

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

van

DINSDAG 08 DECEMBER 2009

Voormiddag

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 08 DÉCEMBRE 2009

Matin

De behandeling van de vragen en interpellaties vangt aan om 12.27 uur. De vergadering wordt voorgezeten door de heer Bart Laeremans.

01 Vraag van de heer Xavier Baeselen aan de minister voor Ondernemen en Vereenvoudigen over "het dragen van religieuze symbolen door ambtenaren of contractueel personeel" (nr. 17117)

01.01 Xavier Baeselen (MR): Mijnheer de minister, is het dragen van religieuze symbolen toegestaan in uw administratie? Zijn er ambtenaren of beambten die op het werk een religieus symbool dragen? Wordt er een onderscheid gemaakt tussen personeelsleden die in contact komen met het publiek, en personeelsleden die geen contact hebben met het publiek? Moeten er hierover volgens u strikte richtlijnen worden uitgevaardigd? Zo ja, moeten er dan richtlijnen komen voor uw departement, of voor het openbaar ambt in zijn geheel?

01.02 Minister Vincent Van Quickenborne (Frans): Bij de FOD Economie draagt geen enkel personeelslid dat in contact komt met het publiek, een religieus symbool. Drie personeelsleden, die dus geen contact hebben met het publiek, dragen aperte religieuze symbolen: een persoon draagt een hoofddoek, twee andere een kruisje.

Bij Fedict komt het personeel niet in contact met het publiek. Het dragen van een hoofddoek of andere symbolen, zoals de joodse kipa, van een religieuze, filosofische of politieke overtuiging is toegestaan bij Fedict. Wij stellen dat het neutraliteitsbeginsel zich net weerspiegelt in de veelheid van symbolen.

Bij onze FOD werkte er tot eind april 2009 iemand met een kipa bij de boekhouding.

Momenteel is er dus geen enkel probleem. Als de minister van Ambtenarenzaken van oordeel is dat er richtlijnen moeten worden opgelegd, zal ik die, na een debat in de ministerraad, ook doen naleven in mijn administraties.

Het incident is gesloten.

02 Vraag van de heer Xavier Baeselen aan de minister van Klimaat en Energie over "de weinig transparante markt van de ringtones voor gsm's" (nr. 17126)

02.01 Xavier Baeselen (MR): Volgens bepaalde bronnen zou 35 procent van de 10 tot 15 miljoen sms'jes met toeslag in België verzonden worden voor de verkoop van ringtones, logo's of spelletjes. Op Europese schaal zou de verkoop van ringtones op jaarbasis naar schatting goed zijn voor 691 miljoen euro. De Europese Commissie stelde onlangs vast dat de overgrote meerderheid van de sites die ringtones verkopen, de Europese regelgeving inzake de bescherming van de consument met voeten treedt. Ongeveer 70 procent daarvan zou zich sindsdien naar de regels gevoegd hebben of gesloten zijn.

In ons land wordt er kennelijk al verscheidene jaren aan een koninklijk besluit met repressieve maatregelen gewerkt, maar het is nog altijd niet afgerond.

Hoe interpreteert u de resultaten van het onderzoek van de Europese Commissie? Welke maatregelen overweegt u? Wat is de stand van zaken voor dat koninklijk besluit?

02.02 Minister Vincent Van Quickenborne (Frans): De Europese Commissie maakte onlangs het resultaat bekend van de gemeenschappelijke actie Sweep Day, die gericht is op de websites waar men zich door middel van sms'jes met toeslag kan inschrijven op diensten zoals het toesturen van ringtones, wedstrijden, dates, horoscopen.

In de meeste gevallen zijn de dienstverleners in een andere EU-lidstaat gevestigd. De sanctie wordt opgelegd door de bevoegde autoriteit in hun land. Voor de Belgische dienstverleners nam mijn administratie de gepaste maatregelen en werden de illegale praktijken stopgezet.

Voorts worden de handelspraktijken via sms'jes met toeslag voortdurend gecontroleerd door een gespecialiseerde onderzoekscel binnen mijn administratie. Mijn medewerkers hebben regelmatig contact met de mobiele telefonieoperators. Wanneer verscheidene klanten meedelen dat ze tevergeefs de betaling van een ongevraagd sms-dienst bij hun operator aangevochten hebben, start mijn administratie onmiddellijk een diepgaand onderzoek.

De regelgeving van de Europese Unie biedt een adequaat juridisch kader voor de bescherming van alle Europese klanten. Het feit dat mijn administratie de inbreuken aan de operators betekent, heeft er in ieder geval toe geleid dat de operators maatregelen hebben genomen om de illegale handelspraktijken stop te zetten en de benadeelde klanten te vergoeden.

De zogenaamde wet elektronische handel legt de operators de verplichting op de bevoegde autoriteiten onverwijld in kennis te stellen van vermeende onwettige activiteiten. De concrete toepassing ervan laat echter te wensen over. Er kan worden gedacht aan de invoering van praktische modaliteiten voor de gegevensuitwisseling met de operators.

Wat het ontwerp van koninklijk besluit tot vaststelling van de ethische code betreft, is de status-quo periode die door richtlijn 98/34 wordt voorgeschreven, net achter de rug. In het kader van die raadplegingsprocedure werden geen opmerkingen geformuleerd door de Europese Commissie of de andere lidstaten. De nationale procedures voor de goedkeuring van regelgevende teksten zouden dus zeer snel kunnen worden afgerond.

02.03 Xavier Baeselen (MR): In dit stadium kunnen we stellen dat er zich in België geen noemenswaardige problemen voordoen en dat een en ander via overleg met de sector een oplossing krijgt, in het belang van de consument.

Het incident is gesloten.

03 Vraag van de heer Xavier Baeselen aan de minister voor Ondernemen en Vereenvoudigen over "de winterse sperperiode" (nr. 17128)

03.01 Xavier Baeselen (MR): In november jongstleden verklaarde u dat u geen enkele afwijking van de sperperiode vóór de winterkoopjes zou dulden. Nochtans had het Neutraal Syndicaat voor Zelfstandigen (NSZ) om enige toegeeflijkheid verzocht, aangezien de regering eerder had aangekondigd dat de sperperiode zou worden ingekort. Maar aangezien die nieuwe regeling nog niet door het Parlement werd goedgekeurd, is de sperperiode dus wel degelijk op 15 november en niet op 6 december begonnen. Hoeveel inbreuken op die wetgeving werden er vastgesteld? Welke conclusies moeten daaruit worden getrokken?

Voorzitter: Jean-Jacques Flahaux.

03.02 Minister **Vincent Van Quickenborne** (*Frans*): Als minister kan ik niet ingaan op het verzoek van het NSZ om een en ander door de vingers te zien, ook al ben ik inderdaad geen voorstander van een sperperiode waardoor de handelaars bepaalde voorraden niet eerder verkocht krijgen en ze geen interessante kortingen kunnen toestaan aan de consumenten. Net daarom voorziet het wetsontwerp betreffende de handelspraktijken in een inkorting van de sperperiode. Voortaan gaat ze dan ook in op respectievelijk 6 december en 6 juni.

Desalniettemin moet het Parlement worden gerespecteerd. Zolang de huidige wet niet is gewijzigd, moet ze worden toegepast.

Sinds 15 november werden er in dat kader zes processen-verbaal van waarschuwing en drie pro justitia's opgemaakt

Sinds het begin van de sperperiode werden er 31 klachten ontvangen, naar aanleiding waarvan er momenteel een onderzoek loopt.

03.03 **Xavier Baeselen** (MR): Aangezien de sperperiode nog maar net van start is gegaan, zal ik u begin januari opnieuw ondervragen.

Het incident is gesloten.

04 **Vraag van de heer Jean-Jacques Flahaux aan de minister voor Ondernemen en Vereenvoudigen over "het verbeteren van de ticketverkoop voor grote culturele en sportevenementen" (nr. 17169)**

04.01 **Jean-Jacques Flahaux** (MR): Bij de door GoForMusic op 7 februari 2009 georganiseerde telefonische verkoop van tickets voor het concert van Madonna in Werchter van 11 juli 2009 is er heel wat misgelopen: zo waren er zeer lange wachttijden (gemiddeld 25 minuten), gevolgd door een onderbreking waardoor de betrokkenen opnieuw naar het nummer moesten bellen. Dat heeft het bedrijf, dat werkte met een telefoonnummer met een verhoogd tarief, wellicht heel wat extra inkomsten opgeleverd. Dezelfde avond nog moest er een website worden geopend waar het grote aantal fans terecht konden. Het was te verwachten dat zoveel mensen zouden trachten een kaartje te bemachtigen, en men kan zich dan ook afvragen waarom het bedrijf niet geopteerd heeft voor een verkoopkanaal dat daarop berekend was.

De rekeningnummers werden telefonisch meegedeeld voordat de verbinding werd onderbroken. Heeft men nagegaan dat er geen enkele verrichting heeft plaatsgevonden waarbij de klanten hun tickets niet hebben ontvangen? Indien dat wel het geval is, tot welke dienst moeten de benadeelde klanten zich dan wenden? Wat met degenen wier aankoop wel werd geregistreerd, maar die niet de gelegenheid hebben gehad om het adres mee te delen waarnaar de tickets dienden te worden gestuurd?

Werden de klanten vergoed voor het nodeloze wachten? Welke maatregelen kan men treffen om degelijke verkoopsvoorwaarden te garanderen en om ervoor te zorgen dat de benadeelde personen worden vergoed? Zou hierin ook geen mogelijkheid schuilen om de telefonische verkoop via nummers met een verhoogd tarief te saneren? Hoe kan men voorkomen dat dergelijke situaties zich opnieuw zouden voordoen?

04.02 Minister **Vincent Van Quickenborne** (*Frans*): In februari 2009 heb ik een gentlemen's agreement gesloten met concertpromotor Live Nation, dat via het ticketingbureau Tele Ticket Service werkt, waarbij alle voorzorgen getroffen worden om te voorkomen dat het netwerk in geval van telefonische of onlineticketverkoop overbelast geraakt. Overmacht is natuurlijk nooit uit te sluiten. Er zijn effectief problemen geweest met het concert van Madonna, maar niet met de stormloop op de 65.000 tickets die in één uur de deur uit waren voor het concert van U2 in september.

Het lijkt me niet echt nuttig dat de wetgever hier optreedt. Alles valt of staat met het goed functioneren van de systemen en met de goede wil van de verkopers om die systemen ook goed te laten functioneren. Ik volg de ticketverkoop op de voet met de economische inspectie. Of er een schadevergoeding wordt toegekend, moet worden uitgemaakt op grond van het burgerlijk recht en eventuele schadeclaims, maar de verkoper kan altijd overmacht invoeren en de koper kan, mits hij daar gegronde redenen voor kan aanvoeren, altijd weigeren de kosten voor een 0900-nummer te betalen.

Het incident is gesloten.

05 Vraag van de heer Peter Logghe aan de minister voor Ondernemen en Vereenvoudigen over "de Kruispuntbank van Ondernemingen en vzw's" (nr. 17334)

05.01 Peter Logghe (VB): Voor hun inschrijving moeten vzw's nog steeds eerst bij de griffie van de rechtbank van koophandel komen, maar door het KB van 30 juni 2009 zouden ze ook bij het ondernemingsloket moeten langskomen voor een tweede inschrijving. Is deze informatie nog juist? Volgens de beleidsnota is er intussen in de mogelijkheid voorzien om als vzw onmiddellijk naar de Kruispuntbank van Ondernemingen (KBO) te gaan.

Hoeveel bestaande vzw's vallen volgens de schattingen van de minister onder de verplichte inschrijving bij het ondernemingsloket?

05.02 Minister Vincent Van Quickenborne (Nederlands): Als ik een of andere administratieve verplichting bekijk, ga ik altijd na waarom men dat doet.

Soms zijn vzw's aan de btw of de RSZ onderworpen. De Kruispuntbank is de authentieke bron voor ondernemingsgegevens. Alle overheidsinstanties moeten hierop een beroep kunnen doen. Het lijkt mij verstandig om de vzw's hierin onder te brengen. Via het uniek ondernemingsnummer kunnen ze communiceren met alle overheidsdiensten. De KBO wordt ook ingezet in de fraudebestrijding. Zoals bekend worden vzw's hier en daar frauduleus aangewend.

Volgens het KB van 22 juni 2009 is een vzw niet onderworpen aan de verplichting om zich bij een ondernemingsloket te laten inschrijven. Ze worden ingeschreven door de griffies van de handelsrechtbank. Deze verplichting is echter niet van toepassing op de vzw's die uitdrukkelijk van de toepassing van het KB zijn uitgesloten volgens artikel 2, § 2, 8°. Vzw's dienen zich niet in een ondernemingsloket in de hoedanigheid van een handelsonderneming naar privaat recht te laten inschrijven.

05.03 Peter Logghe (VB): De ratio legis is inderdaad het belangrijkste.

Het incident is gesloten.

06 Vraag van de heer Peter Logghe aan de minister voor Ondernemen en Vereenvoudigen over "de verplichting voor de telecomoperatoren om hun facturen eenvoudiger en transparanter te maken" (nr. 17335)

06.01 Peter Logghe (VB): Vanaf midden 2010 zullen de telecomoperatoren verplicht worden om hun facturen eenvoudiger en transparanter te maken. Waarom moet alleen de einddatum van het contract op de factuur vermeld worden? Zou het niet interessant zijn om ook de opzegtermijn te vermelden evenals de termijn binnen dewelke de factuur moet betaald worden? Worden de coördinaten van de ombudsman vermeld? Zou het niet nuttig zijn om de lijn van deze factuuraanpassing door te trekken naar alle bedrijven die dienstverlening verzorgen, zoals bijvoorbeeld Electrabel? Is het uiteindelijk niet onvoorzichtig om klantgegevens toegankelijk te maken op een website, die een potentiële prooi kan zijn van hackers?

06.02 Minister Vincent Van Quickenborne (Nederlands): De einddatum is relevant wanneer het een contract van bepaalde duur betreft of om het einde van de initiële termijn aan te geven. Na deze datum wordt een contract automatisch een contract van onbepaalde duur en is er een opzegtermijn van een maand van toepassing.

De facturen moeten overzichtelijk blijven en we kunnen dus niet alles erop vermelden. Het idee van de ombudsman kan misschien wel eens van naderbij bekeken worden. Verder zijn de facturen in de private sector meestal eenvoudig, helder en begrijpbaar....en dit in tegenstelling tot die van de overheid.

Elke operator is verantwoordelijk voor de beveiliging van de eigen website met klantgegevens. Sommige operatoren hebben nu al een dergelijke site waar een klant, na het inbrengen van een login en een paswoord, zijn eigen klantendossier kan beheren en bijvoorbeeld zijn facturen kan opvragen. De gegevens

zijn op dergelijke site mijns inziens zelfs veiliger dan op een papieren factuur.

06.03 Peter Logghe (VB): Misschien moet een en ander via een wetsvoorstel worden geregeld.

Het incident is gesloten.

07 Vraag van de heer Peter Logghe aan de minister voor Ondernemen en Vereenvoudigen over "het versturen van meer dan 600 sms-berichten naar een collega" (nr. 17336)

07.01 Peter Logghe (VB): Naar eigen zeggen heeft een vrouw een enkele sms naar een collega gestuurd en daarvoor een factuur gekregen van liefst 250 euro, die ze uiteraard eerst niet wilde betalen. De operator Base eiste echter eerst betaling van dat bedrag alvorens zou worden gezocht naar een eventuele fout in het toestel. Als er sprake is van productaansprakelijkheid, zou het dan niet nuttig zijn om na te gaan of niet een van de andere partijen moet betalen in plaats van de consument? In een later stadium kan de aansprakelijkheid dan eventueel via een rechtszaak worden bepaald.

Is het niet de taak van de minister voor Ondernemen en Vereenvoudigen om hiervoor een wettelijk kader te scheppen?

07.02 Minister Vincent Van Quickenborne (Nederlands): Naar aanleiding van deze vraag heeft de economische inspectie onmiddellijk contact opgenomen met de operator en met de fabrikant van het toestel. Op basis van dit eerste contact kunnen nog geen duidelijke conclusies worden getrokken en daarom zal de economische inspectie nu een grondig onderzoek opstarten. Gezien de technische complexiteit kunnen de resultaten van dit onderzoek nog een tijdje op zich laten wachten.

Elke klant die een klacht heeft over zijn operator, kan de telecomombudsdienst gratis verzoeken om een tussenkomst. Levert een dergelijke bemiddeling geen minnelijke schikking voor de gebruiker en de operator op, dan zal de ombudsdienst een advies geven over de best mogelijke oplossing, met desgevallend een aanbeveling voor de operator.

Ik zal de heer Logghe op de hoogte houden van het verdere verloop van deze zaak.

07.03 Peter Logghe (VB): Ik ga ervan uit dat deze klant niet onmiddellijk moet opdraaien voor de aangerekende kosten.

Het incident is gesloten.

08 Vraag van de heer Peter Logghe aan de minister voor Ondernemen en Vereenvoudigen over "het betalen van miljoenen euro aan achterstallig leenrecht aan auteurs" (nr. 17337)

08.01 Peter Logghe (VB): Het hof van beroep in Brussel heeft België veroordeeld tot het uitbetalen van achterstallig leenrecht aan auteurs. Het bedrag hiervan moet nog worden betaald. De Vereniging van Educatieve en Wetenschappelijke Auteurs (VEWA) wil de minister voortaan modelcontracten voorleggen om te vermijden dat auteurs inkomsten zouden verliezen als ze een contract tekenen met een uitgever. Wie bepaalt de omvang van het te betalen bedrag en wanneer wordt het uitbetaald? Is er overlegd met VEWA over dat modelcontract?

08.02 Minister Vincent Van Quickenborne (Nederlands): Momenteel is aan het hof van beroep te Brussel een procedure hangende tussen de Belgische Staat en de beheersvennootschap over de omzetting van de EU-richtlijn in kwestie. De rechtbank van eerste aanleg heeft deze vordering onontvankelijk verklaard. Het hof van beroep heeft vervolgens in een uitspraak van 29 september 2009 de vordering wél ontvankelijk verklaard, maar ook de exceptie van verjaring aanvaard voor de periode voorafgaand aan januari 1997. De Belgische Staat onderzoekt momenteel of het in cassatie gaat tegen die uitspraak.

Het hof van beroep moet, in tegenstelling tot wat vermeld werd in bepaalde persberichten, wel nog een beslissing ten gronde nemen.

De FOD Economie zal het VEWA-modelcontract opvragen en onderzoeken op conformiteit met de auteurswet en de daarin bepaalde verdeelsleutel.

Het incident is gesloten.

De **voorzitter**: Vraag nr. 17356 van de heer Bonte, nr. 17545 van mevrouw Van der Auwera en nr. 17562 van mevrouw Uyttersprot worden omgezet in schriftelijke vragen.

De openbare commissievergadering wordt gesloten om 13.04 uur.

La discussion des questions est ouverte à 12 h 27 par M. Bart Laeremans, président.

01 Question de M. Xavier Baeselen au ministre pour l'Entreprise et la Simplification sur "le port de signes religieux par des fonctionnaires ou des agents contractuels" (n° 17117)

01.01 Xavier Baeselen (MR): Monsieur le ministre, le port de signes religieux est-il autorisé ou pas au sein de votre administration? Certains fonctionnaires ou agents portent-ils au travail un signe distinctif religieux? Une distinction est-elle faite entre les personnes qui sont en contact avec le public et celles qui ne le sont pas? Considérez-vous que des directives précises doivent être prises en cette matière? Si c'est le cas, devraient-elles concerner votre département ou l'ensemble de la Fonction publique en général?

01.02 Vincent Van Quickenborne, ministre (*en français*): Au SPF Économie, aucun membre du personnel portant des signes religieux distinctifs n'est en contact avec le public. Trois membres du personnel, qui ne sont pas en contact avec le public, portent des signes religieux distinctifs voyants, c'est-à-dire un foulard et deux crucifix.

Pour Fedict, aucun collaborateur n'est en contact avec le grand public. Le port du voile et autres signes, comme la kippa juive, extérieurs d'appartenance religieuse, philosophique ou politique est autorisé au sein de Fedict. Nous soutenons que le principe de neutralité se reflète dans la multitude de symboles.

Au sein de notre SPF, un collaborateur portant une kippa juive durant ses activités journalières a travaillé à la comptabilité jusqu'à fin avril 2009.

Actuellement, il n'y a donc aucun problème. Si le ministre de la Fonction publique juge opportun d'imposer des directives, je les ferai également respecter dans mes administrations, après débat au Conseil des ministres.

L'incident est clos.

02 Question de M. Xavier Baeselen au ministre du Climat et de l'Énergie sur "le manque de transparence du marché des sonneries de GSM" (n° 17126)

02.01 Xavier Baeselen (MR): Selon certaines sources, 35 % des 10 à 15 millions de sms surtaxés qui s'échangent en Belgique seraient liés à la vente de sonneries, de logos ou de jeux. À l'échelle de l'Europe, la valeur annuelle des ventes de sonneries est estimée à 691 millions d'euros.

La Commission européenne a constaté récemment qu'une toute grande majorité des sites vendant des sonneries présentait des infractions à la législation communautaire en matière de protection du consommateur. Quelque 70 % des sites en infraction auraient, depuis lors, soit été mis en conformité, soit fermés.

Chez nous, un arrêté royal stipulant des mesures répressives est, semble-t-il, à l'étude depuis plusieurs années mais n'a pas encore abouti.

Quelle lecture faites-vous des résultats de cette enquête de la Commission européenne? Quelles mesures envisagez-vous? Qu'en est-il de cet arrêté royal?

02.02 Vincent Van Quickenborne, ministre (*en français*): La Commission européenne a récemment

communiqué le résultat d'une action commune appelée 'Sweep Day', dirigée vers les sites web permettant de souscrire à des services prestés via des sms surtaxés, tels que l'envoi de sonneries de gsm, concours, rencontres, horoscopes.

Dans la majorité des dossiers, les prestataires sont établis dans un autre État de l'Union européenne. Les sanctions sont appliquées par l'autorité compétente de leur pays. Pour ce qui est des prestataires belges, mon administration a pris les mesures adéquates de telle sorte que les pratiques illégales ont cessé.

Par ailleurs, les pratiques commerciales par sms surtaxés sont constamment surveillées par une cellule spécialisée d'enquêteurs au sein de mon administration. Mes agents sont en contact régulier avec les opérateurs de téléphonie mobile. À partir du moment où plusieurs consommateurs signalent avoir contesté sans succès auprès de leur opérateur le paiement pour un service sms qu'ils prétendent ne pas avoir demandé, mon administration entame immédiatement une enquête approfondie.

La réglementation de l'Union européenne offre un cadre juridique adéquat pour protéger l'ensemble des consommateurs européens. Dans tous les cas, la notification des infractions aux opérateurs par mon administration a eu pour effet que les opérateurs ont pris les mesures pour faire cesser les pratiques commerciales illégales et pour indemniser les consommateurs qui en ont été les victimes.

L'obligation pour les opérateurs d'informer promptement les autorités compétentes des activités illicites supposées est prévue par la loi dite du commerce électronique. Cependant, son application concrète n'est pas satisfaisante. Des modalités pratiques d'échange d'informations pourraient être envisagées avec les opérateurs.

Le projet d'arrêté royal établissant le code éthique vient de sortir d'une période de *statu quo* de trois mois, imposée par la directive 98/34. Dans le cadre de cette procédure de consultation, ni la Commission européenne ni les autres États membres n'ont exprimé d'observations. Les procédures nationales restantes d'adoption de textes réglementaires pourraient donc être terminées très vite.

02.03 **Xavier Baeselen** (MR): À ce stade, on peut dire qu'il n'y a pas de problème majeur en Belgique et que les choses sont résolues par la voie de la concertation avec le secteur, dans l'intérêt du consommateur.

L'incident est clos.

03 **Question de M. Xavier Baeselen au ministre pour l'Entreprise et la Simplification sur "la période d'attente hivernale" (n° 17128)**

03.01 **Xavier Baeselen** (MR): En novembre dernier, vous indiquiez que vous ne toléreriez aucun écart en matière de période d'attente avant les soldes, alors que le Syndicat neutre des indépendants (SNI) avait demandé une tolérance car le gouvernement avait annoncé une période d'attente écourtée. Étant donné que cette nouvelle réglementation n'a pas encore été votée au Parlement, la période d'attente débute donc le 15 novembre et pas le 6 décembre. Combien d'infractions à cette législation ont-elles été constatées? Quelles conclusions en tirer?

Président: Jean-Jacques Flahaux.

03.02 **Vincent Van Quickenborne**, ministre (*en français*): En ma qualité de ministre, je ne peux accéder à la demande de tolérance du SNI, même s'il est exact que je ne suis pas favorable à une période d'attente ne permettant pas aux commerçants de se débarrasser plus tôt de certains stocks et de pratiquer des diminutions de prix favorables aux consommateurs. C'est pourquoi la période d'attente a été réduite dans le projet de loi sur les pratiques de commerce. Elle commencera désormais respectivement le 6 décembre et le 6 juin.

Néanmoins, il faut respecter le Parlement. Tant qu'elle n'a pas été modifiée, la loi en vigueur doit être appliquée.

Depuis le 15 novembre, six procès-verbaux d'avertissement et trois pro justitia ont été dressés dans ce cadre.

Trente et une plaintes ont été introduites depuis le début de la période d'attente, sur base desquelles des enquêtes sont actuellement menées.

03.03 **Xavier Baeselen** (MR): La période d'attente venant de commencer, je vous réinterrogerai en janvier.

L'incident est clos.

04 **Question de M. Jean-Jacques Flahaux au ministre pour l'Entreprise et la Simplification sur "l'amélioration de la vente de billets lors d'événements culturels et sportifs majeurs" (n° 17169)**

04.01 **Jean-Jacques Flahaux** (MR): La vente téléphonique de tickets, organisée le 7 février 2009 par GoForMusic, pour le concert de Madonna à Werchter du 11 juillet 2009, a connu de nombreux dysfonctionnements, dont un temps d'attente très long (en moyenne vingt-cinq minutes) suivi d'une coupure nécessitant un nouvel appel, ce qui a dû dégager un revenu substantiel à la firme car elle avait eu recours à un numéro surtaxé. Un site web a dû être mis en place en fin de journée pour faire face à la ruée des fans. Comment se fait-il, l'engouement du public étant prévisible, que la firme ne soit pas dotée d'un service de vente à la hauteur?

Les numéros de compte ayant été communiqués par téléphone avant interruption du processus, y a-t-il eu vérification qu'aucune transaction n'ait été faite sans que les clients reçoivent des billets? Si oui, vers quel service les clients lésés doivent-ils se tourner? Quid de ceux qui ont vu leur achat enregistré, mais sans pouvoir communiquer leur adresse pour envoi des billets?

Les clients ont-ils pu être indemnisés pour leur temps d'attente inutile? Quels sont les moyens envisageables pour garantir des conditions de vente satisfaisantes et un remboursement des personnes lésées? Ne serait-ce pas d'ailleurs un moyen d'assainir la vente par téléphone par le biais de numéros surtaxés? Comment éviter que ce type de situation ne se reproduise?

04.02 **Vincent Van Quickenborne**, ministre: (*en français*) En février 2009, j'ai conclu avec Live Nation, le distributeur de Tele Ticket Service, un gentleman's agreement qui prévoit notamment, en cas de vente par téléphone ou internet, que toutes les dispositions soient prises pour éviter la surcharge du réseau. Cependant des cas de force majeure ne sont jamais exclus. Si des problèmes se sont posés pour Madonna, il n'y en a pas eu pour la demande de 65 000 tickets gérée en une heure pour le concert de U2 en septembre.

Une intervention légale semble peu utile; tout réside dans le bon fonctionnement des systèmes et dans la bonne volonté que mettent des vendeurs à les faire fonctionner. Je suis ces ventes de près avec l'inspection économique. L'indemnisation relève du droit civil et des dommages et intérêts, sachant que le vendeur peut invoquer la force majeure et que l'acheteur peut toujours s'opposer, avec des motifs fondés, au paiement d'une communication 0900.

L'incident est clos.

05 **Question de M. Peter Logghe au ministre pour l'Entreprise et la Simplification sur "la Banque-carrefour des Entreprises et des ASBL" (n° 17334)**

05.01 **Peter Logghe** (VB): Pour leur inscription, les ASBL doivent toujours se présenter d'abord au greffe du tribunal de commerce mais, en vertu de l'arrêté royal du 30 juin 2009, elles devraient également passer par le guichet d'entreprise pour une deuxième inscription. Cette information est-elle encore exacte? Selon la note de politique générale, la possibilité a entre-temps été prévue pour les ASBL de se rendre directement à la Banque-Carrefour des entreprises (BCE).

Combien d'ASBL existantes sont soumises, selon les estimations du ministre, à l'inscription obligatoire

auprès du guichet d'entreprise?

05.02 Vincent Van Quickenborne, ministre (*en néerlandais*): J'essaie toujours de trouver la raison des obligations administratives.

Il arrive que des ASBL soient assujetties à la TVA ou à l'ONSS. La Banque-Carrefour est la source authentique pour les données relatives aux entreprises. L'ensemble des administrations publiques doit pouvoir s'y appuyer. Il me semble judicieux d'y inclure les ASBL. Grâce au numéro d'entreprise unique, elles peuvent communiquer avec tous les services publics. La BCE est également impliquée dans la lutte contre la fraude. Il est de notoriété publique que les ASBL sont parfois utilisées à des fins frauduleuses.

Conformément à l'arrêté royal du 22 juin 2009, une ASBL n'est pas tenue de s'inscrire à un guichet d'entreprises. Les ASBL sont inscrites par les greffes du tribunal de commerce. Cette obligation ne vaut toutefois pas pour les ASBL expressément exclues de l'application de l'arrêté royal en vertu de l'article 2, §2, 8°. Les ASBL ne sont pas tenues de s'inscrire à un guichet d'entreprises en qualité d'entreprise commerciale de droit privé.

05.03 Peter Logghe (VB): C'est en effet la *ratio legis* qui prime.

L'incident est clos.

06 Question de M. Peter Logghe au ministre pour l'Entreprise et la Simplification sur "l'obligation pour les opérateurs de télécommunications de simplifier leurs factures et de les rendre plus transparentes" (n° 17335)

06.01 Peter Logghe (VB): À partir de mi-2010, les opérateurs de télécommunications devront obligatoirement rendre leurs factures plus simples et plus transparentes. Pourquoi ces factures devront-elles seulement comporter la date de fin du contrat? Ne serait-il pas judicieux que le délai de résiliation et le délai de paiement y soient aussi indiqués? Les coordonnées du médiateur figureront-elles sur le document? Ne serait-il pas utile de généraliser cette modification des factures à toutes les entreprises prestataires de services, comme Electrabel, entre autres? N'est-il pas imprudent, en fin de compte, de rendre des coordonnées de clients accessibles sur un site web qui peut être pris comme cible par des pirates informatiques?

06.02 Vincent Van Quickenborne, ministre (*en néerlandais*): La date butoir a une importance lorsqu'il s'agit d'un contrat à durée déterminée ou pour déterminer le terme du délai initial. Après cette date, le contrat se transforme automatiquement en un contrat à durée indéterminée et il faut dès lors appliquer une période de préavis d'un mois.

Les factures doivent demeurer lisibles et il est impossible d'y mentionner l'ensemble des éléments. L'idée du médiateur peut éventuellement être approfondie. Contrairement aux factures des administrations publiques, les factures du secteur privé sont généralement simples, claires et compréhensibles.

Chaque opérateur est responsable de la sécurisation de son propre site internet reprenant les données des clients. Certains opérateurs disposent dès à présent d'un site sur lequel, après avoir introduit un code d'identification et un mot de passe, le client peut gérer son propre dossier client et demander par exemple ses factures. Je pense que les données sur ces sites sont plus sûres que celles reprises sur une facture papier.

06.03 Peter Logghe (VB): Ces éléments devraient peut-être faire l'objet d'une proposition de loi.

L'incident est clos.

07 Question de M. Peter Logghe au ministre pour l'Entreprise et la Simplification sur "l'envoi de plus de 600 messages SMS à un collègue" (n° 17336)

07.01 Peter Logghe (VB): Selon ses propres dires, une femme aurait reçu une facture de pas moins de 250 euros, qu'elle n'a d'abord pas voulu payer, après avoir envoyé un unique sms à un collègue. L'opérateur

Base a cependant exigé le paiement de la facture avant de rechercher une éventuelle erreur au niveau de l'appareil. S'il s'agit d'un cas de responsabilité du fait d'un produit, ne serait-il pas utile de vérifier si une autre partie doit payer à la place du consommateur? Le cas échéant, la détermination des responsabilités pourrait avoir lieu ultérieurement au tribunal.

N'appartient-il pas au ministre pour l'Entreprise et la Simplification de créer un cadre légal à cet effet?

07.02 Vincent Van Quickenborne, ministre (*en néerlandais*): À la suite de cette question, l'inspection économique a immédiatement pris contact avec l'opérateur et le fabricant de l'appareil. Étant donné qu'il n'est pas encore possible de tirer des conclusions définitives sur la base de ces premiers contacts, l'inspection économique a lancé une enquête approfondie sur le sujet. Vu la complexité technique du dossier, il faudra certainement encore patienter un certain temps avant de disposer des résultats de l'enquête.

Tout client qui souhaite formuler une plainte à l'encontre de son opérateur peut demander l'intervention, gratuite, du service de médiation des télécommunications. Si cette médiation ne débouche pas sur la conclusion d'un arrangement à l'amiable entre le consommateur et l'opérateur, le service de médiation rendra un avis quant à la meilleure solution possible, assorti le cas échéant d'une recommandation à l'opérateur.

Je tiendrai M. Logghe au courant de la suite de cette affaire.

07.03 Peter Logghe (VB): Je pars du principe que ce client ne doit pas payer les frais réclamés avant vérification de leur exactitude.

L'incident est clos.

08 Question de M. Peter Logghe au ministre pour l'Entreprise et la Simplification sur "le paiement de millions d'euros d'arriérés de droits de prêt aux auteurs" (n° 17337)

08.01 Peter Logghe (VB): La cour d'appel de Bruxelles a condamné la Belgique au versement d'arriérés de droits de prêt aux auteurs. Le montant de ces arriérés doit encore être fixé. La *Vereniging van Educatieve en Wetenschappelijke Auteurs* (VEWA) souhaite désormais soumettre des contrats type au ministre pour éviter que les auteurs ne perdent des revenus lorsqu'ils signent un contrat avec un éditeur.

Qui fixe le montant à payer et la date de paiement? Une concertation a-t-elle eu lieu avec la VEWA au sujet de ce contrat type?

08.02 Vincent Van Quickenborne, ministre (*en néerlandais*): Une procédure est actuellement en cours devant la cour d'appel de Bruxelles entre l'État belge et la société de gestion à propos de la transposition de la directive européenne concernée. Le tribunal de première instance a déclaré cette action irrecevable. Dans un jugement du 29 septembre 2009, la cour d'appel a ensuite déclaré l'action recevable mais elle a également accepté l'exception de prescription pour la période antérieure à janvier 1997. L'État belge examine actuellement s'il introduira un pourvoi en cassation contre ce jugement.

La cour d'appel doit, contrairement à ce qui a été annoncé dans certains articles de presse, encore prendre une décision au fond.

Le SPF Économie demandera le contrat type de la VEWA et l'examinera quant à la conformité à la loi sur les droits d'auteur et à la clé de répartition qui y est fixée.

L'incident est clos.

Le **président**: Pour les questions n^{os} 17356, de M. Hans Bonte, 17545 de Mme Liesbeth Van der Auwera, et 17562, de Mme Ilse Uyttersprot, je propose de les transformer en questions écrites.

La réunion publique de commission est levée à 13 h 04.