



CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS  
DE BELGIQUE

BELGISCHE KAMER VAN  
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

**COMPTE RENDU INTÉGRAL**  
AVEC  
COMPTE RENDU ANALYTIQUE TRADUIT  
DES INTERVENTIONS

**INTEGRAAL VERSLAG**  
MET  
VERTAALD BEKNOPT VERSLAG  
VAN DE TOESPRAKEN

COMMISSION DE L'INFRASTRUCTURE, DES  
COMMUNICATIONS ET DES ENTREPRISES  
PUBLIQUES

COMMISSIE VOOR DE INFRASTRUCTUUR, HET  
VERKEER EN DE OVERHEIDSBEDRIJVEN

**mercredi**

**06-12-2006**

**Matin**

**woensdag**

**06-12-2006**

**Voormiddag**

cdH	centre démocrate Humaniste
CD&V	Christen-Democratisch en Vlaams
ECOLO	Ecologistes Confédérés pour l'organisation de luttes originales
FN	Front National
MR	Mouvement réformateur
N-VA	Nieuw-Vlaamse Alliantie
PS	Parti socialiste
sp.a-spirit	Socialistische Partij Anders – Sociaal progressief internationaal, regionalistisch integraal democratisch toekomstgericht
Vlaams Belang	Vlaams Belang
VLD	Vlaamse Liberalen en Democraten

<i>Abréviations dans la numérotation des publications :</i>		<i>Afkortingen bij de nummering van de publicaties :</i>	
DOC 51 0000/000	Document parlementaire de la 51e législature, suivi du n° de base et du n° consécutif	DOC 51 0000/000	Parlementair stuk van de 51e zittingsperiode + basisnummer en volgnummer
QRVA	Questions et Réponses écrites	QRVA	Schriftelijke Vragen en Antwoorden
CRIV	version provisoire du Compte Rendu Intégral (couverture verte)	CRIV	voorlopige versie van het Integraal Verslag (groene kaft)
CRABV	Compte Rendu Analytique (couverture bleue)	CRABV	Beknopt Verslag (blauwe kaft)
CRIV	Compte Rendu Intégral, avec, à gauche, le compte rendu intégral définitif et, à droite, le compte rendu analytique traduit des interventions ; les annexes se trouvent dans une brochure séparée (PLEN: couverture blanche; COM: couverture saumon)	CRIV	Integraal Verslag, met links het definitieve integraal verslag en rechts het vertaalde beknopt verslag van de toespraken; de bijlagen zijn in een aparte brochure opgenomen (PLEN: witte kaft; COM: zalmkleurige kaft)
PLEN	séance plénière	PLEN	Plenum
COM	réunion de commission	COM	Commissievergadering
MOT	motions déposées en conclusion d'interpellations (papier beige)	MOT	moties tot besluit van interpellaties (beigekleurig papier)

<i>Publications officielles éditées par la Chambre des représentants</i>	<i>Officiële publicaties, uitgegeven door de Kamer van volksvertegenwoordigers</i>
Commandes :	Bestellingen :
Place de la Nation 2	Natieplein 2
1008 Bruxelles	1008 Brussel
Tél. : 02/ 549 81 60	Tel. : 02/ 549 81 60
Fax : 02/549 82 74	Fax : 02/549 82 74
<a href="http://www.laChambre.be">www.laChambre.be</a>	<a href="http://www.deKamer.be">www.deKamer.be</a>
e-mail : <a href="mailto:publications@laChambre.be">publications@laChambre.be</a>	e-mail : <a href="mailto:publicaties@deKamer.be">publicaties@deKamer.be</a>

**SOMMAIRE**

Question de M. Olivier Chastel à la vice-première ministre et ministre du Budget et de la Protection de la consommation sur "les abus de certaines sociétés de téléphonie" (n° 12835) 1

*Orateurs:* **Olivier Chastel, Freya Van den Bossche**, vice-première ministre et ministre du Budget et de la Protection de la consommation

**INHOUD**

Vraag van de heer Olivier Chastel aan de vice-eerste minister en minister van Begroting en Consumentenzaken over "de misbruiken door sommige telefoonmaatschappijen" (nr. 12835) 1

*Sprekers:* **Olivier Chastel, Freya Van den Bossche**, vice-eerste minister en minister van Begroting en Consumentenzaken



COMMISSION DE  
L'INFRASTRUCTURE, DES  
COMMUNICATIONS ET DES  
ENTREPRISES PUBLIQUES

du

MERCREDI 6 DÉCEMBRE 2006

Matin

COMMISSIE VOOR DE  
INFRASTRUCTUUR, HET  
VERKEER EN DE  
OVERHEIDSBEDRIJVEN

van

WOENSDAG 6 DECEMBER 2006

Voormiddag

De vergadering wordt geopend om 10.05 uur en voorgezeten door de heer Francis Van den Eynde.  
La séance est ouverte à 10.05 heures et présidée par M. Francis Van den Eynde.

**01** Question de M. Olivier Chastel à la vice-première ministre et ministre du Budget et de la Protection de la consommation sur "les abus de certaines sociétés de téléphonie" (n° 12835)

**01** Vraag van de heer Olivier Chastel aan de vice-eerste minister en minister van Begroting en Consumentenzaken over "de misbruiken door sommige telefoonmaatschappijen" (nr. 12835)

**01.01** Olivier Chastel (MR): Monsieur le président, madame la ministre, ma question vise les abus de certaines sociétés de téléphonie quand il s'agit d'affiliations sans la signature d'un contrat. En effet, de plus en plus souvent, nos concitoyens nous rapportent des situations qui, apparemment anodines, sont néanmoins préoccupantes.

De fait, il s'avère que d'aucuns se voient affiliés à des organismes commerciaux, notamment liés à la téléphonie, sans avoir apposé leur signature en bas d'un quelconque document. Ainsi, certaines sociétés peu scrupuleuses leur enjoignent d'honorer un contrat auquel ces personnes ne se sont jamais engagées. Le domaine de la téléphonie regorge visiblement d'abus de ce genre d'exactions.

Ma question a été déposée à la fin du mois d'octobre. Cependant, dans la presse d'hier, j'observe qu'un article fait référence à des plaintes dans ce domaine de la téléphonie et, précisément, du fait de vente forcée pratiquée par des centres commerciaux en faveur de firmes de téléphonie. L'article vise certaines sociétés qui, par le biais de la vente forcée, gonflent le nombre de leurs abonnés; en réalité, ces personnes reçoivent des factures pour lesquelles elles n'ont cependant contracté aucun lien avec les sociétés en question.

Madame la ministre, quelles dispositions pourraient-elles être prises pour éviter que de telles sociétés commerciales abusent nos concitoyens et en tirent un profit substantiel?

Quelles mesures particulières pourraient-elles aussi être prises, dans le domaine de la téléphonie, pour punir sévèrement ce type de procédé?

**01.02** Freya Van den Bossche, ministre: Monsieur le président, monsieur Chastel, un contrat est un accord sur une chose et sur un

**01.01** Olivier Chastel (MR): Steeds vaker krijgen wij meldingen van burgers over de op het eerste gezicht onschuldige maar niettemin verontrustende praktijken van vooral telefoonmaatschappijen.

Zo stellen sommigen vast dat zij tot het cliënteel van bepaalde handelsvennootschappen behoren terwijl zij geen enkel document hebben ondertekend. Vervolgens worden zij ertoe verplicht een overeenkomst na te leven die zij nooit zijn aangegaan.

In de pers van gisteren wordt in een artikel melding gemaakt van nieuwe klachten tegen telefoonvennootschappen.

Welke maatregelen kunnen worden getroffen om dergelijke misbruiken te voorkomen? Welke bijzondere maatregelen kunnen op het gebied van de telefonie worden getroffen om dergelijk optreden streng te bestraffen?

**01.02** Minister Freya Van den Bossche: Een contract is een

prix. Dans les rapports de consommation, le vendeur doit prouver que le consommateur a contracté pour telle chose à tel prix, preuve qui se fera généralement par un écrit signé par le consommateur. C'est la règle de base fondamentale. Cette règle est explicitée dans les réglementations particulières.

Ainsi, en matière de téléphonie, il est interdit d'activer des services de présélection d'accès à internet ou le transfert d'un numéro par un opérateur, sans l'accord préalablement écrit du consommateur. Il est également prévu qu'en cas d'infraction, l'opérateur ne peut réclamer à l'utilisateur final le paiement des coûts pour les quatre derniers mois précédant la déposition d'une plainte. Le cas échéant, l'opérateur lui rembourse les montants déjà perçus.

La direction générale Contrôle et Médiation du SPF Économie est très attentive à ce type de problème. Les consommateurs peuvent, en cas d'abus présumé, porter plainte auprès de cette direction. Par exemple, la direction générale Contrôle et Médiation du SPF Économie a eu environ 200 plaintes en 2005 dans le secteur de l'énergie. La plupart des consommateurs ont trouvé une solution après la médiation de la direction générale Contrôle et Médiation.

Dans le secteur de l'énergie, ce problème a été résolu par l'installation d'un accord général pour ce secteur: il est interdit de conclure un contrat sans l'accord préalablement écrit du consommateur.

overeenkomst over een zaak en een prijs. De verkoper moet het bestaan van het contract bewijzen, wat over het algemeen gebeurt door de consument een document te laten ondertekenen.

Voor de telefonie bestaan er specifieke bepalingen die de activering van preselectiediensten voor internettoegang en de overdracht van een nummer door de operator zonder voorafgaand schriftelijk akkoord van de consument verbieden.

Bij overtredingen kan de operator geen terugbetaling eisen van de kosten die tijdens de vier maanden voorafgaand aan de indiening van een klacht werden gemaakt.

De consumenten kunnen klacht indienen bij de directie Controle en Bemiddeling van de FOD Economie, die bijzondere aandacht aan dit soort problemen schenkt.

Voor de energiesector heeft de algemene directie Controle en Bemiddeling van de FOD Economie in 2005 ongeveer tweehonderd klachten ontvangen, waarvan het merendeel na bemiddeling werd opgelost. Er werd een algemeen akkoord bereikt dat het afsluiten van een contract zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de consument verbiedt.

**01.03 Olivier Chastel (MR):** Monsieur le président, je remercie Mme la ministre pour sa réponse plutôt générale et qui vise en particulier le domaine de l'énergie. Je parlais du domaine de la téléphonie qui n'a manifestement jamais suscité autant de plaintes. Aussi serait-il peut-être utile que le département se penche plus spécifiquement sur cet aspect téléphonie, comme on l'a fait pour le domaine de l'énergie!

**01.03 Olivier Chastel (MR):** Ik bedank de minister voor haar eerder algemene antwoord dat vooral op de energiesector betrekking heeft.

Het ware wellicht nuttig dat het departement zich meer bepaald over de telefoniesector buigt, zoals het dat reeds voor de energiesector heeft gedaan.

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

*Le développement des questions et interpellations se termine à 10.11 heures  
De behandeling van de vragen en interpellaties eindigt om 10.11 uur.*

