



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'INFRASTRUCTURE, DES
COMMUNICATIONS ET DES ENTREPRISES
PUBLIQUES

COMMISSIE VOOR DE INFRASTRUCTUUR, HET
VERKEER EN DE OVERHEIDSBEDRIJVEN

mercredi

27-04-2005

Après-midi

woensdag

27-04-2005

Namiddag

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

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

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

SOMMAIRE

Question de M. Roel Deseyn à la ministre de l'Emploi sur "le blocage de la refacturation" (n° 6512) 1

Orateurs: **Roel Deseyn, Freya Van den Bossche**, ministre de l'Emploi

INHOUD

Vraag van de heer Roel Deseyn aan de minister van Werk over "het blokkeren van reverse billing" (nr. 6512) 1

Sprekers: **Roel Deseyn, Freya Van den Bossche**, minister van Werk

COMMISSION DE
L'INFRASTRUCTURE, DES
COMMUNICATIONS ET DES
ENTREPRISES PUBLIQUES

du

MERCREDI 27 AVRIL 2005

Après-midi

COMMISSIE VOOR DE
INFRASTRUCTUUR, HET
VERKEER EN DE
OVERHEIDSBEDRIJVEN

van

WOENSDAG 27 APRIL 2005

Namiddag

De vergadering wordt geopend om 14.07 uur door de heer Francis Van den Eynde, voorzitter.
La séance est ouverte à 14.07 heures par M. Francis Van den Eynde, président.

Le **président**: Je voudrais d'abord souhaiter la bienvenue à M. Lavaux, qui rejoint notre commission, l'une des plus actives de ce parlement!

01 Vraag van de heer Roel Deseyn aan de minister van Werk over "het blokkeren van reverse billing" (nr. 6512)

01 Question de M. Roel Deseyn à la ministre de l'Emploi sur "le blocage de la refacturation" (n° 6512)

01.01 **Roel Deseyn** (CD&V): Mijnheer de voorzitter, mevrouw de minister, collega's, het zijn moeilijke woorden voor een moeilijk probleem. Ik had deze vraag nog willen stellen vóór de telecom-wet in de plenaire vergadering kwam, afgelopen donderdag. Toen heb ik daarop even gealludeerd. Het was goed, dacht ik, om vandaag die vraag te behouden om de problematiek wat beter te duiden en wat uit te puren.

Reverse billing betekent de betalende ontvangst van sms'jes. Wij zien in de getuigenissen dat de operatoren daarover door de particulieren, de consumenten, worden gecontacteerd. Ook bij de ombudsman voor de telecom zijn er daarover verschillende dossiers lopende. Het gaat om klanten die geen sms willen ontvangen waarvoor zij zelf moeten betalen. In veel gevallen is er misbruik.

Wat zien wij? De consument blijft op zijn honger zitten. Hij kan de toezending van dergelijke sms'jes niet desactiveren.

Wij hebben daarover nagedacht. Ik wil twee scenario's voorstellen en peilen naar de reacties van de regering over de haalbaarheid ervan en de manier waarop dat geregeld zou kunnen worden.

U begrijpt dat die praktijk steeds vaker voorkomt. Ik heb reeds een hele bundel getuigenissen verzameld waarin mensen zeggen dat hun allerlei wordt toegestuurd. Bijvoorbeeld, mensen worden gecontacteerd via mail met de volgende boodschap: "Can you believe it? This is a third request to join Jürgens mobile friends community." Soms kennen ze de mensen om wie het gaat, Jürgen in dit geval. Jürgen laat echter weten dat hij helemaal nergens op zit te wachten, dat zijn naam wordt misbruikt, dat hij zich zelfs nooit heeft aangemeld bij een dergelijke site. Zo worden die adresboeken constant gemixt en

01.01 **Roel Deseyn** (CD&V): Les termes "reverse billing" constituent la dénomination complexe de la réception payante de SMS. En réalité, bon nombre d'utilisateurs de GSM ne souhaitent pas recevoir de messages SMS payants, mais le problème est qu'il ne peuvent s'y opposer. Il s'agit souvent de pratiques commerciales peu recommandables.

Comme j'essaie de m'attaquer à ces pratiques, je suis bombardé de messages à ce sujet. Voilà qui ressemble de plus en plus à des pratiques maffieuses.

Selon moi, deux solutions s'offrent à nous: soit on instaure un système dans le cadre duquel les utilisateurs doivent effectivement s'inscrire auprès d'un service pour pouvoir recevoir ce type de messages, soit les opérateurs prévoient la possibilité d'annuler ces services payants sur simple demande.

Que pense la ministre de

gebruikt voor commerciële, laakbare praktijken.

Wij zien dat dat met badgeprogramma's draait. Wat verder onderzoek heeft mij geleerd dat die berichten op regelmatige tijdstippen worden verstuurd, dikwijls tussen 11.30 uur en 11.45 uur, automatisch gegenereerd, dus helemaal niet intentioneel verstuurd.

Sommigen spreken inderdaad ook over maffiapraktijken en als er dan een paar mensen reageren op die automatische mail, kan je al vlug de rekening maken van hoeveel men daaraan verdient. Sommige mensen hebben het ook moeilijk met de vraag of ze dat bericht "stop" – of "stop all" in dit geval – zelf moeten gaan doorsturen. Dat kost hen opnieuw geld en dat willen ze eigenlijk niet. Ik vind het niet verantwoord, hoe minimaal het ook is met die "stop"- of "stop all"-sms. Eigenlijk moet het scenario voorhanden zijn dat standaard alles af staat. Als men op een dienst wenst in te schrijven – want er zijn ook heel nuttige, wenselijke diensten – moet dat kunnen met een kopie naar de operator waar de lijn geactiveerd wordt voor die specifieke afzenders. Dat is één zaak, default of intekenen, gecombineerd met intekenen op bepaalde services. Een tweede scenario zou kunnen zijn dat men op eenvoudig verzoek eigenlijk alles kan annuleren wat dergelijke betaalservices betreft.

Mevrouw de minister, misschien heeft het ermee te maken dat ik nogal politiek actief ben in dat dossier want ik word benaderd door verschillende afzenders en dienstenproviders. Zo kreeg ik gisteren een berichtje van de afzender 4680, wie dat ook mag zijn, ik heb er zeker nooit om gevraagd maar het is ook goed bij wijze van voorbeeld. Men stuurt mij toe: "Gratis sms. Er is iemand verliefd op jou. Wil je weten wie? Sms love en je berichtje naar 7707". Ik moet betalen voor dat sms'je en men zegt erbij dat het 1 euro per ontvangen en verzonden sms'je kost. Dat loopt dus toch allemaal aardig op en men heeft dat soms moeilijk in de hand. Ik heb er niet op gereageerd, ik heb mij niet laten verleiden om die dienst nog wat meer te gaan aanmoedigen. Ik zit er ook niet op te wachten, noch op het sms'je, noch op de persoon die deze gevoelens beweert te hebben, althans het computersysteem dat dit genereert.

Andere mensen zeggen: "Het is ronduit misleidend, schandalig. Mijn account bij sms.ac bestaat niet meer, maar toch gebruikt men nog steeds dat mailadres. Bekenden bevestigen dat ze helemaal geen berichtje hebben gestuurd en hun naam wordt ook misbruikt". Er zijn genoeg voorbeelden van de problematiek in verband met sms.ac. U hebt er een passend gevolg aan gegeven met het onderzoek. Blijkbaar zijn daar heel wat mensen mee bezig. Ik heb de indruk dat een en ander escaleert.

Mevrouw de minister, hoe staat u tegenover de verplichting om de reverse billing op eenvoudig verzoek van de klant uit te schakelen? Die optie is veelal nog niet voorhanden of de operatoren gaan er om een of andere technische reden niet op in.

Hoe staat u tegenover een sterkere verplichting waarbij de reverse billing standaard zou uitgeschakeld zijn en pas na expliciet verzoek van de klant per gewenste dienst kan geactiveerd worden met een notificatie aan de operator en de dienst aanbieder?

Mijn volgende vraag vat het allemaal samen: zult u een initiatief

l'obligation de supprimer le "reverse billing" sur simple demande du client ou de la suppression générale de ce service? Envisage-t-elle de prendre des mesures en vue de résoudre ce problème? Quel calendrier prévoit-elle à cet égard?

terzake nemen? Welke krachtlijnen houdt u voor ogen en welke timing zou u daarop kleven?

De cel Consumentenbedrog getuigt toch ook van gelijkaardige klachten. Ik denk dat het een relevante problematiek is, die alsnog sneller steeds grotere proporties aanneemt.

01.02 Minister Freya Van den Bossche: Er worden via sms nogal wat diensten aangeboden, meestal door eerlijke dienstverleners, die respect hebben voor de consument. Bedrog via internet en nieuwe communicatietechnologieën komt voor, net zoals in de traditionele handel. De belangrijkste problemen hier zijn het verstrekken van diensten zonder het voorafgaande verzoek, of het ontbreken van toch wel cruciale informatie bij het nemen van abonnementen, op basis waarvan men anders het abonnement misschien niet zou genomen hebben.

Volgens de wet op de handelspraktijken moet het bewijs van de toestemming van de consument geleverd worden door de verkoper of de dienstverlener. De wetgeving bepaalt ook dat de ontvanger in geen enkel geval verplicht is om te betalen voor diensten waar hij zelf niet om heeft gevraagd.

Het is aan de verkoper om te bewijzen dat hij daar wel om gevraagd heeft.

Het volledig desactiveren, zoals u het voorstelt, lijkt mij niet nodig. Je moet immers voldoende middelen hebben om de viespeuken eruit te halen zonder het comfort van het vandaag bestaande systeem, waarbij je op eenvoudig verzoek kan intekenen op bijvoorbeeld de nieuwsflashes van De Standaard, op de helling te plaatsen. Ik zou het niet onnodig ingewikkeld willen maken voor mensen die gebruik willen maken van diensten van eerlijke aanbieders. Het klopt dat we in de praktijk de bestaande rechten van de consument moeten garanderen, namelijk dat het niet mag gebeuren zonder je toestemming, dat het moet gebeuren met voldoende informatie en dat, als het niet met je toestemming is gebeurd, je dan niet verplicht bent die dienst te betalen. In theorie is alles voldoende geregeld. Ik heb het dan zowel over de wet op de handelspraktijken als over de wet van 11 maart 2003 en zelfs over de code van de mobiele operatoren die de operatoren hebben opgelegd aan hun dienstverstrekkers. Wij moeten wel waken over de correcte toepassing van dat alles.

Ik denk dat de huidige toestand op een aantal vlakken nog moet worden verbeterd. We zouden alle operatoren in de mobiele telefonie een algemene procedure kunnen laten toepassen voor klachtenbehandeling en voor terugbetaling van het nadeel die de onwettelijke dienst heeft veroorzaakt. Vandaag is dat nogal ingewikkeld en niet altijd even evident voor de consument. Ik heb mijn diensten gevraagd om een en ander uit te werken. Ik denk dan aan een heel eenvoudige manier om diensten stop te zetten, klachten te behandelen en ook je geld onmiddellijk terug te krijgen.

Er is al een dergelijke procedure van kracht tussen operatoren en vaste telefonie voor betalende diensten. Eigenlijk denk ik dat we iets gelijkaardigs moeten kunnen doen in de mobiele telefonie op basis van de recente ontwikkelingen. U weet natuurlijk ook dat de wet over de elektronische communicatie nog in een aantal bijkomende

01.02 Freya Van den Bossche, ministre: La plupart des services proposés par le biais du SMS sont respectueux du consommateur mais il y a bien entendu aussi des cas de fraude. La plupart des problèmes ont trait aux services offerts sans qu'ils aient été sollicités et l'absence d'informations déterminantes lors de la vente d'abonnements.

Selon la loi sur les pratiques du commerce, le prestataire de service doit fournir la preuve de l'acceptation du client. Le client n'est jamais tenu de payer des services qu'il n'a pas demandés.

L'instauration d'une procédure standardisée pour désactiver le système ne me séduit guère : je veux éviter de compliquer inutilement la situation de ceux qui souhaitent bénéficier de services offerts par des prestataires de bonne foi. Théoriquement, la loi sur les pratiques du commerce, la loi du 11 mars 2003 et le code imposé par les opérateurs à leurs prestataires de services devraient permettre de résoudre l'ensemble des problèmes. Nous devons évidemment veiller à l'application correcte de ces règles.

L'application par l'ensemble des opérateurs de la téléphonie mobile d'une procédure unique, efficace et aisée pour l'examen des plaintes relatives à ces pratiques abusives constituerait un important pas en avant. J'ai demandé à mes services d'examiner ce problème plus avant.

La loi sur la communication électronique comportera encore une série d'autres initiatives, telles que la création d'une commission éthique et la rédaction d'un code

initiatieven voorziet op het reglementaire vlak met de oprichting van een ethische commissie en een ethische code. Bovendien zal de ethische code moeten worden nageleefd door iedereen die betalende diensten aanbiedt via elektronische communicatie. Er zullen doeltreffende terugbetalingsprocedures worden ingeschreven, zoals de bepaling dat de overtreder aan de benadeelde binnen de 30 dagen het bedrag zal moeten terugbetalen. De ethische commissie zal ook de mogelijkheid krijgen om bij zware of herhaalde inbreuken de schrapping van de dienst te bevelen en ook om het verbod op te leggen om in de toekomst nog een nieuwe dienst te beginnen. Ik denk dat dat toch een vrij belangrijk middel zal zijn om af te schrikken enerzijds en op te treden anderzijds.

Ten slotte verwijs ik nog naar de gratis selectieve nummerblokkering, waarmee het probleem deels ook moet kunnen ondervangen worden. Wie zich niet wenst in te schrijven op diensten via sms, zal die op zijn verzoek simpelweg kunnen laten blokkeren.

01.03 Roel Deseyn (CD&V): Mevrouw de minister, ik dank u voor de elementen van antwoord.

U zegt dat het niet ingewikkeld moet worden gemaakt. Het eenvoudig intekenen op een dienst waarbij de dienst aanbieder notificeert aan de operator dat de dienst voor een bepaald nummer geactiveerd mag worden, is, mijns inziens, een goede manier. Enerzijds is er een verzoek vanwege de klant zelf, waarop men zich later kan beroepen. Anderzijds is het geen extra moeite omdat men intekent op de dienst. Ik vermoed dat we hier samen wel uit kunnen geraken. Volgens mij compliceert de eenvoudige intekening niets. Men heeft het bewijs en men tekent zich actief in.

U stelt dat er een gebrek aan informatie is. Ik beaam dat volkomen, zeker in de opstart-smsjes zoals ik ze noem. De inleidings-smsjes bevatten helemaal geen informatie over de manier waarop men de dienst kan desactiveren. Men zou tot de onmiddellijke identificatie van de dienst aanbieder moeten komen om een rechtszaak te gaan voeren of om als overheid maatregelen terzake te nemen.

U zegt dat er bij betwisting moet worden teruggevorderd. Het is heel lovenswaardig dat u aankondigt de procedures te zullen aanpassen om geld te kunnen recupereren. Dat is een goede zaak. Op dat punt blijf ik met een aantal vragen zitten. Zullen de operatoren of de dienst aanbieder terugbetalen? Wie zal de creditnota opstellen ten gunste van de operatoren? Hoe zal het bedrag worden terugbetaald?

Uw voorstel is goed, maar we hebben nog helemaal geen zicht op de praktische modaliteiten terzake, die heel belangrijk zijn. Ook de ombudsdienst stelt dat de gedragscode op dat punt ontoereikend is. Wat de ethische code betreft, leven we op hoop.

Een laatste bemerking handelt over de onwetendheid over de betaling. Het komt soms pas na bepaalde tijd uit. Men vertelt me – ik spreek met enige schroom – dat bepaalde grens-smsjes als men in een andere regio of land surft, zoals “welkom op het net” of “infohits: draai dit nummer” een betalend karakter hebben. Men weet dat niet. Ook bij sommige inleidings-smsjes is dat het geval. Daarom moet dat in de gedragscode, de verkoopsvoorwaarden of in het contract met de operator een meer prominente plaats innemen.

éthique qui devra être respecté par tous les prestataires de services payants par le biais de la communication électronique. Des procédures de remboursement efficaces seront mises en place et la commission éthique pourra ordonner la suppression de services en cas d'infraction grave ou de récidive.

Enfin, les utilisateurs de GSM peuvent recourir au blocage sélectif de numéros de téléphone, qui constitue un service gratuit.

01.03 Roel Deseyn (CD&V): La mise en place d'une procédure simple permettant aux utilisateurs de manifester leur volonté de bénéficier de services ne devrait tout de même pas se révéler trop difficile. Actuellement, le caractère vague du premier SMS, qui ne permet pas de déterminer à qui il faut s'adresser pour désactiver le service, constitue un problème.

Une procédure de réclamation simple devrait également offrir aux consommateurs la possibilité de récupérer plus facilement leur argent. Toutefois, par qui les remboursements seront-ils effectués: par les opérateurs ou les prestataires de services? Comment ces sommes seront-elles remboursées? Les modalités pratiques ne sont pas définies clairement.

L'absence de clarté constitue le principal problème auquel nous sommes confrontés: les utilisateurs ignorent si certains SMS sont payants ou non. Le code de conduite, les conditions de vente ou le contrat avec l'opérateur devraient définir plus précisément les modalités selon lesquelles ces services sont offerts.

Je reste persuadé que les utilisateurs peuvent uniquement recevoir les messages qu'ils ont

Mevrouw de minister, ik stond erop de problematiek nog eens te situeren. demandés eux-mêmes aux prestataires de services.

Indien het technisch niet mogelijk is om die optie uit te schakelen, hou ik een pleidooi voor een beter systeem van registratie, waar men actief heeft om verzocht. Standaard mag niets anders worden toegelaten dan hetgeen actief - een heel belangrijk begrip in de problematiek - door de gebruiker is aangevraagd en genotificeerd bij de dienstenaanbieder en de operator.

Het incident is gesloten.

L'incident est clos.

De openbare commissievergadering wordt gesloten om 14.20 uur.

La réunion publique de commission est levée à 14.20 heures.