

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

17 december 2018

VOORSTEL VAN RESOLUTIE

**over het toezicht op
telefonische klantenwerving**

VERSLAG

NAMENS DE COMMISSIE
VOOR HET BEDRIJFSLEVEN, HET
WETENSCHAPSBELEID, HET ONDERWIJS, DE
NATIONALE WETENSCHAPPELIJKE EN CULTURELE
INSTELLINGEN, DE MIDDENSTAND EN DE
LANDBOUW
UITGEBRACHT DOOR
MEVROUX **Karine LALIEUX**

INHOUD

Blz.

I. Inleidende uiteenzetting	3
II. Algemene bespreking.....	5
III. Stemmingen	7

Zie:

Doc 54 **2686/ (2016/2017):**

001: Voorstel van resolutie van de heren Lutgen en de Lamotte.
002 en 003: Amendementen.

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

17 décembre 2018

PROPOSITION DE RÉSOLUTION

**relative au contrôle du
démarchage téléphonique**

RAPPORT

FAIT AU NOM DE LA COMMISSION
DE L'ÉCONOMIE, DE LA POLITIQUE SCIENTIFIQUE,
DE L'ÉDUCATION, DES INSTITUTIONS
SCIENTIFIQUES ET CULTURELLES NATIONALES,
DES CLASSES MOYENNES ET
DE L'AGRICULTURE
PAR
MME **Karine LALIEUX**

SOMMAIRE

Pages

I. Exposé introductif	3
II. Discussion générale.....	5
III. Votes.....	7

Voir:

Doc 54 **2686/ (2016/2017):**

001: Proposition de résolution de MM. Lutgen et de Lamotte.
002 et 003: Amendements.

9890

**Samenstelling van de commissie op de datum van indiening van het verslag/
Composition de la commission à la date de dépôt du rapport**

Voorzitter/Président: Jean-Marc Delizée

A. — Vaste leden / Titulaires:

N-VA	Rita Gantois, Werner Janssen, Bert Wollants
PS	Paul-Olivier Delannois, Jean-Marc Delizée, Fabienne Winckel
MR	Caroline Cassart-Mailleux, Benoît Friart, Isabelle Galant
CD&V	Leen Dierick, Griet Smaers
Open Vld	Nele Lijnen, Frank Wilrycx
sp.a	Youro Casier
Ecolo-Groen	Gilles Vanden Burre
cdH	Michel de Lamotte

B. — Plaatsvervangers / Suppléants:

Rita Bellens, Christoph D'Haese, Inez De Coninck, Peter Dedecker, Koen Metsu
Nawal Ben Hamou, Jacques Chabot, Michel Corthouts, Laurent Devin, Karine Lalieux
Emmanuel Burton, Gautier Calomne, David Clarinval, Damien Thiéry
Nathalie Muylle, Jef Van den Bergh, Vincent Van Peteghem
Egbert Lachaert, Vincent Van Quickenborne, Tim Vandenput
Maya Detiège, Karin Temmerman
Kristof Calvo, Jean-Marc Nollet
Benoît Dispa, Vanessa Matz

C. — Niet-stemgerechtigd lid / Membre sans voix délibérative:

PP	Aldo Carcaci
----	--------------

N-VA	:	Nieuw-Vlaamse Alliantie
PS	:	Parti Socialiste
MR	:	Mouvement Réformateur
CD&V	:	Christen-Democratisch en Vlaams
Open Vld	:	Open Vlaamse liberalen en democraten
sp.a	:	socialistische partij anders
Ecolo-Groen	:	Ecologistes Confédérés pour l'organisation de luttes originales – Groen
cdH	:	centre démocrate Humaniste
VB	:	Vlaams Belang
PTB-GOI	:	Parti du Travail de Belgique – Gauche d'Ouverture
DéFI	:	Démocrate Fédéraliste Indépendant
PP	:	Parti Populaire
Vuye&Wouters	:	Vuye&Wouters

Afkortingen bij de nummering van de publicaties:

DOC 54 0000/000:	Parlementair document van de 54 ^e zittingsperiode + basisnummer en volgnummer
QRVA:	Schriftelijke Vragen en Antwoorden
CRIV:	Voorlopige versie van het Integraal Verslag
CRABV:	Beknopt Verslag
CRIV:	Integraal Verslag, met links het definitieve integraal verslag en rechts het vertaald beknopt verslag van de toespraken (met de bijlagen)
PLEN:	Plenum
COM:	Commissievergadering
MOT:	Moties tot besluit van interpellaties (beigekleurig papier)

Abréviations dans la numérotation des publications:

DOC 54 0000/000:	Document parlementaire de la 54 ^e législature, suivi du n° de base et du n° consécutif
QRVA:	Questions et Réponses écrites
CRIV:	Version Provisoire du Compte Rendu intégral
CRABV:	Compte Rendu Analytique
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:	Séance plénière
COM:	Réunion de commission
MOT:	Motions déposées en conclusion d'interpellations (papier beige)

Officiële publicaties, uitgegeven door de Kamer van volksvertegenwoordigers

Bestellingen:
Natieplein 2
1008 Brussel
Tel.: 02/ 549 81 60
Fax: 02/549 82 74
www.dekamer.be
e-mail: publicaties@dekamer.be

De publicaties worden uitsluitend gedrukt op FSC gecertificeerd papier

Publications officielles éditées par la Chambre des représentants

Commandes:
Place de la Nation 2
1008 Bruxelles
Tél.: 02/ 549 81 60
Fax: 02/549 82 74
www.lachambre.be
courriel: publications@lachambre.be

Les publications sont imprimées exclusivement sur du papier certifié FSC

DAMES EN HEREN,

Uw commissie heeft dit voorstel van resolutie besproken tijdens haar vergaderingen van 17 april, 23 mei en 4 december 2018.

Tijdens de vergadering van 17 april 2018 werd de minister van Werk, Economie en Consumenten om schriftelijk advies verzocht.

I. — INLEIDENDE UITEENZETTING

De heer Michel de Lamotte (cdH) geeft aan dat de meeste burgers al het doelwit zijn geweest van ongevraagde telefonische klantenwerving.

Om het probleem van het massaal versturen van ongevraagde reclameberichten aan te pakken, worden doorgaans twee oplossingen naar voren geschoven: enerzijds het principiële toestaan van ongevraagde reclame, tenzij de geadresseerde zich hiertegen verzet heeft (“*opt-out*”) en anderzijds het verbod op dergelijke reclame, tenzij de geadresseerde vooraf zijn toestemming heeft gegeven (“*opt-in*”).

Inzake telefonische klantenwerving wordt in België momenteel geopteerd voor de eerste mogelijkheid (“*opt-out*”). Aldus beheert de bij koninklijk besluit van 28 juni 2015 erkende vzw *Do Not Call Me* het “bel mij niet meer”-bestand en de bijbehorende website, die de consumenten de mogelijkheid biedt aan te geven dat zij voortaan niet meer telefonisch willen worden benaderd voor reclamedoelinden (“*opt-out*”). Deze website wordt almaar vaker bezocht, wat wijst op de omvang van het verschijnsel.

Overigens vormen de oproepen uit het buitenland een apart probleem: de ondernemingen die telefoonabonnees in België opbellen, zijn immers niet onderworpen aan de wetgeving inzake de *opt-out* die de vzw *Do Not Call Me* machtigt de “bel mij niet meer”-lijst te beheren.

De “bel mij niet meer”-regeling noch de voormelde verbeteringen op wetgevend vlak hebben het probleem weggewerkt. Burgers klagen nog steeds dat zij ongewenste telefoontjes krijgen om hen producten of diensten te verkopen. Hoewel al meer dan 1,1 miljoen mensen zich hebben geregistreerd op de “bel mij niet meer”-lijst, weten velen niet dat dat platform bestaat.

Bovendien worden in die “bel mij niet meer”-lijst opgenomen mensen nog altijd lastiggevalen met ongevraagde telemarketing. Daardoor heeft de FOD

MESDAMES, MESSIEURS,

Votre commission a examiné la présente proposition de résolution au cours de ses réunions des 17 avril, 23 mai et 4 décembre 2018.

Lors de la réunion du 17 avril 2018, l’avis écrit du ministre de l’Emploi, de l’Économie et des Consommateurs a été demandé.

I. — EXPOSÉ INTRODUCTIF

M. Michel de Lamotte (cdH) expose que la grande majorité de nos concitoyens a déjà été victime du démarchage téléphonique non-sollicité.

Deux solutions sont généralement avancées face au problème de l’envoi massif de messages publicitaires non sollicités: d’un côté, l’autorisation de principe de publicités non sollicitées, à moins que le destinataire ne s’y soit opposé (“*opt-out*”); de l’autre, l’interdiction de telles publicités, à moins d’avoir obtenu le consentement préalable de leur destinataire (“*opt-in*”).

En ce qui concerne le démarchage téléphonique, c’est actuellement la première option (*opt-out*) qui prévaut en Belgique. L’ASBL *Do Not Call Me*, reconnue par l’arrêté royal du 28 juin 2015, gère le fichier ainsi que le site “*Ne m’appellez plus*”, qui permet aux consommateurs de signaler (*opt-out*) leur refus de recevoir de la publicité via le démarchage téléphonique non-sollicité. La fréquentation du site est en hausse constante, signe de la gravité du phénomène.

Par ailleurs, les appels en provenance de l’étranger posent un problème particulier: les entreprises qui appellent des numéros de téléphone en Belgique ne sont en effet pas soumises à la législation qui organise l’*opt-out* et qui habilite l’ASBL *Do Not Call Me* à gérer la liste “*Ne m’appellez plus*”.

Malgré la mise en place du système “ne m’appellez plus” et les améliorations législatives précitées, cela n’a pas résolu le problème; les personnes se plaignent toujours de recevoir des coups de téléphone intempestifs pour leur vendre des produits ou des services. Malgré l’augmentation à plus de 1,1 millions du nombre d’inscrits à la liste “Ne-m’appellez-plus”, de nombreuses personnes n’ont pas connaissance de cette plateforme.

De plus, des personnes inscrites sur la liste “ne-m’appellez-plus” continuent à subir du marketing téléphonique non-sollicité. Il en a résulté un total de 6 630 plaintes

Economie, KMO, Middenstand en Energie sinds de opstart van deze website in totaal 6 630 klachten ontvangen. Onderzoek van de economische inspectie heeft uitgewezen dat vier op tien telemarketingbedrijven mensen contacteren die op de “bel mij niet meer”-lijst staan, ook al moet erop worden gewezen dat de cijfers de goede richting uitgaan: het aantal klachten is gedaald van 3 735 in 2015 naar 2 895 in 2016 (een daling met 22 %).

De regeling ter voorkoming van ongevraagde telefoonoproepen heeft, volgens de indiener, potentieel voor verbetering. Dit voorstel van resolutie stelt daartoe meerdere maatregelen voor.

Om een oplossing te vinden voor de huidige beperkingen van de regeling, raden verschillende verenigingen aan het goedkeuringsbeginsel om te keren. Die omgekeerde regeling wordt al in meerdere andere Europese landen toegepast (Italië, Duitsland, Oostenrijk, Portugal, Spanje en Letland). Op Europees vlak wordt het debat gevoerd sinds 2012. Dat heeft ertoe geleid dat het Europees Parlement op 27 april 2016 de nieuwe Europese verordening 2016/679 (EU) betreffende de bescherming van persoonsgegevens heeft aangenomen.

Het voorstel voor een verordening “ePrivacy”, dat momenteel door de Europese instanties wordt besproken en waarvan de toepassing werd voorgesteld tegen 25 mei 2018, voorziet in een strikter kader voor telemarketing. Op grond van die verordening zou de *opt-in*-regeling gelden voor alle ongevraagde elektronische communicatie, inclusief telemarketing, maar de landen mogen zelf blijven bepalen welk principe (*opt-in* of *opt-out*) voor ongevraagde telemarketing van toepassing is. In elk geval zullen de personen die zich toeleggen op marketing zich aan de hand van een specifiek kengetal in het telefoonnummer kenbaar moeten maken.

Opt-in is bovendien ook de keuze van de Commissie voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer, die het volgende aangeeft: “De toestemming moet rechtstreeks van de betrokken persoon komen. De Commissie geeft er de voorkeur aan dat toestemming verlenen een positieve handeling veronderstelt van de betrokkene (bijvoorbeeld een vakje aankruisen in een formulier). Wordt toestemming afgeleid uit het niet-handelen van de betrokkene (bijvoorbeeld verzuimen een vooraf aangevinkt vakje uit te schakelen), is het risico aanzienlijk groter dat de geldigheid van de gegeven toestemming betwist wordt.”

De Commissie is daarom “van oordeel dat, de *lege ferenda*, voor alle direct marketing via elektronische post, fax, automatische oproepsystemen of telemarketing zonder onderscheid de *opt-in*-regel zou moeten

auprès du SPF Économie depuis la mise en place du système. Il est ressorti d’une enquête menée par l’Inspection économique que quatre entreprises de telemarketing sur dix contactent des personnes qui sont inscrites sur la liste “ne-m’appelez-plus”, même si l’évolution des chiffres montre cependant une tendance positive. Le nombre de plaintes a chuté de 22 % entre 2015 et 2016 (de 3 735 à 2 895 plaintes).

L’auteur estime qu’il y a un potentiel d’amélioration du système de prévention du harcèlement téléphonique. La présente proposition de résolution avance plusieurs mesures allant dans ce sens.

Afin de répondre aux limites actuelles du système, différentes associations préconisent d’inverser le principe d’approbation. C’est déjà le système qui est appliqué dans plusieurs autres pays européens (Italie, Allemagne, Autriche, Portugal, Espagne et Lettonie). Le débat est mené au niveau européen depuis 2012 et a abouti au nouveau Règlement européen (UE) 2016/679 sur la protection des données adopté par le Parlement européen le 27 avril 2016.

La Proposition de Règlement ePrivacy, actuellement discutée au sein des instances européennes, avec une mise en application proposée pour le 25 mai 2018, définit un cadre plus strict pour la prospection téléphonique. En vertu de ce règlement, le “*opt-in*” serait la règle pour toute communication électronique non-sollicitée, y compris la prospection téléphonique. Cependant, les pays peuvent continuer à définir eux-mêmes quel principe (“*opt-in*” ou “*opt-out*”) est d’application pour le marketing non-sollicité par téléphone. En tout cas, les personnes faisant du marketing devront s’identifier par un préfixe spécial dans le numéro d’appel.

De plus, le “*opt-in*” est également le choix préconisé par la Commission de la protection de la vie privée. Le consentement doit être donné directement par la personne concernée. La Commission préfère que le consentement octroyé suppose une action positive de la personne concernée (par exemple, cocher une case dans un formulaire). Si le consentement est déduit de l’absence d’action de la personne concernée (par exemple, ne pas décocher une case qui l’est déjà), le risque de contestation du consentement donné est bien plus important.

C’est pourquoi, la Commission estime que de *lege ferenda*, la règle du “*opt-in*” devrait s’appliquer sans distinction pour le marketing direct via courrier électronique, fax, systèmes d’appels automatiques ou *télemarketing*.

gelden. Gelet op het intrusieve karakter van deze communicatiemiddelen, beveelt de Commissie aan *opt-in* te hanteren als *best practice* voor het gebruik ervan voor direct marketing van alle aard.”

De *opt-in*-regeling zou door de eenvoud ervan situaties kunnen voorkomen waarin de adverteerders in overtreding zijn met de Belgische regeling omdat ze die niet kennen. Evenzo zou diezelfde eenvoud de situaties oplossen waarin burgers telefonisch worden lastiggevallen omdat zij niet weten dat de “bel mij niet meer”-lijst bestaat.

De regering overweegt niet om voor telefonische oproepen naar de *opt-in*-regeling over te stappen. Volgens de indiener zou echter een wijziging in de wetgeving moeten worden overwogen indien blijkt dat met de *opt-out*-regeling niet dezelfde doeltreffendheid kan worden bereikt als met de *opt-in*-regeling.

II. — ALGEMENE BESPREKING

Mevrouw Karine Lalieux (PS) herinnert eraan dat zij tijdens de vorige legislatuur, naar aanleiding van de aanname van het Wetboek van economisch recht, heeft gepleit voor de invoering van de *opt-in*-regel bij telefonische klantenwerving. Die keuze stelt zich vandaag nog scherper: aan de ene kant hebben al veel landen de stap gezet, terwijl tegelijkertijd het aantal klachten heel hoog blijft of zelfs nog stijgt. Het is dus raadzaam verder te gaan en een wetswijziging te overwegen, indien nodig via een wetsvoorstel.

In deze fase kan de spreekster akkoord gaan met het principe van een voorstel van resolutie. Zij geeft aan dat zij amendementen zal indienen, teneinde:

1° de nadruk te leggen op de omvang van het fenomeen en meer bepaald te verwijzen naar de stijging van het aantal klachten in 2017 (cf. amendement nr. 1, DOC 54 2686/002, dat ertoe strekt considerans D te vervangen);

2° te verzoeken om méér middelen voor de Economische Inspectie en het sanctiearsenaal uit te breiden, vermits de geldboete thans gemiddeld 1 930 euro bedraagt, wat te weinig is voor een ontrafend effect (cf. amendement nr. 2, DOC 54 2686/002, dat ertoe strekt verzoek 9 aan te vullen);

3° een duidelijke keuze voor de *opt-in*-regeling te bepleiten (cf. amendement nr. 3, DOC 54 2686/002, dat ertoe strekt verzoek 10 te vervangen).

Vu le caractère intrusif de ces moyens de communication, la Commission recommande de recourir au “*opt-in*” à titre de “*best practice*” pour leur utilisation à des fins de marketing direct de quelque nature que ce soit.

Le système “*opt-in*” pourrait, de par sa simplicité, éviter les situations dans lesquelles les annonceurs sont en infraction par méconnaissance du système belge. Cette même simplicité résoudrait de même les situations dans lesquelles les citoyens souffrent de harcèlement téléphonique sans avoir connaissance de la liste “ne-m’appelez-plus”.

Le gouvernement n’envisage pas de passer au système “*opt-in*” pour les appels téléphoniques. L’auteur estime cependant qu’un changement à la législation devrait être envisagé s’il apparaît que le système “*opt-out*” ne peut atteindre la même efficacité que celle du système “*opt-in*”.

II. — DISCUSSION GÉNÉRALE

Mme Karine Lalieux (PS) rappelle avoir plaidé, sous la précédente législature et dans le cadre de l’adoption du Code de droit économique, pour qu’on instaure l’*opt-in* en matière de démarchage téléphonique. Ce choix s’impose avec plus de force aujourd’hui: d’une part, de nombreux pays ont déjà franchi le pas et, d’autre part, le nombre de plaintes reste à des niveaux très élevés, voire progresse. Il convient donc d’aller plus loin et d’envisager une modification de la législation, en déposant au besoin une proposition de loi.

À ce stade, l’intervenante peut appuyer le principe d’une proposition de résolution. Elle indique qu’elle déposera des amendements en vue:

1° de souligner l’ampleur du phénomène et de faire notamment état de la hausse du nombre de plaintes en 2017 (cf. l’amendement n° 1, DOC 54 2686/2, qui vise à remplacer le considérant D);

2° de demander un renforcement des moyens de l’Inspection économique et de renforcer l’arsenal des sanctions, le montant moyen de l’amende s’élevant aujourd’hui à 1 930 euros, ce qui n’est pas assez dissuasif (cf. l’amendement n° 2, DOC 54 2686/2, qui vise à compléter le point 9 du dispositif);

3° de faire un choix clair en faveur du système de l’*opt-in* (cf. l’amendement n° 3, DOC 54 2686/2, qui vise à remplacer le point 10 du dispositif).

Voor mevrouw *Caroline Cassart-Mailleux (MR)* is het debat niet nieuw. Recent zijn trouwens al maatregelen genomen; aangezien het aantal klachten in 2015 en in 2016 is gedaald, lijken die effect te hebben gesorteerd.

De spreekster stelt voor de minister van Werk, Economie en Consumenten om een schriftelijk advies te verzoeken en hem te vragen statistieken aan te leveren over de recente ontwikkeling van het fenomeen. De commissie gaat akkoord met dit voorstel.

Mevrouw *Leen Dierick (CD&V)* is van mening dat eerst de impact van de laatst aangenomen maatregelen moet worden geëvalueerd, alvorens te beslissen over nieuwe maatregelen in de strijd tegen ongevraagde telefonische oproepen voor klantenwerving. De website “Bel mij niet meer” lijkt in dat opzicht een succes te zijn. Met de gegevens die de minister van Werk, Economie en Consumenten zal aanleveren, zal daarover een duidelijker beeld ontstaan. Ook is het belangrijk een beter zicht te krijgen op de concrete maatregelen in het buitenland.

*
* *

De heer *Michel de Lamotte (cdH)* bespreekt het omstandig advies van de minister van Werk, Economie en Consumenten, waarvan het besluit luidt dat het voorstel van resolutie niet nuttig is wegens de onlangs geleverde inspanningen ter bestrijding van de ongevraagde telefonische klantenwerving.

De spreker is verbaasd over de algemene strekking van het advies, dat ervan uit lijkt te gaan dat in het voorstel van resolutie voor de *opt-in* wordt gepleit, terwijl aanbeveling nr. 8 van het voorstel louter beoogt de regering aan te sporen om de doeltreffendheid van de *opt-out* na te gaan “teneinde te beslissen die regeling voort te zetten dan wel naar de “opt-in”-regeling over te stappen”. Het advies van de minister strookt met talrijke aanbevelingen van het voorstel van resolutie (cf. de punten 4, 6 en 7 – onder voorbehoud van amendement –, 8 – met nuances – en 10).

Er zijn tussen de tekst van het voorstel en de visie van de minister meer raak- dan twistpunten. De uiteenlopende zienswijze betreft voornamelijk de bekendheid van de “bel me niet meer”-website; volgens de spreker geniet die website niet genoeg bekendheid, en vooral niet bij de ouderen, die heel kwetsbaar zijn voor ongevraagde telefonische klantenwerving.

Pour Mme *Caroline Cassart-Mailleux (MR)*, le débat n'est pas neuf. Des mesures ont d'ailleurs été prises récemment, qui semblent avoir porté leur fruit dans la mesure où le nombre de plaintes a diminué en 2015 et en 2016.

L'intervenante suggère de demander l'avis écrit du ministre de l'Emploi, de l'Économie et des Consommateurs sur la question, en lui demandant de fournir des statistiques concernant l'évolution récente du phénomène. La commission se rallie à cette proposition.

Mme *Leen Dierick (CD&V)* estime que, avant de se décider pour de nouvelles mesures destinées à lutter contre le phénomène du démarchage téléphonique non-sollicité, il faut d'abord évaluer l'impact des mesures adoptées dernièrement. Il semble à cet égard que le site internet “Ne m'appellez plus” soit un succès. Les données que fournira le ministre de l'Emploi, de l'Économie et des Consommateurs permettront d'y voir plus clair. Il importe également d'avoir une vue plus précise de ce qui se fait concrètement à l'étranger.

*
* *

M. *Michel de Lamotte (cdH)* commente l'avis circonstancié transmis par le ministre de l'Emploi, de l'Économie et des Consommateurs, qui conclut à l'inutilité de la proposition de résolution, en raison des efforts récents apportés à la lutte contre le démarchage téléphonique non-sollicité.

L'intervenant s'étonne de la teneur générale de l'avis, qui semble partir de l'idée que la proposition de résolution milite en faveur de l'opt-in, alors que la recommandation n° 8 du texte vise uniquement à inciter le gouvernement à étudier l'efficacité de l'opt-out “en vue de décider de sa continuation ou du passage au système opt-in”. L'avis du ministre abonde dans le sens de nombreuses recommandations de la proposition de résolution (cf. les points 4, 6, 7 – sous réserve d'être amendé –, 8 – avec des nuances – et 10).

Il y a, entre le texte de la proposition et la vision du ministre, davantage de points de convergence que de points de divergence. C'est essentiellement sur la question de la notoriété du site “Ne m'appellez plus” qu'on peut noter une divergence de vues: l'intervenant estime en effet que le site en question souffre d'un manque de visibilité, surtout auprès des personnes âgées, qui constituent une cible très vulnérable du démarchage téléphonique non-sollicité.

Ten gronde lijkt de minister het eens te zijn met de door de indiener van het voorstel nagestreefde bedoeelingen. De spreker stelt derhalve voor om constructief aan het voorstel van resolutie te werken, door via amendementen bepaalde door de minister geformuleerde opmerkingen op te nemen.

Mevrouw Karine Lalieux (PS) herinnert eraan drie amendementen te hebben ingediend waarover een opbouwende en meer omvattende bespreking kan worden gevoerd. Wegens het nog te hoge aantal klachten met betrekking tot ongevraagde telefonische klantenwerving is het noodzakelijk ter zake verdere maatregelen te nemen, aldus de spreker. Vergeleken met 2016 is het aantal klachten in 2017 zelfs gestegen.

De “bel me niet meer”-website functioneert weliswaar, maar er blijft nog heel wat te doen om een einde te maken aan ongevraagde telefonische klantenwerving.

Mevrouw Leen Dierick (CD&V) en *mevrouw Nele Lijnen (Open Vld)* menen dat het te vroeg is voor een nieuw debat hierover; er werden immers onlangs initiatieven genomen, de “bel me niet meer”-website werkt pas sinds 2015 en het is nog niet mogelijk voldoende afstand te nemen om de doeltreffendheid ervan op termijn in te schatten. Er worden trouwens regelmatig informatiecampagnes opgestart en die zouden op termijn het gebrek aan bekendheid van de website moeten verhelpen. Het advies van de minister bevestigt dat hij het vraagstuk met de grootst mogelijke aandacht opvolgt.

III. — ARTIKELSGEWIJZE BESPREKING EN STEMMINGEN

De heer Michel de Lamotte (cdH) geeft toelichting bij de twee door hem ingediende amendementen, die respectievelijk betrekking hebben op de verzoeken nrs. 1 en 7 van het verzoekend gedeelte van het voorstel van resolutie en die ertoe strekken een gericht antwoord te bieden op bepaalde opmerkingen in het advies van de minister van Werk, Economie en Consumenten:

1° in verzoek nr. 1 dient te worden aangegeven dat de communicatiekanalen voor de bewustmakingscampagnes moeten worden uitgebreid (cf. amendement nr. 4, DOC 54 2686/003, dat ertoe strekt verzoek nr. 1 aan te vullen);

2° in verzoek nr. 7 dient te worden verduidelijkt dat de behandeling van de klachten inzake uit het buitenland afkomstige oproepen onderworpen is aan de voorwaarde dat die oproepen een inbreuk vormen op

Sur le fond, le ministre semble d'accord avec les intentions poursuivies par l'auteur de la proposition. Dès lors l'intervenant propose de travailler de manière constructive à la proposition de résolution, en intégrant par voie d'amendement certaines remarques formulées par le ministre.

Mme Karine Lalieux (PS) rappelle avoir déposé trois amendements qui peuvent faire l'objet d'une discussion plus globale, dans un esprit constructif. La nécessité d'agir plus avant dans cette matière se justifie, selon l'intervenante, par le niveau encore trop élevé des plaintes concernant le démarchage téléphonique non-sollicité. Le nombre de plaintes a même augmenté en 2017 par rapport à 2016.

Si le site “*Ne m'appellez plus*” fonctionne sans aucun doute, il reste cependant encore beaucoup de travail pour juguler le phénomène du démarchage téléphonique non-sollicité.

Mmes Leen Dierick (CD&V) et *Nele Lijnen (Open Vld)* estiment qu'un nouveau débat sur la question serait prématuré: des initiatives récentes ont été prises, le site “*Ne m'appellez plus*” n'est fonctionnel que depuis 2015 et on ne dispose pas de suffisamment de recul pour évaluer son efficacité sur la durée. Par ailleurs des campagnes d'information sont régulièrement lancées, qui devraient à terme combler le déficit de notoriété de ce site. L'avis du ministre confirme que celui-ci suit la question avec une extrême attention.

III. — DISCUSSION DES ARTICLES ET VOTES

M. Michel de Lamotte (cdH) expose les deux amendements qu'il dépose et qui concernent, respectivement, les points 1 et 7 du dispositif de la proposition et qui visent à répondre ponctuellement à certaines remarques contenues dans l'avis rendu par le ministre de l'Emploi, de l'Économie et des Consommateurs:

1° dans le point 1, il convient d'étendre les canaux de communication des campagnes de sensibilisation du public (cf. l'amendement n° 4, DOC 54 2686/3, qui vise à compléter le point 1 du dispositif);

2° dans le point 7, il convient de subordonner le traitement des plaintes concernant les appels téléphoniques provenant de l'étranger à la condition que ces appels soient constitutifs d'une infraction au droit européen

het Europees consumentenrecht (cf. amendement nr. 5, DOC 54 2686/003, dat ertoe strekt verzoek nr. 7 aan te vullen).

Consideransen A tot C

Over deze consideransen worden geen opmerkingen gemaakt. Ze worden eenparig aangenomen.

Considerans D

Amendement nr. 1 van mevrouw Karine Lalieux c.s. (DOC 54 2686/002), dat strekt tot vervanging van considerans D, wordt eenparig aangenomen.

Consideransen E tot K

Over deze consideransen worden geen opmerkingen gemaakt. Ze worden eenparig aangenomen.

Verzoek nr. 1

Amendement nr. 4 van de heer Michel de Lamotte (cdH) (DOC 54 2686/003), dat ertoe strekt verzoek nr. 1 aan te vullen, wordt verworpen met 8 tegen 4 stemmen.

Verzoek nr. 1 wordt verworpen met 8 tegen 4 stemmen.

Verzoeken nrs. 2 tot 6

Over deze verzoeken worden geen opmerkingen gemaakt.

Ze worden achtereenvolgens verworpen met 8 tegen 4 stemmen.

Verzoek nr. 7

Amendement nr. 5 van de heer Michel de Lamotte (cdH) (DOC 54 2686/003), dat ertoe strekt verzoek nr. 2 aan te vullen, wordt verworpen met 8 tegen 4 stemmen.

Verzoek nr. 7 wordt verworpen met 8 tegen 4 stemmen.

Verzoek nr. 8

Over dit verzoek worden geen opmerkingen gemaakt.

de la consommation (cf. l'amendement n° 5, DOC 54 2686/3, qui vise à compléter le point 7 du dispositif).

Considérants A à C

Ces considérants n'appellent aucune observation et sont adoptés à l'unanimité.

Considérant D

L'amendement n° 1 (DOC 54 2686/2) de Mme Karine Lalieux et cs., qui vise à remplacer le considérant D, est adopté à l'unanimité.

Considérants E à K

Ces considérants n'appellent aucune observation et sont adoptés à l'unanimité.

Point 1

L'amendement n° 4 (DOC 54 2686/3) de M. Michel de Lamotte (cdH), qui vise à compléter le point 1, est rejeté par 8 voix contre 4.

Le point 1 est rejeté par 8 voix contre 4.

Points 2 à 6

Ces points n'appellent aucune observation.

Ils sont successivement rejetés par 8 voix contre 4.

Point 7

L'amendement n° 5 de (DOC 54 2686/3) M. Michel de Lamotte (cdH), qui vise à compléter le point 2 est rejeté par 8 voix contre 4.

Le point 7 est rejeté par 8 voix contre 4.

Point 8

Ce point n'appelle aucune observation.

Het wordt verworpen met 8 tegen 4 stemmen.

Verzoek nr. 9

Amendement nr. 2 van mevrouw Karine Lalieux c.s. (DOC 54 2686/002), dat ertoe strekt verzoek nr. 9 aan te vullen, wordt verworpen met 8 tegen 4 stemmen.

Verzoek nr. 9 wordt verworpen met 8 tegen 4 stemmen.

Verzoek nr. 10

Amendement nr. 3 van mevrouw Karine Lalieux c.s. (DOC 54 2686/002), dat ertoe strekt verzoek nr. 10 te vervangen, wordt verworpen met 8 tegen 4 stemmen.

Verzoek nr. 10 wordt verworpen met 8 tegen 4 stemmen.

*
* *

Bijgevolg wordt het voorstel van resolutie geacht te zijn verworpen.

De rapporteur,

Karine LALIEUX

De voorzitter,

Jean-Marc DELIZÉE

Il est rejeté par 8 voix contre 4.

Point 9

L'amendement n° 2 de (DOC 54 2686/2) de Mme Karine Lalieux et cs., qui vise à compléter le point 9 est rejeté par 8 voix contre 4.

Le point 9 est rejeté par 8 voix contre 4.

Point 10

L'amendement n° 3 de (DOC 54 2686/2) de Mme Karine Lalieux et cs., qui vise à remplacer le point 10 est rejeté par 8 voix contre 4.

Le point 10 est rejeté par 8 voix contre 4.

*
* *

Par conséquent, la proposition de résolution est considérée comme rejetée.

La rapporteure,

Karine LALIEUX

Le président,

Jean-Marc DELIZÉE