

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

31 mars 2004

PROPOSITION DE RÉOLUTION

**sur la facturation des services
de téléphonie et l'information
du consommateur**

(déposée par Mmes Muriel Gerken et
Zoé Genot)

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

31 maart 2004

VOORSTEL VAN RESOLUTIE

**betreffende de facturering
van de telefoniediensten en de voorlichting
van de consument**

(ingediend door de dames Muriel Gerken
en Zoé Genot)

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

Abréviations dans la numérotation des publications :

DOC 51 0000/000 : Document parlementaire de la 51e 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

Afkortingen bij de nummering van de publicaties :

DOC 51 0000/000 : Parlementair document van de 51e zittingsperiode + basisnummer en volgnummer

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

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

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

DEVELOPPEMENTS

MESDAMES, MESSIEURS,

Depuis la libéralisation du marché, le secteur de la téléphonie a connu une croissance importante tant dans le domaine de la téléphonie mobile que dans celui de la téléphonie fixe. Les opérateurs se sont multipliés et ont cherché à développer la qualité de leurs services. Le comportement des consommateurs a lui aussi évolué, dans le sens d'une meilleure maîtrise de leur consommation et nombreux sont ceux qui n'hésitent pas à faire appel à plusieurs opérateurs pour satisfaire leurs besoins en service de télécommunication.

Dans ce contexte, les offres commerciales et les modalités tarifaires se sont multipliées transformant, la plupart du temps, toute tentative de comparaison en un véritable casse-tête pour les consommateurs. Ceux-ci sont, de manière générale, confrontés à des problèmes se situant à deux niveaux distincts, à savoir au niveau précontractuel et au niveau de la facturation.

En ce qui concerne le niveau précontractuel, il va de soi qu'avant de conclure un contrat avec un opérateur télécoms, le futur client doit pouvoir comparer les différentes offres qui lui sont faites et donc, pour cela, disposer de toutes les informations nécessaires, présentées de manière claire et comparable. Or, ce n'est pas le cas actuellement.

En effet, à défaut de réglementation, les opérateurs proposant leurs services sur le marché belge sont totalement libres de choisir la manière de présenter leurs différentes formules tarifaires, de mettre en évidence ce qui les avantage et de mentionner en caractères illisibles (ou de ne pas mentionner) certaines informations. Ainsi, confronté à des présentations parfois très différentes et ne disposant pas de toutes les informations, le consommateur ne peut faire un choix objectif et voit donc ses droits les plus élémentaires bafoués.

Un arrêté royal, pris, sur la base de l'article 6 de la loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques de commerce et sur l'information et la protection du consommateur ou sur la base de l'article 105septies de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques, pourrait résoudre ces problèmes en prévoyant une présentation type des tarifs et conditions.

TOELICHTING

DAMES EN HEREN,

De telefoniesector heeft na de liberalisering van de markt een hoge vlucht genomen, zowel op het stuk van de mobiele als van de vaste telefonie. Er kwamen steeds meer operatoren, die alles in het werk hebben gesteld om de kwaliteit van hun dienstverlening te verbeteren. Ook het consumentengedrag is geëvolueerd: de mensen zijn oordeelkundiger gaan bellen, en velen aarzelen niet om een beroep te doen op meer dan één operator om aan hun behoeften inzake telecommunicatie te voldoen.

Een en ander brengt mee dat het aantal commerciële aanbiedingen sterk is toegenomen; ook werd de tarievenstructuur veelal zo ingewikkeld dat de consument grote moeilijkheden ondervindt als hij tot vergelijking wil overgaan. De problemen waarmee de consument wordt geconfronteerd, doen zich over het algemeen voor in twee verschillende fasen, met name in de precontractuele fase en de factureringsfase.

Wat de precontractuele fase betreft, spreekt het vanzelf dat de potentiële klant de verschillende aanbiedingen moet kunnen vergelijken vooraleer hij een overeenkomst met een telecomoperator sluit; daartoe moeten hem alle nodige gegevens worden aangeboden, op een overzichtelijke manier die een vergelijking mogelijk maakt. Dat is thans echter niet het geval.

Bij gebrek aan een passende regelgeving kunnen de operatoren die hun diensten op de Belgische markt aanbieden, thans immers volledig vrij kiezen hoe ze hun verschillende tariefformules voorstellen en kunnen ze de voordelen echt in de verf zetten, terwijl ze bepaalde gegevens in haast onleesbare lettertjes vermelden (of gewoon achterwege laten). Aldus wordt de consument geconfronteerd met aanbiedingen met een soms sterk uiteenlopende opmaak, en aangezien hij niet over alle gegevens beschikt, kan hij geen objectieve keuze maken. Zo worden zijn meest elementaire rechten geschonden.

Een koninklijk besluit dat zou worden uitgevaardigd op grond van artikel 6 van de wet van 14 juli 1991 betreffende de handelspraktijken en de voorlichting en bescherming van de consument, dan wel op grond van artikel 105septies van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven, zou terzake een oplossing kunnen aanreiken, door een standaardopmaak voor de tarieven en voorwaarden in te stellen.

Quant à la facturation, il est tout aussi évident, qu'une fois le contrat souscrit, le client doit pouvoir comprendre ce qu'il doit payer et savoir exactement ce que lui coûte l'utilisation de son ou ses téléphones. A ce niveau, non plus, il n'existe pas de réglementation spécifique en Belgique contrairement à la France où il existe un arrêté du 1^{er} février 2002 relatif aux factures des services téléphoniques qui prévoit de manière détaillée toutes les informations qui doivent y figurer, rubrique par rubrique. Un arrêté royal semblable pourrait pourtant être pris, dans notre pays, sur la base de l'article 105*novies*, § 5, de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques.

Il est donc grand temps de mettre fin à cette situation et de tout mettre en œuvre en vue d'informer et de fournir au consommateur une facture de téléphone, qui lui permette de reconstituer ses dépenses téléphoniques et de maîtriser sa consommation. Car l'opacité des contrats couplée à l'opacité des grilles tarifaires empêche le consommateur de changer d'opérateur et empêche le marché de fonctionner correctement.

Muriel GERKENS (Ecolo)
Zoé GENOT (Ecolo)

Wat voorts de facturering betreft, is het niet meer dan logisch dat de klant na de ondertekening van het contract moet kunnen begrijpen wat hij moet betalen en precies moet weten wat het gebruik van zijn telefoontoestel(len) hem kost. Op dat vlak beschikt België evenmin over een specifieke reglementering, in tegenstelling tot Frankrijk, waar het besluit van 1 februari 2002 in verband met de facturen van telefoon-diensten een gedetailleerde opsomming geeft van alle gegevens die elk onderdeel van de factuur moet bevatten. In ons land zou nochtans een soortgelijk koninklijk besluit kunnen worden uitgevaardigd op grond van artikel 105*novies*, § 5, van de voormelde wet van 21 maart 1991.

Het is dus de hoogste tijd om die toestand te verhelpen; nu moet alles in het werk worden gesteld om de consument voor te lichten en zijn telefoonrekening dusdanig te laten opmaken dat hij zijn telefoonkosten kan nagaan en een oordeelkundiger belgedrag kan aannemen. De ondoorzichtigheid van de overeenkomsten én die van de tarieflijsten is voor de consument immers een beletsel om over te stappen naar een andere operator en verhindert een correcte marktwerking.

PROPOSITION DE RÉSOLUTION

LA CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS,

A. Considérant qu'en ce qui concerne le niveau précontractuel, le futur client doit pouvoir comparer les différentes offres qui lui sont faites, et donc pouvoir disposer de toutes les informations nécessaires;

B. Considérant qu'en ce qui concerne la facturation, le client doit pouvoir comprendre ce qu'il doit payer et savoir exactement ce que lui coûte l'utilisation de son ou ses téléphones ;

C. Considérant que l'opacité des contrats couplée à l'opacité des grilles tarifaires empêche le consommateur de changer d'opérateur et empêche le marché de fonctionner correctement.

DEMANDE AU GOUVERNEMENT,

1. de régler l'aspect précontractuel de la relation entre les opérateurs télécoms et les consommateurs, en imposant aux opérateurs une présentation type de leurs offres et conditions (sur support papier et sur leur site Web) répondant à trois objectifs :

– informer le consommateur sur les prix des services qui lui sont proposés;

– donner au consommateur la possibilité de comparer les différentes offres qui lui sont soumises;

– attester des conditions tarifaires proposées à la souscription qui constituent un élément essentiel du contrat;

2. de réglementer la facturation des services téléphoniques fournis au consommateur en imposant aux opérateurs un modèle type de facture. Ce modèle doit présenter un degré suffisant de détail, sans frais supplémentaires pour le consommateur. Il doit également comporter certaines mentions minimales et prévoir la manière dont celles-ci doivent être présentées ;

3. d'unifier la terminologie utilisée à l'égard du consommateur, tant au niveau de l'information précontractuelle que dans les factures afin d'établir un dialogue et de permettre au consommateur de comparer des réalités identiques.

18 février 2004

Muriel GERKENS (ECOLO)
Zoé GENOT (ECOLO)

VOORSTEL VAN RESOLUTIE

DE KAMER VAN VOLKSVERTEGENWOORDIGERS,

A. Overwegende dat de potentiële klant de verschillende aanbiedingen in de precontractuele fase moet kunnen vergelijken, en dat hij dus over alle vereiste gegevens moet kunnen beschikken;

B. Overwegende dat de facturering dusdanig dient te gebeuren dat de klant kan begrijpen wat hij moet betalen en precies weet wat het gebruik van zijn telefoontoestel(len) hem kost;

C. Overwegende dat de ondoorzichtigheid van de overeenkomsten, alsook die van de tarieflijsten, de consument verhindert naar een andere operator over te stappen, zodat de markt niet correct kan functioneren.

VRAAGT DE REGERING:

1. het precontractuele aspect van de relatie tussen de telecomoperatoren en de consumenten te regelen, door de operatoren te verplichten (op papier en op hun website) een standaardopmaak voor hun aanbiedingen en voorwaarden te hanteren, waarbij aan drie voorwaarden dient te worden voldaan:

– de consument moet worden ingelicht over de prijs van de hem aangeboden diensten;

– de consument moet in de mogelijkheid worden gesteld de verschillende aanbiedingen te vergelijken;

– de operator moet bewijzen dat de bij de ondertekening aangeboden tarieven niet afwijken van de in de overeenkomst opgenomen voorwaarden;

2. de operatoren een standaardfactuur op te leggen om de aan de consument geleverde telefoondiensten aan te rekenen. Dat standaardmodel moet voldoende gedetailleerd zijn en mag geen meerkosten voor de consument meebrengen. Die factuur moet tevens bepaalde minimumgegevens bevatten en beantwoorden aan een welbepaalde opmaak;

3. te streven naar een eenvormige terminologie ten aanzien van de consument, zowel bij de voorlichting in de precontractuele fase als bij de facturering, om een dialoog tot stand te brengen en de consument in staat te stellen identieke zaken te vergelijken.

18 februari 2004