



CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

COMPTE RENDU ANALYTIQUE

BEKNOPT VERSLAG

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

29-11-2006

Après-midi

woensdag

29-11-2006

Namiddag

SOMMAIRE

Question de Mme Muriel Gerken à la vice-première ministre et ministre du Budget et de la Protection de la consommation sur "le démarchage et les propositions commerciales d'Electrabel" (n° 12984)

Orateurs: **Muriel Gerken, Freya Van den Bossche**, vice-première ministre et ministre du Budget et de la Protection de la consommation

Question de Mme Hilde Dierickx à la vice-première ministre et ministre du Budget et de la Protection de la consommation sur "la grande diversité de labels" (n° 13034)

Orateurs: **Hilde Dierickx, Freya Van den Bossche**, vice-première ministre et ministre du Budget et de la Protection de la consommation

Question de Mme Liesbeth Van der Auwera à la vice-première ministre et ministre du Budget et de la Protection de la consommation sur "le marketing agressif des banques envers les jeunes et la publicité pour les produits financiers en général" (n° 13206)

Orateurs: **Liesbeth Van der Auwera, Freya Van den Bossche**, vice-première ministre et ministre du Budget et de la Protection de la consommation

Question de Mme Liesbeth Van der Auwera à la vice-première ministre et ministre du Budget et de la Protection de la consommation sur "la transmissibilité des numéros de comptes bancaires" (n° 13207)

Orateurs: **Liesbeth Van der Auwera, Freya Van den Bossche**, vice-première ministre et ministre du Budget et de la Protection de la consommation

INHOUD

Vraag van mevrouw Muriel Gerken aan de vice-eersteminister en minister van Begroting en Consumentenzaken over "de verkoopspraktijken en de commerciële voorstellen van Electrabel" (nr. 12984)

Sprekers: **Muriel Gerken, Freya Van den Bossche**, vice-eerste minister en minister van Begroting en Consumentenzaken

Vraag van mevrouw Hilde Dierickx aan de vice-eersteminister en minister van Begroting en Consumentenzaken over "de grote verscheidenheid aan keurmerken" (nr. 13034)

Sprekers: **Hilde Dierickx, Freya Van den Bossche**, vice-eerste minister en minister van Begroting en Consumentenzaken

Vraag van mevrouw Liesbeth Van der Auwera aan de vice-eersteminister en minister van Begroting en Consumentenzaken over "de agressieve marketing van banken ten aanzien van jongeren en de financiële reclame in het algemeen" (nr. 13206)

Sprekers: **Liesbeth Van der Auwera, Freya Van den Bossche**, vice-eerste minister en minister van Begroting en Consumentenzaken

Vraag van mevrouw Liesbeth Van der Auwera aan de vice-eersteminister en minister van Begroting en Consumentenzaken over "de overdraagbaarheid van bankrekeningnummers" (nr. 13207)

Sprekers: **Liesbeth Van der Auwera, Freya Van den Bossche**, vice-eerste minister en minister van Begroting en Consumentenzaken

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

MERCREDI 29 NOVEMBRE 2006

Après-midi

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

van

WOENSDAG 29 NOVEMBER 2006

Namiddag

La réunion publique est ouverte à 14 h 09 sous la présidence de Mme Magda De Meyer.

01 Question de Mme Muriel Gerken s à la vice-première ministre et ministre du Budget et de la Protection de la consommation sur "le démarchage et les propositions commerciales d'Electrabel" (n° 12984)

01.01 Muriel Gerken (ECOLO): Selon *Test-Achats*, Electrabel se livrerait à un démarchage téléphonique dans lequel un contrat serait réputé conclu par un simple accord verbal du client. Certains auraient même dû payer une indemnité de rupture pour poursuivre leur contrat signé avec l'autre fournisseur. C'est d'autant plus inacceptable qu'un accord a été conclu avec le secteur qui prévoyait une indemnité plafonnée à 75 euros et la confirmation de tout contrat par accord écrit du client.

Président : M. Paul Tant.

Avez-vous eu écho ou reçu des plaintes à ce sujet ? Avez-vous prévu un dispositif obligeant les fournisseurs à respecter les accords conclus en matière de confirmation de contrat ou de distorsion durant la période de « freeze » du 1^{er} au 31 décembre ? En effet, alors que quitter un autre fournisseur pour Electrabel ne prend que quelques

De vergadering wordt geopend om 14.09 uur en voorgezeten door mevrouw Magda De Meyer.

01 Vraag van mevrouw Muriel Gerken aan de vice-eersteminister en minister van Begroting en Consumentenzaken over "de verkoopspijktijken en de commerciële voorstellen van Electrabel" (nr. 12984)

01.01 Muriel Gerken (ECOLO): Volgens *Test-Aankoop* sluit Electrabel tijdens telefonische verkoopsgesprekken vaak contracten af op basis van de mondelinge toestemming van de klant. Sommige klanten moesten zelfs een verbrekingsvergoeding betalen om hun bestaand contract met een andere leverancier te kunnen voortzetten. Die handelwijze is des te meer onaanvaardbaar daar er een akkoord met de sector bestaat waarin wordt bepaald dat die vergoeding maximaal 75 euro mag bedragen en dat elk contract schriftelijk door de klant moet worden bevestigd.

Voorzitter: de heer Paul Tant.

Hebt u weet van klachten ter zake of hebt u er zelf ontvangen? Hebt u maatregelen genomen om de leveranciers te verplichten de akkoorden inzake contractbevestiging of –verbreking tijdens de 'freeze'-periode van 1 tot 31 december na te leven? Overschakelen van een andere leverancier naar Electrabel neemt immers slechts een paar dagen in

jour, la démarche inverse prendrait plusieurs mois.

beslag, terwijl het omgekeerde maanden kan aanslepen.

Enfin, comptez-vous créer une cellule ou prendre des mesures particulières concernant cette problématique de choix entre les fournisseurs vis-à-vis de laquelle les consommateurs semblent assez démunis ?

Ten slotte, bent u van plan om een cel op te richten of specifieke maatregelen te nemen in verband met dit probleem van keuze tussen leveranciers ten opzichte waarvan de consument nogal machteloos lijkt te staan?

01.02 Freya Van den Bossche, ministre (*en français*) : L'administration n'a pas reçu de plaintes récentes relatives à la situation décrite dans la question, étant entendu qu'il y a de nombreuses plaintes concernant la libéralisation du marché.

01.02 Minister Freya Van den Bossche (Frans): De administratie heeft recentelijk geen klachten ontvangen in verband met de in de vraag geschetste problematiek, maar het regent wel klachten over de liberalisering van de markt.

Un contrat ne doit pas se faire par écrit, mais la preuve en incombe au vendeur. La première évaluation de l'accord conclu avec le secteur en vue d'éviter les pratiques douteuses, et auquel est annexé un code de conduite, m'a amenée à renégocier cet accord pour le rendre plus efficace. Ainsi, la conclusion, ou la confirmation en cas de vente par téléphone, d'un contrat avec un fournisseur doit se faire par écrit. Le nombre de plaintes a considérablement baissé. La Direction contrôle et médiation est habilitée à verbaliser toute contravention au code de conduite, assimilée à une infraction à la loi.

Een overeenkomst moet niet schriftelijk worden vastgelegd, maar de bewijslast ligt bij de verkoper. Een eerste evaluatie van het akkoord dat met de sector werd gesloten om twijfelachtige praktijken te voorkomen, en waar ook een gedragscode bij hoort, heeft geleid tot nieuwe onderhandelingen die de doeltreffendheid van het akkoord moeten verhogen. Zo moet de overeenkomst met een leverancier, of de bevestiging wanneer het om telefoonverkoop gaat, schriftelijk gebeuren. Het aantal klachten is sterk gedaald. De Directie Controle en Bemiddeling is gemachtigd om betreffende elke inbreuk op de gedragscode – die met een inbreuk op de wet op de handelspraktijken wordt gelijkgesteld – een proces-verbaal op te maken.

Le dernier point évoqué relève des compétences des régulateurs régionaux habilités à contrôler les gestionnaires des réseaux de distribution.

Het laatste punt valt onder de bevoegdheid van de regionale regulatoren, die gemachtigd zijn toezicht uit te oefenen op de distributienetwerkbeheerders.

01.03 Muriel Gerkens (ECOLO) : Vu la nouveauté du secteur, devant laquelle beaucoup de consommateurs se sentent démunis, estimez-vous nécessaire de mettre sur pied une cellule afin d'établir un bilan des échanges avec les fournisseurs ?

01.03 Muriel Gerkens (ECOLO): Het gaat om een nieuwe sector waartegenover vele consumenten zich machteloos voelen. Moet er volgens u daarom geen cel worden opgericht om een balans op te maken van de contacten met de leveranciers?

Une loi sera votée sur le médiateur fédéral en matière d'électricité. Convendra-t-il aussi de prendre en compte certains éléments en lien avec vos compétences ?

Er zal binnenkort over een wet inzake de federale ombudsman voor de elektriciteit worden gestemd. Zal die wet ook rekening moeten houden met aspecten die tot uw bevoegdheid behoren?

01.04 Freya Van den Bossche, ministre (*en français*) : Nous réunirons dans les prochaines semaines toutes les autorités, y compris régionales, avec les fournisseurs, afin d'explicitier une nouvelle fois ce code de bonne conduite.

01.04 Minister Freya Van den Bossche (Frans): In de komende weken zullen we met alle overheden, dus ook de gewestelijke, en de leveranciers om de tafel gaan zitten om die gedragscode nogmaals te verduidelijken.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

02 Question de Mme Hilde Dierickx à la vice-première ministre et ministre du Budget et de la

02 Vraag van mevrouw Hilde Dierickx aan de vice-eersteminister en minister van Begroting en

Protection de la consommation sur "la grande diversité de labels" (n° 13034)

02.01 Hilde Dierickx (VLD) : A l'heure actuelle, les emballages de produits comportent toute une panoplie de labels écologiques, « bio », éthiques et autres références au commerce équitable. Cette multiplication sauvage entame la confiance des consommateurs dans les labels, comme le démontre une enquête de Test-Achats. C'est pourquoi le Centre de recherche et d'information des organisations de consommateurs (CRIOC) préconise l'instauration officielle d'un système qui permettrait au consommateur de faire la différence entre les labels crédibles et les autres.

Je lis dans la note de politique générale de M. Tobback qu'il va être procédé à la création d'une fondation fédérale qui sera chargée de regrouper les différents labels dans l'optique d'une extension d'échelle et d'une professionnalisation. Quand cette fondation sera-t-elle opérationnelle ?

02.02 Freya Van den Bossche, ministre (en néerlandais) : Il existe effectivement toute une série de labels et le consommateur éprouve des difficultés à séparer le bon grain de l'ivraie. Le Conseil de la consommation a rendu un avis partagé à ce propos, de sorte qu'il est difficile d'établir un projet de loi sur cette base. Il va de soi que les labels sont également soumis à l'interdiction légale de la publicité trompeuse.

En ce qui concerne les projets de création d'une fondation, de plus amples détails sont disponibles dans la note de politique de la secrétaire d'État, Mme Van Weert, qui souhaite mener une politique autour de trois axes : la promotion accrue des labels officiels (l'écolabel et le label social), un guichet uniforme pour les entreprises et les distributeurs et des actions de soutien en faveur de certains labels non officiels crédibles, tels que Max Havelaar, FSC et Biogarantie.

02.03 Hilde Dierickx (VLD) : La ministre ne peut donc nous dire quand la fondation entamera ses activités.

02.04 Freya Van den Bossche, ministre (en néerlandais) : Cette compétence appartient exclusivement à la secrétaire d'État Van Weert.

L'incident est clos.

03 Question de Mme Liesbeth Van der Auwera à la vice-première ministre et ministre du Budget et de la Protection de la consommation sur "le

Consumentenzaken over "de grote verscheidenheid aan keurmerken" (nr. 13034)

02.01 Hilde Dierickx (VLD) : Op verpakking van producten treffen we tegenwoordig allerlei ecologische, biologische, ethische en fairtrade labels aan. Door de wildgroei van labels heeft de consument er weinig vertrouwen in, zoals bleek uit een onderzoek van Test-Aankoop. Het Onderzoeks- en Informatiecentrum van de Verbruikersorganisaties (OIVO) pleit er daarom voor dat de overheid een systeem zou opzetten dat het de consument zou mogelijk maken de betrouwbare van de onbetrouwbare labels te onderscheiden.

In de beleidsnota van minister Tobback lees ik dat er een federale stichting opgericht zal worden die de verschillende labels zal bundelen met het oog op schaalvergroting en professionalisering ervan. Wanneer wordt deze stichting operationeel?

02.02 Minister Freya Van den Bossche (Nederlands) : Er zijn inderdaad veel labels en het is voor de consument heel moeilijk om het kaf van het koren te scheiden. De Raad voor het Verbruik heeft over deze kwestie een verdeeld advies gegeven, zodat het moeilijk is om op basis daarvan een wetsontwerp op te stellen. De labels vallen natuurlijk ook onder het wettelijk verbod op misleidende reclame.

Over de plannen om een stichting op te richten zijn meer details te vinden in de beleidsnota van staatssecretaris Van Weert. Zij wil een driesporenbeleid volgen, met een versterking van de promotie van de officiële labels (het ecolabel en het sociale label), een uniform loket voor ondernemingen en distributeurs en acties ter ondersteuning van enkele geloofwaardige niet-officiële labels, zoals Max Havelaar, FSC en Biogarantie.

02.03 Hilde Dierickx (VLD) : De minister kan niet zeggen wanneer de stichting van start gaat?

02.04 Minister Freya Van den Bossche (Nederlands) : Staatssecretaris Van Weert is volledig bevoegd.

Het incident is gesloten.

03 Vraag van mevrouw Liesbeth Van der Auwera aan de vice-eersteminister en minister van Begroting en Consumentenzaken over "de

marketing agressif des banques envers les jeunes et la publicité pour les produits financiers en général" (n° 13206)

03.01 **Liesbeth Van der Auwera** (CD&V) : Il a été annoncé en mai qu'un nouveau code de conduite devrait permettre de lutter contre le problème du marketing agressif des banques envers les jeunes et de la publicité trompeuse pour les livrets d'épargne.

Une enquête sur la publicité pour des produits financiers a révélé que les informations complètes et exactes ne sont pas toujours fournies aux consommateurs, que la description des produits n'est pas toujours claire, que le rendement annoncé n'est souvent pas le rendement réel, que les conditions pour pouvoir bénéficier du rendement sont souvent contournées et que les coûts ne sont pas toujours mentionnés.

En octobre 2003, le ministre a recueilli l'avis du Conseil de la consommation. L'avis du Conseil du 28 avril 2004 a été inséré dans le code de conduite de l'Association belge des banques (ABB).

Dans l'intervalle, Test-Achats a pourtant constaté que les sites internet de deux des quatre grandes banques sont en infraction avec le code de conduite. Des règles contraignantes semblent donc nécessaires.

Le secteur bancaire a-t-il entre-temps déjà formulé des propositions ? Le Conseil de la consommation a-t-il déjà procédé à une évaluation ? Le ministre n'estime-t-il pas non plus qu'il vaudrait mieux régler le problème par un accord collectif entre les consommateurs ou éventuellement par la voie d'une législation ?

03.02 **Freya Van den Bossche**, ministre (*en néerlandais*) : Il s'agit de deux situations distinctes: d'une part, la publicité financière pour les assurances-vie et les dépôts d'épargne et, d'autre part, le marketing des banques visant la clientèle des jeunes.

Afin de tenir compte des résultats d'une enquête de la CBFA et du SPF Économie relative à la publicité financière trompeuse, les secteurs ont élaboré deux codes de conduite. Ils doivent veiller à clarifier la publicité financière, de manière à mieux informer le consommateur et lui permettre de comparer les produits. L'élaboration de fiches d'informations financières uniformes pour les assurances-vie individuelles constitue un grand pas en avant.

agressieve marketing van banken ten aanzien van jongeren en de financiële reclame in het algemeen" (nr. 13206)

03.01 **Liesbeth Van der Auwera** (CD&V): In mei werd aangekondigd dat het probleem van de agressieve marketing van banken ten aanzien van jongeren en van de misleidende reclame voor spaarboekjes aangepakt zou worden met een nieuwe gedragscode.

Een onderzoek naar reclame voor financiële producten toonde aan dat de consumenten niet altijd volledige of juiste informatie krijgen, dat de productomschrijving niet altijd even duidelijk is, dat het vermelde rendement vaak niet het reële rendement is, dat de voorwaarden om het rendement te verkrijgen vaak omzeild worden en dat de kosten niet altijd worden vermeld.

In oktober 2003 heeft de minister de Raad van Verbruik om advies gevraagd. Het advies van de Raad van 28 april 2004 werd ingelast in de gedragscode van de Belgische Vereniging van Banken (BVV).

Ondertussen stelde Test-Aankoop echter vast dat de websites van twee van de vier grote banken de gedragscode overtreden. Er lijkt dus behoefte te zijn aan afdwingbare regels.

Heeft de banksector intussen al voorstellen gedaan? Heeft de Raad voor het Verbruik al een evaluatie gemaakt? Vindt de minister ook niet dat de kwestie beter geregeld zou worden door een collectief consumentenakkoord of eventueel door wetgeving?

03.02 **Minister Freya Van den Bossche** (*Nederlands*): Het gaat over twee onderscheiden zaken: enerzijds de financiële reclame voor levensverzekeringen en spaardeposito's, anderzijds de marketing van banken gericht op jongeren.

Om tegemoet te komen aan de resultaten van een onderzoek van de CBFA en de FOD Economie over misleidende financiële reclame, hebben de sectoren twee gedragscodes uitgewerkt. Ze moeten de financiële reclame verduidelijken, zodat de consument correctere informatie krijgt en in staat is producten te vergelijken. De uitwerking van uniforme financiële informatiefiches voor individuele

Les nouvelles règles prendront effet le 1^{er} janvier 2007. La direction générale Contrôle et Médiation contrôlera l'application des codes.

En ce qui concerne le marketing vis-à-vis des jeunes, des accords ont été conclus à ma demande en 2004 au sein du Conseil de la consommation, à l'issue d'une concertation entre les organisations professionnelles et les associations de consommateurs. La direction générale Contrôle et Médiation a reçu trois plaintes en l'espace de deux ans. Un procès-verbal d'avertissement a été dressé et, dans les deux autres cas, les banques ont promptement modifié leur site web. Une autre plainte a encore été reçue récemment au sujet d'une campagne axée sur les écoles. À cet égard, les Communautés doivent prendre position. L'on a également enregistré une plainte relative à des produits d'assurance, mais ceux-ci ne sont pas concernés par le code.

Je suis plutôt favorable à des accords collectifs en matière de consommation. Lorsque des problèmes émergent au sein des secteurs, je tente de les résoudre en concertation avec le secteur concerné. Cependant, il ne peut s'agir d'un simple engagement volontaire. Il faut également développer des solutions en concertation avec les autorités et les consommateurs et prévoir un contrôle public. Les accords qui ont été conclus illustrent cette approche. Les infractions sont ainsi sanctionnées comme le prévoit la loi sur les pratiques du commerce.

03.03 **Liesbeth Van der Auwera** (CD&V) : Finalement, il s'agit une fois de plus de nouvelles lignes de conduites. La question est de savoir si le ministre compte réagir rapidement. Des moments d'évaluation sont-ils prévus? Est-il question d'une intervention proactive?

03.04 **Freya Van den Bossche**, ministre : (*en néerlandais*) Une évaluation de la publicité financière est en effet prévue. Je pense qu'elle aura lieu après six mois environ. Entre-temps, les contrôles se poursuivront invariablement afin de garantir le respect du code.

L'incident est clos.

04 **Question de Mme Liesbeth Van der Auwera à la vice-première ministre et ministre du Budget et de la Protection de la consommation sur "la transmissibilité des numéros de comptes bancaires" (n° 13207)**

levensverzekeringen betekent een grote stap voorwaarts.

De nieuwe regels gaan in op 1 januari 2007. De algemene directie Controle en Bemiddeling zal de toepassing van de codes controleren.

Inzake de marketing ten aanzien van jongeren zijn er in 2004 op mijn vraag afspraken tot stand gekomen in de Raad voor het Verbruik, na overleg tussen beroepsorganisaties en consumentenverenigingen. De algemene directie Controle en Bemiddeling heeft op twee jaar tijd drie klachten ontvangen. Er werd één proces-verbaal van waarschuwing opgesteld, in de twee andere gevallen pasten de banken snel hun website aan. Recentelijk kwam er ook nog een klacht binnen over een campagne die gericht was op scholen. De Gemeenschappen moeten hierover een standpunt innemen. Ook was er een klacht over verzekeringsproducten, wat niet onder de code valt.

Ik ben nogal voor collectieve consumentenakkoorden. Als er binnen sectoren problemen rijzen, probeer ik die in overleg met de sector op te lossen. Er mag evenwel niet louter een vrijwillig engagement zijn. Men moet ook oplossingen uitwerken in overleg met de overheid en de consumenten en men moet voorzien in overheidscontrole. De gemaakte afspraken illustreren deze aanpak. Zo worden overtredingen bestraft zoals bepaald in de wet op de handelspraktijken.

03.03 **Liesbeth Van der Auwera** (CD&V): Het gaat uiteindelijk weer om nieuwe gedragsregels. De vraag is hoe kort de minister op de bal gaat spelen. Worden er evaluatiemomenten ingelast? Is er sprake van proactief optreden?

03.04 **Minister Freya Van den Bossche** (*Nederlands*): Er komt inderdaad een evaluatie van de financiële reclame. Ik schat dat dit over een zestal maanden gebeurt. Intussen gaan de controles onverminderd door om de naleving van de code te kunnen afdwingen.

Het incident is gesloten.

04 **Vraag van mevrouw Liesbeth Van der Auwera aan de vice-eersteminister en minister van Begroting en Consumentenzaken over "de overdraagbaarheid van bankrekeningnummers" (nr. 13207)**

04.01 **Liesbeth Van der Auwera** (CD&V) : En mai 2006, la ministre a indiqué à propos de la transmissibilité des numéros de comptes bancaires que le secteur bancaire avait étudié plusieurs possibilités, également examinées dans le cadre de l'élaboration du *gentleman's agreement* de février 2004, qui prévoyait que la mobilité des clients devait être favorisée par une simplification des charges administratives et des prix transparents et raisonnables. En application de cet accord, l'Association belge des banques a lancé un service de mobilité bancaire.

La ministre a également indiqué au mois de mai que le Conseil des ministres du 17 mars 2006 avait décidé d'actualiser le *gentleman's agreement* en vue de permettre la clôture gratuite de comptes bancaires. Les ministres de l'Économie et des Finances devaient se concerter avec les banques, plus particulièrement à propos de la mobilité des clients. L'immobilisme est également lié aux lourdes formalités qui accompagnent un changement de compte à vue. Ainsi, entre octobre 2004 et février 2006, 190 Belges seulement ont recouru au service de mobilité bancaire contre environ 65.000 aux Pays-Bas où le service de transfert est nettement plus accessible et convivial.

L'actualisation du *gentleman's agreement* a-t-elle fait l'objet d'une discussion avec l'Association belge des banques ? Quels sont les résultats en ce qui concerne le niveau des prix et la simplification des charges administratives ?

04.02 **Freya Van den Bossche**, ministre (en néerlandais) : En vertu du *gentlemen's agreement*, certaines mesures visant à favoriser la mobilité des clients des banques ont été prises, comme un service de transfert de comptes – une initiative émanant du secteur bancaire – et un simulateur de tarifs.

D'après le secteur bancaire, les situations belge et néerlandaise ne peuvent pas être comparées étant donné qu'il n'existe pas de système d'encaissements chez nous. Aux Pays-Bas, on ne connaît pas le même système d'ordres permanents et de domiciliations. L'identification du bénéficiaire des paiements est impossible, de sorte qu'aucune liste ne peut être fournie comme en Belgique. Étant donné que le système des opérations bancaires est différent, le service de mobilité bancaire présente également des caractéristiques différentes.

Le 2 juin, le Conseil des ministres thématique a

04.01 **Liesbeth Van der Auwera** (CD&V): In mei 2006 antwoordde de minister dat de banksector verschillende mogelijkheden had onderzocht om bankrekeningnummers overdraagbaar te maken. Ze werden ook besproken bij de totstandkoming van het herenakkoord van februari 2004. Dit bepaalde dat de mobiliteit van de bankklanten moest worden bevorderd door een vereenvoudiging van de administratieve lasten en een transparant en redelijk prijsniveau. Ter uitvoering van dit akkoord startte de Belgische Vereniging van Banken met een bankverhuisdienst.

De minister deelde in mei ook mee dat de Ministerraad van 17 maart 2006 besliste om het herenakkoord te actualiseren met het oog op het gratis afsluiten van rekeningen. Samen met de ministers van Economie en Financiën zou men overleggen met de banken, in het bijzonder over de mobiliteit van bankklanten. Het immobilisme heeft ook te maken met de zware formaliteiten waarmee een verandering van zichtrekening gepaard gaat. Zo hebben tussen oktober 2004 en februari 2006 slechts 190 Belgen een beroep gedaan op de bankverhuisdienst, terwijl in Nederland ongeveer 65.000 consumenten dit deden, omdat de Nederlandse overstapservice veel toegankelijker en gebruiksvriendelijker is.

Heeft men een gesprek gehad met de Belgische Vereniging van Banken over de actualisering van het herenakkoord? Wat zijn de resultaten voor het prijsniveau en de vereenvoudiging van de administratieve lasten?

04.02 Minister **Freya Van den Bossche** (Nederlands): In uitvoering van het herenakkoord kwam er een aantal maatregelen om de mobiliteit van bankklanten te bevorderen, zoals een verhuisdienst - louter een initiatief van de banksector - en een tariefsimulator.

Volgens de banksector kan men de Belgische en Nederlandse situatie niet vergelijken, omdat hier geen systeem van incasso's bestaat. In Nederland kent men niet hetzelfde systeem van permanente opdrachten en domiciliëringen. Men kan er niet identificeren aan wie de betalingen gebeuren, zodat men geen lijsten kan afleveren zoals in België. Omdat het systeem van bankverrichtingen verschilt, verschilt ook de verhuisdienst.

Op 2 juni besliste de themaministerraad om het

décidé de maintenir le *gentlemen's agreement*. Pour favoriser la mobilité bancaire, il a été décidé que la clôture d'un compte serait gratuite. Par ailleurs, au moment de la clôture d'un compte, les frais annuels seront remboursés au prorata.

Le projet de loi qui prévoit la clôture gratuite est actuellement adapté à l'avis du Conseil d'État. Nous devons également tenir compte de l'instauration de la Single European Payment Area (SEPA). Malheureusement, la transmissibilité des numéros de comptes bancaires n'a pas été approuvée à l'échelon européen. L'instauration du système SEPA aura une incidence importante sur nos opérations de paiement. J'ai dès lors demandé au Conseil de la Consommation quelle était la position des différents membres.

04.03 **Liesbeth Van der Auwera** (CD&V) : Les explications de l'Association belge des banques ne suffisent pas. Il existe des différences avec le système néerlandais mais pour le consommateur, le problème ne réside pas tant au niveau de la domiciliation mais plutôt des paiements effectués sur le compte. Les paiements effectués sur un ancien compte peuvent bel et bien être signalés immédiatement, en Belgique comme aux Pays-Bas.

En Belgique, ce n'est pas la clôture du compte mais bien les lourdes formalités administratives à accomplir avant de pouvoir recourir au service de mobilité bancaire qui représentent un obstacle pour le consommateur. Je regrette que l'accord n'apporte aucune réponse en ce qui concerne la mobilité des clients.

L'incident est clos.

La discussion des questions se termine à 14 h 40.

herenakkoord te behouden. Om de mobiliteit te bevorderen werd beslist om het afsluiten van rekeningen gratis te maken. Ook komt er een pro rata terugbetaling van de kosten op jaarbasis bij de afsluiting.

Het wetsontwerp dat voorziet in de gratis afsluiting wordt momenteel aangepast aan het advies van de Raad van State. Ook moeten we rekening houden met de invoering van de Single European Payment Area (SEPA). Helaas heeft men de overdraagbaarheid van bankrekeningnummers niet goedgekeurd op Europees niveau. De invoering van de SEPA zal grote gevolgen hebben voor ons betalingsverkeer. Ik heb de Raad voor het Verbruik dan ook het standpunt van de verschillende leden gevraagd.

04.03 **Liesbeth Van der Auwera** (CD&V): De uitleg van de Belgische Vereniging van Banken voldoet niet. Er bestaan verschillen met het Nederlandse systeem, maar voor de consument zijn niet zozeer de domiciliëring maar wel de betalingen op de rekening een probleem. Men kan betalingen op een oude rekening zowel in België als in Nederland wel degelijk onmiddellijk doorgeven.

Niet het afsluiten van de rekening is voor de consument een struikelblok, wel de loodzware administratie die men in België moet doorlopen voor men een beroep kan doen op de bankverhuisdienst. Ik betreur dat het akkoord geen antwoord bood op de mobiliteit van bankklanten.

Het incident is gesloten.

De behandeling van de vragen eindigt om 14.40 uur.