

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

4 oktober 2017

VOORSTEL VAN RESOLUTIE

**over het toezicht op
telefonische klantenwerving**

(ingediend door de heren
Michel de Lamotte en Benoît Lutgen)

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

4 octobre 2017

PROPOSITION DE RÉSOLUTION

**relative au contrôle du
démarchage téléphonique**

(déposée par
MM. Michel de Lamotte et Benoît Lutgen)

N-VA	:	Nieuw-Vlaamse Alliantie
PS	:	Parti Socialiste
MR	:	Mouvement Réformateur
CD&V	:	Christen-Democratisch en Vlaams
Open Vld	:	Open Vlaamse liberalen en democraten
sp.a	:	socialistische partij anders
Ecolo-Groen	:	Ecologistes Confédérés pour l'organisation de luttes originales – Groen
cdH	:	centre démocrate Humaniste
VB	:	Vlaams Belang
PTB-GO!	:	Parti du Travail de Belgique – Gauche d'Ouverture
DéFI	:	Démocrate Fédéraliste Indépendant
PP	:	Parti Populaire
Vuye&Wouters	:	Vuye&Wouters

Afkortingen bij de nummering van de publicaties:

DOC 54 0000/000:	Parlementair document van de 54 ^e zittingsperiode + basisnummer en volgnummer
QRVA:	Schriftelijke Vragen en Antwoorden
CRIV:	Voorlopige versie van het Integraal Verslag
CRABV:	Beknopt Verslag
CRIV:	Integraal Verslag, met links het definitieve integraal verslag en rechts het vertaald beknopt verslag van de toespraken (met de bijlagen)
PLEN:	Plenum
COM:	Commissievergadering
MOT:	Moties tot besluit van interpellaties (beigekleurig papier)

Abréviations dans la numérotation des publications:

DOC 54 0000/000:	Document parlementaire de la 54 ^e législature, suivi du n° de base et du n° consécutif
QRVA:	Questions et Réponses écrites
CRIV:	Version Provisoire du Compte Rendu intégral
CRABV:	Compte Rendu Analytique
CRIV:	Compte Rendu Intégral, avec, à gauche, le compte rendu intégral et, à droite, le compte rendu analytique traduit des interventions (avec les annexes)
PLEN:	Séance plénière
COM:	Réunion de commission
MOT:	Motions déposées en conclusion d'interpellations (papier beige)

Officiële publicaties, uitgegeven door de Kamer van volksvertegenwoordigers

Bestellingen:
Natieplein 2
1008 Brussel
Tel. : 02/ 549 81 60
Fax : 02/549 82 74
www.dekamer.be
e-mail : publicaties@dekamer.be

De publicaties worden uitsluitend gedrukt op FSC gecertificeerd papier

Publications officielles éditées par la Chambre des représentants

Commandes:
Place de la Nation 2
1008 Bruxelles
Tél. : 02/ 549 81 60
Fax : 02/549 82 74
www.lachambre.be
courriel : publications@lachambre.be

Les publications sont imprimées exclusivement sur du papier certifié FSC

TOELICHTING

DAMES EN HEREN,

1. Huidige regeling in België

De meeste burgers zijn al het doelwit geweest van ongevraagde telemarketing, ook wel “telefonische reclame”, “spraakoproepen in verband met *direct marketing*”, “telefonische prospectie”, “telemarketing” of “telefonische klantenwerving” genoemd.

Om het probleem van het massaal versturen van ongevraagde reclameberichten aan te pakken, worden doorgaans twee oplossingen naar voren geschoven: enerzijds het principiële toestaan van ongevraagde reclame, tenzij de geadresseerde zich hiertegen verzet heeft (“*opt-out*”) en anderzijds het verbod op dergelijke reclame, tenzij de geadresseerde vooraf zijn toestemming heeft gegeven (“*opt-in*”). Wat de reclame per e-mail betreft, werd in België gekozen voor de “*opt-in*”-oplossing¹. De “*opt-in*” wordt ook toegepast voor het gebruik van oproepautomaten en faxen, maar de “*opt-out*”-oplossing geldt daarentegen voor reclame die wordt verspreid in het kader van alle andere communicatietechnieken met het oog op *direct marketing*².

Als de consument niet meer wenst te worden opgebeld, moet hij zich dus verzetten tegen dergelijke praktijken. Doordat de oorspronkelijke maatregelen helaas niet doeltreffend waren, werden ze achteraf meermaals gewijzigd. Sinds 1 juli 2015 is de “bel-me-niet-meer”-lijst (www.bel-me-niet-meer.be) in gebruik. Deze lijst wordt beheerd door de vzw *Do Not Call Me*³, die alle telefoon-abonnees groepeerd die niet meer wensen te worden opgebeld voor reclame voor producten of diensten of voor speciale promoties. De bedrijven en organisaties zijn verplicht na te gaan of de abonnee die ze wensen te bellen, zich al dan niet heeft doen registreren, op straffe van vervolging. Deze regeling geldt voor alle vormen van telefonische reclame, zelfs wanneer de gebelde persoon klant is bij de onderneming die hem opbelt.

Bij niet-inachtneming van het handvest kan een klacht worden ingediend bij het Meldpunt van de FOD Economie, KMO, Middenstand en Energie.

¹ Artikel 14 van de wet van 11 maart 2003 betreffende bepaalde juridische aspecten van de diensten van de informatiemaatschappij als bedoeld in artikel 77 van de Grondwet, dat artikel XII. 13 van het Wetboek van economisch recht geworden is.

² Artikelen VI. 110, § 2, en XIV. 77, § 2, van het Wetboek van economisch recht.

³ Koninklijk besluit van 28 juni 2015 tot erkenning van een vereniging bedoeld in de artikelen VI.114 en XIV.81 van het Wetboek van economisch recht inzake ongewenste telefonische communicaties.

DÉVELOPPEMENTS

MESDAMES, MESSIEURS,

1. Système en vigueur en Belgique

La grande majorité des citoyens a déjà été la cible de marketing téléphonique non-sollicité, aussi dénommé “appels téléphoniques publicitaires”, “appels vocaux de prospection directe”, “prospection téléphonique”, “télémarketing” ou “démarchage téléphonique”.

Deux solutions sont généralement avancées face au problème de l’envoi massif de messages publicitaires non sollicités: d’un côté, l’autorisation de principe de publicités non sollicitées, à moins que le destinataire ne s’y soit opposé (“*opt-out*”); de l’autre, l’interdiction de telles publicités, à moins d’avoir obtenu le consentement préalable de leur destinataire (“*opt-in*”). En ce qui concerne la publicité par courrier électronique, c’est le “*opt-in*” qui a été privilégié en Belgique¹. Le “*opt-in*” est également d’application en ce qui concerne l’utilisation d’automates d’appel et de télécopieurs mais, en revanche, c’est le “*opt-out*” en ce qui concerne les publicités diffusées dans le cadre de toutes les autres techniques de communication en vue de marketing direct².

Le consommateur doit donc s’opposer à ces pratiques s’il ne souhaite plus être sollicité. Les dispositions initiales n’étant malheureusement pas efficaces, elles ont été modifiées à plusieurs reprises. Depuis le 1^{er} juillet 2015, c’est la liste “Ne m’appellez plus” (www.ne-m-appellez-plus.be), gérée par l’ASBL DNCM³, qui regroupe tous les abonnés téléphoniques qui ne souhaitent plus être appelés pour des publicités de produits ou de services ou des promotions spéciales. Les entreprises et organisations doivent vérifier obligatoirement si l’abonné qu’elles désirent appeler ne s’est pas fait enregistrer, sous peine de poursuites. Cela concerne toute publicité par téléphone, même lorsque la personne appelée est cliente de l’entreprise appelante.

Il est possible de déposer une plainte auprès du Point de contact du SPF Économie si la charte n’est pas respectée.

¹ Article 14 de la loi du 11 mars 2003 sur certains aspects juridiques des services de la société de l’information visés à l’article 77 de la Constitution, devenu l’article XII. 13 du Code de droit économique.

² Articles VI. 110, § 2, et XIV. 77, § 2, du Code de droit économique.

³ Arrêté royal du 28 juin 2015 portant agrément d’une association visée aux articles VI. 114 et XIV. 81 du Code de droit économique en matière de communications téléphoniques non-souhaitées.

2. Beperkingen en mogelijke verbeteringen inzake de huidige tenuitvoerlegging van de wetgeving betreffende de opt-out-regeling

De “bel-mij-niet-meer”-regeling noch de voormelde verbeteringen op wetgevend vlak hebben het probleem weggewerkt. Burgers klagen nog steeds dat zij ongewenste telefoontjes krijgen om hun producten of diensten te verkopen.

Hoewel al meer dan 1,1 miljoen mensen zich hebben geregistreerd op de “bel-mij-niet-meer”-lijst, weten velen niet dat dat platform bestaat.

Bovendien worden in die “bel-mij-niet-meer”-lijst opgenomen mensen nog altijd lastiggevallen met ongevraagde *telemarketing*. Daardoor heeft de FOD Economie, KMO, Middenstand en Energie sinds de opstart van deze website in totaal 6 630 klachten ontvangen. Onderzoek van de economische inspectie heeft uitgewezen dat vier op tien telemarketingbedrijven mensen contacteren die op de “bel-mij-niet-meer”-lijst staan.

De cijfers gaan evenwel de goede kant op: van 2015 tot 2016 is het aantal klachten gedaald met 22 % (van 3 735 naar 2 895). De kans is groot dat die tendens de komende jaren wordt voortgezet, aangezien redelijkerwijs mag worden gehoopt dat de ondernemingen en de burgers de reglementering almaar beter zullen kennen en zullen weten wat tegen die praktijken kan worden ondernomen, alsook dat het besef groeit dat die reglementering in acht moet worden genomen. In dat verband zal de vzw *Do not call me* in de loop van 2017 een informatiecampagne opstarten om de lijst beter bekend te maken in beroepskringen. Ook minister Peeters heeft aangegeven dat hij daadkrachtig zal optreden tegen de overtreders⁴.

	2015	2016	Totaal/Total
Nummers op de lijst/ <i>Numéros sur la liste</i>	805 857	1 107 506	1 107 506
klachten/ <i>Plaintes</i>	3 735	2 895	6 630
Enquêtes	>300	?	?
PV	45	34	79
Voorgestelde schikkingen/ <i>Transactions proposées</i>	23	21	44 (32 afgerond)/ 44 (32 abouties)
Parket/ <i>Condamnations</i>	27	20	47

Tabel betreffende de statistieken inzake telefonische klantenwerving

⁴ La liste “ne m’appellez plus” n’est pas assez respectée, *Le Soir*, 5 augustus 2016.

2. Limites et améliorations potentielles de l’exécution actuelle des mesures législatives concernant le système “opt-out”

Malgré la mise en place du système “ne m’appellez plus” et les améliorations législatives précitées, cela n’a pas résolu le problème; les personnes se plaignent toujours de recevoir des coups de téléphone intempestifs pour leur vendre des produits ou des services.

Malgré l’augmentation à plus de 1,1 millions du nombre d’inscrits à la liste “Ne-m’appellez-plus”, de nombreuses personnes n’ont pas connaissance de cette plateforme.

De plus, des personnes inscrites sur la liste “ne-m’appellez-plus” continuent à subir du marketing téléphonique non-sollicité. Il en a résulté un total de 6 630 plaintes auprès du SPF Économie depuis la mise en place du système. Il est ressorti d’une enquête menée par l’Inspection économique que quatre entreprises de telemarketing sur dix contactent des personnes qui sont inscrites sur la liste “ne-m’appellez-plus”.

L’évolution des chiffres montre cependant une tendance positive. Le nombre de plaintes a chuté de 22 % entre 2015 et 2016 (de 3 735 à 2 895 plaintes). Cette tendance a de fortes chances de se perpétuer au fil des années à venir car on peut raisonnablement espérer une connaissance croissante de la réglementation et des moyens de recours par les entreprises et les particuliers et une prise de conscience quant à la nécessité de les respecter. L’ASBL “*Do Not Call Me*” lance ainsi dans le courant 2017 une campagne de communication pour augmenter la notoriété de la liste auprès des professionnels. Le ministre Kris Peeters a aussi dit vouloir “faire preuve de fermeté à l’égard des contrevenants”⁴.

Tableau relatif aux statistiques sur le démarchage téléphonique

⁴ “La liste “ne m’appellez plus” n’est pas assez respectée”, *Le Soir*, 05/08/2016.

De regeling lijkt daarentegen ondoeltreffend om telemarketing vanuit het buitenland tegen te gaan. De klager kan het telefoonnummer (inclusief het landnummer) van de opbeller ingeven in een veld voor vrije tekst, maar de overheidsdiensten kunnen de aangiften betreffende buitenlandse bedrijven niet natrekken⁵. Het optreden van de FOD Economie, KMO, Middenstand en Energie beperkt zich ertoe de consumenten te vragen zich te wenden tot het *European Consumer Center* (ECC) en/of hun operator te verzoeken om de buitenlandse nummers te blokkeren die hen zouden bellen voor ongevraagde telemarketing. De financiële inspectiedienst zou zelf geen enkele klacht aan het ECC hebben bezorgd, en van enige opvolging is geen sprake. Ook zijn de actiemiddelen ten aanzien van buiten de Europese Unie gevestigde bedrijven beperkt.

De regeling ter voorkoming van ongevraagde telefoonoproepen heeft, volgens de indiener, potentieel voor verbetering. Dit voorstel van resolutie stelt daartoe meerdere maatregelen voor.

3. Mogelijke wijzigingen in de wetgeving en mogelijke overgang naar de “opt-in”-regeling

Om een oplossing te vinden voor de huidige beperkingen van de regeling, raden verschillende verenigingen⁶ aan het goedkeuringsbeginsel om te keren. Die omgekeerde regeling wordt al in meerdere andere Europese landen toegepast (Italië, Duitsland, Oostenrijk, Portugal, Spanje en Letland). Op Europees vlak wordt het debat gevoerd sinds 2012. Dat heeft ertoe geleid dat het Europees Parlement op 27 april 2016 de nieuwe Europese verordening 2016/679 (EU) betreffende de bescherming van persoonsgegevens heeft aangenomen⁷. Krachtens die nieuwe verordening is “opt-in” de regel.⁸ “Opt-out” is van toepassing voor de verwerkingen die noodzakelijk zijn voor de behartiging van de

Le système semble par contre inefficace pour lutter contre le marketing téléphonique provenant de l'étranger. Le plaignant peut introduire le numéro de téléphone de l'appelant dans un champ de texte libre et unique (y compris le préfixe par pays) mais l'administration ne peut pas déterminer les signalements qui concernent des entreprises étrangères⁵. L'action du SPF Économie se limite à inviter les consommateurs à contacter leur opérateur pour bloquer les numéros étrangers qui les appelleraient à des fins de marketing et de manière non-sollicitée et/ou à approcher le Centre Européen des Consommateurs (CEC). Aucune plainte n'aurait ainsi été transmise au CEC par l'inspection financière même et aucun suivi n'est entrepris. Les moyens d'intervention contre des entreprises basées en dehors de l'Union européenne sont de même limités.

L'auteur estime qu'il y a un potentiel d'amélioration du système de prévention du harcèlement téléphonique. La présente proposition de résolution avance plusieurs mesures allant dans ce sens.

3. Eventualité de changements législatifs et du passage au système “opt-in”

Afin de répondre aux limites actuelles du système, différentes associations⁶ préconisent d'inverser le principe d'approbation. C'est déjà le système qui est appliqué dans plusieurs autres pays européens (Italie, Allemagne, Autriche, Portugal, Espagne et Lettonie). Le débat est mené au niveau européen depuis 2012 et a abouti au nouveau Règlement européen (UE) 2016/679 sur la protection des données adopté par le Parlement européen le 27 avril 2016⁷. En vertu de ce nouveau règlement, le “opt-in” est la règle⁸. Le “opt-out” s'applique pour les traitements nécessaires aux fins des intérêts légitimes du responsable du traitement (article 6.1, point F et

⁵ Vraag van de heer Michel de Lamotte aan de vice-eersteminister en minister van Werk, Economie en Consumenten, belast met Buitenlandse Handel, over “telemarketing” (nr. 17481), CRIV COM 631, 28/03/2017, bladzijde 47 tot 49 (link: <http://www.lachambre.be/doc/CCRI/pdf/54/ic631.pdf>).

⁶ “Onderteken niet om het even wat!”, Aanbevelingen 2014, Dag zonder krediet.

⁷ Verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens en tot intrekking van Richtlijn 95/46/EG (algemene verordening gegevensbescherming) (Voor de EER relevante tekst). Ten laatste op 25 mei 2018 zal de verordening rechtstreeks van toepassing zijn in de 28 lidstaten van de Europese Unie.

⁸ Krachtens artikel 6.1, a), is voor de verwerking van persoonsgegevens de toestemming van de betrokkene vereist. Artikel 4, 11°, bepaalt dat de toestemming voor de verwerking van persoonsgegevens middels een “ondubbelzinnig actieve handeling” moet worden gegeven. De toestemming moet dus expliciet zijn.

⁵ Question de M. Michel de Lamotte au vice-premier ministre et ministre de l'Emploi, de l'Économie et des Consommateurs, chargé du Commerce extérieur, sur “le marketing téléphonique” (n° 17481), CRIV COM 631, 28/03/2017, pages 47 à 49, lien: <http://www.lachambre.be/doc/CCRI/pdf/54/ic631.pdf>

⁶ “Ne signez pas n'importe quoi!”, Recommandations 2014, Journée sans crédit.

⁷ Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données) (Texte présentant de l'intérêt pour l'EEE). Le règlement sera directement applicable dans l'ensemble des 28 États membres de l'Union européenne pour le 25 mai 2018 au plus tard.

⁸ L'article 6.1, A, prévoit le consentement pour le traitement des données. L'article 4, 11°, détermine que le consentement au traitement de données personnelles doit se faire par un “acte positif clair”. Le consentement doit donc être explicite.

gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke (artikel 6.1, f), en artikel 21)⁹.

Het voorstel voor een verordening “ePrivacy”¹⁰, dat momenteel door de Europese instanties wordt besproken en waarvan de toepassing wordt voorgesteld tegen 25 mei 2018, voorziet in een strikter kader voor telemarketing¹¹. Op grond van die verordening zou de *opt-in*-regeling gelden voor alle ongevraagde elektronische communicatie, inclusief telemarketing, maar de landen mogen zelf blijven bepalen welk principe (*opt-in* of *opt-out*) voor ongevraagde telemarketing van toepassing is. In elk geval zullen de personen die zich toelagen op marketing zich aan de hand van een specifieke code in het telefoonnummer kenbaar moeten maken.

“*Opt-in*” is bovendien ook de keuze van de Commissie voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer, die het volgende aangeeft: “De toestemming moet rechtstreeks van de betrokken persoon komen. De Commissie geeft er de voorkeur aan dat toestemming verlenen een positieve handeling veronderstelt van de betrokkene (bv. een vakje aankruisen in een formulier). Wordt toestemming afgeleid uit het niet-handelen van de betrokkene (bv. verzuimen een vooraf aangevinkt vakje uit te schakelen), is het risico aanzienlijk groter dat de geldigheid van de gegeven toestemming betwist wordt”¹².

De Commissie is daarom “van oordeel dat, de *lege ferenda*, voor alle direct marketing via elektronische post, fax, automatische oproepsystemen of telemarketing zonder onderscheid de *opt-in* regel zou moeten gelden. Gelet op het intrusieve karakter van deze communicatiemiddelen, beveelt de Commissie aan *opt-in* te hanteren als best practice voor het gebruik ervan voor direct marketing van alle aard”¹³.

Hoewel de huidige wetgeving er met de *opt-out*-regeling nog niet volledig in slaagt ongevraagde telemarketing te verhinderen, tonen de sterke stijging van het aantal ingeschreven burgers op de “*bel-me-niet-meer*”-lijst en de aanzienlijke daling van het aantal klachten aan dat het niet uitgesloten is dat zij dat doel zal bereiken.

article 21)⁹.

La Proposition de Règlement “ePrivacy”¹⁰, actuellement discutée au sein des instances européennes, avec une mise en application proposée pour le 25 mai 2018, définit un cadre plus strict pour la prospection téléphonique¹¹. En vertu de ce règlement, le “*opt-in*” serait la règle pour toute communication électronique non-sollicitée, y compris la prospection téléphonique. Cependant, les pays peuvent continuer à définir eux-mêmes quel principe (“*opt-in*” ou “*opt-out*”) est d’application pour le marketing non-sollicité par téléphone. En tout cas, les personnes faisant du marketing devront s’identifier par un préfixe spécial dans le numéro d’appel.

De plus, le “*opt-in*” est également le choix préconisé par la Commission de la protection de la vie privée¹². “Le consentement doit être donné directement par la personne concernée. La Commission préfère que le consentement octroyé suppose une action positive de la personne concernée (par exemple, cocher une case dans un formulaire). Si le consentement est déduit de l’absence d’action de la personne concernée (par exemple, ne pas décocher une case qui l’est déjà), le risque de contestation du consentement donné est bien plus important”.

C’est pourquoi, “La Commission estime que de *lege ferenda*, la règle du “*opt-in*” devrait s’appliquer sans distinction pour le marketing direct via courrier électronique, fax, systèmes d’appels automatiques ou *télémarketing*. Vu le caractère intrusif de ces moyens de communication, la Commission recommande de recourir au “*opt-in*” à titre de “*best practice*” pour leur utilisation à des fins de *marketing direct* de quelque nature que ce soit”¹³.

Bien que la législation actuelle avec son système de “*opt-out*” n’atteint pas encore entièrement son objectif de prévenir le marketing téléphonique non-sollicité, la forte augmentation du nombre d’inscrits à la liste “ne-m’appelez-plus”, couplée à la baisse importante

⁹ Overweging 47 van de verordening stelt onder andere het volgende: “De verwerking van persoonsgegevens die strikt noodzakelijk is voor fraudevoorkoming is ook een gerechtvaardigd belang van de verwerkingsverantwoordelijke in kwestie.”.

¹⁰ Voorstel voor een Verordening van het Europees Parlement en de Raad met betrekking tot de eerbiediging van het privéleven en de bescherming van persoonsgegevens in elektronische communicatie, en tot intrekking van Richtlijn 2002/58/EG (richtlijn betreffende privacy en elektronische communicatie), COM(2017) 10.

¹¹ Artikel 16 van het voormelde voorstel (<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/NL/TXT/?uri=CELEX:52017PC0010>).

¹² Aanbeveling nr. 02/2013 van 30 januari 2013, 18.

¹³ *Ibidem*, 25.

⁹ Le Considérant 47 du règlement énonce entre autres que “Le traitement de données à caractère personnel strictement nécessaire à des fins de prévention de la fraude constitue également un intérêt légitime du responsable du traitement concerné.”.

¹⁰ COM (2017) 10 – Proposition de Règlement du Parlement européen et du Conseil concernant le respect de la vie privée et la protection des données à caractère personnel dans les communications électroniques et abrogeant la Directive n°2002/58/CE (Règlement “vie privée et communications électroniques”).

¹¹ Article 16 de la proposition règlement du parlement européen et du conseil du 10 janvier 2017 (lien: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?uri=CELEX:52017PC0010>)

¹² Recommandation n°02/2013 du 30 janvier 2013.

¹³ *Ibidem*, 25.

Een verandering van de wetgeving naar een *opt-in*-regeling zou trouwens ook een beperkte invloed hebben op de ongevraagde oproepen, zowel die uit België als die uit het buitenland, omdat de betrokken adverteerders doelbewust beslissen de vigerende Belgische wetgeving niet na te leven. Het gaat er dus vooral om op uitvoerend vlak te handelen. De *opt-in*-regeling zou door de eenvoud ervan echter situaties kunnen voorkomen waarin de adverteerders in overtreding zijn met de Belgische regeling omdat ze ze niet kennen.

Evenzo zou diezelfde eenvoud de situaties oplossen waarin burgers die niet weten dat de “bel-mij-niet-meer”-lijst bestaat, telefonisch worden lastiggevallen.

De regering overweegt niet om voor telefonische oproepen naar de *opt-in*-regeling over te stappen¹⁴. Volgens de indiener zou echter een wijziging in de wetgeving moeten worden overwogen indien blijkt dat met de *opt-out*-regeling niet dezelfde doeltreffendheid kan worden bereikt als met de *opt-in*-regeling. De Europese Unie heeft na een langdurig debat tussen 2012 en 2016 gekozen voor de *opt-in*-regeling voor alle ongewenste elektronische communicatie. België zou een uitzondering vormen, mocht ons land zonder debat de *opt-out*-regeling voortzetten.

Het is noodzakelijk dezelfde wijziging te overwegen als die welke op EU-echelon werd doorgevoerd, alsmede een debat te voeren over welke regeling dient te worden ingevoerd, zoals dat op Europees niveau is gebeurd. Het is noodzakelijk dat de wetgeving voor de burgers en de ondernemingen tegen de laagst mogelijke kostprijs op doeltreffende en doelmatige wijze resultaten oplevert.

Derhalve wordt de regering verzocht ter zake een onderzoek te voeren. Dat onderzoek zou een antwoord moeten aanreiken op de vraag of de *opt-in*-regeling door haar eenvoud intrinsiek doeltreffender is. Aldus zou moeten worden geobjectiveerd hoeveel burgers ongevraagde telefonische oproepen krijgen zonder weet te hebben van de “bel-mij-niet-meer”-lijst, in hoeverre de ondernemingen van de sector in België en in het buitenland op de hoogte zijn van de regeling en wat de economische kosten van de beide systemen en de administratieve kosten zijn. De bescherming van de consumenten en van hun huisvrede is hoogst belangrijk,

du nombre de plaintes, indique qu'il ne peut être exclu qu'elle y parvienne.

Un changement législatif vers un système “*opt-in*” aurait d'ailleurs un impact limité sur les appels non-sollicités, venant de Belgique comme de l'étranger, dans la mesure où les annonceurs concernés décident sciemment de ne pas respecter la législation belge en vigueur. Il s'agit donc, avant tout, d'agir au niveau exécutif. Le système “*opt-in*” pourrait cependant, de par sa simplicité, éviter les situations dans lesquelles les annonceurs sont en infraction par méconnaissance du système belge.

Cette même simplicité résoudrait de même les situations dans lesquelles les citoyens souffrent de harcèlement téléphonique sans avoir connaissance de la liste “ne-m'appellez-plus”.

Le gouvernement n'envisage pas de passer au système “*opt-in*” pour les appels téléphoniques¹⁴. L'auteur estime cependant qu'un changement à la législation devrait être envisagé s'il apparaît que le système “*opt-out*” ne peut atteindre la même efficacité que celle du système “*opt-in*”. L'Union européenne a, suite à un long débat entre 2012 et 2016, tranché en faveur du système “*opt-in*” pour toute communication électronique non-sollicitée. La Belgique ferait exception avec la continuation sans débat du système “*opt-out*”.

Il est nécessaire d'envisager le même changement que celui opéré au niveau de l'Union européenne et de mener un débat sur le système à adopter, comme cela a été fait au niveau européen. Il est nécessaire que la législation produise des résultats pour les citoyens et les entreprises de manière efficace, efficiente et au moindre coût.

Il est donc demandé que le gouvernement entreprenne une étude sur le sujet. Cette étude devrait répondre à la question de savoir si le système “*opt-in*” est intrinsèquement plus efficace de par sa simplicité. Il faudrait ainsi objectiver la part de la population qui souffre de harcèlement téléphonique sans avoir connaissance de la liste “ne-m'appellez-plus”, la connaissance du système parmi les entreprises du secteur en Belgique et à l'étranger, le coût économique des deux systèmes ainsi que les coûts pour l'administration. La protection des consommateurs et de leur sérénité au sein de leur

¹⁴ Vraag van de heer Michel de Lamotte aan de vice-eersteminister en minister van Werk, Economie en Consumenten, belast met Buitenlandse Handel, over “telemarketing” (nr. 17481), beschikbaar op de internetlink <http://www.dekamer.be/doc/CCRI/pdf/54/ic631.pdf>.

¹⁴ Question de M. Michel de Lamotte au vicepremier ministre et ministre de l'Emploi, de l'Économie et des Consommateurs, chargé du Commerce extérieur du 28 mars 2017 sur “le marketing téléphonique” (n° 17481), lien: <http://www.lachambre.be/doc/CCRI/pdf/54/ic631.pdf>

en België verdient de regeling welke die bescherming het doeltreffendst waarborgt.

foyer est d'une haute importance et la Belgique mérite le système qui garantit la meilleure efficacité de cette protection.

Michel DE LAMOTTE (cdH)

Benoît LUTGEN (cdH)

PROPOSITION DE RÉOLUTION

VOORSTEL VAN RESOLUTIE

DE KAMER VAN VOLKSVERTEGENWOORDIGERS,

A. stelt vast dat veel mensen niet op de hoogte zijn van het bestaan van het “bel-me-niet-meer”-platform en zodoende nog steeds ongevraagde *telemarketing*-oproepen ontvangen;

B. merkt op dat mensen die zich wel op de “bel-me-niet-meer”-lijst hebben ingeschreven toch nog ongevraagde telemarketingoproepen ontvangen;

C. attendeert erop dat uit het aantal klachten bij het Meldpunt van de FOD Economie, KMO, Middenstand en Energie kan worden afgeleid dat de bestaande wetgeving, met haar “*opt-out*”-regeling, haar doelstelling om ongevraagde en ongewenste telemarketing volledig te voorkomen niet haalt, en dat veel adverteerders een overtreding begaan omdat ze de wet niet goed kennen of die gewoon naast zich neer leggen;

D. stipt aan dat de forse stijging van het aantal interkenars op de “bel-me-niet-meer”-lijst (+37 % tussen 2015 en 2016), in combinatie met de sterke daling van het aantal klachten (-22 % tussen 2015 en 2016), betekent dat niet kan worden uitgesloten dat de bestaande wetgeving, met haar “*opt-out*”-regeling, haar doelstelling om ongevraagde telemarketingoproepen te voorkomen bereikt;

E. merkt op dat de bestaande mechanismen weinig lijken uit te halen om ongevraagde telemarketingoproepen uit het buitenland tegen te gaan;

F. wijst erop dat er geen statistieken bestaan over ongevraagde telemarketingoproepen uit het buitenland;

G. stelt vast dat het optreden van de FOD Economie, KMO, Middenstand en Energie zich ertoe beperkt de consument te vragen contact op te nemen met zijn operator om de buitenlandse nummers van waarop hij ongevraagde telemarketingoproepen ontvangt, te blokkeren en/of contact op te nemen met het Europees Centrum voor de Consument (ECC)¹⁵;

H. wijst erop dat een “*opt-in*”-regeling misschien geen oplossing biedt voor het probleem van de adverteerders die de vigerende Belgische wetgeving bewust omzeilen, maar dat ze dermate eenvoudig is dat ze een oplossing aanreikt voor het feit dat veel burgers en ondernemingen in België en in het buitenland maar in beperkte mate op de hoogte zijn van het bestaan van de “bel-me-niet-meer”-lijst;

LA CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS,

A. considérant que de nombreuses personnes n’ont pas connaissance de la plateforme “Ne m’appellez-plus” et subissent dès lors du *marketing* téléphonique non-sollicité;

B. considérant que des personnes inscrites sur la liste “ne-m’appellez-plus” continuent de subir du *marketing* téléphonique non-sollicité;

C. considérant que le nombre de plaintes auprès du Point de contact du SPF Économie indique que la législation actuelle, avec son système de “*opt-out*”, n’atteint pas encore entièrement son objectif de prévenir le *marketing* téléphonique non-sollicité et non-désiré et que de nombreux annonceurs sont en infraction à cause d’une mauvaise connaissance de la législation ou d’une volonté d’infraction;

D. considérant que la forte augmentation du nombre d’inscrits à la liste “ne-m’appellez-plus” (+37 % de 2015 à 2016), couplée à la baisse importante du nombre de plaintes (22 % de 2015 à 2016), indique qu’il ne peut être exclu que la législation actuelle, avec son système de “*opt-out*”, parvienne à atteindre son objectif de prévenir le *marketing* téléphonique non-sollicité;

E. considérant que les mécanismes actuels semblent inefficaces pour lutter contre le *marketing* téléphonique non-sollicité provenant de l’étranger;

F. considérant qu’il n’y a actuellement pas de statistiques sur les appels téléphoniques de *marketing* non-sollicité venant de l’étranger;

G. considérant que l’action du SPF Économie se limite à inviter les consommateurs à contacter leur opérateur pour bloquer les numéros étrangers qui les appelleraient à des fins de *marketing* et de manière non-sollicitée et/ou à approcher le CEC¹⁵;

H. considérant qu’un système “*opt-in*” ne résoudrait pas le problème des annonceurs qui décident sciemment de ne pas respecter la législation belge en vigueur mais pourrait, par sa simplicité, palier à la connaissance limitée du système de la liste “ne-m’appellez-plus” de la part des citoyens et des entreprises basées en Belgique et à l’étranger;

I. considérant que l’Union européenne a, dans le

¹⁵ Bron: callcenter van de FOD Economie

¹⁵ Source: call-center du SPF Économie

I. overwegende dat de Europese Unie na een langdurig debat tussen 2012 en 2016 in de nieuwe verordening inzake gegevensbescherming (2016/679) voor de meeste verwerkingen van persoonsgegevens heeft gekozen voor de “opt-in”-regeling;

J. gelet op het voorstel voor een verordening van het Europees Parlement en de Raad met betrekking tot de eerbiediging van het privéleven en de bescherming van persoonsgegevens in elektronische communicatie, en tot intrekking van Richtlijn 2002/58/EG (richtlijn *privacy* en elektronische communicatie), dat erop gericht is alle ongevraagde elektronische communicatie, inclusief telefoonoproepen, te verbieden als de gebruiker geen toestemming heeft gegeven;

K. overwegende dat België, door de “opt-out”-regeling voort te zetten zonder daarover een debat te voeren, een uitzondering op deze trend vormt;

VERZOEKT DE FEDERALE REGERING:

1. de inspanningen van de vzw “*Do Not Call Me*” om de bekendheid van de “bel-me-niet-meer-lijst” bij de consumenten en bij de beroepssector van de telemarketing in België en in het buitenland te verhogen door middel van communicatiecampagnes of op een andere wijze, blijvend te steunen;

2. te zorgen voor een goede coördinatie met de gemeenschappen, zodat de educatieve programma's die rechtstreeks met *telemarketing* verband houden, de studenten op de hoogte brengen van de Europese en Belgische wetgeving op dat gebied;

3. met algemene maatregelen proactief ongevraagde telemarketing vanuit het buitenland te bestrijden, zodat het probleem aan de bron wordt voorkomen en geneutraliseerd, in plaats van de betrokkenen te vragen zich individueel tot andere instanties te wenden;

4. het voornoemde Meldpunt bij de FOD Economie, KMO, Middenstand en Energie aan te passen om te kunnen bepalen van welke landen de door particulieren aangegeven ongewenste telefoonoproepen afkomstig zijn (bijvoorbeeld door het veld op te delen waarin het nummer van de beller moet worden opgegeven, zodat er een veld is voor het landnummer);

5. de statistieken over de uit het buitenland afkomstige oproepen te compileren om de omvang van het verschijnsel te kunnen bepalen;

nouveau Règlement (UE) 2016/679 sur la protection des données et suite à un long débat entre 2012 et 2016, tranché en faveur du système “opt-in” pour la plupart des traitements de données personnelles;

J. vu la proposition de Règlement du Parlement européen et du Conseil concernant le respect de la vie privée et la protection des données à caractère personnel dans les communications électroniques et abrogeant la Directive n°2002/58/CE (Règlement “vie privée et communications électroniques”) qui vise à interdire toute communication électronique non sollicitée, y compris les appels téléphoniques, si l'utilisateur n'a pas donné son accord;

K. considérant que la Belgique fait exception à cette évolution avec la continuation sans débat du système “opt-out”.

DEMANDE AU GOUVERNEMENT FÉDÉRAL:

1. de soutenir continuellement les efforts de l'ASBL “*Do Not Call Me*” pour augmenter la notoriété de la liste “Ne-m'appellez-plus” auprès des consommateurs ainsi que des professionnels pratiquant le marketing téléphonique en Belgique et à l'étranger, par le biais de campagnes de communication ou autre;

2. d'assurer une bonne coordination avec les communautés afin que les programmes d'enseignement qui ont un lien direct avec le marketing téléphonique informent les étudiants sur la réglementation européenne et belge en la matière;

3. de lutter proactivement contre le marketing téléphonique non-sollicité provenant de l'étranger dans une optique de prévention et de neutralisation du problème à la source, grâce à des mesures généralisées, au lieu d'inviter les personnes concernées à s'adresser individuellement à d'autres instances;

4. d'adapter le Point de contact précité du SPF Économie afin de pouvoir déterminer de quels pays les appels téléphoniques non-souhaités déclarés par les particuliers proviennent (par exemple, en dédoublant le champ pour entrer le numéro de l'appelant et avoir un champ dédié au préfixe par pays);

5. de compiler les statistiques sur les appels venant de l'étranger afin de pouvoir déterminer l'ampleur du phénomène;

6. de transmettre au Centre Européen des

6. de klachtendossiers inzake uit het buitenland afkomstige oproepen aan het Europees Centrum voor de Consument (ECC) te bezorgen, alsook met dat ECC samen te werken voor de *follow-up* van de dossiers die het toegestuurd krijgt;

7. het netwerk voor samenwerking met betrekking tot consumentenbescherming (*Consumer Protection Cooperation Network*, afgekort CPC) in te schakelen om de klachtendossiers inzake uit het buitenland afkomstige oproepen te behandelen, alsook met dat CPC samen te werken voor de *follow-up* van de dossiers;

8. met de telefoonoperatoren samen te werken om oplossingen uit te werken teneinde de ongewenste oproepen uit het buitenland te blokkeren (bijvoorbeeld via een veralgemeend toegepaste zwarte lijst, die zou worden bijgewerkt aan de hand van de bij het Meldpunt ingediende klachten), alsmede te anticiperen op de technologische vooruitgang die nieuwe mogelijkheden schept om mensen telefonisch lastig te vallen, bijvoorbeeld door enorm veel virtuele telefoonnummers te creëren;

9. blijf te blijven geven van vastberadenheid ten aanzien van de overtreeders;

10. een onderzoek te voeren naar de doeltreffendheid van de huidige "*opt-out*"-regeling voor telemarketing bij consumenten, teneinde te beslissen die regeling voort te zetten dan wel naar de "*opt-in*"-regeling over te stappen wanneer op 25 mei 2018 de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) van toepassing wordt;

11. deel te nemen aan de werkzaamheden inzake de toekomstige Verordening van het Europees Parlement en de Raad met betrekking tot de eerbiediging van het privéleven en de bescherming van persoonsgegevens in elektronische communicatie, en tot intrekking van Richtlijn 2002/58/EG (richtlijn betreffende privacy en elektronische communicatie), teneinde te waarborgen dat ze de consumenten zo goed mogelijk beschermt.

6 juni 2017

Consommateurs (CEC) les dossiers de plaintes concernant des appels téléphoniques venant de l'étranger et de collaborer avec ce CEC pour le suivi des dossiers qui lui sont transmis;

7. de passer par le Réseau de coopération pour la protection du consommateur ("*Consumer Protection Cooperation Network*" ou "CPC") pour traiter les dossiers de plaintes concernant des appels téléphoniques venant de l'étranger et de collaborer avec le CPC pour le suivi des dossiers;

8. de collaborer avec les opérateurs téléphoniques pour trouver des solutions afin de bloquer les appels non-souhaités venant de l'étranger (par exemple via une "*blacklist*" avec une application généralisée qui serait alimentée par les plaintes déposées auprès du Point de contact) et d'anticiper les avancées technologiques qui ouvrent de nouvelles possibilités de harcèlement téléphonique, par exemple par la possibilité de créer de très nombreux numéros de téléphone virtuels;

9. de continuer à faire preuve de fermeté à l'égard des contrevenants;

10. d'effectuer une étude sur l'efficacité du système actuel de "*opt-out*" pour le marketing téléphonique auprès de consommateurs en vue de décider de sa continuation ou du passage au système "*opt-in*" lors de l'application du Règlement Général sur la Protection des données ("RGPD"), le 25 mai 2018;

11. de participer aux travaux sur le futur Règlement européen concernant le respect de la vie privée et la protection des données à caractère personnel dans les communications électroniques et abrogeant la directive 2002/58/CE (règlement "vie privée et communications électroniques") afin de s'assurer qu'il protège au mieux les consommateurs.

6 juin 2017

Michel de LAMOTTE (cdH)
Benoît LUTGEN (cdH)