



CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

COMPTE RENDU INTÉGRAL
AVEC
COMPTE RENDU ANALYTIQUE TRADUIT
DES INTERVENTIONS

INTEGRAAL VERSLAG
MET
VERTAALD BEKNOPT VERSLAG
VAN DE TOESPRAKEN

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

mardi

13-02-2007

Après-midi

dinsdag

13-02-2007

Namiddag

cdH	centre démocrate Humaniste
CD&V	Christen-Democratisch en Vlaams
ECOLO	Ecologistes Confédérés pour l'organisation de luttes originales
FN	Front National
MR	Mouvement réformateur
N-VA	Nieuw-Vlaamse Alliantie
PS	Parti socialiste
sp.a-spirit	Socialistische Partij Anders – Sociaal progressief internationaal, regionalistisch integraal democratisch toekomstgericht
Vlaams Belang	Vlaams Belang
VLD	Vlaamse Liberalen en Democraten

Abréviations dans la numérotation des publications :		Afkortingen bij de nummering van de publicaties :	
DOC 51 0000/000	Document parlementaire de la 51e législature, suivi du n° de base et du n° consécutif	DOC 51 0000/000	Parlementair stuk van de 51e zittingsperiode + basisnummer en volgnummer
QRVA	Questions et Réponses écrites	QRVA	Schriftelijke Vragen en Antwoorden
CRIV	version provisoire du Compte Rendu Intégral (couverture verte)	CRIV	voorlopige versie van het Integraal Verslag (groene kaft)
CRABV	Compte Rendu Analytique (couverture bleue)	CRABV	Beknopt Verslag (blauwe kaft)
CRIV	Compte Rendu Intégral, avec, à gauche, le compte rendu intégral définitif et, à droite, le compte rendu analytique traduit des interventions ; les annexes se trouvent dans une brochure séparée (PLEN: couverture blanche; COM: couverture saumon)	CRIV	Integraal Verslag, met links het definitieve integraal verslag en rechts het vertaalde beknopt verslag van de toespraken; de bijlagen zijn in een aparte brochure opgenomen (PLEN: witte kaft; COM: zalmkleurige kaft)
PLEN	séance plénière	PLEN	Plenum
COM	réunion de commission	COM	Commissievergadering
MOT	motions déposées en conclusion d'interpellations (papier beige)	MOT	moties tot besluit van interpellaties (beigekleurig papier)

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

SOMMAIRE

Question de M. Carl Devlies à la vice-première ministre et ministre du Budget et de la Protection de la consommation sur "les contrôles lors de la période d'attente des soldes" (n° 13941) 1

Orateurs: **Carl Devlies, Renaat Landuyt**, ministre de la Mobilité

Question de M. Jean-Marc Nollet à la vice-première ministre et ministre du Budget et de la Protection de la consommation sur "certaines pratiques commerciales par téléphone" (n° 14109) 4

Orateurs: **Jean-Marc Nollet, Renaat Landuyt**, ministre de la Mobilité

Question de Mme Sabien Lahaye-Battheu à la vice-première ministre et ministre du Budget et de la Protection de la consommation sur "le report des paiements aux médiateurs de dettes" (n° 14130) 7

Orateurs: **Sabien Lahaye-Battheu, Renaat Landuyt**, ministre de la Mobilité

INHOUD

Vraag van de heer Carl Devlies aan de vice-eerste minister en minister van Begroting en Consumentenzaken over "de controles tijdens de sperperiode" (nr. 13941) 1

Sprekers: **Carl Devlies, Renaat Landuyt**, minister van Mobiliteit

Vraag van de heer Jean-Marc Nollet aan de vice-eerste minister en minister van Begroting en Consumentenzaken over "sommige handelspraktijken per telefoon" (nr. 14109) 4

Sprekers: **Jean-Marc Nollet, Renaat Landuyt**, minister van Mobiliteit

Vraag van mevrouw Sabien Lahaye-Battheu aan de vice-eerste minister en minister van Begroting en Consumentenzaken over "het uitstel van betalingen aan de schuldbemiddelaars" (nr. 14130) 7

Sprekers: **Sabien Lahaye-Battheu, Renaat Landuyt**, minister van Mobiliteit

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

du

van

MARDI 13 FÉVRIER 2007

DINSDAG 13 FEBRUARI 2007

Après-midi

Namiddag

De vergadering wordt geopend om 14.09 uur en voorgezeten door de heer Paul Tant.
La séance est ouverte à 14.09 heures et présidée par M. Paul Tant.

01 Vraag van de heer Carl Devlies aan de vice-eerste minister en minister van Begroting en Consumentenzaken over "de controles tijdens de sperperiode" (nr. 13941)

01 Question de M. Carl Devlies à la vice-première ministre et ministre du Budget et de la Protection de la consommation sur "les contrôles lors de la période d'attente des soldes" (n° 13941)

01.01 **Carl Devlies** (CD&V): Mijnheer de voorzitter, mijnheer de minister, de soldenperiodes hebben plaats van 3 januari tot 31 januari en van 1 juli tot en met 31 juli, in elk geval in de sectoren kledij, lederartikelen en schoenen. Gedurende de daaraan voorafgaande sperperiode is het verboden om een prijsvermindering te suggereren of aan te kondigen. Dat is de regel.

Nochtans is de praktische uitwerking van die regel vaak moeilijker dan gedacht. Wij stellen immers vast dat het voor een handelaar nagenoeg onmogelijk is om na sluitingstijd van de laatste dag van de sperperiode de volledige etalage te veranderen en op alle producten die aan een verminderde prijs verkocht worden, een nieuwe prijs aan te brengen tegen de volgende ochtend. Handelaars vertellen dat zij voor een dergelijke operatie vaak een hele dag nodig hebben.

Vaak lossen handelaars dat op door op de laatste dag van de sperperiode hun normale prijzen weg te halen en reeds aan te vatten met het veranderen van hun etalage, zonder dat zij evenwel effectief de nieuwe, verlaagde prijs aanbrengen. Controleurs van de economische inspectie die toezien op de naleving van de soldenreglementering zouden echter in sommige gevallen, afhankelijk van degene die controleert, dergelijke praktijken, die voortvloeien uit een praktische noodzaak, verbaliseren.

De vragen aan de minister zijn de volgende.

Ten eerste, op basis van welk wetsartikel is het verboden om de laatste dag van de sperperiode de normale prijzen weg te halen, aan

01.01 **Carl Devlies** (CD&V): Pendant la période d'interdiction précédant les soldes, il est interdit de suggérer ou d'annoncer des réductions de prix dans les secteurs de l'habillement, des articles de cuir et de la chaussure. Dans la pratique, de nombreux commerçants se trouvent toutefois dans l'impossibilité de munir tous les produits du magasin d'une étiquette affichant le prix soldé le dernier jour de la période d'interdiction. Ils résolvent souvent ce problème en enlevant les étiquettes affichant le prix normal le dernier jour de la période d'interdiction et en commençant déjà à afficher les prix soldés, sans pour autant annoncer les soldes. Certains contrôleurs de l'Inspection économique agissent sévèrement contre cette pratique et dressent un procès-verbal.

Quel article légal interdit la pratique susmentionnée? La pénalisation ne va-t-elle pas à

te vatten met het veranderen van de inrichting van de winkel en de etalage, zonder al effectief een nieuwe, verlaagde prijs aan te brengen, dus zonder effectief reeds solden aan te kondigen?

Ten tweede, is de bestraffing van die praktijk geen al te strenge inbreuk die indruist tegen de geest van de wetgeving? Er worden immers nog geen echte solden toegestaan.

Ten derde, welke oplossing ziet de minister voor het probleem? Hoe kan worden gerealiseerd dat handelaars deze noodzakelijke activiteit kunnen verrichten, zonder dat zij het risico lopen daarvoor te worden geverbaliseerd? De winkel sluiten is uiteraard geen optie. Ook werken met een of meerdere, uniforme kortingen is geen optie, zoals bijvoorbeeld het werken met een korting van min 30% of min 40%. Immers, elk artikel dient afzonderlijk te worden geprijsd aan de hand van de winstmarge, de mode, de trend, de kleur, enzovoort.

Ten vierde en ten slotte, is er een zicht op het aantal controles dat in 2006 op de soldenreglementering plaatsvond evenals op het aantal vastgestelde inbreuken en op de reden van de verbalisering?

01.02 Minister **Renaat Landuyt**: Mijnheer de voorzitter, collega's, dit is voor de middenstand een belangrijke vraag. Het is dus ook een belangrijk antwoord.

Tijdens de sperperiode, die het omgekeerde is van wat u in uw inleiding hebt gezegd – zij loopt immers van 15 november tot en met 2 januari –, is het verboden om prijsverminderingen aan te kondigen. Uit de rechtspraak en toepassing van het bewuste artikel 43, §3, blijkt reeds dat een van de technieken blijkt te zijn om de prijs een dag lang te verwijderen of om de prijs op sommige dagen vooraf te verwijderen, waardoor de indruk wordt gewekt dat de normale situatie er niet meer is. Dan ontstaat de alom gekende techniek, die de consument kent, namelijk het even aan de winkelier vragen.

In het belang en op vraag van Unizo en andere middenstandsorganisaties om juist de sperperiode goed te beschermen, wordt daaromtrent goed gecontroleerd. Er bestaat ook reeds rechtspraak die stelt dat het verwijderen van de prijzen de dag vooraf een signaal te veel is in de richting van het reeds toepassen van de prijsvermindering.

Er wordt de volgende praktische tip gegeven. Het uithangen van het percentage van de prijsverlaging aan de vier muren is de beste techniek om in een minuut de overgang te maken van sperperiode naar soldenperiode. Dat hoeft geen dag te duren.

Het is commercieel een heel interessante techniek om de oude prijs te afficheren en op die manier het verschil met de verminderde prijs te tonen. Het is voor de meeste handelaars niet interessant om de normale prijs weg te halen, omdat men dan het verschil niet kan tonen tussen de verminderde prijs en de eerdere prijs. Ik zeg dat even terzijde, maar dat wordt ook gesteund door mensen uit de praktijk.

Wat kan men doen? Men kan er alleen voor zorgen dat het antwoord op uw vragen wordt gepubliceerd door alle middenstandsorganisaties, zodat zij het risico niet meer nemen de prijs weg te halen in de voorafgaande periode. Het is overigens een algemene verplichting om

l'encontre de l'esprit de la loi? Quelle solution le ministre propose-t-il pour ce problème pratique? Fermer le magasin pendant une journée ne constitue évidemment pas une option envisageable, pas plus que d'accorder des réductions uniformes car chaque article doit être soldé séparément en fonction de la marge bénéficiaire et d'autres facteurs.

Combien de contrôles ont été effectués l'année dernière? Quelles infractions à la réglementation sur les soldes ont été constatées à cet égard?

01.02 **Renaat Landuyt**, ministre: Je réponds au nom de la ministre Van den Bossche. Il s'agit, pour les classes moyennes, d'une question et d'une réponse importantes. Au cours de la période d'interdiction, qui s'étend du 15 novembre au 2 janvier inclus, il est interdit d'annoncer des réductions de prix. Il ressort de la jurisprudence que le désaffichage du prix au cours des derniers jours de la période d'interdiction sème la confusion dans l'esprit du consommateur. C'est précisément pour protéger la période d'interdiction que celle-ci fait l'objet d'un contrôle pointu. Selon la jurisprudence, le désaffichage du prix normal la veille des soldes constitue un signal excessif dans la mesure où il donne l'impression que des réductions de prix sont déjà applicables.

L'affichage du pourcentage de rabais sur les quatre murs d'un magasin constitue le moyen le plus clair et le plus rapide d'opérer la transition entre la période d'interdiction et les soldes. L'affichage effectif des différences de prix constitue la technique de vente la plus efficace d'un point de vue commercial, contrairement au désaffichage des prix normaux. Je

de prijzen aan te duiden. De handelaars begaan dus al een andere fout.

Ik kan een paar cijfers over de controles, blijkbaar noodzakelijk blijven, geven. De afgelopen winterperiode 2006-2007 werden in totaal 3.378 verkooppunten gecontroleerd, wat aanleiding gaf tot 26 processen-verbaal van waarschuwing en 87 pro justitia's of vaststellingen van inbreuken. Dat komt neer op 3,3% overtredingen. Dat is 3,3% te veel, maar het is toch duidelijk dat de meeste handelaars zich houden aan de sperperiode.

Maakt dat een verschil met de vorige sperperiode in de zomer van 2006? Er werden toen 3.066 verkooppunten gecontroleerd. Er werden 38 processen-verbaal van waarschuwing en 68 processen-verbaal van inbreuken opgesteld, wat neerkomt op 3,4% overtredingen.

De soldenreglementering wordt zowel op preventief als desnoods repressief vlak goed opgevolgd door de bevoegde inspectiediensten. In eerste instantie wordt ze, als men die percentages bekijkt, ook goed opgevolgd door de winkeliers, tot grote genoegdoening van de middenstandsorganisaties.

De boodschap vandaag is om de prijzen de dag voordien niet weg te halen.

propose que M. Devlies publie cette réponse par l'intermédiaire des organisations de classes moyennes. Le désaffichage des prix n'est pas envisageable eu égard à l'obligation générale d'afficher les prix.

Un total de 3.378 points de vente ont été contrôlés durant la période hivernale d'interdiction des soldes 2006-2007. Vingt-six procès-verbaux d'avertissement ont été dressés, ainsi que 87 constatations d'infractions. Ces statistiques signifient un taux d'infractions de l'ordre de 3,3%. Durant la période estivale d'interdiction 2006, les 3.066 contrôles effectués ont débouché sur 38 procès-verbaux d'avertissement et 68 constats d'infractions, soit 3,4% d'infractions. L'inspection observe dès lors minutieusement la situation. De plus, on peut ainsi conclure que la plupart des commerçants respectent les périodes d'interdiction.

01.03 Carl Devlies (CD&V): Mijnheer de minister, dat is de suggestie die u geeft om dit praktische probleem op te lossen. Het gaat niet over een principiële aangelegenheid, want er is uiteraard geen betwisting over het principe van de sperperiode. Het gaat over praktische problemen. Ik denk aan sommige etalages, in het bijzonder etalages met kleine artikelen, zoals bijvoorbeeld schoenen, waar elk artikel afzonderlijk wordt geprijsd en voor elk artikel een afzonderlijke soldenprijs wordt bepaald. Dat is zeer arbeidsintensief. Ik verneem van mensen uit de sector dat men daaraan een volledige dag dient te besteden.

Het is dus niet mogelijk, zoals u suggereert, om met algemene reductietarieven te werken. Op die manier zou het natuurlijk eenvoudig oplosbaar zijn, maar in deze sector is dat totaal onmogelijk vanwege het gegeven dat die percentages zo sterk afwijken, naargelang het individuele product. Dit blijft een praktisch probleem voor dit type van handelszaken, waar men gemiddeld een dag nodig heeft om de etalages in orde te brengen.

Mijnheer de minister, u hebt tot nu toe nog geen praktische oplossing aangebracht. Het is duidelijk dat er in deze hypothese geen enkele intentie van de betrokken handelaars is om de sperperiode te ontlopen. Het is alleen een voorbereiding van de soldenperiode. Het is een voorbereiding van de etalage. Ik vind het een beetje betreurenswaardig dat men een dergelijke houding aanneemt ten opzichte van dit type van handel dat met dat praktische probleem wordt geconfronteerd.

01.03 Carl Devlies (CD&V): Si le principe de la période d'interdiction n'est évidemment pas sujet à contestation, son application, en revanche, pose des problèmes pratiques. Le ministre ne dispose d'aucune solution adéquate. Prenons l'exemple d'un magasin de chaussures. Munir chaque article séparément d'une étiquette affichant le prix soldé demande beaucoup de travail et cette opération ne peut être effectuée en une seule nuit. Il est impossible d'utiliser des taux de réduction généraux car les marges bénéficiaires par produit varient trop. En enlevant les prix, les commerçants n'ont vraiment pas l'intention d'enfreindre la période d'interdiction. Ils souhaitent simplement préparer efficacement la période des soldes. Il est regrettable qu'ils soient sanctionnés à cet égard.

01.04 Minister **Renaat Landuyt**: Mijnheer de voorzitter, niet gespeend van enige ervaring door toevallige familiale omstandigheden wil ik nog een andere tip geven. Een, haal voor de consument nooit de oorspronkelijke prijs weg. Twee, de meest courante techniek is de techniek van de kleurstiften op de prijs. Men kan heel de maand een rood, groen, geel of zwart bolletje op de prijs aanbrengen. Zodra de sperperiode voorbij is, verklaar je dat groen zoveel percent minder betekent, enzovoort. Dit is de ideale techniek om de consument te verleiden op zijn zoektocht naar de beste koop en om tijdens de rustige momenten op het einde van de sperperiode het personeel in de winkel te laten rondlopen met de kleurstiften. Op die manier heb je geen enkel moment waarop er nog maar enige schijn van inbreuk zou kunnen zijn.

Wat hier is gebeurd, is ten sterkste af te raden. De oude prijzen weghalen om overal nieuwe prijzen te plaatsen, is niet-productief omdat al die nieuwe prijzen erbij moeten worden geplaatst. De consument weet niet eens hoeveel voordeel hij heeft gedaan want het oude prijskaartje is verdwenen. Ik besef dat mijn tip iets verder gaat dan wat men van een minister kan verwachten.

De **voorzitter**: Misschien is hij bruikbaar in de verkiezingscontext, mijnheer de minister?

01.05 **Carl Devlies** (CD&V): Ik zie dat de minister zijn roeping heeft gemist. Ik ben wat verwonderd om hem hier te vinden in het Parlement.

01.06 Minister **Renaat Landuyt**: Op bepaalde momenten kan ik mijn afkomst niet verbergen.

01.07 **Carl Devlies** (CD&V): Wellicht zou hij zich maatschappelijk heel nuttig kunnen maken in deze sector als adviseur van de betrokken groepen.

Ik denk dat de minister een kleine vergissing maakt in zijn redenering en dit wellicht bij gebrek aan informatie. Het is omdat men die prijzen heeft verwijderd dat die prijzen niet meer terugkomen. Men kan die prijzen verwijderen door ze door te halen en eronder een andere prijs aan te brengen. Dit is materieel een zeer uitgebreide werkzaamheid die veel tijd vergt.

01.04 **Renaat Landuyt**, ministre: Dans ce cas, je donnerai un autre conseil: ne jamais enlever le prix initial mais apposer au cours des dernières journées de la période d'attente une pastille de couleur sur l'étiquette mentionnant le prix. Lorsque la période d'attente est terminée, il est alors possible d'annoncer immédiatement quel pourcentage de réduction correspond à quelle couleur. Ce système permet également au consommateur de préparer ses achats. Enlever les prix est illégal, contre-productif et sème la confusion dans l'esprit du consommateur.

01.07 **Carl Devlies** (CD&V): Le ministre pourrait peut-être poser sa candidature en tant que conseiller pour les classes moyennes mais j'ai tout de même l'impression qu'il ne connaît pas très bien la situation sur le terrain.

De **voorzitter**: Ik stel voor dat we het uitwisselen van trucs nu afronden en dat we eventueel een ander gremium zoeken om deze aan mekaar door te spelen.

01.08 **Carl Devlies** (CD&V): Ik zal de betrokken sector op de hoogte brengen van het feit dat zij voor advies rechtstreeks bij de minister terecht kunnen.

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

02 **Question de M. Jean-Marc Nollet à la vice-première ministre et ministre du Budget et de la Protection de la consommation sur "certaines pratiques commerciales par téléphone" (n° 14109)**

02 **Vraag van de heer Jean-Marc Nollet aan de vice-eerste minister en minister van Begroting en Consumentenzaken over "sommige handelspraktijken per telefoon" (nr. 14109)**

02.01 **Jean-Marc Nollet** (ECOLO): Monsieur le ministre, à la suite de plusieurs interpellations, j'ai été amené à réexaminer la loi du 11 mars

02.01 **Jean-Marc Nollet** (ECOLO): Valt de opname van

2003 qui règle certains aspects juridiques des services de la société de l'information.

Plusieurs points de ce texte me laissent perplexe; ils risquent de donner lieu à de nombreuses situations d'insécurité juridique. En premier lieu, la définition même de la notion de courrier électronique de l'article 2 de la loi n'est pas très claire en matière de voix et de son. Si le courrier électronique sous forme de texte ou d'image ne laisse que peu de doute quant à sa forme et se conçoit aisément, pourriez-vous me dire ce qu'englobent exactement la voix et le son? Peut-on considérer que l'enregistrement d'une conversation téléphonique répond à cette définition?

De cette imprécision découlent des interrogations éthiques et juridiques. En effet, si l'on considère que l'enregistrement d'une conversation téléphonique entre dans le champ de la définition du courrier électronique, cela suffit à conclure un contrat et peut donner lieu à des abus en tout genre de la part de sociétés qui pratiquent la vente par téléphone. Nous avons tous déjà reçu un coup de fil pour nous vendre tel produit miracle à un coût dérisoire. Après dix minutes et une certaine insistance, si ce n'est du harcèlement, certaines personnes énervées ou qui veulent avoir la paix finissent par lâcher un malheureux "oui" au détour d'une question pas toujours très claire ou volontairement noyée dans une offre de documentation. Voilà le contrat "signé"!

En outre se posent des questions d'ordre juridique. D'abord, l'article 17, paragraphe 2 de la loi énonce que "l'exigence d'un écrit est satisfaite par une suite de signes intelligibles et accessibles pour être consultés ultérieurement, quel que soit leur support et leurs modalités de transmission". S'agissant d'un contrat synallagmatique, chacune des parties devrait être en possession du support constituant le contrat. Or, dans ce cas, il apparaît que seul le vendeur sera en possession de l'enregistrement et que l'acheteur ne sera pas susceptible de le consulter ultérieurement.

Je me demande également quel sens il convient de donner aux termes "suite de signes intelligibles" dans ce cas-ci. Qu'est-ce que cela implique concrètement? Ne pensez-vous pas qu'il serait bienvenu de préciser cette expression afin d'éviter des abus et des interprétations unilatérales?

En ce qui concerne la question de la signature, l'article 1322 alinéa 2 du Code civil nous dit que: "Peut satisfaire à l'exigence d'une signature pour l'application du présent article un ensemble de données électroniques pouvant être imputé à une personne déterminée et établissant le maintien de l'intégrité du contenu de l'acte".

Si l'on doit considérer les enregistrements de conversations téléphoniques comme courrier électronique, une autre difficulté apparaît. Autant l'on peut être raisonnablement assuré que la personne qui écrit un e-mail en est bien l'auteur, en raison par exemple de sa signature électronique et du mot de passe qui protège sa boîte, comment peut-on être certain que les données électroniques imputées à une personne déterminée correspondent bien à celle que l'on a au bout du fil?

een telefoongesprek onder het begrip "elektronische post" zoals vastgelegd in artikel 2 van de wet van 11 maart 2003? Zo ja, dan is het opnemen van een gesprek gelijk aan het sluiten van een contract, wat aanleiding kan geven tot misbruik door bedrijven die aan telefonische verkoop doen.

Krachtens artikel 16 van de wet voldoet een opeenvolging van verstaanbare tekens die toegankelijk zijn voor een latere raadpleging aan de vereiste van een geschrift. Vaak beschikt echter alleen de verkoper over de opname.

Moet het begrip "elektronische post" niet worden verfijnd?

Hoe kan men er, wat de handtekening betreft, zeker van zijn dat de elektronische gegevens die aan een bepaalde persoon worden toegeschreven wel degelijk de gegevens zijn van de persoon die men aan de lijn heeft?

Volgens artikel 11 van de wet moeten de algemene verkoopsvoorwaarden niet aan de geadresseerde worden meegedeeld wanneer de overeenkomsten uitsluitend via een uitwisseling van mails tot stand komen. Hoe valt een en ander te rechtvaardigen?

Naar mijn oordeel zouden bepaalde aspecten van de wet moeten worden verduidelijkt om de krachtsverhoudingen tussen de professionele verkopers en de consumenten evenwichtiger te maken.

Enfin, selon l'article 11 de la loi, les conditions générales de vente ne doivent pas être communiquées au destinataire lorsque les contrats sont conclus exclusivement au moyen d'un échange de courriers électroniques. Que le courrier électronique consiste en un e-mail ou en un enregistrement électronique, peut-on accepter que le consommateur se retrouve contraint de signer un contrat sans avoir un accès préalable aux conditions générales?

Je considère que cette loi, dans la mesure où elle est rédigée, par moment, de façon relativement sibylline, peut être interprétée de façon confuse et, en tout cas, en défaveur du consommateur. Elle peut en effet donner lieu à de nombreux abus de la part de sociétés de vente par téléphone qui ne cessent de harceler – et c'est un euphémisme! – les consommateurs au téléphone.

Ainsi, je pense qu'il serait opportun de préciser certains aspects de la loi afin de renforcer la sécurité juridique et de rééquilibrer les rapports de force qui existent entre les vendeurs professionnels et les consommateurs.

Vous comprendrez dès lors que mon souhait est d'obtenir des réponses aux différentes questions que j'ai posées et, au-delà, d'avoir votre sentiment par rapport à cette problématique grandissante des contrats conclus par téléphone.

02.02 Renaat Landuyt, ministre: Monsieur le président, le problème décrit par notre collègue Nollet est bien connu, mais la loi qu'il cite n'y correspond pas. La loi applicable ici est celle relative aux pratiques commerciales. Elle reprend toutes les réglementations concernant les contrats conclus à distance, y inclus les contrats téléphoniques.

Pour l'essentiel, il est stipulé qu'en cas d'offre de vente par téléphone, en début de communication, le vendeur a l'obligation d'indiquer explicitement son identité et le but commercial de son appel. Pour chaque contrat à distance, il appartient au vendeur de prouver que les éléments minimaux d'information – comme l'identité du vendeur et son adresse géographique, les caractéristiques essentielles du produit ou du service, l'existence ou non d'un droit de renonciation – ont été communiqués lors de l'offre. Les informations minimales doivent ensuite être confirmées par écrit ou sur un autre support durable à la disposition du consommateur et auquel il peut avoir accès.

Un deuxième élément de protection consiste dans le fait que, tant que le vendeur ne remplit pas son obligation de confirmation écrite, le droit de renonciation du consommateur, en principe de sept jours ouvrables, continue à s'appliquer.

De plus, la loi sur les pratiques du commerce contient une obligation d'information au plus tard au moment de la vente. Le vendeur doit apporter, de bonne foi, toutes les informations correctes et utiles au consommateur. Cette obligation d'information ne porte pas seulement sur l'existence de conditions générales, mais aussi sur le contenu des conditions générales. Au cas où le vendeur ne peut pas prouver que ces conditions ont été notifiées préalablement au consommateur, celles-ci ne sont pas opposables au consommateur.

Ainsi, le "oui" téléphonique n'équivaut pas du tout à un "oui"

02.02 Minister Renaat Landuyt: In onderhavig geval is veeleer de wet op de handelspraktijken van toepassing. Volgens die wet moet de verkoper bij een telefonisch aanbod expliciet zijn identiteit en de commerciële aard van zijn oproep bekendmaken. Hij moet zelf kunnen bewijzen dat hij bij zijn aanbod een minimum aan informatie heeft gegeven. Die minimale gegevens moet hij achteraf schriftelijk of via een andere duurzame informatiedrager aan de consument bevestigen. Zolang de verkoper die verplichting van een schriftelijke bevestiging niet vervuld heeft, behoudt de consument het recht om van de transactie af te zien.

Indien de verkoper bovendien niet kan bewijzen dat hij de algemene voorwaarden en hun inhoud ten laatste op het ogenblik van de verkoop heeft meegedeeld, kan hij ze niet tegen de consument inroepen.

Een telefonische bevestiging is geen contractuele instemming.

contractuel.

02.03 Jean-Marc Nollet (ECOLO): Monsieur le ministre, je vous remercie pour la précision de cette réponse. J'irai revoir les aspects figurant dans l'autre loi, mais votre dernière phrase est extrêmement importante. Le "oui" téléphonique ne suffit pas. Mais je voulais me faire préciser qu'un "oui" écrit était également nécessaire, non seulement de la part du vendeur - à un moment donné, vous parlez exclusivement du vendeur - mais aussi de l'acheteur.

02.03 Jean-Marc Nollet (ECOLO): Moet de koper de aankoop ook schriftelijk bevestigen?

02.04 Renaat Landuyt, ministre: L'entretien téléphonique est techniquement en règle avec la loi que vous avez citée. Après cette approbation téléphonique, le vendeur doit envoyer une confirmation reprenant toutes les conditions, qui seront valables si le consommateur ou l'acheteur ne réagit pas endéans un délai de sept jours. Ce dernier dispose donc de sept jours pour renoncer à son contrat.

02.04 Minister Renaat Landuyt: De consument heeft na ontvangst van een schriftelijke bevestiging zeven dagen de tijd om van de aankoop af te zien.

02.05 Jean-Marc Nollet (ECOLO): Sept jours après le coup de fil ou après l'écrit?

02.06 Renaat Landuyt, ministre: Après avoir reçu la confirmation écrite!

Le **président:** Monsieur Nollet, votre question me semble tout à fait utile d'un point de vue pratique.

Le **président:** Peut-être les gens sont-ils insuffisamment informés et paient-ils de bonne foi. Dans cette hypothèse, il faut susciter un plus grand intérêt pour la question.

Mijnheer de minister, misschien weten de mensen dat niet altijd en betaalt men te goeder trouw. Misschien moet eraan gedacht worden om mettertijd daarvoor ook iets meer belangstelling te vragen. Ik geef het maar mee als praktische tip.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

03 Vraag van mevrouw Sabien Lahaye-Battheu aan de vice-eerste minister en minister van Begroting en Consumentenzaken over "het uitstel van betalingen aan de schuldbemiddelaars" (nr. 14130)

03 Question de Mme Sabien Lahaye-Battheu à la vice-première ministre et ministre du Budget et de la Protection de la consommation sur "le report des paiements aux médiateurs de dettes" (n° 14130)

03.01 Sabien Lahaye-Battheu (VLD): Mijnheer de voorzitter, mijnheer de minister, ik heb een korte vraag in verband met de problematiek omtrent het Fonds ter Bestrijding van de Overmatige Schuldenlast. Deze problematiek kwam in deze commissie al op 9 januari aan bod. Toen heeft de minister gezegd dat het niet logisch is dat de schuldbemiddelaars maanden op hun geld moeten wachten. Zij heeft uitdrukkelijk gezegd dat de facturen van mei 2006 tot eind 2006 in de maand januari 2007 zouden worden betaald.

03.01 Sabien Lahaye-Battheu (VLD): Le 9 janvier, la ministre de la Protection de la consommation a annoncé que les médiateurs de dettes seraient encore payés dans le courant du mois de janvier. Il ne lui paraissait pas logique que des factures de mai 2006 n'aient toujours pas été réglées. Il me revient que toutes les factures n'ont pas été soldées. Cette information est-elle exacte? Pourquoi le Fonds de traitement du surendettement n'a-t-il pas pu procéder à tous les paiements? Quand le fera-t-il? Ces retards se répercuteront-ils aussi sur les factures de 2007?

Ondertussen zijn wij half februari en heb ik vernomen dat de aanzuivering van alle openstaande facturen van de schuldbemiddelaars nog niet is gebeurd. Sommigen hebben een gedeeltelijke betaling ontvangen. Anderen wachten nog altijd. Daarom wil ik vandaag vragen of het klopt dat men er niet in is geslaagd om alle achterstallige facturen in januari te betalen, zoals nochtans uitdrukkelijk in de commissie was beloofd? Binnen welke termijn zal de betaling wel gebeuren? Hoeveel achterstal van 2006 is het Fonds thans nog aan de schuldbemiddelaars verschuldigd? Quid met de

betaling van de facturen vanaf 2007? Zullen die ook later worden betaald of zal dat geen enkele invloed hebben?

03.02 Minister **Renaat Landuyt**: Mijnheer de voorzitter, mevrouw Lahaye-Battheu er was aangekondigd dat het Fonds vanaf januari in staat zou zijn om aan te zuiveren. Dat is op 3 dagen na niet gelukt. Op 2 februari 2007 is er een bedrag van 1.121.251,93 euro uitbetaald. Dit is nog niet het volledige bedrag. Vermoedelijk zal er voor de rest van de schuldvorderingen ongeveer 2.374.000 euro worden uitbetaald tijdens de periode maart-april 2007. Ik zeg er wel bij dat het ook 2 mei kan worden. Dat zal ongeveer in die periode zijn.

Dit heeft geen betekenis voor de facturen van 2007. Dat betekent dat wij ons voortdurend moeten wapenen, omdat er blijkbaar voortdurend nood is aan dergelijke bemiddelaars. Wij hopen dat de banken voorzichtig omgaan met het krediet zodat er zo weinig mogelijk bemiddelaars nodig zijn.

03.03 **Sabien Lahaye-Battheu** (VLD): Mijnheer de minister, dank u voor uw antwoord. Als ik het goed begrijp is er op 2 februari een gedeeltelijke betaling gebeurd. Het saldo zal pas in maart of april worden betaald. Ik betreur toch dat men die schuldbemiddelaars uitdrukkelijk beloofd heeft dat hun achterstallige facturen – we spreken al van mei 2006, we zijn al bijna een jaar later – in januari zouden worden aangezuiverd. Vandaag wordt er uitstel aangekondigd. Ik betreur dat eigenlijk. Misschien kunt u toelichten waarom dat wat men aangekondigd heeft niet gelukt is?

03.04 Minister **Renaat Landuyt**: Het heeft te maken met een betalingsmechanisme bij het Fonds, bij de inning. Hier hebben we het over de uitgaven van het Fonds maar de inkomsten van het Fonds komen uit de relatie met de banken. Men kan de druk op de banken iets verhogen maar wij hebben de banken alleen gevraagd om nog voorzichtiger te zijn met het verlenen van krediet zodanig dat het Fonds zo weinig mogelijk moet functioneren. Met die methode kunnen we ervoor zorgen dat we de banken niet onnodig op kosten jagen opdat zij de mensen niet onnodig op kosten zouden jagen.

Tussen haakjes, het mechanisme functioneert nog altijd zonder dat de overheid tussenbeide moet komen. Men hoopte dit altijd te doen door het interne verhaal. Het blijft echter de waarheid dat er inzake kredietverlening nog te veel risico's genomen worden door de banken. Dat is de hoofdzorg. Het Fonds is niet onze zorg, onze zorg is dat er nog een paar banken zijn die te los omspringen met het verlenen van krediet aan de mensen.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

Le développement des questions et interpellations se termine à 14.36 heures.

De behandeling van de vragen en interpellaties eindigt om 14.36 uur.

03.02 **Renaat Landuyt**, ministre: Je réponds au nom de Mme Van den Bossche. En principe, le Fonds devait effectivement être en mesure de régler les factures à partir de janvier. Le 2 février, un montant de 1.121.251 millions d'euros a été payé; pour le reste des recouvrements de créances, une somme de 2.374.000 d'euros sera versée en mars-avril.

Tout cela est sans effet sur les factures de 2007. Par contre, ces montants élevés nous incitent à conclure que les médiateurs de dettes ont une réelle utilité et que les banques doivent se montrer plus prudentes en matière d'octroi de crédits.

03.03 **Sabien Lahaye-Battheu** (VLD): Je déplore que l'engagement pris n'ait pas pu être totalement respecté. Certaines factures remontent à quasiment un an. Quelles erreurs ont été commises?

03.04 **Renaat Landuyt**, ministre: L'alimentation du Fonds par les banques a posé problème. Nous espérons que le mécanisme pourra être maintenu sans intervention publique, mais les banques devront dès lors faire montre de la plus grande prudence dans l'octroi de crédits. Il faudra alors moins de médiateurs et le Fonds devra intervenir moins souvent. Cette situation serait également moins coûteuse pour les banques elles-mêmes.

