



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

**Mardi**

**20-03-2012**

**Après-midi**

**Dinsdag**

**20-03-2012**

**Namiddag**

N-VA	Nieuw-Vlaamse Alliantie
PS	Parti Socialiste
CD&V	Christen-Democratisch en Vlaams
MR	Mouvement réformateur
sp.a	socialistische partij anders
Ecolo-Groen	Ecologistes Confédérés pour l'organisation de luttes originales – Groen
Open Vld	Open Vlaamse Liberalen en Democraten
VB	Vlaams Belang
cdH	centre démocrate Humaniste
FDF	Fédéralistes démocrates francophones
LDD	Lijst Dedecker
MLD	Mouvement pour la Liberté et la Démocratie

Abréviations dans la numérotation des publications :		Afkortingen bij de nummering van de publicaties :	
DOC 53 0000/000	Document parlementaire de la 53 <sup>e</sup> législature, suivi du n° de base et du n° consécutif	DOC 53 0000/000	Parlementair stuk van de 53 <sup>e</sup> 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 (avec les annexes) (PLEN: couverture blanche; COM: couverture saumon)	CRIV	Integraal Verslag, met links het definitieve integraal verslag en rechts het vertaalde beknopt verslag van de toespraken (met de bijlagen) (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 (op beigeleurig papier)

Publications officielles éditées par la Chambre des représentants	Officiële publicaties, uitgegeven door de Kamer van volksvertegenwoordigers
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
www.lachambre.be	www.dekamer.be
e-mail : publications@lachambre.be	e-mail : publicaties@dekamer.be

## SOMMAIRE

Question de M. Franco Seminara au vice-premier ministre et ministre de l'Économie, des Consommateurs et de la Mer du Nord sur "la pratique de plus en plus répandue du Call Spoofing" (n° 8442) 1

*Orateurs:* **Franco Seminara, Johan Vande Lanotte**, vice-premier ministre et ministre de l'Économie, des Consommateurs et de la Mer du Nord

Questions jointes de 3  
- M. Olivier Destrebecq au vice-premier ministre et ministre de l'Économie, des Consommateurs et de la Mer du Nord sur "la tarification des opérateurs GSM" (n° 8784) 3

- M. Bernard Clerfayt au vice-premier ministre et ministre de l'Économie, des Consommateurs et de la Mer du Nord sur "la concurrence en matière de téléphonie mobile" (n° 8966) 3

*Orateurs:* **Olivier Destrebecq, Bernard Clerfayt, Johan Vande Lanotte**, vice-premier ministre et ministre de l'Économie, des Consommateurs et de la Mer du Nord

Questions jointes de 9  
- Mme Katrin Jadin au vice-premier ministre et ministre de l'Économie, des Consommateurs et de la Mer du Nord sur "les sms Premium" (n° 10297) 9

- M. Peter Dedecker au vice-premier ministre et ministre de l'Économie, des Consommateurs et de la Mer du Nord sur "les abus des services Premium et de sms" (n° 10315) 9

*Orateurs:* **Katrin Jadin, Peter Dedecker, Johan Vande Lanotte**, vice-premier ministre et ministre de l'Économie, des Consommateurs et de la Mer du Nord

## INHOUD

Vraag van de heer Franco Seminara aan de vice-eersteminister en minister van Economie, Consumenten en Noordzee over "de toename van Call Spoofing" (nr. 8442) 1

*Sprekers:* **Franco Seminara, Johan Vande Lanotte**, vice-eersteminister en minister van Economie, Consumenten en Noordzee

Samengevoegde vragen van 3  
- de heer Olivier Destrebecq aan de vice-eersteminister en minister van Economie, Consumenten en Noordzee over "de door de gsm-operatoren gehanteerde tarieven" (nr. 8784) 3

- de heer Bernard Clerfayt aan de vice-eersteminister en minister van Economie, Consumenten en Noordzee over "de concurrentie op het stuk van mobiele telefonie" (nr. 8966) 3

*Sprekers:* **Olivier Destrebecq, Bernard Clerfayt, Johan Vande Lanotte**, vice-eersteminister en minister van Economie, Consumenten en Noordzee

Samengevoegde vragen van 9  
- mevrouw Katrin Jadin aan de vice-eersteminister en minister van Economie, Consumenten en Noordzee over "Premium sms" (nr. 10297) 9

- de heer Peter Dedecker aan de vice-eersteminister en minister van Economie, Consumenten en Noordzee over "de misbruik van Premium- en sms-diensten" (nr. 10315) 9

*Sprekers:* **Katrin Jadin, Peter Dedecker, Johan Vande Lanotte**, vice-eersteminister en minister van Economie, Consumenten en Noordzee



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

du

MARDI 20 MARS 2012

Après-midi

COMMISSIE VOOR DE  
INFRASTRUCTUUR, HET  
VERKEER EN DE  
OVERHEIDSBEDRIJVEN

van

DINSDAG 20 MAART 2012

Namiddag

De vergadering wordt geopend om 14.25 uur en voorgezeten door mevrouw Sabien Lahaye-Battheu.  
La séance est ouverte à 14.25 heures et présidée par Mme Sabien Lahaye-Battheu.

**01** Question de M. Franco Seminara au vice-premier ministre et ministre de l'Économie, des Consommateurs et de la Mer du Nord sur "la pratique de plus en plus répandue du Call Spoofing" (n° 8442)

**01** Vraag van de heer Franco Seminara aan de vice-eersteminister en minister van Economie, Consumenten en Noordzee over "de toename van Call Spoofing" (nr. 8442)

**01.01** Franco Seminara (PS): Madame la présidente, monsieur le ministre, à l'ère d'internet et de l'omniprésence des télécommunications, nous assistons aujourd'hui à l'émergence de pratiques de plus en plus douteuses violant la protection de la vie privée. Parmi celles-ci, le développement du *call spoofing*, une pratique qui consiste à faire afficher sur le téléphone d'un correspondant un numéro autre que celui de l'émetteur.

Comme le soulignent de nombreuses personnes ayant fait l'objet de ces appels trompeurs, le *call spoofing* peut être utilisé dans des intentions malveillantes. Concrètement, des clients payent à l'avance pour un numéro d'identification personnel (NIP), leur permettant de passer des appels, durant un certain laps de temps, avec une autre identité. Ils enregistrent ensuite le numéro de la personne qu'ils veulent faire apparaître comme le *caller ID*, créant de la sorte une usurpation d'identité.

Dans la plupart des cas, le récepteur se trouve donc confronté à un appel provenant d'un numéro de téléphone différent de celui de la vraie personne source. Il y a ainsi tromperie sur l'identité réelle de la personne émettrice de l'appel, avec les conséquences néfastes pour la personne dont on a utilisé les coordonnées à son insu!

À cet égard, il est regrettable de voir qu'un programme intitulé Phonegangster soit aujourd'hui à disposition sur l'Apple store et permette la multiplication de ce genre de dérives. Dans ce cadre, il apparaît impératif, monsieur le ministre, de mettre sur pied un meilleur encadrement de ces pratiques. Aux États-Unis, le Congrès a, par exemple, déjà adopté un projet de loi qui permet la poursuite de toute personne utilisant les services disponibles sur le net à des fins d'usurpation d'identité et portant préjudice.

**01.01** Franco Seminara (PS): *Caller ID spoofing* is een techniek waarbij op de telefoon van iemand die wordt opgebeld een ander nummer dan dat van de beller verschijnt. Klanten betalen voor een persoonlijk identificatienummer (pin) waarmee ze onder een andere identiteit oproepen kunnen doen. Ze registreren het telefoonnummer van de persoon waarvan ze willen dat het als *caller ID* verschijnt. De gegevens van de beller worden dus vervalst en de persoon die wordt opgebeld wordt misleid. Een dergelijk programma is momenteel verkrijgbaar via de Apple Store.

Het Amerikaanse Congres heeft een wetsontwerp goedgekeurd dat de vervolging mogelijk maakt van al wie de op het internet aangeboden diensten aanwendt om identiteitsdiefstal te plegen en anderen schade te berokkenen.

Welke wetgeving is er in dit verband van toepassing in België? Beschikt u over gegevens met betrekking tot het aantal personen dat het slachtoffer is van

Qu'en est-il chez nous? Quelle est la législation applicable en la matière en Belgique? Le *call spoofing* est-il répréhensible? Disposez-vous de données sur le nombre de personnes victimes d'usurpation d'identité pour des appels téléphoniques? Des mesures sont-elles envisageables pour limiter l'usage de cette pratique?

Je vous remercie d'ores et déjà, monsieur le ministre, pour votre réponse.

**01.02 Johan Vande Lanotte**, ministre: Madame la présidente, le *spoofing* par identifiant d'appel est en effet un phénomène par lequel ce n'est pas le numéro d'appel de la ligne au départ duquel est initié l'appel qui s'affiche, mais bien un autre numéro, qui existe ou pas.

Dans les zones téléphoniques classiques, le *spoofing* ne peut arriver qu'avec la collaboration des opérateurs qui font partie de la chaîne de délivrance de l'appel au destinataire.

Afin de garantir une *calling line identification* (CLI), donc une identification fiable, une règle a été intégrée dans l'arrêté royal du 27 avril 2007 relatif à la gestion de l'espace de numérotation national et à l'attribution et au retrait des droits d'utilisation de numéros, mais celle-ci ne peut effectivement être imposée qu'aux opérateurs qui attribuent à des clients des numéros appartenant aux groupes de numéros qu'ils reçoivent de l'IBPT, ce qui n'exclut pas une manipulation dans la phase ultérieure de l'appel et ne vaut qu'au niveau national. D'après l'expérience de l'IBPT, les règles de l'arrêté royal du 27 avril 2007 sont globalement bien suivies par les opérateurs classiques et belges.

En contraste avec ces réseaux traditionnels, la téléphonie est également fournie, de plus en plus souvent, via internet. Ces fournisseurs qui opèrent généralement à l'étranger sont moins familiarisés avec les règles précitées, ou le sont mais ne veulent pas les accepter, et avec certaines implémentations. L'IBPT n'est pas en mesure d'effectuer un contrôle là-dessus. Ainsi, c'est l'appelant qui fournit la CLI et les opérateurs ne sont pas en mesure d'en vérifier l'exactitude. On échappe donc au contrôle par les opérateurs si on agit par le biais d'internet.

De plus, les services qui ne fournissent que du trafic sortant n'ont pas besoin de numéros d'appel. Il en résulte une situation où l'on n'est, en principe, jamais sûr à 100 % de la CLI. On dispose seulement d'une indication de l'exactitude.

Par principe, on n'a pas connaissance du nombre de victimes.

En ce qui concerne la pénalité, je dois renvoyer à ma collègue ministre de la Justice qui en est responsable. Mais, selon nos estimations, il y a différentes possibilités de qualifier ces actions comme des délits correctionnels. Il y a le faux port de nom - un peu douteux peut-être -, le faux en informatique, qui est une spécification de l'article 210bis de notre Code pénal. Dans ce dernier cas, la peine représente de six mois à cinq années de prison, ce qui est assez important. La tentative est punissable ainsi que la répétition, ce qui double les peines.

L'article 550bis du Code pénal concerne le hacking externe et interne,

identiteitsdiefstal met het oog op telefoonverkeer? Kunnen er maatregelen worden genomen tegen die praktijken?

**01.02 Minister Johan Vande Lanotte**: In geval van *caller ID spoofing* wordt een ander oproepnummer weergegeven dan dat van de oproeper.

In het koninklijk besluit van 27 april 2007 werd er een voorschrift ingepast, maar dat voorschrift geldt enkel voor de operatoren die klanten nummers toekennen uit de nummergroepen die ze van het BIPT ontvangen – wat een bewerking in een latere fase van de oproep niet uitsluit – en enkel op nationaal niveau. De voorschriften van het KB van 27 april 2007 worden goed nageleefd door de klassieke Belgische operatoren.

De internettelefonieproviders zijn minder goed thuis in die voorschriften of willen ze niet altijd aanvaarden. Het BIPT kan daarop geen toezicht uitoefenen. Het aantal slachtoffers is niet bekend.

Wat de strafbaarheid betreft, verwijs ik u naar mijn collega van Justitie.

Er zijn verschillende mogelijkheden om die handelingen als wanbedrijven aan te merken. Zo is er de aanmatiging van een naam of valsheid in informatica. Een poging daartoe is eveneens strafbaar, net als recidive.

Artikel 550bis van het Strafwetboek heeft betrekking op externe en interne hacking. Artikel 504quater van het Strafwetboek gaat over informaticabedrog met economisch voordeel.

Ik denk dat het eenvoudiger is om zich te beroepen op de artikelen

avec des possibilités de renforcement des peines. Enfin, l'article 104quater du Code pénal concerne la fraude informatique, mais ceci sous-entend qu'il y a un avantage économique. En outre, d'autres articles plus généraux peuvent être utilisés.

210bis en 550bis, omdat er dan zwaardere straffen kunnen worden opgelegd.

Je pense qu'il est plus simple d'utiliser les articles 210bis et 550bis, qui peuvent entraîner les sanctions plus importantes.

**01.03 Franco Seminara (PS):** Monsieur le ministre, je vous remercie pour ces explications sur un sujet qui préoccupe les citoyens. Cela me permettra de relayer l'information, notamment quant à l'aspect pénal.

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

## **02 Questions jointes de**

- **M. Olivier Destrebecq au vice-premier ministre et ministre de l'Économie, des Consommateurs et de la Mer du Nord sur "la tarification des opérateurs GSM" (n° 8784)**

- **M. Bernard Clerfayt au vice-premier ministre et ministre de l'Économie, des Consommateurs et de la Mer du Nord sur "la concurrence en matière de téléphonie mobile" (n° 8966)**

### **02 Samengevoegde vragen van**

- **de heer Olivier Destrebecq aan de vice-eersteminister en minister van Economie, Consumenten en Noordzee over "de door de gsm-operatoren gehanteerde tarieven" (nr. 8784)**

- **de heer Bernard Clerfayt aan de vice-eersteminister en minister van Economie, Consumenten en Noordzee over "de concurrentie op het stuk van mobiele telefonie" (nr. 8966)**

**02.01 Olivier Destrebecq (MR):** Madame la présidente, monsieur le ministre, un consommateur lambda, un quidam, s'est livré à une comparaison de la tarification entre les opérateurs de téléphonie mobile en France et en Belgique. Les résultats sont stupéfiants, je dirais même horribles.

Pour des offres sensiblement similaires (appels illimités, sms/mms illimités et internet 3G), trois opérateurs français (Free, B&YOU, Sosh) facturent aux clients respectivement 19,99 euros/mois et 24,90 euros/mois. En Belgique pour ce type d'offre, Mobistar et Proximus demandent 90 euros/mois alors que, pour Base, ce n'est "que" 80 euros/mois.

Toutefois, il est vrai que la comparaison porte sur les trois opérateurs principaux du marché belge, sans égard aux plus petits opérateurs généralement moins chers. Il est également vrai que la baisse tarifaire française résulte de l'explosion du marché à la suite de la récente offre de l'opérateur Free.

Le fait est que la tendance est en revanche bel et bien là: la tarification belge est plus chère que chez nos voisins; la tarification belge est bien trop chère! Ce comparatif, relayé par un média francophone, a été baptisé de manière très éloquente: "Cherchez l'erreur".

En vérité, monsieur le ministre, je vous pose la question à vous, le spécialiste. Que peut justifier une telle différence de prix? Quelles mesures sont-elles susceptibles d'atténuer ce coût démesuré? J'ai ma petite idée et j'espère que nous la partagerons.

En outre, il existe une multitude de petits opérateurs, tels que

**02.01 Olivier Destrebecq (MR):** Uit een vergelijking van de tarieven van de Franse en Belgische gsm-operatoren blijkt dat er enorme verschillen zijn. De vergelijking sloeg weliswaar op de drie belangrijkste operatoren op de Belgische markt, en er werd geen rekening gehouden met de kleine operatoren, die meestal goedkopere tarieven hanteren. Bovendien is de recente prijsdaling in Frankrijk het gevolg van de aanbieding van Free. Maar de trend is duidelijk: de Belgische tarieven liggen veel hoger.

Hoe verklaart u een dergelijk verschil? Welke maatregelen kan u nemen om die buitensporige tarieven aan te pakken? Hoe verklaart u dat het marktaandeel van de vele kleine operatoren rond 5 procent blijft schommelen, terwijl ze zeer concurrentiële aanbiedingen hebben? Zou in België een van de drie grootste operatoren een schokgolf door de markt kunnen jagen, zoals Free in Frankrijk?

Jim Mobile, Telenet, Lycamobile, Primus Mobile ou encore Mobile Vikings. Comment expliquez-vous la stagnation de ceux-ci à 5 % du marché, alors même qu'ils présentent une offre tout à fait concurrentielle car moins chère? Serait-il possible en Belgique que l'un des trois opérateurs principaux dynamite le marché comme l'a fait Free en France?

**02.02 Bernard Clerfayt (FDF):** Madame la présidente, monsieur le ministre, le Belge lambda, M. Destrebecq ou beaucoup de francophones, peut-être plus que dans le Nord du pays, ont assisté à cette nouvelle guerre commerciale lancée en France, avec ce nouvel opérateur de téléphonie Free Mobile qui a cassé les prix des abonnements de base bien plus bas que le prix des opérateurs historiques français, à savoir Bouygues, Orange et SFR. Très vite, ces grands opérateurs se sont alignés à la baisse sur les tarifs de Free.

Cet exemple récent de la France démontre que les prix de la téléphonie mobile pourraient être facilement divisés par quatre. Dans ce pays, les opérateurs historiques qui proposaient des tarifs de base à 80 euros par mois et plus – les chiffres ont été rappelés par M. Destrebecq – sont facilement passés à des offres à 20 euros par mois. En Belgique, on en est encore très loin! Pour avoir la téléphonie et les sms illimités et 1 Go de données (contre 3 Go chez Free en France), le client belge doit déboursier 90 euros par mois chez Mobistar et Proximus et 80 euros chez Base avec un peu moins de capacité (500 Mo), soit 4 ou 4,5 fois plus que chez Free qui est l'opérateur qui offre le meilleur prix.

Si l'on compare tous les prix des opérateurs en Belgique avec ceux de Free Mobile en France, on constate un réel fossé. En Belgique, l'écart avec l'offre disponible la moins chère est souvent de 1 pour 5.

L'utilisation d'un gsm pèse énormément sur le pouvoir d'achat de la toute grande masse des consommateurs qui font quotidiennement appel aux services de la téléphonie qui est devenue un objet de consommation courante, même si ce n'est pas dans les mêmes proportions que le pain. Toujours est-il que pratiquement tout le monde, y compris les adolescents, a un gsm et doit assumer les dépenses liées à son utilisation.

Monsieur le ministre, je sais que vous êtes attentif au pouvoir d'achat des travailleurs et que vous avez pris récemment des initiatives pour contrôler les prix dans le secteur de l'énergie.

Ne pensez-vous pas qu'il serait opportun d'entamer des actions pour défendre le pouvoir d'achat des travailleurs, des citoyens, des acquéreurs de services de téléphonie? Ne serait-il pas possible, pour les utilisateurs belges, de bénéficier de tarifs à la française? Qu'est-ce qui pourrait empêcher l'accès à de tels tarifs? Trouvez-vous normal que les Belges paient, aujourd'hui, quatre à cinq fois plus cher leur abonnement de base que les Français?

Le gouvernement ne fait-il pas preuve d'un peu de complaisance au regard des bénéfices engrangés par Belgacom? Je n'ose pas le croire car il est essentiel que le gouvernement se préoccupe du pouvoir d'achat de l'ensemble de ses citoyens.

**02.02 Bernard Clerfayt (FDF):** In Frankrijk heeft Free Mobile de prijs van de basisabbonement gekraakt en kort daarop hebben de grote operatoren hun prijzen ook verlaagd, waaruit blijkt dat de gsm-tarieven met 75 procent kunnen worden verlaagd.

Er gaapt een enorme kloof tussen de prijzen van de Belgische gsm-operatoren en die van het Franse Free Mobile.

Het bellen met de gsm heeft een enorme impact op de koopkracht van de doorsnee consument, terwijl telefonie net een gangbaar consumptiegoed geworden is. Moet er geen actie worden ondernomen om de koopkracht van de consument van telefoniediensten veilig te stellen? Kunnen de Belgische gebruikers geen aanspraak maken op de zogenaamde Franse tarieven? Waarom kunnen zij dergelijke tarieven niet genieten? Vindt u het normaal dat Belgen momenteel vier à vijf keer meer betalen voor een basisabbonement dan Fransen? Stelt de regering zich niet al te toegeeflijk op met betrekking tot de winsten die Belgacom maakt? Wat bent u van plan te ondernemen? Zal u zich beperken tot het laten spelen van de concurrentie? U hebt dat niet gedaan voor wat de energieprijzen betreft. Als u dan toch rekent op het effect van de concurrentie, wacht u dan tot er een nieuwe operator op de markt actief wordt die de prijzen zal doen dalen? Bent u van plan andere initiatieven te nemen en zo ja, welke?

Que comptez-vous faire? Comptez-vous n'accorder votre confiance qu'à la concurrence? Je sais qu'en matière de prix de l'énergie, vous avez décidé de ne pas lui faire confiance. Je pense donc que, dans ce cas, vous déciderez d'adopter d'autres stratégies. Mais si, malgré tout, vous choisissez de lui faire confiance, attendez-vous qu'un nouvel opérateur fasse baisser les prix? Comptez-vous prendre d'autres initiatives et lesquelles?

**02.03 Johan Vande Lanotte**, ministre: Madame la présidente, chers collègues, le sujet dont il s'agit fait l'objet d'un débat plus prononcé en Wallonie et à Bruxelles qu'en Flandre où l'attention médiatique a été moins forte. Cependant, je suppose que la question sera également soulevée dans le Nord du pays puisqu'il s'agit d'une réalité.

**02.03** Minister **Johan Vande Lanotte**: In de Waalse en Brusselse pers is er veel meer aandacht voor deze kwestie dan in de Vlaamse. Ik verwacht echter dat ook de media in het noorden van het land dit probleem zullen aankaarten.

**02.04 Bernard Clerfayt** (FDF): (...)

**02.05 Johan Vande Lanotte**, ministre: Il convient de distinguer le marché français du marché belge. Bien entendu, il est plus important pour une entreprise de percer dans un grand pays comme la France plutôt que dans un petit pays comme la Belgique, qui a déjà trois opérateurs. La dynamique est plus que probablement tout autre. Il n'en demeure pas moins que Free a choisi de casser les prix sur le marché français, afin de tenter de gagner rapidement une part de marché substantielle. Telle a été leur stratégie, à l'instar de Base au niveau de la mobilophonie. Base a utilisé des *termination rates* (sms gratuits, appels gratuits) pour obtenir 15 % du marché. Son but était de gagner 20 % du marché avant de se stabiliser.

**02.05** Minister **Johan Vande Lanotte**: Voor een bedrijf is het natuurlijk belangrijker dat het marktaandeel veroverd in een groot land als Frankrijk dan in een klein land als België, waar er drie operatoren actief zijn. Er heerst wellicht een heel andere dynamiek.

Néanmoins, le fondateur du groupe Iliad, propriétaire de l'opérateur Free, a déjà lui-même annoncé qu'il se réservait le droit de réévaluer son modèle économique, lorsque la barre de trois millions d'abonnés serait atteinte. Il s'agit donc d'un *breaker*. Cela ne signifie pas pour autant qu'il poursuivra en ce sens. Les prix pour les nouveaux abonnés pourront alors être réévalués à la hausse.

Het is evenwel zo dat Free zich profileert als prijsbreker op de Franse markt om zo zijn marktaandeel snel fors te vergroten. Dat betekent daarom nog niet dat Free die strategie ook zal blijven toepassen zodra het zijn doel bereikt heeft. Maar we zien nu al effectief dat de concurrentie haar prijzen laat zakken.

L'offre contient également quelques clauses peu transparentes quant à son caractère réellement illimité mais, globalement, Free a choisi de pénétrer le marché et de briser les prix. En effet, on enregistre déjà des baisses de prix auprès de la concurrence.

In België hebben er zich drie grote en een dertigtal kleinere operatoren in de markt gezet. En die kunnen we niet sturen.

En ce qui concerne le marché belge, nous comptons trois grands et une trentaine de petits opérateurs. Dire qu'on sait les contrôler, les guider est inexact. Il y a beaucoup d'opérateurs. Hormis Base, ils n'ont pas opté pour une politique très agressive en matière de prix. En effet, les Belges affichent, par tradition, une certaine méfiance envers les prix les plus bas pratiqués sur le marché et ce, pour quasiment tous les produits.

Afgezien van Base voeren die operatoren geen bijzonder agressief prijzenbeleid. De Belg staat traditioneel wantrouwig tegenover prijsboksers, ongeacht het product dat ze verkopen, omdat hij zijn twijfels heeft over de deugdelijkheid van het aanbod.

Je ne suis pas depuis longtemps à la tête du département de l'Économie, mais je peux observer une certaine réticence. Ainsi, nous avons procédé, il y a un an, à des achats groupés de gaz. Cela représentait une différence de 10 %. Certaines personnes n'ont pas voulu adhérer parce qu'elles doutaient du sérieux de l'offre. On le constate encore aujourd'hui avec l'électricité que l'on peut acheter à un moindre prix: les gens ne le font pas. Certes, le changement

Volgens het BIPT is de minimale maandelijkse prijs voor een klant met een gemiddeld profiel tussen 2008 en 2011 van 17 naar 10 euro

représente un coût, mais néanmoins, on s'interroge face au refus des citoyens de payer moins.

Bref, en Belgique, une pratique agressive des prix se heurte à quelques limites présentes sur le marché. Il ne s'agit pas d'une réalité statistique, mais d'un sentiment personnel après l'observation de certaines zones.

À la question de savoir si nous avons eu une diminution de prix, je réponds par l'affirmative. Selon l'IBPT, le coût mensuel minimum, pour un client de profil moyen, est passé de 17 à 10 euros entre 2008 et 2011. En trois ans, nous avons donc enregistré une diminution alors que, par ailleurs, l'inflation a augmenté. Toutefois, ce même client moyen peut toujours payer jusqu'à 45 euros par mois, lorsqu'il ne fait pas jouer la concurrence. On peut donc arriver à 10 euros, mais il y a sur le marché des produits qui se vendent à 45 euros. Cela signifie que ce marché reste assez stable, pour ne pas dire immuable.

Le même phénomène prévaut en ce qui concerne les prix des services de données mobiles. Le coût moyen pour une utilisation faible de 50 Mb par mois de téléchargement est passé de 10 à 5 euros entre 2009 et 2011, et de 30 à 15 euros (donc la moitié) pour 100 Mb par mois sur la même période.

Sur le plan de la régulation, l'IBPT, suite à une décision prise en juillet 2010, a fait baisser, sur une période de trois ans (2010-2013), les tarifs de la terminaison d'appel mobile (aussi appelés tarifs de gros), c'est-à-dire les tarifs qu'un opérateur peut faire payer à un autre opérateur pour terminer un appel sur son réseau. Nous allons donc lentement, sur une période de trois ans, arriver à 1,08 eurocent par minute en 2013. J'ai déjà dit que je pensais qu'il vaudrait mieux directement le faire à zéro. Certes, cela ne changera pas grand-chose; c'est juste par principe.

Le Conseil de la concurrence a statué sur certains cas. Il a lourdement condamné Belgacom; il doit s'agir d'un montant de 60 ou 80 millions d'euros – je ne suis plus très sûr du montant exact. Plus récemment encore, le Conseil a imposé des conditions à Belgacom lors du rachat de The Phone House, afin que le nouvel opérateur mobile puisse entrer plus facilement, une fois le spectre acheté en 2011. Par ailleurs, l'arrivée de ces nouveaux opérateurs mobiles qui ont le spectre de la 3G ou de la 4G en 2011 devrait les stimuler.

Ceci dit, il existe un baromètre de prix ([www.barometredesprix.be](http://www.barometredesprix.be) sur le site de l'IBPT). Nous avons fait une étude sur les prix énergétiques.

Ensuite, nous avons décidé d'adapter certaines dispositions légales. Après une première vague, la deuxième arrive avec, entre autres, le fait de prévoir que la clause de fin de contrat ne sera plus payante.

Comme je l'ai toujours dit, le prochain secteur sera les télécoms. La nouvelle loi sur les télécommunications qui sera discutée à la Chambre dans les semaines à venir permet au ministre responsable d'émettre des priorités.

C'est ainsi que j'ai déjà annoncé à l'IBPT ma volonté de voir initier une étude opérant une comparaison entre la Belgique, l'Allemagne et la France concernant les divers secteurs de la télécommunication, tant

gedaald, terwijl de inflatie is toegenomen. Het is dus mogelijk een tarief van 10 euro te krijgen, maar er worden ook nog producten tegen 45 euro aangeboden. Zulks betekent dat de markt vrij stabiel, om niet te zeggen onveranderlijk, blijft.

Dezelfde vaststelling geldt voor de prijzen van de mobiele datadiensten. Hier is het gemiddelde tarief tussen 2009 en 2011 met de helft gedaald.

Op het stuk van de regulering doet het BIPT de afgiftetarieven, dit zijn de tarieven die een operator een andere operator kan aanrekenen om een oproep op zijn netwerk te beëindigen, tussen 2010 en 2013 dalen. Tegen 2013 komen we langzaam uit op een tarief van 1,08 eurocent per minuut. Volgens mij zou het beter zijn dit tarief, uit principe, meteen tot nul te herleiden.

De Raad voor de Mededinging nam in dit verband een aantal beslissingen. Zo liep Belgacom een zware veroordeling op. Meer onlangs legde hij Belgacom een aantal voorwaarden op voor de overname van The Phone House, om de nieuwe operator gemakkelijker toegang tot de markt te verschaffen na de aankoop van het spectrum in 2011. Bovendien zou ook de komst van de twee nieuwe mobiele operatoren die in 2011 een licentie kregen voor het spectrum voor de 3G- en de 4G-diensten als een stimulans moeten werken.

Op de website van het BIPT vindt u een prijsbarometer. Voor de energieprijzen werd eerder al een studie uitgevoerd.

Vervolgens hebben we besloten bepaalde wetsbepalingen aan te passen. Na een eerste reeks aanpassingen komt de tweede golf eraan, met onder meer het beding dat men het contract kosteloos zal

le fixe que le mobile ou les sms et le transfert de données par internet et mobilophonie. Et ce, tant pour les familles que pour les entreprises. Cette comparaison doit concerner les prix et être accompagnée d'une explication en cas de différences. Si cette explication n'est pas recevable, il s'agira de prévoir ce qu'il convient de mettre en œuvre pour gommer ces différences.

Il s'agira évidemment d'une discussion. Elle aura lieu sur base d'études fouillées. L'IBPT est parfaitement à même de nous en fournir. Nous avons tous une idée à ce sujet. Personnellement, j'estime que les *termination rates* devraient se situer à zéro et d'autres imaginent des solutions diverses. Il conviendrait donc qu'à partir de l'étude de base et des échanges, nous puissions agir.

J'ajouterai que toutes les comparaisons actuellement disponibles et que vous avez citées, concernent les familles, les personnes privées. Les différences s'accroîtront lorsque nous disposerons d'une comparaison ciblant les entreprises.

Malheureusement, l'Europe ne se préoccupe pas de ce problème et cette situation est très difficile à faire évoluer. Ainsi, dans la définition des marchés à examiner et à suivre, le marché des entreprises n'a jusqu'à présent jamais été considéré comme une priorité pour l'Union européenne. La Belgique est un des rares pays à demander cet examen. Pourtant, d'après la législation européenne, l'IBPT devrait obtenir l'accord de l'Europe pour s'occuper de ce secteur en tant que secteur préoccupant, en agissant sur la base d'une étude.

Je suis très clair: après l'étude des prix de l'énergie, on réalisera la même étude – cela peut prendre plusieurs mois – sur les télécommunications. Ensuite, on agira là où c'est nécessaire.

Nous avons libéralisé le secteur. On ne peut pas dire que les prix n'ont pas diminué. Ils ont diminué. Ce n'est pas le même phénomène que pour le prix de l'énergie. Il ne faut pas faire une comparaison qui serait incorrecte. Néanmoins, cela ne signifie pas que dans ce secteur libéralisé, la concurrence joue complètement. Il y a peut-être des barrières à franchir. Il faut peut-être mener beaucoup plus d'actions d'information. On verra ce qu'il faut faire mais je pense que cette étude est très utile.

kunnen beëindigen.

Tijdens de komende bespreking van de nieuwe telecomwet in de Kamer zal de bevoegde minister zijn prioriteiten kunnen toelichten.

Ik heb het BIPT al mijn voornemen kenbaar gemaakt een vergelijkende studie tussen België, Duitsland en Frankrijk te laten uitvoeren, waarin de eventuele verschillen moeten worden verklaard. Als die verklaring niet aanvaardbaar is, zullen er maatregelen moeten worden getroffen. Het debat zal uiteraard met gedetailleerde studies onderbouwd moeten worden. We hebben daar allemaal een idee over. Op grond van die basisstudie en de gedachtewisselingen zullen we dan actie kunnen ondernemen.

De vergelijkingen waar we thans over beschikken, hebben betrekking op particulieren. De verschillen zullen nog duidelijker worden als we over een vergelijking van de tarieven voor bedrijven beschikken.

Jammer genoeg houdt Europa zich niet bezig met dat probleem en is het heel moeilijk om in die situatie verandering te brengen. België is een van de weinige landen die om een ingreep vragen. Nochtans zou het BIPT volgens de Europese regelgeving de toestemming van Europa moeten verkrijgen om die sector als een probleemsector te benaderen.

We hebben de sector geliberaliseerd en men kan niet zeggen dat de prijzen niet zijn gedaald. In dit geval ligt de situatie anders dan voor de energieprijzen. Toch is er ondanks de liberalisering geen volledige mededinging. Misschien moeten we een stap verder gaan. We zullen zien wat er gedaan moet worden, maar ik denk dat die studie bijzonder nuttig is.

**02.06** Olivier Destrebecq (MR): Monsieur le ministre, j'aurais

**02.06** Olivier Destrebecq (MR):

tendance à vous remercier pour cette explication pédagogique – comme très souvent d'ailleurs – et didactique même si aujourd'hui en tout cas, je reste sans réponse.

Je n'ai toutefois pas envie de mettre la charrue avant les bœufs. Comme vous, je pense que si une étude est en cours, il faut à tout le moins patienter. Espérons qu'au terme de cette étude, le gouvernement adoptera des dispositions fortes.

Comme pour la voiture dont on pouvait se passer il y a 15, 20 ans, aujourd'hui, c'est devenu difficile; notre mode de vie a évolué. Les télécommunications sont plus qu'un hobby, c'est un outil de travail, c'est un outil social pour beaucoup de personnes – je pense aux jeunes mais aussi aux moins jeunes.

Selon moi, il est paradoxal d'avoir laissé s'étendre cette pratique et, dans le même temps, d'avoir mis un grand nombre de familles dans une situation financière délicate.

J'insiste pour attirer votre attention sur le sujet.

Je voudrais revenir sur un élément que vous avez souligné. Je serais curieux de connaître le nombre de citoyens belges au courant du nombre d'opérateurs en Belgique et donc du choix qu'ils peuvent opérer parmi les différents plans tarifaires proposés. Je me demande si, avant le résultat de cette étude importante et intéressante, il ne faudrait pas à tout le moins mener une campagne de sensibilisation pour que la population puisse remettre en question les tarifs des trois opérateurs les plus importants.

**02.07 Bernard Clerfayt (FDF):** Monsieur le ministre, je vous remercie pour cet exposé réaliste. Sans le dire explicitement, vous reconnaissez implicitement qu'aujourd'hui, de nombreux Belges paient certainement trop cher leurs services de téléphonie, qu'il s'agisse de ménages ou d'entreprises. C'est regrettable et cela a certainement un impact sur le pouvoir d'achat d'une série de Belges. Il est donc légitime que le gouvernement souhaite voir plus clair en la matière. Je vous encourage à continuer les efforts que vous avez mentionnés.

Étonnamment, vous confirmez que le Belge se fait arnaquer car il accepte de payer trop cher un service qu'il pourrait payer moins cher. Cela soulève deux types de questions. Les clauses de sortie sont-elles trop compliquées? Empêcheraient-elles le consommateur de faire jouer la concurrence? Ou y a-t-il un problème de culture, le fait que le Belge n'aime peut-être pas trop faire jouer la concurrence ou se méfie d'un produit moins cher, car il n'est pas certain de sa qualité?

En théorie économique, pour que la concurrence pure et parfaite puisse jouer, il faut que le bien, le service qui fasse l'objet de cette concurrence en termes de prix soit un bien identifié et identifiable, divisible, certain, connu et identique d'un producteur à l'autre. Sans doute, le contexte est-il tel que la concurrence ne joue pas suffisamment dans ce secteur-là, malgré l'existence de 33 opérateurs? Peut-être certaines conditions de la concurrence ne sont-elles pas réunies?

Ik heb geen antwoord op mijn vraag gekregen. Maar goed, als er een studie loopt, zullen we geduld moeten oefenen. Laten we hopen dat de regering doortastend zal optreden wanneer de resultaten van die studie bekend zijn.

Telecommunicatie is meer dan een hobby, het is voor velen een werkinstrument en een middel om sociale contacten te leggen en te onderhouden. Ik vind het paradoxaal dat die praktijk zich kon uitbreiden en dat er tegelijkertijd een groot aantal gezinnen in een nijpende financiële situatie werden gedrongen. Ik vraag me af of er geen sensibiliseringscampagne voor de burgers op touw zou moeten worden gezet met betrekking tot de keuze die ze kunnen maken tussen de voorgestelde tariefplannen.

**02.07 Bernard Clerfayt (FDF):** U erkent impliciet dat tal van Belgen vandaag teveel betalen voor hun telefoniediensten. Het is dus legitiem dat de regering ter zake duidelijkheid wil scheppen. Ik wil u aanmoedigen om de inspanningen waarvan u gewag maakt, voort te zetten.

Vreemd genoeg bevestigt u dat de Belg zich laat afzetten, omdat hij bereid is om te veel te betalen voor een dienst waarvoor hij minder zou kunnen betalen. Zouden de opzeggingsclausules de consument ervan weerhouden om de concurrentie te laten spelen of gaat het om een cultuurverschil?

Volgens de economische theorie kan er alleen een situatie van volledige mededinging bestaan als het product waarmee geconcurrereerd wordt op het stuk van de prijszetting identificeerbaar, afscheidbaar, zeker, betrouwbaar

Vous avez demandé à l'IBPT de comparer les prix et les pratiques de prix en matière de télécommunications entre la Belgique, l'Allemagne et la France. Or, vous reconnaissiez, au début de votre intervention, l'importance de la différence entre un grand et un petit pays. Peut-être serait-il utile de comparer dans cette étude un autre petit pays voisin. J'ignore si les prix sont différents ou s'il y a d'autres raisons, mais les conclusions de votre étude ne seront pas suffisamment claires si l'on compare le grand marché allemand, le grand marché français avec le petit marché belge. Y inclure une étude relative aux Pays-Bas s'avérerait certes utile.

Pour le reste, je demeure attentif à ce que vous entreprendrez sur ce qui me semble être les deux axes, sur lesquels il importe de travailler: l'axe d'harmonisation du produit pour faire jouer la concurrence et l'axe de limitation des restrictions à la sortie. En effet, selon ma simple expérience personnelle, lorsqu'on veut changer d'opérateur, c'est la croix et la bannière pour conserver son numéro et passer chez un autre opérateur dans des délais rapides et certains. Cette barrière empêche réellement la concurrence et explique les profits excessifs des opérateurs de téléphonie et, subséquemment, les dépenses excessives des ménages et des entreprises.

en identiek is van producent tot producent. Misschien zijn sommige mededingingsvoorwaarden niet vervuld?

U heeft het BIPT gevraagd de prijzen en de prijsvorming op het stuk van de telecommunicatie in België, Duitsland en Frankrijk te vergelijken. U erkent echter dat het belangrijk is of het om een groot of een klein land gaat. Het zou wellicht nuttig zijn om in die studie een vergelijking te maken met een ander klein buurland van België.

Ik blijf voor het overige op de voet volgen wat u zal ondernemen voor de twee krachtlijnen waarvan er werk moet worden gemaakt: de harmonisering van het product om de concurrentie te laten spelen en de beperking van de opzeggingsvoorwaarden, die de concurrentie in de weg staan en de verklaring vormen voor de buitensporige winst van de operatoren, en bijgevolg de buitensporige uitgaven van de gezinnen en de bedrijven.

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

### **03 Questions jointes de**

- **Mme Katrin Jadin au vice-premier ministre et ministre de l'Économie, des Consommateurs et de la Mer du Nord sur "les sms Premium" (n° 10297)**

- **M. Peter Dedecker au vice-premier ministre et ministre de l'Économie, des Consommateurs et de la Mer du Nord sur "les abus des services Premium et de sms" (n° 10315)**

### **03 Samengevoegde vragen van**

- **mevrouw Katrin Jadin aan de vice-eersteminister en minister van Economie, Consumenten en Noordzee over "Premium sms" (nr. 10297)**

- **de heer Peter Dedecker aan de vice-eersteminister en minister van Economie, Consumenten en Noordzee over "de misbruik van Premium- en sms-diensten" (nr. 10315)**

**03.01 Katrin Jadin (MR):** Madame la présidente, monsieur le ministre, j'aimerais revenir sur un dossier sur lequel j'avais déjà interrogé, en 2008, le ministre en charge de la Protection du consommateur, à savoir celui des sms Premium. Pour rappel, il s'agit de sms qu'un utilisateur de gsm reçoit et qui lui sont facturés, à la suite d'une participation à un jeu, à l'achat d'un logo ou d'une sonnerie pour son téléphone.

Le problème est que, bien souvent, l'utilisateur qui souscrit ainsi à un abonnement n'a pas réellement conscience de l'engagement qu'il prend, et que, comme je l'ai déjà souligné, les conditions de

**03.01 Katrin Jadin (MR):** Premium-sms'jes jagen de factuur van een gsm-gebruiker snel de hoogte in. Dit zijn sms'jes die gefactureerd worden wanneer een gsm-gebruiker aan een spelletje meedoet of een ringtone voor zijn mobieltje koopt. De gebruiker wordt onvoldoende geïnformeerd over de mogelijkheid om zijn abonnement op te zeggen of een

désinscription à cet abonnement ne lui sont pas clairement communiquées. C'est d'autant plus problématique que les utilisateurs les plus touchés sont des enfants ou de jeunes adolescents, plus attirés que les adultes par les jeux par sms ou par la personnalisation de leur gsm.

Bien souvent, la réception de ces sms coûte 2 euros et fait rapidement grimper la facture de gsm des personnes concernées. Or, lorsque l'utilisateur ou le parent de l'utilisateur désire adresser une réclamation au service de sms, il ne parvient pas à le localiser. Il s'agit, dans de nombreux cas, d'entreprises qui opèrent depuis l'étranger. Ils se retournent alors vers les opérateurs gsm, dont certains ont pris, dans le passé, l'initiative d'entreprendre les actions de protection eux-mêmes.

Depuis ma question de 2008, la situation s'est un peu améliorée. Une commission d'éthique pour les télécommunications a été mise en place pour traiter spécifiquement de thèmes tels que celui-ci. Il est notamment possible d'introduire des plaintes sur son site internet. Mais, si le secteur considère que cette initiative va dans le bon sens, il pense – c'est ce qui m'a été rapporté – que ces initiatives de protection et de combat contre ce type de sms sont encore trop timides.

Selon les opérateurs avec lesquels j'ai pu m'entretenir, cette commission dispose d'une possibilité de sanctionner les sociétés qui ne respectent pas la réglementation en vigueur. Cependant, sans moyens et sans volonté forte, elle ne parviendra pas aux objectifs qui lui sont confiés.

Mes questions sont donc les suivantes, monsieur le ministre. Pouvez-vous m'informer sur le travail de cette commission? De quels moyens dispose-t-elle pour remplir sa mission? Quelles sont les statistiques sur les dossiers qu'elle a pu mener à terme avec succès? Avez-vous l'intention de prendre d'autres mesures en matière d'éthique des télécommunications, au travers de la commission d'éthique ou par d'autres biais? Parmi celles-ci, l'une des possibilités serait d'établir une liste publique des *services providers* et des numéros qui y sont associés, afin d'identifier plus facilement les sociétés qui ne respectent pas le code d'éthique. Pouvez-vous envisager cette option?

**03.02 Peter Dedecker (N-VA):** Mevrouw de voorzitter, mijnheer de minister, het is inderdaad een schrijnende problematiek. Mevrouw Jadin heeft het reeds uiteengezet. Het is natuurlijk geen nieuwe problematiek, het is een gekende problematiek, die reeds jarenlang bestaat. En wij moeten ons toch eens afvragen in hoeverre die ethische code nog up-to-date is. Het is ook jammer dat het vooral de financieel en sociaal zwakkeren zijn die zich systematisch laten vangen aan dergelijke zaken.

Mevrouw Jadin spreekt ook over bedrijven uit het buitenland die zich op onze markt aan dergelijke praktijken bezondigen. Ik geef twee voorbeelden uit het niet zo verre buitenland, namelijk uit Nederland. Er waren twee IKEA-acties waar men zogezegd IKEA-bonnen kon winnen, maar het ging hier om valse bonnen. Die acties maakten vrij veel slachtoffers.

klacht in te dienen.

De gebruikers hebben bijgevolg de neiging om zich tegen de gsm-operatoren te keren, waarvan sommige op hun beurt zelf beschermingsmaatregelen hebben genomen.

Sinds ik in 2008 een vraag stelde over dit onderwerp, werd de Ethische Commissie voor de telecommunicatie opgericht. Men kan een klacht indienen via de website van die commissie. De sector vindt evenwel dat de beschermingsmaatregelen tegen dat soort sms'jes nog niet ver genoeg gaan.

Kan u het werk van die commissie toelichten? Zal u nog andere maatregelen nemen? U zou bijvoorbeeld een openbare lijst van de premium-sms-providers en de ermee verbonden nummers kunnen opstellen om de bedrijven die zich niet aan de ethische code houden, gemakkelijker te identificeren.

**03.02 Peter Dedecker (N-VA):** Mme Jadin a bien décrit le problème. Ces irrégularités existent depuis plusieurs années déjà. Nous devons nous demander si une mise à jour du code d'éthique n'est pas nécessaire. Ce sont essentiellement les personnes financièrement et socialement faibles qui sont les dupes de ces pratiques abusives. Toutefois, il ne serait pas non plus acceptable que les opérateurs écopent pour des dommages causés par des tiers.

Ik kreeg van operator BASE het cijfer van 4 865 slachtoffers voor de eerste actie, voor een totaalbedrag van 75 000 euro. Dat is toch niet weinig, zeker niet gezien de doelgroep, zoals ik reeds heb beklemtoond. Men moet ook weten dat BASE de kleinste is van de drie grote operatoren. Men kan dus toch wel veronderstellen dat het totale aantal slachtoffers en het totale bedrag dat daarmee gepaard ging zeker niet te onderschatten is.

Bij de tweede actie heeft BASE vrij snel gereageerd, waardoor de schade toch enigszins beperkt bleef. Hier ging het over slechts 2 750 klanten, maar ook dat is toch ook niet weinig.

Zij hebben die slachtoffers zelf vergoed, ik weet niet hoe het zit bij de andere providers.

Het kan zeker niet de bedoeling zijn dat dergelijke praktijken nog kunnen gebeuren en ook niet dat de operatoren moeten opdraaien voor schade aangericht door anderen. Daarom heb ik volgende vragen voor u.

Ten eerste, hebt u concrete cijfers van het aantal klachten over premiumtelefoondiensten en premium-sms-diensten en de daarbij horende kosten? Men mag ook niet vergeten dat die klachten kunnen binnenkomen via verschillende kanalen. Dat kan zowel via de FOD Economie, het BIPT, de ethische commissie, de ombudsman voor telecom als, niet te vergeten, via de operatoren zelf. Hebt u daar geaggregeerde cijfers, die via de verschillende kanalen zijn binnengekomen?

Ten tweede, welke maatregelen stelt u in het vooruitzicht om hiervan werk te maken? Ik dacht zelf aan een soort van waarborgregeling, waarbij een dienstenleverancier die een dergelijk verkort nummer aanbiedt, een premiumnummer waarbij men moet betalen voor een ontvangen sms, een waarborg moet betalen vooraleer hij die diensten kan aanbieden. Dat zou vermijden dat dienstenleveranciers snel iets opzetten en dan onder het motto "*take the money and run*" hun activiteiten beëindigen eens ze genoeg slachtoffers gemaakt hebben. Dat is een suggestie. Welke maatregelen zult u hieromtrent nemen?

**03.03** Minister **Johan Vande Lanotte**: Er zijn in het verleden inderdaad veel problemen en klachten geweest in verband met deze sms-diensten. Toen Freya Van den Bossche hiervoor nog bevoegd was, hebben de operatoren in afwachting van een wettelijke ethische code zelf een vrijwillige code ingevoerd. Het aantal klachten is sindsdien wel sterk gedaald. De Ombudsdienst voor Telecommunicatie heeft in zijn jaarverslag voor 2010 gezegd dat er in 2010, tegen de stijgende trend in, een daling was van 1 931 klachten naar 1 184. Dat is toch een forse vermindering. Aan de basis van deze daling liggen enkele maatregelen van de sector. Ook in 2011 zou er een daling geweest zijn, maar dat rapport is nog niet af.

De Algemene Directie Controle en Bemiddeling kreeg in 2011 1 127 klachten over sms-diensten. Nog steeds aanzienlijk, maar een stuk minder dan vroeger. Zij worden nu onderzocht.

De Ethische Commissie voor de telecommunicatie is pas dit jaar operationeel geworden. Ik meen dat ik de laatste handtekening daarvoor zelf geplaatst heb. Zij houdt toezicht op de strenge ethische

Le ministre dispose-t-il de chiffres relatifs au nombre de plaintes concernant les services téléphoniques Premium et les services SMS Premium, et les coûts y afférents? Quelles mesures prendra-t-il? Que pense-t-il de l'idée d'instaurer un régime de garanties?

**03.03** **Johan Vande Lanotte**, ministre: Ces services SMS ont fait l'objet de nombreuses plaintes par le passé. Depuis l'introduction d'un code éthique à l'initiative des opérateurs, le nombre de plaintes a fortement diminué.

Selon le rapport annuel du Service de médiation pour les télécommunications, les mesures prises par le secteur se sont traduites par une baisse du nombre de plaintes de 1 931 à 1 184 en 2010. L'année 2011 devrait se solder par une nouvelle baisse mais le rapport n'est pas encore finalisé.

code.

En 2011, la direction générale du Contrôle et de la Médiation a enregistré 1 127 plaintes relatives aux services SMS, un peu moins que l'année précédente. Ces plaintes sont actuellement examinées.

Opérationnelle depuis cette année, la Commission d'éthique pour les télécommunications veille au respect du code éthique assez strict.

La commission d'éthique pour les télécommunications a été créée notamment pour surveiller les usages corrects des numéros de téléphone fixes surtaxés, des numéros sms et mms, pour traiter les plaintes individuelles ou collectives en matière de services payants et se prononcer sur le respect du code d'éthique réglementaire pour les télécommunications qui, comme vous le savez, comprend des normes à respecter.

De Ethische Commissie voor de telecommunicatie kan administratieve boetes opleggen, een activiteit schorsen, diensten stopzetten en het verbod opleggen om nieuwe diensten aan te bieden.

En cas d'infraction au code de conduite, la commission d'éthique peut prononcer des amendes administratives, édicter une suspension de l'activité, ordonner la radiation des services concernés et interdire d'entamer de nouveaux services en cas d'infraction grave ou répétée.

Indien de commissie een effectieve straf oplegt, moet de overtreder het betwiste bedrag via de betrokken operatoren aan de gedupeerde(n) terugbetalen.

Lorsque la commission d'éthique pour les télécommunications prononce une sanction effective, le contrevenant paie, par l'intermédiaire des opérateurs concernés et dans les 30 jours qui suivent la notification du verdict, le montant obtenu à la (ou les) personne(s) lésée(s) à la suite de l'infraction constatée.

Sinds 1 december is ook een aantal nieuwe bepalingen van de ethische code in werking getreden. Betalende berichtendiensten die meer inhouden dan de uitwisseling van een uitgaande en een te ontvangen sms kunnen enkel wanneer gebruikers zich daarvoor op voorhand hebben ingeschreven. Dit is een zekere barrière. Zij moeten steeds kunnen worden stopgezet door verzending van het woord "stop", eventueel gevolgd door een trefwoord naar het korte, viercijferige nummer dat door de dienst wordt gebruikt.

De nouvelles dispositions préventives du code éthique sont en vigueur depuis le 1<sup>er</sup> décembre.

Depuis sa création, la Commission d'éthique a déjà prononcé diverses sanctions. Plusieurs dossiers ont également été établis.

Het is verboden om in het raam van chatdiensten sms'en te gebruiken die betalend zijn bij ontvangst. Enkel de berichten uitgaande van de gebruiker kunnen worden aangerekend. Wanneer de gebruiker een drempelgedrag van 10 euro per maand voor een aantal types van diensten – logo's, ringtonen, chatdiensten... – overschrijdt, moet hij een gratis waarschuwingsbericht krijgen. Ook dit is een preventieve actie.

Sinds het operationeel worden, heeft de ethische commissie al verschillende sancties uitgesproken. Er zijn ook een aantal dossiers opgemaakt.

Enfin, j'ai prié la commission d'éthique de me remettre un rapport annuel de ses activités pour le début 2013 et j'espère que ce rapport constituera un instrument permettant d'effectuer une véritable évaluation des actions, réalisées ou non, et de prendre des décisions

Aan de hand van het activiteitenverslag dat de Ethische Commissie mij begin 2013 zal overleggen, zullen we hetgeen

claires en conséquence.

Je poursuis donc le même système dont j'ai parlé tout à l'heure à propos des prix. On demande à une instance qui est compétente et indépendante de nous faire un rapport sur ce qui a été fait. Avec ce rapport, on peut venir au Parlement et voir ce qu'on peut faire. Je pense que le processus qui consiste à demander à une instance officielle, à chaque fois, quelles sont ses idées et ses analyses, va aboutir à ce qu'on ait des discussions beaucoup plus élaborées.

Wat het IKEA-dossier aangaat, kan ik het volgende zeggen. Het is een beetje vervelend voor IKEA dat het daarbij altijd genoemd wordt, maar zo is het nu eenmaal. De ethische commissie en de Algemene Directie Controle en Bemiddeling hebben samengewerkt. Het samenwerkingsakkoord tussen beiden is ook ondertekend. Dat samenwerkingsakkoord tussen de twee is een belangrijk gegeven. De IKEA-zaak is overigens door de FOD Economie behandeld, maar het samenwerkingsakkoord is zeker een stap vooruit. De ethische commissie had klachten, maar heeft die overgeheveld naar de FOD Economie. De FOD Economie is opgetreden. Dat is een goed voorbeeld van samenwerking.

U zegt dat de providers moeten opdraaien voor kosten waar zij geen schuld aan hebben. De FOD Economie heeft daarover niet volledig dezelfde mening. De FOD zegt dat de toegangsoperatoren, in hun groothandelscontracten met de operatoren die betaalnummers op hun netwerken zetten, doorgaans een vrij belangrijke som krijgen om hen te vergoeden voor *billing* en *bad tip*-problemen. Daar zit voor een stuk dus een contrepart op, wat niet betekent dat ik het goedpraat, maar zij hebben daar toch een zekere vergoeding voor of een zekere buffer voor.

Wij beschikken op dit moment niet over het exacte aantal. We zouden dat aan alle toegangsoperatoren moeten vragen, en dat zijn er nogal wat. Ik kan u daarom niet zomaar het aantal klachten opnoemen. Wel zullen we bekijken wat we op het eind van het jaar van de ethische commissie gekregen hebben, want dat lijkt mij het belangrijkste.

Quid van de preventieve regels? Misschien, misschien. Er is een mogelijkheid om dat te doen. Ik zal uw suggestie daarover zeker meegeven. Ook aan de ethische commissie zal ik die suggestie meegeven. We gaan het ook aan het BIPT zeggen. Mijn bedoeling is dat wij dat in de evaluatie meenemen.

Ik denk dat het nu goed is. Ze zijn ermee begonnen. Tegen begin 2013 zullen we dus een evaluatie hebben. Wat u gezegd hebt, zullen we meegeven en dan zien we hoever we daarmee komen en wat we er het beste aan kunnen doen.

**03.04 Katrin Jadin (MR):** Monsieur le ministre, je vous ai écouté attentivement et je vous remercie pour cette réponse très complète.

Je partage entièrement votre analyse. Par rapport à 2008, nous avons déjà passé une étape importante même si nous sommes en quelque sorte encore dans des souliers d'enfant en ce qui concerne les

intussen al dan niet gerealiseerd werd, kunnen evalueren en de gepaste beslissingen kunnen nemen.

La Commission d'éthique et la direction générale du Contrôle et de la Médiation ont collaboré dans le dossier IKEA. L'accord de coopération entre les deux instances a été signé. Il s'agit d'une avancée. Le dossier IKEA a été examiné par le SPF Économie. La Commission d'éthique avait reçu des plaintes mais les a transmises au SPF Économie qui est alors intervenu. Il s'agit d'un bon exemple de coopération.

M. Dedecker considère que les fournisseurs d'accès ont à supporter des frais dont ils ne sont pas responsables. Le SPF m'indique pourtant que, dans le cadre de leurs contrats de gros avec les opérateurs qui mentionnent des numéros payants sur leurs réseaux, les opérateurs d'accès perçoivent généralement une somme assez élevée pour les dédommager pour les problèmes de *billing* et *bad tip*.

Nous ne connaissons pas le nombre exact pour l'instant car les opérateurs d'accès sont nombreux. Nous examinerons ce que nous aurons reçu de la Commission d'éthique à la fin de l'année.

Je transmettrai les règles préventives suggérées par M. Dedecker aux instances concernées. Il sera procédé à une évaluation début 2013.

**03.04 Katrin Jadin (MR):** Wij zitten duidelijk geheel en al op één lijn. We moeten de commissie haar werk laten doen en de nodige structuren laten uitwerken. Dan moeten we samen kijken hoe we

initiatives qui doivent être prises. Comme vous, je pense qu'il faut attendre que cette commission travaille et mette en place certaines structures. Ensuite, revenons ici évaluer ensemble comment nous pouvons faire face à ce que j'appelle véritablement un "fléau" et légiférer si besoin. Il y va de la protection des consommateurs, y compris de ceux qui ne savent pas assez se protéger eux-mêmes.

deze heuse plaag het hoofd kunnen bieden en indien nodig wetgevend werk verrichten. Consumentenbescherming moet voorop staan, en zeker de kwetsbare consument moet beschermd worden.

**03.05 Peter Dedecker** (N-VA): Mijnheer de minister, ik kan inderdaad bevestigen dat het een beetje een pijnlijke bevalling geweest is voordat de ethische commissie er was. Maar het klopt dat zij haar start niet gemist heeft en dat zij op korte termijn toch wel een aantal uitspraken gedaan heeft. Het is goed dat zij goed samenwerkt met de FOD.

**03.05 Peter Dedecker** (N-VA): La Commission d'éthique n'a pas raté ses débuts. Le nombre de plaintes qui sont introduites ne représente qu'une fraction du nombre de dommages. Certains opérateurs proposent ces numéros en très grand nombre alors que d'autres, qui n'accueillent pas pareils fournisseurs de services, doivent pourtant s'occuper des plaintes des clients.

U geeft het aantal klachten bij de FOD en BIPT. Bij één particuliere operator liggen die al een stuk hoger. Het is natuurlijk zo dat het aantal klachten dat ingediend wordt maar een fractie is van het aantal schadegevallen. U stelt ook dat operatoren toch verantwoordelijk zijn voor het ter beschikking stellen van nummers en dus ook mee zullen moeten instaan voor de schade die vergoed zal moeten worden.

**03.06 Minister Johan Vande Lanotte**: (...) een risicopremie van bij het begin.

**03.07 Peter Dedecker** (N-VA): Ik denk dat men op dat punt een onderscheid moet maken. Er zijn natuurlijk een aantal operatoren die heel veel dergelijke nummers aanbieden aan die dienstenleveranciers. Er zijn ook operatoren die geen dergelijke dienstenleveranciers onder hun dak hebben, maar wel de klachten van de klanten moeten opvangen. Het zou een beetje jammer zijn dat zij die daar zelf geen centen uithalen, wel de schade moeten vergoeden. Dat zou volgens mij toch verkeerd zijn. Ik denk dat daar ook rekening mee gehouden moet worden. Maar ik kijk zeker uit naar uw initiatieven ter zake.

**03.07 Peter Dedecker** (N-VA): Il ne serait pas équitable que les opérateurs qui ne tirent pas profit de cette situation doivent pourtant réparer le préjudice.

Une réaffirmation de la reconduction de l'abonnement constituerait un seuil supplémentaire pour prévenir les fraudes.

Zelf was ik ook bezig met een wetsvoorstel om die waarborgregeling in te schrijven en ook niet alleen te vragen naar die melding na tien euro per maand maar ook naar een expliciete herbevestiging dat men het abonnement wil blijven verder zetten. Ik denk dat dit ook een bijkomende drempel is om fraude te vermijden.

**03.08 Minister Johan Vande Lanotte**: Ik ken dat niet vanbuiten. Dat is een ethische code die men heeft afgesproken. Het enige wat ik niet zeker weet is of die al dan niet bij wet bevestigd is. Of is dat een afsprakencode die men gemaakt heeft? Want we kunnen niet altijd iets bij wet regelen, soms moeten we het bij afspraken regelen omdat de Europese regelgeving niet altijd alles toelaat. U moet eens nagaan of het bij wet of bij code geregeld is.

**03.08 Johan Vande Lanotte, ministre**: Nous ne pouvons pas tout régler en légiférant. Parfois, il faut convenir d'un code parce que la réglementation européenne ne nous laisse pas toujours le champ libre.

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

De **voorzitter**: Collega's, op onze agenda van 15 u 00 staan, na de regeling van de werkzaamheden, een aantal mondelinge vragen aan staatssecretaris Wathelet. Wij werden echter zopas verwittigd dat de staatssecretaris momenteel nog geblokkeerd zit in de Senaat, die sinds vanmorgen vergadert over de hervorming van de instellingen.

La **présidente**: Nous en avons terminé avec les questions à M. Vande Lanotte. L'ordre du jour appelle à présent les questions au secrétaire d'État Wathelet qui est

Men kan ons niet zeggen hoelang het nog zal duren.

actuellement en réunion au Sénat dans le cadre de la réforme de l'État. Je suspends brièvement la réunion jusqu'à son arrivée.

Daarom zullen we straks de vergadering moeten schorsen tot 15 u 45. Ik vind het heel vervelend, want de vergadering van deze namiddag ligt al heel lang vast. Er staan 35 vragen op de agenda. Ik hoop dat het probleem opgelost geraakt en dat we straks zeker met die vragen kunnen starten.

*De behandeling van de vragen en interpellaties wordt geschorst van 15.11 uur tot 15.46 uur.*

*Le développement des questions et interpellations est suspendu de 15.11 heures à 15.46 heures.*

Collega's, ik ben mij gaan vergewissen in de Senaat en heb vastgesteld dat de vergadering over de hervorming van de instellingen nog bezig is. Het ziet er niet naar uit dat deze vergadering binnenkort zal afgerond zijn.

On me signale que la réunion au Sénat ne se terminera pas dans l'immédiat. En concertation avec M. Wathelet, il a été décidé de reporter l'examen des questions à la réunion de la semaine prochaine.

Ik heb met de heer staatssecretaris Wathelet dan ook afgesproken dat wij de vergadering van deze namiddag afgelasten. De staatssecretaris komt volgende week dinsdag om 10 u 30 naar onze commissie om de vragen te beantwoorden.

*De openbare commissievergadering wordt gesloten om 15.47 uur.*

*La réunion publique de commission est levée à 15.47 heures.*