

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

van

DINSDAG 4 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 4 DÉCEMBRE 2007

Après-midi

La séance est ouverte à 14.24 heures et présidée par M. Pierre-Yves Jeholet.

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-eerste minister en minister van Begroting en Consumentenzaken over "de stand van zaken met betrekking tot de controles op de reclame voor consumentenkrediet" (nr. 409)

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): Mijnheer de voorzitter, mevrouw de minister, op zaterdag 24 november werd de Dag zonder krediet georganiseerd door een platform van consumentenorganisaties en verenigingen zoals het Centrum voor Schuldbemiddeling, KAV, KWB en het OIVO.

Een van de eisen van het platform is een strenge controle op de reclame voor het consumentenkrediet. U hebt daarvoor al een task force opgericht binnen de FOD Economie.

Wat is de huidige stand van zaken? Hoeveel processen-verbaal werden opgesteld voor kredietreclame? Is de huidige wetgeving volgens u duidelijk genoeg om een efficiënte controle op de reclame mogelijk te maken?

Ik verduidelijk even. Met betrekking tot de soorten reclame voor snel of gemakkelijk krediet of voor de centralisatie of hergroepering van krediet wordt in de wet gestipuleerd dat het niet kan als het onrechtmatig is. Dat lijkt mij voor interpretatie vatbaar.

Mijn eerste vraag betreft dus het aantal processen-verbaal en mijn tweede vraag is of de duidelijkheid van de wetgeving volstaat om die reclames afdoende te kunnen controleren.

01.02 Minister Freya Van den Bossche: Mijnheer de voorzitter, vanaf de oprichting van de task force Kredietreclame in 2006 werd op systematische wijze de reclameadvertenties van allerlei kredietbemiddelaars en kredietgevers 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.

Samengevat werden sinds 2004 838 verschillende kredietbemiddelaars en kredietgevers gecontroleerd op hun advertenties, reclamefolders en de kredietvermelding op hun website, dus echt een heel uitgebreide controle. Voor het jaar 2007 werden tot op heden zeven processen-verbaal en 560 processen-verbaal van waarschuwing opgesteld tegen zowel kredietgevers als kredietbemiddelaars.

De huidige wetgeving sinds de wetswijziging van 2003 betekent al een serieuze verbetering voor de voorschriften aangaande de reclame voor het consumentenkrediet. Op basis van de ervaring en de verdere analyses van de controles op het terrein 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): Mevrouw de minister, bedankt voor uw antwoord. Ik deel eigenlijk de mening dat de wetgeving op dat punt niet duidelijk genoeg is en dat er een betere definitie moet komen van wat dan al dan niet onrechtmatig is. Ik denk dat het nodig is dat ter zake verduidelijkingen komen.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

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 Vraag van mevrouw Karine Lalieux aan de vice-eerste minister en minister van Begroting en Consumentenzaken over "de bankkosten" (nr. 481)

02.01 Karine Lalieux (PS): Monsieur le président, madame la ministre, la semaine dernière, nous avons eu l'impression de retourner dans le temps, lorsque nous avons entendu que les banques faisaient à nouveau payer les retraits d'argent.

Il semblerait que l'on soit facturé en cas de retrait d'argent à un distributeur géré par une autre banque que la sienne. Le coût de ces retraits varierait entre 5 et 70 centimes. Une fois de plus, les banques ont fait un tapage publicitaire autour de l'ouverture à tous du "self banking", à la suite de pressions, de propositions de loi et des propositions et règlements de taxation des différentes communes, mesures qui, je prends plaisir à le rappeler, étaient le résultat d'une de nos actions.

Les banques ont de nouveau habitué le consommateur à adopter une certaine attitude, à se rendre dans les guichets de "self banking", même quand il ne s'agissait pas de la leur et quelques mois plus tard, comme à l'habitude, les banques facturent ces opérations.

Madame la ministre, au regard de la législation sur le service bancaire de base, cette facturation est-elle autorisée? Le manque total de transparence de cette facturation n'est-il pas contraire à la loi sur les pratiques du commerce? J'estime que cela met à mal le "gentlemen's agreement" que nous avons conclu avec l'ensemble du secteur bancaire.

02.02 Freya Van den Bossche, ministre: Monsieur le président, madame Lalieux, certaines banques ont annoncé qu'à partir du 1^{er} janvier 2008, les retraits d'argent effectués à des distributeurs relevant d'un autre réseau bancaire seront facturés à leurs clients.

Pour répondre à vos questions concrètes, 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. En effet, la loi du 24 mars 2003 instaurant un service bancaire de base et qui en fixe le contenu prévoit la possibilité d'effectuer des retraits par voie électronique en Belgique. L'article 3 de l'arrêté royal du 7 septembre 2003 portant certaines mesures d'exécution de cette loi du 24 mars 2003 fait référence à une carte de débit limitée ou non aux automates privés de l'établissement de crédit.

Cela permet de dire que tout établissement de crédit a la faculté d'imposer l'utilisation de ses automates privés. La loi prévoit également que le Roi détermine le nombre d'opérations comprises dans le forfait et qu'en cas de dépassement du nombre d'opérations autorisées l'établissement de crédit peut facturer ces opérations au prix habituellement pratiqué. Dès lors, lorsque le consommateur dépasse le nombre d'opérations autorisées ou lorsqu'il prend de l'argent à un distributeur géré par une autre banque alors que sa banque a imposé l'utilisation de ses automates privés, le consommateur pourra se voir facturer les retraits qui ne rentrent pas dans les conditions.

La loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur impose aux entreprises d'indiquer le prix des produits et des services qu'elles offrent en vente. Par souci de transparence, l'arrêté royal du 23 mars 1995 relatif à l'indication des tarifs des services financiers homogènes 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 qui ont annoncé cette modification de leurs tarifs doivent adapter les différents supports qui reprennent leurs tarifs au plus tard au moment de leur entrée en vigueur. En outre, le même arrêté royal impose que le consommateur soit préalablement et individuellement informé de toute modification des tarifs.

Enfin, je tiens à rappeler que 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, y compris des retraits d'argent visés ci-dessus, des tarifs pratiqués par les différentes banques. Cela devrait être un incitant pour améliorer la mobilité des clients bancaires.

02.03 Karine Lalieux (PS): Madame la ministre, je vous remercie pour votre réponse. Je pense que le département des Affaires économiques doit exercer une surveillance afin d'examiner si les banques, individuellement, préviendront chaque client du coût d'un retrait aux self banks. Mais une fois de plus, nous n'empruntons pas la bonne voie. En effet, si on n'impose pas un procédé légal au secteur bancaire, à l'instar du service bancaire de base, comme de coutume, il respectera, dans un premier temps, un "gentlemen's agreement" et un an plus tard, il l'oubliera.

Il faudra en tirer toutes les conséquences. Le prochain gouvernement peut-être! Mais en ma qualité de parlementaire, j'en tirerai toutes les conséquences pour imposer des procédés au secteur bancaire qui, à un moment donné, ne fait que se dédire.

Het incident is gesloten.

L'incident est clos.

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 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): Mevrouw de minister, ik heb een mondelinge vraag over het grootschalig onderzoek dat werd uitgevoerd door de Europese Commissie waaruit bleek dat zowat alle websites waarop vliegtuigmaatschappijen in België tickets aanbieden misleidende informatie bevatten voor de consument.

Die misleidende informatie hield eigenlijk altijd verband met een viertal niveaus. Ten eerste, de prijs, spijtig genoeg opnieuw. "De Europese Commissie..." – zo zegt een bericht in Metro – "...hekelte vooral het feit dat de taksen en toeslagen niet onmiddellijk in de prijs verrekend werden."

Ten tweede, is er misleidende informatie in de zin dat het voor de klant totaal onmogelijk is te weten hoeveel zitjes een bepaalde stuntaanbieding heeft.

Een derde kwestie is de kwestie van de verzekeringen. Daar zet men de wereld wel op zijn kop. In de meeste gevallen die werden gecontroleerd, moest de consument aangeven dat hij een bepaalde verzekering, een annuleringverzekering of een andere, niet wenste te onderschrijven, terwijl een normaal mens toch het omgekeerde zou denken.

Ten vierde en ten slotte werd in een aantal gevallen de taal van de klant en van het gastland niet gerespecteerd.

Bij het grootschalig Europees onderzoek naar 447 websites waren er 226 die blijkbaar misleidende informatie bevatten. Spijtig genoeg spant België daarbij opnieuw de kroon. Van de 48 onderzochte websites in ons land bleken er niet minder dan 46 niet in orde te zijn.

Ik heb enkele heel concrete vragen in dit verband.

Ten eerste, hebt u, mevrouw de minister, kennis van dat onderzoek? Hebt u kennis van de onthutsende

cijfers voor de Belgische websites?

Ten tweede, bent u op de hoogte van de misleidende reclame op de websites waar die tickets worden verkocht?

Ten derde, bent u zinnens dat te reglementeren? Zijn er voorstellen op dat vlak? Zo ja welke?

Ten vierde en ten laatste, kunt u, mevrouw de minister, de commissieleden inlichten welke maatschappijen in het onderzoek worden genoemd wat de websites betreft waarop in België tickets worden verkocht?

Ik heb van de minister van Economie gehoord dat er een termijn van vier maanden zou zijn afgesproken binnen dewelke de Europese Commissie de foute vliegtuigmaatschappijen de mogelijkheid gaf de misleidende informatie recht te zetten. Naar ik meen, is die periode ongeveer verstreken. Het zou dus misschien nuttig zijn de namen van de foute maatschappijen te weten.

03.02 Minister **Freya Van den Bossche**: Mijnheer de voorzitter, natuurlijk heb ik kennis genomen van dit onderzoek op initiatief van de Europese Commissie maar uitgevoerd door de bevoegde autoriteiten in de verschillende lidstaten. Voor België is het onderzoek gevoerd door de algemene directie Controle en Bemiddeling van mijn administratie. Dat is ook belangrijk – ik kom daar later op terug – omdat de onderzoeken telkens gevoerd zijn op basis van de vigerende nationale wetgeving. U weet dat België wat consumentenbescherming betreft een erg verregaande wetgeving heeft, wat ik een zeer positief gegeven vind. Vergelijkingen in de Europese context zijn daardoor moeilijk te maken.

Ter voorbereiding van het Belgische deel van het onderzoek heeft de algemene directie, op basis van een risicoanalyse, een lijst met 48 websites opgesteld. Selectiecriteria bij uitstek daarvoor was of de Belgische consument via die sites een ticket kon kopen om een vlucht vanuit België te nemen. Het betrof met andere woorden zowel luchtvaartmaatschappijen als touroperators en bemiddelaars uit binnen- en buitenland.

Zoals de Europese Commissie vooropstelde was de primaire focus van het onderzoek het aspect prijsaanduiding. Indien tijdens dat onderzoek andere onregelmatigheden werden vastgesteld, heeft mijn directie niet nagelaten om die meteen ook op te nemen in het verslag.

Tijdens de campagne zelf werden 46 van die 48 sites aangeduid voor verder onderzoek. Het gaat dus om een nagenoeg complete controle van de markt. Na meer diepgaande analyse werden er 7 van de 48 zonder gevolg geklasseerd. Van de overige maken er momenteel 22 het voorwerp uit van een onderzoek op Belgisch niveau. De vaststellingen op de 19 overige websites zijn in alle andere EU-lidstaten gevestigd en zullen worden behandeld in samenwerking met de betrokken buitenlandse autoriteiten. Die onderzoeken zijn dus nog lopende.

De resultaten op Belgisch niveau moeten inderdaad worden gezien in het licht van het feit dat de Belgische autoriteiten het meest doorgedreven en methodologisch onderbouwde onderzoek hebben gevoerd, met navenante resultaten. Dit betekent enerzijds dat er heel verregaande wetgeving bestaat op het vlak van consumentenbescherming maar anderzijds dat er sprake was van een heel verregaand onderzoek. Ik denk dat ik de administratie hiervoor enkel kan feliciteren.

De communautaire regelgeving betreffende misleidende reclame volstaat al om dergelijke praktijken aan te pakken. De omzetting van de richtlijn oneerlijke handelspraktijken sinds 1 december 2007 in de wet betreffende handelspraktijken zal dit wettelijke kader overigens nog versterken. Bovendien bevat de Belgische wet van 14 juli 1991 op de handelspraktijken een specifieke bepaling betreffende de verplichting om zowel voor diensten als producten een totaalprijs aan te duiden. U weet dat de all-in prijs die in België altijd vereist is, helemaal niet overal in Europa vereist is. Dit is bijvoorbeeld een criterium waarop wij hebben gecheckt maar dat in andere Europese landen – u haalt dit zelf aan in uw vraag – niet eens werd onderzocht omdat daar die wettelijke verplichting niet bestaat.

De wettelijke omkadering is, wat mij betreft, in ons land accuraat en voldoende. Wij gaan daarin erg ver. De vaststellingen van de Algemene Directie worden nu dus behandeld met het oog op de stopzetting van de inbreuken op nationaal en Europees vlak. De maatschappijen die hier het voorwerp van uitmaken, moeten natuurlijk van alle wettelijke garanties die hen toekomen kunnen genieten, meer bepaald van hun rechten van verdediging.

Pas wanneer een publicatie wettelijk specifiek is toegelaten, bijvoorbeeld in het geval van een vonnis, kan ik ook de namen meedelen aan u, het Parlement, het publiek of de Europese Commissie. Op dit moment echter maken die maatschappijen nog het voorwerp uit van een onderzoek. De zogezegde vier maanden uitstel die de Europese Commissie aanhaalt, komt overeen met de termijn die de autoriteiten als redelijk achten om het grootste deel van de onderzoeken af te handelen.

Reeds voor dit Europees onderzoek oefende de Algemene Directie Controle en Bemiddeling een permanent toezicht uit op de prijsaanduidingen van luchtvaartmaatschappijen. In het verleden is al een paar keer opgetreden wegens inbreuken. Dat herinnert u zich misschien. Er is ook een informatiesessie gehouden voor alle luchtvaartmaatschappijen die een vertegenwoordiging in België hebben, onder meer over de prijs alles inbegrepen.

De Europese Commissie heeft overigens tijdens haar communicatie over het onderzoek benadrukt en ik citeer: "dat de Belgische consument bijzonder beschermd is". Ik denk dus dat wij met onze wetgeving binnen het Europees kader goed zitten.

Het onderzoek is nog lopende. Zolang ik hier zit, kunt u mij daarover verder ondervragen en kan ik verder antwoorden verstrekken naarmate het onderzoek opschiet.

03.03 Peter Logghe (Vlaams Belang): Mijnheer de voorzitter, mevrouw de minister, ik dank u voor uw heel duidelijk en uitgebreid antwoord.

Wij zullen dit zeker opvolgen. Ik vraag mij alleen af of er, zoals vroeger, namen zullen worden genoemd wanneer de onderzoeken worden afgesloten en of men dan ook zal overgaan tot de bijna openbare kastijding van die maatschappij.

03.04 Minister Freya Van den Bossche: Mijn ambitie is nooit de openbare kastijding, al kan dat soms zo lijken.

Informeren is volgens mij wel noodzakelijk, zeker de Europese Commissie. Ook het Parlement heeft, net zoals de bevolking, altijd recht op informatie. Ook in deze problematiek kunnen we evenwel slechts informeren wanneer een bedrijf een overtreding heeft begaan die werd vastgesteld.

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

*De behandeling van de vragen en interpellaties eindigt om 14.41 uur.
Le développement des questions et interpellations se termine à 14.41 heures.*