

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

19 décembre 2023

PROJET DE LOI

**modifiant la loi du 13 juin 2005 relative
aux communications électroniques et
modifiant les dispositions relatives
aux communications non souhaitées
dans le Code de droit économique**

Rapport de la première lecture

fait au nom de la commission
de l'Économie,
de la Protection des consommateurs
et de l'Agenda numérique
par
Mme **Anneleen Van Bossuyt**

Sommaire **Pages**

I. Exposé introductif.....	3
II. Discussion générale.....	5
III. Discussion des articles et votes.....	16

Voir:

Doc 55 **3716/ (2023/2024)**:
001: Projet de loi.
002 à 004: Amendements.

Voir aussi:
006: Articles adoptés en première lecture.

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

19 december 2023

WETSONTWERP

**tot wijziging van de wet van 13 juni 2005
betreffende de elektronische communicatie en
tot wijziging van de bepalingen betreffende
de ongewenste communicaties
in het Wetboek van economisch recht**

Verslag van de eerste lezing

namens de commissie
voor Economie,
Consumentenbescherming
en Digitale Agenda
uitgebracht door
mevrouw **Anneleen Van Bossuyt**

Inhoud **Blz.**

I. Inleidende uiteenzetting	3
II. Algemene bespreking.....	5
III. Artikelsgewijze bespreking en stemmingen	16

Zie:

Doc 55 **3716/ (2023/2024)**:
001: Wetsontwerp.
002 tot 004: Amendementen.

Zie ook:
006: Artikelen aangenomen in eerste lezing.

**Composition de la commission à la date de dépôt du rapport/
Samenstelling van de commissie op de datum van indiening van het verslag**
Président/Voorzitter: Stefaan Van Hecke

A. — Titulaires / Vaste leden:

N-VA	Michael Freilich, Katrien Houtmeyers, Anneleen Van Bossuyt
Ecolo-Groen PS	Barbara Creemers, Stefaan Van Hecke, Albert Vicaire Christophe Lacroix, Leslie Leoni, Patrick Prévot
VB	Erik Gilissen, Reccino Van Lommel
MR	Denis Ducarme, Florence Reuter
cd&v	Leen Dierick
PVDA-PTB	Roberto D'Amico
Open Vld	Kathleen Verhelst
Vooruit	Melissa Depraetere

B. — Suppléants / Plaatsvervangers:

Mieke Claes, Peter De Roover, Frieda Gijbels, Wouter Raskin
Laurence Hennuy, Olivier Vajda, Dieter Vanbesien, Gilles Vanden Burre Malik Ben Achour, Chanelle Bonaventure, Ahmed Laaouej, Philippe Tison
Katleen Bury, Wouter Vermeersch, Hans Verreyt Mathieu Bihet, Benoît Piedboeuf, Vincent Scoumeau
Koen Geens, Jef Van den Bergh Marco Van Hees, Maria Vindevoghel Robby De Caluwé, Christian Leysen Anja Vanrobaeys, Kris Verduyck

C. — Membre sans voix délibérative / Niet-stemgerechtigd lid:

Les Engagés Maxime Prévot

N-VA	: Nieuw-Vlaamse Alliantie
Ecolo-Groen	: Ecologistes Confédérés pour l'organisation de luttes originales – Groen
PS	: Parti Socialiste
VB	: Vlaams Belang
MR	: Mouvement Réformateur
cd&v	: Christen-Democratisch en Vlaams
PVDA-PTB	: Partij van de Arbeid van België – Parti du Travail de Belgique
Open Vld	: Open Vlaamse liberalen en democraten
Vooruit	: Vooruit
Les Engagés	: Les Engagés
DéFI	: Démocrate Fédéraliste Indépendant
INDEP-ONAFH	: Indépendant - Onafhankelijk

Abréviations dans la numérotation des publications:		Afkorting bij de nummering van de publicaties:	
DOC 55 0000/000	Document de la 55 ^e législature, suivi du numéro de base et numéro de suivi	DOC 55 0000/000	Parlementair document van de 55 ^e zittingsperiode + basisnummer en volgnummer
QRVA	Questions et Réponses écrites	QRVA	Schriftelijke Vragen en Antwoorden
CRIV	Version provisoire du Compte Rendu Intégral	CRIV	Voorlopige versie van het Integraal Verslag
CRABV	Compte Rendu Analytique	CRABV	Beknopt Verslag
CRIV	Compte Rendu Intégral, avec, à gauche, le compte rendu intégral et, à droite, le compte rendu analytique traduit des interventions (avec les annexes)	CRIV	Integraal Verslag, met links het definitieve integraal verslag en rechts het vertaalde beknopt verslag van de toespraken (met de bijlagen)
PLEN	Séance plénière	PLEN	Plenum
COM	Réunion de commission	COM	Commissievergadering
MOT	Motions déposées en conclusion d'interpellations (papier beige)	MOT	Moties tot besluit van interpellaties (beigekleurig papier)

MESDAMES, MESSIEURS,

Votre commission a examiné ce projet de loi, auquel l'urgence a été accordée au cours de la séance plénière de la Chambre du 30 novembre 2023, au cours de sa réunion du 6 décembre 2023.

I. — EXPOSÉ INTRODUCTIF

Mme Alexia Bertrand, secrétaire d'État au Budget et à la Protection des consommateurs, adjointe au ministre de la Justice et de la Mer du Nord, précise que la modification législative vise à ancrer dans la loi une nouvelle réglementation relative au marketing direct non souhaité par téléphone.

La liste "Ne m'appellez plus!" a été introduite en 2015 et a d'emblée prouvé son intérêt. Toutes les entreprises qui font de la publicité ou qui tentent de recruter des clients par téléphone sont légalement tenues de s'abstenir de démarcher les numéros figurant sur la liste. Il apparaît que le nombre de personnes qui ne souhaitent pas recevoir d'appels téléphoniques commerciaux est en nette augmentation. La liste "Ne m'appellez plus!" permet aux personnes que ce marketing téléphonique dérange de le signaler explicitement.

En 2023, 65.000 nouveaux numéros sont venus s'ajouter à la liste. Celle-ci compte actuellement au total plus de 1,5 million de numéros de téléphone belges.

La modification législative en projet est motivée par plusieurs raisons.

Premièrement, il est nécessaire de procéder à une adaptation en vue de mettre la législation en conformité avec le règlement général sur la protection des données (RGPD). L'article VI.110 du Code de droit économique est ainsi modifié et ne s'appliquera désormais plus qu'au marketing direct par téléphone. Les communications par la poste relèveront entièrement du RGPD. La directive vie privée et communications électroniques¹ donne en revanche aux États membres le choix de mettre en œuvre un système d'*opt-in* ou d'*opt-out* pour le marketing direct par le biais d'appels téléphoniques.

En Belgique, c'est le système d'*opt-out* qui a été choisi. La plupart des États membres (la France, l'Espagne, l'Italie, l'Irlande, le Portugal, la Pologne, etc.) semblent également avoir opté pour l'*opt-out*.

¹ Directive 2002/58/CE du Parlement européen et du Conseil du 12 juillet 2002 concernant le traitement des données à caractère personnel et la protection de la vie privée dans le secteur des communications électroniques.

DAMES EN HEREN,

Uw commissie heeft dit wetsontwerp, dat tijdens de plenaire vergadering van de Kamer op 30 november 2023 de urgentie heeft verkregen, besproken tijdens haar vergadering van 6 december 2023.

I. — INLEIDENDE UITEENZETTING

Mevrouw Alexia Bertrand, staatssecretaris voor Begroting en Consumentenbescherming, toegevoegd aan de minister van Justitie en Noordzee, verduidelijkt dat de wetswijziging tot doel heeft een nieuwe regeling inzake ongewenste telefonische direct marketing wetelijk te verankeren.

De "Bel-me-niet-meer!"-lijst werd in 2015 geïntroduceerd en bewees meteen zijn belang. Alle ondernemingen die via telefoon reclame maken of klanten proberen te werven, zijn wettelijk verplicht zich ervan te onthouden de nummers op de lijst te benaderen. Er is een duidelijke stijging merkbaar in het aantal personen dat geen commerciële telefoongesprekken wenst te ontvangen. De "Bel-me-niet-meer!"-lijst geeft personen die deze telefonische marketing als storend ervaren, de mogelijkheid om dit expliciet aan te geven.

In 2023 kwamen er 65.000 nieuwe nummers op de lijst. In totaal telt de lijst intussen meer dan 1,5 miljoen Belgische telefoonnummers.

Er zijn verscheidende aanleidingen voor de ontworpen wetswijziging.

Ten eerste is er een aanpassing nodig om de wetgeving in overeenstemming te brengen met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Zo wordt artikel VI.110 van het Wetboek van economisch recht (WER) herzien en is het enkel nog van toepassing op telefonische direct marketing. Alle communicaties per post vallen volledig onder de AVG. De richtlijn betreffende privacy en elektronische communicatie¹ geeft de lidstaten daarentegen de keuze om een opt-insysteem of een opt-outsysteem te implementeren voor direct marketing via telefonische oproepen.

In België werd voor het opt-outsysteem gekozen. De meeste lidstaten (Frankrijk, Spanje, Italië, Ierland, Portugal, Polen enzovoort) lijken eveneens voor het opt-outsysteem te hebben gekozen.

¹ Richtlijn 2002/58/EG van het Europees Parlement en de Raad van 12 juli 2002 betreffende de verwerking van persoonsgegevens en de bescherming van de persoonlijke levenssfeer in de sector elektronische communicatie.

Le système d'opt-out offre une approche efficace en donnant aux consommateurs le contrôle de leurs préférences en matière de communication. Les entreprises conservent ainsi la possibilité d'effectuer du marketing direct par téléphone sans avoir la lourde charge d'obtenir le consentement préalable individuel. Ce système préserve donc un équilibre entre les droits des consommateurs et ceux des entreprises. Le système d'opt-out, dont le coût d'enregistrement est supporté par les opérateurs de télécommunications, est suffisant pour donner aux personnes la possibilité de ne plus recevoir d'appels de marketing direct s'ils le souhaitent.

Deuxièmement, le nouveau mécanisme doit devenir légal. Dans le système actuel décrit dans le CDE, les opérateurs sont tenus d'enregistrer les numéros de téléphone des abonnés qui se sont opposés à l'utilisation de leur numéro de téléphone à des fins de marketing direct. Les opérateurs ont toutefois la possibilité de confier l'exécution de cette obligation à une association sans but lucratif, ce qui a été fait dans la pratique par la reconnaissance de l'asbl *Do Not Call Me* (DNCM) via l'arrêté royal du 28 juin 2015 portant agrément d'une association visée aux articles VI.114 et XIV.81 du Code de droit économique en matière de communications téléphoniques non souhaitées.

Dans le cadre de la mise en place de la base de données de numéros centrale rendue obligatoire par la loi du 26 novembre 2021 modifiant la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques en ce qui concerne la base de données de numéros centrale, les opérateurs de télécommunications ont créé l'ASBL "*Centrale Nummerdatabank*" en Belgique (CNDB). Pour ce faire, un article 106/2 a été inséré dans la loi du 13 juin 2005. La base de données de numéros centrale détient déjà de manière centralisée certaines données relatives aux abonnés. L'enregistrement des numéros de téléphone pour lesquels l'abonné ou l'utilisateur exerce son droit d'opposition sera dès lors également confié à cette ASBL. C'est la raison pour laquelle il convient de modifier l'article 106/2 pour y inclure l'enregistrement des numéros des abonnés dans la base de données de numéros centrale gérée par les opérateurs. Une modification importante réside également dans le fait que chaque opérateur sera obligé d'informer son abonné et utilisateur (à tout le moins sur le site web et dans les conditions générales) de la possibilité de faire savoir à tout moment qu'il s'oppose à l'utilisation du numéro de téléphone ou des numéros de téléphone qui lui est/sont attribué(s) à des fins de marketing direct par téléphone.

Het opt-outsysteem beoogt een doeltreffende aanpak: de consumenten hebben de controle over hun communicatievoorkeuren. Een en ander betekent dat de bedrijven aan direct marketing per telefoon mogen blijven doen, zonder dat zij daarvoor voorafgaande individuele toestemming moeten verkrijgen, wat een lastige taak kan zijn. Aldus beoogt dit systeem een evenwicht tussen de rechten van de consumenten en die van de bedrijven te bewaren. Bij het opt-outsysteem worden de registratiekosten gedragen door de telecomoperatoren. Het is een afdoend middel om ervoor te zorgen dat men, indien gewenst, niet langer directmarketingoproepen ontvangt.

Voorts moet het nieuwe mechanisme bij wet worden verankerd. Volgens het huidige systeem dat wordt beschreven in het Wetboek van economisch recht zijn de operatoren verplicht om de telefoonnummers te registreren van de abonnees die verzet hebben aangetekend tegen het gebruik van hun telefoonnummer voor directmarketingdoeleinden. De operatoren hebben echter de mogelijkheid om de uitvoering van die verplichting uit te besteden aan een vereniging zonder winstoogmerk, wat in de praktijk is gebeurd via de erkenning van de vzw *Do Not Call Me* (DNCM) bij koninklijk besluit van 28 juni 2015 tot erkenning van een vereniging bedoeld in de artikelen VI.114 en XIV.81 van het Wetboek van economisch recht inzake ongewenste telefonische communicaties.

In het kader van de implementatie van de centrale telefoonnummerdatabank, die werd opgelegd door de wet van 26 november 2021 tot wijziging van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie wat de centrale nummerdatabank betreft, hebben de telecomoperatoren de vzw Centrale Nummerdatabank (CNDB) in België opgericht. Dit gebeurde door middel van de invoeging van artikel 106/2 in de wet van 13 juni 2005. In de centrale nummerdatabank worden nu reeds bepaalde abonneegegevens gecentraliseerd bijgehouden. Vanuit dit gegeven zal de registratie van de telefoonnummers waarvoor de abonnee of de gebruiker zijn recht op verzet uitoefent eveneens toevertrouwd worden aan deze vzw. Artikel 106/2 dient daarom gewijzigd te worden teneinde de registratie van de nummers van de abonnees in de door de operatoren beheerde centrale nummerdatabank op te nemen. Een belangrijke wijziging is eveneens dat elke operator wordt verplicht om zijn abonnee en gebruiker te informeren over de mogelijkheid om op elk ogenblik mee te delen dat hij zich verzet tegen het gebruik van het telefoonnummer of de telefoonnummers die hem zijn toegekend voor redenen van telefonische direct marketing (minstens op de website en in de algemene voorwaarden).

Le projet de loi prévoit qu'une ASBL sera chargée d'enregistrer les numéros des abonnés et utilisateurs qui ont exercé leur droit d'opposition et qu'une autre ASBL sera chargée de mettre la liste de ces numéros à la disposition des entreprises qui souhaitent faire du marketing direct. L'ASBL qui met la liste "Ne m'appellez plus!" à la disposition des entreprises qui souhaitent faire du marketing direct doit être reconnue par le Roi selon les critères de reconnaissance qu'il détermine. Un arrêté royal fixant ces critères est en préparation.

Enfin, l'ancien article VI.111 du CDE prévoyait que l'abonné pouvait exercer son droit d'opposition gratuitement et au moins par téléphone, lettre ou e-mail. Désormais, il ne pourra le faire que par téléphone. Cette méthode d'enregistrement a été choisie pour des raisons de:

- sécurité: elle offre une excellente protection contre les actions de tiers concernant des numéros non attribués à ces tiers (par exemple hacking);

- privacy: elle offre une protection de la vie privée. Seul le numéro de téléphone est enregistré et l'abonné/utilisateur ne doit pas divulguer son identité, son adresse postale ou son adresse électronique, car ces données ne sont pas nécessaires pour atteindre l'objectif visé. En outre, il n'est pas nécessaire de vérifier son identité. Cela permet de réduire au minimum la quantité de données que l'abonné doit fournir, comme l'exige le GDPR;

- simplicité du processus d'enregistrement. Cette méthode permet un traitement immédiat de l'enregistrement, éliminant la nécessité de réencoder les données des lettres et des courriels des abonnés qui ne veulent plus être appelés à des fins de marketing direct.

II. — DISCUSSION GÉNÉRALE

A. Questions et observations des membres

Mme Anneleen Van Bossuyt (N-VA) indique que de nouvelles initiatives sont déjà annoncées dans la lutte contre le marketing intrusif depuis le début de la législature. Il est en effet crucial d'intensifier cette lutte. Trop de consommateurs sont encore contactés à des fins de marketing direct, en ce compris ceux qui se sont fait enregistrer sur la liste "Ne m'appellez plus!".

Het wetsontwerp bepaalt dat één vzw verantwoordelijk zal zijn voor de registratie van de nummers van de abonnees en gebruikers die hun recht van verzet hebben uitgeoefend, en dat een andere vzw verantwoordelijk zal zijn voor het ter beschikking stellen van de lijst met die nummers aan de ondernemingen die aan direct marketing beogen te doen. De vzw die de "Bel-me-niet-meer!"-lijst ter beschikking stelt van de ondernemingen die aan direct marketing beogen te doen, moet door de Koning worden erkend volgens de erkenningscriteria die hij bepaalt. Een koninklijk besluit tot vastlegging van die criteria wordt voorbereid.

Tot slot bepaalde het oud artikel VI.111 van het Wetboek van economisch recht dat de abonnee zijn recht van verzet gratis kon uitoefenen, minstens per telefoon, brief of e-mail. Voortaan zal zulks alleen nog mogelijk zijn per telefoon. Die registratiemethode werd gekozen met het oog op:

- de veiligheid. De methode biedt een uitstekende bescherming tegen handelingen van derden betreffende nummers die niet aan hen zijn toegewezen (hacking bijvoorbeeld);

- de privacy. De methode beschermt de persoonlijke levenssfeer. Alleen het telefoonnummer wordt geregistreerd; de abonnee/gebruiker moet zijn identiteit, postadres of e-mailadres niet bekendmaken, aangezien die gegevens niet vereist zijn om het beoogde doel te bereiken. Bovendien hoeft de identiteit niet te worden geverifieerd. Aldus worden de door de abonnee te verstrekken gegevens beperkt tot het minimum, zoals bepaald in de AVG;

- de eenvoud van het registratieproces. Dankzij deze methode gebeurt de registratie onmiddellijk, waardoor de gegevens uit brieven en e-mails van abonnees die geen oproepen voor directmarketingdoeleinden meer willen ontvangen, niet opnieuw moeten worden ingevoerd.

II. — ALGEMENE BESPREKING

A. Vragen en opmerkingen van de leden

Mevrouw Anneleen Van Bossuyt (N-VA) geeft aan dat nieuwe initiatieven in de strijd tegen opdringerige marketing al sinds het begin van de regeerperiode worden aangekondigd. Het is inderdaad broodnodig om deze strijd op te voeren. Vandaag worden te veel consumenten – ook degenen die zich reeds op de "Bel-me-niet-meer!"-lijst hebben laten registreren – toch nog gecontacteerd om redenen van directe marketing.

La secrétaire d'État est-elle en mesure de communiquer à la membre les chiffres les plus récents concernant le nombre de plaintes relatives à la publicité téléphonique non souhaitée? Un million et demi de personnes seraient enregistrées sur la liste "Ne m'appellez plus!", mais il ressort des chiffres que le ministre de l'Économie a publiés cet été que le nombre de plaintes déposées à ce sujet auprès du SPF Économie a atteint un pic en 2022. Il est donc manifeste que la liste n'a qu'un impact très limité.

Le groupe N-VA soutient toute modification visant à renforcer l'efficacité de la liste "Ne m'appellez plus!". Mme Van Bossuyt est dès lors favorable à l'idée d'obliger chaque opérateur à informer les abonnés qu'ils peuvent s'opposer à tout moment à l'utilisation de leurs numéros de téléphone à des fins de marketing direct par téléphone.

L'UE laisse en l'espèce aux États membres la liberté de mettre en œuvre un système d'*opt-in* ou d'*opt-out*. Notre pays a choisi cette dernière option, en dépit des résultats extrêmement décevants de la liste "Ne m'appellez plus!". Les modifications en projet sont en fin de compte marginales. Pourquoi un système d'*opt-in* n'a-t-il pas été retenu comme aux Pays-Bas et en Allemagne? Dans ces pays, les entreprises ne peuvent démarcher les consommateurs par téléphone que s'ils y ont consenti au préalable. Ce système est plus facile et plus efficace.

Mme Van Bossuyt ne perçoit pas très clairement comment les modifications en projet pourront faire en sorte que la liste "Ne m'appellez plus!" soit bel et bien respectée et que les personnes inscrites ne soient plus contactées par téléphone. Comment la consultation effective de la liste par les entreprises sera-t-elle contrôlée? Les problèmes majeurs se situent en effet au niveau du contrôle du respect de la réglementation.

La secrétaire d'État peut-elle préciser dans quel délai, à compter de l'enregistrement sur la liste "Ne m'appellez plus!", une personne aura la garantie de ne plus être contactée par un télémarketeur? Ce délai était auparavant de cinq jours; qu'en sera-t-il sous la nouvelle réglementation? Est-il exact que les listes seront actualisées une fois par jour par les opérateurs de télécommunications et qu'elles seront ensuite partagées avec l'ASBL qui met cette liste à la disposition des entreprises?

L'intervenante estime ensuite qu'il n'apparaît pas clairement pour quel motif les communications publicitaires par courrier postal ont été supprimées du Code de droit économique. Il est renvoyé à cet égard à la mise en concordance avec le RGPD. Cela implique-t-il qu'une entreprise aura désormais besoin du consentement

Kan de staatssecretaris het lid de meest recente cijfers meedelen aangaande het aantal klachten over ongewenste telefonische reclame? Er zouden 1,5 miljoen mensen geregistreerd zijn op de "Bel-me-niet-meer!"-lijst, maar uit cijfers die de minister van Economie deze zomer bekendmaakte blijkt dat het aantal klachten daaromtrent bij de FOD Economie in 2022 piekte. De lijst zet dus klaarblijkelijk niet veel zoden aan de dijk.

De N-VA-fractie ondersteunt elke wijziging die de "Bel-me-niet-meer!"-lijst doeltreffender maakt. Het is volgens mevrouw Van Bossuyt dan ook een goede zaak dat elke operator wordt verplicht om geabonneerden te informeren dat zij zich op elk moment kunnen verzetten tegen het gebruik van hun telefoonnummers voor telefonische direct-marketingdoeleinden.

De EU laat de lidstaten in dezen de keuze om voor een opt-in- of een opt-outsysteem te kiezen. Ons land kiest voor die laatste optie, niettegenstaande het feit dat de "Bel-me-niet-meer!"-lijst amper functioneert. De ontworpen wijzigingen betreffen in wezen gerommel in de marge. Waarom werd er niet geopteerd voor een opt-insysteem, zoals in Nederland en Duitsland? Daar mogen ondernemingen consumenten enkel telefonisch benaderen voor reclamedoelinden als die consumenten daarvoor voorafgaand toestemming hebben gegeven. Dit is een gemakkelijker, effectiever systeem.

Het is mevrouw Van Bossuyt niet helemaal duidelijk hoe de ontworpen wijzigingen ervoor zullen zorgen dat de Bel-me-niet-meer-lijst ook daadwerkelijk zal nageleefd worden en dat ingeschrevenen dus ook niet meer gebeld zullen worden. Hoe zal worden gecontroleerd dat ondernemingen effectief de lijst raadplegen? Het is immers op het vlak van de handhaving dat de voornaamste problemen zich situeren.

Kan de staatssecretaris verduidelijken hoe lang na de registratie op de "Bel-me-niet-meer!"-lijst een persoon de garantie heeft dat hij niet meer zal gecontacteerd worden door een telefoonmarketeer? Vroeger bedroeg die termijn vijf dagen; wat zal de termijn onder de nieuwe regeling zijn? Klopt het dat de lijsten eenmaal per dag zullen worden geüpdatet door de telecomoperatoren, en vervolgens gedeeld worden met de vzw die deze lijst aan ondernemingen ter beschikking stelt?

Het is de spreekster voorts onduidelijk waarom de reclamecommunicatie via de post wordt geschrapt in het WER. Er wordt hiervoor verwezen naar de overeenstemming met de AVG. Impliceert het een en ander dat een onderneming voor direct marketing via de post voortaan de uitdrukkelijke voorafgaande toestemming van de

préalable explicite du destinataire en ce qui concerne le marketing direct par courrier postal? Ce serait en tout cas une bonne chose, car cela revient à un système d'opt-in.

L'arrêté royal sera modifié, notamment en ce qui concerne les critères d'agrément. Quelles sont les autres modifications prévues et quand l'arrêté royal sera-t-il publié? En effet, pour que les modifications puissent entrer en vigueur, l'arrêté royal doit être publié.

Enfin, Mme Van Bossuyt souligne que le Conseil d'État a émis dans son avis sur l'avant-projet des réserves quant à l'utilité et à la portée de l'article 4 de celui-ci, plus précisément au sujet de l'article VI.110, § 2, en projet du Code de droit économique. Pourquoi n'a-t-on manifestement pas répondu à ces réserves?

Mme Barbara Creemers (Ecolo-Groen) soutient les efforts entrepris pour protéger les consommateurs contre le marketing téléphonique indésirable.

L'intervenante souhaiterait obtenir plus de précisions à propos des raisons pour lesquelles la secrétaire d'État a choisi d'opter en faveur d'un système *opt-out* pour les appels et d'un système *opt-in* pour les SMS. Cette différence de systèmes découlerait de la volonté de trouver un équilibre entre la liberté d'entreprendre et la protection du consommateur. Mais si l'on opte en faveur d'un système *opt-in* pour les SMS, pourquoi ne pas, comme aux Pays-Bas, faire de même pour les appels, qui sont en effet liés au même numéro de téléphone? La liste "Ne m'appellez plus!" serait alors superflue.

Dans l'édition du 29 novembre 2023 du quotidien flamand *Het Belang van Limburg*, M. Kris Verduyckt a cité plusieurs chiffres qu'il avait demandés à la secrétaire d'État. Depuis 2018, 54 entreprises contrevenantes auraient dû payer une amende. Le montant moyen des amendes était de 5.012 euros, mais trois d'entre elles ont atteint 26.000 euros en 2020. La sanction de niveau 2 prévue pour toute infraction aux dispositions du projet de loi à l'examen prévoit une amende qui pourra atteindre 10.000 euros (à multiplier par les décimes additionnels) ou 4 % du chiffre d'affaires annuel si ce montant est plus élevé. Quel est le niveau de sanction appliqué aujourd'hui? N'était-il pas possible de fixer la sanction au niveau 3 ou au niveau 4 compte tenu du peu d'amendes infligées et de la faiblesse de leur montant?

Mme Leslie Leoni (PS) souhaite savoir si, à l'avenir, la liste "Ne m'appellez plus!" fonctionnera mieux qu'aujourd'hui où, trop souvent, l'inscription sur la liste n'empêche pas de subir du démarchage par téléphone. Pour remédier à cette situation, le législateur avait envisagé diverses pistes pour travailler avec les opérateurs et

bestemmeling nodig heeft? Dit zou alleszins een goede zaak zijn, want het komt neer op een opt-insysteem.

Het koninklijk besluit zal worden gewijzigd, onder meer wat de erkenningscriteria betreft. Welke andere wijzigingen worden gepland en wanneer zal het koninklijk besluit worden gepubliceerd? De publicatie van het KB is immers een voorwaarde voor de inwerkingtreding van de wijzigingen.

Tot slot wijst mevrouw Van Bossuyt erop dat de Raad van State in zijn advies op het voorontwerp bedenkingen had bij het nut en de draagwijdte van artikel 4 van dat voorontwerp, meer bepaald bij het ontworpen artikel VI.110, § 2, van het WER. Daaraan is klaarblijkelijk niet tegemoetgekomen. Wat is daarvoor de reden?

Mevrouw Barbara Creemers (Ecolo-Groen) steunt de inspanningen die worden ondernomen om consumenten te beschermen tegen ongewenste telefonische marketing.

Ze had graag meer toelichting gekregen omtrent de redenen die de staatssecretaris ertoe hebben bewogen om te kiezen voor een opt-outsysteem voor oproepen en een opt-insysteem voor sms'jes. Dit verschillende regime zou ingegeven worden door de wens een evenwicht te zoeken tussen de vrijheid van ondernemen en de bescherming van de consument. Maar als een opt-insysteem voor sms'jes werkt, waarom kan het dan niet, naar Nederlands model, ook voor oproepen, die toch gebaseerd zijn op hetzelfde telefoonnummer? Dat zou de "Bel-me-niet-meer!"-lijst overbodig maken.

In *Het Belang van Limburg* van 29 november 2023 citeerde de heer Kris Verduyckt een aantal cijfers die hij bij de staatssecretaris had opgevraagd. Sinds 2018 zou aan 54 overtredende bedrijven een geldboete zijn opgelegd. Die bedroeg gemiddeld 5.012 euro, met drie uitschieters van 26.000 euro in 2020. Het sanctieniveau 2 dat gekoppeld wordt aan inbreuken op de in dit wetsontwerp bedoelde bepalingen voorziet in een geldboete tot 10.000 euro (te vermenigvuldigen met de opdecimen) of tot 4 % van de totale jaaromzet als dit een hoger bedrag is. Wat is het sanctieniveau dat vandaag geldt? Was er, gelet op het lage aantal geldboetes en de lage bedragen daarvan, geen ruimte om dat op te trekken naar sanctieniveau 3 of 4?

Mevrouw Leslie Leoni (PS) vraagt of een en ander ervoor zal zorgen dat de "Bel-mij-niet-meer!"-lijst beter zal werken dan vandaag het geval is. Thans ontvangen mensen die op de lijst staan, vaak toch nog oproepen voor directmarketingdoeleinden. Om zulks tegen te gaan, had de wetgever verschillende mogelijkheden

créer une *blacklist* des numéros à l'étranger, augmenter les sanctions, ou encore passer d'un système d'*opt-out* à un système d'*opt-in*.

Le groupe PS soutient toutes les démarches qui visent à améliorer le fonctionnement de la liste "Ne m'appellez plus!" mais se demande en quoi les mesures proposées vont permettre de faire en sorte que la liste fonctionne plus efficacement.

M. Erik Gilissen (VB) constate que de nombreuses personnes reçoivent des appels marketing indésirables, même les personnes inscrites sur la liste "Ne m'appellez plus!". Le groupe VB se demande pourquoi le projet de loi prévoit de conserver un système *opt-out* au lieu d'*opter*, comme d'autres pays, pour un système *opt-in*.

Dans ce cas, les opérateurs sont obligés d'enregistrer les numéros de téléphone des abonnés qui ont notifié leur opposition à l'utilisation de leur numéro de téléphone à des fins de marketing direct. Les opérateurs ont soustraité l'exécution de cette obligation à l'ASBL CNDB, qui a été agréée par arrêté royal. L'enregistrement des numéros de téléphone pour lesquels les abonnés ont exercé leur droit d'opposition sera confié à cette ASBL. Une autre ASBL sera chargée de la mise à disposition de la liste "Ne m'appellez plus!" aux entreprises qui souhaitent faire du marketing direct. Cette ASBL doit encore être agréée par le Roi. La secrétaire d'État pourrait-elle préciser quand cet agrément aura lieu?

Chaque opérateur sera obligé d'informer son abonné de la possibilité de faire savoir à tout moment qu'il s'oppose à l'utilisation du numéro de téléphone ou des numéros de téléphone qui lui est (sont) attribué(s) à des fins de marketing direct par téléphone. L'intervenant s'en réjouit.

La réglementation relative au marketing direct par téléphone ne vise pas le marketing direct par SMS, qui sera soumis aux règles applicables aux communications non sollicitées par courriel. Ne serait-il pas plus logique de prévoir un traitement identique des appels téléphoniques et des SMS, étant donné qu'ils sont liés au même numéro de téléphone?

Dans son avis, le Conseil d'État observe à juste titre que la notion d'"utilisateur" ne coïncide pas nécessairement avec celle d'"abonné" et que tant les "abonnés" que les "utilisateurs" doivent disposer de la possibilité de s'opposer aux communications non sollicitées. Il a été donné suite à cet avis à l'article 2 mais pas à l'article 3. C'est pourquoi le groupe VB présente un amendement

overwogen: samenwerken met de operatoren om een *blacklist* van buitenlandse nummers op te stellen, de boetes verhogen of overstappen van een *opt-out*- naar een *opt-insysteem*.

De PS-fractie is voorstander van elk initiatief dat beoogt de werking van de "Bel-mij-niet-meer!"-lijst te verbeteren, maar de spreekster vraagt in hoeverre de ontworpen maatregelen het effect van de lijst doeltreffender zullen maken.

De heer Erik Gilissen (VB) stelt vast dat vele mensen geconfronteerd worden met ongewenste marketingtelefoontjes, zelfs als ze op de "Bel-me-niet-meer!"-lijst staan ingeschreven. De VB-fractie vraagt zich af waarom er in het wetsontwerp wordt vastgehouden aan een *opt-outsysteem* en er niet, zoals in enkele andere landen, voor een *opt-insysteem* wordt gekozen.

De operatoren zijn verplicht om de telefoonnummers te registreren van geabonneerden die verzet hebben aangetekend tegen het gebruik van hun telefoonnummer voor direct-marketingdoeleinden. De operatoren hebben de uitvoering van die verplichting uitbesteed aan de vzw CNDB, die erkend werd bij koninklijk besluit. De registratie van de telefoonnummers waarvoor de geabonneerde zijn recht op verzet uitoefent zal worden toevertrouwd worden aan deze vzw. Een andere vzw zal verantwoordelijk zijn voor de terbeschikkingstelling van de "Bel-me-niet-meer!"-lijst aan ondernemingen die aan direct marketing willen doen. Die vzw dient nog te worden erkend door de Koning. Kan de staatssecretaris aangeven wanneer dat zou gebeuren?

Elke operator wordt verplicht om zijn abonnee te informeren over de mogelijkheid om op elk ogenblik mee te delen dat hij zich verzet tegen het gebruik van het telefoonnummer of de telefoonnummers die hem zijn toegekend voor redenen van telefonische direct marketing. Dat is zonder meer een goede zaak.

De regelgeving betreffende direct marketing per telefoon omvat niet de direct marketing via sms. Voor die laatste gelden de regels voor de ongevraagde communicatie via e-mail. Zou het niet logischer zijn telefonische oproepen en sms'jes samen te behandelen, vermits die toch op hetzelfde telefoonnummer zijn gebaseerd?

De Raad Van State merkt in zijn advies terecht op dat het begrip "gebruiker" niet noodzakelijk samenvalt met dat van "abonnee" en dat het zowel voor de "abonnees" als voor de "gebruikers" mogelijk moet zijn om zich tegen ongewenste communicatie te verzetten. Aan dit advies werd gehoor gegeven in artikel 2, maar niet in artikel 3. De VB-fractie dient daarom een amendement

tendant à ajouter les mots “ou les utilisateurs” à la définition de la liste “Ne m’appellez plus!”.

M. Benoît Piedboeuf (MR) explique que le modèle qui consiste à s’inscrire pour ne plus être démarché ne lui pose pas de problème car parfois, le marketing direct présente l’intérêt de proposer des alternatives, de stimuler la concurrence et de comparer (comme le fait d’ailleurs Test achats). Le groupe MR soutient la démarche volontaire reprise dans le projet de loi défendu par la secrétaire d’État qui permet de se débarrasser du marketing direct quand il n’est pas souhaité.

Mme Kathleen Verhelst (Open Vld) présente, au nom de la majorité, les amendements n^{os} 2 à 6 (DOC 55 3716/003) tendant à ajouter chaque fois le mot “utilisateur(s)” dans les articles 2 à 5 et 7. En effet, le Conseil d’État souligne dans son avis que la notion d’“abonné” ne coïncide pas nécessairement avec celle d’“utilisateur”. Or, le projet de loi à l’examen n’a donné suite à cette observation que dans son article 2, plus précisément dans l’article 106/2, § 1^{er}, de la loi du 13 juin 2005, et pas dans les autres dispositions, où il n’est question que des “abonné(s)”. Les amendements à l’examen tendent à compléter ces dispositions pour donner suite à l’avis du Conseil d’État.

Mme Melissa Depraetere (Vooruit) a déjà interrogé à plusieurs reprises les responsables politiques chargés de la protection des consommateurs à ce sujet. Elle a encore récemment demandé les derniers chiffres disponibles en la matière. Ceux-ci indiquent qu’au cours des dix premiers mois de 2023, on a déjà enregistré plus de 7.600 plaintes de consommateurs ayant reçu des appels marketing indésirables alors qu’ils étaient inscrits à la liste “Ne m’appellez plus!”. Il s’agit d’un nombre considérable, surtout qu’il ne concerne que les consommateurs qui ont pris la peine de porter plainte. D’ailleurs, le nombre d’inscriptions sur cette liste diminue d’année en année. En 2023, on en a encore dénombré 58.000, soit seulement le tiers du nombre enregistré il y a quelques années. Le nombre d’inscrits diminue mais le nombre de plaintes augmente. Cela prouve que la liste “Ne m’appellez plus!” ne fonctionne pas. Les sanctions sont peu sévères et elles ne font visiblement pas le poids face au profit que les entreprises tirent du marketing direct par téléphone.

Comme l’intervenante l’a déjà indiqué précédemment, elle plaide pour un changement complet de système en

in waarmee ook de “gebruikers” worden toegevoegd aan de definitie van de “Bel me niet meer!”-lijst.

De heer Benoît Piedboeuf (MR) licht toe dat hij geen probleem heeft met het model waarbij men zich maar hoeft in te schrijven om geen oproepen voor directmarketingdoeleinden meer te ontvangen. Hij is van oordeel dat direct marketing in sommige gevallen nuttig kan zijn, aangezien alternatieven worden voorgesteld, de concurrentie wordt aangewakkerd en vergelijkingen mogelijk worden gemaakt (zoals Test-Aankoop overigens doet). De MR-fractie steunt het door de staatssecretaris voorgelegde wetsontwerp dat ertoe strekt dat wie geen oproepen voor directmarketingdoeleinden meer wil ontvangen, daartoe zelf de nodige stappen kan zetten.

Mevrouw Kathleen Verhelst (Open Vld) dient namens de meerderheid de amendementen nrs. 2 tot 6 (DOC 55 3716/003) in, die ertoe strekken, in de artikelen 2 tot 5 en 7 telkens de term “gebruiker(s)” toe te voegen. In het advies van de Raad van State werd er immers op gewezen dat het begrip “abonnee” niet noodzakelijk samenvalt met dat van “gebruiker”. In het wetsontwerp werd met deze opmerking enkel rekening gehouden in artikel 2, meer bepaald in de ontworpen laatste zin van artikel 106/2, § 1, van de wet van 13 juni 2005, maar niet in de overige bepalingen waarin enkel sprake was van “abonnee(s)”. De amendementen beogen die bepalingen nu aan te vullen conform het advies van de Raad van State.

Mevrouw Melissa Depraetere (Vooruit) heeft de beleidsverantwoordelijken inzake consumentenbescherming al meerdere malen vragen gesteld over dit thema. Recent vroeg ze nog de laatste cijfers op. Die tonen aan dat in de eerste tien maanden van 2023 al meer dan 7.600 klachten werden ontvangen van mensen die ongewenste marketingtelefoontjes ontvangen niet-tegenstaande ze op de “Bel-me-niet-meer!”-lijst staan ingeschreven. Dat is een enorm aantal, zeker als men weet dat het daarbij enkel om mensen gaat die de moeite namen een klacht in te dienen. Het aantal inschrijvingen op de lijst daalt overigens jaar na jaar. In 2023 gaat het nog om 58.000 mensen, wat slechts een derde is van het cijfer enkele jaren geleden. Het aantal ingeschreven daalt, maar het aantal klachten stijgt. Dat toont aan dat de “Bel-me-niet-meer!”-lijst niet meer werkt. De sancties zijn laag en wegen blijkbaar niet op tegen het voordeel dat bedrijven uit die telefonische direct marketing halen.

Zoals de spreker al eerder aangaf, is zij voorstander van een volledige omslag van het systeem, naar het model

optant pour le modèle en vigueur dans certains pays voisins. En effet, le système de l'*opt-out* a démontré qu'il ne fonctionnait pas.

M. Maxime Prévot (*Les Engagés*) rappelle que la démarche de marketing direct est un problème pesant pour de nombreuses personnes. Il est de plus en plus fréquent pour un grand nombre de citoyens de recevoir des appels, mail et communications en tous genres pour des questions de marketing.

Il souhaite avoir une explication sur le rôle et la répartition des missions entre les deux asbl citées dans le projet de loi, à savoir CNDB ("Base de données de numéros centrale") et DNCM ("Do Not Call me").

L'intervenant rappelle la proposition de loi déposée par Mme Vanessa Matz et consorts (DOC 55 3488/001) et présente les amendements n^{os} 7 à 9 (DOC 55 3716/004) qui transcrivent cette proposition.

L'amendement n^o 7 consiste à insérer un nouvel article 4/1 dans le projet de loi. M. Prévot explique qu'il est de plus en plus courant pour les citoyens de recevoir des appels, des mails, des communications en tout genre pour des raisons de marketing. Bien qu'il existe la possibilité de s'inscrire sur la liste "Ne m'appellez plus!", il est encore possible de recevoir ce type d'appel parce que, notamment, une personne a donné son consentement via un abonnement ou un contrat. L'intervenant estime que le démarchage doit être encadré et limité, pour protéger les consommateurs, et il propose que le démarchage commercial ne soit autorisé que du lundi au vendredi, de 10h00 à 13h00 et de 14h00 à 19h00. Il sera interdit le samedi, le dimanche et les jours fériés.

Ces règles s'appliqueront également pour le démarchage de marketing direct destiné à toutes les personnes qui ne sont pas inscrites sur la liste "Ne m'appellez plus!" ainsi qu'à celles qui y sont inscrites mais qui seront sollicitées dans le cadre d'un contrat ou d'un abonnement en cours. Cependant, le consommateur a la possibilité de donner son consentement préalable pour être contacté durant ces plages horaires normalement interdites; dans ce cas, l'opérateur devra être en mesure d'apporter la preuve du consentement de la personne sollicitée.

De plus, les consommateurs ne pourront pas être sollicités plus de quatre fois par mois (30 jours calendrier) par voie téléphonique à des fins de prospection par le même professionnel ou par des personnes agissant pour son compte.

van een aantal buurlanden. Het huidige opt-outsysteem heeft zijn failliet immers bewezen.

De heer Maxime Prévot (*Les Engagés*) wijst erop dat directmarketingpraktijken voor velen heel vervelend zijn. Burgers ontvangen alsmaar meer telefoontjes, e-mails en allerlei andere vormen van communicatie voor marketingdoeleinden.

De spreker had graag verduidelijking gekregen over de respectieve rol van de in het wetsontwerp vermelde vzw's CNDB (centrale nummerdatabank) en DNCM (*Do Not Call me*), alsook over de verdeling van de opdrachten tussen beide.

De spreker herinnert aan wetsvoorstel DOC 55 3488/001 van mevrouw Vanessa Matz c.s. en dient de amendementen nrs. 7 tot 9 (DOC 55 3716/004) in, waarin de bepalingen van dat wetsvoorstel verwerkt zijn.

Amendement nr. 7 strekt ertoe een nieuw artikel 4/1 in het wetsontwerp in te voegen. De heer Prévot legt uit dat burgers alsmaar meer telefoontjes, e-mails en allerlei andere vormen van communicatie voor marketingdoeleinden ontvangen. Ook wie op de "Bel-me-niet-meer!"-lijst is ingeschreven, kan nog steeds dergelijke telefonische oproepen ontvangen; dat gebeurt vooral wanneer men daar bij het sluiten van een abonnement of overeenkomst toestemming voor heeft gegeven. Volgens de spreker dient ter bescherming van de consument direct marketing te worden gereguleerd en beperkt. Hij stelt dan ook voor dat die commerciële praktijk slechts zou worden toegestaan van maandag tot vrijdag, tussen 10 u. en 13 u. en tussen 14 u. en 19 u. Op zaterdagen, zondagen en feestdagen zou een verbod gelden.

De beoogde regels zouden ook gelden voor directmarketingoproepen naar iedereen die niet op de "Bel-me-niet-meer!"-lijst staat en naar iedereen die wel nog op die lijst staat maar wordt gecontacteerd in het raam van een lopende overeenkomst of abonnement. Niettemin zou de consument voorafgaandelijk toestemming kunnen geven om gedurende die normaliter verboden tijdvensters te worden gecontacteerd; in dat geval zal de operator moeten kunnen bewijzen dat de gecontacteerde persoon daarmee heeft ingestemd.

Bovendien zouden de consumenten door dezelfde professional of door mensen die voor diens rekening optreden, maximaal vier keer per maand (30 kalenderdagen) telefonisch mogen worden gecontacteerd voor marketingdoeleinden.

Les amendements n^{os} 8 et 9 tendent à permettre aux violations des règles dans ce domaine de faire l'objet de sanctions plus lourdes que celles prévues actuellement, avec un remplacement des sanctions de niveau 2 par des sanctions de niveau 4. En effet, en vertu de l'article XV.70, § 1^{er}, 4^o, du Code de droit économique, "la sanction de niveau 4 est constituée d'une amende pénale allant d'un montant minimum de 26 euros à un montant maximum de 50.000 euros ou de 6 % du chiffre d'affaires annuel total du dernier exercice clôturé précédant l'imposition de l'amende au sujet duquel des données permettant d'établir le chiffre d'affaires annuel sont disponibles, si cela représente un montant plus élevé". Cette sanction plus lourde lui semble être ainsi plus dissuasive.

B. Réponses de la secrétaire d'État

Mme Alexia Bertrand, secrétaire d'État au Budget et à la Protection des consommateurs, adjointe au ministre de la Justice et de la Mer du Nord, précise à l'attention de Mme Van Bossuyt qu'à l'heure actuelle, plus de 1,5 million de numéros de téléphone belges ont été enregistrés. Sur l'ensemble de 2021, on recense 91 contrôles et 44 infractions pour 9.226 signalements. Pour 2022 et l'année toujours en cours de 2023, on enregistre respectivement 21 et 13 contrôles et 9.687 et 9.328 signalements ayant chaque fois donné lieu à 7 infractions.

La secrétaire d'État estime qu'il faut traquer les entreprises indécates au travers d'une application stricte de la réglementation et d'une sensibilisation, plutôt qu'en réduisant le nombre d'heures durant lesquelles les entreprises peuvent pratiquer le marketing direct par téléphone.

Le respect du consommateur et de sa vie privée est essentiel. Le niveau de sanction actuellement applicable est fixé à 2. Il le restera à l'avenir. Les amendes y afférentes ne sont pas négligeables: elles peuvent atteindre 80.000 euros et même 4 % du chiffre d'affaires annuel de l'entreprise.

En pratique, le problème ne se situe pas tant au niveau des sanctions que du contrôle et du respect des dispositions réglementaires. Selon l'Inspection économique, les principaux défis en la matière sont les suivants: la multitude d'intermédiaires entre l'opérateur et le *call center* final ou l'entreprise; le caractère international (souvent non européen) des entreprises concernées; et enfin, le recours à des numéros masqués ou au *spoofing*.

Il est demandé à l'Inspection économique de rester vigilante. La sensibilisation sera également un point

De amendementen nrs. 8 en 9 beogen het mogelijk te maken inbreuken op de vigerende regels strenger te bestraffen dan momenteel het geval is, daar de straffen van niveau 2 zouden worden vervangen door straffen van niveau 4. Luidens artikel XV.70, § 1, 4^o, van het Wetboek van economisch recht bestaat immers "de sanctie van niveau 4 (...) uit een strafrechtelijke geldboete van een minimumbedrag van 26 euro tot een maximumbedrag van 50.000 euro of tot 6 % van de totale jaaromzet in het laatst afgesloten boekjaar voorgaand aan het opleggen van de geldboete waarover gegevens beschikbaar zijn die toelaten om de jaaromzet vast te stellen, indien dit een hoger bedrag vertegenwoordigt". Die zwaardere sanctie zou volgens de spreker een sterker ontradend effect hebben.

B. Antwoorden van de staatssecretaris

Mevrouw Alexia Bertrand, staatssecretaris voor Begroting en Consumentenbescherming, toegevoegd aan de minister van Justitie en Noordzee, verduidelijkt ter attentie van mevrouw Van Bossuyt dat er thans meer dan 1,5 miljoen Belgische telefoonnummers zijn geregistreerd. Voor het hele jaar 2021 waren er 91 controles en werden er 44 inbreuken vastgesteld voor 9.226 meldingen. Voor 2022 en het lopende jaar 2023 telde men respectievelijk 21 en 13 controles, telkens 7 inbreuken en respectievelijk 9.687 en 9.328 meldingen.

De focus moet volgens de staatssecretaris liggen op het aanpakken van malafide bedrijven via een sterke handhaving en bewustmaking, veeleer dan op het inperken van de uren waarbinnen ondernemingen aan telefonische direct marketing kunnen doen.

Respect voor de consument en diens privacy is cruciaal. Het thans toepasselijke sanctieniveau is niveau 2. Dat blijft ook zo in de toekomst. De daarmee overeenstemmende geldboetes zijn niet min: ze kunnen oplopen tot 80.000 euro en zelfs tot 4 % van de jaaromzet van de onderneming.

In de praktijk knelt het schoentje niet zozeer bij de sancties dan wel bij de controle en de handhaving. De belangrijkste uitdagingen die zich op dat vlak volgens de Economische Inspectie stellen zijn: de veelheid aan diverse tussenpersonen tussen de operator en het uiteindelijke callcenter of de uiteindelijke onderneming; het internationale (vaak extra-EU) karakter van de betrokken onderneming; en, ten slotte, het gebruik van nummerafscherming en *spoofing*.

Er wordt blijvende aandacht gevraagd aan de Economische Inspectie voor deze problematiek. Ook

d'attention majeur. Tout indique en effet que celle-ci est nécessaire.

Le cabinet adopte également une approche plus sectorielle dans ce dossier. Il a ainsi constaté que les plaintes sont bien plus nombreuses dans le secteur de l'énergie. La référence à la liste "Ne m'appellez plus" sera prise en compte dans l'évaluation de l'accord visant à protéger les consommateurs d'énergie.

Le choix entre un système opt-out et un système opt-in est politique. Les États membres interprètent à leur façon la marge que leur donne la directive vie privée et communications électroniques.

Cette directive exige des États membres qu'ils appliquent un système de consentement préalable (opt-in) aux communications non sollicitées effectuées au moyen d'automates d'appel, de télécopies et de courriers électroniques, y compris les messages courts (SMS). Ainsi, le fait qu'il existe un système différent pour les SMS, auquel plusieurs membres ont fait allusion, trouve donc sa source dans la directive. Par contre, cette directive laisse aux États membres le choix de mettre en œuvre un système d'opt-in ou d'opt-out pour les autres outils de prospection directe, tels que les appels téléphoniques. En effet, la directive part du principe que certaines formes de marketing direct, telles que les appels téléphoniques personnels, qui coûtent cher à l'entreprise mais n'entraînent aucun coût financier pour l'abonné, justifient la mise en place d'un système permettant aux abonnés et aux utilisateurs d'indiquer qu'ils ne souhaitent plus recevoir de tels appels.

Comme l'a souligné à juste titre M. Piedboeuf, le marketing direct par téléphone comporte également certains avantages pour les consommateurs, qui peuvent ainsi être informés d'offres plus avantageuses, par exemple pour les contrats d'énergie.

La Belgique, comme la plupart des États membres, a retenu un système opt-out pour les appels téléphoniques. Le système opt-in signifie que le consentement doit être demandé au préalable à chaque personne susceptible de recevoir des appels téléphoniques à des fins de marketing direct. Cela implique une tâche très vaste pour toutes les entreprises. L'option de retrait (opt-out) permet en revanche de préserver un équilibre entre les droits des consommateurs et ceux des entreprises. Ce système permet de ne pas imposer de procédure onéreuse aux entreprises et ne constitue donc pas une pierre d'achoppement commerciale. L'option de retrait, dont le coût est supporté par les entreprises, est suffisant pour donner aux consommateurs la possibilité de ne plus recevoir d'appels de marketing direct s'ils le souhaitent.

zal sensibilisering een belangrijk aandachtspunt zijn. Het is immers duidelijk dat daar behoefte aan is.

Het kabinet benadert dit dossier daarnaast ook meer sectorgericht. Zo heeft het vastgesteld dat er in de energiesector veel meer klachten zijn. De verwijzing naar de "Bel-me-niet-meer!"-lijst wordt meegenomen in de evaluatie van het Consumentenakkoord Energie.

De keuze tussen een opt-outsysteem en een opt-insysteem is een politieke keuze. De lidstaten vullen de ruimte die de richtlijn betreffende privacy en elektronische communicatie hen daarin biedt op verschillende wijze in.

De richtlijn betreffende privacy en elektronische communicatie verplicht de lidstaten om een systeem met uitdrukkelijke voorafgaande toestemming (opt-in) toe te passen op ongewenste communicatie die wordt uitgevoerd door middel van automatische oproepapparaten, faxen en e-mails (waaronder sms-berichten). Het feit dat er dus een verschillend systeem bestaat voor sms'jes, waaraan verscheidene leden refereerden, valt dus rechtstreeks terug te voeren op de richtlijn. Deze richtlijn geeft de lidstaten daarentegen de keuze om een opt-insysteem of een opt-outsysteem te implementeren voor andere tools betreffende direct marketing, zoals telefonische oproepen. De richtlijn gaat er immers van uit dat bepaalde vormen van direct marketing, zoals persoonlijke telefonische oproepen, die duur zijn voor het bedrijf maar geen financiële kosten inhouden voor de abonnee, de implementatie rechtvaardigen van een systeem waarbij de abonnees kunnen melden dat ze dergelijke oproepen niet meer willen ontvangen.

Zoals de heer Piedboeuf terecht opmerkte houdt telefonische direct marketing ook bepaalde voordelen in voor consumenten, die op die manier kunnen worden gewezen op betere aanbiedingen, bijvoorbeeld voor energiecontracten.

België koos, zoals de meerderheid van de lidstaten, voor een opt-outsysteem voor telefonische oproepen. Het opt-insysteem houdt in dat op voorhand toestemming moet worden gevraagd van elke persoon die in aanmerking komt voor telefonische oproepen voor direct marketing. Dit impliceert een zeer omvangrijke taak voor alle bedrijven die aan direct marketing doen. Met een opt-outsysteem is het mogelijk om een evenwicht te bewaren tussen de rechten van consumenten en die van ondernemingen. De opt-out biedt de mogelijkheid om de ondernemingen geen zware procedure op te leggen en vormt dus geen commercieel struikelblok. Het opt-outsysteem, waarvan de kosten worden gedragen door de ondernemingen, volstaat om mensen de optie te geven geen direct-marketingoproepen meer te ontvangen als

Un système opt-in imposerait par ailleurs une charge disproportionnée aux entreprises de bonne foi, sans faire de différence pour les entreprises malhonnêtes, dès lors que les acteurs véreux ne seront guère enclins à consulter une quelconque liste.

Un système opt-in n'offre pas non plus de gain significatif par rapport à l'opt-out en termes de contrôles par l'Inspection économique. Dans les deux cas, les services d'inspection devront procéder de la même manière pour rechercher et constater les infractions.

Quant à la distinction entre les communications par la poste et les communications par téléphone, la secrétaire d'État précise que depuis l'entrée en vigueur du RGPD, l'envoi de messages personnalisés ne peut se faire qu'en conformité avec celui-ci. Cela signifie qu'il faut avoir obtenu le consentement préalable du consommateur, que l'entreprise doit avoir un intérêt légitime à envoyer ces messages ou que l'envoi est nécessaire à l'exécution du contrat. La directive vie privée et communications électroniques ne prévoit pas d'option opt-out pour les communications par la poste.

Selon le Conseil d'État, il découle de l'article 13, paragraphe 3, de la directive précitée qu'il faut donner tant aux "abonnés" qu'aux "utilisateurs" la possibilité de s'opposer aux communications non sollicitées. Les amendements n^{os} 2 à 6 (DOC 55 3716/003) présentés par la majorité tendent à modifier les dispositions du projet de loi, lesquelles ne mentionnent que les abonnés, afin qu'il soit également fait référence aux "utilisateurs". L'amendement n^o 1 (DOC 55 3716/002) de MM. Van Lommel et Gilissen tend à ajouter la notion d'"utilisateurs", mais uniquement pour l'article 3, alors qu'une modification identique doit être apportée aux articles 2, 4, 5 et 7.

La nouvelle réglementation doit entrer en vigueur dans les plus brefs délais. Les travaux relatifs à l'arrêté royal fixant les critères de reconnaissance de l'ASBL qui met la liste "Ne m'appellez plus" à la disposition des entreprises à des fins de marketing direct sont en cours. L'arrêté royal suivra les étapes prévues à cet effet et sera finalisé et publié une fois la loi adoptée.

La secrétaire d'État répond à la question de Mme Leoni portant sur les améliorations qui découleront concrètement du nouveau système en indiquant qu'à l'avenir, l'inscription sur la liste "Ne m'appellez plus!" aura lieu immédiatement et en temps réel. L'intéressé recevra immédiatement la confirmation de son inscription et

zij dat wensen. Bovendien zou een opt-insysteem een disproportionele last leggen op bonafide ondernemingen, terwijl het voor de malafide ondernemingen geen verschil zou maken. Malafide spelers zullen immers niet geneigd zijn enigerlei lijst te consulteren.

Ook op het vlak van handhaving door de Economische Inspectie biedt een opt-insysteem geen noemenswaardig voordeel ten opzichte van een opt-outsysteem. In beide gevallen zullen de inspectiediensten op een gelijkaardige manier te werk moeten gaan om inbreuken op te sporen en vast te stellen.

Wat het onderscheid tussen communicatie per post en telefonische communicatie betreft, verduidelijkt de staatssecretaris dat sinds de inwerkingtreding van de AVG het versturen van gepersonaliseerde berichten enkel nog mag geschieden in overeenstemming met die verordening. Dit houdt in dat men de voorafgaande toestemming moet hebben verkregen van de consument, dat de onderneming een legitiem belang moet hebben bij het versturen van die berichten of dat dat versturen noodzakelijk is voor de uitvoering van de overeenkomst. De richtlijn betreffende privacy en elektronische communicatie laat geen opt-outsysteem toe voor communicatie per post.

Volgens de Raad van State volgt uit artikel 13, lid 3, van voormelde richtlijn dat het zowel voor de "abonnees" als voor de "gebruikers" mogelijk moet zijn om zich tegen ongewenste communicatie te verzetten. De amendementen nrs. 2 tot 6 (DOC 55 3716/003) van de meerderheid beogen de bepalingen van het wetsontwerp waarin enkel sprake is van abonnees, te wijzigen zodat daar ook wordt verwezen naar "gebruikers". Het amendement nr. 1 (DOC 55 3716/002) van heren Van Lommel en Gilissen beoogt ook de toevoeging van de term "gebruikers", maar doet dit enkel voor artikel 3, daar waar dezelfde wijziging dient aangebracht in de artikelen 2, 4, 5 en 7.

De nieuwe regeling dient zo snel mogelijk in werking te treden. De werkzaamheden voor het koninklijk besluit houdende vaststelling van de erkenningscriteria voor de vzw die de "Bel-me-niet-meer!"-lijst ter beschikking stelt van de ondernemingen die aan direct marketing willen doen, zijn aan de gang. Het koninklijk besluit doorloopt de daartoe voorziene stappen en zal na de goedkeuring van de wet worden gefinaliseerd en gepubliceerd.

Ter attentie van mevrouw Leoni, die had gevraagd welke concrete verbeteringen het nieuwe systeem zou inluiden, verduidelijkt de staatssecretaris dat de registratie op de "Bel-me-niet-meer!"-lijst in de toekomst onmiddellijk en in real time zal gebeuren. De persoon zal meteen een bevestiging ontvangen van zijn inschrijving, waardoor

il ne sera donc plus nécessaire de lui communiquer *a posteriori* la date de celle-ci. Chaque opérateur sera tenu d'informer l'abonné et l'utilisateur qu'il leur est loisible de s'opposer à tout moment à ce que le numéro (les numéros) de téléphone qui leur a (ont) été attribué(s) soi(en)t utilisé(s) à des fins de marketing direct par téléphone. L'ASBL DNCM sera spécifiquement chargée de promouvoir la liste "Ne m'appellez plus!" et de sensibiliser le secteur à son existence et à son fonctionnement. Des efforts supplémentaires seront donc déployés en faveur de la sensibilisation. Les deux ASBL auront un rôle à jouer en la matière. En outre, les contrôles menés par l'Inspection économique seront renforcés.

En réponse à la question de M. Gilissen, la secrétaire d'État explique que le marketing direct par SMS est soumis à un régime différent. Les règles applicables au marketing direct par SMS sont les règles relatives aux communications non souhaitées effectuées au moyen de courriers électroniques, inscrites dans le RGPD et dans le Livre XII du CDE. Comme indiqué précédemment, le consentement préalable à ce type de marketing direct est nécessaire (*opt-in*), alors que la directive sur la vie privée et les communications électroniques ne prévoit pas ce choix pour les communications par téléphone.

La secrétaire d'État rappelle à Mme Depraetere que l'Inspection économique est confrontée à de nombreux défis lorsqu'elle effectue des contrôles visant le respect de la liste "Ne m'appellez plus!". L'accent doit donc être mis sur le contrôle de l'application de la loi. À l'avenir, deux ASBL agiront de concert: l'une sera chargée de sensibiliser les abonnés et les utilisateurs, et l'autre de sensibiliser l'industrie. La lutte contre les entreprises malintentionnées fera l'objet de toutes les attentions. Malheureusement, le problème des entreprises étrangères recourant au *spoofing* ne pourra pas être endigué par une réglementation belge.

En réponse à la question de M. Prévot, la secrétaire d'État indique que le projet de modification de l'article 106/2 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques (article 2 du projet de loi) prévoit la mise en place en Belgique, par les opérateurs télécoms, d'une base de données de numéros centrale sous la forme de l'ASBL CNDB. Cette base de données centralisera certaines données actualisées relatives aux abonnés. Il sera plus efficace que l'ASBL CNDB procède également à l'enregistrement des numéros de téléphone à l'encontre desquels les abonnés souhaitent exercer leur droit d'opposition. Cette ASBL sera également chargée d'informer, par différents canaux, les abonnés et les utilisateurs de leur droit d'opposition. L'ASBL DNCM sera responsable de la mise à disposition de la liste "Ne m'appellez plus!" et, comme souligné

het niet meer nodig is die persoon te berichten omtrent de datum van inschrijving. Elke operator wordt verplicht om zijn abonnee en de gebruiker te informeren over de mogelijkheid om op elk ogenblik mee te delen dat zij zich verzetten tegen het gebruik van het telefoonnummer of de telefoonnummers die hen zijn toegekend voor redenen van telefonische direct marketing. De vzw DNCM zal de specifieke opdracht krijgen om de "Bel-me-niet-meer!"-lijst te promoten en de sector bewust te maken van het bestaan en de werking van deze lijst. Er zal dus meer ingezet worden op bewustmaking. Beide vzw's zullen daarin een rol spelen. Verder zal de controle door de Economische Inspectie aangescherpt worden.

Ingaand op de vraag van de heer Gilissen licht de staatssecretaris toe dat direct marketing per sms onderworpen is aan een andere regeling. Daarvoor gelden namelijk de regels voor ongevroegde communicatie via e-mail, die vervat zijn in de AVG en boek XII van het WER. Ter zake geldt, zoals reeds aangegeven, een verplicht opt-insysteem, in tegenstelling tot hetgeen in de richtlijn betreffende privacy en elektronische communicatie is bepaald voor telefonische communicatie.

Ter attentie van mevrouw Depraetere herhaalt de staatssecretaris dat de Economische Inspectie bij haar controles op de naleving van de "Bel-me-niet-meer!"-lijst met heel wat uitdagingen wordt geconfronteerd. De focus moet dus op handhaving liggen. In de toekomst zullen er twee vzw's actief zijn; één zal instaan voor de bewustmaking naar abonnees en gebruikers toe, en de andere naar de sector toe. De aandacht zal in de eerste plaats uitgaan naar het aanpakken van de malafide bedrijven. Het probleem van buitenlandse ondernemingen die via *spoofing* opereren kan helaas niet beteugeld worden door middel van Belgische regelgeving.

In antwoord op de vraag van de heer Prévot merkt de staatssecretaris op dat de ontworpen wijziging van artikel 106/2 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie (artikel 2 van het wetsontwerp) erin voorziet dat de telecomoperatoren een centrale nummerdatabank in België oprichten, onder de vorm van de vzw CNDB. In de centrale nummerdatabank zullen bepaalde abonneegegevens gecentraliseerd worden bijgehouden. Het is doelmatiger dat de vzw CNDB eveneens de registratie op zich neemt van de telefoonnummers waarvoor abonnees hun recht op verzet willen uitoefenen. Die vzw krijgt ook de opdracht de abonnees en gebruikers via verschillende kanalen te informeren over dat recht op verzet. De vzw DNCM zal verantwoordelijk zijn voor het ter beschikking stellen van de "Bel-me-niet-meer!"-lijst en zal ook, zoals reeds

précédemment, elle sera aussi spécifiquement chargée de promouvoir l'existence et le fonctionnement de cette liste au sein du secteur.

En ce qui concerne l'amendement n° 7 (DOC 55 3716/003) de Mme Matz et M. Prévot tendant à ne permettre le marketing par téléphone que durant les jours ouvrables et à certaines heures, la secrétaire d'État souligne que l'accent doit être mis sur la lutte contre les entreprises malintentionnées au travers d'une application stricte de la loi. Comme indiqué précédemment, cette forme de marketing présente également des avantages potentiels pour le consommateur. Certains consommateurs préfèrent probablement être contactés en dehors des heures de travail. En outre, aucune base juridique n'a jusqu'à présent été identifiée comme permettant de limiter les heures auxquelles il est possible de recourir au marketing direct par téléphone.

C. Répliques et réponses complémentaires

Mme Anneleen Van Bossuyt (N-VA) souligne que la secrétaire d'État peut compter sur le soutien de la N-VA lorsqu'il s'agit de veiller à l'équilibre entre la protection des consommateurs et la liberté d'entreprendre. Sur ce point, la N-VA considère qu'il aurait été nécessaire d'apporter des modifications plus importantes aux dispositions légales concernant la lutte contre le marketing intrusif par téléphone.

M. Maxime Prévot (*Les Engagés*) regrette que la secrétaire d'État ne souscrive pas à l'amendement n° 7 (DOC 55 3716/004) qu'il a déposé avec Mme Matz. Les balises prévues sont les mêmes que celles qui existent en France et sont destinées à préserver la tranquillité des citoyens en soirée et le week-end. S'il peut comprendre que la secrétaire d'État ne souhaite pas alourdir les sanctions pénales, il déplore que la protection des consommateurs ne soit pas sa priorité *in casu*.

Mme Alexia Bertrand, secrétaire d'État au Budget et à la Protection des consommateurs, adjointe au ministre de la Justice, chargé de la Mer du Nord, se déclare disposée, de manière générale, à examiner, en collaboration avec la commission, les améliorations pouvant être apportées aux textes déposés. L'amendement de M. Prévot repose sur une approche foncièrement différente de l'option retenue par le projet de loi à l'examen, qui est celle de l'*opt-out*. La secrétaire d'État est loin d'être insensible aux plaintes des personnes qui, malgré leur inscription sur la liste "Ne m'appellez plus!", continuent d'être contactées par téléphone à des fins de marketing direct.

gesteld, de specifieke opdracht krijgen om het bestaan en de werking van de lijst te promoten binnen de sector.

Wat het amendement nr. 7 (DOC 55 3716/003) van mevrouw Matz en de heer Prévot betreft, waarin wordt voorgesteld telefonische marketing enkel mogelijk te maken op bepaalde uren gedurende werkdagen, stelt de staatssecretaris dat de focus moet liggen op het aanpakken van de malafide bedrijven via een sterke handhaving. Zoals al aangehaald houdt zulke marketing potentieel ook voordelen in voor de consument. Mogelijk verkiezen sommige consumenten buiten de werkuren gecontacteerd te worden. Bovendien is er vooralsnog geen juridische basis geïdentificeerd die het zou mogelijk maken de uren waarop aan telefonische direct marketing kan worden gedaan, in te perken.

C. Replieken en aanvullende antwoorden

Mevrouw Anneleen Van Bossuyt (N-VA) wijst erop dat de staatssecretaris alvast in de N-VA een medestander zal vinden als het erop aankomt het evenwicht te bewaken tussen de bescherming van de consument en de vrijheid van ondernemen. In dezen komt het de N-VA voor dat meer ingrijpende wijzigingen nodig waren aan de wettelijke regeling inzake de strijd tegen opdringerige telefonische marketing.

De heer Maxime Prévot (*Les Engagés*) betreurt dat de staatssecretaris zich niet kan vinden in amendement nr. 7 (DOC 55 3716/004), dat hij samen met mevrouw Matz heeft ingediend. In dat amendement worden nochtans dezelfde beperkingen vermeld als in Frankrijk, teneinde de burger 's avonds en in het weekend rust te gunnen. Hij kan begrijpen dat de staatssecretaris de strafrechtelijke sancties niet wenst te verzwaren, maar vindt het jammer dat de bescherming van de consument in dit geval geen voorrang krijgt.

Mevrouw Alexia Bertrand, staatssecretaris voor Begroting en Consumentenbescherming, toegevoegd aan de minister van Justitie en Noordzee, toont zich in het algemeen bereid om, in samenwerking met de commissie, te bekijken welke verbeteringen aangebracht kunnen worden aan de voorliggende teksten. Wat de heer Prévot hier voorstelt, berust op een totaal andere benadering. De optie waarvoor gekozen werd in dit wetsontwerp is die van het opt-outsysteem. De staatssecretaris is allerminst doof voor de klachten van mensen die, niettegenstaande hun inschrijving op de "Bel-me-niet-meer!"-lijst, toch nog opgebeld worden om redenen van direct marketing.

La secrétaire d'État ne dispose pas actuellement des éléments nécessaires pour conclure à l'inefficacité de la liste "Ne m'appellez plus!". Elle demandera à l'Inspection économique si elle peut estimer la proportion des plaintes basées sur des infractions commises par les entreprises. En effet, les plaintes sont nombreuses, mais peu d'infractions sont constatées. L'une des hypothèses à cet égard est que de nombreuses plaintes font suite au recours au *spoofing* par des entreprises étrangères qui se font passer pour des entreprises ou des centres d'appel belges. Le législateur belge n'est malheureusement pas en mesure de mettre fin à cette situation qui génère de nombreuses frustrations.

Le système visé par l'amendement n° 7 (DOC 55 3716/004) de Mme Matz et de M. Prévot semble intéressant à première vue pour la même raison, mais il ne résoudrait pas les difficultés causées par ces entreprises étrangères. Le moyen le plus efficace d'échapper aux communications publicitaires par téléphone est de s'inscrire sur la liste "Ne m'appellez plus!".

L'application des dispositions légales concernées et les contrôles portant sur le respect de celles-ci ne sont pas sans difficultés, mais ils sont essentiels pour permettre à la liste "Ne m'appellez plus!" de porter ses fruits. Le marketing direct par téléphone dont des personnes inscrites sur la liste continuent de faire l'objet, est généralement le fait de sociétés étrangères qui pratiquent le *spoofing* ou de sociétés de mauvaise foi qui ne se soucient guère de l'existence de la liste. Les contrôles et les sanctions doivent permettre de lutter avec succès contre les pratiques de ces dernières.

La secrétaire d'État ajoute à l'attention de M. Prévot qu'à ce jour, elle n'a pas été en mesure d'identifier une base légale permettant de limiter les heures auxquelles le marketing par téléphone serait autorisé. Elle est toutefois disposée à approfondir la question.

III. — DISCUSSION DES ARTICLES ET VOTES

CHAPITRE 1^{ER}

Disposition générale

Article 1^{er}

Cet article ne donne lieu à aucune observation.

L'article 1^{er} est adopté à l'unanimité.

De staatssecretaris is op dit moment niet in staat om de conclusie te trekken dat de "Bel-me-niet-meer!"-lijst niet werkt, bij gebreke van de noodzakelijke gegevens. Ze zal navragen bij de Economische Inspectie of het mogelijk is om te begroten welk aandeel van de klachten berust op een inbreuk vanwege de ondernemingen. Er zijn veel klachten, maar er worden weinig inbreuken vastgesteld. Een van de hypothesen is dat veel van de klachten op *spoofing* berusten en dus veroorzaakt worden door buitenlandse ondernemingen die zich als Belgische bedrijven of callcenters voordoen. Dit is erg frustrerend, maar het is iets dat de Belgische wetgever helaas niet kan aanpakken.

Om dezelfde reden is het in amendement nr. 7 (DOC 55 3716/004) van mevrouw Matz en de heer Prévot bedoelde systeem, dat op het eerste zich interessant lijkt, geen oplossing voor het probleem dat door buitenlandse ondernemingen wordt veroorzaakt. Het beste dat iemand die niet wenst gecontacteerd te worden met telefonische reclame kan doen, is zich registreren op de "Bel-me-niet-meer!"-lijst.

Handhaving en controle vormen een uitdaging, maar zijn tegelijk de sleutel tot een meer effectieve "Bel-me-niet-meer!"-lijst. Als mensen die zich op de lijst registreerden toch lastiggevalen worden door telefonische direct marketing, gaat het veelal ofwel om buitenlandse ondernemingen die aan *spoofing* doen, ofwel om ondernemingen te kwader trouw die zich niets gelegen laten liggen aan de lijst. Voor die laatste zijn controles en sancties een oplossing.

Ter attentie van de heer Prévot geeft de staatssecretaris nog aan dat ze vooralsnog geen juridische basis heeft kunnen identificeren die zou toelaten om de uren waarbinnen telefonische marketeers kunnen opereren, te beperken. Ze is evenwel bereid om deze kwestie verder te onderzoeken.

III. — ARTIKELSGEWIJZE BESPREKING EN STEMMINGEN

HOOFDSTUK 1

Inleidende bepaling

Artikel 1

Over dit artikel worden geen opmerkingen gemaakt.

Artikel 1 wordt eenparig aangenomen.

CHAPITRE 2

**Modification de la loi du 13 juin 2005
relative aux communications électroniques**

Art. 2

L'article 2 vise à modifier l'article 106/2 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques.

Mme Kathleen Verhelst et consorts présentent l'*amendement n° 2* (DOC 55 3716/003) tendant à remplacer le 2° par ce qui suit:

"2° le paragraphe 6 est complété par un 3° rédigé comme suit:

"3° les modalités relatives à la possibilité offerte par la base de données de numéros centrale aux abonnés et utilisateurs d'enregistrer leur numéro de téléphone afin de s'opposer à l'utilisation de leur numéro de téléphone aux fins de marketing direct".

Il est renvoyé à la justification écrite de l'amendement ainsi qu'à la discussion générale.

*
* *

L'amendement n° 2 et l'article 2, ainsi modifié, sont successivement adoptés à l'unanimité.

CHAPITRE 3

**Modifications du Code
de droit économique**

Art. 3

L'article 3 vise à modifier le Code de droit économique en définissant le concept de la liste "Ne m'appellez plus!".

MM. Reccino Van Lommel et Erik Gilissen (VB) présentent l'*amendement n° 1* (DOC 55 3716/002) tendant à remplacer le 48° proposé par ce qui suit:

"48° liste "Ne m'appellez plus!": la liste des numéros pour lesquels les abonnés ou les utilisateurs ont exercé leur droit d'opposition conformément à l'article VI.110, § 2".

HOOFDSTUK 2

**Wijzigingen van de wet van 13 juni 2005
betreffende de elektronische communicatie**

Art. 2

Artikel 2 strekt ertoe artikel 106/2 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie te wijzigen.

Mevrouw Kathleen Verhelst c.s. dient *amendement nr. 2* in (DOC 55 3716/003), dat ertoe strekt de bepaling onder 2° te vervangen als volgt:

"2° paragraaf 6 wordt aangevuld met een bepaling onder 3° luidende:

"3° de nadere regels inzake de mogelijkheid die de centrale nummerdatabank biedt aan abonnees en gebruikers om hun telefoonnummer te registreren teneinde zich te verzetten tegen het gebruik van hun telefoonnummer voor direct marketing.".

Er wordt verwezen naar de schriftelijke verantwoording van het amendement, alsook naar de algemene bespreking.

*
* *

Amendement nr. 2 en het aldus gewijzigde artikel 2 worden achtereenvolgens eenparig aangenomen.

HOOFDSTUK 3

**Wijzigingen van het Wetboek
van economisch recht**

Art. 3

Artikel 3 strekt ertoe het Wetboek van economisch recht te wijzigen door het begrip "Bel me niet meer!"-lijst nader te bepalen.

De heren Reccino Van Lommel en Erik Gilissen (VB) dienen *amendement nr. 1* (DOC 55 3716/002) in, dat ertoe strekt de ontworpen bepaling onder 48° te vervangen als volgt:

"48° "Bel me niet meer!"-lijst: de lijst waarin de nummers zijn opgenomen waarvoor de abonnees of de gebruikers hun recht op verzet, overeenkomstig VI.110, § 2, hebben uitgeoefend".

Il est renvoyé à la justification écrite de l'amendement ainsi qu'à la discussion générale.

Mme Kathleen Verhelst et consorts présentent l'amendement n° 3 (DOC 55 3716/003) tendant à remplacer l'article 3 par ce qui suit:

“Art. 3. L'article I.8 du Code de droit économique, inséré par la loi du 21 décembre 2013 et modifié en dernier lieu par la loi du 8 mai 2022, est complété par un 48° rédigé comme suit:

“48° liste “Ne m'appellez plus!": la liste contenant les numéros pour lesquels les abonnés et les utilisateurs ont exercé leur droit d'opposition conformément à l'article VI.110, § 2”.”

Il est renvoyé à la justification écrite de l'amendement ainsi qu'à la discussion générale.

*
* *

L'amendement n° 1 est rejeté par 10 voix contre 5.

L'amendement n° 3 et l'article 3, ainsi modifié, sont successivement adoptés à l'unanimité.

Art. 4

Cet article vise à modifier l'article VI.110 du Code de droit économique afin d'aligner la législation sur le RGPD.

Mme Kathleen Verhelst et consorts présentent l'amendement n° 4 (DOC 55 3716/003) tendant à remplacer l'article 4 par ce qui suit:

“Art. 4. Dans l'article VI.110 du même Code, inséré par la loi du 21 décembre 2013 et modifié par la loi du 26 octobre 2015, le paragraphe 2 est remplacé par ce qui suit:

“§ 2. Les autres communications téléphoniques à des fins de marketing direct sont autorisées dans la mesure où l'abonné et l'utilisateur ne s'y est pas manifestement opposé, moyennant le respect des dispositions prévues aux articles VI.111 à VI.115”.”

Er wordt verwezen naar de schriftelijke verantwoording van het amendement, alsook naar de algemene bespreking.

Mevrouw Kathleen Verhelst c.s. dient amendement nr. 3 (DOC 55 3716/003) in, dat ertoe strekt artikel 3 te vervangen als volgt:

“Art. 3. Artikel I.8 van het Wetboek van economisch recht, ingevoegd bij de wet van 21 december 2013 en laatstelijk gewijzigd bij de wet van 8 mei 2022, wordt aangevuld met een bepaling onder 48°, luidende:

“48° “Bel me niet meer!”-lijst: de lijst waarin de nummers zijn opgenomen waarvoor de abonnees en gebruikers hun recht op verzet, overeenkomstig VI.110, § 2, hebben uitgeoefend.”.”

Er wordt verwezen naar de schriftelijke verantwoording van het amendement, alsook naar de algemene bespreking.

*
* *

Amendement nr. 1 wordt verworpen met 10 tegen 5 stemmen.

Amendement nr. 3 en het aldus gewijzigde artikel 3 worden achtereenvolgens eenparig aangenomen.

Art. 4

Dit artikel beoogt artikel VI.110 van het Wetboek van economisch recht te wijzigen, teneinde de wetgeving in overeenstemming te brengen met de AVG.

Mevrouw Kathleen Verhelst c.s. dient amendement nr. 4 (DOC 55 3716/003) in, dat ertoe strekt artikel 4 te vervangen als volgt:

“Art. 4. In artikel VI.110 van hetzelfde Wetboek, ingevoegd bij de wet van 21 december 2013 en gewijzigd bij de wet van 26 oktober 2015, wordt paragraaf 2 vervangen als volgt:

“§ 2. Andere telefonische communicatie met het oog op direct marketing is toegestaan voor zover de abonnee en de gebruiker zich hiertegen niet kennelijk heeft verzet, mits in achtneming van de bepalingen voorzien in de artikelen VI.111 tot VI.115.”.”

Il est renvoyé à la justification écrite de l'amendement ainsi qu'à la discussion générale.

*
* *

L'amendement n° 4 est adopté à l'unanimité.

L'article 4, ainsi modifié, est adopté par 12 voix et 3 abstentions.

Art. 4/1 (nouveau)

Mme Vanessa Matz et M. Maxime Prévot (*Les Engagés*) présentent l'amendement n° 7 (DOC 55 3716/004) tendant à insérer un nouvel article 4/1 qui vise à compléter l'article VI.110 du Code de droit économique par un paragraphe 5 rédigé comme suit:

“§ 5. La sollicitation d'un consommateur par voie téléphonique à des fins de prospection commerciale, dans les conditions autorisées aux paragraphes 1^{er} et 2, n'est permise, d'une part, que du lundi au vendredi, sauf lorsque ces jours sont fériés et, d'autre part, seulement de 10 heures à 13 heures et de 14 heures à 19 heures.

Toutefois, le professionnel ou une personne agissant pour son compte peut solliciter par voie téléphonique un consommateur en dehors de ces jours et de ces plages horaires s'il a obtenu le consentement exprès et préalable du consommateur et qu'il peut l'établir.

Il est interdit à un même professionnel, directement ou par l'intermédiaire d'un tiers agissant pour son compte, de démarcher ou de tenter de démarcher téléphoniquement un même consommateur plus de quatre fois au cours d'une période de trente jours calendrier.”

Il est renvoyé à la justification écrite de l'amendement ainsi qu'à la discussion générale.

*
* *

L'amendement n° 7 visant à insérer un article 4/1 est rejeté par 12 voix et 3 abstentions.

Art. 5

L'article 5 vise à modifier l'article VI.111 du Code de droit économique en obligeant les opérateurs à

Er wordt verwezen naar de schriftelijke verantwoording van het amendement, alsook naar de algemene bespreking.

*
* *

Amendement nr. 4 wordt eenparig aangenomen.

Het aldus gewijzigde artikel 4 wordt aangenomen met 12 stemmen en 3 onthoudingen.

Art. 4/1 (nieuw)

Mevrouw Vanessa Matz en de heer Maxime Prévot (*Les Engagés*) dienen amendement nr. 7 (DOC 55 3716/004) in, dat ertoe strekt een nieuw artikel 4/1 in te voegen, teneinde artikel VI.110 van het Wetboek van economisch recht aan te vullen met een § 5, luidende:

“§ 5. Het telefonisch contacteren van een consument voor commerciële prospectiedoeleinden, onder de in de paragrafen 1 en 2 bedoelde voorwaarden, is louter toegestaan van maandag tot vrijdag, tenzij het om een feestdag gaat, enerzijds, en slechts tussen 10 en 13 uur en tussen 14 en 19 uur, anderzijds.

Een professional of iemand die uit diens naam optreedt, mag een consument echter buiten die dagen en uren telefonisch contacteren indien hij daartoe vooraf de uitdrukkelijke toestemming van de consument heeft gekregen en zulks kan bewijzen.

Het is diezelfde professional verboden om rechtstreeks dan wel via een voor hem optredende derde eenzelfde consument gedurende een periode van dertig kalenderdagen meer dan vier keer telefonisch voor commerciële doeleinden te contacteren of te trachten te contacteren.”

Er wordt verwezen naar de schriftelijke verantwoording van het amendement, alsook naar de algemene bespreking.

*
* *

Amendement nr. 7, dat ertoe strekt een nieuw artikel 4/1 in te voegen, wordt verworpen met 12 stemmen en 3 onthoudingen.

Art. 5

Artikel 5 strekt ertoe artikel VI.111 van het Wetboek van economisch recht te vervangen, teneinde de operatoren

informer l'abonné et l'utilisateur de la possibilité qu'ils ont de s'opposer à l'utilisation du ou des numéros de téléphone qui leur sont attribués à des fins de marketing direct par téléphone.

Mme Kathleen Verhelst et consorts présentent l'amendement n° 5 (DOC 55 3716/004) visant à remplacer l'article 5 par ce qui suit:

"Art. 5. L'article VI.111 du même Code, inséré par la loi du 21 décembre 2013, est remplacé par ce qui suit:

"Art. VI.111. Chaque opérateur informe son abonné et l'utilisateur de la possibilité d'indiquer à tout moment qu'il s'oppose à l'utilisation du ou des numéros de téléphone qui lui sont attribués à des fins de marketing direct par téléphone. Lors de la conclusion du contrat, l'opérateur attire l'attention de l'abonné et de l'utilisateur sur ce droit de manière expresse et particulière.

Chaque opérateur mentionne également le site internet de la base de données de numéros centrale, visée à l'article 106/2 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, ainsi que le numéro de téléphone via lequel l'abonné et l'utilisateur peut exercer son droit d'opposition, tel que visé à l'alinéa 1^{er}.

Les informations visées aux alinéas 1 et 2 sont mentionnées au moins sur le site web et dans les conditions générales de l'opérateur. Ces mentions sont facilement et rapidement accessibles et clairement visibles".

Il est renvoyé à la justification écrite de l'amendement ainsi qu'à la discussion générale.

*
* *

L'amendement n° 5 visant à remplacer l'article 5 est adopté à l'unanimité.

Art. 6

Cet article ne donne lieu à aucune observation.

L'article 6 est adopté à l'unanimité.

Art. 7

L'article 7 règle la nouvelle répartition entre d'une part, l'ASBL CNDB et d'autre part, l'association qui

te verpflichten de abonnee en de gebruiker te informeren dat ze zich ertegen kunnen verzetten dat het telefoonnummer dat of de telefoonnummers die hun zijn toegekend, worden aangewend voor telefonische direct marketing.

Mevrouw Kathleen Verhelst c.s. dient amendement nr. 5 (DOC 55 3716/004) in, dat ertoe strekt artikel 5 te vervangen als volgt:

"Art. 5. Artikel VI.111 van hetzelfde Wetboek, ingevoegd bij de wet van 21 december 2013, wordt vervangen als volgt:

"Art. VI.111. Elke operator informeert de abonnee en de gebruiker over de mogelijkheid om op elk ogenblik mee te delen dat hij zich verzet tegen het gebruik van het telefoonnummer of de telefoonnummers die hem zijn toegekend voor redenen van telefonische direct marketing. Bij het aangaan van de overeenkomst vestigt de operator de aandacht van de abonnee en de gebruiker op een uitdrukkelijke en opvallende wijze op dit recht.

Elke operator vermeldt daarbij eveneens de website van de centrale nummerdatabank, bedoeld in artikel 106/2 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie, alsook het oproepnummer via het welke de abonnee en de gebruiker zijn recht op verzet bedoeld in het eerste lid, kan uitoefenen.

De informatie bedoeld in het eerste en tweede lid, wordt minstens vermeld op de website en in de algemene voorwaarden van de operator. Deze vermeldingen zijn eenvoudig en snel te bereiken en duidelijk zichtbaar."

Er wordt verwezen naar de schriftelijke verantwoording van het amendement, alsook naar de algemene bespreking.

*
* *

Amendement nr. 5, tot vervanging van artikel 5, wordt eenparig aangenomen.

Art. 6

Over dit artikel worden geen opmerkingen gemaakt.

Artikel 6 wordt eenparig aangenomen.

Art. 7

Artikel 7 strekt tot regeling van de nieuwe taakverdeling tussen enerzijds de vzw CNDB en anderzijds de

sera chargée d'organiser la consultation de la liste "Ne m'appellez plus!".

Mme Kathleen Verhelst et consorts présentent l'amendement n° 6 (DOC 55 3716/003) tendant à remplacer l'article VI.114, § 2, alinéa 2, 2°, proposé par ce qui suit:

"2° l'utilisation exclusive des données qui sont reprises dans la liste "Ne m'appellez plus!" afin de respecter les droits de l'abonné et de l'utilisateur conformément à l'article VI.110, § 2;"

Il est renvoyé à la justification écrite de l'amendement ainsi qu'à la discussion générale.

*
* *

L'amendement n° 6 et l'article 7, ainsi modifié, sont successivement adoptés à l'unanimité.

Art. 8

L'article 8 vise à clarifier que la compétence de contrôle de l'Inspection économique porte également sur les arrêtés pris en exécution de l'article VI.114 du Code de droit économique.

Mme Vanessa Matz et M. Maxime Prévot (Les Engagés) présentent l'amendement n° 8 (DOC 55 3716/004) tendant à remplacer l'article 8 par ce qui suit:

"Art. 8. Dans l'article XV.83 du même Code, modifié en dernier lieu par la loi du 25 septembre 2022, l'alinéa 1^{er}, 16°, est abrogé."

Il est renvoyé à la justification écrite de l'amendement ainsi qu'à la discussion générale.

*
* *

L'amendement n° 8 est rejeté par 10 voix contre 2 et 3 abstentions.

L'article 8 est adopté par 12 voix et 3 abstentions.

Art. 9 (nouveau)

Mme Vanessa Matz et M. Maxime Prévot (Les Engagés) présentent l'amendement n° 9 (DOC 55 3716/004)

vereniging die zal instaan voor de terbeschikkingstelling van de "Bel me niet meer!"-lijst.

Mevrouw Kathleen Verhelst c.s. dient amendement nr. 6 (DOC 55 3716/003) in, dat ertoe strekt het ontworpen artikel VI.114, § 2, tweede lid, 2°, te vervangen als volgt:

"2° het uitsluitend gebruik van de gegevens opgenomen in de "Bel me niet meer!"-lijst met het oog op het naleven van de rechten van de abonnee en de gebruiker overeenkomstig artikel VI.110, § 2;"

Er wordt verwezen naar de schriftelijke verantwoording van het amendement, alsook naar de algemene bespreking.

*
* *

Amendement nr. 6 en het aldus gewijzigde artikel 7 worden achtereenvolgens eenparig aangenomen.

Art. 8

Artikel 8 strekt ertoe te verduidelijken dat de controlebevoegdheid van de Economische Inspectie ook betrekking heeft op de besluiten tot uitvoering van artikel VI.114 van het Wetboek van economisch recht.

Mevrouw Vanessa Matz en de heer Maxime Prévot (Les Engagés) dienen amendement nr. 8 (DOC 55 3716/004) in, teneinde artikel 8 te vervangen als volgt:

"Art. 8. In artikel XV.83 van hetzelfde Wetboek, het laatst gewijzigd bij de wet van 25 september 2022, wordt in het eerste lid, het bepaalde onder 16°, opgeheven."

Er wordt verwezen naar de schriftelijke verantwoording van het amendement, alsook naar de algemene bespreking.

*
* *

Amendement nr. 8 wordt verworpen met 10 tegen 2 stemmen en 3 onthoudingen.

Artikel 8 wordt aangenomen met 12 stemmen en 3 onthoudingen.

Art. 9 (nieuw)

Mevrouw Vanessa Matz en de heer Maxime Prévot (Les Engagés) dienen amendement nr. 9 (DOC 55 3716/004)

tendant à insérer un article 9 qui vise à remplacer l'article XV.85/1 du Code de droit économique par ce qui suit:

“Art. XV.85/1. Sont punis d’une sanction de niveau 4 ceux qui:

1° de mauvaise foi, enfreignent les dispositions de l'article VI.97, 4°, concernant la tromperie relative au prix, le calcul du prix ou l'avantage quant au prix;

2° commettent une infraction aux articles VI.110 à VI.115 relatifs aux communications non souhaitées.”

Il est renvoyé à la justification écrite de l'amendement ainsi qu'à la discussion générale.

*
* *

L'amendement n° 9 visant à insérer un article 9 est rejeté par 10 voix contre 2 et 3 abstentions.

À la demande de *Mme Anneleen Van Bossuyt (N-VA)*, la commission décide, en application de l'article 83.1 du Règlement, de procéder à une deuxième lecture du projet de loi à l'examen. Elle souhaite disposer d'une note de légistique du Service juridique à cette fin.

La rapporteure, *Le président,*
Anneleen Van Bossuyt Stefaan Van Hecke

in, dat ertoe strekt een artikel 9 in te voegen, teneinde artikel XV.85/1 van het Wetboek van economisch recht te vervangen als volgt:

“Art. XV.85/1. Met een sanctie van niveau 4 worden gestraft:

1° zij die, te kwader trouw, de bepalingen van artikel VI.97, 4°, betreffende misleiding met betrekking tot de prijs, de prijsberekening of het prijsvoordeel overtreden;

2° zij die de artikelen VI.110 tot VI.115 betreffende ongewenste communicaties overtreden.”

Er wordt verwezen naar de schriftelijke verantwoording van het amendement, alsook naar de algemene bespreking.

*
* *

Amendement nr. 9 tot invoeging van een artikel 9 wordt verworpen met 10 tegen 2 stemmen en 3 onthoudingen.

Op verzoek van *mevrouw Anneleen Van Bossuyt (N-VA)* beslist de commissie, met toepassing van artikel 83.1 van het Reglement, over te gaan tot een tweede lezing van het wetsontwerp. De commissie wenst daartoe over een wetgevingstechnische nota van de Juridische dienst te beschikken.

De rapportrice, *De voorzitter,*
Anneleen Van Bossuyt Stefaan Van Hecke