



CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

COMPTE RENDU INTÉGRAL
AVEC
COMPTE RENDU ANALYTIQUE TRADUIT
DES INTERVENTIONS

INTEGRAAL VERSLAG
MET
VERTAALD BEKNOPT VERSLAG
VAN DE TOESPRAKEN

COMMISSION DE L'INFRASTRUCTURE, DES
COMMUNICATIONS ET DES ENTREPRISES
PUBLIQUES

COMMISSIE VOOR DE INFRASTRUCTUUR, HET
VERKEER EN DE OVERHEIDSBEDRIJVEN

mercredi

19-05-2004

Après-midi

woensdag

19-05-2004

Namiddag

<i>cdH</i>	<i>centre démocrate Humaniste</i>
<i>CD&V</i>	<i>Christen-Democratisch en Vlaams</i>
<i>ECOLO</i>	<i>Ecologistes Confédérés pour l'organisation de luttes originales</i>
<i>FN</i>	<i>Front National</i>
<i>MR</i>	<i>Mouvement réformateur</i>
<i>N-VA</i>	<i>Nieuw-Vlaamse Alliantie</i>
<i>PS</i>	<i>Parti socialiste</i>
<i>sp.a-spirit</i>	<i>Socialistische Partij Anders – Sociaal progressief internationaal, regionalistisch integraal democratisch toekomstgericht</i>
<i>VLAAMS BLOK</i>	<i>Vlaams Blok</i>
<i>VLD</i>	<i>Vlaamse Liberalen en Democraten</i>

<i>Abréviations dans la numérotation des publications :</i>		<i>Afkortingen bij de nummering van de publicaties :</i>	
<i>DOC 51 0000/000</i>	<i>Document parlementaire de la 51e législature, suivi du n° de base et du n° consécutif</i>	<i>DOC 51 0000/000</i>	<i>Parlementair document van de 51e zittingsperiode + basisnummer en volgnummer</i>
<i>QRVA</i>	<i>Questions et Réponses écrites</i>	<i>QRVA</i>	<i>Schriftelijke Vragen en Antwoorden</i>
<i>CRIV</i>	<i>version provisoire du Compte Rendu Intégral (couverture verte)</i>	<i>CRIV</i>	<i>voorlopige versie van het Integraal Verslag (groene kaft)</i>
<i>CRABV</i>	<i>Compte Rendu Analytique (couverture bleue)</i>	<i>CRABV</i>	<i>Beknopt Verslag (blauwe kaft)</i>
<i>CRIV</i>	<i>Compte Rendu Intégral, avec, à gauche, le compte rendu intégral définitif et, à droite, le compte rendu analytique traduit des interventions (avec les annexes)</i>	<i>CRIV</i>	<i>Integraal Verslag, met links het definitieve integraal verslag en rechts het vertaald beknopt verslag van de toespraken (met de bijlagen)</i>
	<i>(PLEN: couverture blanche; COM: couverture saumon)</i>		<i>(PLEN: witte kaft; COM: zalmkleurige kaft)</i>
<i>PLEN</i>	<i>séance plénière</i>	<i>PLEN</i>	<i>plenum</i>
<i>COM</i>	<i>réunion de commission</i>	<i>COM</i>	<i>commissievergadering</i>

<i>Publications officielles éditées par la Chambre des représentants</i>	<i>Officiële publicaties, uitgegeven door de Kamer van volksvertegenwoordigers</i>
<i>Commandes :</i>	<i>Bestellingen :</i>
<i>Place de la Nation 2</i>	<i>Natieplein 2</i>
<i>1008 Bruxelles</i>	<i>1008 Brussel</i>
<i>Tél. : 02/ 549 81 60</i>	<i>Tel. : 02/ 549 81 60</i>
<i>Fax : 02/549 82 74</i>	<i>Fax : 02/549 82 74</i>
<i>www.laChambre.be</i>	<i>www.deKamer.be</i>
<i>e-mail : publications@laChambre.be</i>	<i>e-mail : publicaties@deKamer.be</i>

SOMMAIRE

Question de M. Roel Deseyn à la ministre de 1
l'Environnement, de la Protection de la
consommation et du Développement durable sur
"le code de bonne conduite en matière de lignes
payantes" (n° 2782)

Orateurs: **Roel Deseyn, Freya Van den
Bossche**, ministre de l'Environnement, de la
Protection de la consommation et du
Développement durable

INHOUD

Vraag van de heer Roel Deseyn aan de minister 1
van Leefmilieu, Consumentenzaken en Duurzame
Ontwikkeling over "de gedragscode voor
betaallijnen" (nr. 2782)

Sprekers: **Roel Deseyn, Freya Van den
Bossche**, minister van Leefmilieu,
Consumentenzaken en Duurzame
Ontwikkeling

COMMISSION DE
L'INFRASTRUCTURE, DES
COMMUNICATIONS ET DES
ENTREPRISES PUBLIQUES

du

MERCREDI 19 MAI 2004

Après-midi

COMMISSIE VOOR DE
INFRASTRUCTUUR, HET
VERKEER EN DE
OVERHEIDSBEDRIJVEN

van

WOENSDAG 19 MEI 2004

Namiddag

De vergadering wordt geopend om 14.17 uur door de heer Francis Van den Eynde, voorzitter.
La séance est ouverte à 14.17 heures par M. Francis Van den Eynde, président.

01 Vraag van de heer Roel Deseyn aan de minister van Leefmilieu, Consumentenzaken en Duurzame Ontwikkeling over "de gedragscode voor betaallijnen" (nr. 2782)

01 Question de M. Roel Deseyn à la ministre de l'Environnement, de la Protection de la consommation et du Développement durable sur "le code de bonne conduite en matière de lignes payantes" (n° 2782)

01.01 Roel Deseyn (CD&V): Mevrouw de minister, in een vorige commissievergadering, vorige week of twee weken geleden, hadden wij het al over een gedragscode met uw collega mevrouw Moerman. Zij was het die mij aanspoorde om even het woord tot u te richten met enkele vragen over die gedragscode, mijns inziens toch een zeer belangrijk instrument voor de autoregulering van de sector. Het punt is ook in de actualiteit. Het verslag van de ombudsman waarvan wij onlangs kennis hebben kunnen nemen, wijst er toch op dat het zeer belangrijk is om tot een consistente en goed gerespecteerde gedragscode te komen waarbij de consument vlug een en ander kan onderscheiden.

Daarom zou het goed zijn te weten in welke sancties voorzien is voor operatoren of dienstverleners die zich niet houden aan die code. Ik heb een versie, waarschijnlijk een ontwerpversie, van uw gedragscode onder de neus gekregen, die waarschijnlijk gepubliceerd is onder uw verantwoordelijkheid of die afgesproken is met de operatoren. Daarin staat eigenlijk dat voor alles wat sancties betreft, verwezen wordt naar bijlage 1. Bij bijlage 1 staat echter: "aan te vullen." Ik lees maar wat er staat en wat ik kon krijgen. Eerst zei men op Consumentenzaken dat die bijlage over de sancties eigenlijk moest worden aangevuld door uw collega mevrouw Moerman. Toen ik haar daarmee confronteerde, zei zij: "De verantwoordelijkheid voor heel die tekst ligt bij mijn collega, die het initiatief heeft genomen, en ik heb daar eigenlijk niet zo veel mee te maken". Wij hebben toen ook gediscussieerd over het werk van de ethische commissie, die een ethische code terzake moest ontwikkelen.

Ten eerste, het zou dus goed zijn te weten wat wij te verwachten hebben in die bijlage 1. Is die uit te werken binnen de nieuwe telecom-wet? Wie is ervoor verantwoordelijk? Voor ons blijft dat nu een onbeschreven blad, wat natuurlijk niet zo interessant is om op door te

01.01 Roel Deseyn (CD&V): J'ai pu prendre connaissance du code de bonne conduite pour les lignes payantes. Il y est fait référence en ce qui concerne les sanctions à une annexe. Or, il n'y avait rien dans cette annexe. Pourriez-vous dès lors me préciser quelles sanctions pourraient être prises et qui les imposera?

Une commission d'éthique devait également être créée. Or, rien ne bouge dans ce cadre. Quelles sont les raisons de cet immobilisme? Quel sera le lien entre le code d'éthique que cette commission élaborera et le code de bonne conduite?

Les opérateurs étrangers seront-ils également soumis à ces codes?

La date butoir du 1er juin 2004 est-elle réaliste?

gaan. Het zou goed zijn te weten welke sancties er zijn, welke procedure ook, en wie daarvoor verantwoordelijk is.

Ten tweede, over die ethische commissie spreken wij toch al lange tijd in de commissie. Maar de ethische commissie raakt maar niet opgericht. Hoe verklaart u dat de vertraging terzake blijft aanslepen? Wat zal het werk zijn van die ethische commissie? Uiteraard moet zij de ethische code uitwerken, maar hoe zou die zich dan verhouden tot de gedragscode? Hoe zal zij afdwingbaar worden voor alle operatoren en dienstverleners?

Ten derde, een belangrijk aspect op de steeds meer geliberaliseerde telecom-markt is de juridische vraag hoe wij buitenlandse aanbieders daaraan ook kunnen onderwerpen. Hoe zal dat geregeld worden?

Ten vierde, denkt u dat het technisch mogelijk is om tegen 1 juni een en ander te realiseren? Die datum, 1 juni, is niet toevallig. Die lees ik ook in uw tekst, waar u zegt dat bepaalde bepalingen inzake prijsaanduiding bij oproep en inzake het afsluiten van een dienst moeten gerespecteerd worden. Nu, 1 juni is wel heel nabij. Ik vraag mij af of de autoregulering voldoende zal kunnen spelen, daar er nog geen sancties zijn. Mogen wij die datum als een engagement beschouwen? Hoe definieert u dan de maximale wachttijd bij geschillen over inbreuken op die code?

Ik wil even nog iets meegeven. In de pers is er natuurlijk veel verwarring ontstaan. Wanneer men het over die tekst heeft, spreekt men dikwijls al over de ethische code, terwijl het daar veeleer over een soort gedragscode gaat, een convenant met de operatoren. Het is toch belangrijk dat daarover geen misverstanden meer bestaan. Vandaar dat ik vandaag die vragen aan u voorleg.

01.02 Minister **Freya Van den Bossche**: Mijnheer Deseyn, de aanleiding voor die gedragscode is precies dat de ethische code nog even op zich zal doen wachten. Hij doet trouwens al een tijd op zich wachten. Waarom? Om te beginnen, omdat die commissie moet bestaan uit vertegenwoordigers van iedere Gemeenschap en dat ik nog steeds de namen niet heb ontvangen van de vertegenwoordigers die door de Vlaamse Gemeenschap zouden worden gezonden. Er is zelfs nog geen akkoord aan Vlaamse zijde. Ik kan maar wachten tot elk van de Gemeenschappen haar werk heeft gedaan. Een van de Gemeenschappen heeft dat werk nog niet gedaan.

Er is nu wel het wetsontwerp inzake elektronische telecommunicatie en binnenkort roepen wij een vergadering samen om een samenwerkingsovereenkomst te maken met de Gemeenschappen. Wij zullen het daar meteen ter sprake brengen. Maar u weet net als ik dat zo'n commissie wel even aan het werk zal zijn om die code uiteindelijk op te stellen.

Nu, ik dacht dat het zinvol was al op voorhand via autoregulering te werken aan een gedragscode. Het is dan ook duidelijk dat die "gedragscode voor de consument" genoemd wordt om naamsverwarring te vermijden. Maar ik begrijp dat velen ze als de verwachte ethische code zien, ook al omdat ik de sector had gezegd dat het mij logisch leek dat, als hij een goede code voor de consument uitwerkt, de ethische commissie die code als basis kan gebruiken om daarop voort te werken en zo een beetje tijd te besparen. Zij zou ze

01.02 **Freya Van den Bossche**, ministre: Il a précisément été prévu d'instaurer ce code de bonne conduite étant donné que le code d'éthique tarde à voir le jour. La commission d'éthique doit se composer de représentants des Communautés. Or, la Communauté flamande n'a toujours pas communiqué de liste de noms et elle n'a même pas encore marqué son accord de principe.

Une réunion aura prochainement lieu avec les Communautés dans le cadre du projet de loi relatif aux communications électroniques. Nous y aborderons cette question. En tout état de cause, le code d'éthique se fera encore attendre quelque temps. Dans l'intervalle, il me paraît opportun d'élaborer un code de bonne conduite basé sur l'autorégulation. La future commission d'éthique pourra

kunnen bijschaven en kijken of er nog hiaten in zijn. Misschien moeten er dingen anders worden aangepakt. Het lijkt mij alvast een vrij degelijke code, die door Belgacom en Telenet is uitgewerkt. Dat is dus ongeveer de gevolgde werkwijze.

Wat gebeurt er nu wanneer er een inbreuk is op een code? Sowieso staat er in de codes dat de telecom-operatoren dan alle mogelijke maatregelen zullen nemen om de diensten in overeenstemming te brengen met de regels. Dat is stap één. Stap twee - ook belangrijk - is dat in elk contract dat een operator sluit met een andere, die code wordt vermeld. Er wordt ook duidelijk gemaakt dat die code bindend is. Wanneer die tweede operator dan nog eens een derde contracteert, staat dat er opnieuw in. Men kan dus bijvoorbeeld niet aan onderaanneming doen, zonder dat die code mee wordt opgenomen en deel uitmaakt van het contract en dus ook bindend is.

Hoe komt het dat wij dat kunnen controleren en sancties opleggen? Dat is eigenlijk vrij eenvoudig. De twee operatoren die de gedragscode hebben opgesteld en goedgekeurd, Telenet en Belgacom, vertegenwoordigen 90% van de markt en men kan het beschouwen als een "eerlijk handelsgebruik." Artikelen 93 en 94 van de wet op de handelspraktijken en voor inlichting en bescherming van de consument bepalen dat inbreuken tegen de eerlijke handelsgebruiken kunnen worden bestraft. Men kan de Algemene Inspectie, die nu Algemene Directie Controle en Bemiddeling heet, laten controleren. Dat is een van de belangrijke voorwaarden waarom de sector akkoord gegaan is om een code af te spreken, want als er niet gecontroleerd wordt, komen allerlei buitenlandse firma's onder hun duiven schieten, firma's die met andere regels werken, en dat kan dus niet. De sector heeft beloofd dat te beschouwen als een eerlijk handelsgebruik en om het zo ook te laten controleren.

Eigenlijk zijn er drie stappen mogelijk inzake bestraffing. Een eerste stap is een proces-verbaal van waarschuwing, dat kan worden opgelegd door de inspectiedienst zelf. Stap twee is een proces-verbaal van vaststelling, waarbij ook een administratieve boete wordt uitgesproken. Dat kan ook vrij snel gaan. Die procedure verloopt niet via het gerecht en ook niet via mij. In stap drie kom ik wel tussenbeide, te weten wanneer er herhaalde inbreuken worden gepleegd. Dan kan ik het dossier doorspelen aan het gerecht. Ik zal dan ook niet aarzelen dat te doen.

Kortom, het is onder die voorwaarden dat wij hebben kunnen afspreken met de sector dat de gedragscode kan worden toegepast.

Is 1 juni een haalbare datum? Ik vermoed van wel, omdat de sector dat zelf aan mij heeft voorgesteld. Men heeft mij gezegd: wij zijn klaar met alles, wij kunnen starten op het moment dat u ons belooft dat de controles zullen starten. Ik heb laten weten dat de Economische Inspectie klaar kan zijn tegen 1 juni om controles te verrichten. Men heeft geantwoord: dan starten wij op 1 juni met die gedragscode. Kortom, ik ben gewoon afgegaan op wat de sector zelf heeft gezegd, omdat ik het niet sneller kan doen verlopen dan mogelijk is. De sector heeft zelf gezegd dat het prima zal lukken.

Misschien moet ik nog iets vermelden bij uw eerste vraag. De telecom-operatoren hebben zich via die code het recht voorbehouden onderaannemers of diensten die van hen een lijn huren, die zich niet

éventuellement se baser sur ce code pour l'élaboration du code d'éthique. A mes yeux, Belgacom et Telenet ont présenté un code de qualité. En voici quelques points clés.

En cas d'infraction, les opérateurs doivent immédiatement prendre des mesures pour mettre leurs services en conformité avec les règles. Le code devra figurer dans tous les contrats conclus par les opérateurs avec, par exemple, des sous-traitants. Si des sous-traitants enfreignent le code, les opérateurs télécom suspendront d'abord le contrat avant, le cas échéant, d'y mettre fin unilatéralement.

Etant donné que cette pratique a la valeur juridique d'un usage honnête en matière commerciale, l'inspection générale peut effectuer des contrôles et imposer des sanctions. Il y a trois niveaux de sanctions: le procès-verbal d'avertissement, le procès-verbal de constatation avec amende administrative à la clé et en cas d'abus répétés, transmission du dossier à la justice.

La date du 1er juin 2004 me paraît réaliste étant donné qu'elle a été proposée par le secteur lui-même et que l'inspection économique avait déjà fait savoir qu'elle pouvait être prête pour cette date.

Un délai d'attente maximum a été fixé. Cela concerne non seulement le temps d'attente d'une minute mais également l'interdiction de faire passer inutilement les clients par une série de menus.

L'absence d'annexe au document dont M. Deseyn a pu prendre connaissance est une erreur. Je le prie de bien vouloir m'en excuser.

aan de regels houden, eerst te schorsen en dan, als zij zich niet in regel stellen, gewoon alle contracten met hen eenzijdig te beëindigen. Dat is vrij goed uitgelegd. Mijn excuses voor het ontbreken van die bijlage 1, want dat is minstens ongelukkig te noemen. Wij zullen dat dan ook rechtzetten.

Wat is de maximumwachtijd? Het gaat daar om artikel 6 van de code. Dat bevat twee onderdelen. Het eerste onderdeel bepaalt dat men klanten niet onnodig veel op doorverwijstoetsen mag laten drukken: druk op 1 voor dit, druk op 2 voor dat, druk op 3 voor nog wat anders. Soms kan dat zinvol en nodig zijn, maar als iemand – en dat is een subjectieve afweging – het gevoel heeft dat het onnodig lang is, kan hij daarvoor terecht bij de Economische Inspectie. Ook omgekeerd, de Economische Inspectie kan zelf controles uitvoeren en oordelen dat een en ander te lang duurt. Daarna volgt dan weer dezelfde procedure.

Iets anders, wat makkelijker te definiëren is, is de wachttijd vóór een beller iemand aan de lijn krijgt of dat hij in de loop van de procedure even in wacht wordt gezet. Die mag niet langer dan 1 minuut zijn. In geval van een wachttijd langer dan 1 minuut, overtreden de operatoren de code en dus de wet op de handelspraktijken.

01.03 Roel Deseyn (CD&V): Dank u, mevrouw de minister, voor uw interessante toelichting bij de code.

Ten eerste, het is eigenlijk jammer dat het voor het samenstellen van de ethische commissie nog wachten is op de Vlaamse Gemeenschap. Ik wil een oproep doen, als parlements lid, aan de federale overheid om toch een beetje meer de katalysator te zijn terzake. Er is nu de telecom-wet en de breedbandstrategie. Men heeft mij gezegd dat men uit respect voor de andere administratieve niveaus in het land niets mag doen, tenzij een beleefd schrijven sturen. Wel, mevrouw de minister, ik denk dat het geen zware inbreuk zou zijn of een grondwetsschending als er, beleefd, iets meer werd aangedrongen. Er is tenslotte toch een parallelle coalitie, een symmetrische meerderheid. In die zin zou dat niet zoveel problemen mogen veroorzaken. Het is toch een project dat al gestart is onder minister Daems – toen Rik, nu Hendrik Daems – en het wachten wordt onredelijk lang. Er zou wel een tandje bij gestoken mogen worden, denk ik.

Ten tweede, wat de samenwerkingsovereenkomst betreft, pleit ik opnieuw voor een framework voor die code. Zo niet vrees ik dat we opnieuw in het scenario van destijds terecht komen. Ik verwijs naar eerdere betogen over de breedbandstrategie, waarbij het Brussels Hoofdstedelijk Gewest een recuperatie van teksten uit het jaar 1991 heeft gedaan zonder dat men de intellectuele moeite heeft gedaan een echte strategie en een toekomstproject te ontwikkelen en de teksten te updaten.

De gedragscode kan als basis dienen, zegt u. Ik had het kunnen appreciëren als uw collega, mevrouw Moerman, niet zo smalend had gedaan over die tekst vorige week. Dat wou ik u toch nog even meegeven.

Ten derde, u zegt dat Telenet en Belgacom een marktaandeel van 90% hebben en dat de kwalificatie “eerlijk handelsgebruik” werd

01.03 Roel Deseyn (CD&V): Il est regrettable que nous devions attendre l'accord des Communautés pour composer la commission d'éthique. La structure de l'Etat belge permet pourtant aux autorités fédérales d'agir avec plus de dynamisme que ce n'est le cas actuellement. Il y a trop longtemps que les choses traînent dans ce dossier.

Je me réjouis qu'aux yeux de la ministre le code de Belgacom et de Telenet puisse servir de base à l'élaboration du code d'éthique. Je regrette alors que la ministre Moerman le considère avec autant de condescendance. Tous les opérateurs télécom collaboreraient à l'élaboration de ce code. Qu'en est-il exactement? Il a tout de même été élaboré par les deux principaux acteurs du marché.

toegepast. Wellicht gaat het over 93% of 94%. Wij zouden ook vragen kunnen stellen over de reële implicaties op allerlei verschuivingen op de markt en wat daar de macht is van een beperkt aantal operatoren. Heb ik goed begrepen dat alle operatoren meewerken aan de toepassing van de code, maar dat die uitgewerkt is door de twee grote operatoren? Ik vroeg mij even af of er mogelijkheid was tot feedback vanwege de andere operatoren? In welke mate hebben zij zich ook geëngageerd? Of hebt u zich louter gericht, een beetje kunstmatig, tot die 90% en hebt u de rest gededuceerd? Of is er toch sprake van een reëel engagement van die anderen?

01.04 Minister **Freya Van den Bossche**: Wat de kleine operatoren betreft, die ik natuurlijk niet allemaal kan opnoemen, zijn er vele die hebben meegewerkt aan de totstandkoming van de code. Het spreekt voor zich dat Telenet en Belgacom wel zowat de leiding van de gesprekken hebben genomen. Zij hebben er iets meer tijd in kunnen steken. Zij hebben daar ook het personeel voor en de middelen. Maar alle operatoren werden mee betrokken via het Platform Telecomoperatoren, een officieel platform dat al die kleine operatoren groepeert.

Wat de code voor de mobiele telefonie betreft, die heel binnenkort klaar zal zijn, legt men op dit moment de laatste hand aan de teksten. Ook daarbij zijn alle operatoren betrokken. Het is echter voldoende dat een aantal operatoren zegt: oké, dat is wat wij gaan doen, dat zien wij als een handelsgebruik dat wij via de Economische Inspectie kunnen laten controleren en bestraffen. Dat is voor ons wel elementair. Maar goed, zij werden er allemaal bij betrokken, ook de kleintjes, via het Platform Telecomoperatoren.

01.04 **Freya Van den Bossche**, ministre: Les petits opérateurs ont bel et bien eu voix au chapitre par le biais de la plate-forme des opérateurs télécom. Telenet et Belgacom ont toutefois pris la direction des opérations, disposant, il est vrai, des moyens pour ce faire. Un code pour la téléphonie mobile sera aussi élaboré sous peu. Les petits acteurs du marché seront également associés à l'élaboration de ce code.

De **voorzitter**: Bedankt, mevrouw de minister. De deelnemers aan dat platform waren hier trouwens te gast op de hoorzitting.

01.05 **Roel Deseyn** (CD&V): De technische hoorzitting, waarvan sommigen beweren dat het een politieke hoorzitting was.

De **voorzitter**: Officieel: de technische hoorzitting over de universele dienstverlening. Dat was het.

*Het incident is gesloten.
L'incident est clos.*

*De openbare commissievergadering wordt gesloten om 14.31 uur.
La réunion publique de commission est levée à 14.31 heures.*