

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

26 januari 2010

26 janvier 2010

VOORSTEL VAN RESOLUTIE

**betreffende de invoering van een
gedragscode voor operatoren
die mobiele telefoondiensten aanbieden**

(ingediend door
de dames Isabelle Tasiaux-De Neys,
Marie-Martine Schyns c.s.)

PROPOSITION DE RÉSOLUTION

**concernant l'instauration
d'un code de conduite pour
les opérateurs de téléphonie mobile**

(déposée par
Mmes Isabelle Tasiaux-De Neys,
Marie-Martine Schyns et consorts)

cdH	:	centre démocrate Humaniste
CD&V	:	Christen-Democratisch en Vlaams
Ecolo-Groen!	:	Ecologistes Confédérés pour l'organisation de luttes originales – Groen
FN	:	Front National
LDD	:	Lijst Dedecker
MR	:	Mouvement Réformateur
N-VA	:	Nieuw-Vlaamse Alliantie
Open Vld	:	Open Vlaamse liberalen en democraten
PS	:	Parti Socialiste
sp.a	:	socialistische partij anders
VB	:	Vlaams Belang

Afkortingen bij de nummering van de publicaties:

DOC 52 0000/000:	Parlementair document van de 52 ^e zittingsperiode + basisnummer en volnummer
QRVA:	Schriftelijke Vragen en Antwoorden
CRIV:	Voorlopige versie van het Integraal Verslag (groene kaft)
CRABV:	Beknopt Verslag (blauwe kaft)
CRIV:	Integraal Verslag, met links het definitieve integraal verslag en rechts het vertaald beknopt verslag van de toespraken (met de bijlagen) (PLEN: witte kaft; COM: zalmkleurige kaft)
PLEN:	Plenum
COM:	Commissievergadering
MOT:	Moties tot besluit van interpellaties (beigekleurig papier)

Abréviations dans la numérotation des publications:

DOC 52 0000/000:	Document parlementaire de la 52 ^{ème} législature, suivi du n° de base et du n° consécutif
QRVA:	Questions et Réponses écrites
CRIV:	Version Provisoire du Compte Rendu intégral (couverture verte)
CRABV:	Compte Rendu Analytique (couverture bleue)
CRIV:	Compte Rendu Intégral, avec, à gauche, le compte rendu intégral et, à droite, le compte rendu analytique traduit des interventions (avec les annexes) (PLEN: couverture blanche; COM: couverture saumon)
PLEN:	Séance plénière
COM:	Réunion de commission
MOT:	Motions déposées en conclusion d'interpellations (papier beige)

Officiële publicaties, uitgegeven door de Kamer van volksvertegenwoordigers

Bestellingen:
Natieplein 2
1008 Brussel
Tel. : 02/ 549 81 60
Fax : 02/549 82 74
www.deKamer.be
e-mail : publicaties@deKamer.be

Publications officielles éditées par la Chambre des représentants

Commandes:
Place de la Nation 2
1008 Bruxelles
Tél. : 02/ 549 81 60
Fax : 02/549 82 74
www.laChambre.be
e-mail : publications@laChambre.be

TOELICHTING

DAMES EN HEREN,

1. Situatieschets

Het belang van mobiele telecommunicatie is de voorbije jaren sterk toegenomen. Om de consument te beschermen, heeft de wetgever maatregelen genomen die verband houden met de handelspraktijken en met de elektronische communicatie in het bijzonder. Niettemin worden de rechten van de consument heel vaak met voeten getreden, zoals de verbruikersvereniging Test-Aankoop al meermaals heeft aangeklaagd.

2. Ondoorzichtige tariefformules

Er komen steeds meer en andere tariefformules bij, wat het voor de consument niet makkelijk maakt zich terdege te informeren. De gsm-operatoren pakken uit met almaar complexere commerciële producten, waar de consument niet meer wijs uit raakt.

Nochtans waarborgt de wet dat de consument terdege wordt ingelicht.

Zo bepaalt de wet betreffende de elektronische communicatie¹ dat *“de operatoren (...) voor de consumenten vergelijkbare, geschikte en bijgewerkte informatie [publiceren] inzake de toegang tot hun netwerken en hun diensten alsook inzake het gebruik van die netwerken en die diensten”*.

Daarnaast stelt de handelspraktijkenwet²: *“ten laatste op het ogenblik van het sluiten van de verkoop moet de verkoper te goeder trouw aan de consument de behoorlijke en nuttige voorlichting geven betreffende de kenmerken van het product of de dienst en betreffende de verkoopsvoorwaarden, rekening houdend met de door de consument uitgedrukte behoefte aan voorlichting en rekening houdend met het door de consument meegedeelde of redelijkerwijze voorzienbare gebruik”*.

Er is dan wel een voorlichtingsplicht, de verstrekte informatie blijkt voor de consument niet altijd even helder en transparant te zijn. Tariefvoorstellen vergelijken

¹ Artikel 111, § 1, eerste lid, van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie, bekendgemaakt in het *Belgisch Staatsblad* van 20 juni 2005.

² Artikel 30 van de wet van 14 juli 1991 betreffende de handelspraktijken en de voorlichting en bescherming van de consument, bekendgemaakt in het *Belgisch Staatsblad* van 29 augustus 1991.

DÉVELOPPEMENTS

MESDAMES MESSIEURS,

1. Cadre général

Le secteur de la téléphonie mobile a pris, depuis quelques années, une grande place dans nos modes de communication. Pour protéger les consommateurs, le législateur a adopté des dispositions liées aux pratiques de commerce, ainsi qu'aux communications électroniques en particulier. Malgré ces dispositions, il reste un grand nombre de situations où les droits du consommateur ne sont pas respectés, comme l'organisation de protection du consommateur *Test Achats* l'a souligné à plusieurs reprises.

2. Problème de l'opacité des formules tarifaires des opérateurs de téléphonie

Ces offres tarifaires, en se multipliant et se diversifiant, ne facilitent pas l'accès à l'information pour les consommateurs. Les opérateurs construisent de nouveaux produits commerciaux de plus en plus complexes et difficiles à analyser pour les consommateurs.

Pourtant, cet accès à l'information est censé être garanti par la loi.

D'une part, dans la loi relative sur les communications électroniques¹, il est spécifié que: *“les opérateurs publient pour les consommateurs des informations comparables, adéquates et à jour concernant l'accès à leurs réseaux et à leurs services ainsi que l'utilisation de ces réseaux et de ces services”*.

D'autre part, la loi sur les pratiques de commerce² confirme que: *“au plus tard au moment de la conclusion de la vente, le vendeur doit apporter de bonne foi au consommateur les informations correctes et utiles relatives aux caractéristiques du produit ou du service et aux conditions de vente, compte tenu du besoin d'information exprimé par le consommateur et compte tenu de l'usage déclaré par le consommateur ou raisonnablement prévisible”*.

Malgré ces obligations, les informations ne sont pas toujours très claires et transparentes pour le consommateur. Il ne lui est pas facile de comparer des offres

¹ Article 111, § 1^{er}, alinéa 1^{er}, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, publiée au *Moniteur belge* du 20 juin 2005.

² Article 30 de la loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur, publiée au *Moniteur belge* du 29 août 1991.

is een hele opgave, in tegenstelling tot in Frankrijk, waar de operatoren een zogeheten *fiche d'information standardisée (FIS)* moeten gebruiken.

Die standaardfiche geeft de consumenten de gelegenheid in een oogopslag de aanbiedingen te vergelijken, want alle informatie is voor elke aanbieding in één enkele tabel gegroepeerd³.

De fractie van de indieners heeft trouwens al een wetsvoorstel ingediend om de operatoren die verplichting op te leggen.

Ook de Ombudsdienst voor Telecommunicatie pleit in zijn jaarverslag 2008 voor grotere transparantie in de voorafgaande informatie, zodat discussies achteraf worden voorkomen.

Die dienst schrijft: “Door de promoties en tarieven die enkel op de website vermeld staan regelmatig te laten veranderen, is het moeilijk voor klanten om bij het niet naleven van de afspraken hun voordelen op te eisen. Tegelijkertijd zadelen de operatoren de klanten vaak ongemerkt op met contractsverplichtingen waarvan de klant vaak niets afweet.”

3. Automatische verlenging van de contracten in betwistbare omstandigheden

De wet bepaalt dat de operatoren in elk contract dat ze met een abonnee sluiten, de voorwaarden voor de verlenging van dat contract moeten opnemen⁴ en dat als die verlenging stilzwijgend is, dat beding in vet gedrukte letters in het contract moet staan⁵.

Als die verlenging voorts op afstand wordt tot stand gebracht, moet aan de abonnee een bevestiging worden gezonden, hetzij schriftelijk, hetzij op enige andere duurzame drager⁶.

Al die bepalingen blijken evenwel niet altijd te worden nageleefd en de consumenten blijken die bevestiging ook niet altijd schriftelijk te ontvangen. Die handelwijze

d'un simple coup d'œil, contrairement à la situation en France où une fiche d'information standardisée existe.

Celle-ci permet aux consommateurs de comparer les offres rapidement car toutes les informations sont regroupées en un seul tableau pour chacune des offres³.

Une proposition de loi visant à imposer cette obligation aux opérateurs a d'ailleurs été déposée.

Le Service de médiation pour les télécommunications, dans son rapport 2008, plaide aussi pour une plus grande transparence dans les informations préalables, afin d'éviter toute discussion ultérieure.

Selon ce service: “Lorsque les promotions et les tarifs, mentionnés uniquement sur le website, changent régulièrement, il devient difficile pour les clients de réclamer leurs avantages en cas de non-respect des accords. D'autre part, les opérateurs imposent souvent de manière discrète des obligations contractuelles aux clients, sans que ceux-ci en aient conscience”.

3. Reconduction automatique des contrats dans des conditions discutables

La loi stipule que les opérateurs doivent insérer, dans tous les contrats conclus avec un abonné, les conditions de renouvellement de ce contrat⁴ et que, si cette reconduction est tacite, ils doivent inscrire cette clause en caractères gras dans le contrat⁵.

Par ailleurs, lorsque cette reconduction est réalisée à distance, une confirmation écrite ou sur tout autre support durable doit être envoyée à l'abonné⁶.

Cependant, il apparaît que cet ensemble de dispositions légales n'est pas toujours respecté et que les consommateurs ne reçoivent pas toujours cette

³ Advies van de “Conseil National de la Consommation” aangaande “la mise à disposition des fiches d'information standardisées dans la communication électronique”, 15 maart 2006.

⁴ Artikel 108, § 1, e), van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie (*Belgisch Staatsblad*, 20-06-2005).

⁵ Artikel 39bis, § 1, van de wet van 14 juli 1991 betreffende de handelspraktijken en de voorlichting en bescherming van de consument (*Belgisch Staatsblad*, 29-08-1991).

⁶ *Ibidem*, artikel 79, § 1.

³ Avis du Conseil National de la Consommation relatif à la mise à disposition des fiches d'information standardisées dans la communications électronique du 15 mars 2006.

⁴ Article 108, § 1^{er}, e), de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, publiée au *Moniteur belge* du 20 juin 2005.

⁵ Article 39bis, § 1^{er}, de la loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur, publiée au *Moniteur belge* du 29 août 1991.

⁶ Article 79, § 1^{er}, de la loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur, publiée au *Moniteur belge* du 29 août 1991.

maakt die contractverlengingen dus volstrekt bedrieglijk en onwettig.

De informatie- en adviesverplichting om de consument tot de voor hem best passende aanbieding te brengen, wordt dus niet nageleefd⁷.

Hetzelfde geldt voor de wijzigingen in de contractvoorwaarden: de operatoren brengen soms eenzijdig wijzigingen aan in de contracten, waarbij de prijzen worden verhoogd, wat in tegenstrijd is met de wet.

4. De contractduur-problematiek

De wet beperkt de looptijd van de contracten niet, maar geeft aan dat het onmogelijk is een contract voor onbepaalde tijd te ondertekenen zonder duidelijke vermelding van een redelijke opzeggingstermijn en dat het tevens onmogelijk is een contract voor een onredelijke termijn te verlengen⁸. In de wet wordt niet gepreciseerd wat onder die begrippen "redelijke of onredelijke termijn" wordt verstaan en men stelt dan ook vast dat er op de markt bepaalde misbruiken bestaan en dat contracten worden gesloten voor een duur van 36 maanden.

De indieners van dit voorstel van resolutie gaan ervan uit dat een beperking tot 12 maanden een oplossing zou aanreiken voor de problemen waarmee mensen te kampen krijgen die zich in het buitenland willen vestigen of die eenvoudigweg hun communicatiegewoonten willen veranderen. De fractie waartoe de indieners behoren, heeft in de Senaat trouwens een wetsvoorstel ingediend om een dergelijke beperking op te leggen⁹.

5. Onnauwkeurigheden in de reglementering wat de schadeloosstelling van de gedupeerde klanten betreft

De wet bepaalt dat de operatoren in elk contract de voorwaarden en de nadere regels inzake schadeloosstelling en terugbetaling moeten opnemen die eventueel van toepassing zijn ingeval de kwaliteitsniveaus van de diensten waarop het contract slaat niet worden bereikt. Voorts moet in elk contract ook worden aangegeven hoe geschillen kunnen worden beslecht, met inbegrip

confirmation par écrit. Cette pratique rend donc ces reconductions de contrat totalement abusives et illicites.

L'obligation d'information et de conseil pour orienter le consommateur vers l'offre qui lui correspond le mieux n'est donc pas respectée⁷.

Il en est de même pour les modifications dans les conditions du contrat: les opérateurs pratiquent parfois des modifications unilatérales des contrats où les prix sont augmentés, en opposition avec la loi.

4. Problématique de la durée des contrats

La loi ne la limite pas mais stipule qu'il n'est pas possible de signer un contrat pour une durée indéterminée sans spécifier un délai raisonnable de résiliation, ou encore de proroger un contrat pour une durée déraisonnable⁸. Ces notions de délai raisonnable ou déraisonnable n'étant pas précisées dans la loi, il apparaît que certains abus existent sur le marché et que des contrats sont conclus pour des durées de 36 mois.

Les auteurs de cette proposition considèrent qu'une limitation à 12 mois permettrait de régler les problèmes rencontrés par les personnes désirant partir vivre dans un pays étranger, ou simplement voulant modifier leurs habitudes en matière de communication. Une proposition de loi a d'ailleurs été déposée au Sénat pour imposer une telle limitation⁹.

5. Imprécisions de la réglementation en ce qui concerne l'indemnisation des clients lésés

Il est inscrit dans la loi que les opérateurs doivent insérer dans tout contrat les conditions et modalités d'indemnisation et de remboursement éventuellement applicables dans les cas où les niveaux de qualité des services prévus dans le contrat ne sont pas atteints, ainsi que les modalités de règlement des litiges, en ce compris l'introduction éventuelle d'un recours ou

⁷ Artikel 111 van de voornoemde wet van 13 juni 2005, op. cit.

⁸ Artikel 32, punten 16° en 17°, van de wet van 14 juli 1991 betreffende de handelspraktijken en de voorlichting en bescherming van de consument, bekendgemaakt in het *Belgisch Staatsblad* van 29 augustus 1991.

⁹ Wetsvoorstel nr. 4-1085 tot wijziging van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie teneinde de overeenkomsten inzake mobiele telefonie te reglementeren en de naleving van de consumentenrechten te waarborgen.

⁷ Article 111 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, publiée au *Moniteur belge* du 20 juin 2005.

⁸ Article 32, points 16° et 17°, de la loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur, publiée au *Moniteur belge* du 29 août 1991.

⁹ Proposition de loi n° 4-1085 modifiant la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques visant à réglementer les contrats de téléphonie mobile en assurant le respect des droits du consommateur.

van het eventueel instellen van beroep of het indienen van een klacht bij de Ombudsdienst voor telecomcommunicatie¹⁰.

Jammer genoeg komen de operatoren op dat punt maar zeer zelden hun verplichtingen na.

Als netwerkstoringen aanzienlijke gevolgen hebben voor de klanten is het nochtans logisch dat de operatoren de benadeelde consumenten pondspondsgewijs voor de geleden schade vergoeden.

In dezelfde gedachtegang moeten de operatoren hun verantwoordelijkheid opnemen op het vlak van de klachtenbehandeling en moeten ze alles in het werk stellen om ieder geschil met een klant zo snel mogelijk en met inachtneming van de consumentenrechten te onderzoeken.

Ook de Ombudsdienst, die in 2008, 23 829 klachten heeft genoteerd, moedigt alle operatoren ertoe aan een betere klantendienst ter beschikking van het publiek te stellen waarbij de consumenten daadwerkelijk terecht kunnen met hun vragen, opmerkingen en klachten.

Het zou immers eenvoudiger zijn, mocht een groot gedeelte van de klachten rechtstreeks tussen de operator en de consument worden geregeld, in plaats van ze naar de Ombudsdienst te sturen.

Het aantal klachten over sms-berichten met toeslag bijvoorbeeld neemt almaar toe: in 2008 zijn er 1 586 klachten geweest, tegen 1 412 in 2007. Die berichten worden vaak aangerekend aan klanten die er niet om hebben gevraagd.

Het volstaat immers dat de vroegere eigenaar van een nummer dat aan een andere klant werd toegewezen, daar voordien om heeft gevraagd, en dat blijft men naar dat nummer sms-berichten met toeslag sturen.

Het ware constructief mochten de operatoren terzake hun verantwoordelijkheid opnemen en de klanten die niet om die dienst hebben gevraagd, terugbetalen. Om dat probleem inzake bewijs van verantwoordelijkheid op te lossen, werd in het in de Senaat ingediende wetsvoor-

d'une plainte auprès du Service de médiation pour les télécommunications¹⁰.

Malheureusement, les opérateurs ne prennent que très rarement leurs responsabilités dans ces domaines.

Pourtant, lorsque les dysfonctionnements sur un réseau ont des répercussions importantes sur les clients, il est logique que les opérateurs indemnisent, à juste proportion du dommage, les consommateurs lésés.

Dans le même ordre d'idées, les opérateurs doivent prendre leurs responsabilités en ce qui concerne le traitement des plaintes et doivent tout mettre en œuvre pour analyser dans les plus brefs délais, et dans le respect des droits des consommateurs, tout litige qui les opposerait à un client.

Le Service de médiation, qui a enregistré 23 829 plaintes en 2008, encourage, lui aussi, tous les opérateurs à mettre à la disposition du public un meilleur service clientèle auprès duquel les consommateurs pourront effectivement adresser leurs questions, remarques et plaintes.

Il serait, en effet, plus simple qu'une grande partie des plaintes soient réglées directement entre l'opérateur et le consommateur, au lieu d'être renvoyées au Service de médiation.

Le nombre de cas de plaintes liées aux SMS surtaxés ne fait, par exemple, qu'augmenter: 1 586 plaintes enregistrées en 2008 contre 1 412 en 2007. Ceux-ci sont souvent facturés à des clients qui n'en ont pas fait la demande.

En effet, il suffit que l'ancien propriétaire d'un numéro qui a été réattribué ait fait cette demande précédemment pour que des SMS surtaxés continuent à être envoyés sur ce numéro.

Il serait constructif que les opérateurs prennent leurs responsabilités dans ce domaine et remboursent les clients n'ayant pas sollicité ce service. Pour régler ce problème de preuve de la responsabilité, une proposition de loi a d'ailleurs été déposée au Sénat pour permettre au

¹⁰ Artikel 108, § 1, f en g, van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie, bekendgemaakt in het *Belgisch Staatsblad* van 20 juni 2005.

¹⁰ Article 108, § 1, f et g, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, publiée au *Moniteur belge* du 20 juin 2005.

stel trouwens bepaald dat de klant bij de ondertekening van het contract ervoor kan kiezen ieder sms-bericht met toeslag te weigeren¹¹.

Uit een en ander blijkt hoezeer de consument het slachtoffer kan zijn van de mobiele-telefoonmarkt. Aan gezien de meeste bestanddelen van de oplossing al in de wet zijn vervat, hebben de indieners van dit voorstel van resolutie er de voorkeur aan gegeven zich tot de regering te wenden en haar te vragen samen met de operatoren van de sector een gedragscode uit te werken, zodat die laatste meer hun verantwoordelijkheden opnemen en zich ertoe verbinden de consumentenrechten in acht te nemen.

Het ligt voor de hand dat die gedragscode er moet komen en dat iedere operator die ze niet zou naleven, zal kunnen worden vervolgd wegens misleidende handelspraktijk, overeenkomstig de wet op de handelspraktijken¹².

client d'avoir le choix, dès la signature du contrat, de refuser tout SMS surtaxé¹¹.

Tous ces éléments, mis ensemble, montrent à quel point le consommateur peut être victime du marché de la téléphonie mobile. Les éléments de solution étant déjà inclus, pour la plupart, dans la loi, les auteurs de cette proposition ont préféré se tourner vers le gouvernement pour qu'il mette en place un code de conduite avec les opérateurs du secteur, afin qu'ils prennent davantage leurs responsabilités et qu'ils s'engagent à respecter les droits du consommateur.

Il est évident que ce code de conduite doit être instauré et que tout opérateur qui ne le respecterait pas pourra être poursuivi pour pratique commerciale trompeuse, conformément à la loi sur les pratiques de commerce¹².

Isabelle TASIAUX-DE NEYS (cdH)
Marie-Martine SCHYNS (cdH)
Christian BROTCORNE (cdH)
Georges DALLEMAGNE (cdH)
Joseph GEORGE (cdH)
David LAVAUX (cdH)
Brigitte WIAUX (cdH)

¹¹ Wetsvoorstel nr. 4-1085 tot wijziging van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie teneinde de overeenkomsten inzake mobiele telefonie te reglementeren en de naleving van de consumentenrechten te waarborgen.

¹² Artikel 94/6, § 2, 2°, van de wet van 14 juli 1991 betreffende de handelspraktijken en de voorlichting en bescherming van de consument, bekendgemaakt in het *Belgisch Staatsblad* van 29 augustus 1991.

¹¹ Proposition de loi n° 4-1085 modifiant la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques visant à réguler les contrats de téléphonie mobile en assurant le respect des droits du consommateur.

¹² Article 94/6, § 2, 2°, de la loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur, publiée au *Moniteur belge* du 29 août 1991.

VOORSTEL VAN RESOLUTIE

DE KAMER VAN VOLKSVERTEGENWOORDIGERS,

A. overwegende dat gsm's een van de meest gebruikte communicatiemiddelen zijn geworden;

B. overwegende dat de aanbiedingen almaar ingewikkelder worden en dat de operatoren niet altijd hun informatie- en adviesplicht in acht nemen, alsmede dat het gebrek aan transparantie van de sector ertoe leidt dat bepaalde klanten vaak een formule hanteren waarbij het forfaitbedrag te hoog ligt in verhouding tot hun werkelijke behoeften;

C. overwegende dat sommige contractverlengingen niet volgens de wet gebeuren aangezien ze op afstand plaatsvinden, en niet worden gevolgd door een brief of enige andere duurzame drager die de voorwaarden bevat waartoe besloten werd;

D. overwegende dat sommige operatoren eenzijdig tariefverhogingen doorvoeren;

E. overwegende dat de operatoren de klanten niet, of niet verhoudingsgewijs vergoeden bij netwerkstoringen;

F. overwegende dat de operatoren alle klachtdossiers van hun klanten met een zo strikt mogelijke inachtneming van de consumentenrechten moeten behandelen, alsook dat zij hun verantwoordelijkheden moeten opnemen wanneer zij de partij waren die haar verplichtingen niet is niet nagekomen;

VERZOEKT DE REGERING:

1. een werkgroep op te richten met daarin vertegenwoordigers van de mobiele telefoniesector, vertegenwoordigers van de bevoegde ministers en vertegenwoordigers van de verenigingen die voor de consumentenrechten opkomen, teneinde een gedragscode op te stellen waartoe alle mobiele telefonieoperatoren zich zullen kunnen verbinden;

2. in die gedragscode tenminste in de volgende verbintenissen te voorzien:

a. zorgen voor meer transparantie omtrent de op de markt beschikbare producten;

PROPOSITION DE RÉSOLUTION

LA CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS,

A. considérant que le GSM est devenu un des modes de communication les plus utilisés;

B. considérant que les offres deviennent de plus en plus complexes et que les opérateurs ne respectent pas toujours leurs obligations d'information et de conseil et que le manque de transparence du secteur a pour conséquence que certains consommateurs se retrouvent très souvent avec un forfait trop élevé par rapport à leurs besoins réels;

C. considérant que certaines reconductions de contrat ne se font pas conformément à la loi car elles sont faites à distance et ne sont pas suivies de l'envoi d'un écrit ou de tout autre support durable contenant les conditions décidées;

D. considérant que certains opérateurs pratiquent des augmentations de prix unilatéralement;

E. considérant que les opérateurs n'indemnisent pas, ou pas de façon proportionnelle aux dommages occasionnés, les clients lors de dysfonctionnements de leur réseau;

F. considérant que les opérateurs doivent traiter tous les dossiers de plaintes de leurs clients dans le plus grand respect des droits des consommateurs et prendre leurs responsabilités lorsque ce sont eux qui n'ont pas respecté leurs obligations;

DEMANDE AU GOUVERNEMENT:

1. de mettre en place un groupe de travail, regroupant des représentants du secteur de la téléphonie mobile, des représentants des ministres compétents et des représentants des associations défendant les droits des consommateurs, pour rédiger un code de conduite que l'ensemble des opérateurs de téléphonie mobile pourra s'engager à suivre;

2. de prévoir dans ce code de conduite, au minimum, les engagements suivants:

a. accroître la transparence quant aux produits disponibles sur le marché;

b. de aanbiedingen op eenvormige wijze voorstellen, en het voor de consumenten makkelijker maken ze onderling te vergelijken;

c. de duur van de mobiele telefoniecontracten beperken tot 12 maanden;

d. hetzij schriftelijk, hetzij op enige andere duurzame drager een bevestiging sturen van elke contractverlenging, dan wel van elke op afstand doorgevoerde wijziging in de contractvoorwaarden;

e. de consument bij zijn keuze voor een tariefplan correct en op zijn behoeften toegesneden advies verstrekken;

f. verantwoordelijkheid opnemen om ten gunste van benadeelde klanten de vergoedingen te storten die hun in geval van netwerkstoring toekomen, alsmede om hun binnen een redelijke termijn en in verhouding tot de geleden schade te vergoeden;

g. bij klachtenhandeling (met dien verstande dat elke klacht in overweging moet worden genomen) blijken van onpartijdigheid en objectiviteit als het erop aankomt te bepalen voor welke gebeurtenissen de klant niet aansprakelijk is;

3. dwingende regels vast te leggen ingeval de mobiele telefonieoperatoren weigeren alle of een deel van voormelde verbintenissen aan te gaan;

4. te voorzien in een geregelde evaluatie van deze gedragscode.

29 oktober 2009

b. uniformiser la présentation des offres et rendre la comparaison des offres plus aisée pour les consommateurs;

c. limiter la durée des contrats de téléphonie mobile à 12 mois;

d. envoyer une confirmation écrite ou sur tout autre support durable de toute reconduction de contrat ou de toute modification des conditions du contrat conclues à distance;

e. conseiller correctement le consommateur dans son choix de plan tarifaire, en fonction de ses besoins;

f. prendre ses responsabilités quant aux indemnités à verser aux clients lésés suite à des problèmes de dysfonctionnement du réseau, à les indemniser dans des délais raisonnables, et en proportion des dommages occasionnés;

g. faire preuve d'impartialité dans le traitement des plaintes (toute plainte devant être prise en considération) et d'objectivité pour identifier les événements où le client n'est pas responsable des dommages;

3. d'imposer des règles contraignantes pour le cas où les opérateurs de téléphonie mobile refuseraient d'inclure tout ou partie des engagements précités;

4. de prévoir une évaluation périodique de ce code de conduite.

29 octobre 2009

Isabelle TASIAUX-DE NEYS (cdH)
Marie-Martine SCHYNS (cdH)
Christian BROTCORNE (cdH)
Georges DALLEMAGNE (cdH)
Joseph GEORGE (cdH)
David LAVAUX (cdH)
Brigitte WIAUX (cdH)