

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

2 december 2024

WETSVOORSTEL

**tot wijziging van de wet van 13 juni 2005
betreffende de elektronische communicatie en
het Wetboek van Economisch Recht
zodat reclameoproepen enkel nog zijn
toegestaan met uitdrukkelijke toestemming**

(ingediend door
mevrouw Anneleen Van Bossuyt c.s.)

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

2 décembre 2024

PROPOSITION DE LOI

**modifiant la loi du 13 juin 2005
relative aux communications électroniques et
le Code de droit économique
pour que les appels publicitaires ne soient
autorisés qu'après un consentement explicite**

(déposée par
Mme Anneleen Van Bossuyt et consorts)

SAMENVATTING

Dit wetsvoorstel introduceert een opt-insysteem voor directe marketing via telefonische oproepen naar natuurlijke personen. Het uitgangspunt van dit nieuwe systeem is dat directe marketing via telefonische oproepen aan natuurlijke personen niet mag plaatsvinden, tenzij deze natuurlijke personen hiervoor uitdrukkelijk toestemming hebben gegeven. De "Bel-me-niet-meer-lijst" wordt afgeschaft.

RÉSUMÉ

Cette proposition de loi instaure un système d'opt-in (ou option d'adhésion) pour le marketing direct au travers d'appels téléphoniques à des personnes physiques. Le principe de ce nouveau système est que le marketing direct au travers d'appels téléphoniques à des personnes physiques n'est plus permis, sauf si ces personnes physiques y ont donné explicitement leur consentement. La liste "Ne m'appellez plus!" est supprimée.

N-VA	: Nieuw-Vlaamse Alliantie
VB	: Vlaams Belang
MR	: Mouvement Réformateur
PS	: Parti Socialiste
PVDA-PTB	: Partij van de Arbeid van België – Parti du Travail de Belgique
Les Engagés	: Les Engagés
Vooruit	: Vooruit
cd&v	: Christen-Democratisch en Vlaams
Ecolo-Groen	: Ecologistes Confédérés pour l'organisation de luttes originales – Groen
Open Vld	: Open Vlaamse liberalen en democraten
DéFI	: Démocrate Fédéraliste Indépendant

Abréviations dans la numérotation des publications:		Afkorting bij de nummering van de publicaties:	
DOC 56 0000/000	Document de la 56 ^e législature, suivi du numéro de base et numéro de suivi	DOC 56 0000/000	Parlementair document van de 56 ^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 vertaalde beknopt verslag van de toespraken (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 (beigekleurig papier)

TOELICHTING

DAMES EN HEREN,

Wanneer iemand zijn telefoonnummer laat registreren op de Bel-me-niet-meer-lijst, is het voor ondernemingen verboden om deze persoon telefonisch te benaderen voor commerciële doeleinden. De onderneming moet het telefoonnummer en de bijhorende gegevens uit haar contactlijsten verwijderen. Bij niet-naleving van deze verplichting riskeren ondernemingen boetes. Vandaag is directe marketing via telefonische oproepen dus toegelaten voor zover de persoon zich hiertegen niet kennelijk heeft verzet (een zogenaamd opt-outsysteem).

Dit wetsvoorstel introduceert een opt-insysteem voor directe marketing via telefonische oproepen. Het uitgangspunt van dit nieuwe systeem is dat dergelijke telefonische oproepen aan natuurlijke personen niet mag plaatsvinden, tenzij zij hiervoor uitdrukkelijk toestemming hebben gegeven.

Signalen over problemen

Het hedendaagse opt-outsysteem lijkt in de praktijk niet (goed) te werken. Thans zijn er meer dan 1,5 miljoen Belgische telefoonnummers geregistreerd op de Bel-me-niet-meer-lijst maar jaar na jaar daalt het aantal inschrijvingen (2021: 106.336 registraties, 2022: 88.257 registraties, 2023: 70.153 registraties en 2024 (tot 8 april): 21.675 registraties). Daarentegen stijgt wel het aantal klachten met betrekking tot ongewenste oproepen (2021: 9226 meldingen, 2022: 9687 meldingen en 2023: 9816 meldingen).¹ Wie zich laat registreren heeft vandaag dus geen garantie om niet lastiggevalen te worden.

Bovendien is het aantal waarschuwingen en proces-verbaal dat werd opgesteld tegen ondernemingen eerder laag (2021: 1 waarschuwing en 27 pv's, 2022: 2 waarschuwingen en 5 pv's en 2023: 1 waarschuwing en 8 pv's), alsmede het aantal sancties met een geldbedrag dat werd voorgesteld of opgelegd aan ondernemingen (2021: 12 sancties met als gemiddeld bedrag 1916,67 euro, 2022: 4 sancties met als gemiddeld bedrag 1047,50 euro en 2023: 4 sancties met als gemiddeld bedrag 9825 euro).²

¹ Antwoord op de schriftelijke vragen nr. 415 van mevrouw Anneleen Van Bossuyt op 11 januari 2024 en nr. 437 van de heer Kris Verduyck van 29 maart 2024.

² *Ibid.*

DÉVELOPPEMENTS

MESDAMES, MESSIEURS,

Lorsqu'une personne a fait enregistrer son numéro de téléphone sur la liste "Ne m'appellez plus!", il est interdit aux entreprises de contacter cette personne par téléphone à des fins commerciales. L'entreprise doit supprimer le numéro de téléphone et les données y afférentes de ses listes de contact. Les entreprises qui ne respectent pas cette obligation s'exposent à des amendes. Aujourd'hui, le marketing direct par téléphone est donc autorisé dans la mesure où la personne contactée ne s'y est pas manifestement opposée (on parle dans ce cas d'un système d'*opt-out*, ou option de retrait).

La présente proposition de loi introduit un système d'*opt-in* (ou option d'adhésion) pour le marketing direct par téléphone. Le principe de base de ce nouveau système est que ces appels téléphoniques à des personnes physiques ne sont plus autorisés, sauf si ces personnes y ont donné explicitement leur consentement.

Problèmes signalés

Dans la pratique, le système actuel d'*opt-out* ne semble pas (bien) fonctionner. À l'heure actuelle, plus de 1,5 million de numéros de téléphone belges sont enregistrés sur la liste "Ne m'appellez plus!", mais le nombre d'inscriptions diminue d'année en année (2021: 106.336 enregistrements; 2022: 88.257 enregistrements; 2023: 70.153 enregistrements; 2024 (jusqu'au 8 avril): 21.675 enregistrements). Par contre, le nombre de plaintes concernant des appels non sollicités augmente (2021: 9226 signalements; 2022: 9687 signalements; 2023: 9816 signalements)¹. Aujourd'hui, la personne qui se fait enregistrer sur la liste n'a donc aucune garantie de ne pas être importunée.

Par ailleurs, le nombre d'avertissements et de procès-verbaux dressés contre des entreprises est plutôt limité (2021: un avertissement et 27 PV; 2022: 2 avertissements et 5 PV; 2023: un avertissement et 8 PV), et il en va de même du nombre de sanctions avec un montant monétaire proposées ou imposées à des entreprises (2021: 12 sanctions, d'un montant moyen de 1916,67 euros; 2022: 4 sanctions, d'un montant moyen de 1047,50 euros; 2023: 4 sanctions, d'un montant moyen de 9825 euros)².

¹ Réponse aux questions écrites n° 415 de Mme Anneleen Van Bossuyt (11 janvier 2024) et n° 437 de M. Kris Verduyck (29 mars 2024).

² *Ibid.*

De wet van 8 februari 2024³ beoogde enkele kleine verbeteringen en verplichtte onder andere elke telecomoperator om de abonnee en gebruiker te informeren dat hij zich op elk moment kan verzetten tegen het gebruik van zijn telefoonnummer voor telefonische direct marketing doeleinden. Toch is dit niet voldoende. Het voornaamste probleem is dat ondernemingen die aan directe marketing doen de Bel-me-niet-meer-lijst niet naleven.

Europese richtlijn betreffende privacy en elektronische communicatie

De Europese richtlijn betreffende privacy en elektronische communicatie⁴ verplicht lidstaten om een systeem met uitdrukkelijk voorafgaande toestemming (opt-in) toe te passen op ongewenste communicatie die wordt uitgevoerd door middel van automatische oproepsystemen zonder menselijke tussenkomst, faxen en e-mails (waaronder sms-berichten). Die Europese richtlijn geeft lidstaten evenwel de keuze om een opt-insysteem of een opt-outsysteem te implementeren voor directe marketing via telefonische oproepen. België koos voor een opt-outsysteem voor telefonische oproepen.

Er bestaat vandaag in België dus een verschillend systeem voor sms-berichten (opt-in) en telefonische oproepen (opt-out). Dit is niet in het voordeel van de duidelijkheid. Zowel Nederland als Duitsland zijn eenvormiger en kiezen eenduidig voor een opt-insysteem. Ook de Franse Senaat nam recent met unanimité een wetsvoorstel in die zin aan.

Invoering van een opt-insysteem voor directe marketing via telefonische oproepen

Dit wetsvoorstel beoogt de aanpassing van artikel 106/2 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie en artikel VI.110 van het Wetboek van Economisch Recht, met betrekking tot ongewenste communicatie voor directe marketing via telefonische oproepen naar natuurlijke personen. Hiermee wordt het huidige opt-outsysteem voor telefonische oproepen vervangen door een opt-insysteem, naar het voorbeeld van Nederland. Commerciële oproepen zijn

La loi du 8 février 2024³ visait à apporter quelques légères améliorations et a notamment obligé chaque opérateur de télécommunications à informer l'abonné et l'utilisateur qu'il a la possibilité de s'opposer à tout moment à l'utilisation de son numéro de téléphone à des fins de marketing direct par téléphone. Ces améliorations ne suffisent cependant pas. Le problème principal est que les entreprises qui font du marketing direct ne respectent pas la liste "Ne m'appellez plus!".

Directive européenne vie privée et communications électroniques

La directive européenne vie privée et communications électroniques⁴ oblige les États membres à appliquer un système de consentement préalable explicite (*opt-in*) aux communications non sollicitées effectuées au moyen de systèmes automatisés d'appel sans intervention humaine, de télécopieurs et de courriers électroniques, y compris les messages courts (SMS). Cette directive européenne laisse toutefois le choix aux États membres de mettre en place un système d'*opt-in* ou d'*opt-out* pour les communications téléphoniques à des fins de marketing direct. La Belgique a opté pour un système d'*opt-out* en ce qui concerne les appels téléphoniques.

Il existe donc actuellement, en Belgique, un système distinct pour les SMS (*opt-in*) et un système distinct pour les appels téléphoniques (*opt-out*), ce qui ne favorise évidemment pas la clarté. Les Pays-Bas comme l'Allemagne ont choisi une position plus uniforme en optant clairement pour un système d'*opt-in*. Le Sénat français a, lui aussi, adopté récemment à l'unanimité une proposition de loi en ce sens.

Instauration d'un système d'opt-in pour le marketing direct par téléphone

La présente proposition de loi vise à modifier l'article 106/2 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques ainsi que l'article VI.110 du Code de droit économique, en ce qui concerne les communications non souhaitées à des fins de marketing direct au travers d'appels téléphoniques à des personnes physiques. L'objectif est de remplacer le système d'*opt-out* actuel pour les appels téléphoniques par un système d'*opt-in*, à l'instar de ce qui est prévu aux Pays-Bas. Les

³ De wet van 8 februari 2024 tot wijziging van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie en tot wijziging van de bepalingen betreffende de ongewenste communicaties in het Wetboek van Economisch Recht, bekendgemaakt in het *Belgisch Staatsblad* van 19 februari 2024.

⁴ Richtlijn 2002/58/EG van het Europees Parlement en de Raad van 12 juli 2002 betreffende de verwerking van persoonsgegevens en de bescherming van de persoonlijke levenssfeer in de sector elektronische communicatie, bekendgemaakt in het *Publicatieblad* Nr. L 201 van 31 juli 2002, blz. 0037-0047.

³ La loi du 8 février 2024 modifiant la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques et modifiant les dispositions relatives aux communications non souhaitées dans le Code de droit économique, publiée au *Moniteur belge* du 19 février 2024.

⁴ Directive 2002/58/CE du Parlement européen et du Conseil du 12 juillet 2002 concernant le traitement des données à caractère personnel et la protection de la vie privée dans le secteur des communications électroniques, publiée au *Journal officiel* n° L 201 du 31 juillet 2002, p. 0037-0047.

dan slechts toegelaten indien de persoon daarvoor een uitdrukkelijke en voorafgaande toestemming heeft gegeven.

De privacy wordt beter gerespecteerd en het beschermingsniveau wordt gelijk getrokken met de bescherming van natuurlijke personen tegen directe marketing met gebruik van automatische oproep- en communicatiesystemen zonder menselijke tussenkomst, faxen en elektronische berichten. Telefoonnummers moeten niet meer in de Bel-me-niet-meer-lijst worden ingeschreven om verschoond te blijven van ongevraagde directe marketing via telefonische oproepen.

Natuurlijke personen maken in een opt-insysteem een bewuste keuze ten aanzien van het geven van toestemming voor toekomstige directe marketing via telefonische oproepen. Volgens de verwachtingen worden personen hierdoor gerichter benaderd door partijen met een aanbod waar zij daadwerkelijk in geïnteresseerd zijn, en minder met willekeurige ongevraagde oproepen. Het aanbod sluit beter aan bij de behoefte en de irritatie over directe marketing neemt naar verwachting af.

De introductie van het opt-insysteem voor directe marketing via telefonische oproepen maakt het voor personen bovendien duidelijker op welke grond een direct marketing gesprek wordt gevoerd en hoe zij zich hiervan kunnen vrijwaren. Directe marketing gesprekken kunnen met natuurlijke personen gevoerd worden wanneer hier toestemming voor is gegeven of wanneer er sprake is van een klantenrelatie. Als er sprake is van een klantenrelatie, dan mag er maximaal drie jaar na de koop of na afloop van het contract gebeld worden voor soortgelijke producten of diensten. Een natuurlijk persoon kan zich van toekomstige directe marketing gesprekken van een onderneming vrijwaren door gebruik te maken van het recht van verzet.

In het opt-insysteem is het duidelijk dat er toestemming is gegeven of sprake is van een klantenrelatie, en dat het recht van verzet gebruikt kan worden om zich van toekomstige gesprekken van de verzender te vrijwaren. Door afschaffing van de Bel-me-niet-meer-lijst wordt het systeem voor natuurlijke personen eenvoudiger: inschrijving op de Bel-me-niet-meer-lijst is niet langer nodig en het recht van verzet is het enige instrument dat nodig is om zich van toekomstige directe marketing

appels commerciaux sont ainsi autorisés uniquement si le destinataire y a donné explicitement son consentement préalable.

Cette modification permet de mieux respecter la vie privée et d'aligner le niveau de protection sur celui dont bénéficient les personnes physiques contre l'utilisation de systèmes automatisés d'appel et de communication sans intervention humaine, de télécopieurs et de messages électroniques à des fins de marketing direct. Il n'est plus nécessaire d'inscrire son numéro de téléphone sur la liste "Ne m'appellez plus!" pour être préservé du marketing direct non sollicité par téléphone.

Dans le cadre d'un système d'*opt-in*, les personnes physiques choisissent délibérément de donner leur consentement à l'utilisation future de leur numéro de téléphone à des fins de marketing direct. L'on peut raisonnablement supposer que ces personnes seront ainsi davantage ciblées par des appelants leur proposant une offre susceptible de les intéresser réellement, et qu'elles recevront moins d'appels arbitraires non sollicités. L'offre correspondra mieux au besoin, et les personnes appelées devraient donc être moins agacées par le marketing direct.

En outre, l'instauration d'un système d'*opt-in* pour les appels téléphoniques à des fins de marketing direct permettra aux personnes de savoir plus clairement sur quelle base se déroule un appel de marketing direct et comment elles peuvent s'en préserver. Les personnes physiques peuvent être contactées à des fins de marketing direct lorsqu'elles y ont donné leur consentement ou lorsqu'il est question d'une relation client. Dans ce dernier cas, le client peut être appelé pendant une période de trois ans au maximum après l'achat ou après l'expiration du contrat pour se voir proposer des produits ou services analogues. Une personne physique peut faire en sorte de ne plus recevoir d'appels de marketing direct d'une entreprise en exerçant son droit d'opposition.

Dans le cadre du système d'*opt-in*, on a la certitude, d'une part, que si une personne est appelée, c'est parce qu'elle y a donné son consentement ou qu'il existe une relation client, et, d'autre part, qu'elle peut faire usage de son droit d'opposition pour éviter d'autres appels de cet émetteur à l'avenir. La suppression de la liste "Ne m'appellez plus!" simplifie le système pour les personnes physiques: il n'est plus nécessaire de s'inscrire sur cette liste et le droit d'opposition est le seul instrument requis

gesprekken via telefonische oproepen van de verzender te vrijwaren.

pour se prémunir de futurs appels téléphoniques de l'émetteur à des fins de marketing direct.

Anneleen Van Bossuyt (N-VA)
Michael Freilich (N-VA)
Charlotte Verkeyn (N-VA)
Kathleen Depoorter (N-VA)
Maaïke De Vreese (N-VA)
Lotte Peeters (N-VA)
Frieda Gijbels (N-VA)
Eva Demesmaeker (N-VA)

WETSVOORSTEL**Artikel 1**

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

Art. 2

In artikel 106/2 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie, ingevoegd bij de wet van 26 november 2021 en laatstelijk gewijzigd bij de wet van 8 februari 2024, worden de volgende wijzingen aangebracht:

1° in paragraaf 1 wordt de laatste zin opgeheven;

2° in paragraaf 6 wordt de bepaling onder 3° opgeheven.

Art. 3

In artikel I.8 van het Wetboek van Economisch Recht, ingevoegd bij de wet van 21 december 2013 en laatstelijk gewijzigd bij de wet van 8 februari 2024, wordt de bepaling onder 48° opgeheven.

Art. 4

In artikel VI.110 van hetzelfde Wetboek, ingevoegd bij de wet van 21 december 2013 en laatstelijk gewijzigd bij de wet van 8 februari 2024, worden de volgende wijzigingen aangebracht:

1° Paragraaf 2 wordt vervangen als volgt:

“§ 2. Paragraaf 1 is van overeenkomstige toepassing op het gebruik van andere telefonische communicatie met het oog op direct marketing. Bij het gebruik van andere telefonische communicatie met het oog op direct marketing, geeft de afzender de desbetreffende geadresseerde bij iedere boodschap duidelijk en expliciet de gelegenheid om kosteloos en op gemakkelijke wijze verzet aan te tekenen tegen het gebruik van zijn contactgegevens.”;

2° paragraaf 3 wordt vervangen als volgt:

“§ 3. In afwijking van paragraaf 1 en paragraaf 2, kan een afzender die kan aantonen dat hij gebruikmaakt van elektronische contactgegevens die hij heeft verkregen

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 106/2 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, inséré par la loi du 26 novembre 2021 et modifié en dernier lieu par la loi du 8 février 2024, les modifications suivantes sont apportées:

1° dans le paragraphe 1^{er}, la dernière phrase est abrogée;

2° dans le paragraphe 6, le 3° est abrogé.

Art. 3

Dans l'article I.8 du Code de droit économique, inséré par la loi du 21 décembre 2013 et modifié en dernier lieu par la loi du 8 février 2024, le 48° est abrogé.

Art. 4

Dans l'article VI.110 du même Code, inséré par la loi du 21 décembre 2013 et modifié en dernier lieu par la loi du 8 février 2024, les modifications suivantes sont apportées:

1° le paragraphe 2 est remplacé par ce qui suit:

“§ 2. Le paragraphe 1^{er} est applicable par analogie avec l'utilisation d'autres communications téléphoniques à des fins de marketing direct. Lors de l'utilisation d'autres communications téléphoniques à des fins de marketing direct, l'émetteur donne clairement et expressément au destinataire, lors de chaque message, la faculté de s'opposer sans frais et de manière simple à l'utilisation de ses coordonnées.”;

2° le paragraphe 3 est remplacé par ce qui suit:

“§ 3. Par dérogation aux paragraphes 1^{er} et 2, un émetteur pouvant démontrer qu'il fait usage de coordonnées électroniques obtenues de ses clients dans le cadre

van zijn klanten in het kader van de verkoop van een product of dienst, die elektronische contactgegevens gebruiken voor direct marketing communicatie voor commerciële doeleinden ten behoeve van eigen gelijksoortige producten of diensten tot maximaal drie jaar na de koop of na afloop van het contract, mits de afzender de betreffende geadresseerde duidelijk en expliciet de gelegenheid heeft geboden om kosteloos en op gemakkelijke wijze verzet aan te tekenen tegen het gebruik van die elektronische contactgegevens:

1° op het ogenblik dat zij worden verzameld;

2° en ingeval de abonnee of gebruiker zich bij de verzameling niet tegen het gebruik heeft verzet, bij elke verzonden boodschap.”;

3° paragraaf 4 wordt vervangen als volgt:

“§ 4. Bij direct marketing communicatie voor commerciële doeleinden zoals bedoeld in paragraaf 3, is het verboden de identiteit van de onderneming, uit naam waarvan de communicatie plaatsvindt, te verbergen.”.

Art. 5

De artikelen VI.112 en VI.114 van hetzelfde Wetboek, ingevoegd bij de wet van 21 december 2013 en laatstelijk gewijzigd bij de wet van 8 februari 2024, worden opgeheven.

Art. 6

In artikel XV.83 van hetzelfde Wetboek, laatstelijk gewijzigd door de wet van 9 februari 2024, wordt de bepaling 16° vervangen als volgt:

“16° van artikel VI.110 betreffende ongewenste communicaties;”.

21 november 2024

Anneleen Van Bossuyt (N-VA)
Michael Freilich (N-VA)
Charlotte Verkeyn (N-VA)
Kathleen Depoorter (N-VA)
Maaïke De Vreese (N-VA)
Lotte Peeters (N-VA)
Frieda Gijbels (N-VA)
Eva Demesmaeker (N-VA)

de la vente d'un produit ou d'un service peut, pendant une période de trois ans au maximum après l'achat ou après l'expiration du contrat, utiliser ces coordonnées électroniques pour des communications de marketing direct à des fins commerciales pour des produits ou services analogues que lui-même fournit, pour autant qu'il ait donné clairement et expressément au destinataire la faculté de s'opposer, sans frais et de manière simple, à l'utilisation de ces coordonnées électroniques:

1° au moment où elles sont recueillies;

2° et lors de chaque message envoyé, dans le cas où l'abonné ou l'utilisateur ne se serait pas opposé à leur utilisation au moment de la collecte.”;

3° le paragraphe 4 est remplacé par ce qui suit:

“§ 4. Lors de communications de marketing direct à des fins commerciales telles que visées au paragraphe 3, il est interdit de dissimuler l'identité de l'entreprise au nom de laquelle la communication est faite.”.

Art. 5

Les articles VI.112 et VI.114 du même Code, insérés par la loi du 21 décembre 2013 et modifiés en dernier lieu par la loi du 8 février 2024, sont abrogés.

Art. 6

Dans l'article XV.83 du même Code, modifié en dernier lieu par la loi du 8 février 2024, le 16° est remplacé par ce qui suit:

“16° de l'article VI.110 relatif aux communications non souhaitées;”.

21 novembre 2024