



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

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

mercredi

14-07-2004

Après-midi

woensdag

14-07-2004

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 Mme Annick Saudoyer à la ministre de l'Environnement, de la Protection de la consommation et du Développement durable sur "les contrats de location automobile" (n° 3369) 1

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

Question de M. Guy Hove à la ministre de l'Environnement, de la Protection de la consommation et du Développement durable sur "les bureaux de recouvrement" (n° 3090) 2

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

INHOUD

Vraag van mevrouw Annick Saudoyer aan de minister van Leefmilieu, Consumentenzaken en Duurzame Ontwikkeling over "de contracten voor autoverhuring" (nr. 3369) 1

Sprekers: **Annick Saudoyer, Freya Van den Bossche**, minister van Leefmilieu, Consumentenzaken en Duurzame Ontwikkeling

Vraag van de heer Guy Hove aan de minister van Leefmilieu, Consumentenzaken en Duurzame Ontwikkeling over "de incassobureaus" (nr. 3090) 2

Sprekers: **Guy Hove, Freya Van den Bossche**, minister van Leefmilieu, Consumentenzaken en Duurzame Ontwikkeling

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

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

du

van

MERCREDI 14 JUILLET 2004

WOENSDAG 14 JULI 2004

Après-midi

Namiddag

De vergadering wordt geopend om 14.17 uur door de heer Paul Tant, voorzitter.
La séance est ouverte à 14.17 heures par M. Paul Tant, président.

01 Question de Mme Annick Saudoyer à la ministre de l'Environnement, de la Protection de la consommation et du Développement durable sur "les contrats de location automobile" (n° 3369)

01 Vraag van mevrouw Annick Saudoyer aan de minister van Leefmilieu, Consumentenzaken en Duurzame Ontwikkeling over "de contracten voor autoverhuring" (nr. 3369)

01.01 Annick Saudoyer (PS): Madame la ministre, la récente étude réalisée par Test-Achats dénonce divers abus dans les contrats de location automobile. D'après cette étude, le consommateur ne dispose que de très peu de recours sur la base de ces contrats.

Je vous cite quelques exemples:

- Le locataire ne peut se retourner contre la compagnie de location automobile quand la voiture réservée n'est disponible qu'avec un jour de retard.
- La compagnie peut adapter arbitrairement ses tarifs à tout moment.
- Certains contrats comportent une clause selon laquelle le locataire accepte à l'avance que tous les frais liés à la location soient prélevés du compte lié à sa carte de crédit. Autrement dit, il donne carte blanche pour débiter son compte.
- Dans certaines compagnies de location, les jeunes conducteurs doivent toujours payer 266 euros par accident, même s'ils n'en portent pas la moindre responsabilité. Ajoutons à cela un forfait supplémentaire de 150 euros, fondé uniquement sur l'âge et l'expérience du conducteur.

De telles clauses sont tout à fait inadmissibles, d'autant plus que la location est déjà largement plus élevée pour les jeunes locataires. D'après mes renseignements, largement confortés par cette étude, de nombreuses lacunes existent dans plusieurs contrats de location existants. A l'instar de Test-Achats, je crois qu'il faudrait envisager une uniformisation européenne de ces contrats.

Madame la ministre, comptez-vous prendre des dispositions en la

01.01 Annick Saudoyer (PS): In een recente studie van Test-Aankoop worden diverse misbruiken inzake contracten voor autoverhuring aan de kaak gesteld. Ik ben het met Test-Aankoop eens dat het goed zou zijn voor dat soort overeenkomsten naar Europese eenvormigheid te streven. Bent u van plan ter zake maatregelen te nemen? Beschikken de gedupeerde gebruikers over een andere beroepsmogelijkheid dan de gerechtelijke demarches? Zo neen, behoort een daartoe opgerichte commissie tot de mogelijkheden?

matière? Existe-t-il des moyens de recours extrajudiciaires pour les consommateurs qui subiraient des abus? Dans la négative, ne pourrions-nous pas envisager une commission de résolution compétente en la matière?

01.02 Freya Van den Bossche, ministre: Monsieur le président, madame Saudoyer, j'ai également pris connaissance de l'étude réalisée par Test-Achats. La commission des clauses abusives sera saisie à ce sujet afin de donner un avis. Comme vous le savez, cet organe consultatif a pour mission l'examen des conditions générales au regard de la section abusive de la loi sur les pratiques du commerce.

Sur la base de cet avis, la direction contrôle et médiation pourra effectuer un contrôle, si cela s'avère nécessaire, des clauses utilisées par les entreprises de location de voitures. C'est, selon moi, la meilleure manière de garantir, dans le futur, un meilleur équilibre dans ces contrats. Si vous le souhaitez, je vous ferai parvenir tous les résultats de ce contrôle.

01.03 Annick Saudoyer (PS): Monsieur le président, je tiens tout d'abord à remercier Mme la ministre pour sa réponse.

Madame la ministre, votre réponse est rassurante. Cependant, il faudra, à l'avenir, faire preuve de vigilance en la matière.

L'incident est clos.
Het incident is gesloten.

01.02 Minister Freya Van den Bossche: Dit dossier zal voor advies aan de commissie voor onrechtmatige bedingen worden voorgelegd. Op grond van dat advies kan de directie Controle en Bemiddeling zo nodig de door de autoverhuurbedrijven gebruikte bedingen aan een onderzoek onderwerpen. Ik zal u de resultaten daarvan bezorgen.

01.03 Annick Saudoyer (PS): We zullen terzake waakzaam moeten blijven.

02 Vraag van de heer Guy Hove aan de minister van Leefmilieu, Consumentenzaken en Duurzame Ontwikkeling over "de incassobureaus" (nr. 3090)

02 Question de M. Guy Hove à la ministre de l'Environnement, de la Protection de la consommation et du Développement durable sur "les bureaux de recouvrement" (n° 3090)

02.01 Guy Hove (VLD): Mijnheer de voorzitter, mevrouw de minister, sedert 1 juli 2003 is een nieuwe wet op het innen van schulden in werking getreden. Met deze nieuwe wet wilde men vooral een aantal deontologische codes opleggen aan de incassobureaus. Onder meer moest deze wet ervoor zorgen dat een betere bescherming van de privacy van de schuldenaar mogelijk werd gemaakt. Tevens voorzag deze wet in een strengere controle op zich van de incassobureaus. Er moest ook een einde worden gesteld aan de soms ongehoorde praktijken van bepaalde bureaus. Normaal stelt een beroepsfederatie de plichtenleer op van een beroepstak, maar in het geval van de incassobureaus bestaat bij mijn weten een dergelijk overkoepelend orgaan niet. Vandaar dat deze wet een kader heeft geschapen waarbinnen de invorderingen kunnen gebeuren en waarbij ongeoorloofde praktijken strafbaar worden gesteld.

Ingevolge controles door de Economische Inspectie, zo las ik, blijkt dat een op drie van de incassobureaus deze wet zou overtreden. Zo worden mensen al na twee dagen lastiggevalen door de bureaus, niettegenstaande de schuldenaars twee weken tijd hebben om hun schulden te betalen. Ook mensen die hun schulden reeds betaalden, worden in bepaalde gevallen nog lastiggevalen door hetzelfde bureau. Vandaar dat ik graag een antwoord van de minister kreeg op mijn vragen.

02.01 Guy Hove (VLD): La nouvelle loi relative au recouvrement de créances, du 1^{er} juillet 2003, visait à imposer des règles déontologiques aux agences de recouvrement. En effet, cette tâche revenait au législateur en l'absence d'une fédération professionnelle susceptible d'édicter une déontologie.

D'après les contrôles de l'Inspection économique, un tiers de ces agences enfreignent régulièrement la loi. Réagit-on à ces infractions? Une concertation est-elle menée avec le secteur pour redresser la situation? Comment la ministre fera-t-elle respecter la loi?

Ten eerste, welk gevolg werd gegeven aan de vastgestelde inbreuken?

Ten tweede, is er wat dat betreft ook overleg met de sector om, op basis van dat overleg, tot een betere behandeling van die zaken te komen?

Ten derde, welke maatregelen stelt u voor of zult u nemen ten einde de bestaande wet beter te doen naleven?

02.02 Minister **Freya Van den Bossche**: Mijnheer de voorzitter, de controle is gebeurd door de algemene directie Controle en Bemiddeling. Dat eerste algemene onderzoek is gebeurd tussen midden februari en begin april.

Ongeveer 84 incassobureaus werden daadwerkelijk gecontroleerd. Dat geeft een heel goed beeld van de sector. Van die 84 waren er 28 in overtreding met de wet. Normaal gezien hebben we drie mogelijkheden. Dat is meteen voor een stuk het antwoord op uw derde vraag. Men kan ofwel waarschuwen ofwel een administratieve boete opleggen ofwel daarvan meteen een pro justitia maken en naar het gerecht sturen.

De directie Controle en Bemiddeling had nog niet de mogelijkheid om administratieve boetes op te leggen. Zij heeft ervoor gekozen om 20 waarschuwingen op te stellen en 11 pro justitia's. Die pro justitia's werden onmiddellijk doorgestuurd naar het parket voor verder gevolg.

De 20 waarschuwingen waren voor bedrijven die nog een keer zullen worden bezocht. Dat is een beetje de manier waarop de inspectie meestal werkt. Ik vind dat wel een goede manier van werken. Bij dat tweede bezoek wordt nagekeken of zij intussen reeds in regel zijn. Als ze voor de eerste keer een overtreding begaan, dan legt men nog eens uit wat de wet precies zegt. Men zou kunnen veronderstellen dat er een aantal is dat de wet nog niet goed genoeg kent. Anderen doen het wellicht bewust. Die krijgt men minder gemakkelijk op het rechte pad. De informatie wordt gegeven met die waarschuwing. Als bij een tweede controle blijkt dat het nog steeds fout gaat, dan wordt er ook een pro justitia opgesteld.

Ik neem mij voor om zo snel mogelijk een koninklijk besluit uit te vaardigen, waardoor er ook administratieve boetes kunnen worden opgelegd. Dat is toch wel vaak een handige stok achter de deur om snel te handelen en om het gerecht te ontlasten, want dat heeft vanzelfsprekend reeds andere dingen te doen.

De wet zelf is tot stand gekomen met de sector van de incassobureaus en ook nu, na dit onderzoek, zal de inspectie opnieuw contact nemen met de sector om erop te wijzen dat een groot deel van de leden de wet niet naleeft en nogmaals te vragen daarop toe te zien. Uw suggesties worden dus nu al in de praktijk gebracht in de werking van de inspectie.

02.03 **Guy Hove** (VLD): Mevrouw de minister, ik dank u voor het antwoord. Ik heb begrepen dat er nog een vervolg zal komen. U kondigt immers aan dat er een koninklijk besluit zal worden uitgevaardigd waarbij de mogelijkheid wordt gecreëerd om administratieve boetes te heffen.

12.02 **Freya Van den Bossche**, ministre: La direction générale 'Contrôle et Médiation' a inspecté au printemps 84 agences de recouvrement. Etant donné que ce service ne peut infliger des amendes administratives, il a été décidé d'adresser aux contrevenants des avertissements (20) et des pro-justitia (11).

Quantité d'entreprises n'ont qu'une connaissance superficielle de la législation, aussi font-elles l'objet d'une deuxième inspection après avoir reçu un avertissement. Si elles n'ont toujours pas redressé leur situation, un pro justitia leur est envoyé.

Je compte ouvrir par le biais d'un arrêté royal la possibilité, pour le service de contrôle, d'infliger des amendes administratives. Ceci permettra une réaction rapide, sans intervention de la justice.

La loi de 2003 est le résultat d'une concertation avec le secteur. Celle-ci sera relancée après la présente enquête.

02.03 **Guy Hove** (VLD): J'aimerais souligner le fait que les huissiers de justice doivent respecter toute une série de normes et de prescriptions

Toch wil ik even waarschuwen. Ik mag dit toch wel even zeggen. Ik ben persoonlijk niet echt een voorstander van de werking van een incassobureau, zolang een en ander niet duidelijk en definitief wettelijk geregeld is. Enerzijds zijn er de gerechtsdeurwaarders, die verplicht zijn om de wettelijke normen en voorschriften te volgen. Anderzijds werken de incassobureaus tot op heden volgens een onzeker scenario.

légales, alors que les agences de recouvrement opèrent dans un contexte relativement flou. Un changement s'impose rapidement.

Mevrouw de minister, ik wil er dus op aandringen om zo vlug mogelijk werk te maken van een regeling, als dat kan.

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

*De openbare commissievergadering wordt gesloten om 14.25 uur.
La réunion publique de commission est levée à 14.25 heures.*