inwilligt, staat tegen deze beslissing geen beroep open en zal uw bezwaarschrift door ACM worden behandeld.*

**10/10**