

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

17 mai 2021

PROPOSITION DE LOI

**modifiant la loi du 13 juin 2005
relative aux communications électroniques,
en vue de lutter contre les contrats dormants
en obligeant les opérateurs à convertir
automatiquement les vieux contrats
en des plans tarifaires plus avantageux**

(déposée par Mme Melissa Depraetere
et M. Kris Verduyckt)

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

17 mei 2021

WETSVOORSTEL

**tot wijziging van de wet van 13 juni 2005
betreffende de elektronische communicatie,
teneinde slapende contracten tegen te gaan
door operatoren ertoe te verplichten om oude
contracten automatisch over te zetten
naar voordeligere tariefplannen**

(ingediend door mevrouw Melissa Depraetere
en de heer Kris Verduyckt)

RÉSUMÉ

En raison d'un manque d'information et d'une complexité croissante, les consommateurs font preuve d'une grande inertie dans le secteur des télécommunications, ce qui les dissuade d'opter pour des plans tarifaires plus avantageux. Ce phénomène touche surtout les consommateurs vulnérables et induit une défaillance du marché.

Afin d'aider les consommateurs à franchir le pas vers les plans tarifaires les plus avantageux pour eux en matière de télécommunications, cette proposition de loi oblige les opérateurs en télécommunications à convertir automatiquement leurs contrats en des plans tarifaires plus avantageux pour les consommateurs lorsqu'ils cessent de proposer d'anciens plans tarifaires. Le nouveau plan tarifaire doit prévoir des prestations au moins équivalentes évaluées à l'aide d'une méthode établie par l'IBPT.

SAMENVATTING

Wegens onder meer een gebrek aan kennis en een toenemende complexiteit leggen consumenten in de telecommunicatiesector een belangrijke mate van inertie aan de dag, waardoor zij te weinig opteren voor gunstigere tariefplannen. Dat is vooral het geval bij kwetsbare gebruikers en geeft aanleiding tot marktfalen.

Om consumenten te helpen overstappen naar de voor hen voordeligste tariefplannen inzake telecommunicatie, worden telecomoperatoren er in dit wetsvoorstel toe verplicht om hun contracten automatisch over te zetten naar de voor hen voordeligere tariefplannen wanneer zij oude tariefplannen niet meer aanbieden. Het nieuwe tariefplan dient daarbij ten minste gelijkwaardige prestaties te hebben volgens de door het BIPT vastgestelde methode.

| | |
|-------------|---|
| N-VA | : Nieuw-Vlaamse Alliantie |
| Ecolo-Groen | : Ecologistes Confédérés pour l'organisation de luttes originales – Groen |
| PS | : Parti Socialiste |
| VB | : Vlaams Belang |
| MR | : Mouvement Réformateur |
| CD&V | : Christen-Democratisch en Vlaams |
| PVDA-PTB | : Partij van de Arbeid van België – Parti du Travail de Belgique |
| Open Vld | : Open Vlaamse liberalen en democraten |
| Vooruit | : Vooruit |
| cdH | : centre démocrate Humaniste |
| DéFI | : Démocrate Fédéraliste Indépendant |
| INDEP-ONAFH | : Indépendant – Onafhankelijk |

| | | | |
|--|---|--|---|
| <i>Abréviations dans la numérotation des publications:</i> | | <i>Afkorting bij de numerering van de publicaties:</i> | |
| DOC 55 0000/000 | Document de la 55 ^e législature, suivi du numéro de base et numéro de suivi | DOC 55 0000/000 | Parlementair document van de 55 ^e zittingsperiode + basisnummer en volgnummer |
| QRVA | Questions et Réponses écrites | QRVA | Schriftelijke Vragen en Antwoorden |
| CRIV | Version provisoire du Compte Rendu Intégral | CRIV | Voorlopige versie van het Integraal Verslag |
| CRABV | Compte Rendu Analytique | CRABV | Beknopt Verslag |
| CRIV | Compte Rendu Intégral, avec, à gauche, le compte rendu intégral et, à droite, le compte rendu analytique traduit des interventions (avec les annexes) | CRIV | Integraal Verslag, met links het definitieve integraal verslag en rechts het vertaald beknopt verslag van de toezpraken (met de bijlagen) |
| PLEN | Séance plénière | PLEN | Plenum |
| COM | Réunion de commission | COM | Commissievergadering |
| MOT | Motions déposées en conclusion d'interpellations (papier beige) | MOT | Moties tot besluit van interpellaties (beigegekleurig papier) |

DÉVELOPPEMENTS

MESDAMES, MESSIEURS,

Par la présente proposition de loi, nous souhaitons remédier à une défaillance possible du marché due à l'inertie des consommateurs en obligeant les opérateurs à, en quelque sorte, réveiller les consommateurs lorsque des évolutions du marché peuvent leur être profitables. Bon nombre de consommateurs se montrent en effet toujours peu enclins à passer à un plan tarifaire qui serait mieux adapté à leurs habitudes de consommation ou à changer d'opérateur. Les consommateurs se disent souvent satisfaits de leur opérateur et n'ont pas connaissance de plans tarifaires plus avantageux ou craignent les difficultés administratives potentielles qu'entraînerait un changement d'opérateur. Ces consommateurs assoupiés ne sont pas conscients du fait qu'ils paient peut-être trop cher leurs services de télécommunications depuis des années et qu'ils pourraient réaliser des économies importantes.

Bien souvent, leurs plans tarifaires sont dépassés et relèvent de "contrats dormants" qui ne sont plus activement proposés sur le marché. Pour les consommateurs disposant de tels contrats de télécommunications dormants, il est d'ailleurs très difficile de comparer leur plan tarifaire avec l'offre actuelle, étant donné que plus aucune information n'est publiée à propos des plans tarifaires qui ne sont plus proposés à la clientèle.

Lorsque de nouveaux plans tarifaires plus favorables sont disponibles, les consommateurs devraient en être informés et devraient même être aidés à passer à un plan plus avantageux pour eux, de sorte qu'ils ne soient plus coincés avec leur vieux plan tarifaire désavantageux et qu'ils cessent de payer trop cher.

Évolutions actuelles dans le secteur des télécommunications

— des évolutions rapides

Le marché des communications électroniques connaît de nombreuses évolutions qui se succèdent à un rythme soutenu. De nouveaux services sont lancés, pour lesquels une multitude de nouveaux plans tarifaires sont élaborés. Une quatrième révolution industrielle associée au plein essor de l'économie de plateforme est annoncée. Dans son sillage, les innovations et les évolutions technologiques vont se succéder à une vitesse record.

TOELICHTING

DAMES EN HEREN,

Door dit wetsvoorstel wensen wij een mogelijk markt-falen door consumenteninertie tegen te gaan, door operatoren ertoe te verplichten om consumenten als het ware wakker te schudden bij marktontwikkelingen die voor deze consumenten een verbetering zouden betekenen. Een belangrijke groep van consumenten deinst er nog steeds voor terug om te veranderen naar een tariefplan dat beter geschikt zou zijn voor hun gebruikspatroon of om een overstap naar een andere operator te wagen. Vaak voelen de consumenten zich goed bij hun huidige operator en hebben ze geen weet van voordeligere tariefplannen of zijn ze bevreesd voor de mogelijke rompslomp die bij een overstap naar een andere operator komt kijken. Deze inerte consumenten zijn er zich niet van bewust dat ze zo mogelijk al jaren te veel betalen voor hun telecommunicatiediensten en een grote besparing zouden kunnen realiseren.

Veelal beschikken deze consumenten over oude tariefplannen, als het ware "slapende contracten", die niet langer actief worden aangeboden op de markt. Voor consumenten die beschikken over dergelijke slapende telecomcontracten is het ook erg moeilijk om hun tariefplan te vergelijken met het huidige aanbod, omdat van een niet meer aangeboden tariefplan geen nadere informatie meer wordt gepubliceerd.

Indien er voor de consumenten voordeligere tariefplannen beschikbaar worden, dienen zij hiervan op de hoogte te worden gebracht en zelfs geholpen te worden om te veranderen naar een voor hen beter tariefplan, zodat ze niet langer vast blijven zitten aan hun oude ongunstige tariefplan en nodeloos te veel betalen.

Vaststellingen in de huidige telecomsector

— snelle ontwikkelingen

De ontwikkelingen in de elektronische communicatiemarkt zijn talrijk en volgen elkaar in snel tempo op. Nieuwe diensten waarvoor telkens een veelvoud aan nieuwe tariefplannen worden uitgewerkt, worden gelanceerd. Een vierde industriële revolutie met een volledige ontwikkeling van de platformeconomie wordt aangekondigd, waarbij de technologische innovaties en evoluties zich in recordtempo zullen opvolgen.

— une rationalité limitée

Compte tenu de l'évolution rapide du marché, les consommateurs ne parviennent pas toujours à y voir très clair et n'ont pas, ou pas suffisamment, accès à l'information pour pouvoir faire des choix rationnels. De plus, ce sont souvent les consommateurs les plus vulnérables qui auront le moins d'informations à leur disposition et qui risquent dès lors de faire preuve d'une rationalité limitée. Par conséquent, ces consommateurs ne seront pas toujours en mesure de prendre des décisions cohérentes, car ils sont plus dépendants du contexte observé, et leurs décisions ne seront pas toujours le fruit d'une juste pondération de l'ensemble des avantages et des inconvénients des différents plans tarifaires proposés.

— des offres complexes

Pour pouvoir choisir le bon plan tarifaire, les consommateurs doivent également comparer certains éléments, tels que les vitesses de débit de données ou le volume de téléchargement, dont ils ne sont pas toujours en mesure d'évaluer correctement le contenu et la portée. En outre, les descriptions abondent de concepts parfois utilisés à mauvais escient. C'est ainsi notamment qu'une "offre illimitée" l'est rarement lorsqu'on lit attentivement les petits caractères des conditions générales.

— pièges comportementaux existants

En raison d'un manque d'information et de la complexité des plans tarifaires proposés, bon nombre de consommateurs redoutent également de perdre certains services s'ils devaient changer de formule et/ou d'opérateur. La peur de perdre peut alors les inciter à préférer le maintien d'une situation existante et à opter pour le statu quo, au lieu d'opter pour un nouveau plan tarifaire auprès de leur opérateur actuel ou d'un autre opérateur.

— un risque d'inertie chez le consommateur

Le fait de disposer d'informations incomplètes sur les différents services de télécommunications et plans tarifaires proposés, la complexité des différents éléments qui composent les plans tarifaires et l'existence de pièges comportementaux peuvent déboucher sur une inertie chez le consommateur. Ce phénomène touche particulièrement les consommateurs vulnérables qui, en raison de leur inertie, disposent peut-être de produits et de services qui ne correspondent pas à leur profil d'utilisateur.

— begrensde rationaliteit

Doordat de consumenten in deze snel ontwikkelende markt door het bos niet steeds meer de bomen kunnen waarnemen, beschikken zij niet of in onvoldoende mate over informatie om rationele keuzes te kunnen maken. Daarbij zullen vooral de meest kwetsbare consumenten over de minste informatie beschikken en daardoor een begrensde rationaliteit vertonen. Als gevolg daarvan zullen deze consumenten hun beslissingen niet altijd consistent kunnen nemen omdat zij eerder afhankelijk zijn van de waargenomen context, waarbij hun beslissingen niet altijd het resultaat zullen zijn van een goede afweging van alle voor- en nadelen van de aangeboden tariefplannen.

— complexiteit als kenmerk

Om het juiste tariefplan te kunnen kiezen, dienen consumenten ook bepaalde componenten, zoals datasnelheden en downloadvolume, te vergelijken, waarvan zij niet altijd de inhoud en de draagwijdte goed kunnen inschatten. Bovendien wordt nog eens veelvuldig gegoocheld met begrippen die de lading niet altijd dekken. Zo is een ongelimiteerd aanbod zelden ongelimiteerd wanneer men de kleine lettertjes van de algemene voorwaarden bestudeert.

— bestaande valkuilen in het gedrag

Door een gebrek aan informatie en door de complexiteit van de aangeboden tariefplannen hebben consumenten ook een aversie voor een mogelijk verlies van diensten wanneer zij zouden veranderen van aanbod en/of van operator. De verliesaversie kan er dan voor zorgen dat de consumenten eerder opteren voor een status quo en een voorkeur hebben voor de bestaande situatie, eerder dan dat zij opteeren voor een nieuw tariefplan bij hun huidige operator of een andere operator.

— bezorgdheid om consumenteninertie

Het beschikken over onvolledige informatie over de verschillende aangeboden telecomdiensten en -tariefplannen, de complexiteit van de verschillende componenten van tariefplannen en het bestaan van gedragsvalkuilen voor consumenten kunnen resulteren in consumenteninertie. Dat fenomeen treft vooral de kwetsbare consumenten, die mogelijk door hun inertie beschikken over producten en diensten die niet het beste bij hun gebruikersprofiel passen.

— défaillance du marché

L'inertie des consommateurs peut également induire une défaillance du marché car l'élasticité de la demande baissera chez un groupe considérable de consommateurs. Ces derniers seront moins réactifs vis-à-vis des réductions de prix, si bien que l'offre sera également moins stimulée à les proposer sur le marché, ces réductions ciblant surtout les consommateurs relativement vulnérables. Plus l'inertie des consommateurs sera grande, plus limitée sera l'élasticité des prix de la demande et plus la défaillance du marché sera patente.

— proposition visant à réduire l'inertie des consommateurs

Il faut réparer le marché, pas les consommateurs. Il ne suffit sans doute pas, sur un marché aussi complexe que celui des télécommunications, de fournir toutes les informations possibles aux consommateurs pour qu'ils adoptent une attitude rationnelle en recherchant eux-mêmes le plan tarifaire qui leur convient le mieux.

Si nous parvenons toutefois à réduire l'éventuelle inertie des consommateurs, qui peut conduire à la défaillance du marché, la concurrence pourra de nouveau augmenter. En cas de réduction de l'inertie des consommateurs, les opérateurs seront en effet également encouragés, vu l'élasticité accrue des prix, à se concentrer davantage sur le prix proposé de leurs services.

— élimination des contrats dormants

Afin d'aider les consommateurs à disposer du plan tarifaire qui est le plus avantageux pour eux compte tenu de leur profil de consommation, les opérateurs peuvent être encouragés, en cas d'arrêt d'une offre donnée, à basculer automatiquement les consommateurs vers un nouveau plan tarifaire plus avantageux. Les anciens contrats de télécommunication dormants et probablement coûteux seront ainsi annulés.

Il va de soi que le consommateur doit toujours pouvoir renoncer à un tel changement de plan tarifaire s'il estime que l'ancien plan et ses spécificités sont meilleurs. Le nouveau plan tarifaire doit prévoir des prestations au moins équivalentes évaluées à l'aide d'une méthode établie par l'IBPT (l'Institut belge des services postaux et des télécommunications). Dans le cadre du basculement de contrats d'un ancien plan tarifaire qui n'est plus proposé par l'opérateur vers un nouveau plan tarifaire, il importe que les prestations techniques du nouveau plan tarifaire soient au moins équivalentes. Afin de pouvoir

— marktfalen

Consumenteninertie kan zo ook zorgen voor een marktfalen doordat de elasticiteit van de vraag zal dalen bij een grote groep van inerte consumenten. Deze zullen immers minder reageren op prijsverminderingen met als gevolg dat ook het aanbod op de markt minder zal gestimuleerd worden om prijsdalingen in de markt te zetten, vooral gericht naar de eerder kwetsbare consumenten. Hoe groter de consumenteninertie, hoe kleiner de prijselasticiteit van de vraag en hoe frappanter het marktfalen zal worden.

— voorstel voor een vermindering van de consumenteninertie

Repareer de markt, niet de consumenten. De consumenten voorzien van alle mogelijke informatie is wellicht niet voldoende om in een complexe markt als de telecommarkt te zorgen voor rationele consumenten die zelf op zoek gaan naar het voor hen beste tariefplan.

Wanneer we er echter in slagen om mogelijke consumenteninertie, welke kan leiden tot marktfalen, te verminderen, zal daardoor de concurrentie opnieuw kunnen toenemen. Bij een afname van de consumenteninertie zullen de operatoren door een toename van de prijselasticiteit er immers ook toe aangezet worden om zich meer op de aangeboden prijs van hun diensten te richten.

— eliminatie van slapende contracten

Om de consumenten te helpen om te beschikken over het voor hen meest voordelige tariefplan rekening houdend met hun gebruikersprofiel, kunnen de operatoren ertoe aangezet worden om bij stopzetting van een bepaald aanbod de consumenten automatisch over te zetten naar een nieuw tariefplan indien dat voor hen voordeliger zou zijn. De zogenaamde oude slapende en mogelijk dure telecomcontracten worden op deze manier tenietgedaan.

Uiteraard dient de consument steeds te kunnen afzien van een dergelijke overzetting naar een nieuw tariefplan indien hij het oude tariefplan met zijn specificiteiten alsnog beter zou vinden dan het nieuwe tariefplan. Het nieuwe tariefplan dient minstens gelijkwaardige prestaties te hebben volgens een methode die vastgesteld wordt door het BIPT (Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie). Belangrijk in de overzetting van contracten van een oud tariefplan dat door de operator niet meer wordt aangeboden naar een nieuw tariefplan is dat de technische prestaties van het nieuwe tariefplan

réaliser correctement cette comparaison, l'opérateur doit tenir compte de la méthode établie par l'IBPT.

COMMENTAIRE DES ARTICLES

Article 2

Cette modification vise à mettre en place un système d'*opt-out*, dans le cadre duquel un opérateur transfère le contrat du client vers le plan tarifaire équivalent le plus avantageux pour ce dernier, à moins que le client renonce expressément à cette possibilité, lorsqu'il est lié à un contrat qui est dépassé au regard des offres les plus récentes de l'opérateur.

Le plan équivalent le plus avantageux est le moins coûteux offrant un niveau technique au moins équivalent à celui du plan tarifaire précédent. L'IBPT définit par le biais d'une décision les modalités permettant de définir ce plan tarifaire équivalent le plus avantageux.

Le transfert vers le plan tarifaire est gratuit, si bien que tout coût de transfert ou d'autre nature est exclu. En ce sens, un nouvel équipement ne peut être financièrement à la charge du client. Le client est informé de ce transfert par l'opérateur au moyen d'une lettre individuelle. Dans le cas des formules mobiles prépayées, le client est averti par SMS. Le client dispose de nouveau de la possibilité de refuser ce transfert. Il le signale par le biais de n'importe quel support écrit. L'opérateur laisse au client un délai de réflexion d'un mois calendrier.

En l'absence de réponse du client, l'opérateur procède au transfert. Le nouveau contrat issu du transfert est réputé avoir la même date de début que le contrat précédent, de manière à éviter que, s'il est conclu pour une durée déterminée, le nouveau contrat ne soit résiliable qu'après un délai de 6 mois, conformément à l'article 111/3 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques.

minstens gelijkwaardig zijn. Om deze afweging op een correcte manier te kunnen uitvoeren, dient de operator hierbij rekening te houden met de door het BIPT vastgestelde methode.

ARTIKELSGEWIJZE TOELICHTING

Artikel 2

Deze wijziging beoogt een opt-outsysteem in te stellen, dat erin bestaat dat het contract van een klant door een operator wordt overgedragen naar het goedkoopste gelijkwaardige tariefplan voor die klant, tenzij deze uitdrukkelijk afziet van deze mogelijkheid, wanneer de klant gebonden is aan een contract dat achterhaald is geraakt ten opzichte van de recentste aanbiedingen van de operator.

Het goedkoopste gelijkwaardige plan is het goedkoopste plan met een technisch niveau dat ten minste gelijkwaardig is aan het vroegere tariefplan. Het BIPT definieert via een besluit de nadere regels om dat goedkoopste gelijkwaardige tariefplan te bepalen.

De overdracht naar het tariefplan is gratis, waardoor alle kosten van overdracht of van andere aard uitgesloten zijn. In die zin mag nieuwe apparatuur financieel niet ten laste komen van de klant. De klant wordt door middel van een individueel schrijven door de operator op de hoogte gebracht van deze overdracht. Een mobiele prepaid klant wordt verwittigd via een sms-bericht. De klant heeft dan weer de mogelijkheid om die overstap te weigeren. Hij laat dat weten via om het even welk schriftelijk middel. De operator laat de klant een kalendermaand bedenktijd.

Bij het uitblijven van een antwoord van de klant gaat de operator over tot de overdracht. Het nieuwe contract dat uit de overdracht ontstaat, wordt geacht dezelfde aanvangsdatum te hebben als het vroegere contract, waardoor kan worden vermeden dat het nieuwe contract, indien het wordt gesloten voor een bepaalde duur, pas opzegbaar zou zijn na een termijn van 6 maanden, zoals vermeld in artikel 111/3 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie.

Melissa DEPRAETERE (Vooruit)
Kris VERDUYCKT (Vooruit)

PROPOSITION DE LOI**Article 1^{er}**

La présente loi règle une matière visée à l'article 74 de la Constitution.

Art. 2

Dans l'article 110 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, modifié en dernier lieu par la loi du 27 mars 2014, il est inséré un § 5 rédigé comme suit:

“§ 5. Sur la base du profil d'utilisation récent, déterminé selon une méthode fixée par l'IBPT, l'opérateur informe ses clients privés qui disposent d'un plan tarifaire qui n'est plus vendu par l'opérateur, au moins une fois par an, par lettre individuelle ou par SMS pour les clients utilisateurs de formules mobiles prépayées, de l'existence, dans son offre commerciale en cours, d'un autre plan tarifaire moins cher dont les performances techniques sont au moins équivalentes selon une méthode fixée par l'IBPT, ainsi que du transfert imminent vers cet autre plan. Si le client ne s'oppose pas à ce transfert dans un délai d'un mois, par quelque moyen écrit que ce soit, son contrat est automatiquement transféré sans frais vers ce plan tarifaire. La durée du contrat en vigueur à ce moment-là continue à s'appliquer nonobstant toute clause contractuelle contraire.”

2 avril 2021

WETSVOORSTEL**Artikel 1**

Deze wet regelt een aangelegenheid als bedoeld in artikel 74 van de Grondwet.

Art. 2

In artikel 110 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie, laatstelijk gewijzigd bij de wet van 27 maart 2014, wordt een paragraaf 5 ingevoegd, luidende:

“§ 5. Op basis van het recente gebruikspatroon, dat wordt bepaald volgens een methode die door het BIPT wordt vastgesteld, informeert de operator ten minste een keer per jaar, via een individueel schrijven of voor mobiele prepaid-klanten via sms, zijn particuliere klanten die een tariefplan hebben dat door de operator niet meer wordt verkocht, over het bestaan binnen zijn huidige commerciële aanbod van een ander, goedkoper tariefplan, waarvan de technische prestaties minstens gelijkwaardig zijn volgens een methode die door het BIPT wordt vastgesteld, en over de op handen zijnde overdracht naar dat andere plan. Indien de klant zich binnen een maand niet tegen deze overdracht verzet, via om het even welk schriftelijk middel, dan wordt zijn contract automatisch en zonder kosten overgedragen naar dat tariefplan. De looptijd van het op dat tijdstip vigerende contract blijft van toepassing, niettegenstaande elk andersluidend contractueel beding.”

2 april 2021

Melissa DEPRAETERE (Vooruit)
Kris VERDUYCKT (Vooruit)