

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

29 januari 2009

WETSVOORSTEL

**tot wijziging van de wet van 14 juli 1991
betreffende de handelspraktijken en
de voorlichting en bescherming van de
consument, met het oog op de instelling van
een maximumtermijn voor de behandeling
van de door de consumenten bij de verkopers
ingediende klachten of bezwaren**

(ingediend door
de heer Pierre-Yves Jeholet c.s.)

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

29 janvier 2009

PROPOSITION DE LOI

**visant à modifier la loi du 14 juillet 1991
sur les pratiques du commerce
et sur l'information et la protection
du consommateur afin d'y instaurer un délai
maximal de traitement des plaintes
et réclamations introduites
par les consommateurs auprès des vendeurs**

(déposée par
M. Pierre-Yves Jeholet et consorts)

SAMENVATTING

Dit wetsvoorstel beoogt de bepalingen van een overeenkomst tussen de consumentenverenigingen en de leveranciers van energie en van telecommunicatiediensten wettelijk verplicht te maken. Die overeenkomst wordt volgens de indieners immers niet nageleefd zoals het behoort.

De overeenkomst omvat diverse waarborgen ten behoeve van de betrokken consumenten.

RÉSUMÉ

La proposition vise à rendre obligatoire, sur le plan légal, les dispositions d'un accord conclu entre, d'une part, des organisations de consommateurs et, d'autre part, des fournisseurs d'énergie et de services de télécommunication car les auteurs estiment qu'il n'est pas respecté comme il devrait l'être.

Cet accord prévoit différentes garanties en faveur des consommateurs concernés

cdH	:	centre démocrate Humaniste
CD&V	:	Christen-Democratisch en Vlaams
Ecolo-Groen!	:	Ecologistes Confédérés pour l'organisation de luttes originales – Groen
FN	:	Front National
LDD	:	Lijst Dedecker
MR	:	Mouvement Réformateur
N-VA	:	Nieuw-Vlaamse Alliantie
Open Vld	:	Open Vlaamse liberalen en democraten
PS	:	Parti Socialiste
sp.a	:	Socialistische partij anders
VB	:	Vlaams Belang

Afkortingen bij de nummering van de publicaties:

DOC 52 0000/000:	Parlementair document van de 52 ^e zittingsperiode + basisnummer en volgnummer
QRVA:	Schriftelijke Vragen en Antwoorden
CRIV:	Voorlopige versie van het Integraal Verslag (groene kaft)
CRABV:	Beknopt Verslag (blauwe kaft)
CRIV:	Integraal Verslag, met links het definitieve integraal verslag en rechts het vertaald beknopt verslag van de toespraken (met de bijlagen) (PLEN: witte kaft; COM: zalmkleurige kaft)
PLEN:	Plenum
COM:	Commissievergadering
MOT:	Moties tot besluit van interpellaties (beigekleurig papier)

Abréviations dans la numérotation des publications:

DOC 52 0000/000:	Document parlementaire de la 52 ^{ème} législature, suivi du n° de base et du n° consécutif
QRVA:	Questions et Réponses écrites
CRIV:	Version Provisoire du Compte Rendu intégral (couverture verte)
CRABV:	Compte Rendu Analytique (couverture bleue)
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: couverture blanche; COM: couverture saumon)
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

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
e-mail : publications@laChambre.be

TOELICHTING

DAMES EN HEREN,

De handelspraktijken en de voorlichting en de bescherming van de consument worden geregeld bij de meermaals gewijzigde wet van 14 juli 1991. Die wet heeft een dubbel doel: inzake handelsbetrekkingen voorzien in de eerlijke mededinging alsook de consument beschermen, en ervoor zorgen dat hij voldoende en adequaat wordt voorgelicht.

Dit wetsvoorstel heeft betrekking op dat tweede doel. Uit een recent onderzoek van Test-Aankoop blijkt dat de klantendienst van bepaalde leveranciers (onder meer van energie) de klachten, verzoeken en vragen van hun klanten niet zelden met een zekere nonchalance behandelen.

De dossiers worden door sommige leveranciers vlot en doeltreffend behandeld, maar anderen geven soms een antwoord dat te wensen overlaat, of ze reageren pas na heel lange tijd. De wetgever kan zich weliswaar niet bemoeien met de kwaliteit van de dienstverlening aan de klanten, maar hij kan daarentegen druk uitoefenen opdat iedere vraag, iedere klacht of ieder verzoek automatisch door de verschillende diensten wordt behandeld en de klant binnen een redelijke termijn een gedetailleerd antwoord krijgt.

De voormelde wet van 14 juli 1991 bepaalt evenwel niet binnen welke termijn een verkoper tijdig moet antwoorden op een vraag, een verzoek, een klacht of een betwisting van een consument. Dit wetsvoorstel beoogt dat te verhelpen.

Op 1 juli 2006 is, in een toen net geliberaliseerde markt, een overeenkomst in werking getreden tussen de consumentenverenigingen en de leveranciers van elektriciteit en gas.

Wat de klachtbehandeling betreft, bepaalt die overeenkomst dat de leveranciers zich ertoe verbinden om binnen 5 werkdagen (of in geval van betwisting van een factuur binnen 10 werkdagen en in ieder geval vóór de uiterste datum voor betaling verstreken is) te antwoorden op de vragen en bezwaren van de consument. Krachtens de overeenkomst wordt in dat antwoord vermeld of de klacht al dan niet gegrond is (en als dat niet het geval is, moet dat worden gemotiveerd), dan wel of de klacht

DÉVELOPPEMENTS

MESDAMES, MESSIEURS,

La loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur, amendée à plusieurs reprises, régule les pratiques du commerce ainsi que l'information et la protection du consommateur. Cette loi a une double finalité: d'une part, elle tend à garantir la loyauté de la concurrence dans les relations commerciales et, d'autre part, veut assurer la protection du consommateur et veiller à lui procurer une information suffisante et adéquate.

C'est de cette seconde finalité qu'il est question dans cette proposition. Une récente étude menée par Test-Achats indique que les services clientèles de certains fournisseurs (d'énergie notamment) se montrent couramment coupables d'un certain laisser-aller dans le traitement des plaintes, des demandes et des questions de leurs clients.

Autant certains fournisseurs sont très prompts et efficaces dans le traitement des dossiers, autant d'autres communiquent parfois des réponses de mauvaise qualité et font preuve d'une grande lenteur à réagir. Si le législateur ne peut s'immiscer dans la qualité du service fourni à la clientèle, il peut, en revanche, faire pression pour que toute question, toute plainte, toute demande, soit automatiquement traitée par les différents services et qu'une réponse circonstanciée parvienne au consommateur dans des délais raisonnables.

La loi du 14 juillet 1991 précitée ne précise pas de durée maximale au-delà de laquelle une réponse, par un vendeur, à une question, une demande, une plainte ou une contestation d'un consommateur est considérée comme tardive. Cette proposition veille à remédier à cela.

Le 1^{er} juillet 2006 est entré en vigueur un accord entre, d'une part, des organisations de protection des consommateurs et, d'autre part, les fournisseurs d'électricité et de gaz dans un marché qui venait d'être libéralisé.

Au niveau du traitement des plaintes, ce dernier prévoit que les fournisseurs s'engagent, dans les 5 jours ouvrables (ou 10 jours ouvrables en cas de contestation d'une facture et en tous cas avant la date limite du paiement), à répondre aux questions et réclamations du consommateur. Dans cette réponse, il est au moins prévu de mentionner si la plainte est fondée ou non (en ce compris la motivation si la plainte n'est pas fondée) ou si elle doit être examinée davantage. Dans ce dernier

nader moet worden onderzocht. In dat laatste geval moet worden aangegeven op welke datum de consument een definitief antwoord zal ontvangen.

Die overeenkomst bepaalt bovendien dat als de leveranciers voor dat antwoord inlichtingen nodig hebben van derden (bijvoorbeeld van de netwerkbeheerder), zij de consument daar in kennis van moeten stellen. Zij moeten ook preciseren om welke inlichtingen het gaat, wie er over beschikt en binnen welke termijn na ontvangst ervan aan de consument een antwoord zal worden verstrekt.

Tot slot wordt in geval van betwisting van facturen de inning, door de leverancier, van de onbetaalde en betwiste bedragen opgeschort onmiddellijk na de ontvangst van het bezwaar als dat laatste gegrond is of nog moet worden onderzocht.

Dat wordt duidelijk vermeld in het antwoord van de leverancier aan de consument. Daarin worden ook het niet betwiste bedrag aangegeven en de datum waarop de consument dat bedrag moet betalen. Op geen enkele wijze mogen kosten worden aangerekend voor de behandeling van de bezwaren.

De voormelde overeenkomst heeft een gunstige weerslag voor de consument en is voor hem een krachtig middel van betwisting of om informatie te verkrijgen. Bovendien worden in geval van door de Algemene Directie Controle en Bemiddeling¹ vastgestelde overtredingen van de bepalingen van de overeenkomst alle door de consument betaalde facturen onmiddellijk terugbetaald en wordt hem geen enkel verbruik meer aangerekend. Voorts zullen in die welbepaalde sector de klachten over de facturen of over de bepalingen van het contract worden toevertrouwd aan de federale ombudsman voor energie, zodra die zal aangesteld zijn.

Uit het onderzoek van Test-Aankoop blijkt dat de energieleveranciers de nadere regels van de voormelde overeenkomst niet systematisch in acht nemen. Dit wetsvoorstel beoogt die nadere regels kracht van wet te geven, zodat de leveranciers van energie (dus ook van gas en elektriciteit) ze in alle omstandigheden naleven.

Elke consument heeft er immers het recht om binnen een redelijke termijn van zijn leverancier een antwoord te krijgen, alsook volledige, duidelijke en transparante informatie over zijn verbruik. In vergelijking met de tekst van de overeenkomst beoogt dit wetsvoorstel die termijn te verlengen tot 10 werkdagen, in alle omstandigheden.

¹ Dat is een dienst van de FOD Economie, KMO, Middenstand en Energie.

cas, ils mentionnent la date à laquelle le consommateur recevra la réponse définitive.

En outre, toujours dans le cadre de cet accord, lorsque les fournisseurs ont besoin d'informations de tiers (par exemple, du gestionnaire de réseau) pour la réponse, ils le communiquent au consommateur, en mentionnant les informations dont ils ont besoin dans ce cas, et qui en dispose, et ils indiquent dans quel délai, suivant la réception de ces informations, une réponse sera fournie au consommateur.

Enfin, dans le cadre de contestations de factures, si la réclamation concernant une facture est fondée ou doit encore être examinée, le recouvrement par le fournisseur des montants en souffrance et contestés est suspendu immédiatement après la réception de la réclamation.

La réponse du fournisseur au consommateur le mentionne clairement. Elle indique le montant non contesté et la date à laquelle ce montant doit être payé par le consommateur. En aucune manière, des frais ne peuvent être facturés pour le traitement de réclamations.

Les retombées de cet accord sont positives et offrent un pouvoir de contestation et d'information important au consommateur. De plus, les infractions aux dispositions de l'accord, constatées par la Direction générale Contrôle et Médiation¹, donnent lieu au remboursement immédiat au consommateur de toutes les factures qu'il a payées tandis qu'aucune consommation ne lui est plus facturée. En outre, dans ce secteur précis, les plaintes portant sur les factures et les dispositions contractuelles seront confiées, dès qu'il sera nommé, au médiateur fédéral pour l'énergie.

L'enquête de Test-Achats révèle que les modalités de cet accord ne sont pas systématiquement respectées par les fournisseurs d'énergie. Cette proposition vise à ce que ces modalités obtiennent force de loi, afin qu'elles soient respectées en toutes circonstances par les fournisseurs d'énergie, et donc de gaz et d'électricité.

Tout consommateur est en effet en droit de recevoir une réponse et une information complète, claire et transparente quant à sa consommation de la part de son fournisseur, dans un délai raisonnable. Par rapport au texte de l'accord, nous étendons ce délai, en toutes circonstances, à 10 jours ouvrables.

¹ Service instauré au sein du SPF Économie, PME, Classes moyennes et Énergie.

Dit wetsvoorstel strekt er ook toe de nadere regels inzake de behandelingstermijn uit te breiden tot de leveranciers van leidingwater en van telecommunicatiediensten, dat wil zeggen de leveranciers van (vaste of mobiele) spraaktelefonie, de leveranciers van televisiediensten (via de kabel of ADSL) en de *internetproviders*.

De invoering van dat verschil in behandeling tussen verschillende sectoren is geenszins discriminerend. Dat verschil berust gewoonweg op het feit dat heel veel Belgen gebonden zijn door een contract met een van die leveranciers. Dat ligt uiteraard voor de hand voor de leveranciers van water, gas en elektriciteit, maar het is evenzeer het geval voor de telecommunicatiesector: volgens de statistieken van de Federale Overheidsdienst Economie² waren er in 2006 9.659.819 actieve gsm-aansluitingen en 4.718.682 aansluitingen voor vaste telefonie; sindsdien zijn die aantallen trouwens nog gestegen.

In 2008 waren er in België 2.757.318 internetaansluitingen, voor de overgrote meerderheid bij bedrijven en gezinnen. In 2007 maakte 95% van de Belgische bedrijven gebruik van het internet.

De statistieken inzake de televisie zijn veelzeggend: in 2007 waren nagenoeg 4 miljoen Belgen kabelabonnee en meer dan 300.000 waren klant bij een leverancier van ADSL-televisie.

Die sectoren overspannen dus een uitermate breed veld: alle Belgen zijn erbij betrokken.

Cette proposition vise également à étendre ces modalités de délai de traitement aux fournisseurs d'eau de distribution ainsi que de télécommunications. Par télécommunications, nous entendons les fournisseurs de téléphonie (fixe ou portable), de télévision (par câble ou ADSL) et d'Internet.

L'instauration de cette différence de traitement entre différents secteurs n'est en rien discriminatoire: elle s'explique tout simplement par le fait qu'un pourcentage extrêmement élevé de citoyens belges est sous contrat avec l'un ou l'autre de ces fournisseurs. Ceci est bien sûr évident pour les fournisseurs d'eau, de gaz et d'électricité mais c'est également le cas pour le secteur des télécommunications: selon les statistiques du Service public fédéral Économie², on comptait, en 2006, 9.659.819 connexions de GSM actives et 4.718.682 connexions de téléphonie fixe. Ces chiffres ont d'ailleurs encore augmenté depuis.

En 2008, on compte en Belgique 2.757.318 connexions Internet, concernant une majorité écrasante d'entreprises et de ménages. En 2007, 95% des entreprises belges avaient recours à Internet.

Quant aux statistiques de la télévision, elles sont éloquentes: en 2007, près de 4 millions de belges étaient abonnés au câble, pour plus de 300.000 reliés à la télévision ADSL.

Ces secteurs présentent donc un caractère global, non négligeable: ils touchent tous les belges.

Pierre-Yves JEHOLET (MR)
Daniel BACQUELAINE (MR)
Olivier HAMAL (MR)
Katrin JADIN (MR)
Denis DUCARME (MR)
David CLARINVAL (MR)

² Federale Overheidsdienst Economie, KMO, Middenstand en Energie.

² SPF Économie, PME, Classes moyennes et Énergie

WETSVOORSTEL**Artikel 1**

Deze wet regelt een aangelegenheid als bedoeld in artikel 78 van de Grondwet.

Art. 2

In hoofdstuk II van de wet van 14 juli 1991 betreffende de handelspraktijken en de voorlichting en bescherming van de consument wordt een afdeling 4 ingevoegd, met als opschrift «Klachtbehandelingstermijn».

Art. 3

In voornoemde afdeling 4 wordt een artikel 15/1 ingevoegd, luidende:

«Art. 15/1. De leveranciers van elektriciteit, gas, leidingwater, vaste of mobiele telefoniediensten, televisiediensten via de kabel of via ADSL en internetdiensten beschikken over een termijn van 10 werkdagen om te antwoorden op de verzoeken, vragen, bezwaren of klachten van de consument en daarbij op zijn minst aan te geven of de ingediende klacht al dan niet gegrond is, dan wel of hij nader moet worden onderzocht.».

Art. 4

In voornoemde afdeling 4 wordt een artikel 15/2 ingevoegd, luidende:

«Art. 15/2. Voor ieder verzoek, iedere vraag, ieder bezwaar of iedere klacht waarvoor meer details nodig zijn, zoals nadere opzoeken of onderzoeken dan wel informatie van derden, meldt de verkoper in zijn eerste antwoord aan de consument welke inlichtingen hij nodig heeft, wie erover beschikt en wanneer hij ze zal ontvangen.».

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

La présente loi règle une matière visée à l'article 78 de la Constitution.

Art. 2

Dans la loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur est insérée dans le chapitre II une section 4, rédigée comme suit: «De l'information au consommateur».

Art. 3

Dans la section 4 précitée est inséré un article 15/1, rédigé comme suit:

«Art. 15/1. Un délai de 10 jours ouvrables, afin de répondre aux interrogations ou questions, aux réclamations ou plaintes du consommateur en mentionnant, au moins, si la plainte introduite est fondée ou non ou si elle doit être examinée davantage, est laissé aux fournisseurs:

- d'électricité;
- de gaz;
- d'eau de distribution;
- de téléphonie fixe ou mobile;
- de télévision par câble ou par ADSL;
- d'Internet.».

Art. 4

Dans la section 4 précitée est inséré un article 15/2, rédigé comme suit:

«Art 15/2. Pour toute interrogation ou question, toute réclamation ou plainte nécessitant davantage de détails, telles des recherches plus profondes, des enquêtes ou encore une information via un tiers, le vendeur est tenu, dans sa réponse initiale, de mentionner au consommateur les informations dont il a besoin, qui en dispose et quand il les obtiendra.».

Art. 5

In voornoemde afdeling 4 wordt een artikel 15/3 ingevoegd, luidende:

«Art. 15/3. Als een verzoek, een vraag, een bezwaar of een klacht gegrond is of nog moet worden onderzocht, wordt de inning door de verkoper van de onbetaalde en betwiste bedragen onmiddellijk na de ontvangst van de vragen of bezwaren opgeschort, terwijl geen kosten mogen worden aangerekend voor de behandeling van de vragen of bezwaren.».

8 januari 2009

Art. 5

Dans la section 4 précitée est inséré un article 15/3, rédigé comme suit:

Art 15/3. Lorsqu'une interrogation ou question, une réclamation ou plainte est fondée ou doit encore être examinée, le recouvrement par le vendeur des montants en souffrance et contestés est suspendu immédiatement après réception des questions ou réclamations tandis qu'aucun frais ne peut être facturé pour le traitement des questions ou réclamations.».

8 janvier 2009

Pierre-Yves JEHOLET (MR)
Daniel BACQUELAINE (MR)
Olivier HAMAL (MR)
Katrin JADIN (MR)
Denis DUCARME (MR)
David CLARINVAL (MR)