

Belgische Kamer van Volksvertegenwoordigers

GEWONE ZITTING 1994-1995 (*)

24 MAART 1995

WETSVOORSTEL

**houdende de verplichting
voor banken en kredietinstellingen
om bepaalde informatie aan
hun cliënten mede te delen**

VERSLAG

**NAMENS DE COMMISSIE VOOR
HET BEDRIJFSLEVEN,
HET WETENSCHAPSBELEID, HET ONDERWIJS
EN DE NATIONALE WETENSCHAPPELIJKE
EN CULTURELE INSTELLINGEN (1)**

UITGEBRACHT DOOR DE HEER PIERARD

(1) Samenstelling van de Commissie :

Voorzitter : de heer Ducarme.

A. — Vaste leden :

C.V.P. HH. Candries, De Clerck,
Schuermans, Vandeurzen,
Van Looy.
P.S. HH. Charlier (G.), Coëme,
Léonard, Minet.
V.L.D. H. Deswaene, Mevr. Nelis-
Van Liedekerke, HH. Plat-
teau, Verwilghen.
S.P. Mevr. De Meyer, HH. Die-
lens, Lisabeth.
P.R.L. HH. Ducarme, Pierard.
P.S.C. Mevr. Corbisier-Hagon,
H. Thissen.
Agalev/HH. De Vlieghere, Viseur.
Ecolo
VI. H. Wymeersch.
Blok

B. — Plaatsvervangers :

HH. Dupré, Marsoul, Moors,
Vandendriessche, N., N.
Mevr. Burgeon (C.), H. Collart,
Mevr. Lizin, HH. Mayeur, Poty.
HH. Bril, Pierco, Taelman, Vaut-
mans, Vergote.
HH. De Bremaeker, Schellens, Van
der Maelen, Van der Sande.
HH. Bertrand, Knoops, Kubla.
HH. Detremmerie, Gehlen, Langen-
dries.
HH. Cheron, Defeyt, Geysels.
H. Caubergs, Mevr. Dillen.

Zie :

- 855 - 92 / 93

— N° 1 : Wetsvoorstel van de heer Poty c.s.
— N° 2 tot 6 : Amendementen.

Zie ook :

— N° 8 : Tekst aangenomen door de commissie.

(*) Vierde zitting van de 48^e zittingsperiode.

Chambre des Représentants de Belgique

SESSION ORDINAIRE 1994-1995 (*)

24 MARS 1995

PROPOSITION DE LOI

**portant obligation de certaines
informations aux clients par
les banques et sociétés de crédit**

RAPPORT

**FAIT AU NOM DE LA COMMISSION
DE L'ECONOMIE, DE LA POLITIQUE
SCIENTIFIQUE, DE L'EDUCATION ET DES
INSTITUTIONS SCIENTIFIQUES ET
CULTURELLES NATIONALES (1)**

PAR M. PIERARD

(1) Composition de la Commission :

Président : M. Ducarme.

A. — Titulaires :

C.V.P. MM. Candries, De Clerck,
Schuermans, Vandeurzen,
Van Looy.
P.S. MM. Charlier (G.), Coëme,
Léonard, Minet.
V.L.D. M. Deswaene, Mme Nelis-
Van Liedekerke, MM. Plat-
teau, Verwilghen.
S.P. Mme De Meyer, MM. Die-
lens, Lisabeth.
P.R.L. M. Ducarme, Pierard.
P.S.C. Mme Corbisier-Hagon,
M. Thissen.
Agalev/MM. De Vlieghere, Viseur.
Ecolo
VI. M. Wymeersch.
Blok

B. — Suppléants :

MM. Dupré, Marsoul, Moors,
Vandendriessche, N., N.
Mme Burgeon (C.), M. Collart,
Mme Lizin, MM. Mayeur, Poty.
MM. Bril, Pierco, Taelman, Vaut-
mans, Vergote.
MM. De Bremaeker, Schellens, Van
der Maelen, Van der Sande.
MM. Bertrand, Knoops, Kubla.
MM. Detremmerie, Gehlen, Lan-
gendries.
MM. Cheron, Defeyt, Geysels.
M. Caubergs, Mme Dillen.

Voir :

- 855 - 92 / 93

— N° 1 : Proposition de loi de M. Poty et consorts.
— N° 2 à 6 : Amendements.

Voir également :

— N° 8 : Texte adopté par la commission.

(*) Quatrième session de la 48^e législature.

DAMES EN HEREN,

Uw Commissie heeft dit wetsvoorstel onderzocht tijdens haar vergaderingen van 10, 17 en 31 januari, 28 februari en 15 maart 1995. Op 31 januari werden hoorzittingen georganiseerd met vertegenwoordigers van de Belgische Vereniging van Banken en van de Coöperatieve Verbruikersbeweging.

TOELICHTING DOOR EEN VAN DE AUTEURS VAN HET WETSVOORSTEL

De heer Poty stelt vast dat het wetsvoorstel, hoewel twee jaar geleden ingediend, nog niets aan actualiteitswaarde heeft ingeboet. Spreker is ervan overtuigd dat, gezien de mogelijkheden geboden door de hedendaagse informatica, het voor de banken uitermate eenvoudig zou zijn om maandelijks hun klanten via een rekeninguittreksel in te lichten, met name over de, in zijn amendement n° 2 opgesomde toegepaste tarieven, rentevoeten, kosten en valutadata. Hij verwijst naar de toelichting bij zijn wetsvoorstel (Stuk n° 855/1, blz. 1 en 2) en voegt hieraan toe dat blijkt dat heel wat mensen bijvoorbeeld niet weten vanaf welke datum door hen gedeponeerde geldsommen rente opbrengen of, omgekeerd, vanaf welke datum de bank een afname van geldsommen in rekening brengt.

Oorzaak van deze onwetendheid is het van bank tot bank verschillende stelsel van de zogenaamde « valutadata », zowel bij het deponeren als bij het afnemen van geldsommen. De auteur benadrukt dat dit voor de cliënt een verschil kan opleveren van tot een maand interest. Anderzijds dienen helaas heel wat mensen hun rekening noodgedwongen « in het rood » te laten gaan, zonder op de hoogte te zijn van de toegepaste debetinteressen.

ALGEMENE BESPREKING

De heer Candries heeft principieel geen bezwaren tegen het wetsvoorstel : zijn fractie deelt de bezorgdheid van de heer Poty. Hij pleit er echter voor geen beslissing te nemen vooraleer de banksector werd geraadpleegd, onder meer over de praktische gevolgen en over de kostprijs van de voorgestelde maatregelen. Bijgevolg stelt hij voor hoorzittingen te organiseren met vertegenwoordigers van de sector.

Spreker voegt hier nog aan toe dat zowel de wet van 14 juli 1991 betreffende de handelspraktijken en de voorlichting en bescherming van de consument als de wet van 14 juni 1991 op het consumentenkrediet reeds heel wat informatieverplichtingen opleggen aan de verstrekkers van financiële diensten. Wellicht is het wetsvoorstel dan ook overbodig.

Mevrouw Nelis-Van Liedekerke onderschrijft eveneens de intenties van de indiener. Nochtans kunnen zich problemen voordoen in verband met de toepas-

MESDAMES, MESSIEURS,

Votre commission a examiné ce projet de loi lors de ses réunions des 10, 17 et 31 janvier, du 28 février et du 15 mars 1995. Le 31 janvier, il a été procédé à l'audition de représentants de l'Association belge des banques et du Centre coopératif de la Consommation.

EXPOSE DE L'UN DES AUTEURS DE LA PROPOSITION DE LOI

M. Poty constate que la proposition de loi, pourtant déposée il y a deux ans, n'a rien perdu de son actualité. L'intervenant a la conviction, compte tenu des possibilités offertes aujourd'hui par l'informatique, qu'il serait extrêmement aisé pour les banques d'informer une fois par mois leur client, par la voie d'un extrait de compte, sur les tarifs, taux d'intérêt, frais et dates de valeur énumérés dans son amendement n° 2 (Doc. n° 855/2). Il renvoie à ce propos aux développements de sa proposition de loi (Doc. n° 855/1, pp. 1 et 2), ajoutant que bon nombre de personnes ne savent pas, par exemple, à partir de quelle date les sommes qu'elles ont déposées produisent un intérêt ou à partir de quelle date la banque impute un retrait d'argent.

Cette ignorance trouve son origine dans le fait que le système appliqué en ce qui concerne les dates de valeur, que ce soit pour le dépôt ou le retrait d'argent, varie d'une banque à l'autre. L'auteur souligne que ces variations peuvent entraîner, pour les clients, des différences atteignant jusqu'à un mois d'intérêt. D'autre part, bon nombre de personnes, qui ne peuvent malheureusement empêcher leur compte de plonger dans le rouge, ne connaissent pas les taux débiteurs.

DISCUSSION GENERALE

M. Candries n'est, en principe, pas opposé à la proposition de loi à l'examen. Son groupe partage les préoccupations de M. Poty. Il préconise toutefois qu'on ne prenne aucune décision avant d'avoir consulté le secteur bancaire, notamment en ce qui concerne les implications pratiques et le coût des mesures proposées. Il propose, par conséquent, d'organiser des auditions avec des représentants du secteur. Il ajoute qu'aussi bien la loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur que la loi du 19 juillet 1991 relative au crédit à la consommation imposent déjà de très nombreuses obligations aux prestataires de services financiers. Aussi la proposition à l'examen est-elle peut-être superflue.

Si *Mme Nelis-Van Liedekerke* souscrit, elle aussi, aux intentions de l'auteur, elle estime toutefois que des problèmes pourront surgir lorsqu'il s'agira d'ap-

sing ervan in de realiteit. Bijgevolg is zij het ermee eens hoorzittingen te organiseren.

Desgevallend dienen echter ook vertegenwoordigers van de consumenten te worden gehoord : immers, de banken zullen waarschijnlijk komen zeggen dat het wetsvoorstel onuitvoerbaar is.

De heer Viseur is een principieel voorstander van een maximale informatie voor de consument. Hij vreest echter dat hetgeen de heer Poty voorstelt in zijn amendement n° 2 tot « overinformatie » zou leiden : een dergelijke hoeveelheid informatie is zo omvangrijk dat de consument zal afhaken en er geen aandacht meer aan zal besteden.

Daarnaast meent spreker dat de termijn die in artikel 5 wordt voorgesteld met betrekking tot het giraal debet-creditverkeer tussen banken ook moet gelden voor het giraal verkeer binnen één bank. Tenslotte is hij eveneens voorstander van hoorzittingen, voorzover de 2 partijen worden gehoord.

De heer Dielens vernam vandaag dat de Generale Bank over 1994 een winst van 13 miljard zou hebben gerealiseerd. Daartegenover stelt men vast dat de banken recentelijk de tarieven van hun bankkaarten eenzijdig en drastisch hebben verhoogd.

De voorgestelde hoorzittingen kunnen volgens spreker wellicht leiden tot een nog vollediger lijst dan die in het amendement n° 2 van de heer Poty. In dit verband maakte spreker het onlangs mee — ter gelegenheid van een transfer van één bankrekening naar een andere — dat de bankbediende hem meedeelde dat deze overdracht kon worden versneld.

Tenslotte vraagt het lid hoever het staat met een onlangs door de Minister aangekondigd onderzoek naar de voor bankkaarten toegepaste tarieven.

De Vice-Eerste Minister en Minister van Justitie en Economische Zaken beaamt dat een 10-tal banken enkele maanden geleden de onder meer aan het gebruik van hun bankkaarten verbonden tarieven substantieel hebben verhoogd. Uit een onderzoek door de bevoegde diensten is gebleken dat, wat de mededingingsaspecten aangaat, er geen kartelvorming kan worden aangetoond. Wat de tarieven aangaat, die werden sinds 1987 niet meer verhoogd, hoewel de in het kader van de bankkaart aangeboden diensten sindsdien steeds verder werden uitgebreid.

De Vice-Eerste Minister heeft overigens de bankinstellingen verzocht een maximale transparantie inzake tarifiering na te streven.

Op basis van een advies van 2 juli 1993 van de Raad voor het Verbruik, werd een ontwerp van koninklijk besluit opgesteld, dat werd voorgelegd aan de Raad van State en binnenkort aan de Koning. Dit besluit legt aan de financiële instellingen de verplichting op om zeer precieze informatie te verstrekken over de tarieven van de voorgestelde homogene financiële diensten : de lijst in bijlage bij het besluit is nog veel uitgebreider dan die in amendement n° 2 van de heer Poty.

pliquer la proposition dans la pratique. Elle se rallie par conséquent à la suggestion d'organiser des auditions.

Il faudra, le cas échéant, entendre également des représentants des consommateurs, étant donné que les banques diront probablement que la proposition de loi est inapplicable.

M. Viseur est en principe partisan de fournir au consommateur une information maximum. Il craint toutefois que les mesures proposées par M. Poty dans son amendement n° 2 n'entraînent une « surinformation ». Le consommateur va être rebuté par une telle quantité d'informations et n'y prêter plus aucune attention.

L'intervenant estime par ailleurs que le délai prévu à l'article 5 pour les transferts financiers de banque à banque de débit à crédit doit également s'appliquer aux transferts financiers opérés au sein d'une même banque. Enfin, il est également partisan d'auditions, pourvu que les deux parties soient entendues.

M. Dielens a appris, ce jour, que la Générale de Banque aurait réalisé un bénéfice de 13 milliards pour l'exercice 1994 alors que l'on constate d'autre part que les banques ont récemment relevé fortement, par décision unilatérale, les tarifs afférents aux cartes de banque.

L'intervenant considère que les auditions proposées permettront probablement de dresser une liste plus complète encore que celle proposée par M. Poty dans son amendement n° 2. A ce propos, il signale qu'un employé de banque lui a fait savoir récemment, à l'occasion d'un transfert entre deux comptes, que ce transfert pouvait être accéléré.

Enfin, le membre s'enquiert de l'avancement de l'enquête annoncée récemment par le ministre au sujet des tarifs pratiqués pour les cartes de banque.

Le vice-premier ministre et ministre de la Justice et des Affaires économiques confirme qu'il y a quelques mois, une dizaine de banques ont augmenté substantiellement les tarifs liés entre autres à l'utilisation de leurs cartes de banque. Il ressort d'une enquête réalisée par les services compétents, que, pour ce qui est des aspects concurrentiels, aucune entente ne peut être prouvée. Pour ce qui est des tarifs, ils n'avaient plus été augmentés depuis 1987, et ce, malgré la multiplication des services offerts dans le cadre des cartes de banque.

Le Vice-premier ministre a par ailleurs invité les institutions bancaires à rechercher un maximum de transparence en matière de tarification.

Un projet d'arrêté royal a été élaboré sur la base d'un avis du Conseil de la consommation du 2 juillet 1993. Ce projet a été soumis au Conseil d'Etat et sera bientôt soumis au Roi. L'arrêté en question oblige les institutions financières à fournir des informations très précises sur les tarifs des services financiers homogènes proposés : la liste annexée à l'arrêté est beaucoup plus longue que celle figurant dans l'amendement n° 2 de M. Poty.

Naast deze algemene informatie, heeft de Minister zich ertoe verbonden om de financiële instellingen te vragen, naast die algemene informatie, ook individuele informatie te verstrekken, zulks via een conventie tussen de banksector en de Minister van Economische Zaken.

Hoewel hiervoor nog geen exacte datum werd vastgelegd, zijn wel reeds een aantal inhoudelijke elementen bekend :

1. Verplichte informatie « *ex ante* » : elk jaar wordt elke consument individueel — via brief of rekeninguittreksel — ingelicht over alle door de instelling gehanteerde tarieven. Via typevoorbeelden wordt de consument getoond welke de voor hem meest voordelige tarieven zijn (bijvoorbeeld *phone banking*).

2. Verplichte jaarlijkse informatie « *ex post* » : jaarlijks wordt de consument gedetailleerd meegedeeld wat de verschillende diensten waarop hij een beroep heeft gedaan hem hebben gekost. Zodoende wordt het voor de consument mogelijk een vergelijking te maken met andere banken en hun tarieven.

3. De sector zal worden verplicht om elke tariefwijziging 60 dagen op voorhand aan te kondigen.

De *Vice-Eerste Minister* besluit principieel geen enkel bezwaar te hebben tegen de inhoud van het wetsvoorstel; het probleem zit echter in de vorm. Hij verkiest op te treden via een koninklijk besluit en een overeenkomst : deze werkwijze is soepeler omdat reeds contacten plaatsvonden en nog zullen plaatsvinden met de Belgische Vereniging van Banken. De Minister meent dat de voorgestelde overeenkomst met de banksector dwingender zou zijn dan een wetsvoorstel.

Desgevraagd verduidelijkt de Minister dat het voorgestelde koninklijk besluit handelt over de algemene informatie, die de banken in hun agentschappen affichereren. De conventie zou slaan op de individuele informatie via brief of rekeninguittreksel. Hij vraagt dan ook de verwerping van het wetsvoorstel ten voordele van het aangehaalde besluit en de conventie.

De heer *Viseur* meent dat de toegepaste debetrente hoedanook zou moeten worden vermeld op de rekeninguittreksels. Daarnaast dient te worden gelegitimeerd met betrekking tot maximale vorken inzake valutadata : indien bijvoorbeeld 2 dagen — zoals in artikel 5 — als maximum wordt opgelegd in de wet, dan dienen de banken deze informatie niet meer te vermelden.

De heer *Poty* is bereid te wachten in functie van de voorstellen die de Minister zal doen. Wat de algemene informatie aangaat, vreest hij dat deze niet toegankelijk is voor de doorsneeconsumenten.

De heer *Ducarme*, voorzitter, meent dat een wetgevend initiatief eventueel na amendering, een goede zaak zou zijn. Een conventie lijkt hem minder dwingend dan een wet.

Le ministre s'est engagé à demander aux institutions financières à fournir, en plus de ces informations générales, des informations individuelles, et ce, par le biais d'une convention conclue entre le secteur bancaire et le ministre des Affaires économiques.

Aucune date précise n'a encore été fixée en la matière, mais un certain nombre d'éléments sont déjà connus :

1. information *ex ante* obligatoire : chaque année, chaque consommateur est informé individuellement — par courrier ou extrait de compte — de tous les tarifs pratiqués par l'institution. A l'aide d'exemples types, l'institution montre au consommateur quels sont pour lui les tarifs les plus avantageux (par exemple « *phone banking* »);

2. information annuelle *ex post* obligatoire : chaque année, le consommateur est informé de manière détaillée sur le coût des différents services auxquels il a eu recours, ce qui lui permet d'établir une comparaison avec d'autres banques et avec les tarifs qu'elles pratiquent;

3. le secteur sera tenu d'annoncer toute modification de tarif 60 jours à l'avance.

En guise de conclusion, le *vice-premier ministre* déclare que s'il ne formule aucune objection de principe en ce qui concerne la teneur de la proposition de loi à l'examen, il émet des réserves quant à sa forme. Il préfère intervenir par le biais d'un arrêté royal et d'une convention : cette procédure est plus souple. Des contacts ont déjà eu lieu et auront encore lieu avec l'Association belge des banques. Le ministre estime qu'il serait plus efficace de conclure une convention avec le secteur bancaire que d'adopter une proposition de loi en la matière.

Interrogé à ce sujet, le ministre précise que l'arrêté royal proposé à la signature royale concerne les informations générales que les banques doivent afficher dans leurs agences. La convention porterait sur les informations individuelles (communiquées par courrier ou avec les extraits de compte). Il demande dès lors que la proposition de loi soit rejetée au profit de l'arrêté et de la convention précitées.

M. *Viseur* estime que le taux d'intérêt débiteur pratiqué devrait en tout cas être indiqué sur les extraits de compte. Il conviendrait en outre de légiférer en ce qui concerne les fourchettes maximales en matière de dates-valeur : si, par exemple, la loi prévoyait un délai maximum de deux jours, comme à l'article 5, les banques ne devraient plus mentionner cette information.

M. *Poty* est disposé à attendre que le ministre fasse des propositions. En ce qui concerne les informations générales, il craint toutefois que celles-ci ne soient pas accessibles au consommateur moyen.

Le président, M. *Ducarme*, estime qu'il serait souhaitable de prendre une initiative législative, éventuellement après amendement. Il estime en effet qu'une convention est moins contraignante qu'une loi.

Immers, over welke rechtsmiddelen beschikt de individuele consument desgevallend ten aanzien van een in gebreke blijvende bankinstelling? De consumenten dienen te kunnen beschikken over voor een rechtbank afdwingbare waarborgen. In functie van een efficiënte wetgevende procedure, stelt de voorzitter 2 korte hoorzittingen voor met enerzijds de Belgische Vereniging van Banken en anderzijds een door de heer Poty aan te duiden organisatie die de consumenten vertegenwoordigt.

De heer Candries stelt voor te pogen om het wetsvoorstel van de heer Poty te integreren in de wetgeving op de handelspraktijken.

De voorzitter is het hiermee eens : deze techniek is verkieslijk boven het stemmen van een geïsoleerde wettelijke bepaling.

De Vice-Eerste minister verduidelijkt ter attentie van de voorzitter dat de voorgestelde conventie zal worden uitgevaardigd in het kader van de prijzenreglementering en hij zware sancties zal voorzien. Hij is bereid een verduidelijkende nota hierover voor te leggen. In elk geval zal elke instelling gebonden zijn door de Conventie.

De voorzitter merkt op dat uit contacten met de consumenten heel wat klachten naar voor komen. De grote banken beheren hun portefeuille meestal wel in functie van bepaalde nationale richtlijnen.

Probleem echter zijn de financiële instellingen die een meer marginale positie innemen op de markt en waar het loon van de medewerkers bestaat uit een vast bedrag waarbovenop premies komen in functie van het gerealiseerde zakencijfer. De Belgische Vereniging van Banken is duidelijk bezorgd over haar imago, dat door sommige dergelijke instellingen wordt bezoedeld.

De heer Platteau wenst te vernemen of de ontwerpconventie ook een verbod voorziet op informatie op bepaalde nevenactiviteiten van de betrokken financiële instellingen, zoals verzekeringsactiviteiten. Wellicht zou een dergelijke bepaling desgevallend in onderhavig wetsvoorstel kunnen worden opgenomen.

De Vice-Eerste minister antwoordt ontkennend.

De quels recours dispose en effet, le cas échéant, un consommateur à l'égard d'un organisme bancaire qui ne remplit pas ses obligations? Les consommateurs devraient disposer de garanties dont le respect peut être imposé par le tribunal. Pour renforcer l'efficacité de la procédure législative, le président propose d'organiser deux brèves auditions. La commission pourrait entendre l'Association belge des banques et un représentant des organisations de consommateurs, qui serait désigné par M. Poty.

M. Candries propose de tenter d'intégrer la proposition de M. Poty dans la législation sur les pratiques du commerce.

Le président souscrit à cette suggestion : cette technique est préférable au vote d'une disposition légale isolée.

Le vice-premier ministre précise à l'intention du président que la convention proposée sera promulguée probablement dans le cadre de la réglementation des prix. Il est disposé à fournir une note explicative à cet égard. En tout cas, chaque organisme sera lié par ladite convention.

Le président fait observer qu'il ressort de certains contacts avec les consommateurs que ceux-ci ont de nombreuses doléances. Les grandes banques gèrent généralement leur portefeuille en fonction de certaines directives nationales.

Un problème se pose toutefois au niveau des organismes financiers qui occupent une position marginale sur le marché et dont la rémunération des collaborateurs consiste en un fixe auquel viennent s'ajouter des primes calculées en fonction du chiffre d'affaires réalisé. L'Association belge des banques est manifestement préoccupée par le fait que son image de marque est ternie par certains organismes financiers de ce type.

M. Platteau demande si le projet de convention prévoit également l'interdiction de fournir des informations sur les activités annexes des organismes financiers concernés, comme par exemple leurs activités dans le secteur de l'assurance. On pourrait peut-être prévoir, le cas échéant, d'insérer une telle disposition dans la proposition à l'examen.

Le vice-premier ministre répond par la négative.

**HOORZITTING MET MEVROUW SWEERTS
(BELGISCHE VERENIGING VAN BANKEN)
EN DE HEER DEJEMEPPE (COOPERATIEVE
VERBRUIKERSBEWEGING)**

1. Uiteenzetting van mevrouw Sweerts

a) Voorafgaande informatie

Mevrouw Sweerts benadrukt vooraf de algemene informatieverplichting die krachtens artikel 2, § 2, van de reeds aangehaalde wetgeving op de handelspraktijken (WHP) rust op elke verkoper van diensten :

« § 2. Elke verkoper die aan de consument diensten aanbiedt, moet het tarief hiervan schriftelijk, leesbaar, goed zichtbaar en ondubbelzinnig aanduiden ».

De Koning kan hier bepaalde modaliteiten voorschrijven.

In hetzelfde verband werd door het Bestuurscomité van de Belgische Vereniging van Banken (BVB) al in 1989 een aanbeveling goedgekeurd met betrekking tot de vermelding van de tarieven van de homogene diensten. Deze exemplatieve lijst zou nog kunnen worden aangevuld, maar in elk geval dient de bank steeds nog meer informatie beschikbaar te houden voor de consumenten.

De Raad voor het Verbruik onderzoekt reeds sinds 1991 hoe bovenvermelde bepaling uit de WHP in werking kan worden gesteld met betrekking tot de vermelding van de tarieven van de bankdiensten.

Na een eerste advies in juni 1991 bracht de Raad, op vraag van de minister van Economische Zaken, in 1993 een tweede advies uit, met name over een ontwerp van koninklijk besluit met betrekking tot de vermelding van tarieven van bankdiensten. De Raad bevestigde hierin zijn advies van 1991 en wees op de noodzaak van nieuwe richtlijnen inzake « home- en selfbanking ».

Momenteel stelt men op het terrein vast dat nageenough overal een bepaalde mate van informatie beschikbaar is. Een enquête van de Economische Algemene Inspectie in de agentschappen gaf hier zeer bevredigende resultaten.

b) Geïndividualiseerde informatie

Spreekster benadrukt vooraf dat ook hier reeds wetgevende teksten bestaan. Volgens het verbintenissenrecht namelijk dienen beide partijen informatie te verstrekken over de essentiële voorwaarden van de overeenkomst, zoniet kan de contractuele toestemming worden betwist en de ongeldigheid van de overeenkomst worden gevorderd. De wetgeving op de handelspraktijken bepaalt hierover in artikel 30 het volgende :

« Art. 30. — Ten laatste op het ogenblik van het sluiten van de verkoop moet de verkoper te goeder trouw aan de consument de behoorlijke en nuttige

**AUDITION DE MME SWEERTS
(ASSOCIATION BELGE DES BANQUES) ET
DE M. DEJEMEPPE (CENTRE COOPERATIF
DE LA CONSOMMATION)**

1. Exposé de Mme Sweerts

a) Information préalable

Mme Sweerts rappelle tout d'abord que, conformément à l'article 2, § 2, de la loi précitée sur les pratiques du commerce, tout vendeur de services est soumis à une obligation d'information générale :

« § 2. Tout vendeur qui offre au consommateur des services, doit en indiquer le tarif par écrit d'une manière lisible, apparente et non équivoque ».

Le Roi a le pouvoir de prescrire certaines modalités en la matière.

C'est dans ce contexte qu'en 1989 déjà, le comité de direction de l'Association belge des banques (ABB) a approuvé une recommandation relative à l'indication des tarifs des services homogènes. Cette liste exemplative pourrait certes encore être complétée, mais de toute façon la banque doit tenir de plus amples informations à la disposition des clients.

Le Conseil de la consommation examine depuis 1991 déjà les possibilités d'application de cette disposition de la loi sur les pratiques du commerce en ce qui concerne l'indication des tarifs des services bancaires.

Après un premier avis datant de juin 1991, le Conseil a émis un deuxième avis en 1993, à la demande du ministre des Affaires économiques, concernant un projet d'arrêté royal relatif à l'indication des tarifs des services bancaires. Confirmant son avis de 1991, le Conseil a également souligné la nécessité de nouvelles directives en matière de « homebanking » et de « selfbanking ».

On constate actuellement sur le terrain qu'un certain volume d'informations est disponible pratiquement partout. Une enquête effectuée par l'Inspection générale économique a donné des résultats très satisfaisants à cet égard.

b) Information individualisée

L'intervenante souligne que des textes légaux existent également dans ce domaine. En vertu du droit des obligations, les deux parties doivent en effet fournir des informations sur les conditions essentielles du contrat, faute de quoi on pourrait contester le consentement contractuel et demander l'annulation du contrat. L'article 30 de la loi sur les pratiques du commerce dispose à cet égard :

« Art. 30. — Au plus tard au moment de la conclusion de la vente, le vendeur doit apporter de bonne foi au consommateur les informations correctes et utiles

voorlichting geven betreffende de kenmerken van het produkt of de dienst en betreffende de verkoopsvoorwaarden, rekening houdend met de door de consument uitgedrukte behoefte aan voorlichting en rekening houdend met het door de consument meegedeelde of redelijkerwijze voorzienbare gebruik ».

Inzake de periodieke informatie over de rekening-uittreksels, stipt mevrouw Sweerts volgende punten aan :

1. de meeste banken verstrekken jaarlijks een gedetailleerde afrekening van de door hen geleverde diensten. Dit gebeurt jaarlijks omdat de berekening meestal alleen op jaarbasis plaatsvindt.

Alleen door een jaarlijkse berekening kan men een eventuele korting voor de fidelisering van de klant toestaan.

2. De periodiciteit van de rekeninguittreksels is meestal contractueel geregeld. Meestal heeft de cliënt bovendien de keuze met betrekking tot de adressering van de uittreksels (hij kan ze ook zelf afhalen in het agentschap). Soms is er zelfs de mogelijkheid dat de informatie dagelijks beschikbaar is.

3. Eventuele aanpassingen hangen af van de vraag of van de behoefte van de consument. Momenteel is dergelijke informatie trouwens een element van concurrentie tussen de banken geworden.

4. Het wettelijk opleggen van maandelijks informatie — voorzover er geen behoefte aan is — zou mogelijkerwijze 2 negatieve gevolgen kunnen hebben :

a) het gevaar om de consument te verdrinken in een teveel aan informatie — met tegengesteld effect.

b) bijkomende kosten : zelfs al betaalt de consument niet rechtstreeks zelf, de kosten zullen hoedanook aan hem worden doorberekend.

Mevrouw Sweerts besluit dat verbetering steeds mogelijk blijft. De jaarlijkse informatie kan wellicht nog meer worden veralgemeend én verbeterd.

c) Valutadata (artikel 5 van het wetsvoorstel)

Mevrouw Sweerts merkt op dat tengevolge van technische aspecten van het giraal verkeer tussen de banken onderling en van de compensatieprocedure, soms 2 tot 4 dagen nodig zijn om een debet- of creditopdracht uit te voeren. Vermits het om een zeer technisch domein gaat, dat in voortdurende evolutie is, meent spreekster dat ter zake een wetgevend initiatief de gebruiker zou verlammen en vooruitgang zou hinderen.

2. Hoorzitting met de heer Dejemeppe

De heer Dejemeppe merkt vooraf op dat de verbruikersorganisaties hoedanook moeten blijven vaststel-

relatives aux caractéristiques du produit ou du service et aux conditions de vente, compte tenu du besoin d'information exprimé par le consommateur et compte tenu de l'usage déclaré par le consommateur ou raisonnablement prévisible ».

En ce qui concerne les informations périodiques fournies par le biais des extraits de compte, Mme Sweerts souligne les points suivants :

1. la plupart des banques fournissent chaque année un décompte détaillé des services qu'elles ont fournis. Ce décompte est annuel parce que le calcul ne se fait en général que sur base annuelle;

Ce n'est que par un calcul annuel que l'on peut faire jouer une éventuelle réduction pour la fidélité du client.

2. La périodicité des extraits de compte est généralement réglée contractuellement. Le plus souvent, le client a en outre le choix en ce qui concerne l'envoi des extraits (il peut également passer les prendre à sa banque). Il est parfois même possible d'obtenir une information journalière.

3. Les adaptations éventuelles dépendent de la demande ou des besoins du consommateur. Ce type d'information est du reste devenu un élément de la concurrence entre les banques.

4. L'instauration de l'obligation légale de fournir des informations mensuelles — dans la mesure où cela n'est pas nécessaire — pourrait présenter deux inconvénients :

a) on risquerait de noyer le client sous un monceau d'informations, ce qui aurait un effet contraire à l'objectif visé;

b) cela occasionnerait des coûts supplémentaires : même si le consommateur ne les payait pas directement lui-même, il lui seraient facturés d'une manière ou d'une autre.

Mme Sweerts conclue en déclarant qu'il est toujours possible d'améliorer le service à la clientèle. L'information annuelle pourrait sans doute être étendue et améliorée.

c) Dates de valeur (article 5 de la proposition de loi)

Mme Sweerts fait observer qu'en raison des caractéristiques techniques des transferts financiers de banque à banque et de la procédure de compensation, deux à quatre jours sont parfois nécessaires pour exécuter un ordre de débit ou de crédit. Etant donné qu'il s'agit d'un domaine fort technique, qui est en évolution constante, l'intervenante estime qu'une initiative législative en la matière serait de nature à figer les pratiques et gêner les progrès.

2. Audition de M. Dejemeppe

M. Dejemeppe fait tout d'abord observer que les organisations de consommateurs doivent bien cons-

len dat de informatie rond de tarieven van bankdiensten onvolkomen, ontoegankelijk en onbegrijpelijk is.

Wat de algemene info aangaat werd reeds meer dan 20 jaar geleden, door de wet van 14 juli 1971 betreffende de handelspraktijken, een algemene informatieverplichting ingevoerd. Vandaag echter wordt deze verplichting nog steeds niet algemeen nageleefd, en is het bovendien reeds jaren wachten op een koninklijk besluit met een specifieke reglementering terzake. Er is trouwens geen enkele mogelijkheid van dwang of verplichting naar de banken toe : er werden alleen diverse aanbevelingen uitgevaardigd, waarvan er verschillende niet worden gerespecteerd door de banken. Ook de Europese Commissie heeft dit vastgesteld en is bijgevolg van plan terzake een richtlijn uit te vaardigen.

Wat de specifieke individuele informatie aangaat — die het voorwerp uitmaakt van het wetsvoorstel — stelt spreker zich, bij lezing van zijn eigen afrekening over 1994, vragen aangaande de begripelijkheid. Zo is onder meer sprake van « zegelrechten » en van « portkosten » : waarover gaat het hier, wat is het verschil en waarom worden deze aangerekend?

Mevrouw Sweerts repliceert dat dergelijke afrekeningen niet zijn genormaliseerd, wat een vergelijking bemoeilijkt en soms tot verwarring kan leiden. De « zegelrechten » zijn klaarblijkelijk van fiscale aard.

Verdergaand op hetzelfde voorbeeld vindt *de heer Dejemeppe* rubrieken als « aanrekening van kosten » en « beheerskosten » : het is totaal onduidelijk wat hier wordt bedoeld en de gemiddelde consument begrijpt hier niets van. Bovendien is nergens een tarief terug te vinden, ook geen gemiddelde, van de debet- of creditrente.

Het is dan ook begrijpelijk dat de consumenten uiteindelijk vaststellen dat indertijd de cheque werd gepropageerd als handig en gratis betaalmiddel dat ondertussen voor de banken echter te duur is geworden, zodat de bankkaart werd gelanceerd met dezelfde argumenten. Ondertussen echter is ook de bankkaart te duur geworden en propageert de sector de « home-banking », die voorlopig nog gratis is, maar voor hoelang nog?

Inzake grensoverschrijdende betalingen bestaat er een aanbeveling van de Europese Commissie die echter niet wordt gerespecteerd zodat de Commissie december 1994 terzake een voorstel van Europese Richtlijn heeft gedaan.

Spreker citeert de 5 principes die aan deze richtlijn ten gronde liggen :

1) voorafgaandelijke informatie aan diegene die de opdracht geeft;

2) geschreven informatie achteraf met betrekking tot aangerekende kosten, valutadata, enzovoort;

tater que les informations relatives à la tarification des services bancaires sont incomplètes, inaccessibles et incompréhensibles.

En ce qui concerne les informations générales, la loi du 14 juillet 1971 sur les pratiques du commerce a instauré, il y a plus de vingt ans, une obligation générale d'information. Cette obligation n'est cependant toujours pas respectée par tout le monde à l'heure actuelle et l'on attend en outre depuis plusieurs années que soit pris un arrêté royal instaurant une réglementation spécifique en la matière. Il n'y a d'ailleurs aucune possibilité de contraindre ou d'obliger les banques à respecter l'obligation précitée, puisqu'on s'est borné à formuler des recommandations, dont plusieurs ne sont pas respectées par les banques. La Commission européenne a également fait ce constat et a par conséquent l'intention de prendre une directive en la matière.

En ce qui concerne les informations individuelles spécifiques — qui font l'objet de la proposition de loi à l'examen — l'intervenant s'interroge à la lecture de son propre décompte concernant l'année 1994. Ce décompte fait notamment état de « droits de timbre » et de « frais de port » : de quoi s'agit-il en l'occurrence, quelle est la différence et pourquoi ces frais sont-ils facturés?

Mme Sweerts réplique que ce type de décompte n'est pas normalisé, ce qui rend la comparaison difficile et peut parfois porter à confusion. Les « droits de timbre » sont vraisemblablement de nature fiscale.

Toujours à propos du même exemple, *M. Dejemeppe* trouve que des rubriques telles que « imputation de frais » et « frais de gestion » : manquent totalement de clarté; le consommateur moyen ne sait absolument pas ce qu'elles recouvrent. De surcroît, on ne trouve nulle trace d'un tarif, ni de taux débiteurs ou créditeurs moyens.

Il est dès lors compréhensible que les consommateurs finissent par constater le jeu des banques : le chèque fut jadis propagé comme moyen de paiement facile et gratuit, mais comme il s'est avéré ensuite trop cher pour les banques, celles-ci ont lancé la carte bancaire en se servant des mêmes arguments que pour le chèque. Depuis, la carte bancaire s'est toutefois révélée trop chère, elle aussi, et le secteur bancaire propage aujourd'hui le « home-banking », qui est toujours gratuit pour l'instant, mais pour combien de temps encore?

S'agissant des paiements internationaux, il existe une recommandation de la Commission européenne, mais elle n'est pas respectée, ce qui a incité la Commission à faire, en décembre 1994, une proposition de directive européenne en la matière.

L'intervenant cite les 5 principes qui sous-tendent cette directive :

1) fournir une information préalable au donneur d'ordre;

2) fournir a posteriori une information écrite sur les frais imputés, les dates-valeur, etc.;

3) verplichting om een redelijke termijn te respecteren (5 dagen);

4) verplichting om de opdracht integraal uit te voeren;

5) verplichting tot terugbetaling ingeval van het niet of gebrekkig uitvoeren van de overschrijving.

Het wetsvoorstel van de heer Poty is volgens de heer Dejemeppe een noodzaak : een regelmatige en behoorlijke informatie van de consument is nodig en de praktijk toont aan dat dit vandaag vaak niet adequaat gebeurt. Bovendien kan dit niet beschouwd worden als een kost maar eerder als winst voor de onderneming.

Wat de inhoud van het voorstel aangaat dienen wel enkele technische verbeteringen te worden aangebracht. Zo is in artikel 4 een specificatie nodig naargelang het type operatie en dient § 2, a, van artikel 3, ook te worden gespecificeerd inzake de creditrente.

Spreeker besluit dat niet alleen vragen kunnen worden gesteld over het meedelen van bepaalde tarieven, maar ook over de legitimiteit van de tarieven zelf.

Valutadata

De heer Dejemeppe spreekt hier van een « meesterwerk in verval ». De techniek is gekend : wanneer men een geldsom afhaalt, wordt de rekening vaak reeds op voorhand gedebiteerd; wanneer men daarentegen een geldsom stort, dan wordt de rekening vaak pas enkele dagen later gecrediteerd. In het verleden werd hiervoor door de banken een hele reeks van justificaties naar voor geschoven. Vandaag echter verlopen dergelijke operaties elektronisch en zeer snel, dus momenteel ongeveer in 1 dag.

In andere landen, zoals Duitsland en Frankrijk, zijn dergelijke praktijken trouwens niet toegelaten. In Frankrijk heeft het Hof van Cassatie in niet minder dan 3 arresten deze praktijken veroordeeld. De Franse Vereniging van Banken verklaart nu zelf dat deze praktijk inzake valutadata « ... ne sont plus justifiables ». De opbrengst van deze « manipulatie » van de valutadata werd in Frankrijk geschat op 7 miljard FF op jaarbasis.

Mevrouw Sweerts repliceert dat een EG-onderzoek inzake de toepassing van voormelde aanbeveling over grensoverschrijdende betalingen aantoonde dat zich hierrond in België nagenoeg geen problemen meer voordoen : ons land is hier trouwens Europees koploper.

De legitimiteit van de valutadata is onderwerp van een totaal ander debat, met name dat van de eigenlijke tarifiering die onder de prijzenreglementering thuishoort. De huidige regeling is die van de vrijmaking van de prijzen en juist daarom is nu vooral de transparantie essentieel.

Ook de opmerkingen van de heer Dejemeppe over de valutadata handelen weer over de legitimiteit —

3) obligation de respecter un délai raisonnable (5 jours);

4) obligation d'exécuter l'ordre intégralement;

5) obligation de remboursement en cas d'inexécution ou d'exécution imparfaite du virement.

M. Dejemeppe estime que la proposition de loi de M. Poty est absolument nécessaire : une information régulière et correcte du consommateur est nécessaire et la pratique montre que, souvent, cette information n'est pas adéquate. Qui plus est, cette information ne doit pas être considérée comme un coût, mais comme un bénéfice pour l'entreprise.

Il convient toutefois d'apporter quelques corrections techniques à la proposition. C'est ainsi que l'article 4 devrait établir une distinction selon le type d'opération et que l'article 3, § 2, a, devrait également être précisé en ce qui concerne le taux d'intérêt créditeur.

L'intervenant souligne en guise de conclusion que l'on peut s'interroger non seulement sur la communication de certains tarifs, mais aussi sur la légitimité des tarifs mêmes.

Date-valeur

M. Dejemeppe parle à cet égard d'un « chef-d'œuvre en péril ». La technique est connue : lorsque l'on retire une somme d'argent, le compte est souvent débité à l'avance; par contre, lorsque l'on dépose de l'argent, le compte n'est souvent crédité que plusieurs jours plus tard. Les banques ont présenté une série d'arguments afin de justifier cette pratique. Or, ces opérations sont effectuées aujourd'hui électroniquement et très rapidement, à savoir à peu près en un jour!

D'autres pays, tels que l'Allemagne et la France, interdisent du reste ces pratiques.

En France, la Cour de cassation a condamné ces pratiques dans pas moins de trois arrêts. L'Association française des banques reconnaît du reste à présent que ces pratiques portant sur les dates de valeur des transferts « ne sont plus justifiables ». En France, le produit de cette « manipulation » des dates de valeur des transferts a été estimé à 7 milliards de FF par an.

Mme Sweerts répond que, selon une enquête de la CE concernant l'application de la recommandation précitée relative aux paiements transfrontaliers, il n'y a quasi plus de problème sur ce plan en Belgique, notre pays étant d'ailleurs le mieux placé en ce domaine au niveau européen.

Quant à la légitimité des dates de valeur, il s'agit d'une question qui relève d'un autre débat, celui de la tarification proprement dite, laquelle relève de la réglementation des prix. Le régime actuel est celui de la libéralisation des prix, et c'est précisément cela qui rend la transparence d'autant plus essentielle.

Les observations formulées par M. Dejemeppe au sujet des dates de valeur des transferts ont égale-

hetgeen een totaal ander debat is — en niet over de transparantie.

3. Bespreking

De heer Poty blijft belang hechten aan een aantal essentiële punten uit het wetsvoorstel zoals de modaliteiten van debet- en creditrente. Daarnaast is ook artikel 5 met betrekking tot de valutadata essentieel, vermits elkeen wel op de hoogte is van vrij verregaande misbruiken terzake: spreker verwijst naar hetgeen de heer Dejemepe in dit verband verklaarde over Frankrijk. Spreker besluit bereid te zijn om zijn wetsvoorstel te amenderen.

De heer Viseur maakt een drietal bemerkingen:

1. inzake informatie bestaat er niet zozeer een kwantitatief dan wel een kwalitatief probleem: het risico is reëel dat door een teveel aan informatie het geheel onleesbaar wordt en het essentiële onduidelijk blijft. Essentieel voor de consument is onder meer hetgeen hem geld kost, dit wil zeggen vooral de aanrekening van een debetrente;

2. de opmerkingen van mevrouw Sweerts over de materieel-technische contingenties van bepaalde operaties doen niet echt terzake in de discussie over valutadata. Immers, zelfs al duren dergelijke operaties — tussen banken onderling — 2 dagen, dan is er nog geen enkele rechtvaardiging voor dergelijke data als het om verrichtingen binnen éénzelfde bankinstelling gaat;

3. tenslotte waarschuwt spreker voor het toemend gevaar van sociale uitsluiting door de banken. Hij vertelt een persoonlijk meegemaakte anecdoten waarbij het aan iemand met een rekeningsaldo van 700 BF werd geweigerd om 500 BF af te halen van zijn rekening, met als argument dat geen loketoperaties voor minder dan 1 000 BF werden uitgevoerd. De heer Viseur meent dat de banken principieel ook de economisch zwakkeren moeten dienen.

De heer Platteau kan zich namens zijn fractie aansluiten bij het wetsvoorstel voorzover bepaalde amenderingen plaatsvinden. Zo lijkt de termijn van 2 dagen in artikel 5 hem toch zeer scherp berekend te zijn.

Spreker betreurt voorts dat sommigen de banken schijnen te beschouwen als melkkoeien. Een bank is een handelsvennootschap met als doel winst te maken. Zoals andere ondernemingen heeft zij een onvervangbaar economisch belang, in het licht van innovaties, investeringen en tewerkstelling.

Wel is spreker het eens met de heer Viseur dat de banken een sociale rol te vervullen hebben: geen enkele consument mag worden uitgesloten.

Tenslotte wenst de heer Platteau te vernemen of het wetsvoorstel ook slaat op de uittreksels van effectenportefeuilles. Bij lezing van artikel 1, § 2, lijkt dit niet het geval te zijn. Nochtans ware dit interessant, vermits veel gewone spaarders in toenemende mate

ment trait à la légitimité — qui relève d'un débat totalement différent —, et non à la transparence.

3. Discussion

M. Poty réaffirme l'importance qu'il attache à certains points essentiels de la proposition de loi, tels que les modalités relatives aux taux d'intérêts débiteurs et créditeurs. Par ailleurs, l'article 5 relatif à la date de valeur est également essentiel, eu égard aux sérieux abus en la matière, que tout le monde connaît: l'intervenant renvoie à ce que M. Dejemepe a dit à cet égard en parlant de la France. L'intervenant souligne, en guise de conclusion, qu'il est disposé à amender sa proposition de loi.

M. Viseur formule trois observations:

1. le problème qui se pose en matière d'information est moins quantitatif que qualitatif: le risque est réel qu'un excès d'informations rende l'ensemble illisible et noie l'essentiel. Ce qui est essentiel pour le consommateur, c'est notamment ce qui lui coûte de l'argent, c'est-à-dire avant tout l'imputation d'un taux d'intérêt débiteur;

2. les observations formulées par Mme Sweerts au sujet des contingences matérielles et techniques de certaines opérations ne sont pas vraiment pertinentes dans le débat sur la date de valeur. En effet, même si de telles opérations entre banques demandent deux jours, rien ne justifie l'application de ces dates de valeur pour des opérations effectuées dans la même institution bancaire;

3. l'intervenant met enfin en garde contre le risque croissant d'exclusion sociale de la part des banques. Il relate une anecdote à laquelle il a assisté personnellement: une personne dont le compte avait un solde de 700 francs s'est vu refuser un retrait de 500 francs sous prétexte qu'aucune opération de moins de 1 000 francs n'était effectuée au guichet. M. Viseur estime que les banques doivent également servir les économiquement faibles.

M. Platteau souscrit, au nom de son groupe, à la proposition de loi à l'examen, pourvu qu'elle soit amendée sur certains points. C'est ainsi que le délai de 2 jours prévu à l'article 5 lui semble malgré tout fort court.

L'intervenant déplore par ailleurs que d'aucuns semblent considérer les banques comme des vaches à lait. Une banque est une société commerciale dont le but est de réaliser un bénéfice. Elle remplit, tout comme d'autres entreprises, une fonction économique irremplaçable en termes d'innovations, d'investissements et d'emploi.

Comme M. Viseur, il estime également que les banques doivent remplir un rôle social: il n'est pas question d'exclure un client.

Enfin, M. Platteau demande si la proposition de loi s'applique également aux extraits de portefeuilles de titres. A la lecture de l'article 1^{er}, § 2, tel ne semble pas être le cas. Cela serait pourtant intéressant, étant donné que les petits épargnants sont de plus en

een effectenportefeuille bezitten bij een bank of kredietinstelling. Traditioneel echter verstrekken deze laatste over de evolutie van deze portefeuille slechts één globaal uittreksel, hetgeen uiteraard veel te weinig is.

Spreker zal hiertoe eventueel een amendement indienen.

De heer Candries meent dat de aangehaalde problemen zich algemeen stellen voor de gehele correspondentie van de bankinstellingen. Het zou absurd zijn een maandelijks informatieverplichting op te leggen als er bijvoorbeeld maar 1 verrichting per jaar plaatsvindt. Immers, indien deze informatie voortdurend dient te worden bijgewerkt en geactualiseerd, betekent dit een meerkost. Men dient hier dus voorzichtig te zijn, want een bank blijft een commerciële instelling.

Mevrouw Sweerts merkt op dat een onderscheid dient te worden gemaakt naargelang de soort van briefwisseling. Voor correspondentie die de bewegingen op een rekening weergeeft, hangt de periodiciteit zoals gezegd af van een in de overeenkomst door de consument gemaakte keuze : maandelijks, tweewekelijks, wekelijks, zelfs dagelijks.

Voor de correspondentie waarin informatie over de tarieven van bankdiensten wordt gegeven, herhaalt spreker dat de wetgeving op de handelspraktijken reeds oplegt dat informatie over de tarieven « beschikbaar » moet zijn voor de consumenten. Dit betekent dat de consument de info moet kunnen zien of kunnen terugvinden zonder daarvoor wie dan ook te hoeven aanspreken.

De Raad voor het Verbruik heeft rond de notie « permanent beschikbaar » een akkoord bereikt dat trouwens reeds wordt toegepast.

Wat geïndividualiseerde informatie aangaat, heeft de consument ook nu reeds én vooraf informatie over de tarieven. Het gevaar bestaat aldus voor een onnodige én kostelijke herhaling van informatie die ook nu reeds beschikbaar is.

De heer Viseur ziet een paradox in de redenering van mevrouw Sweerts : men stelt immers vast dat de cliënten steeds minder en zelfs nagenoeg niet meer zich fysiek aanbieden in het agentschap.

Mevrouw Sweerts bevestigt dat « phone-banking » aan populariteit wint bij particulieren. Ook bij « phone-banking » is trouwens de mededeling van de tarieven (nu reeds) voorzien.

De heer Candries vraagt of kan worden vergeleken met de USA, waar de technologie toch verder lijkt te staan.

Mevrouw Sweerts antwoordt dat, ondanks de technologie, de betaling van een cheque in de USA maandenlang kan aanslepen. Bovendien staat Europa veel verder inzake de verdediging van de consumentenbelangen.

plus nombreux à posséder un portefeuille de titres auprès d'une banque ou d'un établissement de crédit. Traditionnellement, ces établissements de crédit ne délivrent toutefois qu'un seul extrait global concernant l'évolution du portefeuille, ce qui est manifestement insuffisant.

L'intervenant présentera éventuellement un amendement en ce sens.

M. Candries estime que les problèmes évoqués concernent de manière générale l'ensemble de la correspondance des institutions bancaires. Il serait absurde d'imposer une information mensuelle concernant un compte qui ne ferait par exemple l'objet que d'une seule opération par an. La mise à jour et l'actualisation constantes de cette information génèreraient d'ailleurs un surcoût. La prudence s'impose donc, la banque demeurant une institution commerciale.

Mme Sweerts fait observer qu'il convient d'établir une distinction en fonction du type de correspondance. En ce qui concerne la correspondance indiquant les mouvements enregistrés sur un compte, la périodicité dépend, comme cela a déjà été dit, du choix fait conventionnellement par le consommateur : l'information peut être fournie tous les mois, toutes les deux semaines, toutes les semaines, voire tous les jours.

Pour ce qui est de la correspondance contenant des informations sur les tarifs de services bancaires, l'intervenante rappelle que la législation sur les pratiques du commerce impose déjà que les informations relatives aux tarifs soient « disponibles » pour les consommateurs. Cela signifie que le consommateur doit pouvoir lire ou retrouver les informations sans devoir s'adresser à qui que ce soit.

Le Conseil de la consommation a abouti à un accord à propos de la notion de disponibilité permanente, accord qui est, du reste, d'ores et déjà appliqué.

En ce qui concerne les informations individualisées, le consommateur est déjà informé préalablement sur les tarifs. Le risque existe, par conséquent, que des informations d'ores et déjà disponibles soient fournies plusieurs fois, ce qui serait à la fois inutile et coûteux.

M. Viseur relève un paradoxe dans le raisonnement de Mme Sweerts, dans la mesure où l'on constate que les clients se rendent de moins en moins, voire ne se rendent pratiquement plus dans les agences.

Mme Sweerts confirme que le « phone-banking » gagne du terrain chez les particuliers, mais la communication des tarifs aux utilisateurs du « phone-banking » est également prévue dès à présent.

M. Candries demande s'il est possible de comparer la situation avec celle des Etats-Unis, où la technologie semble quand même plus avancée.

Mme Sweerts répond qu'en dépit des progrès de la technologie, le paiement d'un chèque peut prendre des mois aux Etats-Unis. L'Europe est en outre beaucoup plus avancée en ce qui concerne la défense des intérêts des consommateurs.

De heer Poty maakt een onderscheid tussen « informatie hebben » en « informatie kunnen hebben ». Meestal is eerder het laatste van toepassing en stelt men vast dat dergelijke informatie niet spontaan wordt gegeven, bijvoorbeeld bij de opening van een rekening.

Wat de valutadata aangaat, meent spreker dat 99 % van de consumenten wellicht niet kunnen antwoorden op de vraag welke valutadata door hun bank worden toegepast. In dit verband heeft spreker al vastgesteld dat een overschrijving van één rekening naar een andere tot 6 dagen kan duren, als er een weekeinde tussenzit. Waar is dit geld ondertussen heen? Wie ontvangt de vergoeding of de rente op dit geld gedurende deze 6 dagen?

Mevrouw Sweerts antwoordt dat de informatie over de valutadatum en de periodiciteit van de renteberekening (die 7 of 15 dagen bedraagt voor de spaardeposito's) nu reeds bestaat en permanent toegankelijk is in alle bankkantoren, onder de vorm van genormaliseerde informatiefiches.

De heer Poty repliceert dat men in de banken vooral publiciteit vindt over de door de bank aangeboden beleggingen. Andere informatie moet men dikwijls ver gaan zoeken.

Mevrouw Sweerts wenst zeer duidelijk te stellen dat deze informatie zeker niet mag worden vermengd met publicitaire informatie. Zij nodigt de Commissieleden uit dit zelf eens na te gaan in de banken.

De heer Platteau stelt vast dat de redenering van mevrouw Sweerts veronderstelt dat de klanten nog steeds, fysiek, hun bankinstelling bezoeken. Dit is echter steeds minder het geval. Doel van het wetsvoorstel is dan ook enkele fundamentele en gecondenseerde gegevens door de banken te doen bezorgen bij de individuele consument thuis.

De Vice-Eerste minister verwijst naar de antwoorden die hij heeft gegeven in de algemene bespreking. De geïndividualiseerde informatie « ex ante » kan gemakkelijk worden geregeld via een koninklijk besluit op basis van het WHP en via de vermelde ontwerp-conventie.

De heer Dejemppe herinnert eraan dat zelfs de algemene info eigenlijk reeds sinds 1971 verplicht was zonder dat dit werd nageleefd door de banken. Hij meent dat het wetsvoorstel van de heer Poty een onmisbare aanvulling vormt van een eventueel koninklijk besluit.

De heer Ducarme, voorzitter, formuleert enkele slotbedenkingen :

1. De argumentatie van mevrouw Sweerts is zeer duidelijk en overtuigend, maar alleen voor dat deel van de bevolking dat zijn financiële zaken goed opvolgt, dit wil zeggen 5 à 10 % van de mensen.

2. Wat de door de bank (nu reeds) meegedeelde informatie aangaat, blijft een bank in de eerste plaats een commerciële onderneming : voor de bank zal het winststreven, conform haar economische logica, voorrang hebben op de dienstverlening. Een eventueel wetgevend initiatief dient zich te richten tot

M. Poty établit une distinction entre « avoir des informations » et « pouvoir obtenir des informations ». C'est généralement cette dernière formule qui est d'application et on constate que de telles informations ne sont pas communiquées spontanément, par exemple lors de l'ouverture d'un compte.

En ce qui concerne la date de valeur des transferts, l'intervenant estime que 99 % des consommateurs sont incapables de dire quelle est la date-valeur appliquée par leur banque. Il a déjà constaté, à cet égard, qu'un virement de compte à compte pouvait durer jusqu'à six jours lorsque la période comprend un week-end. Où passe l'argent entre-temps? Qui perçoit la rémunération ou les intérêts de cet argent pendant six jours?

Mme Sweerts répond que l'information sur la date de valeur et sur la périodicité du calcul des intérêts (qui est de 7 ou 15 jours pour les dépôts d'épargne) existe déjà et est accessible en permanence dans toutes les agences bancaires sous la forme de fiches d'information normalisées.

M. Poty réplique que, dans les banques, on trouve essentiellement de la publicité pour les placements qu'elles proposent. Il faut parfois bien chercher pour trouver d'autres informations.

Mme Sweerts tient à préciser clairement qu'il ne faut pas confondre ce type d'information avec des informations de nature publicitaire. Elle invite les membres de la Commission à aller le vérifier de visu dans les banques.

M. Platteau constate que le raisonnement de Mme Sweerts suppose que les clients se rendent physiquement à leur agence bancaire. Or, c'est de moins en moins le cas. L'objectif de la proposition est donc d'obliger les banques à fournir certaines données fondamentales et condensées au domicile du consommateur.

Le vice-premier ministre renvoie aux réponses qu'il a données au cours de la discussion générale. L'information individualisée « ex ante » pourrait être réglée par un arrêté royal d'exécution de la loi sur les pratiques du commerce et par le projet de convention précité.

M. Dejemppe rappelle qu'il est obligatoire de fournir des informations générales depuis 1971, mais que les banques ne respectent pas cette obligation. Il estime que la proposition de M. Poty est un complément indispensable à un éventuel arrêté royal.

Enfin, *le président, M. Ducarme*, formule quelques observations :

1. L'argumentation de Mme Sweerts est très claire et convaincante, mais seulement pour la partie de la population qui suit attentivement ses opérations financières, c'est-à-dire 5 à 10 % de celle-ci.

2. En ce qui concerne les informations (qui sont d'ores et déjà) communiquées par les banques, il convient de souligner que la banque reste avant tout une entreprise commerciale : pour la banque, la recherche du profit aura la priorité sur la fourniture de services et ce, conformément à la logique économi-

diegenen die de economische macht hebben en dient in functie te staan van op het terrein vastgestelde problemen en ontsporingen.

3. Het onderzoek van het wetsvoorstel dient verdergezet. Van zodra een wettelijke bepaling in het verleden werd aangenomen heeft men steeds vastgesteld dat de banken ze snel en consciëntieus hebben toegepast. Hij nodigt dan ook alle betrokkenen uit om desgevallend amendementen neer te leggen.

De heer Candries herhaalt zijn vrees voor overreglementering. Vraag is welke meerwaarde onderhavig wetsvoorstel biedt in het licht van de bestaande wetgeving op de handelspraktijken en het consumentenkrediet en in het licht van het in de maak zijnde koninklijk besluit.

ARTIKELSGEWIJZE BESPREKING

Art. 1

Gezien de nakende ontbinding van de Wetgevende Kamers, meent *de heer Viseur* dat de discussie over het wetsvoorstel niet op een ernstige en zinvolle manier kan worden afgerond. Hij pleit voor een ruim debat dat eventueel als inspiratiebron kan dienen voor de toekomstige wetgever, die terzake een nieuw initiatief kan nemen.

De heer Poty daarentegen meent dat een akkoord mogelijk moet zijn over enkele punctuele aangelegenheden. Hij beseft wel dat er tijdsgebrek ontstaat. Bijgevolg verzoekt hij de minister werk te maken van het opleggen van verplichtingen inzake 3 basiselementen :

- 1) trimestriële mededeling van de rentevoeten via de rekeninguittreksels;
- 2) meedelen van de tarieven van de debetinteressen;
- 3) een regeling voor de valutadata.

Wat de valutadata aangaat, merkt *de minister* op dat het een gedeelde bevoegdheid met de minister van Financiën betreft. De afschaffing van de valutadata zou substantiële economische gevolgen kunnen hebben en het debat hierover zonder degelijke teksten lijkt de minister gewaagd.

Anderzijds is *de Vice-Eerste minister* bereid een minimalistische aanpak te steunen. Hij dient dan ook een amendement n° 13 (*Stuk n° 855/6*) in. Dit strekt ertoe artikel 1 tot en met 5 van het wetsvoorstel te schrappen en te vervangen door één enkele bepaling die wordt toegevoegd aan artikel 37, § 3, van voornoemde wet van 14 juli 1991 op de handelspraktijken luidens dewelke de Koning (in afwijking van § 1 van artikel 37) voor de (categorieën van) diensten die Hij bepaalt, de verkoper kan verplichten aan de consument gratis een bewijsstuk af te geven waarvan de Koning de vermeldingen en de modaliteiten bepaalt. Een dergelijk besluit dient door de

que. Une initiative législative éventuelle devrait s'adresser à ceux qui ont le pouvoir économique et tenir compte des problèmes et dérapages constatés sur le terrain.

3. Il convient de poursuivre l'examen de la proposition de loi. Par le passé, on a toujours constaté que dès lors qu'une disposition légale avait été adoptée, les banques l'appliquaient rapidement et consciencieusement. Il invite dès lors tous les intéressés à présenter des amendements.

M. Candries répète qu'il craint un excès de réglementation. On peut se demander ce qu'apporte la proposition de loi à l'examen par rapport à la législation existante sur les pratiques du commerce et le crédit à la consommation et à l'arrêté royal qui est en préparation.

DISCUSSION DES ARTICLES

Art. 1

M. Viseur estime qu'en raison de la proximité de la dissolution des Chambres législatives, on ne pourra examiner la proposition de loi avec le sérieux et l'attention nécessaires. Il plaide pour l'organisation d'un large débat dont pourra éventuellement s'inspirer le prochain législateur, qui pourra prendre une nouvelle initiative en la matière.

M. Poty estime par contre que l'on pourrait parvenir à un accord sur quelques questions ponctuelles, bien qu'il soit conscient que le temps presse. Il demande dès lors au ministre d'imposer aux banques des obligations concernant trois aspects fondamentaux.

- 1) la communication trimestrielle des taux d'intérêts par le biais des extraits de compte;
- 2) la communication des taux des intérêts débiteurs;
- 3) une réglementation concernant la date de valeur.

En ce qui concerne les dates-valeur, le *ministre* fait observer que cette matière relève également de la compétence du ministre des Finances. La suppression de la date de valeur pourrait avoir de lourdes conséquences sur le plan économique, de sorte qu'il paraît risqué au ministre d'engager le débat sur ce sujet sans disposer d'un rapport sérieux.

D'autre part, le *vice-premier ministre* est disposé à soutenir une approche minimaliste. Il présente dès lors un amendement (n° 13, *Doc. n° 855/6*) qui tend à supprimer les articles 1^{er} à 5 de la proposition et à les remplacer par une seule disposition complétant l'article 37, § 2, de la loi précitée du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce. La disposition proposée prévoit que (par dérogation à l'article 37, § 1^{er}), le Roi peut, pour les (catégories de) services qu'il détermine, imposer au vendeur de délivrer gratuitement au consommateur un document justificatif dont il détermine les mentions et les modalités. Un tel arrêté doit être soumis par le Roi à l'avis du Conseil de la

Koning te worden onderworpen aan het advies van de Raad voor het Verbruik, die advies dient te geven binnen een door de Koning bepaalde termijn, zoniet is het advies niet meer vereist. De minister voegt eraan toe dat zodoende in de wetgeving op de handelspraktijken, de wettelijke basis wordt ingevoerd voor het uitvaardigen van een koninklijk besluit, dat de geïndividualiseerde informatieverplichting van de financiële instelling tegenover haar cliënten zal regelen. Hij verwijst naar de algemene bespreking en naar de verantwoording bij het amendement.

Mocht dat amendement worden aangenomen, dan spreekt het vanzelf dat de met de sector te sluiten overeenkomst niet meer nodig zou zijn.

De heer Poty meent dat, in het licht van de ontbinding van de Kamers binnenkort, het geen zin meer heeft eindeloze discussies te voeren, die toch geen concreet resultaat zouden kunnen hebben. Hij pleit dus voor een pragmatische aanpak, dit wil zeggen het aannemen van het regeringsamendement dat hoedanook een stap vooruit is tegenover de huidige wettelijke situatie.

De auteur zal al zijn amendementen intrekken maar benadrukt dat voor zijn fractie de discussie, onder meer over de valutadata, niet is afgesloten.

De heer Platteau dient een amendement n° 3 (Stuk n° 855/3) in. Dit strekt ertoe, waar in § 1 sprake is van de banken en kredietinstellingen, te verduidelijken dat het gaat om diegene « die in België een exploitatiezetel hebben ».

De heren Viseur c.s. dienen een amendement n° 4 (Stuk n° 855/4) in, ertoe strekkende het opschrift van het wetsvoorstel te verruimen van bepaalde informatieverplichtingen in hoofde van de banken tot bepaalde verplichtingen in het algemeen. Immers, artikel 5 van het voorstel, evenals bepaalde amendementen, leggen andere dan louter info-verplichtingen op.

*
* *

Amendement n° 8 van de heer Poty wordt ingetrokken.

Amendement n° 4 van de heer Viseur c.s. evenals amendement n° 3 van de heer Platteau worden verworpen met 10 stemmen en 2 onthoudingen.

Amendement n° 13 van de Regering wordt eenparig aangenomen.

Art. 2

Dit artikel valt weg tengevolge van de eenparige aanneming van amendement n° 13 van de Regering.

consommation, qui devra se prononcer dans un délai déterminé par le Roi, faute de quoi l'avis ne sera plus requis. Le ministre précise que l'amendement a pour objet d'introduire dans la loi sur les pratiques du commerce la base légale nécessaire à la prise d'un tel arrêté royal qui réglera l'obligation d'information personnalisée incombant à un établissement financier vis-à-vis de ses clients. Il renvoie à la discussion générale et à la justification de l'amendement.

Si un tel amendement devait être retenu, il va de soi que la convention à passer avec le secteur bancaire, ne serait plus nécessaire.

M. Poty estime qu'il est inutile, dans la perspective de la dissolution prochaine des Chambres, de mener des discussions interminables qui ne pourront de toute façon plus déboucher sur des résultats concrets. Il défend dès lors l'idée d'une approche pragmatique qui consisterait à adopter l'amendement du gouvernement, celui-ci constituant malgré tout un progrès par rapport à la situation légale actuelle.

L'auteur décide de retirer tous ses amendements, mais souligne qu'aux yeux de son groupe, la discussion n'est pas close notamment en ce qui concerne les dates de valeur.

M. Platteau présente un amendement (n° 3, Doc. n° 855/3) tendant à préciser à l'article 1^{er}, § 1^{er}, qu'il s'agit des banques et des organismes de crédit « ayant un siège d'exploitation en Belgique ».

M. Viseur et consorts présentent un amendement (n° 4 — Doc. n° 855/4) tendant à modifier l'intitulé de la proposition de loi de manière à indiquer que le texte porte non seulement sur certaines obligations imposées aux banques en matière d'information, mais également sur certaines obligations d'ordre plus général. L'article 5 de la proposition à l'examen, de même que certains amendements, imposent en effet d'autres obligations que celles ayant trait à l'information.

*
* *

L'amendement n° 8 de M. Poty est retiré.

L'amendement n° 4 de M. Viseur et consorts ainsi que l'amendement n° 3 de M. Platteau sont rejetés par 10 voix et 2 abstentions.

L'amendement n° 13 du gouvernement est adopté à l'unanimité.

Art. 2

L'amendement n° 13 du gouvernement ayant été adopté à l'unanimité, cet article devient sans objet.

Artt. 3 en 4

Amendementen n^{rs} 1 en 2 van de heer Poty werden ingetrokken.

Deze artikelen vallen weg tengevolge van de eenparige aanneming van amendement n^r 13 van de Regering.

Art. 4bis (nieuw)

De heer Viseur c.s. dient een amendement n^r 5 (Stuk n^r 855/4) in. Dit strekt ertoe een nieuw artikel 4bis in te voegen dat een aantal verplichte vermeldingen (op het rekeninguittreksel) oplegt inzake toegepaste rentetarieven en alle andere kosten, ingeval van een negatief saldo.

*
* *

Amendement n^r 5 van de heer Viseur wordt verworpen met 10 stemmen en 2 onthoudingen.

Art. 5

Bij dit artikel worden geen opmerkingen meer gemaakt.

Amendement n^r 9 van de heer Poty werd ingetrokken.

Amendement n^r 6 van de heer Viseur c.s. vervalt tengevolge van de eenparige aanneming van het Regeringsamendement n^r 13.

Art. 5bis (nieuw)

De heer Viseur c.s. dienen een amendement n^r 7 in (Stuk n^r 855/4). Dit strekt ertoe een nieuw artikel 5bis in te voegen, ertoe strekkende te garanderen dat ook de economisch zwakkeren over een rekening bij een financiële instelling kunnen beschikken. Daartoe wordt voorzien dat een eerste storting vanaf 100 fr. moet worden aanvaard en dat opvraging van een bedrag, hoe gering ook, van een rekening, niet mag worden geweigerd.

*
* *

Amendement n^r 10 van de heer Poty werd ingetrokken.

Amendement n^r 7 van de heer Viseur wordt eenparig verworpen.

Artt. 3 et 4

Les amendements n^{os} 1 et 2 de M. Poty sont retirés.

L'amendement n^o 13 du gouvernement ayant été adopté à l'unanimité, ces articles deviennent sans objet.

Art. 4bis (nouveau)

M. Viseur et consorts présentent un amendement (n^o 5 — Doc. n^o 855/4) tendant à insérer un article 4bis (nouveau) visant à obliger les banques à faire figurer (sur les extraits de compte) un certain nombre de mentions tel que le taux d'intérêt appliqué et tous les autres frais encourus si le solde du compte est négatif.

*
* *

L'amendement n^o 5 de M. Viseur et consorts est rejeté par 10 voix et 2 abstentions.

Art. 5

Cet article ne donne lieu à aucune observation.

L'amendement n^o 9 de M. Poty est retiré.

L'amendement n^o 13 du gouvernement ayant été adopté à l'unanimité, l'amendement n^o 6 de M. Viseur et consorts devient sans objet.

Art. 5bis (nouveau)

M. Viseur et consorts présentent un amendement (n^o 7 — Doc. n^o 855/4) tendant à insérer un article 5bis (nouveau) visant à garantir que même les personnes économiquement faibles pourront disposer d'un compte auprès d'un organisme financier. La disposition proposée prévoit à cet effet que les organismes financiers devront accepter un dépôt minimum de cent francs et que le retrait d'une somme déposée en compte ne pourra être refusé, quelle que soit la modicité de cette somme.

*
* *

L'amendement n^o 10 de M. Poty est retiré.

L'amendement n^o 7 de M. Viseur est rejeté à l'unanimité.

Art. 5ter en 5quater (nieuw)

De amendementen n^{rs} 11 en 12 van de heer Poty werden ingetrokken.

Art. 6

De Voorzitter meent dat deze bepaling geen zin meer heeft, gezien het wetsvoorstel werd vervangen door een bepaling, in te voegen in de bestaande wetgeving op de handelspraktijken. Hij stelt voor artikel 6 te verwerpen.

*
* *

Artikel 6 wordt eenparig verworpen.

Het aldus gewijzigde wetsvoorstel wordt eenparig aangenomen.

De Rapporteur,

G. PIERARD

De Voorzitter,

D. DUCARME

Artt. 5ter et quater (nouveaux)

Les amendements n^{os} 11 et 12 de M. Poty sont retirés.

Art. 6

Le président estime que cet article est devenu sans objet, étant donné que la proposition de loi a été remplacée par une disposition à insérer dans la législation relative aux pratiques du commerce. Il propose de rejeter l'article 6.

*
* *

L'article 6 est rejeté à l'unanimité.

La proposition de loi, telle qu'elle a été modifiée, est adoptée à l'unanimité.

Le Rapporteur,

G. PIERARD

Le Président,

D. DUCARME