

**BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS**

17 december 2008

WETSVOORSTEL

**tot wijziging van de wet op de
handelspraktijken van 14 juli 1991 wat
de telefonische wachttijd bij
klantenservice betreft**

(ingediend door de dames Karine Lalieux,
Colette Burgeon en de heer Alain Mathot)

**CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE**

17 décembre 2008

PROPOSITION DE LOI

**modifiant la loi sur les pratiques
du commerce du 14 juillet 1991 en rapport
avec le temps d'attente téléphonique
des services après-vente**

(déposée par Mmes Karine Lalieux,
Colette Burgeon et M. Alain Mathot)

SAMENVATTING

De indieners van dit wetsvoorstel willen dat indien na een verkoop telefonisch klantenservice wordt geboden, alle gesprekskosten voor de tijd die de consument moet wachten om met een operator te worden verbonden, ten laste van de verkoper komen.

RÉSUMÉ

Lorsque le service après-vente est presté par téléphone, les auteurs de la présente proposition souhaitent mettre à charge du vendeur tous les coûts de communication durant le temps où le consommateur doit attendre pour entrer en communication avec un opérateur.

cdH	:	centre démocrate Humaniste		
CD&V	:	Christen-Democratisch en Vlaams		
Ecolo-Groen!	:	Ecologistes Confédérés pour l'organisation de luttes originales – Groen		
FN	:	Front National		
LDD	:	Lijst Dedecker		
MR	:	Mouvement Réformateur		
N-VA	:	Nieuw-Vlaamse Alliantie		
Open Vld	:	Open Vlaamse liberalen en democraten		
PS	:	Parti Socialiste		
sp.a+VI.Pro	:	Socialistische partij anders + VlaamsProgressieven		
VB	:	Vlaams Belang		

<i>Afkortingen bij de nummering van de publicaties :</i>		<i>Abréviations dans la numérotation des publications :</i>	
DOC 52 0000/000 :	Parlementair document van de 52 ^e zittingsperiode + basisnummer en volgnummer	DOC 52 0000/000 :	Document parlementaire de la 52 ^{ème} législature, suivi du n° de base et du n° consécutif
QRVA :	Schriftelijke Vragen en Antwoorden	QRVA :	Questions et Réponses écrites
CRIV :	Voorlopige versie van het Integraal Verslag (groene kaft)	CRIV :	Version Provisoire du Compte Rendu intégral (couverture verte)
CRABV :	Beknopt Verslag (blauwe kaft)	CRABV :	Compte Rendu Analytique (couverture bleue)
CRIV :	Integraal Verslag, met links het definitieve integraal verslag en rechts het vertaald beknopt verslag van de toespraken (met de bijlagen) (PLEN: witte kaft; COM: zalmkleurige kaft)	CRIV :	Compte Rendu Intégral, avec, à gauche, le compte rendu intégral et, à droite, le compte rendu analytique traduit des interventions (avec les annexes) (PLEN: couverture blanche; COM: couverture saumon)
PLEN :	Plenum	PLEN :	Séance plénière
COM :	Commissievergadering	COM :	Réunion de commission
MOT :	moties tot besluit van interpellaties (beigekleurig papier)	MOT :	Motions déposées en conclusion d'interpellations (papier beige)

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

TOELICHTING

DAMES EN HEREN,

In de vorige zittingsperiode heeft de indienster samen met een aantal medefractieleden een wetsvoorstel ingediend, dat ertoe strekte de verkopers te verbieden telefoongesprekken met hun klantenservice «over de uitvoering van een reeds gesloten verkoopsovereenkomst» duurder aan te rekenen dan oproepen naar een geografisch nummer. Dat verzoek werd gedeeltelijk ingewilligd: het verbod werd ingevoegd in artikel 39^{ter} van de wet van 14 juli 1991 betreffende de handelspraktijken en de voorlichting en bescherming van de consument.

Men kan er evenwel niet omheen dat het gebruik van soortgelijke telefoonnummers waar klantenservice wordt geboden, een ander probleem doet rijzen: vaak duurt de wachttijd er heel lang. Krachtens de vigerende wet wordt die wachttijd aangerekend tegen het beltarief van een geografisch nummer, zodat veel klanten ervoor terugdeinzen een beroep te doen op die dienst.

Eigenlijk hoort de klantenservice na een verkoop gratis te zijn. De kosten die moeten worden betaald voor het gesprek, en vooral voor de aangerekende wachttijd, staan haaks op het beginsel dat die klantenservice kosteloos moet zijn. Zo blijkt uit voorbeelden dat een klant die na een verkoop naar een klantenservice belt, enkele minuten (4 minuten om precies te zijn) tot 1 uur 40 (!) moet wachten om met een operator te worden verbonden. Dit is onaanvaardbaar.

In geen geval mag de klant er het slachtoffer van zijn dat een klantenservice onderbemand is. De verkoper dient voldoende personeel aan te trekken voor de afdeling die na een verkoop optreedt; dat aantal werknemers moet in verhouding staan tot de verkoopcijfers.

Er bestaan systemen om de wachttijd door de verkoper te doen betalen. Als de verkoper een hoge telefoonrekening ontvangt omdat hij over te weinig personeel beschikt, zal hij wellicht overwegen het vereiste personeel in dienst te nemen, om aldus de kosten van die klantenservice in te perken.

De wachttijd bij oproepen naar een klantenservice moet gratis zijn. Frankrijk heeft trouwens reeds een soortgelijke regel ingesteld.

DÉVELOPPEMENTS

MESDAMES, MESSIEURS,

Sous la législature précédente, la formation des auteurs a déposé une proposition de loi afin d'interdire aux vendeurs la possibilité de facturer des appels téléphoniques vers les services après-vente à un coût supérieur à celui d'un numéro géographique. Cette demande a été partiellement entendue et insérée à l'article 39^{ter} de la loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateurs.

Force est de constater qu'un autre problème se pose dans l'utilisation de ce type de numéros de services après-vente. En effet, bien souvent, le temps d'attente y est très long. Il est, comme l'indique à présent la loi, facturé au tarif d'appel d'un numéro géographique.

Ce coût décourage nombre d'acheteurs de faire appel à ces services après-vente. D'autant plus que le service après-vente est censé être gratuit ! Le coût de l'appel et, surtout, du temps d'attente payant, aboutit à en éliminer la gratuité. Pour exemple, les minutes d'attente lors d'appels à des services après-vente s'étendent de quelques minutes (quatre minutes) à ... une heure quarante ! Il s'agit d'une situation inacceptable.

En aucun cas, l'acheteur ne peut subir les conséquences d'un manque de personnel d'un service après-vente. Il appartient au vendeur d'en engager suffisamment dans son service après-vente, ceci en fonction du succès de ses ventes.

Des systèmes existent, permettant la facturation du temps d'attente à charge du vendeur. Celui-ci, qui devra payer une facture téléphonique élevée due au manque de personnel, réfléchira peut-être à engager le personnel nécessaire afin d'assurer un service après-vente moins coûteux.

La gratuité doit être assurée concernant les minutes d'attente lors d'appels au service après-vente. Une telle règle a d'ailleurs été adoptée en France.

Karine LALIEUX (PS)
Colette BURGEON (PS)
Alain MATHOT (PS)

WETSVOORSTEL**Artikel 1**

Dit artikel regelt een aangelegenheid als bedoeld in artikel 78 van de Grondwet.

Art. 2

Artikel 39^{ter} van de wet van 14 juli 1991 betreffende de handelspraktijken en de voorlichting en bescherming van de consument, ingevoegd bij de wet van 5 juni 2007, wordt aangevuld met de volgende drie leden:

«In geen geval kan de consument, zelfs nadat hij zijn toestemming heeft verleend, er worden toe verplicht de kosten te dragen voor de wachttijd van de in het eerste lid bedoelde oproepen. Die kosten vallen uitsluitend ten laste van de in het eerste lid bedoelde verkoper.

De wachttijd is de tijd die de klant moet wachten tot hij wordt verbonden met een operator die zijn verzoek daadwerkelijk in behandeling neemt.

De bepalingen van de voorgaande leden zijn van toepassing ongeacht het soort telefoontoestel dat de klant gebruikt.»

10 december 2008

PROPOSITION DE LOI**Article 1^{er}**

La présente loi règle une matière visée à l'article 78 de la Constitution.

Art. 2

L'article 39^{ter} de la loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur, inséré par la loi du 5 juin 2007, est complété par les trois alinéas suivants:

«En aucun cas le consommateur ne peut, même après son consentement, être tenu du coût du temps d'attente écoulé pendant les appels visés à l'alinéa 1^{er}. Cette charge revient exclusivement au vendeur visé à l'alinéa 1^{er}.

Le temps d'attente est le temps écoulé pendant lequel le client n'a pas été mis en relation avec un interlocuteur prenant en charge le traitement effectif de sa demande.

Les dispositions des alinéas précédents s'appliquent quel que soit le type de téléphone utilisé par le client.»

10 décembre 2008

Karine LALIEUX (PS)
Colette BURGEON (PS)
Alain MATHOT (PS)