

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

20 décembre 2004

**PROJET DE BUDGET GÉNÉRAL
DES DÉPENSES**
pour l'année budgétaire 2005**AVIS**sur la section 32 — SPF Économie, PME,
Classes moyennes et Énergie
(*partim* : Protection de la consommation)**RAPPORT**FAIT AU NOM DE LA COMMISSION
DE L'ÉCONOMIE, DE LA POLITIQUE SCIENTIFIQUE,
DE L'ÉDUCATION, DES INSTITUTIONS
SCIENTIFIQUES ET CULTURELLES NATIONALES,
DES CLASSES MOYENNES ET DE
L'AGRICULTURE
PAR
M. Georges LENNSEN**SOMMAIRE**

	Pages
I. Exposé introductif de la ministre de l'Emploi	4
II. Discussion	4
III. Vote	18

Documents précédents :

Voir p. 3.

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

20 december 2004

**ONTWERP VAN ALGEMENE
UITGAVENBEGROTING**
voor het begrotingsjaar 2005**ADVIES**over sectie 32 — FOD Economie, KMO,
Middenstand en Energie
(*partim* : Consumentenzaken)**VERSLAG**NAMENS DE COMMISSIE
VOOR HET BEDRIJFSLEVEN, HET
WETENSCHAPSBELEID, HET ONDERWIJS, DE
NATIONALE WETENSCHAPPELIJKE EN
CULTURELE INSTELLINGEN,
DE MIDDENSTAND EN DE LANDBOUW
UITGEBRACHT DOOR
DE HEER **Georges LENNSEN****INHOUDSOPGAVE**

	Blz.
I. Inleidende uiteenzetting door de minister van Werk	4
II. Bespreking	4
III. Stemming	18

Voorgaande documenten :

Zie blz. 3.

**Composition de la commission à la date du dépôt du rapport : /
Samenstelling van de commissie op datum van indiening van het verslag :**
Président / Voorzitter : M. Paul Tant

A. — Titulaires / Vaste leden :

VLD Guy Hove, Pierre Lano, Georges Lenssen
PS Véronique Ghenne, Karine Lalieux, Sophie Péciaux
MR Anne Barzin, Philippe Collard, Richard Fournaux

sp.a-spirit Magda De Meyer, Dalila Douifi, Koen T'Sijen

CD&V Trees Pieters, Paul Tant
Vlaams Belang Ortwin Depoortere, Jaak Van den Broeck
cdH Melchior Wathelet

B. — Suppléants / Plaatsvervangers :

Ingrid Meeus, Bart Tommelein, Luk Van Biesen, Ludo Van Campenhout
Jacques Chabot, Valérie Déom, Camille Dieu, Eric Massin
Valérie De Bue, Robert Denis, Corinne De Permentier, Dominique Tilmans
Anne-Marie Baeke, Philippe De Coene, Annemie Roppe, Greet Van Gool
Jos Ansoms, Simonne Creyf, Mark Verhaegen
Hagen Goyvaerts, Staf Neel, Frieda Van Themsche
Benoît Drèze, Damien Yzerbyt

C. — Membre sans voix délibérative / Niet-stemgerechtigd lid :

Ecolo Muriel Gerkens

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		

Abréviations dans la numérotation des publications :		Afkortingen bij de nummering van de publicaties :	
DOC 51 0000/000 :	Document parlementaire de la 51 ^e législature, suivi du n° de base et du n° consécutif	DOC 51 0000/000 :	Parlementair document van de 51 ^e zittingsperiode + basisnummer en volgnummer
QRVA :	Questions et Réponses écrites	QRVA :	Schriftelijke Vragen en Antwoorden
CRIV :	Compte Rendu Intégral, avec à gauche, le compte rendu intégral et, à droite, le compte rendu analytique traduit des interventions (sur papier blanc, avec les annexes)	CRIV :	Integraal Verslag, met links het definitieve integraal verslag en rechts het vertaald beknopt verslag van de toespraken (op wit papier, bevat ook de bijlagen)
CRIV :	Version Provisoire du Compte Rendu intégral (sur papier vert)	CRIV :	Voorlopige versie van het Integraal Verslag (op groen papier)
CRABV :	Compte Rendu Analytique (sur papier bleu)	CRABV :	Beknopt Verslag (op blauw papier)
PLEN :	Séance plénière (couverture blanche)	PLEN :	Plenum (witte kaft)
COM :	Réunion de commission (couverture beige)	COM :	Commissievergadering (beige kaft)

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

Documents précédents :

DOC 51 **1371 / (2004/2005)** :

001 à 007 : Notes de politique générale.
008 : Budget des dépenses I.
009 : Budget des dépenses II.
010 : Note de politique générale.
011 : Justifications.
012 : Justifications.
013 : Justifications.
014 : Note de politique générale.
015 : Amendement.
016 à 024 : Notes de politique générale.
025 : Annexe.
026 à 029 : Notes de politique générale.
030 : Erratum.
031 : Note de politique générale.
032 : Amendement.
033 : Erratum.
034 et 035 : Amendements.
036 : Note de politique générale.
037 : Rapport.
038 : Erratum.

Voorgaande documenten :

DOC 51 **1371 / (2004/2005)** :

001 tot 007 : Beleidsnota's.
008 : Uitgavenbegroting I.
009 : Uitgavenbegroting II.
010 : Beleidsnota.
011 : Verantwoordingen.
012 : Verantwoordingen.
013 : Verantwoordingen.
014 : Beleidsnota.
015 : Amendement.
016 tot 024 : Beleidsnota's.
025 : Bijlage.
026 tot 029 : Beleidsnota's.
030 : Erratum.
031 : Beleidsnota.
032 : Amendement.
033 : Erratum.
034 en 035 : Amendementen.
036 : Beleidsnota.
037 : Verslag.
038 : Erratum.

MESDAMES, MESSIEURS,

Votre commission a examiné ce projet de budget au cours de sa réunion du 14 décembre 2004.

I. — EXPOSÉ INTRODUCTIF DE LA MINISTRE DE L'EMPLOI

La ministre renvoie à sa note de politique générale (voir DOC 51 1371/024).

II. — DISCUSSION

a) Questions des membres

Mme Simonne Creyf (CD&V) commence par préciser que son intervention porte sur la note de politique générale, et non sur le budget. Étant donné que le projet de budget pour 2005 a été adopté hier en commission des Finances, non seulement la discussion en commission de l'Économie est inutile, mais en outre la méthode est inacceptable et revient à se moquer de la commission. Mme Creyf souhaite protester formellement contre cette façon de procéder.

Puisque la ministre elle-même a commencé sa note de politique générale pour 2004 par une évaluation des mesures de 2003, Mme Creyf a fait de même en ce qui concerne les mesures de 2004.

Une des lignes de force consistait, à l'époque, à mieux protéger le jeune consommateur. Quelles actions ont été entreprises dans ce sens l'an dernier ?

Quelles campagnes de sensibilisation ont été organisées afin de mieux armer les jeunes et leurs parents contre les dangers d'internet et du gsm ? La semaine du jeune consommateur, qui avait été annoncée, a-t-elle effectivement été organisée ? Comment a-t-on encouragé les écoles à être plus attentives aux problèmes des consommateurs ?

Comment a-t-on mis en pratique les recommandations de l'Observatoire des Droits de l'Internet concernant l'identification en ligne des mineurs, le contrôle du contenu, etc. ?

Le cadre normatif qui avait été promis en ce qui concerne la publicité ciblant les jeunes a-t-il été élaboré par le Conseil de la Consommation ? Qu'a-t-on entrepris dans ce domaine ? Récemment, une série de banques ont en effet de nouveau outrepassé le code de conduite à l'égard des jeunes.

DAMES EN HEREN,

Uw commissie heeft deze begroting besproken tijdens haar vergadering van dinsdag 14 december 2004.

I. — INLEIDENDE UITEENZETTING DOOR DE MINISTER VAN WERK

De minister verwijst naar haar beleidsnota (zie Stuk n° 1371/024).

II. — BESPREKING

a) Vragen van de leden

Mevrouw Simonne Creyf (CD&V) wenst vooraf te benadrukken dat haar tussenkomst geldt voor de beleidsnota en niet voor de begroting. Vermits de ontwerpbegroting van 2005 reeds gisteren werd gestemd in de commissie Financiën is de bespreking in de commissie bedrijfsleven niet alleen zinloos maar zelfs onaanvaardbaar en komt dit neer op het voor de gek houden van deze commissie. Mevrouw Creyf wenst formeel protest aan te tekenen tegen deze manier van werken.

Vermits de minister zelf haar beleidsnota voor 2004 begon met een evaluatie van de maatregelen van 2003, heeft mevrouw Creyf nu hetzelfde gedaan voor de maatregelen van 2004.

Een van de krachtlijnen toen was een betere bescherming van de jonge consument. Welke acties werden hier het afgelopen jaar ondernomen ?

Welke sensibiliseringscampagnes werden ondernomen om jongeren en hun ouders beter te wapenen tegen de gevaren in verband met internet en gsm ? Werd de angekondigde week van de jonge consument effectief georganiseerd ? Hoe werden scholen gestimuleerd om meer aandacht te besteden aan consumentenzaken ?

Hoe werden de aanbevelingen van het Observatorium van de Rechten op het Internet in verband met online identificatie van minderjarigen, controle van content, enz. in de praktijk omgezet ?

Werd het beloofde normatieve kader in verband met reclame naar jongeren toe door de raad van het verbruik uitgewerkt ? Wat is hiermee aangevangen ? Recent hebben een aantal banken immers opnieuw de gedragscode ten opzichte van jongeren overschreden.

En ce qui concerne la publicité à propos des fêtes enfantines, un rapport d'évaluation avait été annoncé, basé sur une série de contrôles effectués durant les périodes de Saint-Nicolas et de Noël. Quels en sont les résultats ?

Une autre ligne de force contenue dans la précédente note de politique générale consistait à mettre en œuvre des pratiques commerciales honnêtes. Cette commission a approuvé cette année le projet de loi réprimant la fraude relative au kilométrage des véhicules (DOC 51 0710). Cette loi se fonde sur une proposition de loi déposée cinq ans plus tôt par le député Mairesse, qui a été amendée par l'intervenante et son collègue M. Jos Ansoms et qui a été repêchée par le ministre en 2004. Le régime de l'attestation pour les voitures est donc devenu réalité grâce à la collaboration majorité et opposition. Une loi n'apporte toutefois rien si elle n'est pas appliquée concrètement. La banque de données est-elle opérationnelle et consultable en tous lieux ? Tous les arrêtés royaux ont-ils déjà été publiés ? Dans la négative, quand le seront-ils ?

L'année passée déjà, la ministre a déclaré que dans de nombreux secteurs, comme celui de l'énergie et des télécommunications, le consommateur éprouve des difficultés à retrouver les tarifs appliqués. Tant dans le secteur de la téléphonie fixe et mobile que dans celui de l'électricité, des codes de conduite ont été conclus. Le seul problème est qu'aucune sanction n'est prévue pour les opérateurs qui ne respectent pas le code. À des questions récentes à ce sujet, la ministre a répondu qu'elle entreprendrait éventuellement des actions à partir du 1^{er} janvier 2005, sur la base de la loi relative aux pratiques du commerce. Quelle est à présent la situation et quelles actions la ministre compte-t-elle entreprendre ?

Le code éthique contenu dans la loi de 1991 relative aux entreprises publiques commerciales pourrait s'avérer un instrument de travail utile. Il pourrait constituer un fondement solide pour ce type de codes dans le secteur des télécoms. La ministre a toutefois indiqué qu'elle attendrait l'adoption de la nouvelle loi sur la communication électronique, un projet de loi actuellement à l'examen en commission de l'Infrastructure, mais qui, pour l'Union européenne, aurait dû entrer en vigueur depuis juin 2003 déjà. Dans ce dossier non plus, aucun progrès n'est donc constaté. Quand cette commission éthique sera-t-elle une réalité ? Qui y siègera ?

En ce qui concerne le secteur de l'énergie, le code de conduite entre en vigueur à partir du 1^{er} mars 2005. Dès le début de la libéralisation, de nombreuses plaintes furent en effet enregistrées, concernant des erreurs de facturation, des formules tarifaires incompréhensibles et des pratiques de vente discutables. On note ainsi un manque

In verband met de publiciteit rond kinderfeesten werd een evaluatierapport aangekondigd op basis van een aantal controles in de Sinterklaas- en kerstperiode. Wat zijn hiervan de resultaten ?

Een andere krachtlijn in de vorige beleidsnota was het tot stand brengen van eerlijke handelspraktijken. In deze commissie werd dit jaar het wetsontwerp tot beteugeling van bedrog met de kilometerstand van voertuigen (DOC 51 0710) goedgekeurd. Deze wet is gebaseerd op een vijf jaar oud wetsvoorstel van kamerlid Mairesse, dat werd geamendeerd door de spreekster en haar collega Jos Ansoms en dat werd opgevestigd door de minister in 2004. De Autopasregeling werd dus een feit dankzij de samenwerking tussen meerderheid en oppositie. Een wet levert echter niets op zonder de concrete toepassing ervan. Is de databank op alle plaatsen operationeel en raadpleegbaar ? Zijn alle koninklijke besluiten reeds gepubliceerd ? Zoniet, wanneer zal dit het geval zijn ?

De minister verklaarde reeds vorig jaar dat de consument in tal van sectoren, zoals in de energie- en telecomunicatiesector, het moeilijk heeft om de toegepaste tarieven terug te vinden. Zowel in de sector van de vaste en de mobiele telefonie als in de elektriciteitssector zijn er gedragscodes afgesloten. Het enige probleem is en was dat er geen sancties werden voorzien voor die operatoren die de code niet naleven. Op recente vragen ter zake heeft de minister geantwoord dat ze eventueel vanaf 1 januari 2005 acties zou ondernemen op basis van de wet op de handelspraktijken. Hoe is de situatie nu en welke acties zal de minister ondernemen ?

Een nuttig werkinstrument zou de ethische code kunnen zijn, zoals vervat in de wet van 1991 op de economische overheidsbedrijven, die een solide basis zou kunnen verlenen aan dergelijke codes in de telecomsector. De minister heeft echter aangegeven te zullen wachten op de totstandkoming van de nieuwe wet op de elektronische communicatie, een wetsontwerp dat momenteel wordt besproken in de commissie infrastructuur maar al sinds juni 2003 een feit had moeten zijn volgens de EU. Ook hier is dus geen sprake van enige vooruitgang. Wanneer zal deze ethische commissie een feit zijn ? Wie zal erin zetelen ?

Wat de energiesector betreft, gaat de gedragscode in voege vanaf 1 maart 2005. Sinds het begin van de liberalisering kwamen er inderdaad reeds heel veel klachten binnen over foute facturen, ondoorzichtige tariefformules en bedenkelijke verkooppraktijken. Zo is er een gebrek aan transparantie tussen de tarieven die de verschillende

de transparence au niveau des tarifs pratiqués par les différents fournisseurs. Outre le prix de l'électricité en tant que tel, la facture d'électricité comprend également une composante pour le transport et la distribution de courant, sans oublier les différentes taxes fédérales et régionales, auxquelles s'est tout récemment ajoutée la taxe ELIA, instaurée par la loi-programme. À cet égard, les pouvoirs publics n'ont pas suffisamment conscience que la moindre mesure qu'ils prennent entraîne de nombreuses adaptations pour les entreprises concernées, notamment au niveau du système informatique.

La membre constate ensuite que la loi du 24 mars 2003 instaurant un service bancaire de base est entrée en vigueur depuis septembre 2003. Cette loi prévoit que toute personne ayant un domicile en Belgique et ne disposant pas encore d'un compte en banque peut ouvrir un compte à vue, pour un tarif annuel maximal de douze euros. L'objectif de cette disposition est de lutter contre l'exclusion des plus démunis de notre société. Au cours des quatre derniers mois de 2003, le service de médiation du secteur financier a enregistré 313 refus. Dans de nombreux cas, il s'agit de clients qui ont contracté des crédits. Jusqu'il y a peu, les personnes qui disposaient d'un plan d'apurement auprès d'une agence de recouvrement étaient éconduites. Ce n'est plus le cas aujourd'hui. Enfin, des demandeurs ont également été refusés parce qu'ils avaient déjà un compte à vue ou qu'ils ne disposaient pas d'un domicile réel en Belgique. La précédente ministre, Mme Moerman, estimait qu'il était encore trop tôt pour procéder à une évaluation de la loi, bien qu'à l'époque, elle fût entrée en vigueur depuis un an et demi déjà. Il est heureux que la ministre annonce cette évaluation. Est-il toutefois exact qu'à ce jour, seules 3 000 personnes ont fait appel au service bancaire de base ? Ce chiffre n'est-il par particulièrement faible ? Quels problèmes ont été signalés ?

S'agissant de l'exécution du *gentlemen's agreement* avec le secteur bancaire, le « *Financieel Economische Tijd* » du 9 octobre 2004 signalait qu'elle laissait vraiment à désirer. L'accord comprenait en effet les points suivants :

1. l'instauration d'un service de transfert : les consommateurs souhaitant changer de banque ne peuvent plus être découragés par les tracasseries d'ordre pratique;
2. l'engagement des banques de diffuser des informations claires concernant les tarifs et à permettre la comparaison tarifaire;
3. le droit à 24 opérations de retrait gratuites par an;
4. l'instauration d'un service bancaire de base bon marché.

leveranciers aanrekenen. De elektriciteitsfactuur bestaat naast de eigenlijke elektriciteitsprijs ook uit een component voor het transport en de distributie van stroom en niet te vergeten verschillende federale en regionale heffingen, heel recent aangevuld met de ELIA-heffing in de programmawet. In dit verband is de overheid er zich onvoldoende van bewust dat elke nieuwe maatregel van die overheid van de betrokken bedrijven heel wat aanpassingen vraagt onder meer aan hun informaticasysteem.

Het lid stelt vervolgens vast dat sinds september 2003 de wet van 24 maart 2003 tot instelling van een basisbankdienst van kracht is. Deze wet bepaalt dat iedereen die een Belgisch domicilie heeft en nog geen bankrekening heeft, een zichtrekening kan openen voor maximaal twaalf euro per jaar. Bedoeling is om de uitsluiting van de armsten in onze samenleving tegen te gaan. De ombudsdienst van de financiële sector telde 313 weigeringen in de laatste vier maanden van 2003. In vele gevallen gaat het om klanten die kredieten hebben lopen. Tot voor kort werden ook personen met een afbetalingsplan bij een incassobureau de deur gewezen maar dat is nu niet langer het geval. Ten slotte werden ook aanvragers geweigerd omdat ze al een zichtrekening hadden of niet over een werkelijke woonplaats in België beschikten. De vorige minister, mevrouw Moerman, vond het nog te vroeg om de wet te evalueren hoewel hij toen reeds anderhalf jaar in voege was. Het is een goede zaak dat de minister een evaluatie van de wet aankondigt maar is het correct dat tot nu toe slechts 3000 mensen een beroep gedaan hebben op de basisbankdienst ? Is dit niet een zeer laag aantal ? Welke problemen werden er gemeld ?

Wat de uitvoering van het zogenaamde herenakkoord met de banksector aangaat meldde De Tijd van 9 oktober 2004 dat de uitvoering van het akkoord veel te wensen overlaat. Het akkoord omvatte immers de volgende punten :

1. de invoering van een verhuisdienst : consumenten die van bank willen veranderen mogen niet worden ontmoedigd door praktische rompslomp;
2. het engagement van de banken om duidelijke informatie te verstrekken over tarieven en om tariefvergelijkingen mogelijk te maken;
3. het recht op 24 gratis geldafhalingen per jaar;
4. de invoering van een goedkope basisbankdienst.

La mise en pratique de cet accord est beaucoup plus modeste, selon Mme Creyf :

1. Il s'avère que le service de transfert annoncé se résume presque à une liste de contrôle détaillée et qu'il est à cent lieues de la proposition initiale formulée par Johan Sauwens il y a deux ans, qui visait à rendre les numéros de comptes bancaires « portables », à l'image des numéros de téléphone et de GSM par exemple.

2. Depuis, un simulateur de tarifs — qui permet au consommateur de calculer et de comparer le coût de différents comptes auprès de différentes banques — a été mis au point, mais par quelques banques seulement (il est d'ailleurs consultable sur leur site internet). En outre, l'étude de Test-Achats montre qu'il n'est vraiment pas évident de mettre en pratique ce type de simulateur.

3. Bien que toutes les banques, à l'exception de Fortis, donnent déjà aux clients la possibilité d'effectuer gratuitement 24 opérations de retrait par an, les banques demandent au ministre de leur garantir que cette entente sur les prix n'enfreint pas la législation européenne en matière de concurrence.

4. Le service bancaire de base a déjà fait l'objet de discussions.

La ministre indique ensuite à juste titre qu'il est nécessaire de prévoir un cadre légal pour les « listes noires », à savoir les bases de données négatives qui visent à exclure les consommateurs de certains services. C'est ainsi que dans le secteur des télécoms, par exemple, il existe une ASBL, Preventel, dont l'objectif est d'empêcher le défaut de paiement et la fraude, qui dresse une liste noire de mauvais payeurs avérés ou présumés. Or, aucune réglementation légale n'existe en la matière. La ministre de l'Économie l'a reconnu et a promis qu'elle soutiendrait toute initiative législative dans ce domaine. De quelles listes noires le projet de loi annoncé traitera-t-il précisément et quel est l'échéancier concret en la matière ?

Lors d'un récent séminaire du groupe de travail interparlementaire Quart-Monde, il s'est avéré que des listes noires existent aussi dans le secteur de l'énergie. Bien que le secteur de l'électricité soit prétendument exempt de listes noires, les fournisseurs d'électricité ont refusé certains clients en raison de leur passé.

En ce qui concerne la protection des voyageurs, la ministre a déjà indiqué l'année passée qu'elle demanderait l'avis du Conseil de la consommation au sujet des frais de dossier réclamés. Elle annonce aujourd'hui la mise au point d'un arrêté royal relatif à l'indication des

De praktische uitvoering van dit alles is heel wat minder indrukwekkend, aldus mevrouw Creyf :

1. De aangekondigde verhuizingsdienst blijkt niet veel meer te zijn dan een uitgebreide checklist en staat mijlenver van het oorspronkelijke voorstel dat Johan Sauwens twee jaar geleden lanceerde. Hij stelde voor bankrekeningnummers overdraagbaar te maken zoals bijvoorbeeld de telefoon- en gsm nummers.

2 Een tariefsimulator-waarmee de consument de kostprijs van diverse rekeningen bij verschillende banken kan berekenen en vergelijken werd inmiddels uitgewerkt maar slechts door enkele banken (en is consulteerbaar op hun website). Bovendien blijkt uit de oefening van Test-Aankoop dat het helemaal niet zo eenvoudig is om een dergelijke simulator praktisch bruikbaar te maken.

3. Hoewel alle banken, op Fortis na, de klanten reeds de mogelijkheid geven om 24 keer per jaar gratis geld af te halen, willen de banken van de minister de garantie dat deze prijsafspraken niet in strijd is met de Europese concurrentiewetgeving.

4. De basisbankdienst werd reeds besproken.

De minister geeft verder terecht aan dat een wettelijke omkadering nodig is van zogenaamde zwarte lijsten, dit zijn negatieve bestanden die erop zijn gericht consumenten uit te sluiten van bepaalde diensten. Zo bestaat in de telecomsector bijvoorbeeld de vzw Preventel met als doel het voorkomen van wanbetaling en fraude, die een zwarte lijst aanlegt van echte of vermeende wanbetalers. Nochtans bestaat hiervoor geen enkele wettelijke regeling. De minister van Economie heeft dit toegegeven en heeft zijn steun toegezegd aan een wettelijk initiatief terzake. Op welke zwarte lijsten zal het aangekondigde wetsontwerp precies betrekking hebben en wat is de concrete timing terzake ?

Op een recente studiedag van de interparlementaire werkgroep vierde wereld is gebleken dat men ook in de energiesector wordt geconfronteerd met zwarte lijsten. Hoewel in de elektriciteitssector zagezegd geen zwarte lijsten bestaan, werden een aantal klanten geweigerd door de elektriciteitsleveranciers op basis van hun verleden.

Wat de bescherming van de reizigers aangaat kondigde de minister reeds vorig jaar aan een advies te vragen aan de raad voor het verbruik met betrekking tot de gevraagde dossierkosten. Bovendien wordt nu een koninklijk besluit aangekondigd met betrekking tot de prijs-

prix. Quel est l'avis du Conseil de la consommation en la matière ? Quand cet arrêté royal sera-t-il promulgué ?

En ce qui concerne les télécommunications, la membre demande quelles sont, parmi les décisions contenues dans le projet de loi relative à la communication électronique et présentant de l'importance compte tenu des compétences de la ministre, celles qui devront faire l'objet d'un arrêté royal. Elle souhaite en obtenir un relevé précis. Quand ces arrêtés royaux seront-ils promulgués ? Le blocage des appels offert gratuitement par les opérateurs est-il conforme aux directives européennes ?

En ce qui concerne les arnaques, les escrocs utilisent de plus en plus l'Internet et atteignent ainsi en une vitesse record des milliers de victimes potentielles. Il s'agit dans la plupart des cas d'escrocs qui opèrent à partir de l'étranger. Quel est le budget mis à la disposition de la cellule « arnaque » ? Ce montant a-t-il augmenté et, si c'est le cas, dans quelle mesure ? Comment cette cellule collabore-t-elle avec la *Federal Computer Crime Unit* et avec les instances internationales ? Quelle est la contribution apportée par la ministre au groupe de travail « *Spamsquad* » ? À quelle date le guichet « *Spambox* » destiné aux consommateurs deviendra-t-il opérationnel ? Quels sont les projets déjà entamés dans le cadre de la lutte contre les arnaques et quels sont ceux prévus pour l'année prochaine ?

Il convient de constater de façon plus générale que le consommateur a parfois du mal à identifier l'instance compétente pour accueillir ses plaintes concrètes. Il existe à l'heure actuelle différentes commissions de litiges, qui connaissent des conflits en matière de voyages, de meubles et de textile. Un véritable service de médiation pour les banques a par ailleurs vu le jour il y a peu. Il est également possible de déposer plainte auprès de l'ancienne inspection économique (actuelle « administration du contrôle et de la médiation »), etc. La ministre avait annoncé la création d'un numéro central pour toutes les plaintes des consommateurs. Quel est l'état d'avancement de ce projet ?

Les « accords collectifs de consommation » — qui permettraient aux organisations professionnelles de consommateurs de conclure, par analogie avec les conventions collectives de travail, des accords contraignants — doivent être préférés aux « *gentleman agreements* », étant donné leur caractère contraignant. La ministre précédente avait déjà rédigé un avant-projet de loi en la matière. Quels sont les projets concrets de la ministre ?

En ce qui concerne les contrôles, la ministre renvoie notamment au SPF Économie et à l'administration du

aanduiding. Wat is het advies van de raad van het verbruik ? Wanneer kan men het koninklijk besluit verwachten ?

Wat telecommunicatie betreft, vraagt het lid welke beslissingen in het ontwerp van wet op de elektronische communicatie, die belangrijk zijn in het licht van de bevoegdheden van de minister, moeten worden geregeld bij koninklijk besluit. Graag ontving zij hiervan een duidelijk overzicht. Wanneer kan men deze koninklijke besluiten verwachten ? Is het gratis aanbieden van de nummerblokkering door de operatoren conform de Europese richtlijnen ?

Inzake consumentenbedrog, grijpen oplichters, veelal vanuit het buitenland, het nieuwe medium Internet aan om zeer snel duizenden potentiële slachtoffers te kunnen maken. Over welk budget beschikt de cel consumentenbedrog ? Is dit budget gestegen en zo ja met hoeveel ? Welke samenwerking bestaat er met de *Federal Computer Crime Unit* en internationaal ? Welke inbreng heeft de minister in de werkgroep « *Spamsquad* » ? Wanneer zal de « *Spambox* »-meldpunt voor de gebruikers operationeel zijn ? Welke projecten werden en zullen komend jaar gestart worden om consumentenbedrog aan banden te leggen ?

Meer algemeen is het voor de consument niet steeds eenvoudig om weten waar hij naartoe moet met zijn concrete klachten. Er zijn tegenwoordig verschillende geschillencommissies voor reizen, meubelen en textiel. Sinds kort bestaat er ook een echte ombudsdienst voor de banken. Men kan ook met klachten terecht bij de vroegere economische inspectie, die nu « algemene directie controle en bemiddeling » heet, enzovoort. De minister zou dan ook werken aan een centraal nummer voor alle consumentklachten. Hoeveel staat men hiermee ?

De zogenaamde collectieve consumentenakkoorden — waarbij de professionele consumentenorganisaties, naar analogie met de collectieve arbeidsovereenkomsten, akkoorden met bindende kracht zouden kunnen afsluiten — zijn wegens hun bindend karakter te verkiezen boven de vrijblijvende zogenaamde « *gentleman agreements* ». De vorige minister had hierover reeds een voorontwerp van wet geschreven. Wat zijn hier de concrete plannen van de minister ?

Wat de controles aangaat, verwijst de minister onder meer naar de FOD Economie en naar de algemene direc-

contrôle et de la médiation. Quel est le nombre de fonctionnaires affectés concrètement à ces contrôles et à quoi ces derniers doivent-ils être particulièrement attentifs ? Quel est leur mode de travail concret ? Prennent-ils eux-mêmes des initiatives ou n'interviennent-ils qu'à la suite de plaintes ?

L'intervenante évoque enfin les pratiques de certains agents immobiliers. Des abus sont constatés depuis longtemps dans ce secteur. Il est urgent d'assainir le secteur. Quelles initiatives la ministre compte-t-elle prendre dans ce dossier ?

Madame Ghenne (PS) se félicite du développement du droit de la consommation, qui doit efficacement protéger les consommateurs et également permettre à nos entreprises de renforcer leur position concurrentielle.

Il semble normal de pouvoir garantir à notre époque la sûreté des produits de consommation. En ce sens, il est vrai que les consommateurs sont mieux protégés. Il reste cependant encore de nombreux problèmes essentiellement dans le domaine de l'information au consommateur.

En ce qui concerne le surendettement on estime que le nombre de personnes en difficulté de paiement a triplé en 10 ans. L'information que la ministre initie doit être aujourd'hui tout particulièrement orientée vers les consommateurs les plus à risque à savoir les jeunes, les personnes à faibles revenus ou encore les personnes peu scolarisées.

Un autre point qui n'apparaît malheureusement pas dans la note sont les allégations santé dans la publicité. Depuis juillet 2003 une proposition de la Commission européenne concernant les allégations nutritionnelles et de santé est sur la table. Mais quand est-ce que les consommateurs belges seront protégés de ce genre de publicité ?

Toujours en ce qui concerne la publicité, si l'on estime que l'une d'entre elles est trompeuse il est possible de la dénoncer au service Inspection du SPF Économie mais l'éthique même de la publicité est uniquement « surveillée » par le Jury d'éthique publicitaire, organisme d'autodiscipline, issu du Conseil de la Publicité et lobbyiste du secteur. Après certaines campagnes réellement scandaleuses ne peut-on pas envisager dans ce domaine un organisme indépendant, aux avis contraignants et doté d'un pouvoir de sanction comme l'ont suggéré les collègues du groupe PS via la proposition de loi (M. André Frédéric cs) du 19 février dernier créant un conseil fédé-

tie voor controle en bemiddeling. Hoeveel ambtenaren worden er concreet ingezet voor controles ? Waarop focussen zij zich bij hun controles ? Hoe gaan zij concreet tewerk. Nemen zij zelf initiatieven of treden zij alleen op bij klachten ?

Tenslotte gaat de spreekster in op de praktijken van bepaalde vastgoedmakelaars. In deze sector worden reeds sinds lang misbruiken vastgesteld en een dringende sanering dringt zich op. Welke initiatieven zal de minister nemen ?

Mevrouw Ghenne (PS) is ingenomen met de ontwikkeling van het consumentenrecht, dat zowel de consumenten doeltreffend moet beschermen als onze ondernemingen in staat moet stellen hun concurrentiepositie te versterken.

Tegenwoordig wordt het als de normaalste zaak van de wereld beschouwd dat men bij machte moet zijn waarborgen te bieden op het stuk van de veiligheid van de consumptiegoederen. In die zin klopt het dat de consumenten beter zijn beschermd. Niettemin doen zich nog tal van problemen voor, hoofdzakelijk wat de verstrekking van informatie aan de consument betreft.

In verband met de overmatige schuldenlast wordt geraamd dat het aantal mensen in moeilijkheden in tien jaar is verdrievoudigd. De informatie die de minister op het oog heeft, moet in de huidige context specifiek gericht zijn op de consumenten die het grootste risico lopen, te weten de jongeren, de mensen met een klein inkomen en de laaggeschoolden.

In de beleidsnota wordt voorts jammer genoeg geen gewag gemaakt van de zogenaamde gezondheidsbeweringen in reclame. Sinds juli 2003 ligt een voorstel voor een richtlijn ter tafel dat betrekking heeft op de beweringen inzake de voedingswaarde en de gezondheidsbeweringen. Wanneer zullen de Belgische consumenten eindelijk worden beschermd tegen dergelijke reclame ?

Wanneer daarenboven iemand vindt dat reclame bedrieglijk is, kan hij of zij daarvan aangifte doen bij de Inspectie van de FOD Economie, maar het ethische aspect van de reclame wordt dan weer alleen maar onderzocht door de Jury voor ethische praktijken inzake reclame — een autodisciplinaire instantie die is ontstaan uit de Raad voor de Reclame, die voor de sector lobbyt. Ware het, na een aantal écht schandelijke campagnes, niet raadzaam een onafhankelijk orgaan in het leven te roepen dat terzake dwingende adviezen uitbrengt en sanctionerend kan optreden. De spreekster verwijst naar een wetsvoorstel in die zin, dat enkele van haar collega's uit

ral des pratiques publicitaires et une Commission fédérale des litiges en matière de publicité (DOC 51 829/001).

À la lecture de la note elle craint comprendre que la ministre n'envisage l'organisation du marché dans de nombreux domaines que via l'autorégulation.

Elle ne remet pas en cause les engagements des professionnels mais la ministre croit-elle pouvoir ainsi garantir l'information, la qualité et le prix des produits et le service aux consommateurs ?

Certes, si un code de bonne conduite est signé par la majorité des professionnels du secteur celui-ci est alors considéré comme une pratique commerciale et donc peut être contrôlé et sa violation sanctionnée. Cependant, des problèmes peuvent demeurer. En effet les professionnels peuvent premièrement parfaitement s'entendre sans pour autant que cela n'entraîne et ne garantisse la protection du consommateur de plus, avant que des professionnels ne parviennent à trouver un accord, il peut s'écouler de très nombreuses années. Que faire alors ?

Par exemple, en matière de télécommunication, Belgacom et Telenet ont seulement signé en avril dernier un code de conduite. Est-ce que ce code, entré en vigueur il y a 5 mois, protège réellement le consommateur ? La ministre parle d'une future évaluation, quand sera-t-elle faite ? Et si l'on venait à constater l'inefficacité de cette autorégulation, que se passerait-il ? Quid des tous les opérateurs alternatifs : versatel, scarlet, télé2, ...

Toujours en matière de télécommunications la ministre annonce la création d'une Commission éthique. Cela fait-il référence à la Commission d'éthique des services d'information par télécommunications ? Si c'est le cas, cette commission n'est pas encore opérationnelle. En effet, il manque l'accord d'une Communauté. Cette Commission devait élaborer un Code d'éthique. Ce Code prévu par la loi est-il amené à voir le jour et à remplacer le code de conduite signé par Belgacom et Telenet ?

Le service universel en matière de télécommunications permet actuellement d'assurer l'accès à tous aux services de téléphonie fixe. Le groupe de l'orateur veut moderniser ce service et l'adapter aux évolutions techno-

de PS-fractie (de heer André Frédéric c.s.) op 19 februari 2004 hebben ingediend (DOC 51 0829/001 — wetsvoorstel tot oprichting van een Federale Raad voor de reclamepraktijken en een Federale Commissie voor geschillen inzake reclame).

Bij het lezen van de beleidsnota vreest de spreekster te hebben begrepen dat de minister, met het oog op de organisatie van de markt, in tal van domeinen uitsluitend via zelfregulering wil werken.

De spreekster trekt het engagement van de beroepsmensen niet in twijfel, maar wenst wel te vernemen of de minister aldus garanties denkt te kunnen bieden op het stuk van de informatieverstrekking, de kwaliteit en de prijs van de producten, alsook de klantenservice.

Zo een meerderheid van de beroepsmensen uit de sector een gedragscode ondertekent, kan die uiteraard worden beschouwd als de uiting van een gangbare commerciële praktijk waarop controle mogelijk is en waarvan de niet-naleving wordt gestraft. Maar daarmee zijn niet noodzakelijk alle problemen opgelost. Zo is het best mogelijk dat de beroepsmensen het onderling volkomen eens zijn, zonder dat de bescherming van de consument daar wel bij vaart of daardoor wordt gewaarborgd. Een ander scenario kan zijn dat de beroepsmensen pas na tal van jaren tot een akkoord komen. En wat dan ?

Inzake telecommunicatie hebben Belgacom en Telenet bijvoorbeeld pas in april jongstleden een gedragscode goedgekeurd. Heeft de consument écht baat bij die vijf maanden geleden in werking getreden code ? De minister stelt een evaluatie in het vooruitzicht, maar voor wanneer precies ? En wat zal er gebeuren ingeval uit die evaluatie blijkt dat die zelfregulering haar doel voorbij schiet ? Overigens : wat met de alternatieve operatoren zoals Versatel, Scarlet, Télé2, ... ?

Nog steeds inzake telecommunicatie kondigt de minister de oprichting aan van een Ethische commissie. Is dat een verwijzing naar de Ethische commissie voor de informatiediensten via telecommunicatie ? Zo ja, dan is die commissie nog niet operationeel, wat best mogelijk is omdat nog steeds op het akkoord van een gemeenschap wordt gewacht. Die commissie had tot taak een ethische code uit te werken. Zal de bij wet in uitzicht gestelde code ooit werkelijkheid worden en de door Belgacom en Telenet ondertekende gedragscode vervangen ?

De universele dienstverlening inzake telecommunicatie maakt het vandaag mogelijk iedereen toegang te bieden tot vaste telefoondiensten. De fractie van de spreekster wenst die dienstverlening te moderniseren en aan te pas-

logiques et sociétales en l'étendant aux mobiles et à Internet large bande.

En ce sens des collègues ont également demandé au gouvernement de plaider à la Commission européenne pour que soit étendue la définition du service universel. La ministre a-t-elle réfléchi à cette possibilité ? Lorsque vous annoncez la création du Fonds des services universels, le droit à la communication est-il envisagé ?

La ministre annonce une législation pour encadrer et contrôler les listes noires, aujourd'hui, mises sur pied par des organismes privés. L'intervenante ne peut sur ce point que soutenir et encourager cette intention. La commission pour la protection de la vie privée a rendu un avis critique, concluant à l'illégalité des initiatives privées. Mais la question est urgente, car ces initiatives continuent à se développer et à créer de nombreux problèmes notamment des exclusions injustifiées de consommateurs qui ne peuvent plus avoir accès à certains biens et services (exemple : liste noire des mauvais locataires).

Quand la ministre pense-t-elle être en mesure de présenter ce travail législatif ?

Concernant les contrôles sur le terrain menées par voies de campagnes ciblées par domaine, sont-ils exhaustifs ? Dans le cas contraire, prévoit-on notamment une campagne de sensibilisation relative à l'usage d'internet et les dangers auxquels sont confrontés la plupart des utilisateurs ?

Comme par exemple :

Le *phishing* ou extorsion de coordonnées bancaires par e-mail

Les *webdialers* : ce sont des programmes qui s'installent sur les PC d'utilisateurs inattentifs. Leur but étant d'ajouter une nouvelle connexion réseau à distance par défaut. Cette nouvelle connexion fait que le consommateur ne passe plus par son fournisseur d'accès Internet habituel pour surfer, mais passe par un fournisseur ayant un service téléphonique 0900 et ceci à un tarif prohibitif !

Les logiciels espions appelés *Spyware* et *keylogger*.

La ministre dit également vouloir prêter attention à l'éclairage extérieur et à l'éclairage de Noël : madame Ghene demande à la ministre de préciser ses intentions en la matière.

sen aan de evolutie van de technologie en de samenleving, met name door er ook de mobiele telefonie en het breedbandinternet in op te nemen.

In die zin hebben collega's tevens aan de regering gevraagd er bij de Europese Commissie voor te pleiten dat de definitie van de universele dienst wordt verruimd. Heeft de minister over die mogelijkheid nagedacht ? Zij kondigt de oprichting van het universele-dienstoffonds aan. Is daarbij ook rekening gehouden met het recht op communicatie ?

De minister kondigt voorts een wetgeving aan om de zwarte lijsten te regelen en te controleren die thans door privé-instellingen worden opgesteld. De spreker kan dat voornemen alleen maar steunen en aanmoedigen. De Commissie voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer heeft een kritisch advies uitgebracht en concludeert dat de privé-initiatieven onwettelijk zijn. De kwestie is echter dringend want die initiatieven breiden zich verder uit en veroorzaken tal van problemen, onder meer onterechte uitsluitingen van consumenten die niet langer toegang mogen hebben tot bepaalde goederen en diensten (bijvoorbeeld : zwarte lijst van slechte huurders).

Wanneer denkt de minister dat wetgevend werk te kunnen voorleggen ?

Zijn de controles in het veld aan de hand van gerichte campagnes volledig ? Zoniet, is er onder andere een bewustmakingscampagne gepland over het internetgebruik en de gevaren waaraan de meeste gebruikers zijn blootgesteld ?

Bijvoorbeeld :

Phishing of het verkrijgen van bankgegevens via e-mail

Webdialers : dat zijn programma's die zichzelf installeren op de pc van onoplettende gebruikers. Het doel ervan is een nieuwe default afstandsnetwerkaansluiting toe te voegen. Door die nieuwe aansluiting maakt de consument geen gebruik meer van de diensten van zijn gebruikelijke internetprovider om te surfen, maar gaat alles via een 0900-telefoon dienst, tegen een peperduur tarief !

De spionsoftware genaamd *spyware* en *keylogger*.

De minister geeft ook aan dat ze aandacht wil schenken aan buitenverlichting en kerstverlichting. Mevrouw Ghene vraagt aan de minister te preciseren wat ze terzake van zins is.

Mme Magda De Meyer (*sp.a-spirit*) craint que notre niveau élevé de protection des consommateurs soit remis en cause si les directives et règlements européens n'autorisent pas les États membres à conserver un niveau national plus élevé de protection des consommateurs. Le gouvernement belge doit, au sein du Conseil de ministres européen, plaider en faveur du maintien d'un niveau plus élevé de protection des consommateurs.

Il faut encourager la création de commissions des litiges en matière de consommation. À l'heure actuelle, seule la Commission des litiges voyages bénéficie d'un soutien structurel de la part de l'administration de la protection des consommateurs. Les commissions créées d'initiative bénéficieront-elles aussi d'un soutien ?

Selon Mme De Meyer, il est urgent d'avoir des prix comparables et transparents dans le secteur de l'énergie. C'est surtout la lisibilité des contrats qu'il conviendrait d'améliorer. Ainsi, les clauses écrites en petits caractères ne devraient pas avoir force de loi. Tant dans le secteur des télécommunications que dans celui de l'énergie, on est confronté à des techniques de vente agressives dont les principales victimes sont les personnes socialement défavorisées. Certains ont ainsi plusieurs contrats simultanément en cours auprès de différents opérateurs et fournisseurs. Il faut, selon l'intervenante, absolument prévenir de telles situations.

Les fiches que le SPF Économie a mises à disposition sur l'internet concernant la législation en vigueur, datent de 2001. L'intervenante demande au ministre que l'on mette ces fiches à jour sans tarder.

Beaucoup d'entreprises procèdent encore à l'envoi non sollicité de produits, ce qui est interdit par la loi sur les pratiques du commerce. Il convient de mieux sensibiliser les consommateurs afin qu'ils sachent qu'ils peuvent conserver tout simplement un produit qu'ils n'ont pas demandé. Cela rendra cette pratique moins lucrative pour l'entreprise de vente par correspondance.

L'intervenante plaide pour un renforcement de la réglementation relative à la publicité sur le crédit à la consommation. On constate encore trop de violations de l'interdiction de faire de la publicité qui incite les consommateurs à souscrire un nouveau crédit alors qu'ils ne sont pas en mesure de rembourser les crédits en cours.

Enfin, l'intervenante demande que l'on s'intéresse également aux conséquences, pour les familles, de la faillite d'un entrepreneur durant la construction ou rénovation d'une habitation. Il faudrait enfin apporter une solution fondamentale à ce problème. Il convient également de

Mevrouw Magda De Meyer (*sp.a-spirit*) vreest dat het ons hoog niveau van consumentenbescherming dreigt onder druk te komen wanneer Europese verordeningen en richtlijnen de lidstaten niet toestaan om een hoger nationaal beschermingsniveau voor consumenten te handhaven. De Belgische regering moet in de Europese Raad van Ministers pleiten voor het behoud van een hogere nationale consumentenbescherming.

De oprichting van geschillencommissies voor consumentenaangelegenheden moet worden aangemoedigd. Momenteel kent enkel de Geschillencommissie reizen een structurele ondersteuning door de administratie van consumentenzaken. Zal er ook een ondersteuning voorzien worden voor de vrijwillige opgerichte commissies ?

Volgens mevrouw De Meyer is er in de energiesector een dringende noodzaak aan vergelijkbare en transparante prijzen. Vooral de onleesbaarheid van de contracten zou moeten verbeterd worden. Zo zouden de contractbepalingen die weergegeven zijn in te kleine lettertjes geen kracht van wet mogen hebben. Zowel in de telecomsector als in de energiesector wordt men geconfronteerd met agressieve verkoopstechnieken waar vooral de sociaal zwakkeren het slachtoffer van zijn. Sommigen hebben daardoor verschillende contracten tegelijkertijd lopen bij verschillende operatoren en leveranciers. Dergelijke toestanden moeten volgens het lid absoluut vermeden worden.

De fiches die de FOD Economie op het internet heeft geplaatst over de vigerende wetgeving dateren van 2001. Het lid vraagt de minister om dringend werk te maken van een update van deze fiches.

Heel wat bedrijven blijken zich nog te bezondigen aan het ongevraagd opsturen van producten, wat verboden is door de wetgeving op de handelspraktijken. Er is een betere sensibilisering van de consumenten nodig zodat zij weten dat zij een ongevraagd product gewoon kunnen bijhouden. Op deze wijze wordt deze praktijk minder lucratief voor het postorderbedrijf.

Het lid pleit voor een verstrengde reglementering inzake consumentenkredietreclame. Er worden nog teveel inbreuken vastgesteld tegen het verbod op reclame die consumenten aanzet tot het opnemen van een nieuw krediet terwijl zij zelfs niet in staat zijn om bestaande kredieten af te lossen.

Tenslotte vraagt het lid ook aandacht voor de gevolgen voor de gezinnen in het geval van faillissement van een aannemer tijdens de bouw of renovatie van een woning. Hiervoor zou eindelijk een grondige oplossing moeten worden uitgewerkt. Tegelijk moeten de aansprakelijk-

moderniser les règles de responsabilité de l'entrepreneur et de l'architecte.

M. Pierre Lano (VLD) se rallie à l'observation de Mme Creyf. Il est inadmissible que le budget soit déjà voté en commission des Finances alors qu'il est toujours en cours d'examen en commission de l'Économie. Cela témoigne d'un manque de respect pour le travail parlementaire. Le membre se demande s'il convient de maintenir la règle qui prévoit que chaque commission doit faire rapport sur le budget en commission des Finances.

Le membre soutient les efforts déployés par la ministre afin d'établir un juste prix pour le consommateur. Il s'agit cependant d'un travail de longue haleine qui nécessitera une approche plus axée sur les problèmes structurels que sur les infractions individuelles. Il est heureux que la ministre opte pour le modèle de la concertation et choisisse d'associer les secteurs concernés au processus de régulation, et non d'agir seule. Le membre souhaite obtenir quelques informations au sujet de la transposition de la directive européenne relative aux ventes promotionnelles.

Le cadre du personnel de la Commission pour la protection de la vie privée a récemment été étendu pour passer de 17 à 42 personnes. Ce service doit dès lors être à même de créer un cadre légal pour les listes noires.

M. Lano estime que la caution ne doit pas être supprimée dans le domaine des échanges commerciaux. Il souligne par ailleurs qu'une nouvelle réglementation est annoncée en ce qui concerne les avances. En Grande-Bretagne, des consommateurs ont perdu l'avance qu'ils avaient déjà payée ou n'ont pu la récupérer que difficilement à la suite de la faillite de plusieurs grandes chaînes de magasins. Il faut éviter ce type de problèmes en Belgique.

M. Lano soutient les campagnes de sensibilisation des consommateurs mais souligne que celles-ci peuvent avoir des effets pervers. On constate en effet que le nombre de plaintes adressées au médiateur augmente lors ces campagnes et diminuent ensuite. L'information du consommateur devrait être un souci permanent et non une préoccupation passagère. Le projet de numéro téléphonique unique pour les consommateurs est, en tant que mécanisme de centralisation des plaintes, une bonne initiative.

Une liste de priorités devrait être établie pour l'administration. Il est en effet impossible de lutter contre tous les abus en même temps. M. Lano est heureux de cons-

heidsregels van aannemer en architect worden gemoderniseerd.

De heer Pierre Lano (VLD) sluit zich aan bij de opmerking van mevrouw Creyf. Het kan niet dat over de begroting reeds gestemd wordt in de commissie van Financiën terwijl de begroting nog wordt besproken in de commissie van het Bedrijfsleven. Dit betuigt van weinig respect voor de parlementaire werking. Het lid vraagt zich of de verslaggeving over de begroting door elke commissie in de commissie van Financiën nog moet behouden blijven.

Het lid steunt het streven van de minister naar een eerlijke prijs voor de consument. Het is echter een werk van lange adem dat een structurele aanpak vereist eerder dan zich te focussen op individuele misbruiken. Het is een goede zaak dat de minister kiest voor het overlegmodel en co-reguleert met de betrokken sectoren in plaats van zonder overleg te reguleren. Het lid had graag enige info over de omzetting van de Europese richtlijn in verband met verkoops promoties.

De Commissie voor de Bescherming van de Privacy is recentelijk uitgebreid van 17 naar 42 personeelsleden waardoor deze dienst in staat moet zijn om een wettelijke omkadering te creëren voor de zwarte lijsten.

De borg mag volgens de heer Lano in het handelsverkeer niet afgeschaft worden. Hij vestigt ook de aandacht op het voorschot waarvoor een nieuwe regeling zich aandient. In Groot-Brittannië zijn een aantal grote ketens failliet gegaan waardoor de consumenten hun reeds betaalde voorschot zijn kwijtgeraakt of moeilijk hebben kunnen recupereren. Dergelijke toestanden moeten in België vermeden worden.

De heer Lano steunt de infocampagnes om de consument te sensibiliseren maar wijst toch op de perverse gevolgen ervan. Gedurende dergelijke campagnes wordt vastgesteld dat de klachten bij de ombudsdienst stijgen, terwijl zij na de campagnes terug afnemen. De informatie aan de consument zou een permanente zorg moeten zijn en geen tijdelijk verschijnsel. De geplande consumentenlijn als één centraal nummer voor alle consumentenklachten is op dat vlak een goede zaak.

Er zou een prioriteitenlijst moeten opgesteld worden voor de administratie. Men kan immers niet alle misbruiken tegelijkertijd aanpakken. Het doet de heer Lano ple-

tater que la ministre opte, dans sa note de politique, pour une approche globale plutôt que pour une approche au cas par cas.

b) Réponses de la ministre

La ministre regrette que la commission des Finances vote déjà sur le budget alors que celui-ci est encore en discussion à la commission de l'Économie. La ministre présente également ses excuses pour le dépôt tardif de sa note de politique générale au Parlement. Elle a dû reprendre quasiment au pied levé les compétences en matière d'emploi d'un autre ministre, ce qui a quelque peu retardé l'introduction de la note de politique relative à la protection de la consommation.

En réponse à Mme Ghenne, la ministre précise qu'une campagne d'information des consommateurs sur le thème des dangers du surendettement, organisée en collaboration avec le Fonds de traitement du surendettement, est prévue en 2005. La réglementation relative aux allégations de santé relève des compétences du ministre de la Santé publique. La ministre estime que l'idée d'un jury d'éthique publicitaire organisé paritairement constitue une piste intéressante à explorer. L'autorégulation est appliquée dans les secteurs qui s'y prêtent. Il convient cependant de vérifier si l'autorégulation fonctionne. Si tel n'était pas de cas, il s'imposerait d'intervenir. La ministre annonce qu'un projet de loi élaborant un cadre légal pour les listes noires sera déposé au cours du premier semestre 2005. En ce qui concerne l'enquête prévue concernant les éclairages de Noël, la ministre se focalisera essentiellement sur la sécurité de ce type d'éclairage.

L'internet à haut débit n'est pas intégré au service universel en matière de télécommunications, parce que cela n'est pas encore autorisé par les directives européennes. En 2005, la ministre plaidera auprès de l'Union européenne afin que ce service soit intégré au service universel.

En ce qui concerne les jeunes, la ministre précise, à l'attention de Mme Creyf, que le code de bonne conduite en matière de marketing bancaire est d'application. La direction « Contrôle et Médiation » du SPF Économie est chargée du contrôle de ce code. Les plaintes seront examinées par l'administration. Il en est de même avec les recommandations en matière de période d'attente pour la publicité pour les fêtes enfantines. Des mesures ont été prises vis-à-vis de certaines sociétés. La ministre a également eu des contacts avec les fédérations professionnelles afin que les règles soient correctement appliquées. En matière d'informations, des campagnes se-

zient dat de minister in haar beleidsnota opteert voor een globale aanpak eerder dan een incidentele benadering.

b) Antwoorden van de minister

De minister betreurt dat de commissie van Financiën reeds stemt over de begroting terwijl de begroting nog besproken wordt in de commissie voor het Bedrijfsleven. De minister excuseert zich voor het feit dat zij haar beleidsnota te laat in het Parlement heeft ingediend. Zij heeft de bevoegdheid werk nogal plots moeten overnemen van een andere minister. Dit heeft voor enige vertraging gezorgd bij het indienen van de beleidsnota consumenten-zaken.

Ter attentie van mevrouw Ghenne antwoordt de minister dat er in 2005 een infocampagne gepland is om de consumenten te informeren over de gevaren van de overmatige schuldenlast in samenwerking met het Fonds ter Bestrijding van de Overmatige Schuldenlast. De regeling met betrekking tot de gezondheidsbeweringen behoort tot de bevoegdheid van de minister van Volksgezondheid. Het idee voor een paritair samengestelde jury voor ethische reclame is volgens de minister een interessante piste om te onderzoeken. De zelfregulering wordt toegepast in de sectoren waar het mogelijk is. Er moet echter wel gecontroleerd worden of de zelfregulering werkt. Indien dit niet het geval is, zal er ingegrepen moeten worden. De minister kondigt voor het eerste semester van 2005 een wetsontwerp aan dat een wettelijke omkadering zal geven aan de zwarte lijsten. Met betrekking tot het geplande onderzoek naar kerstverlichting verduidelijkt de minister dat vooral aandacht zal besteed worden aan de veiligheid van dergelijke verlichting.

Breedbandinternet is niet opgenomen in de universele dienstverlening op het vlak van telecommunicatie omdat de Europese richtlijnen dit nog niet toelaten. De minister zal er in 2005 bij de Europese Unie voor ijveren dat dit toch in de universele dienstverlening wordt opgenomen.

Omtrent de jonge consument merkt de minister, ter attentie van mevrouw Creyf, op dat de gedragscode inzake bankmarketing gericht op jongeren in werking is getreden. De Algemene Directie Controle en Bemiddeling is belast met de controle op de naleving. De klachten zullen door de administratie worden onderzocht. Hetzelfde gebeurt met de aanbevelingen over een sperperiode voor de kinderfeesten. Maatregelen werden genomen ten aanzien van verschillende ondernemingen. De minister heeft contact gehad met de beroepsorganisaties opdat de regels correct zouden worden nageleefd. Er zullen informatiecampaagnes worden georganiseerd, in het bijzonder

ront organisées, notamment en ce qui concerne l'utilisation des nouvelles technologies, l'internet en particulier.

La loi du 11 juin 2004 réprimant la fraude relative au kilométrage des véhicules a été publiée au *Moniteur belge* du 5 juillet 2004. Un premier arrêté royal d'exécution a été publié le 18 octobre 2004. La loi est entrée en vigueur le 1^{er} décembre 2004, hormis le chapitre consacré à au *carpass*. Un projet d'arrêté relatif aux conditions d'agrément des associations chargées de contrôler le kilométrage est actuellement adapté à l'avis du Conseil d'État et sera publié très prochainement. Un appel sera également lancé aux associations qui sont candidates à l'enregistrement du kilométrage. La date de mise en service du système devrait être juin 2005 mais elle dépend de ces associations.

En ce qui concerne les télécommunications, la ministre répond que la législation actuelle prévoit déjà la création d'une Commission d'éthique, laquelle n'a toutefois pas encore été mise en place parce qu'elle requiert l'accord des entités fédérées. Le nouveau projet de loi sur les communications électroniques, actuellement en discussion en commission à la Chambre, ne reprend plus cette obligation. La commission d'éthique pourra, dès lors, être mise en place dès l'adoption du projet de loi. Le code de conduite en matière de télécommunications est un code de conduite volontaire, tant pour la téléphonie fixe que pour la téléphonie mobile. Des contrôles sont actuellement en cours pour déterminer si ce code de conduite est respecté. Des sanctions seront, le cas échéant, infligées sur la base de la loi sur les pratiques du commerce. Le code prévoit lui-même, comme sanction, la fermeture des lignes par l'opérateur de télécommunications si un tiers ne respecte pas le code. Si l'opérateur de télécommunications ne s'exécute pas, le ministre prendra lui-même des mesures.

Le ministre estime que l'on obtiendra une meilleure transparence des tarifs dès que le simulateur de tarifs sera disponible sur le site Internet de l'IBPT. Les consommateurs, surtout les jeunes, seront protégés du surendettement grâce à l'interdiction d'appels gratuits. Selon le ministre, cette mesure n'est pas contraire à la réglementation européenne. Il a été convenu avec les opérateurs que les consommateurs seraient informés, au moins un mois à l'avance, du changement des conditions essentielles d'un contrat (comme le prix). Les consommateurs ont ensuite un délai d'un mois à dater de la réception de la facture pour résilier gratuitement le contrat.

En ce qui concerne le service universel, le ministre répond que le consommateur peut maintenant choisir lui-

over het gebruik van nieuwe technologieën zoals het internet.

Wet van 11 juni 2004 tot beteugeling van bedrog met de kilometerstand van voertuigen werd in het *Belgisch Staatsblad* gepubliceerd op 5 juli 2004. Een eerste koninklijk besluit ter uitvoering ervan is verschenen op 18 oktober 2004. De wet is daardoor in werking getreden op 1 december 2004 behalve het onderdeel over de autopas. Een ontwerpbesluit met de erkenningsvoorwaarden voor de verenigingen die de kilometerstand zullen moeten controleren, wordt momenteel aangepast aan het advies van de Raad van State en zal spoedig kunnen gepubliceerd worden. Ondertussen zal ook een oproep worden gedaan aan de verenigingen die kandidaat zijn om de kilometerstanden te registreren. Het systeem zou in werking treden tegen juni 2005 maar is afhankelijk van deze verenigingen.

Met betrekking tot de telecommunicatie antwoordt de minister dat de huidige wetgeving al voorziet in de oprichting van een ethische commissie. De oprichting is echter nog niet gerealiseerd omdat het akkoord nodig is van de deelstaten. Het nieuwe wetsontwerp betreffende de elektronische communicatie, dat momenteel besproken wordt in de bevoegde parlementaire commissie bevat deze bepaling niet meer zodat na goedkeuring van deze wet we onmiddellijk de ethische commissie inzake telecommunicatie kunnen oprichten. De gedragscode telecommunicatie is een vrijwillige gedragscode zowel voor vaste als mobiele telefonie. Er wordt momenteel gecontroleerd of de gedragscode wordt nageleefd. In voorkomend geval zullen sancties worden opgelegd op basis van de Wet Handelspraktijken. De code voorziet zelf ook in de sanctie van afsluiting van de lijnen door de telecomoperator indien een derde de code niet respecteert. Doet de telecomoperator dit niet dan zal de minister zelf optreden.

Een betere tarieftransparantie zal volgens de minister worden bekomen zodra de tariefsimulator zal ter beschikking zijn op de website van het BIPT. De consument en vooral de jongeren zullen beschermd worden via de gratis nummerblokkering tegen overmatige schuldenlast. Volgens de minister is dit niet strijdig met de Europese regelgeving. Er is met de operatoren afgesproken dat de consumenten van de verandering van de essentiële voorwaarden van een contract (zoals de prijs) minstens een maand op voorhand moet worden op de hoogte gebracht. De consumenten krijgen voorts tot een maand na de ontvangst van de factuur de tijd om kosteloos het contract op te zeggen.

Met betrekking tot de universele dienstverlening antwoordt de minister dat de consument nu zijn mobiele of

même son opérateur fixe ou mobile. Il s'agit là d'un progrès important.

Le 1^{er} mars 2005 entrera en vigueur un accord conclu avec le secteur de l'électricité, qui prévoit une transparence des prix. Les fournisseurs devront désormais fournir un prix total en détaillant, le cas échéant, les éléments constitutifs, afin que le consommateur puisse facilement comparer les prix totaux des différents opérateurs. À côté du simulateur de tarif qui existe déjà sur le site internet de la VREG, chaque fournisseur devra mettre ce type de simulateur de tarif à la disposition du consommateur, tant par le biais de l'internet que du téléphone. En matière de conditions contractuelles, plusieurs modifications ont été convenues. Ainsi, par exemple, un nouveau contrat ne pourra prendre cours que si le contrat précédent a pris fin, ce qui permettra d'éviter des frais. Chaque contrat à durée indéterminée doit pouvoir être résilié dans un délai maximum de 2 mois.

La loi du 24 mars 2003 instaurant un service bancaire de base est en vigueur le 1^{er} septembre 2003. La ministre confirme les dires de Mme Creyf, selon lesquels seules 3 000 personnes auraient jusqu'à présent fait usage du service bancaire de base. Ce chiffre peut paraître faible par rapport à ceux avancés au cours de l'élaboration de la loi. Une évaluation sera effectuée au début 2005 afin d'examiner si les objectifs de la loi correspondent aux besoins des citoyens. La ministre précise que, comme elle l'avait annoncé, une campagne d'information sur le service bancaire de base a été réalisée avec les télévisions locales. Le *gentleman's agreement* avec les banques stipule que ces dernières s'engagent à promouvoir le service bancaire de base. Même si cela n'a pas encore été fait, la ministre espère que cela se fera.

La ministre est favorable à la mise à disposition des 24 opérations de retrait gratuites imposées aux banques dans le *gentleman's agreement*. La mise en œuvre de cette mesure donne encore lieu à des dissensions entre la ministre et les banques. Selon les banques, les opérations de retrait gratuites correspondraient à des accords sur les prix, interdits par la réglementation européenne. Il n'appartient pas aux autorités publiques de décider si des accords sont conformes ou non à la réglementation sur la concurrence. La récente réforme européenne en la matière investit les entreprises d'une telle obligation. Au forum de la Banque nationale, la ministre veillera en tout cas à ce que les opérations de retrait gratuites restent possibles. Le *gentleman's agreement* est un accord important de protection du consommateur qui a un grand impact sur le milieu bancaire. En matière d'information, le simulateur de tarifs du coût d'un compte bancaire, initié par la ministre en collaboration avec Test-Achat est, non seulement, un grand succès en termes de consultations des consommateurs, mais également par la dé-

vaste operator zelf mag kiezen. Dit is een belangrijke vooruitgang.

Op 1 maart 2005 zal het akkoord in werking treden dat gesloten is met de elektriciteitssector en dat voorziet in een prijstransparantie. De leveranciers zullen voortaan een totaalprijs moeten opgeven, eventueel met alle bestanddelen van de prijs zodat de consumenten de totaalprijs van de verschillende leveranciers gemakkelijk kunnen vergelijken. Naast de al bestaande tariefsimulator op de website van de VREG, zal elke leverancier zowel via internet als via telefoon dergelijke tariefsimulator moeten ter beschikking stellen. Er werden verschillende wijzigingen afgesproken omtrent de contractuele voorwaarden. Zo zal bijvoorbeeld een nieuw contract pas kunnen aanvaarden als het vorige contract afgelopen is. Zo worden kosten vermeden. Elk contract van onbepaalde duur moet met een maximale termijn van 2 maanden kunnen worden opgezegd.

Sedert 1 september 2003 is de wet van 24 maart 2003 tot instelling van een basisbankdienst van kracht. De minister bevestigt de stelling van mevrouw Creyf dat tot vandaag slecht 3 000 personen van de basisbankdienst gebruik hebben gemaakt. Dit cijfer lijkt weinig in verhouding tot de cijfers die werden vermeld bij de totstandkoming van de wet. Een evaluatie van de wet zal begin 2005 worden doorgevoerd om na te gaan of de wet tegemoet komt aan de verwachtingen van de bevolking. De minister merkt op dat, zoals ze had aangekondigd, een informatiecampagne over de basisbankdienst op de lokale televisie werd gerealiseerd. Het herenakkoord voorziet dat de banken de werking van de wet op de basisbankdienst gaan bevorderen. De minister hoopt dat dit zal gebeuren.

De minister is voorstander van het ter beschikking stellen van de 24 gratis geldafhalingen die opgelegd zijn aan de banken in het herenakkoord. Over de toepassing hiervan bestaat nogal wat onenigheid tussen de minister en de banken. Volgens de banken zouden de gratis geldafhalingen neerkomen op prijsafspraken die verboden zijn volgens Europese regelgeving. Het is niet aan de overheid om te beslissen of een akkoord in overeenstemming is met de mededingingsregels. De recente Europese hervorming in deze materie legt deze verplichting op aan de ondernemingen. De minister zal er op het forum bij de Nationale Bank in ieder geval over waken dat de gratis geldafhalingen mogelijk blijven. Het herenakkoord is een belangrijk akkoord ter bescherming van de consument met een grote impact op de bankwereld. Inzake informatie is de tariefsimulator omtrent de kosten van een bankrekening die werd ontwikkeld door Test-Aankoop op initiatief van de minister een groot succes. Een groot aantal consumenten heeft er al gebruik van gemaakt. De tariefsimulator toont tevens aan dat er nood aan informa-

monstration du besoin d'information du consommateur, besoin auquel il était répondu de manière insatisfaisante par le marché. La membre du gouvernement admet que tout n'est pas encore réglé, mais elle estime que l'on a fait un pas dans la bonne direction. La réglementation relative à la mobilité, qui vise à permettre aux clients de changer facilement de banque, est encore insuffisante.

La prolifération des listes noires constituées par les entreprises privées pose un gros problème. Il existe déjà actuellement des fournisseurs d'électricité qui excluent des clients lorsqu'ils présumant que ces clients ne pourront plus payer leurs factures à l'avenir. Un accord avec le secteur de l'électricité a déjà mis fin à cette situation intolérable. La ministre considère dès lors qu'il est absolument nécessaire d'inscrire la constitution de listes noires dans un cadre légal.

En ce qui concerne le secteur des voyages, la ministre confirme qu'un arrêté royal concernant les frais de dossiers est en cours d'élaboration. L'avis du Conseil de la Consommation est partagé sur ce sujet. Une plus grande transparence dans l'indication des tarifs est absolument nécessaire dans ce secteur.

Le numéro unique pour les consommateurs entrera en vigueur en 2005. Toutes les plaintes et demandes d'information seront traitées par le biais de ce numéro unique. La ministre plaide pour la mise en place d'un cadre clair au sein duquel des accords collectifs de consommation pourront être conclus.

La ministre ne peut communiquer immédiatement le nombre de fonctionnaires de la cellule « arnaques » dans la mesure où cette cellule n'est pas financée par un article budgétaire spécifique. Elle communiquera, par écrit, les informations à cet égard. La direction « Contrôle et médiation » exerce son inspection sur les réglementations économiques soit par des enquêtes spécifiques, soit sur la base de plaintes individuelles.

La ministre répond à Mme De Meyer que la concertation dans le secteur immobilier, qui se déroule pour l'instant afin que la loi sur les pratiques du commerce soit correctement appliquée, se fera en collaboration, le cas échéant, avec les ministres concernés, comme la ministre de la Justice.

La ministre continuera à défendre la protection des consommateurs au niveau européen. Elle estime important que nous conservions nos acquis socio-économiques.

La ministre précise que la proposition de Mme De Meyer, qui vise à ne pas donner force de loi aux petits

tie bestaat bij de consument en dat de markt niet voldoende in staat bleek om aan deze nood te voldoen. Het regeringslid geeft toe dat nog niet alles geregeld is maar vindt het een stap in de goede richting. De regeling rond mobiliteit om klanten toe te laten gemakkelijk te veranderen van bank, is nog onvoldoende.

Een groot probleem vormt de wildgroei van de zwarte lijsten die aangemaakt worden door privé-bedrijven. Er zijn nu al elektriciteitsleveranciers die klanten uitsluiten als ze een vermoeden hebben dat deze klanten in de toekomst hun factuur niet meer zullen kunnen betalen. Deze wantoestand is al weggewerkt met het akkoord met de elektriciteitssector. Een wettelijke omkadering voor het aanleggen van zwarte lijsten is volgens de minister dan ook absoluut noodzakelijk.

Met betrekking tot de reissector bevestigt de minister dat er een koninklijk besluit op komst is dat de dossierkosten regelt. Het advies van de Raad van Verbruik hierover is verdeeld. Er is absoluut nood aan meer transparantie in tariefaanduiding in deze sector.

Het centraal consumentennummer zal volgens de minister in werking treden in 2005. Alle klachten en vragen om informatie zullen door dit unieke nummer worden behandeld. De minister pleit voor de totstandkoming van een duidelijk kader waarbinnen collectieve consumentenakkoorden kunnen worden afgesloten.

De minister kan niet onmiddellijk het aantal ambtenaren van de cel « consumentenbedrog » meedelen gelet op het feit dat deze cel niet wordt gefinancierd door een specifiek begrotingsartikel. De minister zal de cijfers schriftelijk meedelen. De Algemene Directie Controle en Bemiddeling oefent zijn toezicht op de economische reglementering uit op basis van specifieke onderzoeken en op basis van individuele klachten.

Ter attentie van mevrouw De Meyer antwoordt de minister dat het overleg met de sector van vastgoedmakelaars dat momenteel plaatsvindt, kadert in een correcte toepassing van de wet betreffende de handelspraktijken. Indien hier aanleiding voor bestaat, zal dit gebeuren in overleg met andere betrokken ministers, zoals de minister van Justitie.

De minister zal de consumentenbescherming op Europees vlak blijven verdedigen. Het is volgens de minister belangrijk dat onze sociaal-economische verworvenheden behouden blijven.

Het voorstel van mevrouw De Meyer om de kleine lettertjes die contractvoorwaarden bevatten, geen kracht

caractères faisant partie des termes du contrat, retient tout son intérêt. Les conditions contractuelles doivent dans tous les cas être lisibles et garantir un équilibre entre les droits et obligations des parties contractantes. Les initiatives qu'elle a prises dans les secteurs de l'électricité, des banques, de la téléphonie et de l'immobilier confirment cet objectif.

Plusieurs commissions de litiges sont soutenues financièrement par les pouvoirs publics. Ce soutien perdurera, car il est de l'intérêt de tous les acteurs de voir les litiges rapidement résolus.

Concernant la publicité relative au crédit, beaucoup d'infractions ont été constatées en 2004. Cette année, les contrôles seront stricts et, le cas échéant, entraîneront des sanctions sévères.

La membre du gouvernement est d'accord avec M. Lano lorsqu'il affirme que la politique doit s'axer davantage sur la répression des infractions graves que sur celle des infractions légères.

c) Répliques des membres

Mme Simonne Creyf (CD&V) remercie la ministre pour ses réponses positives et a confiance quant à sa capacité de progresser dans son combat en faveur de la protection du consommateur.

III. — AVIS

Par 9 voix et une abstention, la commission rend un avis positif sur le projet de Budget général des Dépenses pour l'année budgétaire 2005 — section 32 (*partim* : Protection des consommateurs).

Le rapporteur,

Georges LENSSEN

Le président,

Paul TANT

van wet te geven is volgens de minister interessant. De algemene voorwaarden moeten in elk geval leesbaar en evenwichtig zijn. De verschillende initiatieven van de minister in de bank-, de elektriciteits-, de telecom- en de vastgoedsector kaderen in deze doelstelling.

De overheid heeft financiële steun aan verschillende geschillencommissies. Deze steun zal worden voortgezet aangezien een vlugge oplossing van geschillen in het belang van alle partijen is.

In verband met met kredietreclame zijn in 2004 heel wat inbreuken vastgesteld. Er zal dit jaar streng worden gecontroleerd en er zal streng opgetreden worden indien nodig.

Het regeringslid gaat akkoord met de stelling van de heer Lano dat de nadruk van het beleid moet liggen op de beteugeling van zware inbreuken en niet op kleinschalige inbreuken.

c) Replieken van de leden

Mevrouw Simonne Creyf (CD&V) bedankt de minister voor haar goede antwoorden en heeft er vertrouwen in dat de minister een goede vooruitgang zal boeken in haar strijd ter bescherming van de consument.

III. — ADVIES

Met 9 stemmen en 1 onthouding brengt de commissie een gunstig advies over het ontwerp van Algemene Uitgavenbegroting voor het begrotingsjaar 2005 — sectie 32 (*partim* : consumentenzaken).

De rapporteur,

Georges LENSSEN

De voorzitter,

Paul TANT

