



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**

**03-05-2005**

**Après-midi**

**dinsdag**

**03-05-2005**

**Namiddag**

|                      |                                                                                                                                  |
|----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>cdH</i>           | <i>centre démocrate Humaniste</i>                                                                                                |
| <i>CD&amp;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><a href="http://www.laChambre.be">www.laChambre.be</a></i>                            | <i><a href="http://www.deKamer.be">www.deKamer.be</a></i>                          |
| <i>e-mail : <a href="mailto:publications@laChambre.be">publications@laChambre.be</a></i> | <i>e-mail : <a href="mailto:publicaties@deKamer.be">publicaties@deKamer.be</a></i> |

## SOMMAIRE

Question de Mme Muriel Gerken à la ministre de l'Emploi sur "les violences de nature sexiste dans les jeux d'ordinateur" (n° 6342)

*Orateurs:* **Muriel Gerken, Freya Van den Bossche**, ministre de l'Emploi

Question de Mme Simonne Creyf à la ministre de l'Emploi sur "la protection insuffisante du consommateur sur le marché libéralisé de l'énergie" (n° 6561)

*Orateurs:* **Simonne Creyf, Freya Van den Bossche**, ministre de l'Emploi

Question de Mme Véronique Ghenne à la ministre de l'Emploi sur "les collectionneurs francophones des points Artis" (n° 6575)

*Orateurs:* **Véronique Ghenne, Freya Van den Bossche**, ministre de l'Emploi

Question de M. Stijn Bex à la ministre de l'Emploi sur "l'utilisation frauduleuse de cartes bancaires et les conditions générales applicables aux cartes bancaires" (n° 6783)

*Orateurs:* **Stijn Bex, Freya Van den Bossche**, ministre de l'Emploi

## INHOUD

Vraag van mevrouw Muriel Gerken aan de minister van Werk over "seksistisch geweld in computerspellen" (nr. 6342)

*Sprekers:* **Muriel Gerken, Freya Van den Bossche**, minister van Werk

Vraag van mevrouw Simonne Creyf aan de minister van Werk over "de ontoereikende bescherming van de consument op de vrijgemaakte energiemarkt" (nr. 6561)

*Sprekers:* **Simonne Creyf, Freya Van den Bossche**, minister van Werk

Vraag van mevrouw Véronique Ghenne aan de minister van Werk over "de Franstalige verzamelaars van Artispunten" (nr. 6575)

*Sprekers:* **Véronique Ghenne, Freya Van den Bossche**, minister van Werk

Vraag van de heer Stijn Bex aan de minister van Werk over "de bankkaartenfraude en de algemene voorwaarden die op bankkaarten van toepassing zijn" (nr. 6783)

*Sprekers:* **Stijn Bex, Freya Van den Bossche**, minister van Werk



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 3 MAI 2005

DINSDAG 3 MEI 2005

Après-midi

Namiddag

De vergadering wordt geopend om 14.13 uur door de heer Paul Tant, voorzitter.  
La séance est ouverte à 14.13 heures par M. Paul Tant, président.

**01** Question de Mme Muriel Gerken à la ministre de l'Emploi sur "les violences de nature sexiste dans les jeux d'ordinateur" (n° 6342)

**01** Vraag van mevrouw Muriel Gerken aan de minister van Werk over "seksistisch geweld in computerspellen" (nr. 6342)

**01.01** Muriel Gerken (ECOLO): Monsieur le président, madame la ministre, ma question fait suite à un rapport d'Amnesty International Espagne qui a alerté les autorités concernant des violences de nature sexiste présents dans certains jeux informatiques. Selon Amnesty International: "des jeux vidéo auxquels les mineurs peuvent avoir accès incitent à la violence sexiste et véhiculent des images stéréotypées des femmes (...), les présentant comme des personnages passifs et victimes de l'intrigue, et en font des objets d'agression, de torture et de viol". Le rapport intitulé: "On ne joue pas avec la violence contre les femmes" se fonde sur un échantillon d'une cinquantaine de jeux vidéo disponibles en magasin et dans les salles de jeu ou téléchargeables sur internet.

Après vérification, nous pouvons dire que l'on trouve effectivement dans certains de ces jeux des scènes véritablement terrifiantes. Or, il ne semble pas y avoir de réglementation belge à ce sujet alors que, parfois, le degré de violence virtuelle, notamment envers les femmes, y est très élevé.

L'industrie des producteurs de jeux et de consoles de jeux s'est retrouvée dans le code d'autorégulation "Pan European Game Information", mis en place en avril 2003 au niveau de 16 pays européens. Ce code met à disposition des producteurs un ensemble de signalétiques leur permettant de déterminer les logos à poser sur les boîtes contenant les jeux. Il est vrai que c'est mieux que rien, même s'il faut bien reconnaître que le vocabulaire utilisé est assez "hard". Toujours est-il qu'il y a une classification en fonction du degré de violence. C'est un système où les producteurs jugent eux-mêmes

**01.01** Muriel Gerken (ECOLO): Amnesty International laakt het seksistische geweld in bepaalde video- en computerspelletjes. Die games, die in de handel verkrijgbaar of van het internet gedownload kunnen worden, of in speelzalen gespeeld kunnen worden, werken een stereotiepe beeldvorming in de hand door vrouwen als passieve wezens, slachtoffers of het doelwit van agressors allerhande voor te stellen. Het gaat soms echt om extreem geweld, zij het virtueel geweld. Kennelijk bestaat er in België geen reglementering op dat gebied.

Sinds 2003 bestaat er wel een Europees classificatiesysteem voor computer- en videospelletjes: de Pan European Game Information (PEGI) werd ontwikkeld door de games- en spelconsolefabrikanten van zestien Europese landen. Daarin wordt een systeem van



jeunes internautes à une approche réfléchie d'internet, nous avons créé une plate-forme belge "Safer Internet" ([www.saferinternet.be](http://www.saferinternet.be)), qui propose un nouveau site destiné aux parents, aux éducateurs ainsi qu'au jeunes, permettant une information interactive et donnant la chance d'apprendre. Peut-être est-ce également un outil intéressant.

**Bossche:** Het Belgische platform "Safer Internet" heeft onlangs een website met informatie voor de ouders, de opvoeders en de jonge surfers geopend. Met dit initiatief wil het platform op de eerste plaats de minderjarigen op de gevaren van het surfen wijzen. Het is tevens een interessant instrument om de publieke opinie van dit probleem bewust te maken.

**01.05 Muriel Gerkens (ECOLO):** Je vous remercie de l'intérêt que vous portez à cette matière. Peut-être, avez-vous eu également l'occasion de vous en rendre compte. Moi-même je suis assez large d'esprit. Il y a réellement des incitations au viol, à la torture, etc. On assiste à des scènes de femmes ligotées, attachées sur les rails, violées et ces actes sont commis par les joueurs.

**01.05 Muriel Gerkens (ECOLO):** Een aantal van die spellen tonen vrouwen die gekneveld zijn, die op de sporen zijn vastgebonden of worden verkracht. De spelers voeren al die handelingen zelf uit. Het gaat hier niet om onschuldig geweld.

Le Code européen reprend différentes actions en fonction de la tranche d'âge. Pour les jeunes de 18 ans, il s'agit, par exemple, de commettre un viol et pour ceux qui ont entre 16 et 18 ans, on fait commettre le viol par une autre personne. Cette classification pose aussi des questions. Je suppose que c'est ce que vous appelez le Code de conduite européen, qui provient des producteurs mêmes. C'est véritablement un sujet où il faut être vigilant, il ne s'agit pas de "petite violence".

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

**02 Vraag van mevrouw Simonne Creyf aan de minister van Werk over "de ontoereikende bescherming van de consument op de vrijgemaakte energiemarkt" (nr. 6561)**

**02 Question de Mme Simonne Creyf à la ministre de l'Emploi sur "la protection insuffisante du consommateur sur le marché libéralisé de l'énergie" (n° 6561)**

**02.01 Simonne Creyf (CD&V):** Mijnheer de voorzitter, mevrouw de minister, collega's, als gevolg van de liberalisering van de elektriciteits- en gasmarkt kan de consument zijn energieleverancier nu vrij kiezen en kunnen energieleveranciers op hun beurt een contract aanbieden aan elke consument.

**02.01 Simonne Creyf (CD&V):** La ministre a rédigé, à la fin du mois de septembre 2004, un accord visant à conférer au consommateur une protection complémentaire sur le marché libéralisé de l'énergie. Les fournisseurs d'énergie se sont engagés à respecter les clauses de l'accord et les règles de conduite définies avec précision dans le code de conduite annexé. On a pu lire dans la presse que l'accord était effectivement entré en vigueur le 1er mars 2005. Pourtant, des consommateurs sont encore régulièrement induits en erreur par les fournisseurs d'énergie, par téléphone par exemple.

Mevrouw de minister, om te vermijden dat de consument als loslopend wild zou worden beschouwd, heeft u eind september 2004 een akkoord opgesteld met het oog op een aanvullende bescherming van de consument in de vrijgemaakte energiemarkt. De energieleveranciers die het akkoord onder uw impuls ondertekenden, verbonden zich ertoe om de bepalingen van het akkoord en de welomlijnde gedragsregels in de bijgevoegde gedragscode te respecteren. De consument zou op deze manier worden beschermd tegen agressieve verkoopstechnieken en tegen de nadelige gevolgen van een eventuele verandering van energieleverancier.

Wij beschikken ook over het akkoord. Wij kunnen precies weten over welke materies het gentlemen's agreement precies gaat.

Het akkoord zou ingaan op 1 maart 2005. Op 1 maart 2005 heb ik ook

in de kranten gelezen dat het akkoord was ingegaan. Wat dat betreft, neem ik aan dat het akkoord inderdaad sinds 1 maart 2005 bestaat.

Mevrouw de minister, toch krijgen wij uit diverse hoeken te horen dat de consumenten toch nog regelmatig worden misleid door energieleveranciers, met als gevolg dat sommige mensen onbewust en alleszins ongewild naar een andere leverancier zijn overgeschakeld. Dat gebeurt vaak door middel van misleidende, telefonische contacten. Dat gebeurt ook door verkoop aan huis. Het gebeurt echter ook dat mensen zich omwille van een excessieve opzegvergoeding van soms drie maanden genoodzaakt zien om bij hun huidige energieleverancier te blijven. Ik heb op dat vlak diverse mails en brieven gekregen van mensen die vragen of dat allemaal kan.

Mijn vragen zijn de volgende. Kan u bevestigen dat het akkoord inderdaad reeds in werking is getreden en dat alle bepalingen op dit ogenblik van toepassing zijn op alle energieleveranciers? Ziet u erop toe dat dit akkoord en deze gedragscode wel degelijk worden gerespecteerd door de energieleveranciers? Op welke manier gebeurt het toezicht op deze gedragscode?

Bent u op de hoogte van eventuele klachten van consumenten? Werd ook u terzake aangeschreven? Blijkbaar zijn het dikwijls senioren die slachtoffer zijn van agressieve verkoopstechnieken. Ik krijg van hen dan ook veel brieven: ze voelen zich heel vaak slachtoffer, ze werden op een of andere manier misbruikt en hebben ongewild een ander contract afgesloten dan hetgeen ze eigenlijk wilden. Zijn er initiatieven mogelijk om ook deze groep te beschermen, bijvoorbeeld via informatiecampagnes?

Er zou ook een evaluatie komen van het akkoord: wanneer mogen we die verwachten? Denkt u niet dat er nu reeds een aantal veranderingen zouden kunnen gebeuren om de huidige gang van zaken te verbeteren?

**02.02** Minister **Freya Van den Bossche**: Het gaat inderdaad over het akkoord dat in werking trad op 1 maart 2005. Niet enkel hebben de leveranciers zich ertoe verbonden het na te leven, maar ze beschouwen het tevens als een akkoord over eerlijkheid in handelspraktijken. Daardoor wordt het ook controleerbaar en sanctioneerbaar door de Algemene Directie Controle en Bemiddeling van de FOD Economie, die waakt over de correcte toepassing van het akkoord en de gedragscode.

Het feit dat de controles gebeuren staat ook vermeld in de gedragscode zelf. Iedereen is er dus van op de hoogte en heeft het ondertekend.

Eventuele klachten worden behandeld door de Algemene Directie Controle en Bemiddeling. Als er inbreuken zijn op die code dan hanteren wij alle sancties die bepaald zijn in de wet op de handelspraktijken. Dat kan gaan van een proces-verbaal van waarschuwing tot een pro justitia. Er kunnen ook boetes worden uitgesproken. Er is eigenlijk een vrij breed spectrum aan manieren om op te treden wanneer wij merken dat het akkoord met voeten wordt getreden.

Toutes les clauses de l'accord s'appliquent-elles actuellement à tous les fournisseurs d'énergie? Comment la ministre s'assure-t-elle que l'accord et le code de conduite sont effectivement respectés? La ministre a-t-elle connaissance de plaintes? Les victimes des techniques de vente agressives sont principalement des personnes âgées. La ministre va-t-elle prendre des mesures de protection spécifiques dans ce cadre? Quand l'accord sera-t-il évalué? Des modifications ne peuvent-elles pas être déjà apportées dès à présent?

**02.02** **Freya Van den Bossche**, ministre: L'accord est entré en vigueur le 1<sup>er</sup> mars 2005. Les fournisseurs se sont engagés à le respecter et le considèrent comme un accord sur l'honnêteté des pratiques commerciales. La direction générale "Contrôle et Médiation" (DGCM) veille à l'application de cet accord et du code de conduite. Les contrôles sont prévus par le code de conduite. La DGCM traite les éventuelles plaintes. En cas d'infraction au code, toutes les sanctions de la loi qui régle les pratiques commerciales sont d'application. Le code de conduite doit protéger les consommateurs des techniques de vente agressives et offre un complément à la protection des



De gedragscode is opgesteld om consumenten te beschermen tegen de agressieve verkoopstechnieken die u aanhaalt. Het is eigenlijk een aanvulling op de bestaande consumentenbescherming. Zo is er bijvoorbeeld afgesproken dat een nieuwe leverancier altijd moet vermijden dat er twee leveringscontracten zijn van twee verschillende leveranciers. Hij moet er zich altijd van vergewissen dat er geen ander contract loopt op het moment dat hij iemand aansluit. Is er wel een contract lopende dan mag hij het nieuwe contract pas laten ingaan op de dag dat het oude niet meer lopende is. Hij moet er ook voor zorgen dat het contract werd opgezegd. De verantwoordelijkheid ligt hier bij de nieuwe leverancier. Iemand die twee contracten tegelijk heeft, kan daarvoor altijd de nieuwe leverancier aansprakelijk stellen want hij had het tweede contract niet mogen laten ingaan, tenzij op vraag van en met uitdrukkelijke toestemming van de consument indien die zo iets zou vragen. Ook moeten zij onterechte switches vermijden door opnieuw een aanvraag te doen voor de bestaande contracten.

De oude leverancier heeft ook een aantal taken. Hij moet er bijvoorbeeld voor zorgen dat er maar een eindafrekening is en dat die eindafrekening niet wordt gespreid over verschillende delen. Hij mag ook geen administratieve kosten aanrekenen voor het beëindigen van de overeenkomst.

Wat hebben we nog gedaan om die agressieve deur-aan-deur-praktijken in te dijken? Een aspect maakt dat verkopers duidelijk informatie moeten geven over hun bedoelingen. Wij weten allemaal dat tot voor een aantal maanden mensen zich soms voorstelden als meteropnemers of iets helemaal anders dan wat ze werkelijk waren, namelijk verkopers van elektriciteit. Bovendien mogen zij geen misbruik maken van de zwakheid van de consument. Dit is een vrij algemene bepaling maar die was nodig om alles te ondervangen waarbij contracten zouden worden voorgelegd aan personen die de inhoud en dus ook de bindende kracht van het contract niet kunnen inschatten. De consument die iets zwakker staat en iets minder goed geïnformeerd is en van wie men er redelijkerwijze kan van uitgaan dat hij de draagwijdte van wat hij ondertekent niet kon inschatten, wordt hierdoor beschermd.

Wij hebben er ook aan gedacht om de bedenktijd uit te breiden van zeven naar twaalf dagen en ook te laten gelden wanneer de verkoopsagent werd uitgenodigd. Met andere woorden, de consument een briefje laten ondertekenen om aan de bedenktijd te ontsnappen, kan niet meer. Vroeger paste men wel eens een trucje toe maar dat trucje kan niet meer.

Het akkoord en de gedragscode zijn zo ruim mogelijk bekendgemaakt via de pers. Voor de meer geïnteresseerde mensen is het natuurlijk ook te vinden op tal van websites. De media hebben daar echter de belangrijkste rol gespeeld.

Wij hebben nog geen zicht op hoe het akkoord wordt toegepast vermits het nog maar twee maanden in werking is. De afspraak is wel gemaakt om zes maanden na de inwerkingtreding het akkoord te evalueren en afhankelijk van die evaluatie eventueel verdere stappen te zetten.

consommateurs actuellement en vigueur. Ainsi la responsabilité de la coexistence de deux contrats de livraison est, par exemple, assumée par le nouveau fournisseur. L'ancien fournisseur doit notamment veiller à ce qu'il n'y ait qu'un seul décompte final.

Afin d'endiguer les pratiques agressives de la vente de porte-à-porte, il a été établi que les vendeurs sont tenus de fournir des informations claires quant à leurs intentions. Par ailleurs, ils ne doivent pas non plus abuser de la faiblesse du consommateur. Cette disposition prévient que des contrats ne soient présentés à des consommateurs incapables d'évaluer la portée du document qu'ils signent. Le délai de réflexion est étendu de sept à douze jours et s'applique également lorsque le vendeur a été invité. Il n'est désormais plus possible de faire signer au consommateur une lettre permettant d'échapper au délai de réflexion. Les médias ont joué un rôle important lors de l'annonce de l'accord et du code de conduite. Après deux mois, nous n'avons encore aucune indication relative à l'application de l'accord. Il a été convenu d'évaluer l'accord après six mois et d'entreprendre les étapes ultérieures sur cette base.

**02.03 Simonne Creyf (CD&V):** Mijnheer de voorzitter, mevrouw de minister, ik dank u voor de informatie. Tot welke instantie kan iemand

**02.03 Simonne Creyf (CD&V):** A quelle instance peuvent s'adresser

die zich slachtoffer voelt van een agressieve of oneerlijke praktijk zich momenteel wenden?

les personnes qui se sentent lésées?

**02.04** Minister **Freya Van den Bossche**: Dat kan tot de Algemene Directie Controle en Bemiddeling. Hebt u de gegevens?

**02.04** **Freya Van den Bossche**, ministre: A de la DGCM.

**02.05** **Simonne Creyf** (CD&V): Ja, ik heb ze. Ook de individuele consument kan klachten tot hen richten?

**02.06** Minister **Freya Van den Bossche**: Absoluut, aangezien wij dat akkoord hebben omschreven als eerlijke handelspraktijken kan de inspectie optreden zoals zij optreedt voor elk van de artikelen en bepalingen in die wet op de eerlijke handelspraktijken. Het is dus een beetje alsof het deel zou uitmaken van die wet. De procedure is gelijk aan alles wat normaal gezien gebeurt als een consument gedupeerd wordt ten aanzien van die reeds bestaande wet.

**02.06** **Freya Van den Bossche**, ministre: L'inspection peut intervenir conformément aux dispositions de la loi sur les pratiques du commerce, la procédure étant identique.

**02.07** **Simonne Creyf** (CD&V): Is het ook juist dat deze Algemene Directie Controle en Bemiddeling nu volledig onder uw bevoegdheid valt in het kader van de handelswetgeving?

**02.07** **Simonne Creyf** (CD&V): La DGCM dépend du SPF Economie. Relève-t-elle de la compétence exclusive de la ministre?

**02.08** Minister **Freya Van den Bossche**: Ja, de wet op de handelspraktijken is mijn exclusieve bevoegdheid, dus ook het aansturen van de inspectie op dat vlak behoort tot mijn bevoegdheid.

**02.08** **Freya Van den Bossche**, ministre: En effet. La loi sur les pratiques du commerce ainsi que l'inspection y afférente relèvent de ma seule compétence.

**02.09** **Simonne Creyf** (CD&V): Ook al valt het onder de FOD Economie?

**02.10** Minister **Freya Van den Bossche**: Ja, dat klopt.

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

**03** Question de Mme Véronique Ghenne à la ministre de l'Emploi sur "les collectionneurs francophones des points Artis" (n° 6575)

**03** Vraag van mevrouw Véronique Ghenne aan de minister van Werk over "de Franstalige verzamelaars van Artispunten" (nr. 6575)

**03.01** **Véronique Ghenne** (PS): Monsieur le président, madame la ministre, fondées au lendemain de la seconde guerre mondiale, les sociétés Artis et Historia ont fusionné en 1976. Rapidement, la société a acquis une importante notoriété auprès des familles belges et ce, grâce au système d'épargne qu'elle a développé en partenariat avec une trentaine de grandes marques belges et internationales. Les consommateurs pouvaient en effet découper des points sur les emballages et les collectionner afin d'en amasser suffisamment pour obtenir des images à coller dans les ouvrages ou des réductions sur des livres de la marque.

Selon les derniers chiffres d'Artis-Historia, en 2001, pas moins de 1.250.000 ménages belges collectionnaient encore ces points. Ainsi, par an, plus de 260 millions de points étaient échangés. La société Artis-Historia a cependant fait faillite en septembre dernier et laisse

**03.01** **Véronique Ghenne** (PS): Het puntenspaarsysteem dat Artis-Historia samen met een dertigtal merken had opgezet, is zeer bekend in België. Zo'n 1.250.000 gezinnen verzamelden nog punten in 2001. Toen de vennootschap in september vorig jaar failliet ging, hebben de fabrikanten zich ertoe verbonden de punten te zullen blijven inruilen tot 31 januari 2006. De punten kunnen naar een postadres worden verstuurd, terwijl zij in Wallonië kunnen worden ingeruild bij boekhandels die op de

depuis complètement impuissants des dizaines de milliers de personnes, avec leurs timbres patiemment collectionnés. A la suite de cette faillite, il a cependant été décidé que les points encore en circulation pouvaient être échangés jusqu'au 31 janvier 2006.

En tant que ministre fédérale de la Protection de la consommation, vous avez avancé une solution pour tous ces collectionneurs en leur proposant soit d'envoyer les points vers une adresse postale, soit de les déposer contre paiement ou en contrepartie d'une remise dans les librairies flamandes Standaard Boekhandel ou, pour la population du Sud du pays, dans treize librairies recensées sur le site internet du SPF Economie – apparemment, entre-temps, quelques modifications ont été effectuées car j'ai vérifié sur le site et une seule librairie est reprise. Cependant, il s'avère aujourd'hui que parmi ces librairies wallonnes, plus de la moitié d'entre elles refusent d'échanger les points des collectionneurs. Pour cause, à la suite de la faillite de la société Artis-Historia, ces librairies n'ont plus la moindre garantie quant aux avantages consentis et aux sommes avancées de leur poche.

Madame la ministre, avez-vous eu écho de ce problème? Garantisseriez-vous aux collectionneurs wallons aujourd'hui encore et ce, jusqu'au 31 janvier 2006, la possibilité d'échanger leurs points Artis-Historia dans les treize librairies mentionnées sur le site SPF Economie – ou qui devraient l'être? Par ailleurs, garantisseriez-vous aux libraires la juste rémunération de cette opération?

**03.02 Freya Van den Bossche**, ministre: Monsieur le président, jusqu'au 31 janvier 2006, les fabricants se sont engagés à l'échange des points Artis. Cet échange peut se réaliser par l'envoi des points Artis à la boîte postale 53 à Sint-Niklaas.

Pour l'échange dans les librairies, il existe effectivement un problème en Région wallonne. Des contacts ont été pris par mon administration avec les fabricants. Il appartient en effet aux fabricants d'organiser au mieux cet échange. Nous essayons de convaincre les fabricants de trouver des solutions permettant aux consommateurs d'échanger le plus facilement possible les points Artis qui sont encore en leur possession.

Je me permets de vous signaler qu'il s'agit d'une faillite d'une entreprise privée. Les pouvoirs publics n'ont pas de levier d'intervention spécifique mais, comme il s'agit d'un problème qui touche beaucoup de personnes, nous essaierons de trouver des solutions à l'amiable.

**03.03 Véronique Ghenne (PS)**: Madame la ministre, je vous remercie. Je suis rassurée de vous savoir consciente du problème et je resterai attentive à l'évolution de ce dossier.

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

**04 Vraag van de heer Stijn Bex aan de minister van Werk over "de bankkaartenfraude en de algemene voorwaarden die op bankkaarten van toepassing zijn" (nr. 6783)**

**04 Question de M. Stijn Bex à la ministre de l'Emploi sur "l'utilisation frauduleuse de cartes bancaires et les conditions générales applicables aux cartes bancaires" (n° 6783)**

site van uw ministerie staan. Ik tel daar slechts één boekhandel!

Bovendien weigeren de meeste boekhandels de punten in te ruilen omdat zij niet langer weten of ze terugbetaald zullen worden. Kunt u garanderen dat de Waalse verzamelaar zijn punten zal kunnen inruilen tot het overeengekomen tijdstip en dat de boekenhandels hiervoor een correct bedrag zullen ontvangen?

**03.02 Minister Freya Van den Bossche**: De inwisseling in de Waalse boekhandels is inderdaad een probleem. Aangezien het hier een faillissement van een particulier bedrijf betreft, is de overheid niet bij machte op te treden en kan zij enkel bemiddelen bij de fabrikanten. Het komt hen alleen toe deze inwisseling zo goed mogelijk te organiseren. Wij doen ons best om een minnelijke oplossing te bereiken.

**03.03 Véronique Ghenne (PS)**: Ik blijf het dossier volgen.

De **voorzitter**: De heer Wathelet heeft laten weten dat hij hier niet kon zijn en vroeg als het zou kunnen dat hem een schriftelijk antwoord aan zijn vraag nr. 6760 zou verstrekt worden.

Le **président**: M. Wathelet ne pouvait être présent pour poser sa question n°6760 relative au même sujet et se satisfait d'une réponse écrite.

**04.01 Stijn Bex** (sp.a-spirit): Mevrouw de minister, de consumentenorganisatie Test-Aankoop heeft onlangs een onderzoek gedaan naar de algemene voorwaarden van debet- en kredietkaarten van de grote banken. Test-Aankoop heeft na dat onderzoek de banken in kwestie in gebreke gesteld om hun algemene voorwaarden aan de wettelijke bepalingen aan te passen. Waar gaat het probleem concreet om? Wanneer misbruik gemaakt wordt van een debet- of kredietkaart moet de kaarthouder zelf voor de kosten opdraaien tot op het moment waarop hij het verlies of de diefstal van de kaart heeft gemeld. Dank zij de wet van 17 juli 2002 op de elektronische betalingen is deze aansprakelijkheid beperkt tot maximaal 150 euro. Er is echter een belangrijke uitzondering op deze beperking, met name in het geval van fraude of grove nalatigheid. De wet definieert die grove nalatigheid als zijnde wanneer de consument niet de redelijke voorzorgsmaatregelen zou genomen hebben die redelijk worden geacht om de code geheim te houden. Volgens het onderzoek van Test-Aankoop gaan die grote banken echter erg ver in hun interpretatie van het begrip grove nalatigheid, zelfs in die mate dat bijna alles er blijkt onder te vallen. Ik geef een aantal voorbeelden. Volgens Fortis Bank zou het feit dat men zijn kaart onbeheerd thuis laat terwijl er bijvoorbeeld een familiefeestje aan de gang is al een grove nalatigheid zijn. ING verbiedt zijn klanten om de kaart op de werkplaats bij zich te hebben en maakt daarbij ook geen uitzondering voor gevallen waarin men de kaart bijvoorbeeld in een afgesloten meubel bewaart. KBC beschouwt het als een grove nalatigheid wanneer men zijn kaart in onveilige omstandigheden gebruikt. Daarbij wordt niet gepreciseerd wat daaronder moet worden verstaan.

Mevrouw de minister, om een duidelijk beeld van de omvang van de bankkaartenfraude te kennen heb ik in eerste instantie een aantal vragen gesteld die misschien – moet ik eerlijk toegeven – eerder het voorwerp zouden moeten uitmaken van een schriftelijke vraag omdat ze nogal uitgebreid zijn. Ik zou er ook mee kunnen leven indien u mij dit antwoord – want ik heb de vraag pas gisteren ingediend – schriftelijk zou bezorgen. De vragen zijn de volgende.

Ten eerste, hoeveel bankkaarten zijn er momenteel in België in omloop?

Ten tweede, kunt u een beeld schetsen van de omvang van de diefstal van dergelijke debet- en kredietkaarten?

Ten derde, kunt u een beeld schetsen van de omvang van kaartmisbruik in het algemeen? Hoeveel kaarten raken er eigenlijk betrokken bij zaken van fraude? Tot hoeveel euro loopt deze fraude op? Om welke andere vormen van fraude naast diefstal gaat het dan?

Ten vierde, welke maatregelen worden genomen om deze vormen van fraude tegen te gaan?

Mevrouw de minister, ik zou vandaag toch ook enkele vragen willen stellen over de concrete invulling van het begrip grove nalatigheid

**04.01 Stijn Bex** (sp.a-spirit): Test-Achats a récemment réalisé une enquête sur les conditions générales assorties aux cartes de débit et de crédit des grandes banques. En cas d'abus de la carte de débit ou de crédit, le titulaire de la carte doit en supporter lui-même les frais jusqu'à la notification de la perte ou du vol de la carte. En vertu de la loi du 17 juillet 2002, sa responsabilité est limitée à 150 euros maximum, sauf en cas de fraude ou de négligence grave. Test-Achats estime que les banques vont très loin dans leur interprétation de la notion de négligence grave.

Je voudrais avoir une idée plus précise de l'ampleur de la fraude en matière de cartes bancaires. Combien de cartes bancaires sont-elles en circulation en Belgique? Quelle est l'importance des vols de cartes de débit et de crédit? Quelle est l'importance des abus en général? Quelles mesures sont-elles prises pour lutter contre ce type de fraude? Dans combien de cas de fraude avec des cartes, le coût total du dommage a-t-il été porté à charge du titulaire pour cause de négligence grave? Une définition plus claire de cette notion ne s'impose-t-elle pas? Une telle disposition ne peut-elle pas figurer dans un modèle de contrat d'adhésion au service? Que pense la ministre d'un central téléphonique européen 'CardStop'?

door de banken.

Heeft u een beeld van het aantal gevallen van kaartmisbruik, waarbij de volledige schade wordt aangerekend aan de consument omdat er sprake is van grove nalatigheid? Wat mogen we nu eigenlijk begrijpen onder dat begrip "grove nalatigheid"? Is er volgens u, op basis van wat dit onderzoek aan het licht heeft gebracht, nood aan een meer duidelijke definitie van dit begrip?

Ik heb misschien een suggestie in een derde vraag. Hoe staat u er tegenover om dat begrip "grove nalatigheid" op te leggen in een model van toetredingscontract waarin de algemene voorwaarden die op de kaart van toepassing zijn, vervat zitten?

Ik heb ten derde, mevrouw de minister, ook een vraag in verband met een Europese cardstop-telefooncentrale. Het is misschien nuttig om dat in dit verband aan te halen. De Europese Commissie is voorstander van een dergelijke centrale met een uniek telefoonnummer, dat volgens de Europese Commissie makkelijker te onthouden zou zijn en bovendien vanuit heel Europa toegankelijk zou zijn. Uit een peiling van de Europese Commissie in april van dit jaar blijkt dat een grote meerderheid van de Europeanen voorstander is van zo'n uniek telefoonnummer. Ruim twee derden van de ondervraagden wist niet of er in hun land een noodnummer voor betaalkaarten bestaat of niet. Ik moet daarbij zeggen dat de situatie in België wellicht anders is en dat het systeem hier toch goed werkt. Banksys is ook niet te vinden voor een algemeen Europees cardstop-nummer omdat het Belgisch systeem momenteel inderdaad goed werkt en omdat er veel kostbare tijd verloren zou gaan met zo'n Europese omweg, als ik het zo mag noemen.

Vandaar mijn laatste vraag, die ik bij deze vraag wil toevoegen. Hoe staat u ten opzichte van het idee van de Europese Commissie met betrekking tot de invoering van zo'n Europese cardstop-telefooncentrale?

**04.02** Minister **Freya Van den Bossche**: Mijnheer de voorzitter, mijnheer Bex, de cijfergegevens die u vraagt, zal ik moeten opvragen. Die zal ik u later bezorgen.

Wat de inhoud van het probleem betreft, de wet van 17 juli 2002 bevat in artikel 8, §2 een verduidelijking van wat onder een grove nalatigheid moet worden verstaan. De wetgever heeft twee voorbeelden opgesomd. Dat is ten eerste, het feit dat de houder zijn persoonlijke code op het betaalinstrument heeft genoteerd en ten tweede, dat hij dat doet op een document dat hij samen met het betaalinstrument bewaart. Dat wordt dus wel vrij eng gedefinieerd.

Wat de beoordeling van nalatigheid betreft, is er altijd de rechter die in het geval van een geschil rekening zal houden met alle feitelijke omstandigheden. Hij zal het begrip volledig definiëren. Uit de definitie en de voorbeelden in de wet mogen wij toch al afleiden dat het geen breed begrip is, terwijl sommigen dit blijkens uw voorbeelden wel zo toepassen.

In de wet staat ook uitdrukkelijk dat de algemene voorwaarden niet de bewijslast voor de consument mogen verzwaren of de bewijslast voor de uitgever – in casu de banken – mogen verlichten. Dit wetende en

**04.02** **Freya Van den Bossche**, ministre: Je dois demander les données chiffrées. Des précisions concernant la notion de négligence grave figurent dans la loi du 17 juillet 2002: le détenteur a inscrit son code personnel sur l'instrument de paiement ou sur un document qu'il conserve ensemble avec celui-ci. Il s'agit d'une définition relativement restrictive. Dans le cadre d'un litige, le juge doit tenir compte de toutes les circonstances de fait. La loi dispose également, à peine de nullité, que les conditions générales ne peuvent pas alourdir les charges de la preuve pour les consommateurs ou les assouplir pour les banques. La protection légale du détenteur de la carte doit figurer d'office dans les conditions

als de voorbeelden die u aanhaalt kloppen – ik refereer aan het familiefeestje, het bewaren van de kaart op uw werk – dan zijn deze aspecten van algemene voorwaarden nietig. Dan gelden zij niet.

Het wettelijk kader omtrent de bescherming van de kaarthouder bevat trouwens een aantal maatregelen betreffende de vermeldingen van het contract. Zo moet de wettelijke bescherming van de kaarthouder sowieso in de algemene voorwaarden worden opgenomen.

Ik heb mijn administratie naar aanleiding van het onderzoek gevraagd om de conformiteit van de algemene voorwaarden van elk van die banken met de wet te onderzoeken en de nodige maatregelen te treffen. Als de door u aangehaalde voorbeelden daadwerkelijk kloppen, kan ik alleen maar besluiten dat zij strijdig zijn met de wet en dat die bedingen nietig zijn en dat dit niet zonder gevolg zal blijven voor de betrokken bank.

Uiteraard ben ik, als minister van Consumentenzaken, voorstander van een Europese cardstop-telefooncentrale. Ik weet dat het voornemen leeft bij de Europese Commissie, maar dat er momenteel nog enkele technische en praktische bezwaren zijn.

In ieder geval is het zo dat, als de houder van een kaart aan de uitgever van de kaart te kennen geeft dat zijn kaart werd gestolen of dat hij zijn kaart verloren heeft, de grensoverschrijdende functies van de kaart – waaronder Maestro – automatisch worden uitgeschakeld. Het spreekt voor zich dat ik voorstander ben van een zo groot mogelijke bescherming van de consument, dus ben ik ook voor zo'n Europees systeem.

**04.03 Stijn Bex** (sp.a-spirit): Mevrouw de minister, bedankt voor uw uitgebreid antwoord. Ik kijk ook uit naar de cijfers die ik van u mag verwachten.

U refereerde naar de interpretatie door de banken van de wettelijke bepalingen, ik denk dat het daarbij duidelijk moet zijn dat de wetgever de uitzonderingen eng heeft willen interpreteren. We moeten samen in het oog houden of de juridische acties van Test-Aankoop gehoor vinden bij de rechtbank van koophandel. Daarna kunnen we evalueren of het noodzakelijk is de wet aan te passen in de zin die we bedoeld hebben: een enge interpretatie van de uitzonderingen.

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

*De bespreking van de vragen en interpellaties eindigt om 14.42 uur.  
La discussion des questions et interpellations se termine à 14.42 heures.*

générales. L'administration examine la conformité des conditions générales avec la loi.

Je suis favorable à un central téléphonique d'opposition au niveau européen. Il subsiste encore quelques obstacles techniques et pratiques à la réalisation de cette idée formulée par la Commission européenne. Si le détenteur informe l'éditeur de la perte ou du vol de la carte, les fonctions internationales de la carte seront retirées.

**04.03 Stijn Bex** (sp.a-spirit): J'attends de pouvoir disposer des chiffres de la ministre. Le législateur a voulu une interprétation stricte des exceptions. Il faudra attendre quelle suite le tribunal du commerce réservera aux actions intentées par Test-Achats. Après quoi, il nous appartiendra d'évaluer si une modification de la loi s'impose.