

COMMISSIE VOOR HET
BEDRIJFSLEVEN, HET
WETENSCHAPSBELEID, HET
ONDERWIJS, DE NATIONALE
WETENSCHAPPELIJKE EN
CULTURELE INSTELLINGEN, DE
MIDDENSTAND EN DE
LANDBOUW

van

DINSDAG 04 DECEMBER 2007

Namiddag

COMMISSION DE L'ECONOMIE,
DE LA POLITIQUE SCIENTIFIQUE,
DE L'EDUCATION, DES
INSTITUTIONS SCIENTIFIQUES
ET CULTURELLES NATIONALES,
DES CLASSES MOYENNES ET DE
L'AGRICULTURE

du

MARDI 04 DÉCEMBRE 2007

Après-midi

De vergadering wordt geopend om 14.24 uur en voorgezeten door de heer Pierre-Yves Jeholet.

01 Vraag van mevrouw Katrien Partyka aan de vice-eersteminister en minister van Begroting en Consumentenzaken over "de stand van zaken met betrekking tot de controles op de reclame voor consumentenkrediet" (nr. 409)

01.01 Katrien Partyka (CD&V - N-VA): Op 24 november werd door een platform van consumenten- en andere organisaties de 'Dag zonder krediet' georganiseerd. Een van de eisen van het platform is een strenge controle op reclame voor consumentenkrediet.

Vorig jaar creëerde de minister een taskforce binnen de FOD Economie. Hoeveel pv's werden er dit jaar opgesteld inzake kredietreclame? Is de huidige regelgeving volgens de inspectie voldoende duidelijk om een efficiënte controle mogelijk te maken? In de wet staan immers voor interpretatie vatbare formuleringen.

01.02 Minister Freya Van den Bossche (*Nederlands*): Sinds de oprichting van de taskforce Kredietreclame in 2006 worden reclameadvertenties van allerlei kredietbemiddelaars en kredietgevers systematisch nagekeken en geëvalueerd. Naar aanleiding van de wetswijziging die in 2004 van kracht werd, organiseerde de algemene directie Controle en Bemiddeling al in datzelfde jaar een algemeen onderzoek naar kredietreclame.

Sinds 2004 werden 838 verschillende kredietbemiddelaars en kredietgevers gecontroleerd op hun advertenties, reclamefolders en websites. In 2007 werden reeds zeven processen-verbaal en 560 processen-verbaal van waarschuwing opgesteld.

De huidige wetgeving betekent een serieuze verbetering van de regels op kredietreclame. Op basis van de ervaring en de analyses van de controles sluit ik echter niet uit dat verduidelijking nodig is op het vlak van de definitie van de strafbaarstelling zoals die in de wet van 12 juni 1991 op het consumentenkrediet staat.

01.03 Katrien Partyka (CD&V - N-VA): De wetgeving is niet duidelijk genoeg omdat ze niet precies aangeeft wat rechtmatig is en wat niet. Er moet verduidelijking komen.

Het incident is gesloten.

02 Vraag van mevrouw Karine Lalieux aan de vice-eersteminister en minister van Begroting en

Consumentenzaken over "de bankkosten" (nr. 481)

02.01 Karine Lalieux (PS): De banken rekenen opnieuw kosten aan voor geldopnames in een andere bank dan degene waar men klant is, terwijl de self bank pas voor iedereen toegankelijk is gemaakt nadat we op diverse beleidsniveaus druk hadden uitgeoefend. Deze stap achteruit is onaanvaardbaar. De banken wennen de consument eerst aan een bepaald gedrag en presenteren hem nadien de rekening. Het *gentlemen's agreement* dat we met hen hadden gesloten, lappen ze gewoon aan hun laars.

Is die aanrekening wettelijk? Druist dat gebrek aan doorzichtigheid niet in tegen de wet op de handelspraktijken?

02.02 Minister Freya Van den Bossche (Frans): Een aantal banken hebben aangekondigd dat ze hun cliënten vanaf 1 januari 2008 kosten zullen aanrekenen voor het afhalen van geld aan geldautomaten van een andere bank.

De facturatie van die kosten is niet verboden, noch door de wetgeving inzake de basisbankdienst noch door de wet van 14 juli 1991 op de handelspraktijken, de voorlichting en de bescherming van de consument.

De wet van 24 maart 2003 voorziet in de mogelijkheid om in België elektronisch geld af te halen. Op grond van artikel 3 van het koninklijk besluit van 7 september 2003 mag men stellen dat elke kredietinstelling de mogelijkheid heeft om het gebruik van haar eigen automaten verplicht te stellen. De Koning legt het aantal in het forfait begrepen verrichtingen vast en wanneer het aantal toegestane verrichtingen overschreden wordt, kan de kredietinstelling die verrichtingen tegen het gewone tarief aanrekenen.

De wet van 14 juli 1991 verplicht de ondernemingen de prijzen van de producten en diensten die ze te koop aanbieden, bekend te maken. Overeenkomstig het koninklijk besluit van 23 maart 1995 moeten de banken erover waken dat de consument hun tarieven te allen tijde kan raadplegen in de bank. Het legt tevens het model van de tariefaanduiding vast. De banken moeten de informatiedragers met hun tarieven aanpassen. Tot slot bepaalt dit besluit dat de consument vooraf en persoonlijk van de tariefwijzigingen in kennis wordt gesteld.

Sinds 1 november kunnen de burgers hun contract gratis opzeggen en in dat geval hun kosten pro rata terugvorderen.

De door ons ingevoerde tariefsimulator moet het de consumenten mogelijk maken de tarieven van de diverse banken effectief met elkaar te vergelijken.

02.03 Karine Lalieux (PS) : Het departement Economische Zaken moet toezicht uitoefenen en nagaan of de banken iedere klant op de hoogte brengen van de kosten voor een geldopname aan de selfbankautomaten.

We gaan echter de verkeerde richting uit: als de banksector geen wettelijke werkwijze wordt opgelegd, zullen de banken het gentlemen's agreement na één jaar al vergeten.

Als parlements lid zal ik hieruit de nodige conclusies trekken teneinde de banksector een bepaalde handelwijze op te leggen.

Het incident is gesloten.

03 Vraag van de heer Peter Logghe aan de minister van Economie, Energie, Buitenlandse Handel en Wetenschapsbeleid over "misleidende informatie op websteaks van vliegtuigmaatschappijen" (nr. 491)

03.01 Peter Logghe (Vlaams Belang): De Europese Commissie onderzocht websites van vliegtuigmaatschappijen die in België tickets verkopen. Zowat allemaal bevatten ze misleidende informatie. De prijsaanduiding is onvolledig, het is niet duidelijk hoeveel plaatsen er zijn voor een specifieke aanbieding, de klant moet zelf aangeven dat hij een bepaalde verzekering niet wenst en de taal van de klant of van het gastland wordt niet gerespecteerd.

Van de 447 gecontroleerde websites in Europa bevatten er 226 misleidende informatie. Van de 48

onderzochte sites in België zijn er echter 46 niet in orde.

Is de minister op de hoogte van dit onderzoek en kloppen de resultaten? Wist de minister dat er zoveel websites niet in orde zijn? Zal zij maatregelen nemen? De Europese Commissie heeft de maatschappijen vier maanden gegeven om de foute informatie te verbeteren. Kan de minister de namen van de boosdoeners bekendmaken, aangezien die periode nu ongeveer verstreken is?

03.02 Minister **Freya Van den Bossche** (*Nederlands*): Uiteraard ben ik op de hoogte van dit onderzoek, dat in opdracht van de Europese Commissie werd uitgevoerd in de verschillende lidstaten. In België gebeurde dat door de Algemene Directie Controle en Bemiddeling (ADCB) van mijn administratie.

Die selecteerde 48 websites waarop de Belgische consument een vliegtuigticket kan kopen. Op vraag van de Europese Commissie werd vooral de prijsaanduiding gecontroleerd, maar andere vastgestelde onregelmatigheden werden ook in het onderzoek opgenomen. Na een eerste onderzoek werden 46 van de 48 websites aangeduid voor verder onderzoek, waarvan er uiteindelijk 7 in orde bleken te zijn. Naar 22 loopt momenteel bijkomend onderzoek in België. De 19 andere zijn in andere lidstaten gevestigd; zij zullen in samenwerking met de betrokken buitenlandse autoriteiten onderzocht worden.

De Belgische autoriteiten hebben het meest onderbouwde onderzoek gevoerd van alle lidstaten en de resultaten zijn dan ook navenant. Bovendien zijn de onderzoeken gebaseerd op de nationale wetgeving ter zake en België heeft wat consumentenbescherming betreft een erg verregaande wetgeving. Vergelijkingen in Europese context zijn daarom erg moeilijk.

De communautaire regelgeving betreffende misleidende reclame volstaat om dergelijke praktijken aan te pakken. Sinds 1 december 2007 is bovendien de Europese richtlijn inzake oneerlijke handelspraktijken in Belgische wetgeving omgezet en dat zal het wettelijke kader nog versterken. Ten slotte bepaalt onze wet van 14 juli 1991 dat voor diensten en producten een totaalprijs moet worden aangeduid en dat is niet in alle lidstaten vereist.

De vaststellingen van de ADCB worden nu behandeld om een eind te kunnen maken aan de inbreuken. De betrokken maatschappijen hebben echter ook hun rechten van verdediging. Pas wanneer er sprake is van een echt vonnis, kan ik de namen van de maatschappijen meedelen. Het uitstel van vier maanden vanwege de Europese Commissie komt overeen met de termijn die redelijk wordt geacht om de onderzoeken af te handelen.

Reeds vóór dit onderzoek controleerde de ADCB de prijsaanduidingen van luchtvaartmaatschappijen en werd er al opgetreden tegen inbreuken. Er is ook een informatiesessie gehouden voor alle luchtvaartmaatschappijen. De Europese Commissie heeft trouwens benadrukt dat de Belgische consument bijzonder goed beschermd is. Naarmate de onderzoeken vorderen, zal ik meer informatie kunnen verschaffen.

03.03 **Peter Logghe** (Vlaams Belang): Ik zal dit zeker opvolgen. Ik vraag mij af of de namen van de vliegtuigmaatschappijen na afronding van het onderzoek inderdaad zullen worden bekendgemaakt, zodat men kan overgaan tot de openbare kastijding van die maatschappijen.

03.04 Minister **Freya Van den Bossche** (*Nederlands*): Dat is niet mijn ambitie. De Europese Commissie, het Parlement en de bevolking hebben recht op informatie, maar eerst moet de overtreding daadwerkelijk zijn vastgesteld.

Het incident is gesloten.

De behandeling van de vragen eindigt om 14.41 uur.

La réunion publique est ouverte à 14 h 24 sous la présidence de M. Pierre-Yves Jeholet.

01 Question de Mme Katrien Partyka à la vice-première ministre et ministre du Budget et de la Protection de la consommation sur "la situation en ce qui concerne le contrôle de la publicité relative au crédit à la consommation" (n° 409)

01.01 Katrien Partyka (CD&V - N-VA) : Le 24 novembre, une plate-forme regroupant des associations de consommateurs et d'autres organisations a mis sur pied la « Journée sans crédit ». Cette plate-forme exige, entre autres, un contrôle plus strict de la publicité relative au crédit à la consommation.

L'an dernier, la ministre a créé une *taskforce* au sein du SPF Économie. Combien de procès-verbaux ont-ils été dressés cette année en matière de publicité relative au crédit ? La réglementation actuelle est-elle suffisamment claire, selon l'inspection, pour permettre un contrôle efficace ? La loi comporte, en effet, des formulations pouvant donner lieu à des interprétations.

01.02 Freya Van den Bossche, ministre (*en néerlandais*) : Depuis la création de la *taskforce* consacrée à la publicité relative aux crédits en 2006, les annonces publicitaires de toutes sortes d'intermédiaires de crédit et de prêteurs sont systématiquement contrôlées et évaluées. À la suite de la modification de loi entrée en vigueur en 2004, la direction générale Contrôle et Médiation a organisé, dans le courant de la même année, une enquête générale sur la publicité relative aux crédits.

Depuis 2004, les annonces, les dépliants publicitaires et les sites internet de 838 intermédiaires de crédit et prêteurs différents ont été contrôlés. En 2007, sept procès-verbaux et 560 procès-verbaux d'avertissement ont déjà été dressés.

La législation actuelle améliore considérablement les règles en matière de publicité relative aux crédits. Sur la base de notre expérience et des analyses des contrôles, je reconnais toutefois que la définition de l'incrimination conformément à la loi du 12 juin 1991 relative au crédit à la consommation pourrait être précisée.

01.03 Katrien Partyka (CD&V - N-VA) : La législation manque de clarté parce qu'elle ne précise pas ce qui est légitime et ce qui ne l'est pas. Il conviendra d'apporter des précisions.

L'incident est clos.

02 Question de Mme Karine Lalieux à la vice-première ministre et ministre du Budget et de la Protection de la consommation sur "les frais bancaires" (n° 481)

02.01 Karine Lalieux (PS) : Les banques font à nouveau payer les retraits d'argent dans une banque autre que celle du client, alors que l'ouverture des self bank à tous n'était que le résultat de nos pressions à différents niveaux de pouvoir. Il s'agit d'un retour en arrière inacceptable. Les banques habituent les consommateurs à adopter un comportement puis elles leur présentent la facture, sans respecter le *gentlemen's agreement* que nous avons conclu.

Cette facturation est-elle légale ? Le manque de transparence n'est-il pas contraire à la loi sur les pratiques de commerce ?

02.02 Freya Van den Bossche, ministre (*en français*) : Certaines banques annoncent qu'à partir du 1^{er} janvier 2008, les retraits effectués dans des distributeurs d'un autre réseau bancaire seront facturés à leurs clients.

Cette facturation n'est pas interdite par la législation relative au service bancaire de base ni par la loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur.

La loi du 24 mars 2003 prévoit la possibilité d'effectuer des retraits par voie électronique en Belgique. L'article 3 de l'arrêté royal du 7 septembre 2003 permet de dire que tout établissement de crédit a la faculté d'imposer l'utilisation de ses automates privatifs. Le Roi déterminant le nombre d'opérations comprises dans le forfait,

en cas de dépassement du nombre d'opérations autorisées, l'établissement de crédit peut facturer ces opérations au prix habituellement pratiqué.

La loi du 14 juillet 1991 impose aux entreprises d'indiquer le prix des produits et des services qu'elles offrent en vente. L'arrêté royal du 23 mars 1995 impose aux banques de permettre aux consommateurs de consulter leurs tarifs de manière permanente à l'intérieur de l'établissement et fixe le modèle selon lequel ils doivent être indiqués. Les banques doivent adapter les différents supports qui reprennent leurs tarifs. Le même arrêté royal impose que le consommateur soit préalablement et individuellement informé de toute modification des tarifs.

Depuis le 1^{er} novembre, les gens peuvent résilier leur contrat gratuitement et, dans ce cas, récupérer au prorata les frais exposés.

Le simulateur tarifaire que nous avons mis en place doit permettre aux consommateurs de procéder à une comparaison effective des tarifs pratiqués par les différentes banques.

02.03 Karine Lalieux (PS) : Le département des Affaires économiques doit exercer une surveillance afin d'examiner si les banques préviendront chaque client du coût d'un retrait aux self banks.

Mais nous allons dans la mauvaise direction : si on ne lui n'impose pas un procédé légal, le secteur bancaire oubliera au bout d'un an le *gentlemen's agreement*.

En ma qualité de parlementaire, j'en tirerai toutes les conséquences pour imposer des procédés au secteur bancaire.

L'incident est clos.

03 Question de M. Peter Logghe au ministre de l'Économie, de l'Énergie, du Commerce extérieur et de la Politique scientifique sur "les informations trompeuses publiées sur les sites internet de compagnies aériennes" (n° 491)

03.01 Peter Logghe (Vlaams Belang) : La Commission européenne a examiné les sites internet de compagnies aériennes vendant des billets en Belgique. Presque tous comportent des informations trompeuses. Les tarifs indiqués sont incomplets, le nombre de places disponibles dans le cadre d'une offre spécifique n'est pas clairement renseigné, le client doit signaler lui-même qu'il ne désire pas telle ou telle assurance, et la langue du client ou du pays hôte n'est pas respectée.

Sur les 447 sites contrôlés en Europe, 226 comportent des informations trompeuses. Au niveau de la Belgique, sur les 48 sites examinés, 46 ne sont pas réglementaires.

La ministre a-t-elle connaissance de cette étude et les résultats sont-ils corrects ? La ministre savait-elle qu'un tel nombre de sites internet n'étaient pas en ordre ? Va-t-elle prendre des mesures en la matière ? La Commission européenne a donné aux compagnies en question un délai de quatre mois pour corriger les informations erronées. La ministre peut-elle citer les noms de ces mauvais élèves, étant donné que le délai accordé est presque écoulé ?

03.02 Freya Van den Bossche, ministre (en néerlandais) : Je suis bien entendu au courant de cette enquête effectuée à l'initiative de la Commission européenne dans les différents États membres. En Belgique, cette mission a été confiée à la Direction générale du contrôle et de la médiation (DGCM) de mon administration.

La DGCM a sélectionné 48 sites internet sur lesquels le consommateur belge peut acheter un billet d'avion. À la demande de la Commission européenne, le contrôle a principalement porté sur l'indication des prix mais d'autres irrégularités constatées ont été incluses dans l'enquête. Après une première enquête, 46 des 48 sites internet ont été sélectionnés en vue d'une enquête complémentaire. Il s'est finalement avéré que 7 d'entre eux étaient en règle. Une enquête complémentaire est actuellement en cours en Belgique pour 22

sites. Les 19 autres sont établis dans d'autres États membres et feront l'objet d'une enquête en collaboration avec les autorités étrangères concernées.

Les autorités belges ont mené l'enquête la plus approfondie de tous les États membres et les résultats sont dès lors à l'avenant. En outre, les enquêtes sont basées sur la législation nationale en la matière. Or, la Belgique possède une législation très stricte en matière de protection des consommateurs. Il est dès lors très difficile de procéder à des comparaisons dans le contexte européen.

La réglementation communautaire en matière de publicité trompeuse suffit pour combattre de telles pratiques. En outre, depuis le 1^{er} décembre 2007, la directive européenne relative aux pratiques commerciales déloyales a été transposée en droit belge, ce qui renforcera encore le cadre légal. Enfin, notre loi du 14 juillet 1991 prévoit qu'un prix global doit être indiqué pour les produits et les services, ce qui ne constitue pas une exigence dans tous les États membres.

Les constatations de la DGCM sont actuellement examinées pour pouvoir mettre un terme aux infractions. Les compagnies concernées ont cependant aussi le droit de se défendre. Je ne pourrai communiquer les noms des compagnies que lorsqu'un jugement définitif aura été prononcé. Le report de quatre mois évoqué par la Commission européenne correspond au délai jugé raisonnable pour clôturer les enquêtes.

Avant cette enquête, la DGCM avait déjà contrôlé les prix affichés par les compagnies aériennes et elle avait déjà sanctionné les infractions. Les compagnies aériennes ont également été invitées à assister à une session d'information. La Commission européenne a d'ailleurs souligné que le consommateur belge est particulièrement bien protégé. Je pourrai fournir des informations supplémentaires à mesure que les enquêtes progressent.

03.03 Peter Logghe (Vlaams Belang) : Je continuerai très certainement à suivre le dossier. Je me demande si à l'issue de l'enquête les noms des compagnies aériennes seront effectivement rendus publics, de manière à ce que leurs agissements soient connus de tous.

03.04 Freya Van den Bossche, ministre (*en néerlandais*) : Telle est ma volonté. La Commission européenne, le Parlement ainsi que la population ont le droit d'être informés, mais il faut d'abord que l'infraction soit réellement constatée.

L'incident est clos.

La discussion des questions se termine à 14 h 41.