

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

23 mei 2018

VOORSTEL VAN RESOLUTIE

**over het toezicht op
telefonische klantenwerving**

AMENDEMENTEN

Zie:

Doc 54 **2686/ (2016/2017):**

001: Voorstel van resolutie van de heer Lutgen.

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

23 mai 2018

PROPOSITION DE RÉSOLUTION

**relative au contrôle du
démarchage téléphonique**

AMENDEMENTS

Voir:

Doc 54 **2686/ (2016/2017):**

001: Proposition de résolution e M. Lutgen.

8580

Nr. 1 VAN MEVROUW LALIEUX EN DE HEER DELIZÉE

Considerans D

Deze considerans vervangen door wat volgt:

“D. stipt aan dat de stijging van het aantal intekenaars op de “bel-me-niet-meer”-lijst (+5,91 % tussen 2016 en 2017), in combinatie met de nog grotere stijging van het aantal klachten (+115 % tussen 2016 en 2017), lijkt te betekenen dat de bestaande wetgeving, met haar “opt-out”-regeling, haar doelstelling om ongevraagde telemarketingoproepen te voorkomen niet bereikt.”

VERANTWOORDING

De indieners van het voorstel van resolutie wijzen er dan wel terecht op dat tussen 2015 en 2016 een daling (- 22 %) van het aantal klachten kon worden waargenomen, toch stelt men vast dat tussen 2016 en 2017 de klachten de pan zijn uitgerezen. In 2016 heeft de Economische Inspectie 3 742 meldingen in verband met ongewenste communicaties ontvangen (artikel VI.110 tot VI.115 WER)¹. In 2017 is dat cijfer meer dan verdubbeld, tot 8 082 meldingen².

Die toename, die meer dan proportioneel is ten opzichte van de toename van het aantal ingeschrevenen op de “bel-me-niet-meer”-lijst, namelijk 1 107 506 in 2016³ en 1 172 967 in 2017⁴ (+ 5,91 %), zet de idee op de helling “dat niet kan worden uitgesloten dat de bestaande wetgeving, met haar “opt-out”-regeling, haar doelstelling om ongevraagde telemarketingoproepen te voorkomen bereikt”, zoals in de oorspronkelijke considerans D wordt gesteld.

¹ QRVA 54 125, schriftelijke vraag nr. 1509 van 14 juli 2017; <http://www.dekamer.be/kvvcr/showpage.cfm?section=qrva&language=nl&cfm=qrvaXml.cfm?legislat=54&dossierID=54-B125-861-1509-2016201716800.xml>.

² QRVA 54 152, schriftelijke vraag nr. 2046 van 11 april 2018; <http://www.lachambre.be/kvvcr/showpage.cfm?section=qrva&language=nl&cfm=qrvaXml.cfm?legislat=54&dossierID=54-B152-861-2046-2017201821452.xml>.

³ Het cijfer dat in de memorie van toelichting van het voorstel van resolutie is vermeld, blz. 4.

⁴ QRVA 54 125, schriftelijke vraag nr. 1509.

N° 1 DE MME LALIEUX ET M. DELIZÉE

Considérant D

Remplacer ce considérant par ce qui suit:

“D. considérant que l’augmentation du nombre d’inscrits à la liste “ne-m’appelez-plus” (+ 5,91 % entre 2016 et 2017), couplée à l’augmentation plus grande encore du nombre de plaintes (+115 % de 2016 à 2017), tend à indiquer que la législation actuelle, avec son système de “opt-out” ne parvient pas à atteindre son objectif de prévenir le marketing téléphonique non-sollicité.”

JUSTIFICATION.

Si les auteurs de la proposition de résolution ont raison d’indiquer que entre 2015 et 2016, une baisse (- 22 %) du nombre de plaintes a pu être observée, on constate par contre entre 2016 et 2017 une explosion de ces plaintes. En 2016, l’Inspection économique a reçu 3 742 signalements concernant les communications non souhaitées (art. VI.110 à VI.115 CDE)¹. En 2017, ce chiffre a plus que doublé et atteint 8 082 signalements².

Cette hausse, plus que proportionnelle à l’augmentation du nombre d’inscrits sur la liste “ne-m’appelez-plus”, à savoir 1 107 506 en 2016³ et 1 172 967 en 2017⁴ (+ 5,91 %), remet en question l’idée selon laquelle “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”, exprimée dans le considérant D initial.

¹ B125, Question écrite n° 1509, publiée le 14/07/2017 <http://www.lachambre.be/kvvcr/showpage.cfm?section=qrva&language=fr&cfm=qrvaXml.cfm?legislat=54&dossierID=54-B125-861-1509-2016201716800.xml>.

² B152, Question écrite n° 2046, publiée le 11/4/2018. <http://www.lachambre.be/kvvcr/showpage.cfm?section=qrva&language=fr&cfm=qrvaXml.cfm?legislat=54&dossierID=54-B152-861-2046-2017201821452.xml>.

³ Chiffre mentionné dans l’exposé des motifs de la proposition de résolution, p. 4.

⁴ B125, question écrite n° 1509.

Het lijkt daarentegen dus correcter om te schrijven “dat de bestaande wetgeving, met haar “*opt-out*”-regeling, haar doelstelling om ongevraagde telemarketingoproepen te voorkomen niet bereikt”.

Il paraît, à l’inverse, plus correct d’écrire que “la législation actuelle, avec son système de “*opt-out*” ne parvient pas à atteindre son objectif de prévenir le marketing téléphonique non-sollicité”.

Karine LALIEUX (PS)
Jean-Marc DELIZÉE (PS)

Nr. 2 VAN MEVROUW LALIEUX EN DE HEER DELIZÉE

Verzoek 9

Dit verzoek aanvullen met wat volgt:

“, door de maximumgeldboetes op te trekken en de Economische Inspectie meer middelen te geven”.

VERANTWOORDING

De PS-fractie kan zich onverkort vinden in de doelstelling van dit voorstel van resolutie. De bestaande regeling om telefonische klantenwerving tegen te gaan, blijkt immers onvoldoende efficiënt.

Eerst en vooral wordt een lineaire stijging vastgesteld van het aantal inschrijvingen op de “bel-me-niet-meer-lijst”, wat aangeeft dat de mensen echt wel vragende partij zijn voor een regeling die hen beschermt tegen ongewenste telefoontjes.

Daarnaast is het aantal klachten fors toegenomen. In 2016 heeft de Economische Inspectie 3 742 meldingen van ongewenste communicaties ontvangen (artikelen VI.110 tot VI.115 WER)⁵. In 2017 is dat cijfer meer dan verdubbeld, tot 8 082 meldingen⁶.

Hoewel de minister van Economie voorts aangeeft dat de inachtneming van deze reglementering een prioritair aandachtspunt voor de Economische Inspectie is en zal blijven⁷, kan men er niet omheen dat slechts in een zeer klein, zelfs verwaarloosbaar aantal gevallen vervolging wordt ingesteld. Bij een overtreding kan de Economische Inspectie een onderzoek instellen dat kan leiden tot het opstellen van processen-verbaal. Deze procedure werd in 2016 22 keer opgestart, en 11 keer in 2017. In dat verband moet weliswaar rekening worden gehouden met de voor de niet-vervolging opgegeven reden, met name dat veel meldingen niet bruikbaar zijn omdat er gegevens ontbreken of omdat die gegevens niet relevant zijn; bovendien omvatten de dossiers waarvoor

⁵ B125, schriftelijke vraag nr. 1509.

⁶ B152, schriftelijke vraag nr. 2046.

⁷ B135, schriftelijke vraag nr. 1769, <http://www.lachambre.be/kvvcr/showpage.cfm?section=qrv&language=fr&cfm=qrvaxml.cfm?legislat=54&dossierID=54-B135-861-1769-2016201718697.xml>.

N° 2 DE MME LALIEUX ET M. DELIZÉE

Demande n° 9

Compléter cette demande par les mots suivants:

“, en augmentant les plafonds d’amende et en augmentant les moyens de l’Inspection économique”.

JUSTIFICATION

Le PS souscrit pleinement à l’objectif de cette proposition de résolution. En effet, le système actuel de lutte contre le démarchage téléphonique ne paraît pas suffisamment efficace.

Premièrement, il y a une augmentation linéaire du nombre d’inscrits à la liste “ne m’appellez plus”, ce qui montre que les gens sont très demandeurs d’un système qui les protège des appels intempestifs.

Deuxièmement, il y a une explosion du nombre de plaintes. En 2016, l’Inspection économique a reçu 3 742 signalements concernant les communications non souhaitées (art. VI.110 à VI.115 CDE)⁵. En 2017, ce chiffre a plus que doublé et atteint 8 082 signalements⁶.

Troisièmement, bien que le ministre de l’Economie indique que le respect de cette réglementation est une priorité pour l’Inspection économique et continuera de l’être⁷, le taux de poursuites paraît faible, voire dérisoire. En cas d’infraction, une enquête peut être entamée par l’Inspection économique et peut mener à la rédaction de procès-verbaux. Cette procédure a été menée 22 fois en 2016 et 11 fois en 2017. Certes, il ne faut pas perdre de vue la justification donnée, selon laquelle beaucoup de signalements ne sont pas exploitables, faute de données complètes ou pertinentes et selon laquelle les dossiers faisant l’objet de procès-verbaux et de *pro justitia* sont constitués de plusieurs signalements, parfois des dizaines⁸. Toutefois il y a lieu de se demander si davantage de

⁵ B125, Question écrite n° 1509.

⁶ B152, Question écrite n° 2046.

⁷ B135, question écrite n° 1769, <http://www.lachambre.be/kvvcr/showpage.cfm?section=qrv&language=fr&cfm=qrvaxml.cfm?legislat=54&dossierID=54-B135-861-1769-2016201718697.xml>.

⁸ Ibid.

processen-verbaal en *pro justitia*'s worden opgesteld, meerdere (soms tientallen) meldingen⁸. Niettemin moet men zich afvragen of de Economische Inspectie niet méér middelen kan aanwenden om daadkrachtiger te vervolgen.

Tot slot is het bedrag van de geldboetes te laag om echt ontradend te werken. De overtredingen ter zake worden gestraft met een sanctie van niveau 2, met name een strafrechtelijke geldboete van 26 euro tot 10 000 euro, te vermenigvuldigen met 8 (opdecimen). Uit een antwoord op een schriftelijke vraag blijkt dat de opgelegde geldboetes gemiddeld 1 930 euro bedragen⁹. Volgens minister Peeters volharden sommige ondernemingen in de boosheid: tegen één onderneming werden 131 klachten ingediend, tegen een andere 73 klachten¹⁰.

Daarom verzoeken de indieners van dit amendement de regering om te overwegen een vastberadener houding aan te nemen met het oog op een strengere vervolging, door de Economische Inspectie meer middelen te geven en door de maximumgeldboetes op te trekken.

moyens ne peuvent être investis par l'Inspection économique pour poursuivre avec davantage de fermeté.

Enfin, le montant des amendes n'est pas assez dissuasif. Les infractions en la matière sont punies d'une sanction de niveau 2, à savoir d'une amende pénale pouvant aller de 26 à 10 000 euros, à multiplier par 8 ce qui correspond aux décimes additionnels. Selon une réponse écrite, le montant moyen de l'amende s'élève à 1 930 euros⁹. Le ministre Peeters indique que certaines entreprises sont très tenaces: l'une a fait l'objet de 131 plaintes, une autre de 73 plaintes¹⁰.

Par conséquent, les auteurs du présent amendement demandent au gouvernement de réfléchir à une attitude plus ferme, en augmentant les moyens de l'Inspection économique et en augmentant les plafonds d'amende, pour poursuivre avec plus de fermeté.

Karine LALIEUX (PS)
Jean-Marc DELIZÉE (PS)

⁸ *Ibidem*.

⁹ B060, schriftelijke vraag nr. 0576 van 1 februari 2016, <http://www.lachambre.be/kvvcr/showpage.cfm?section=qrva&language=fr&cfm=qrvaXml.cfm?legislat=54&dossierID=54-B060-861-0576-2015201606724.xml>.

¹⁰ B060, schriftelijke vraag nr. 0576.

⁹ B060, question écrite 0576, publiée le 01/02/2016, <http://www.lachambre.be/kvvcr/showpage.cfm?section=qrva&language=fr&cfm=qrvaXml.cfm?legislat=54&dossierID=54-B060-861-0576-2015201606724.xml>.

¹⁰ B060, question écrite 0576.

Nr. 3 VAN MEVROUW **LALIEUX** EN DE HEER **DELIZÉE**

Verzoek 10

Dit verzoek vervangen door wat volgt:

“10. de huidige “opt-out”-regeling voor telemarketingoproepen op te geven en over te stappen naar de “opt-in”-regeling”.

VERANTWOORDING

Als het klopt dat de huidige wetgeving er met haar “opt-out”-regeling niet toe komt het doel te bereiken om niet-gewenste telemarketingoproepen te voorkomen (zie de verantwoording van amendement nr. 1 van dezelfde indieners), dan dient men over te stappen naar de “opt-in”-regeling.

De voordelen van die regeling zijn trouwens goed uiteengezet in de toelichting van het voorstel van resolutie. Die regeling:

- is eenvoudiger;
- biedt de mogelijkheid situaties te voorkomen waarbij de adverteerders in overtreding zijn omdat ze de Belgische regeling niet kennen;
- biedt bijkomende bescherming aan burgers die voortdurend telefonisch worden lastiggevallen en die de “bel-me-niet-meer”-lijst niet kennen;
- spoort met de visie van de Europese Commissie, die ondubbelzinnig aanbeveelt gebruik te maken van de “opt-in”-regeling;
- wordt al toegepast in verscheidene andere Europese landen.

N° 3 DE MME **LALIEUX** ET M. **DELIZÉE**

Demande n° 10

Remplacer cette demande par ce qui suit:

“10. d’abandonner le système actuel de “opt-out” pour le marketing téléphonique et de passer au système de “opt-in”.”

JUSTIFICATION

S’il est exact que la législation actuelle, avec son système de “opt-out”, ne parvient pas à atteindre son objectif de prévenir le marketing téléphonique non-sollicité (cf. justification de l’amendement n° 1 des mêmes auteurs), il convient alors d’opter pour le passage au système de “opt-in”.

Les avantages de ce système sont d’ailleurs bien explicités dans les développements de la proposition de résolution:

- ce système est plus simple;
- il permet d’éviter les situations dans lesquelles les annonceurs sont en infraction par méconnaissance du système belge;
- il apporte une protection supplémentaire aux citoyens qui souffrent de harcèlement téléphonique sans avoir connaissance de la liste “ne-m’appelez-plus”;
- il va dans le sens prôné par la Commission européenne qui recommande sans ambiguïté de recourir au système “opt-in”;
- le système est déjà appliqué dans plusieurs autres pays européens.

Karine LALIEUX (PS)
Jean-Marc DELIZÉE (PS)