

COMMISSION DE L'ECONOMIE,
DE LA POLITIQUE SCIENTIFIQUE,
DE L'EDUCATION, DES
INSTITUTIONS SCIENTIFIQUES
ET CULTURELLES NATIONALES,
DES CLASSES MOYENNES ET DE
L'AGRICULTURE

du

MERCREDI 29 NOVEMBRE 2006

Après-midi

COMMISSIE VOOR HET
BEDRIJFSLEVEN, HET
WETENSCHAPSBELEID, HET
ONDERWIJS, DE NATIONALE
WETENSCHAPPELIJKE EN
CULTURELE INSTELLINGEN, DE
MIDDENSTAND EN DE
LANDBOUW

van

WOENSDAG 29 NOVEMBER 2006

Namiddag

De vergadering wordt geopend om 14.09 uur en voorgezeten door mevrouw Magda De Meyer.
La séance est ouverte à 14.09 heures et présidée par Mme Magda De Meyer.

01 Question de Mme Muriel Gerkens à la vice-première ministre et ministre du Budget et de la Protection de la consommation sur "le démarchage et les propositions commerciales d'Electrabel" (n° 12984)

01 Vraag van mevrouw Muriel Gerkens aan de vice-eerste minister en minister van Begroting en Consumentenzaken over "de verkoopspraktijken en de commerciële voorstellen van Electrabel" (nr. 12984)

01.01 **Muriel Gerkens** (ECOLO): Madame la ministre, je pensais que ce type de question vous avait déjà été posé, mais ma collaboratrice m'a dit ne pas en avoir trouvé. Je me permets donc de vous interroger sur le démarchage et les propositions commerciales d'Electrabel.

Test-Achats nous informe qu'afin de devancer ses concurrents dans la course aux nouveaux contrats, Electrabel propose à ses clients actuels un contrat d'une durée d'un an avec un avantage financier. Jusqu'à là, cela ne pose aucun problème, mais ce démarchage s'effectuerait par télémarketing, si bien que le contrat est estimé conclu sans même une confirmation de l'accord par la signature du client. Electrabel officialise donc en contrat un simple accord oral.

Président: Paul Tant.

Voorzitter: Paul Tant.

Des consommateurs se sont plaints de ce procédé; certains d'entre eux, qui avaient signé chez un autre opérateur, se sont même retrouvés obligés de payer une indemnité de rupture à Electrabel pour poursuivre le contrat signé avec l'autre fournisseur. Cette méthode est évidemment inacceptable, d'autant plus qu'un accord avait été conclu entre le secteur, dont Electrabel, et vous-même. Il prévoyait une indemnité plafonnée à 75 euros et l'obligation de confirmer tout contrat, surtout lors d'un démarchage téléphonique, par un accord écrit du client. Cet engagement ne semble pas avoir été respecté.

Par ailleurs, un autre problème apparaîtrait pendant la période de "freeze", qui s'étale du 1^{er} au 31 décembre. En effet, lorsqu'un client quitte un fournisseur pour Electrabel, le changement s'effectue en quelques jours, tandis qu'en sens inverse, il prend plusieurs mois – certains parlent d'une durée de trois mois. C'est évidemment inadmissible.

J'aurais voulu savoir si vous aviez eu des échos de ce procédé de vente. Votre administration a-t-elle reçu des plaintes de clients? Avez-vous mis en place – ou comptez-vous établir – des dispositifs obligeant

Electrabel et les autres fournisseurs à se conformer aux accords signés? Qu'avez-vous prévu si ceux-ci ne sont pas respectés, que ce soit pour le démarchage, la confusion entre un accord par téléphone et un contrat signé, et la distorsion dans la période de "freeze"?

Chaque jour, j'entends à la radio des personnes parler de leur choix de fournisseur. Beaucoup d'entre elles témoignent de toute une série de difficultés. Certains contrats sont signés, d'autres ne le sont pas et elles ne s'y retrouvent plus très bien.

Madame la ministre, comptez-vous créer une cellule au sein de vos services ou prendre des mesures particulières dans le cadre de cette problématique des fournisseurs d'électricité vis-à-vis desquels les consommateurs se sentent assez démunis? La concurrence entre les fournisseurs est importante et certains d'entre eux sont d'ailleurs dépassés par l'afflux des demandes.

Ma question doit sans doute être appréciée dans un cadre plus large que cette situation-ci.

01.02 Freya Van den Bossche, ministre: Monsieur le président, d'après les informations dont dispose la direction générale Contrôle et Médiation, plusieurs fournisseurs d'électricité et de gaz ont commencé les démarchages à la veille de la libéralisation du marché au 1^{er} janvier prochain. Il semblerait qu'Electrabel organise des ventes à distance, entre autres par voie téléphonique et par voie de courrier. L'administration n'a pas reçu récemment de plaintes qui ont spécifiquement trait à l'action commerciale décrite dans votre question, étant entendu qu'il y a pas mal de plaintes concernant la libéralisation du marché.

D'une manière générale, la conclusion d'un contrat ne doit pas nécessairement se faire par écrit mais la loi sur les pratiques du commerce charge le vendeur de la preuve de la conclusion du contrat. Afin de mettre fin à une série de pratiques de ventes douteuses, j'ai négocié l'accord "le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz" auquel est annexé un code de conduite concernant la vente en dehors de l'entreprise et la vente à distance.

La première évaluation de cet accord m'a conduite à le renégocier afin de le rendre plus efficace. Ainsi, le consentement du consommateur avec un contrat de fourniture d'énergie doit se faire de façon écrite ou doit, en cas de vente par téléphone, être confirmé par écrit par le consommateur. Depuis lors, le nombre de plaintes de consommateurs relatives à ce type de pratiques s'est considérablement réduit.

Le non-respect de l'accord et/ou du code de conduite est assimilé à une infraction à la loi sur les pratiques du commerce. Ainsi, la direction générale Contrôle et Médiation est en mesure de verbaliser tout fournisseur qui ne se conforme pas à ces dispositions.

Enfin, le dernier point que vous évoquez n'entre pas dans mes compétences mais dans celles des régulateurs régionaux habilités à contrôler les gestionnaires des réseaux de distribution.

01.03 Muriel Gerken (ECOLO): Monsieur le président, je remercie la ministre pour sa réponse. Il est intéressant de savoir que le non-respect d'un accord ou d'un code est assimilé au non-respect de la loi sur les pratiques de commerce.

Plus largement que ma question écrite, je voudrais encore obtenir un renseignement.

D'après les médias et des expériences individuelles, beaucoup de problèmes apparaissent du fait de la nouveauté du secteur, donc de ce type de démarche, et du fait que les consommateurs se trouvent assez démunis. Estimez-vous dès lors nécessaire de mettre sur pied une cellule afin d'établir un bilan des échanges avec les fournisseurs?

Une loi sera votée sur le médiateur fédéral en matière d'électricité. D'après vous, conviendra-t-il aussi de prendre en compte certains éléments en lien avec vos compétences?

01.04 Freya Van den Bossche, ministre: Nous pratiquerons de la même manière qu'en Flandre, c'est-à-dire en réunissant toutes les autorités, y compris régionales, avec les fournisseurs d'énergie afin de discuter et d'explicitier une nouvelle fois ce code de bonne conduite. Nous organiserons cette réunion pour les prochaines semaines aussi efficacement que possible.

Het incident is gesloten.

L'incident est clos.

02 Vraag van mevrouw Hilde Dierickx aan de vice-eerste minister en minister van Begroting en Consumentenzaken over "de grote verscheidenheid aan keurmerken" (nr. 13034)

02 Question de Mme Hilde Dierickx à la vice-première ministre et ministre du Budget et de la Protection de la consommation sur "la grande diversité de labels" (n° 13034)

02.01 Hilde Dierickx (VLD): Mijnheer de voorzitter, mevrouw de minister, toen ik mijn vraag opstelde, had ik de beleidsnota's nog niet ontvangen. Daar heb ik ondertussen al een gedeeltelijk antwoord in gevonden. Toch wil ik mijn vraag nog stellen om meer concrete gegevens te krijgen.

De moderne consument wil zich steeds meer duurzame goederen en diensten aanschaffen. Op de verpakkingen van steeds meer producten verschijnen daardoor allerlei labels inzake ecologie, biologie, fair trade: een hele wirwar. De producent probeert zoveel mogelijk duurzame producten op de markt te brengen en wordt daarin niet altijd door de overheid gesteund op de meest efficiënte manier. Onderzoek in de voedingssector wees uit dat slechts een Belg op drie vertrouwen heeft in labels, juist omdat de consument niet weet wat dit eigenlijk inhoudt. Er zijn officiële labels met een garantie van de overheid, er zijn particuliere labels, er zijn collectieve labels, er zijn labels die worden gecontroleerd door privé-instellingen als bijzondere associaties van professionele verenigingen, en er zijn labels die niet door een interne of externe instantie worden gecontroleerd.

Ook het Onderzoeks- en Informatiecentrum van Verbruikersorganisaties vindt dat de overheid ervoor moet zorgen dat de consument betrouwbare labels kan onderscheiden van andere. Het OIVO heeft ook vragen bij het concept van labels en stelt alternatieven voor als een BTW-verlaging. Daarover ga ik het nu niet hebben, wel over de labels. Als effectief lid van de commissie voor de Volksgezondheid vind ik al een antwoord in de beleidsnota van minister Tobback, verantwoordelijk voor onder meer Leefmilieu. Toen ik hem gisteren ondervroeg, zei hij mij dat een federale stichting wordt opgericht die de verschillende labels zal bundelen. Die stichting moet ervoor zorgen dat er een schaalvergroting en professionalisering zal zijn van de verschillende labels op de markt. Zo moet er gezorgd worden voor een professionele begeleiding van de labels.

Mevrouw de minister, hoe ziet u dat concreet? Op welke termijn zal de stichting operationeel worden? Verwacht u dat de stichting een antwoord zal bieden aan het lage vertrouwen van de consument in die labels en de lage vertrouwdheid met de aanschaf?

02.02 Minister Freya Van den Bossche: Ik vrees dat ik u niet meer bijkomende informatie kan verstrekken dan degene die u van mijn collega Tobback hebt ontvangen. Iedereen is het erover eens dat de hoeveelheid labels in ons land enorm uitgebreid is, wat het voor de consument moeilijk maakt om ze te begrijpen of te weten welke betrouwbaar zijn, kortom om het kaf van het koren te onderscheiden.

Het is heel moeilijk dit probleem op te lossen via een algemene reglementering inzake labels. Het gaat om vele domeinen die bestreken worden zoals voeding, niet-voeding, producten en diensten en een aantal eisen op Europees vlak. Er werd advies gevraagd aan de Raad voor het Verbruik. Dit advies was verdeeld. Dit maakt het iets moeilijker om een voorontwerp van wet tot regeling van labels te maken.

De wetgeving die geldt voor reclame is in de meeste gevallen ook van toepassing op labels. Labels mogen niet misleiden, mogen geen beweringen, gegevens of voorstellingen bevatten die kunnen misleiden omtrent de aard, de identiteit, de samenstelling, de oorsprong, de hoeveelheid, de beschikbaarheid, de wijze en de datum van vervaardiging of de kenmerken van een product of de gevolgen ervan voor het leefmilieu. Dit is nogal allesomvattend.

Ik verwacht vooral beterschap van de plannen van de staatsecretaris Van Weert. Zij stelt de stichting voor. In haar beleidsnota kunt u ter zake een en ander lezen. Zij heeft het over een soort driesporenbeleid met enerzijds het versterken van de promotie van de twee officiële labels die vandaag bestaan – het sociale label en het ecolabel –, anderzijds een soort uniform loket voor ondernemingen en distributie en tot slot ondersteuning van een aantal bestaande geloofwaardige labels zoals Max Havelaar, FSC of het Biogarantielabel.

Misschien kunt u voor een heel concrete timing verder terecht bij mevrouw Van Weert.

02.03 Hilde Dierickx (VLD): Mevrouw de minister, u weet dus ook nog niet wanneer die stichting operationeel zou worden?

02.04 Minister Freya Van den Bossche: Het is mevrouw Van Weert die volledig bevoegd is. Het is echt haar dossier, het valt niet onder mijn bevoegdheid.

*Het incident is gesloten.
L'incident est clos.*

De **voorzitter**: Collega's, wij hebben mevrouw Van der Auwera laten oproepen met de melding dat zij hier ten tonele moet verschijnen. Zij schijnt onderweg te zijn. Halleluja, dan zijn wij samen onderweg.

03 Vraag van mevrouw Liesbeth Van der Auwera aan de vice-eerste minister en minister van Begroting en Consumentenzaken over "de agressieve marketing van banken ten aanzien van jongeren en de financiële reclame in het algemeen" (nr. 13206)

03 Question de Mme Liesbeth Van der Auwera à la vice-première ministre et ministre du Budget et de la Protection de la consommation sur "le marketing agressif des banques envers les jeunes et la publicité pour les produits financiers en général" (n° 13206)

03.01 Liesbeth Van der Auwera (CD&V): Mijnheer de voorzitter, mevrouw de minister, tijdens een commissievergadering in mei 2006 werd gezegd dat de problematiek van de agressieve marketing van banken ten aanzien van jongeren en de financiële reclame met betrekking tot spaarboekjes zou worden opgelost via een nieuwe gedragscode.

Op 21 april werden, voorafgaand aan uw antwoord, de resultaten bekendgemaakt van het onderzoek naar de reclame voor financiële producten. Dat onderzoek toonde aan dat onder andere consumenten niet altijd volledige en juiste informatie krijgen, de productomschrijving niet altijd even duidelijk is, het vermelde rendement niet altijd gelijk is aan het reële rendement en de voorwaarden om dat rendement te verkrijgen vaak omzeild worden. De kosten worden ook niet altijd vermeld. Er werd dus heil gezocht in een gedragscode met de sector.

In oktober 2003 heeft de minister de Raad voor het Verbruik om advies verzocht inzake het uitwerken van referentieregels die toepasselijk zijn op alle professionelen van de banksector in het kader van hun reclame en/of marketing gericht aan minderjarigen. De directe aanleiding voor dat verzoek was de reclamecampagne van Dexia in september 2003. Het advies van de Raad voor het Verbruik van april 2004 werd ingelast in de gedragscode voor de Belgische Vereniging van Banken.

In de loop van de maand februari van dit jaar onderzocht TestAankoop de website van de vier grootste banken van ons land. Daaruit is gebleken dat twee van de vier banken overtredingen maken op die gedragscode. Gedragscodes zijn geen alleenzaligmakende oplossing. In beide gevallen, reclame in het algemeen en reclame gericht op jongeren in het bijzonder, is er behoefte aan strikte, afdwingbare regels.

Ik heb de volgende vragen.

Werden er ondertussen voorstellen geformuleerd door de banksector? Heeft de Raad voor het Verbruik een evaluatie gemaakt en wat zijn de conclusies? Bent u niet van oordeel dat deze materie beter geregeld zou worden door een collectief consumentenakkoord of, bij gebrek daaraan, eventueel door wetgeving?

03.02 Minister Freya Van den Bossche: Mevrouw Van der Auwera, uw vraag gaat over twee verschillende zaken: financiële reclame voor levensverzekeringen en spaardeposito's, en marketing van banken ten aanzien van jongeren.

Wat het eerste betreft, we hebben het in mei reeds gehad over de resultaten van het gezamenlijk onderzoek van de CBFA en de FOD Economie op het gebied van misleidende financiële reclame. De betrokken sectoren hebben zich geëngageerd om tegemoet te komen aan het onderzoek en hebben in overleg met de CBFA en de FOD Economie twee gedragscodes uitgewerkt. Die afspraken moeten ertoe bijdragen dat financiële reclame voor de consument duidelijker en niet-misleitend wordt.

Ze moeten ook zorgen voor een correcte en volledige informatie van de consument, waardoor die de producten onderling kan vergelijken en met kennis van zaken kiezen. In dat kader is het uitwerken van

uniforme financiële informatiefiches voor individuele levensverzekeringen een grote stap voorwaarts.

De nieuwe regels treden in werking op 1 januari 2007. De toepassing van de codes zal worden gecontroleerd door de overheid, met name door de algemene directie Controle en Bemiddeling.

Wat de marketing van banken ten aanzien van jongeren betreft, zijn de afspraken daaromtrent op mijn verzoek in 2004 tot stand gekomen in de Raad voor het Verbruik. Het gaat om afspraken die werden gemaakt in overleg met beroepsorganisaties en consumentenverenigingen.

Wat de evaluatie door de Raad voor het Verbruik betreft, heeft de algemene directie Controle en Bemiddeling in twee jaar tijd drie klachten ontvangen. Een proces-verbaal van waarschuwing werd opgesteld en in de twee andere gevallen werd de website snel aangepast door de betrokken banken.

Recent zijn nog twee bijkomende klachten binnengekomen: een klacht over een campagne gericht naar scholen, waarover de Gemeenschappen een standpunt moeten innemen, en een klacht over verzekeringsproducten, wat niet onder de code valt.

Wat is mijn politiek in deze? Zoals u weet, ben ik het idee van collectieve consumentenakkoorden genegen. Als er zich in een aantal sectoren problemen voordoen, probeer ik die steeds in overleg met de sector op te lossen. Het mag evenwel niet alleen gaan om een vrijwillig engagement. Er moeten ook oplossingen worden uitgewerkt in overleg met de overheid en consumenten en er moet in controle door de overheid worden voorzien.

De afspraken, waarnaar u verwijst, zijn voorbeelden van die aanpak. Aangezien ze tot stand zijn gekomen na overleg en door de overheid worden geëvalueerd en gecontroleerd - ze worden immers beschouwd als eerlijke handelspraktijken zoals bepaald in de wet op de handelspraktijken -, worden overtredingen bestraft, ook alweer zoals vastgelegd in de wet. We zullen niet aarzelen om op tijd een sanctie op te leggen wanneer dat noodzakelijk zou blijken.

03.03 **Liesbeth Van der Auwera** (CD&V): Mevrouw de minister, uiteindelijk zijn dat weer nieuwe gedragsregels. De vraag luidt hoe kort op de bal u zult spelen. Hebt u evaluatiemomenten ingelast, eventueel halfjaarlijks? Evalueert u naar aanleiding van de formulering van een klacht, of zult u proactief optreden? We merken dat namelijk zelfs in het straatbeeld. Zult u kort op de bal spelen en hoe zult u dat doen?

03.04 Minister **Freya Van den Bossche**: Er is inderdaad in een evaluatie van de financiële reclame voorzien, ik schat over ongeveer een zestal maanden, maar ik weet niet precies wanneer.

Intussen gaan de controles in ieder geval wel onverminderd voort. Dat is belangrijk, net om de naleving van de code te kunnen afdwingen.

*Het incident is gesloten.
L'incident est clos.*

04 **Vraag van mevrouw Liesbeth Van der Auwera aan de vice-eerste minister en minister van Begroting en Consumentenzaken over "de overdraagbaarheid van bankrekeningnummers" (nr. 13207)**

04 **Question de Mme Liesbeth Van der Auwera à la vice-première ministre et ministre du Budget et de la Protection de la consommation sur "la transmissibilité des numéros de comptes bancaires" (n° 13207)**

04.01 **Liesbeth Van der Auwera** (CD&V): Mijnheer de voorzitter, mevrouw de minister, ook op de commissievergadering van mei 2006 over de overdraagbaarheid van bankrekeningnummers antwoordde u dat de banksector verschillende mogelijkheden had onderzocht, die ook werden besproken bij de totstandkoming van het herenakkoord met de banken van februari 2004.

Het gesloten herenakkoord bepaalde dat de mobiliteit van de klanten van banken moest worden bevorderd door, enerzijds, een vereenvoudiging van de administratieve lasten en, anderzijds, een transparant en redelijk prijsniveau.

In uitvoering van het akkoord startte de Belgische Vereniging van Banken met een bankverhuisdienst.

Tijdens de bewuste commissievergadering werd eveneens gesteld dat op de Ministerraad van 17 maart 2006 werd beslist het herenakkoord te actualiseren met het oog op het gratis afsluiten van rekeningen. Samen met de collega's van Economie en Financiën zou een overleg met de banken plaatsvinden, waarbij de mobiliteit van de klanten van banken bijzondere aandacht zou krijgen.

Het immobilisme van de consument bij bankzaken is ook te wijten aan de zware formaliteiten die een verandering van zichtrekening met zich brengen. Tussen oktober 2004 en februari 2006 hebben slechts 190 Belgen op de bankverhuisdienst een beroep gedaan, terwijl in Nederland ongeveer 65.000 consumenten op één jaar tijd op voornoemde, interbancaire overstapservice een beroep hebben gedaan.

Waaraan is dat verschil te wijten? In Nederland vervullen de oude en de nieuwe bank de formaliteiten en niet de consument, zoals bij ons. Daarbij komt dat het persoonlijke bankverhuisdossier in België elf pagina's omvat, terwijl de Nederlandse overstapservice veel toegankelijker is. Bovendien duurt de overstapservice in Nederland een dertiental maanden. Gedurende deze tijd heeft de consument de garantie dat elke operatie op de oude bankrekening automatisch op de nieuwe rekening wordt geboekt.

Het Nederlandse systeem is bijgevolg veel gebruiksvriendelijker voor de consument en kan een stimulans zijn voor echte concurrentie binnen de banksector.

Mijn vragen zijn dan ook de volgende.

Is er, zoals aangekondigd, reeds een gesprek met de Belgische Vereniging van Banken geweest ter actualisering van het herenakkoord, meer bepaald met betrekking tot de mobiliteit van de bankklanten?

Wat zijn de resultaten aangaande, ten eerste, het prijsniveau en, ten tweede, de vereenvoudiging van de administratieve lasten?

04.02 Minister **Freya Van den Bossche**: Zoals u weet, werd in uitvoering van het herenakkoord in een aantal maatregelen voorzien om de mobiliteit van klanten van banken te bevorderen, waaronder een verhuisdienst, die louter een initiatief is van de banksector, en een tariefsimulator, zodat de consument eenvoudig de verschillende formules van banken kan vergelijken.

Volgens de banksector is de situatie in België niet te vergelijken met die in Nederland omdat in ons land het Nederlandse systeem van incasso's niet bestaat. Met andere woorden, het systeem waarbij wij werken met permanente opdrachten en domiciliëringen bestaat niet in Nederland op die manier. Zij hebben een heel ander technisch systeem. Zij kunnen ook niet identificeren aan wie de betalingen gebeuren en kunnen dus geen lijsten afleveren zoals dat in België gebeurt. Het is een heel ander systeem van bankverrichtingen, waardoor zij ook een heel ander systeem van verhuisdienst hebben. In elk geval zou men dat systeem niet eenvoudigweg naar België kunnen overzetten, en het aanpassen ervan aan de Belgische werkwijze zou het een vrij dure zaak maken, waarna natuurlijk ook weer de kans bestaat dat er weinig consumenten een beroep op zouden doen.

In België weet de bank wel precies aan wie domiciliëringen en bestendige opdrachten uitstaan en zij kunnen die lijst dus meegeven – zij doen dat ook – aan de klant wanneer de klant van bank verandert. De klant geeft dan de lijst af aan zijn nieuwe bank. In Nederland is een dergelijk systeem ondenkbaar door de andere manier van werken van de banken.

Bij de voorbereiding van de themaministerraad van 2 juni 2006 zijn er ook gesprekken geweest over het herenakkoord met de banksector. Op 2 juni is beslist dat het herenakkoord wordt behouden en van toepassing blijft. Om de mobiliteit van klanten van banken te bevorderen werd ook beslist dat het sluiten van rekeningen gratis wordt en dat er een prorata terugbetaling komt van de kosten die de consument op jaarbasis heeft betaald, wanneer hij zijn rekening voortijdig afsluit.

Het wetsontwerp dat in die gratis afsluiting voorziet wordt op dit moment aangepast aan het advies van de Raad van State. Wij moeten op dat vlak natuurlijk rekening houden met wat op Europees vlak gebeurt met de invoering van de Single European Payment Area (SEPA.) Jammer genoeg werd de overdraagbaarheid van bankrekeningnummers niet goedgekeurd op Europees niveau. Dat had het natuurlijk heel wat eenvoudiger gemaakt, daarover zult u het met mij eens zijn. Doch, de invoering van SEPA zal ongetwijfeld een aantal grote gevolgen hebben voor ons betalingsverkeer. Ik heb dan ook aan de Raad voor het Verbruik

gevraagd mij het standpunt van de verschillende leden van de Raad ter zake te willen bezorgen.

04.03 **Liesbeth Van der Auwera** (CD&V): Mijnheer de voorzitter, mevrouw de minister, ik blijf bij het standpunt dat de uitleg van de Belgische Vereniging van Banken niet voldoet. Ik weet dat er verschillen zijn met het systeem in Nederland. Voor de consument is, mijns inziens, niet zozeer de domiciliëring maar de inkomende betalingen op zijn rekening een probleem. Betalingen van loon en betalingen van bepaalde kassen die op een oud rekeningnummer gebeuren kunnen zowel in ons land als in Nederland onmiddellijk worden doorgegeven. De uitleg gaat, mijns inziens, niet op.

Niet het afsluiten van de rekening is het grote struikelblok voor de consument van een bank maar wel de loodzware administratie die men in ons land nog steeds moet vervullen vooraleer men op de bankverhuisdienst beroep kan doen.

Ik betreur dat het akkoord geen antwoord heeft geboden op de mobiliteit van klanten van banken.

Het incident is gesloten.

L'incident est clos.

De behandeling van de vragen en interpellaties eindigt om 14.40 uur.

Le développement des questions et interpellations se termine à 14.40 heures.