

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

van

DINSDAG 8 DECEMBER 2009

Voormiddag

COMMISSION DE L'ECONOMIE,
DE LA POLITIQUE SCIENTIFIQUE,
DE L'EDUCATION, DES
INSTITUTIONS SCIENTIFIQUES
ET CULTURELLES NATIONALES,
DES CLASSES MOYENNES ET DE
L'AGRICULTURE

du

MARDI 8 DÉCEMBRE 2009

Matin

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

Le développement des questions et interpellations commence à 12.27 heures. La réunion est présidée par M. Bart Laeremans.

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

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

01.01 **Xavier Baeselen** (MR): Monsieur le président, cette question a initialement été adressée à chacun des ministres, en vue d'obtenir une vision précise en la matière. Elle avait été renvoyée au précédent ministre de la Fonction publique, qui n'avait pas daigné fournir une réponse pour l'ensemble de ses collègues et s'était exprimé pour son seul département.

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

01.02 **Vincent Van Quickenborne**, ministre: Monsieur le président, cher collègue, je suis responsable de deux institutions publiques, c'est-à-dire le SPF Économie et Fedict.

Au SPF Économie, aucun membre du personnel portant des signes religieux distinctifs n'est en contact avec le public, hormis de discrets signes religieux au bout de pendentifs. Trois membres du personnel, qui ne sont pas en contact avec le public, portent des signes religieux distinctifs voyants, c'est-à-dire un foulard et deux crucifix.

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

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

Quant aux éventuelles directives dont vous parlez, actuellement, il n'y a aucun problème et j'estime qu'il ne

faut pas en créer. Bien entendu, si le ministre de la Fonction publique juge opportun d'imposer des directives, je les ferai également respecter dans mes administrations, après débat au Conseil des ministres.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

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

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

02.01 Xavier Baeselen (MR): Monsieur le président, monsieur le ministre, j'avais initialement adressé cette question au ministre Magnette.

Selon certaines sources, 35 % des 10 à 15 millions de sms surtaxés qui s'échangent chaque mois en Belgique seraient liés à la vente de sonneries, de logos ou de jeux. À l'échelle de l'Europe des 27, la valeur annuelle des ventes de sonneries uniquement est estimée à 691 millions d'euros. C'est une somme colossale!

Une récente enquête de la Commission européenne a ainsi pu constater que sur 301 sites web proposant des services pour gsm, une toute grande majorité (213 sites, à savoir 69 %) présentait des infractions à la législation communautaire en matière de protection du consommateur. Aux dernières nouvelles, 70 % des sites de téléchargement de sonneries en infraction auraient depuis lors, soit été mis en conformité, soit fermés.

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

Monsieur le ministre, quelle lecture faites-vous des résultats de cette enquête de la Commission européenne? Quelles mesures envisagez-vous afin de lutter contre ces infractions? Qu'en est-il de cet arrêté royal qui reste apparemment dans les cartons?

02.02 Vincent Van Quickenborne, ministre: Monsieur le président, monsieur Baeselen, la Commission européenne a récemment communiqué le résultat d'une action commune coordonnée par la Commission et réalisée en juin 2008 par les autorités des États membres, dont mon administration. Cette action appelée *Sweep Day* était dirigée vers les sites web permettant de souscrire à des services prestés via des sms surtaxés, tels que l'envoi de sonneries de gsm, concours, rencontres, horoscopes.

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

Par ailleurs, les pratiques commerciales par sms surtaxés sont constamment surveillées par une cellule spécialisée d'enquêteurs au sein de mon administration. Dans le cadre de ces enquêtes, mes agents sont en contact régulier avec les opérateurs de téléphonie mobile qui concluent des contrats, soit directement avec des prestataires de services, soit avec des prestataires intermédiaires. À partir du moment où plusieurs consommateurs signalent à mon administration qu'ils ont contesté, sans succès, auprès de leur opérateur, le paiement pour un service sms qu'ils prétendent ne pas avoir demandé, mon administration entame immédiatement une enquête approfondie sur la pratique commerciale dénoncée. Elle vérifie notamment le caractère trompeur ou non de la publicité à partir de laquelle les consommateurs ont pris connaissance de l'existence du service, la légalité de l'offre en vente du service notamment quant à ses caractéristiques et son prix, les informations qui doivent être présentées dans les sms envoyés par les prestataires de services aux consommateurs. Cette analyse est réalisée dans le but d'établir si, oui ou non, les consommateurs ont conclu en toute connaissance de cause le contrat de prestation de services par sms surtaxés.

En réponse à votre deuxième question, la réglementation générale sur les pratiques commerciales harmonisée au sein de l'Union européenne offre un cadre juridique adéquat pour faire cesser les pratiques commerciales déloyales et pour protéger l'ensemble des consommateurs européens. Dans tous les cas, qu'il

s'agisse de pratiques commerciales d'un prestataire étranger ou établi en Belgique, la notification aux opérateurs par mon administration des infractions constatées au code de bonne conduite ou à la réglementation a eu pour effet que les opérateurs ont pris les mesures pour faire cesser les pratiques commerciales illégales et pour indemniser les consommateurs qui en ont été les victimes.

Cependant, il est important que les opérateurs réagissent plus efficacement et plus rapidement lorsqu'ils sont alertés par leurs clients, qui souhaitent déposer plainte contre un service presté par sms surtaxé. L'obligation pour les opérateurs d'informer promptement les autorités judiciaires et administratives compétentes des activités illicites supposées est prévue par la loi du 11 mars 2003, loi dite du commerce électronique. Cependant, son application concrète n'est pas satisfaisante. Des modalités pratiques d'échange d'informations pourraient être envisagées avec les opérateurs afin que les mesures adéquates puissent être prises plus rapidement.

Le projet d'arrêté royal établissant le code éthique vient de sortir d'une période de statu quo de trois mois, imposée par la directive 98/34. Dans le cadre de cette procédure de consultation, ni la Commission européenne ni les autres États membres n'ont exprimé des observations ou émis des avis circonstanciés. Cela signifie que les procédures nationales restantes d'adoption de textes réglementaires, dont la proposition finale de la commission d'éthique et la demande d'avis du Conseil d'État, pourraient être terminées très vite et que le projet pourrait aboutir prochainement.

02.03 Xavier Baeselen (MR): Monsieur le président, j'entends avec satisfaction que le ministre et ses services d'inspection suivent ce dossier de près. À ce stade, on peut dire qu'il n'y a pas de problème majeur en Belgique et que les choses sont résolues par la voie de la concertation avec le secteur, dans l'intérêt du consommateur.

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

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

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

03.01 Xavier Baeselen (MR): Monsieur le président, monsieur le ministre, au mois de novembre dernier, vous indiquiez avec fermeté, notamment par voie de presse, que vous ne toléreriez aucun dérapage en matière de période d'attente avant les soldes.

Il faut se rappeler que votre déclaration intervenait alors que le Syndicat neutre des indépendants (SNI) avait demandé une politique de tolérance car le gouvernement avait annoncé que la période d'attente serait éventuellement écourtée. Étant donné que cette nouvelle réglementation n'avait pas encore été approuvée par le Parlement, les anciennes règles restaient en vigueur. La période d'attente débutait donc bien le 15 novembre et non pas le 6 décembre.

Monsieur le ministre, je voudrais revenir sur les statistiques.

Combien d'infractions ont été constatées par vos services en ce qui concerne le non-respect de cette législation? Quelles sont les conclusions qu'il y a lieu d'en tirer?

*Président: Jean-Jacques Flahaux.
Voorzitter: Jean-Jacques Flahaux.*

03.02 Vincent Van Quickenborne, ministre: Monsieur le président, cher collègue, vous comprendrez qu'en ma qualité de ministre, je ne peux accéder à la demande du SNI de mener une politique de tolérance en ce qui concerne la période d'attente qui a commencé le 15 novembre 2009.

Il est exact que depuis un certain temps déjà, je ne suis pas favorable à une période d'attente qui ne permet pas aux commerçants de se débarrasser plus tôt de certains stocks et de pratiquer des diminutions de prix et qui empêchent ainsi les consommateurs de bénéficier de ces réductions. C'est la raison pour laquelle la période d'attente a été réduite dans le nouveau projet de loi sur les pratiques de commerce. Elles

commencent désormais respectivement le 6 décembre et le 6 juin.

Néanmoins, monsieur Baeselen, je reste soumis, avec mon administration, au processus décisionnel démocratique que vous connaissez bien. Il faut respecter le Parlement. Cela signifie que tant qu'une loi n'a pas été modifiée, la loi en vigueur doit être appliquée. Si le Parlement n'estime pas le débat intéressant ...

La réglementation sur la période d'attente n'échappe pas à cette règle. La direction générale est chargée de contrôler l'application de la loi de 1991, notamment le respect de la période d'attente dans les quatre secteurs concernés.

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

Trente et une plaintes ont été introduites auprès de mes services depuis le début de la période d'attente sur la base desquelles onze enquêtes sont actuellement diligentées.

En fait, la question a été déposée par le Syndicat neutre pour indépendants (SNI) mais d'autres organismes comme l'UCM et l'UNIZO ont un avis différent.

La question est de savoir où on commence et où on termine. Si des entreprises multinationales commencent à procéder de la sorte, jusqu'où ira t-on?

Il faut donc respecter le Parlement.

03.03 Xavier Baeselen (MR): Monsieur le ministre, je ne vous en voudrai jamais de respecter le Parlement!

Je me rends compte que la période d'attente vient seulement de commencer. Les chiffres sont dès lors sans doute parcellaires par rapport aux infractions. Je reviendrai donc en janvier avec une question plus précise.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

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

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

04.01 Jean-Jacques Flahaux (MR): Monsieur le ministre, je vous avais interpellé en début d'année au sujet de la vente de tickets pour le concert de Madonna à Werchter, le 11 juillet 2009, organisée le samedi 7 février par GoForMusic, et qui avait connu des dysfonctionnements criants, notamment via le 0900.

De nombreux utilisateurs avaient téléphoné à ce numéro surtaxé, où ils ont eu à donner leur numéro de gsm, la catégorie de places souhaitée, le nombre de places, le numéro complet (16 chiffres) de la carte Visa. Une fois fait, une musique d'attente suivait pendant de longues minutes (25 en moyenne), avant que, finalement, un message leur dise que "Suite à un problème technique, il ne pouvait être donné suite à leur appel" et qu'ensuite, cela ne raccroche!

Outre le fait que non seulement les places n'étaient pas commandées, cela signifiait que les appelants ont dû payer pour rien la durée de cet appel surtaxé au 0900 et recommencer l'opération pour pouvoir obtenir satisfaction.

La société, au vu du nombre très important d'appels ayant justement, semble-t-il, causé cet encombrement, a donc dû dégager un revenu substantiel de ce bug. Bien évidemment, nous ne pouvons qu'être heureux pour cette société de voir un succès à sa mise en vente de billets.

Connaissant la notoriété de l'artiste qui se produisait, l'engouement prévisible qui marquerait cette mise en vente, et surtout dans la mesure où le numéro surtaxé lui assure une rentrée de revenus conséquente, comment se fait-il que la société en question ne se soit pas dotée d'un service de vente à la hauteur de l'enjeu?

Pour nourrir mon propos, je voudrais ajouter que, lorsque les clients ont réussi à enfin réserver les places qu'ils souhaitaient, on leur a bien donné un numéro de compte sur lequel verser la somme due, mais il n'a pas été demandé l'adresse où faire parvenir les places aux heureux et courageux fans de l'artiste. Face à cette "ruée" prévisible et pourtant non prévue, la société a fini par mettre en service un site web "light" en fin de journée.

Un point mérite cependant d'être éclairci: les numéros de compte ayant été communiqués par téléphone avant interruption du processus de vente, y a-t-il eu vérification qu'aucune transaction n'ait été faite, sans que pour autant les clients reçoivent des billets? Si oui, vers quel service, dans de telles situations, les clients lésés doivent-ils se tourner en cas de problème pour se voir rembourser? Quid de ceux qui ont vu leur achat enregistré, mais sans pouvoir communiquer leur adresse pour envoi des billets?

En outre, a-t-il été possible de faire indemniser, pour tout ou partie, les clients malencontreux de cette vente marquée par l'amateurisme, pour le temps énorme passé à attendre en vain l'aboutissement de leur processus d'acquisition?

Quels moyens existe-t-il en la matière? Quels moyens est-il envisageable de mettre en œuvre à l'avenir pour que les sociétés qui vendront des billets le fassent dans des conditions satisfaisantes pour les publics intéressés, à charge pour elles de dédommager les personnes lésées du préjudice dont elles ont été victimes? Ne serait-ce pas d'ailleurs un moyen d'assainir la vente par téléphone par le biais de numéros surtaxés?

Enfin, monsieur le ministre, comment pouvez-vous agir pour que ce genre de situation ne se reproduise plus lors de grands événements artistiques, culturels et sportifs, dont notre pays est régulièrement le cadre?

04.02 Vincent Van Quickenborne, ministre: Monsieur Flahaux, le déroulement équitable de la vente de billets de concert est une problématique qui me tient à cœur. En février 2009, j'ai conclu avec l'organisateur de concerts LiveNation, le distributeur de Tele Ticket Service, un *gentleman's agreement* en la matière. Outre les dispositions visant à interdire la vente de tickets, le *gentleman's agreement* prévoit aussi la vente de tickets via internet et par téléphone. Il stipule que, lors de la vente par téléphone ou par internet, les dispositions doivent être prises pour éviter, dans la mesure du possible, la surcharge du réseau.

Depuis lors, Tele Ticket Service a consenti d'importants efforts pour améliorer le traitement des nombreux appels téléphoniques. Néanmoins, les cas de force majeure ne sont jamais exclus, car malgré de multiples tests, il est toujours difficile de prévoir la réaction de systèmes de traitement automatique en cas d'afflux d'appels téléphoniques et d'en estimer l'ampleur préalablement.

Manifestement, la vente des tickets de concert de Madonna a encore posé problème, mais lors de la dernière vente téléphonique pour le concert de U2 en septembre, les appels téléphoniques via le numéro 0900 se sont déroulés quasiment sans le moindre écueil. La demande de 65 000 tickets a été gérée en à peine une heure de temps, sans problème majeur.

C'est la première fois en Belgique que les tickets pour un concert étaient aussi rapidement épuisés. Tele Ticket Service a manifestement tiré des leçons du couac qui s'est produit lors de la vente des tickets de concert de Madonna ainsi que de votre question parlementaire. Une éventuelle intervention légale semble peu utile en la matière. Tout réside dans le bon fonctionnement des systèmes en pratique et dans la bonne volonté des vendeurs de ticket à réaliser les efforts nécessaires à cet égard. Je continue donc avec l'inspection économique à suivre ces ventes de près.

S'agissant d'une indemnisation des personnes qui auraient été lésées par la vente de billets pour le concert de Madonna, vous m'accorderez qu'il s'agit dans ce cas du droit civil. "Si une faute peut être prouvée, si quelqu'un a encouru un dommage et si l'on peut établir un lien de causalité", dicit les juristes, "la personne en question peut toujours exiger des dommages et intérêts. Dans ce cas concret se posera toutefois la question de savoir si le vendeur des tickets ne peut invoquer la force majeure. Concrètement, chaque client peut aussi refuser de payer un appel 0900 s'il peut opposer des motifs fondés".

Voilà les éléments de réponse que je suis en mesure de vous apporter, monsieur Flahaux.

04.03 Jean-Jacques Flahaux (MR): Je remercie le ministre pour ses réponses à mes interrogations.

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

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

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

05.01 **Peter Logghe** (VB): Mijnheer de voorzitter, ik vraag mij af of men zegt "cela me tient au cœur" of "à cœur". Ik denk dat het "au cœur" is, maar ik kan mij vergissen.

05.02 Minister **Vincent Van Quickenborne**: (...)

(...): À cœur.

05.03 **Peter Logghe** (VB): Mijnheer de minister, als ik mij niet vergis, is de problematiek van de vzw's en de Kruispuntbank van Ondernemingen al voor een deel in uw beleidsnota opgenomen.

Het gaat erom dat vzw's blijkbaar nog altijd eerst bij de griffie van de rechtbank van koophandel moeten komen. Bij inwerkingtreding van het KB van 30 juni 2009 zouden ze nog een tweede keer moeten langskomen, maar dan bij het ondernemingsloket voor een tweede inschrijving. Klopt die informatie nog? Ik dacht dat het ondertussen was aangepast in uw beleidsnota, maar ik wacht op een bevestiging.

Als ik uw beleidsnota goed heb gelezen, is ondertussen in de mogelijkheid voorzien om als vzw onmiddellijk naar de Kruispuntbank te gaan, zonder te moeten passeren bij de griffie van de rechtbank van koophandel. Ik kijk uit naar uw antwoord.

Ten slotte, hoeveel bestaande vzw's vallen volgens uw schattingen onder de toepassing van de verplichte inschrijving bij het ondernemingsloket?

05.04 Minister **Vincent Van Quickenborne**: Mijnheer de voorzitter, mijnheer Logghe, de vraag is altijd waarom iets moet gebeuren. Die vraag stel ik altijd wanneer ik administratieve lasten onderzoek. Wat is de ratio legis? Waarom doet men het?

Vzw's hebben soms de hoedanigheid van een btw-onderworpen of een RSZ-plichtige.

De KBO is de authentieke bron voor ondernemingsgegevens en alle overheidsinstanties moeten hierop een beroep kunnen doen. Om geen twee of drie keer dezelfde gegevens op te vragen van een onderneming, lijkt het mij verstandig om de vzw's hierin onder te brengen. Voor de vzw's is het bijkomende voordeel dat zij via het uniek ondernemingsnummer kunnen communiceren met alle overheidsdiensten, nogmaals een vereenvoudiging.

Ten derde, de KBO wordt ingezet in de fraudebestrijding. U weet dat vzw's hier en daar frauduleus worden aangewend. Ik veralgemeen niet, maar u weet dat. Daarom is het belangrijk om ook die rechtspersonen in de KBO op te nemen.

Volgens het koninklijk besluit van 22 juni 2009, dat voorziet in de inschrijvingsmodaliteiten van niet-handelsondernemingen naar privaat recht is een vzw niet onderworpen aan de verplichting om zich bij een ondernemingsloket te laten inschrijven. De vzw's worden door de griffies van de handelsrechtbanken in de KBO ingeschreven. Deze verplichting is echter niet van toepassing op de vzw's die uitdrukkelijk van de toepassing van dit koninklijk besluit zijn uitgesloten. Ik verwijs daarvoor naar artikel 2, paragraaf 2, ten achtste, van het koninklijk besluit dat stelt: "Zijn niet gehouden zich in te schrijven in de hoedanigheid van niet-handelsondernemingen naar privaat recht, bedoeld in paragraaf 1, de verenigingen zonder winstoogmerk". Vzw's dienen zich, met andere woorden, niet in een ondernemersloket in de hoedanigheid van een niet-handelsonderneming naar privaat recht te laten inschrijven.

05.05 **Peter Logghe** (VB): Mijnheer de minister, daar valt niet veel aan toe te voegen. De ratio legis is inderdaad het belangrijkste aspect.

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

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

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

06.01 **Peter Logghe** (VB): Mijnheer de voorzitter, mijnheer de minister, u wil de telecomoperatoren vanaf midden 2010 verplichten om de facturen eenvoudiger en transparanter te maken. De einddatum van het contract moet worden vermeld, zodat klanten zonder bijkomende kosten gemakkelijk van operator kunnen veranderen. Dat is een maatregel die iedereen alleen maar kan toejuichen. U wilt ook dat de consumenten op een veilige website van de operator alle details van de factuur kunnen nakijken.

Als u toch goed bezig bent, waarom doet u dan niet verder goed door? Waarom moet alleen de einddatum van het contract op de factuur vermeld worden? Zou het niet interessant zijn om ook de opzegtermijn te vermelden en om de termijn te vermelden binnen dewelke de factuur moet betaald worden en de kosten die een te late betaling van de factuur met zich mee brengen?

Wordt er op de factuur ook melding gemaakt van de coördinaten van de ombudsman voor die diensten? Dat zou toch ook nuttig zijn.

Zou u het trouwens niet nuttig vinden om de lijn gewoon door te trekken naar alle bedrijven die dienstverleningen verzorgen? Ik denk dan aan de toetredingscontracten. Zou het niet nuttig zijn om bijvoorbeeld ook Electrabel, verzekeringsmaatschappijen enzovoort te verplichten om de einddatum en nog een aantal andere zaken op de factuur te vermelden?

U wil een website waarop de gegevens van de klanten mits een beveiligde code beschikbaar zijn. U hebt natuurlijk ook weet van dat incident onlangs waarbij tienduizenden hotmailadressen zomaar in de openbaarheid werden gegoooid.

Vindt u het niet een beetje onvoorzichtig om klantgegevens op een website, die dus min of meer gemakkelijk kan worden gehackt, toegankelijk te maken?

Waar ligt de verantwoordelijkheid? Ik vrees dat ze dan ligt bij u of de firma die de gegevens op de website beschikbaar maakt.

06.02 Minister **Vincent Van Quickenborne**: Mijnheer de voorzitter, de einddatum is relevant wanneer het een contract van bepaalde duur betreft of om het einde van de initiële termijn van een contract aan te geven. Na het einde van deze datum wordt een contract automatisch een contract van onbepaalde duur en is voor iedereen een opzegtermijn van een maand van toepassing. Daarom is die datum belangrijk. Men kan echter op de factuur niet alles vermelden. Bijvoorbeeld adressen van de ethische commissie, het BIPT, de kansspelcommissie en dergelijke meer; men moet ergens een grens trekken. De facturen moeten overzichtelijk blijven. Het is een factuur, geen prijslijst.

Uw suggesties zijn niet onbelangrijk, dus ik stel voor dat mijn goede vriend hier, Nico Waeyaert, het idee over de ombudsman misschien nog eens van naderbij bekijkt. Per klant identificeren wat de opzegtermijn is? Het moet ook allemaal technisch mogelijk zijn. Als men dat allemaal begint te individualiseren: het moet nog haalbaar zijn ook voor het bedrijf als such. Als het gaat over honderdduizenden klanten, moet men een ongelooflijk performant informaticasysteem hebben waar geen enkele fout op staat. Het is interessant. In elk geval, de einddatum vermelden geeft al veel mogelijkheden.

Uw derde vraag. Ik ben niet bevoegd voor elektriciteit en verzekeringen en zo, maar de factuur is de methode van communicatie met de klant: daar staat alles op, eenvoudig, helder, begrijpbaar. De private sector doet daar veel inspanningen. Als ik soms bepaalde communicatie van de overheid zie, heb ik grote vragen. Ik ga daar niets over zeggen, ik moet opletten.

In verband met die website, elke operator is verantwoordelijk voor het opzendbeheer en beveiliging van een eigen site met klantgegevens. Vandaag hebben sommige operatoren al een dergelijke site of stek waar een klant zijn eigen dienst kan beheren en zijn facturen kan opvragen. Bepaalde operatoren doen dat al en men kan daar al zijn vorige facturen zien. Zo'n website is enkel toegankelijk via login en paswoord. De gegevens zijn op dergelijke site mijns inziens veiliger dan wanneer die detailgegevens op een papieren factuur zouden staan. Uiteraard moeten de standaarden van veiligheid en dergelijke meer gerespecteerd worden.

Uw suggestie of dit nu alle gegevens zijn moeten we eens nader bekijken. Daar staat een aantal interessante suggesties tussen, goed wetende dat het technisch mogelijk moet zijn. Als men een factuur krijgt met 17 waarschuwingen, dan besluit de consument daar weg te blijven. Hetzelfde geldt voor labels bijvoorbeeld. Men kan 17 labels hangen en dan denken de mensen het te weten. Men moet daar mee opletten. Wat voor de klant relevant is, moet er opstaan. Wat niet relevant is, moet er niet opstaan.

06.03 Peter Logghe (VB): Mijnheer de minister, ik kan kort reageren.

Mijn derde vraag heeft met toetredingscontracten te maken. Ter zake zijn er tientallen verschillende termijnen, waarbinnen moet worden betaald, met al dan niet bijkomende kosten bij niet-betaling.

Misschien moet een en ander via een wetsvoorstel worden geëgaliseerd. Op de duur weet de consument het immers niet meer.

Er zijn ook een aantal overheidsinstellingen bij betrokken. Bijvoorbeeld, voor de autotaks is er een bepaalde betaaltermijn. Indien de taks niet tijdig wordt betaald, komt er al meteen 50 of 70 euro bij.

Een aantal zaken is exuberant en totaal van de pot gerukt.

Ik bekijk de zaak nog nader.

Het incident is gesloten.

L'incident est clos.

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

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

07.01 Peter Logghe (VB): Mijnheer de voorzitter, mijnheer de minister, het gaat om een veeleer komisch incident, waarbij de vraag evenwel rijst hoe het verder moet met dergelijke conflicten.

Een vrouw stuurde naar eigen zeggen één sms naar een collega. Haar verwondering was groot toen ze daarvoor een factuur kreeg van 250 euro. Dat was goed voor 600 sms'en naar diezelfde collega. De vrouw weigerde natuurlijk in eerste instantie te betalen. Base eiste de betaling en stelde dat er eerst moest worden betaald, waarna zou worden gezocht naar een eventuele fout van de constructeur van het toestel.

Mijnheer de minister, vindt u het niet eigenaardig dat de consument de factuur van het telecombedrijf sowieso voorafgaand aan de rechtszaak moet betalen, zelfs al zegt de telecomoperator, in dit geval Base, dat de schuld eigenlijk bij een derde partij ligt, met name de constructeur van het toestel? Waarom moet de consument de factuur betalen als de aansprakelijkheid wel eens bij de derde partij zou kunnen liggen? Is het niet uw taak, als minister voor Ondernemen en Vereenvoudigen, om via wetgevend werk hiervoor een kader te scheppen?

Eigenlijk beschouw ik dit, technisch gezien, een beetje als de ramp van Gellingen. Daar kwam men ook niet tot uitbetaling omdat men discussieert over de aansprakelijkheden. Hier zit men eigenlijk met hetzelfde. Als er productaansprakelijkheid bij betrokken is, zou het dan niet nuttig zijn om na te gaan of dit niet door een van de andere partijen kan worden betaald in plaats van de consument in de eerste plaats te laten betalen? In een later stadium kan de aansprakelijkheid eventueel via een rechtszaak worden bepaald. Hier draait de consument immers op, terwijl hij niet meteen in de fout is gegaan.

07.02 Minister **Vincent Van Quickenborne**: Mijnheer de voorzitter, naar aanleiding van de vraag van het geachte lid heeft de economische inspectie onmiddellijk contact opgenomen, zowel met de operator als met de vertegenwoordiger van de fabrikant van het toestel. U merkt dus hoe goed de ambtenaren van mijn fantastische dienst werken.

Aangezien op basis van dit eerste contact geen duidelijke en ondubbelzinnige conclusies kunnen worden getrokken, zal de economische inspectie een grondig onderzoek opstarten. Gezien de technische complexiteit op het vlak van de aansprakelijkheid in dit dossier, kan het een tijdje vergen alvorens de resultaten van dit onderzoek bekend zijn.

Zij doen evenwel hun best. Dat wil ik benadrukken. Het is een goede dienst.

Elke klant die over zijn telecomoperator ontevreden is, kan de telecomombudsdienst gratis vragen om tussenbeide te komen. Ook in de bedoelde, particuliere klacht kan bemiddeling door de ombudsdienst voor telecommunicatie mogelijk een oplossing voor de gebruiker opleveren. Indien een bemiddeling door de ombudsdienst geen minnelijke schikking voor de gebruiker en de operator zou opleveren, zal de ombudsdienst in een aanbeveling zijn visie geven over de wijze waarop de twist best wordt beëindigd. Indien mogelijk zal de dienst er tevens een algemene aanbeveling voor de operator aan koppelen.

Uw vraag wordt echt wel onderzocht. Wij zullen u beslist van de afwikkeling van de zaak op de hoogte houden.

07.03 **Peter Logghe** (VB): Mijnheer de minister, ik veronderstel dat de klant niet onmiddellijk voor de aangerekende kosten moet opdraaien en een en ander eerst zal worden bekeken.

07.04 Minister **Vincent Van Quickenborne**: (...).

07.05 **Peter Logghe** (VB): Sony zeker? U bedoelt de naam van de klant zelf? Zijn naam mag ik niet geven.

Het incident is gesloten.

L'incident est clos.

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

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

08.01 **Peter Logghe** (VB): Mijnheer de minister, België is al een aantal keer veroordeeld wegens het te laat toepassen van een EU-richtlijn. Het hof van beroep in Brussel heeft België veroordeeld tot het uitbetalen van achterstallig leenrecht aan auteurs. Het juiste bedrag moet nog worden bepaald. Als onze bronnen kloppen, zou het om enkele miljoenen euro leenrecht gaan.

De Vereniging van Educatieve en Wetenschappelijke Auteurs, met professor Blanpain als voorzitter, zou de minister modelcontracten willen voorleggen om te vermijden dat auteurs een belangrijk deel van hun inkomsten zouden verliezen als ze een contract tekenen met een uitgever. Deze zou immers zijn plaats als individuele auteur innemen.

Bent u met deze veroordeling bekend?

Kunt u een stand van zaken geven?

Wanneer gebeurt de verrekening van die boete?

Wie bepaalt de grootte van die schade?

Wanneer wordt het achterstallig leenrecht betaald?

Hebt u een idee van de modelcontracten van VEWA?

Heeft men ondertussen met VEWA overleg gepleegd?

Wat was het resultaat van dat overleg?

08.02 Minister **Vincent Van Quickenborne**: Mijnheer Logghe, sta mij toe om eerst en vooral enkele nuances over de hangende procedures te verduidelijken. Momenteel is aan het hof van beroep te Brussel een procedure hangende tussen de Belgische Staat en de beheersvennootschap, en anderen, over de omzetting van de richtlijn.

In eerste aanleg werd deze vordering door de rechtbank onontvankelijk verklaard. De uitspraak van het hof van beroep van 29 september 2009 betreft enkel de ontvankelijkheid van de vordering van de appelanten. Het hof heeft, in tegenstelling tot eerste aanleg, de vordering ontvankelijk verklaard, maar heeft ook de exceptie van verjaring, zoals ingediend door de Belgische Staat, gedeeltelijk aanvaard. Het hof van beroep oordeelt dat voor de periode van vóór januari 1997 de vordering van de beheersvennootschap alleszins is verjaard. De Belgische Staat onderzoekt momenteel de opportuniteit om een cassatieberoep tegen het arrest van 29 september 2009 in te stellen.

Wat belangrijker is, is dat in tegenstelling tot bepaalde berichten in de pers, de beslissing ten gronde door het hof van beroep nog moet worden genomen.

Het voorstel van modelcontract van VEWA werd ons op dit ogenblik nog niet bezorgd. De FOD Economie zal dit modelcontract opvragen en onderzoeken naar conformiteit met het oog op de auteurswet die onder meer voorziet in een verdeelsleutel van de vergoeding van leenrecht in de verhouding 70 % voor de auteurs en 30 % voor de uitgevers.

08.03 **Peter Logghe** (VB): Dat antwoord was even kort als volledig.

Ik onthoud vooral dat de FOD Economie de voorstellen heeft opgevraagd en dat wij er nog van zullen horen.

Het incident is gesloten.

L'incident est clos.

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

De openbare commissievergadering wordt gesloten om 13.04 uur.

La réunion publique de commission est levée à 13.04 heures.