

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 11
van **ORRY VAN DE WAUWER**
datum: 19 oktober 2018

aan **SVEN GATZ**
VLAAMS MINISTER VAN CULTUUR, MEDIA, JEUGD EN BRUSSEL

VRT - Interactie via sms

In december 2017 stelde ik in de commissie Media een mondelinge vraag aan de minister over interactie via sms bij de VRT.

Meerdere radiozenders van de VRT bieden de kans aan luisteraars om in interactie te gaan met presentatoren, deel te nemen aan wedstrijdvragen, kans te maken op een prijs enzovoort. Vaak gebeurt dit door een sms te sturen naar een bepaald nummer. Dit nummer is echter niet gratis, de presentatoren laten het zeker niet na om te vermelden dat een dergelijke sms 50 eurocent kost. Dit levert de VRT enkele tienduizenden euro's per jaar op, al is dit in een dalende lijn door de opmars van social media. Toch bestaat nog steeds de mogelijkheid dat mensen die al te graag een prijs willen winnen, onnodige deelnamekosten kunnen blijven aangaan om deze prijs te bereiken. De persoonsgegevens worden opgenomen binnen NET, maar toch kan de VRT niet verhinderen dat mensen betalend blijven deelnemen aan dergelijke wedstrijden.

Naar aanleiding van mijn vraag zou de minister polsen bij de VRT of het technisch mogelijk is om een melding te sturen naar deelnemers van sms-wedstrijden indien deze het maximum aantal berichten gestuurd hebben, of zelfs een teveel van berichten kosteloos te blokkeren. Afhankelijk van de kosten om een dergelijk systeem op te zetten, zou dit kunnen gebeuren.

1. Heeft de minister reeds met de VRT gesproken om een dergelijk systeem op te zetten? Welke visie is de VRT op dit onderwerp toegedaan?
2. Is het mogelijk om via NET de sms'en te registreren en een limiet in te stellen op de hoeveelheid betaalde deelnames?
3. Is het mogelijk om een melding te sturen naar deelnemers die de limiet overschrijden, met de melding dat hun berichten niet meer meetellen voor wedstrijden en met informatie van het wedstrijdreglement?
4. Kan men op de openbare omroep meer stimuleren om deel te nemen aan dergelijke wedstrijden via gratis platformen (Facebook, Twitter, Instagram, website enzovoort)?

ANTWOORD

op vraag nr. 11 van 19 oktober 2018

van **ORRY VAN DE WAUWER**

1. De acties bij de radiomerken en de interacties met luisteraars gebeuren op diverse manieren. Het gebruik van sms is daar een onderdeel van, naast interacties via de radio-apps, via Facebook, Twitter, de websites van de netten, bellen en mailen. De radionetten streven ernaar zo maximaal mogelijk gratis interactie te faciliteren via de websites en apps.

Een sms zenden in het kader van een actie van een VRT-radionet kost in principe 50 eurocent. De radiopresentatoren vermelden bij minstens een op drie actie-oproepen deze kostprijs en dus dat het versturen van een sms niet gratis is.

De persoonsgegevens van de deelnemers worden door het betrokken net in een tijdelijk bestand opgenomen. Conform het algemeen wedstrijdreglement wordt er niet geregistreerd hoeveel sms'jes er binnenkomen per gsm-nummer.

Bij elke wedstrijd wordt wel beslist en meegedeeld hoeveel keer per persoon/nummer/toestel kan deelgenomen worden. De VRT kan echter niet verhinderen dat personen na het bereiken van deze limiet, nadien nog meerdere keren per actie een sms verstuurt. Bij elke actie communiceren de netten naar hun luisteraars dus actief omdat ze zo proberen te vermijden dat mensen overbodig zouden sms-en.

- 2-3. De VRT kan niet overgaan tot het weigeren van sms-en en kan mensen hierover geen meldingen sturen, zowel om technische, contractuele als strategische redenen.

De software (Phonebox) die redacteurs gebruiken om in een live omgeving de binnenkomende sms-en te behandelen laat niet toe dit te monitoren (sms-en komen binnen in chronologische volgorde waardoor het voor redacteurs in een live omgeving niet mogelijk is te monitoren hoeveel sms-en van een bepaalde persoon binnen een bepaalde tijdsframe binnenkomen), los van de redactionele capaciteit die hiervoor niet voorhanden is.

De software laat wel toe gsm-nummers (permanent) te blokkeren. Maar dat zorgt er enkel voor dat bepaalde sms-en niet meer verschijnen in de software bij de redactie, terwijl die sms-en wel verstuurd en betaald blijven door de gebruiker. De klantenafrekening gebeurt immers op operatorniveau (zijnde Proximus, Telenet/BASE of Orange). Vanaf het moment dat er een bericht binnenkomt op een "shortcode" van deze operatoren wordt het bedrag aangerekend aan de klant. De specifieke wedstrijd of reden voor dit bericht is in de praktijk niet gekend op operatorniveau. De VRT noch CM telecom (het bedrijf dat voor VRT de techniek levert om mobiele betaaldiensten te verwerken) hebben daarbij de mogelijkheid iets te wijzigen aan de facturatie.

Vanuit de VRT sms-meldingen op maat versturen per wedstrijd is ook niet uitvoerbaar vanuit onze huidige werking, middelen en infrastructuur. Omwille van het variabel gebruik van dezelfde sms-shortcode (eenzelfde sms-nummer wordt meermaals per dag voor verschillende doeleinden en/of wedstrijden en door verschillende presentatoren gebruikt) is trouwens ook het gebruik van een automatisch antwoord via sms geen optie. Daarnaast zijn er ook financiële repercussies.

Sms wordt bovendien veel ruimer ingezet dan enkel voor wedstrijden. Het blijft immers een interactiemiddel waarbij iedereen met een gsm (ook mensen zonder smartphone of mensen die niet actief zijn op de sociale media) de studio kan bereiken. Aangezien de VRT vanuit Phonebox personen ook niet tijdelijk

(bijvoorbeeld voor de duur van een wedstrijd) kan blokkeren en ook omdat eenzelfde sms-nummer meermaals per dag voor verschillende doeleinden en wedstrijden en door verschillende presentatoren gebruikt wordt, zou de VRT hen dan permanent de toegang via sms moeten ontzeggen, wat niet wenselijk is en wegens discriminatieredenen ook niet toegelaten. Bovendien heeft het geen invloed op de facturatie zoals hierboven vermeld.

4. De radionetten faciliteren zo maximaal mogelijk gratis interactie via de websites en apps. Aangezien momenteel niet iedereen actief is op de sociale media, vindt de VRT (als omroep die zich richt naar iedereen in Vlaanderen) het van belang om ook die personen maximaal toegang te geven om deel te nemen aan wedstrijden.