

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

00 mois 2013

**Le fonctionnement de la Commission
d'éthique pour les télécommunications**

RAPPORT RÉVISÉ ET TRADUIT

SOMMAIRE

Pages

I. Eposé introductif de M. Willem Debeuckelaere, président de la commission d'Éthique pour les Télécommunications.....	3
II. Discussion générale.....	
III. Votes.....	

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

00 maand 2013

**De werking van de Ethische commissie voor
de telecomunicatie**

GEREVISEERD EN VERTAALD VERSLAG

INHOUD

Blz.

I. Inleidende uiteenzetting door de heer Willem Debeuckelaere, voorzitter van de Ethische commissie voor de Telecomunicatie	3
II. Algemene bespreking.....	
III. Stemmingen	

**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: Sabien Battheu

A. — Titulaires / Vaste leden:

N-VA	Minneke De Ridder, Miranda Van Eetvelde, Steven Vandepuut, Bert Wollants
PS	Véronique Bonni, Isabelle Emmery, Karine Lalieux, Linda Musin
CD&V	Roel Deseyn, Jef Van den Bergh
MR	Valérie De Bue, Luc Gustin
sp.a	David Geerts
Ecolo-Groen	Ronny Balcaen
Open Vld	Sabien Lahaye-Battheu
VB	Tanguy Veys
cdH	Christophe Bastin

B. — Suppléants / Plaatsvervangers:

Ingeborg De Meulemeester, Sophie De Wit, Peter Dedecker, Karel Uyttersprot, Ben Weyts
Philippe Blanchart, Colette Burgeon, Alain Mathot
Gerald Kindermans, Bercy Slegers, Liesbeth Van der Auwera
David Clarinval, Olivier Destrebecq, Jacqueline Galant
Meryame Kitir, Karin Temmerman
Thérèse Snoy et d'Oppuers, Stefaan Van Hecke
Herman De Croo, Ine Somers
Annick Ponthier, Bruno Valkeniers
Josy Arens, Christian Brotcorne

N-VA	:	Nieuw-Vlaamse Alliantie
PS	:	Parti Socialiste
MR	:	Mouvement Réformateur
CD&V	:	Christen-Democratisch en Vlaams
sp.a	:	socialistische partij anders
Ecolo-Groen	:	Ecologistes Confédérés pour l'organisation de luttes originales – Groen
Open Vld	:	Open Vlaamse liberalen en democraten
VB	:	Vlaams Belang
cdH	:	centre démocrate Humaniste
FDF	:	Fédéralistes Démocrates Francophones
LDD	:	Lijst Dedecker
MLD	:	Mouvement pour la Liberté et la Démocratie
INDEP-ONAFH	:	Indépendant-Onafhankelijk

Abréviations dans la numérotation des publications:

DOC 53 0000/000:	Document parlementaire de la 53 ^e législature, suivi du n° de base et du n° consécutif
QRVA:	Questions et Réponses écrites
CRIV:	Version Provisoire du Compte Rendu intégral
CRABV:	Compte Rendu Analytique
CRIV:	Compte Rendu Intégral, avec, à gauche, le compte rendu intégral et, à droite, le compte rendu analytique traduit des interventions (avec les annexes)
PLEN:	Séance plénière
COM:	Réunion de commission
MOT:	Motions déposées en conclusion d'interpellations (papier beige)

Afkortingen bij de nummering van de publicaties:

DOC 53 0000/000:	Parlementair document van de 53 ^e zittingsperiode + basisnummer en volgnummer
QRVA:	Schriftelijke Vragen en Antwoorden
CRIV:	Voorlopige versie van het Integraal Verslag
CRABV:	Beknopt Verslag
CRIV:	Integraal Verslag, met links het definitieve integraal verslag en rechts het vertaald beknopt verslag van de toespraken (met de bijlagen)
PLEN:	Plenum
COM:	Commissievergadering
MOT:	Moties tot besluit van interpellaties (beigekleurig papier)

Publications officielles éditées par la Chambre des représentants

Commandes:
Place de la Nation 2
1008 Bruxelles
Tél. : 02/ 549 81 60
Fax : 02/549 82 74
www.lachambre.be
courriel : publications@lachambre.be

Les publications sont imprimées exclusivement sur du papier certifié FSC

Officiële publicaties, uitgegeven door de Kamer van volksvertegenwoordigers

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

De publicaties worden uitsluitend gedrukt op FSC gecertificeerd papier

MESDAMES, MESSIEURS,

Votre commission a organisé, au cours de sa réunion du 1^{er} octobre 2013, une audition avec MM. Willem Debeuckelaere et Tim Nuyens, respectivement président et secrétaire de la Commission d'éthique pour les télécommunications.

I.— EXPOSÉ INTRODUCTIF DE M. WILLEM DEBEUCKELAERE, PRÉSIDENT DE LA COMMISSION D'ÉTHIQUE POUR LES TÉLÉCOMMUNICATIONS

A. Généralités

La Commission d'éthique est le corollaire de la loi télécom de 2005, dont le besoin se faisait déjà sentir en 1994, lorsqu'il fallut intervenir contre les "lignes roses". La Commission, qui a effectivement entamé ses activités en 2007 à la suite de la publication de l'arrêté royal "numérotation", intervient essentiellement sur la plainte des opérateurs. Les consommateurs doivent d'abord s'adresser au service de médiation pour les télécommunications. Des protocoles ont également été conclus avec l'inspection économique. Des contacts réguliers ont lieu avec la Commission des jeux de hasard, mais la relation avec cette commission n'est pas simple, dès lors qu'elle relève également de la compétence d'autres ministres que le ministre de tutelle de la Commission d'éthique. Il n'y a jamais eu d'accord avec les Régions et les Communautés.

Le Code d'éthique se basait d'abord sur le code existant, qui mettait l'accent sur l'autorégulation, ce que la plupart des opérateurs ont bien vite estimé insuffisant. Le code irlandais et le code du Royaume-Uni ont servi de source d'inspiration. Il a d'abord été révisé en interne avec toutes les parties prenantes avant d'être publié en vue de l'intégration éventuelle des réactions mais aussi des règles européennes. Il a finalement paru le 9 février 2011 pour entrer en vigueur le 1^{er} juillet 2011, sauf pour les services sms, pour lesquels il s'appliquait à partir du 1^{er} décembre 2012.

La Commission d'éthique a deux missions essentielles: la réglementation et le contrôle du respect du Code. La Commission exerce un contrôle sur l'usage non désiré, non éthique des services de télécommunications payants (qu'il s'agisse de numéros de téléphone, de sms ou de mms; l'usage de services liés à l'internet s'intensifie aussi, mais ceux-ci ne sont pas mentionnés dans le Code d'éthique ni donc dans le rapport annuel et le rapport d'évaluation).

DAMES EN HEREN,

Uw commissie heeft tijdens haar vergadering van 1 oktober 2013 een hoorzitting gehouden met de heren Willem Debeuckelaere en Tim Nuyens, respectievelijk voorzitter en secretaris van de Ethische Commissie voor de telecommunicatie.

I.— INLEIDENDE UITEENZETTING DOOR DE HEER WILLEM DEBEUCKELAERE, VOORZITTER VAN DE ETHISCHE COMMISSIE VOOR TELECOMMUNICATIE

A. Algemene toelichting

De Ethische Commissie is een logisch uitvloeisel van de telecomwet van 2005 waarvan de noodzaak zich reeds deed gevoelen in 1994, toen tegen de zogeheten "roze lijnen" diende te worden opgetreden. De Commissie, die vanaf 2007 effectief van start ging naar aanleiding van het kb "nummering", treedt vooral op op klacht van de operatoren. De consumenten dienen eerst de ombudsdienst voor telecommunicatie aan te spreken. Er werden ook protocollen met de Economische Inspectie afgesloten. Met de Kansspelcommissie zijn er geregeld contacten, maar de relatie ermee is niet eenvoudig omdat ook andere ministers dan de voogdijminister van de Ethische Commissie bevoegd zijn. Met Gewesten en Gemeenschappen kwam het nooit tot een regeling.

De Ethische Code ging vooreerst uit van de bestaande code, die de nadruk legde op zelfregulering, wat door de meeste operatoren al vlug als onvoldoende werd ervaren. De Ierse code en de code uit het Verenigd Koninkrijk deden dienst als inspiratiebron. Eerst werd hij intern gereviseerd met alle stakeholders alvorens gepubliceerd te worden met het oog op de eventuele integratie van de reacties maar ook van de Europese regels. Ten slotte verscheen hij op 9 februari 2011 om op 1 juli 2011 van kracht te worden, behalve voor de sms-diensten, voor wie hij vanaf 1 december 2012 gold.

De twee kerntaken van de Ethische Commissie slaan op de regelgeving en de rechtshandhaving. De Commissie oefent toezicht uit op ongewenst, onethisch gebruik van betalende telecomdiensten (of het nu om telefoonnummers, sms of MMS gaat; meer en meer worden ook webgerelateerde diensten gebruikt, maar deze worden in de Ethische Code en dus ook in het jaarverslag en het evaluatierapport niet vermeld).

Le respect du Code d'éthique est assuré en collaboration avec le Service de médiation pour les télécommunications, avec la direction générale Contrôle et Médiation du SPF Économie et la Commission des Jeux de Hasard.

La commission a prononcé 18 condamnations administratives et organise une à deux auditions par mois.

La Commission rend aussi des avis sur l'arrêté royal "numérotation".

Lorsqu'un opérateur est condamné à payer une amende, le consommateur est généralement indemnisé, mais il est souvent impossible d'indemniser toutes les personnes lésées. Ce dernier aspect ne relève d'ailleurs pas de la compétence de la Commission. Seuls les cours et tribunaux sont compétents en la matière.

Évaluation et réglementation

Le ministre de l'Économie déposera d'ici peu un projet de loi afin de rendre la procédure et la régulation plus efficaces.

La Commission d'éthique s'est notamment occupée des problèmes liés au plan de numérotation, au positionnement des numéros 070, aux mentions tarifaires et aux services informatifs payants. Les nouvelles règles pour les services sms sont, comme indiqué ci-avant, en vigueur depuis le 1^{er} décembre 2011. Elles obligent les opérateurs à adapter leurs procédures.

Le Code d'éthique est cohérent et adapté au secteur pour lequel l'autorégulation n'était pas suffisante, également selon les opérateurs mêmes, qui peuvent présenter un cadre réglementaire clair aux fournisseurs de services. Le plan de numérotation destiné aux astrologues et aux voyants reste toutefois imprécis.

Procédures

Le consommateur moyen n'a pas encore trouvé le chemin qui mène à la Commission d'éthique, contrairement aux opérateurs et aux fournisseurs de services. Les services de contacts ont été condamnés sur la base de plaintes déposées par des concurrents. La notion "d'infractions graves et sérieuses" doit être précisée. Des mesures urgentes et provisoires sont nécessaires pour pouvoir mettre un fournisseur de service rapidement en demeure et accélérer la résolution du problème.

Met de ombudsdienst voor telecommunicatie, met de inspectie Controle en Bemiddeling van de FOD Economie alsook met de Kansspelcommissie wordt samengewerkt om de Ethische Code te handhaven.

De Commissie heeft 18 administratieve veroordelingen uitgesproken en houdt één à twee hoorzittingen per maand.

De Commissie verstrekt eveneens advies aangaande het kb "nummering".

Wanneer een operator wordt veroordeeld tot een boete, wordt de consument meestal vergoed, maar het is vaak onmogelijk alle gedupeerden te vergoeden. Dit laatste aspect valt overigens buiten de bevoegdheid van de Commissie. Alleen de hoven en de rechtbanken zijn in deze bevoegd.

Evaluatie en reglementering

De minister van Economie zal eerlang een wetsontwerp indienen om een efficiëntere procedure en regulering mogelijk te maken.

De Ethische Commissie heeft zich onder meer beziggehouden met de problemen rond het nummeringsplan, de positionering van de 070-nummers, tariefvermeldingen en betalende-berichtendiensten. Nieuwe regels voor het sms-dienstenverkeer zijn, zoals hoger reeds gezegd, vanaf 1 december 2011 van kracht; ze verplichten de operatoren hun procedures aan te passen.

De Ethische Code is coherent en aangepast aan de sector, voor dewelke zelfregulering niet voldoende was, ook volgens de operatoren zelf die de dienstenaanbieders een duidelijk regelgevend kader kunnen voorhouden. Het nummeringsplan voor astrologen en waarzeggers is evenwel nog onduidelijk.

Procedures

De gewone consument heeft de weg naar de Ethische Commissie nog niet gevonden, maar wel de operatoren en de dienstenaanbieders. De contactdiensten werden veroordeeld op grond van klachten van concurrenten. Het begrip "ernstige en zware inbreuken" moet worden verduidelijkt. Dringende en voorlopige maatregelen zijn nodig om een dienstenaanbieder snel in gebreke te kunnen stellen en de remediëring snel te laten volgen. Er is ook nood aan een soort "ruling" om voorafgaandelijk

Une sorte de “*ruling*” s’impose également pour pouvoir décider préalablement, par exemple, sous quel numéro un certain service peut être proposé.

Moyens de fonctionnement

Les moyens sont insuffisants, la Commission d’éthique dépend intégralement de l’IBPT, un certain nombre d’engagements ont été pris. À l’heure actuelle, il n’est pas possible de mener une politique proactive. Le site web est bien fait, mais pour mettre sur pied une campagne de sensibilisation (par exemple, pour les parents qui peuvent demander la fermeture de certains services pour leurs enfants) avec un certain nombre d’autres acteurs, les moyens sont limités.

B. Questions et observations des membres

M. Peter Dedecker (N-VA) est d’accord avec le commentaire du président de la Commission d’éthique concernant les numéros 070. Il est d’avis qu’il est important de clarifier le caractère payant ou non des services tels que ‘card stop’ par exemple. De plus, il est nécessaire en effet de réglementer aussi le domaine des services d’astrologie, ne fût-ce que pour éviter le “*bill shock*” pour le consommateur à la fin du mois.

L’orateur regrette la méconnaissance de cet organisme pour le grand public, qui par conséquent signale très peu les infractions. La majorité des plaintes viennent en général d’une entreprise vis-à-vis d’une autre entreprise concurrente. Cela ne donne malheureusement pas une image correcte du nombre réel de victimes de fournisseurs malhonnêtes. Comment mettre en place un meilleur transfert d’information afin d’avoir une meilleure vue sur l’importance des plaintes? Le service de médiation des télécommunications doit, dans ce cadre, rester le premier interlocuteur des particuliers pour leurs plaintes.

Dans quelle mesure existe-t-il un contrôle du secteur lui-même? Existe-il une régulation par le secteur? Certains opérateurs sont demandeurs d’une telle régulation. Quels seraient les risques d’une régulation pour le public d’une part, et pour la relation entre les opérateurs mêmes d’autre part? Dans quelle mesure est-il utile d’établir des règles si elles sont méconnues du public?

En outre, l’orateur se demande pourquoi si peu d’initiatives sont prises par les membres de la Commission d’éthique eux-mêmes? Pourquoi toutes les procédures en 2012 ont-elles été mises en œuvre par le secrétariat? Peut-on imaginer plus de proactivité de la part des commissaires?

te kunnen trancheren bijvoorbeeld onder welk nummer een bepaalde dienst kan worden aangeboden.

Werkingsmiddelen

De middelen zijn onvoldoende, de Ethische Commissie hangt volledig af van het BIPT, er zijn een aantal toezeggingen gedaan. Het is momenteel niet mogelijk een proactief beleid te voeren. De website is degelijk maar om een bewustwordingscampagne (bijvoorbeeld voor de ouders die bepaalde diensten kunnen laten afsluiten voor hun kinderen) met een aantal andere spelers op te zetten zijn de middelen te beperkt.

B. Vragen en opmerkingen van de leden

De heer Peter Dedecker (N-VA) kan zich vinden in het betoog van de voorzitter van de ethische commissie over de 070-nummers. Volgens hem is het belangrijk duidelijk aan te geven dat bepaalde diensten (“card stop” bijvoorbeeld) al dan niet betalend zijn. Bovendien moeten ook de diensten op het vlak van astrologie worden gereguleerd, al was het maar om te voorkomen dat de consument een hartaanval krijgt als hij op het einde van de maand zijn astronomisch hoge rekening bekijkt.

De spreker betreurt dat die commissie nauwelijks bekend is bij het publiek; dit heeft tot gevolg dat ze zeer weinig meldingen van misbruik ontvangt. Doorgaans worden de meeste klachten ingediend door een onderneming tegen een andere, concurrerende onderneming. Dat geeft jammer genoeg geen correct beeld van het reële aantal slachtoffers van malafide leveranciers. Hoe kan men het publiek beter informeren, om aldus een beter zicht te krijgen op het belang van de klachten? In dat verband moet de Ombudsdienst Telecommunicatie het eerste aanspreekpunt blijven waar privépersonen met hun klachten terecht kunnen.

In welke mate wordt de sector zelf gecontroleerd? Is in een regulering van de sector voorzien? Sommige operatoren zijn vragende partij voor een dergelijke regulering. Welke risico’s zou een regulering inhouden voor het publiek en voor de betrekkingen tussen de operatoren zelf? In welke mate is het zinvol regels in te stellen wanneer het publiek die niet kent?

Bovendien vraagt de spreker waarom de leden van de ethische commissie zelf zo weinig initiatieven nemen. Waarom werden alle procedures in 2012 door het secretariaat ten uitvoer gelegd? Kunnen de commissieleden niet proactiever optreden?

La Commission d'éthique pourrait-elle envisager de travailler directement avec le monde académique ou des organisations du terrain, comme par exemple Test-Achats?

Le président de la Commission d'éthique réclame une augmentation du personnel pour le secrétariat. Cela ne risque-t-il pas d'accentuer le rôle du secrétariat par rapport aux commissaires en termes de prises d'initiatives? La Commission, tout en constatant l'absence de problèmes linguistiques, demande néanmoins une assistance linguistique pour les commissaires. Ces commissaires sont pourtant censés être bilingues et pouvoir travailler dans l'autre langue nationale, et l'anglais n'est sans doute pas un problème pour ce type de profils. Pourquoi une telle assistance serait-elle nécessaire?

L'orateur est d'avis, par ailleurs, qu'on pourrait imaginer un système de 'garanties' à payer à la Commission d'éthique par les fournisseurs de services afin d'éviter notamment les cas de fournisseurs qui mettent un service payant par SMS en place, envoient énormément de SMS payants pendant un laps de temps très court et disparaissent ensuite. Ce type de système est-il envisageable?

Mme Isabelle Emmerly (PS) se demande si le Code éthique est applicable pour les prestataires étrangers de services de SMS. Des problèmes concrets ont-ils été signalés à cet égard? Un avis juridique existe-il sur la question?

M. David Geerts (sp.a) se demande où en est l'arrêt d'exécution concernant les jeux téléphoniques diffusés à la télévision, en particulier en partie francophone du pays (la "Call TV"). En outre, quelle serait la meilleure option pour s'attaquer au problème des services payants d'astrologie? Par ailleurs, un suivi est-il fait de l'application de la règle de la notification des 10 euros? Cela est-il contrôlé? L'orateur estime aussi qu'il est essentiel de parvenir à tracer l'entreprise qui fournit effectivement les services, étant donné que beaucoup de parties tiers interviennent généralement au cours du processus. Enfin, M. Geerts demande aux personnes auditionnées s'il est correct que des abus ont eu lieu en matière de numéros "0900", en particulier dans la région de Gand où le préfixe des lignes téléphoniques fixes est "09". Quels sont les moyens de lutter contre de tels abus le cas échéant?

M. Ronny Balcaen (Ecolo-Groen) souhaite lui aussi avoir plus d'informations sur les droits du consommateurs en matière de services téléphoniques d'astrologie.

De spreker vraagt zich af of de ethische commissie niet rechtstreeks zou kunnen samenwerken met de academische wereld of met de organisaties in het veld, zoals Test-Aankoop.

De voorzitter van de ethische commissie vraagt met aandring om het aantal secretariaatsmedewerkers op te voeren. Houdt zulks niet het risico in dat het zwaartepunt van de activiteiten (initiatieven) dan nog meer bij het secretariaat zal komen te liggen, terwijl de commissieleden lijdzzaam toezien? Hoewel de commissie aangeeft dat ze niet met taalproblemen kampt, wil ze desondanks dat de commissieleden taalkundig worden geassisteerd. Die commissarissen zijn nochtans geacht tweetalig te zijn en in de andere landstaal te kunnen werken, en wellicht rijst er voor dat soort van profielen geen probleem met de kennis van het Engels. Waarom zou een dergelijke assistentie nodig zijn?

Voorts zou volgens de spreker kunnen worden gedacht aan een regeling van "waarborgen" die de dienstenverstrekkers aan de Ethische Commissie zouden moeten betalen, onder meer om de gevallen te voorkomen van verstrekkers die een betalende dienst per sms instellen, gedurende een zeer korte tijdspanne een enorm aantal betalende sms'en versturen en dan verdwijnen. Kan dat soort van regelingen worden overwogen?

Mevrouw Isabelle Emmerly (PS) vraagt of de Ethische Code van toepassing is op de buitenlandse verstrekkers van sms-diensten. Zijn dat in dat opzicht concrete problemen gemeld? Bestaat er een juridisch advies over die kwestie?

De heer David Geerts (sp.a) vraagt hoe het staat met het uitvoeringsbesluit in verband met de belpelletjes via televisie, in het bijzonder in het Franstalige landsgedeelte ("Call-TV"). Wat zou bovendien de beste oplossing zijn om het probleem van de betalende astrologiediensten aan te pakken? Is er voorts een *follow-up* van de toepassing van de regel van de kennisgeving van de 10 euro? Wordt dat gecontroleerd? Aangezien doorgaans tal van derden bij het proces betrokken zijn, acht de spreker het ook essentieel dat men kan achterhalen welke onderneming daadwerkelijk de diensten verstrekt. Tot slot vraagt de heer Geerts de gehoorde personen of het klopt dat er misbruiken zijn geweest met de 0900-nummers, meer bepaald in de regio Gent, waar het kengetal voor de vaste telefoonlijnen "09" is? Met welke middelen kunnen dergelijke misbruiken in voorkomend geval worden bestreden?

Ook *de heer Ronny Balcaen (Ecolo-Groen)* wenst meer inlichtingen over de rechten van de consumenten inzake telefonische astrologiediensten. Wat de

Par ailleurs, en ce qui concerne les demandes de moyens de fonctionnement supplémentaires de la Commission d'éthique, l'orateur se demande ce qu'il en est de ce financement concrètement. Quels sont les obstacles et limites à un meilleur financement de la Commission? Il est regrettable et gênant de constater que la plupart des organismes de protection des consommateurs ont un manque de moyens récurrent.

Concernant la *Call TV* en Communauté française, M. Balcaen se demande quelles sont les compétences de la Commission d'éthique en la matière. Faudrait-il interdire complètement la *Call TV*? L'orateur rappelle que le groupe Ecolo-Groen a déposé une proposition de loi en ce sens (DOC 53 1176/1). Enfin, certaines des recommandations contenues dans le rapport d'évaluation de janvier 2013 ont-elles déjà pu être mises en œuvre?

M. Jef Van den Bergh (CD&V) considère qu'il est très positif qu'une évaluation soit faite périodiquement sur le fonctionnement de la Commission d'éthique. Il souhaite obtenir plus d'informations concernant le chiffre d'affaires global des numéros spéciaux.

Par ailleurs, l'orateur partage la recommandation de la Commission d'éthique de supprimer la limitation de la notification de 10 euros à certains services et de la généraliser à tous les services SMS payants. Y a-t-il déjà eu des discussions avec l'administration et le ministre à ce sujet? Enfin, l'orateur constate que la mise en place d'un "guide téléphonique" des numéros spéciaux - qui semble nécessaire - n'a donné aucun résultat jusqu'à présent. Cela a-t-il déjà fait l'objet d'un examen par l'IBPT? Les opérateurs vont-ils eux-mêmes mettre en place un tel guide ou une initiative du législateur est-elle nécessaire?

M. Tanguy Veys (VB) constate que ce rapport d'évaluation démontre l'intérêt et la plus-value de la Commission d'éthique. Les faits récents démontrent, en outre, qu'il est nécessaire de sanctionner les acteurs malhonnêtes sur ce marché. A ce sujet, l'orateur se demande si le paquet de sanctions existant actuellement suffit et si les montants sont proportionnés aux montants des infractions et aux pratiques courantes. En ce qui concerne les problèmes de manque de personnel et de méconnaissance de la Commission d'éthique, l'orateur demande si ces questions ont été discutées avec le ministre de tutelle. Dans l'affirmative, quels engagements le ministre a-t-il pris?

Combien d'équivalents temps plein seraient-ils engagés et dans quel délai? Une campagne médiatique devrait-elle être mise en place?

vragen van de Ethische Commissie naar bijkomende werkmiddelen betreft, wil de spreker weten hoe die financiering concreet in elkaar zit. Wat zijn de hinderpalen en de beperkingen voor een betere financiering van de Commissie? Het is betreurenswaardig en vervelend te moeten vaststellen dat de meeste instanties die de consumenten beschermen met een recurrent gebrek aan middelen te kampen hebben.

In verband met *Call-TV* in de Franse Gemeenschap vraagt de heer Balcaen zich af wat de bevoegdheden van de Ethische Commissie op dit vlak zijn. Zou men dat soort televisie volledig moeten verbieden? Hij herinnert eraan dat de Ecolo-Groen-fractie een wetsvoorstel in die zin (DOC 53 1176/001) heeft ingediend. Konden tot slot bepaalde aanbevelingen in het evaluatierapport van januari 2013 al worden uitgevoerd?

De heer Jef Van den Bergh (CD&V) acht het bijzonder positief dat periodiek een evaluatie wordt gemaakt van de werking van de Ethische Commissie. Hij wenst meer informatie over de totale omzet met betrekking tot de speciale nummers.

Voorts deelt hij de aanbeveling van de Ethische Commissie om de beperking tot bepaalde diensten van de kennisgeving tot 10 euro af te schaffen en te veralgemenen tot alle betalende sms-diensten. Zijn er dienaangaande al gesprekken geweest met het bestuur en de minister? Tot slot merkt de spreker op dat de instelling van een "telefoongids" met speciale nummers — wat nodig blijkt — tot nu toe geen enkel resultaat heeft opgeleverd. Heeft het BIPT daar al een onderzoek aan gewijd? Zullen de operatoren zelf voor dergelijke gids zorgen of is een wetgevend initiatief nodig?

De heer Tanguy Veys (VB) stelt vast dat dit evaluatieverslag het belang en de meerwaarde aantoont van de Ethische Commissie. Uit de recente feiten blijkt bovendien dat het noodzakelijk is oneerlijke spelers op die markt te straffen. In dat verband vraagt hij zich af of het bestaande pakket sancties voldoende is en of de bedragen in verhouding staan tot het bedrag van de strafbare feiten en tot de gangbare praktijken. Met betrekking tot het personeelstekort en de miskennis van de Ethische Commissie vraagt hij zich of die zaken met de voogdijminister zijn besproken. Zo ja, welke verbintenissen is de minister aangegaan?

Hoeveel voltijdse equivalenten zouden er worden in dienst genomen en binnen welke termijn? Zou men een mediacampagne moeten voeren?

Mme Sabien Lahaye-Battheu (Open Vld) souhaite elle aussi en savoir plus sur le chiffre d'affaires global de ces services payants. Quelle en est l'évolution au cours des cinq dernières années et comment la Belgique se situe-t-elle par rapport aux pays voisins?

C. Réponses des invités

Constatacion des infractions

Le service de médiation est un organe précieux auprès duquel les consommateurs peuvent porter plainte. Ensuite, les infractions peuvent être constatées par l'Inspection économique, la Commission des jeux de hasard ou la Commission d'éthique elle-même. Il est parfois très difficile d'identifier les prestataires de services. Il serait utile de disposer d'un cadastre des prestataires de services, ce dernier étant de toute façon établi par certains opérateurs.

Fonctionnement du secrétariat

Toutes les informations sont récoltées par le secrétariat pour les commissaires — six membres plus le président — lesquels se réunissent une fois par mois. Il n'est pas facile d'attirer des candidats. Chaque réunion dure de deux à trois heures. Le président — qui perçoit 250 euros par réunion — et les membres doivent préparer les dossiers et rédiger les conclusions. En ce qui concerne ce dernier point, il serait utile qu'ils puissent disposer d'un meilleur appui juridique et linguistique étant donné que les conclusions sont établies en néerlandais ou en français tandis que les prestataires de services s'expriment parfois en anglais. Il conviendrait de disposer d'un "greffier", d'autant que la loi sur les télécommunications de 2005 prévoit que le secrétariat joue le rôle d'un auditeur. En cette qualité, il peut demander toutes les informations qu'il souhaite, y compris financières. Les entreprises ne peuvent pas se dissimuler derrière le secret d'entreprise étant donné que les membres de la Commission d'éthique sont tenus par un devoir de discrétion. Le financement de la Commission d'éthique est assuré par les opérateurs. Certains frais sont pris en charge par l'IBPT. Cependant, le total des amendes dépasse parfois le total des frais. Les jetons de présence coûtent quelques milliers d'euros chaque année.

Possibilités de sanction

La Commission d'éthique dispose d'un éventail de possibilités de sanction qui ont été inscrites dans la loi: amendes, suspension et interdiction. Les amendes sont majorées en cas de récidive.

Ook *mevrouw Sabien Lahaye-Battheu (Open Vld)* wenst meer informatie over de totale omzet van die betaaldiensten. Hoe zijn die de afgelopen vijf jaar geëvolueerd en waar staat België ten opzichte van de buurlanden?

C. Antwoorden van de genodigden

Vaststelling inbreuken

De ombudsdienst is een goed kanaal waarlangs consumenten klacht kunnen indienen, waarna inbreuken kunnen worden vastgesteld door de Economische Inspectie, de Kansspelcommissie of de Ethische Commissie zelf. De grote moeilijkheid is soms de identificering van de dienstenaanbieders. Een kadaster van de dienstenaanbieders, door sommige operatoren sowieso opgesteld, zou nuttig zijn om door de bomen het bos nog te zien.

Werking secretariaat

Alle informatie wordt door het secretariaat verzameld voor de commissarissen — zes leden plus de voorzitter — die maandelijks één keer samenkomen. Het is niet gemakkelijk kandidaten aan te trekken. Een zitting duurt twee à drie uur. De voorzitter — die 250 euro per zitting heeft — en de leden moeten de dossiers voorbereiden en de besluiten redigeren. Wat dit betreft, zou het nuttig zijn op meer juridisch en taalkundig advies te kunnen rekenen, vermits besluiten in het Nederlands of Frans worden geredigeerd en dienstenaanbieders soms Engels gebruiken. Er is een soort griffier nodig, temeer daar het secretariaat krachtens de telecomwet van 2005 als auditoraat fungeert. In die hoedanigheid kan het alle mogelijke informatie, ook financiële, opvragen. De bedrijven kunnen zich niet achter het bedrijfsgeheim verschuilen, vermits de leden van de Ethische Commissie zwijgplicht hebben. De financiering van de Ethische Commissie gebeurt door de operatoren, sommige kosten worden gedragen door het BIPT, het volume van de boetes overstijgt evenwel het volume van de kosten. Aan zitpenningen worden jaarlijks een paar duizend euro gespenseerd.

Sanctioneringsmogelijkheden

De Ethische Commissie bezit een waaier aan sanctioneringsmogelijkheden, die in de wet werden ingeschreven: boete, schorsing en verbod. Bij herhaling worden de boetes verhoogd.

Collaboration avec la société civile

La Commission d'éthique collabore avec des organisations comme le CRIOC et la Ligue des familles.

Fournisseurs de services non européens

Aucun problème de compétence ne se pose tant que le fournisseur de services est installé dans l'Union européenne. En dehors de l'Europe, des problèmes se posent. Deux dossiers sont ainsi pendants qui impliquent des fournisseurs de services des États-Unis, sur lesquels aucune pression ne peut être exercée et qui ne répondent même pas aux demandes de la Commission d'éthique. C'est pourquoi il serait bien d'associer les opérateurs dans l'application de la loi, ne serait-ce qu'en prévoyant une période de gel des montants dus avant leur versement.

AR numéros 070

Sur ce point, il faut agir au niveau réglementaire et législatif afin de mettre au pas un certain nombre de services payants — comme l'astrologie et cardstop (ce dernier était en infraction parce qu'il n'indiquait pas être un service payant).

Chiffre d'affaires

Peu d'informations correctes sont disponibles. Pour chaque dossier, les chiffres sont toutefois réclamés par le secrétariat. Il y a beaucoup d'intermédiaires, la structure manque parfois de transparence, mais la Commission d'éthique peut intervenir en cas de refus de transmettre des informations.

Billshock

On connaît des cas dans lesquels un consommateur doit soudainement payer 1 000 à 1 200 euros. Il serait utile d'associer les opérateurs dans ce dossier. Même lorsque c'est un fournisseur de services belge qui envoie la facture au consommateur, l'opérateur pourrait appliquer une période de gel sur le versement des montants dus afin de contraindre les fournisseurs de services à respecter les règles. Il faudrait vérifier la conformité à la réglementation européenne en matière de délais de paiement. Les services malhonnêtes auraient en tout cas beaucoup plus de difficultés à induire le consommateur en erreur sans que ce dernier puisse faire objection. L'obligation d'envoyer une notification en cas de dépassement de 10 euros doit être généralisée.

Samenwerking met middenveld

De Ethische Commissie werkt samen met organisaties als OIVO en de Gezinsbond.

Niet-Europese dienstenaanbieders

Zolang een dienstenaanbieder in de Europese Unie is gevestigd is er geen bevoegdheidsprobleem. Buiten Europa stellen zich wel problemen. Zo zijn er twee zaken aanhangig met dienstenaanbieders uit de Verenigde Staten waarop geen druk kan worden uitgeoefend en die de verzoeken van de Ethische Commissie zelfs niet beantwoorden. Daarom zou het goed zijn de operatoren te betrekken bij de rechtshandhaving, al was het maar door een bevroingsperiode voor het storten van de verschuldigde bedragen in te lassen.

KB 070-nummers

Hieromtrent moet op reglementair en wetgevend vlak worden opgetreden om een aantal betalende diensten — zoals astrologie en cardstop (deze laatste was in overtreding omdat het niet aangaf een betalende dienst te zijn) — in het gareel te doen lopen.

Omzet

Er is weinig correcte informatie voorhanden. Bij ieder dossier worden de cijfers evenwel door het secretariaat opgevraagd. Er zijn veel tussenschakels, de structuur is soms ondoorzichtig, maar de Ethische Commissie kan optreden tegen een weigering informatie te verstrekken.

Billshock

Er zijn gevallen bekend waarbij een consument plots 1 000 à 1 200 euro moet betalen. Het zou nuttig zijn de operatoren hierbij te betrekken. Zelfs al is het een Belgische dienstenaanbieder die de consument de factuur stuurt, zou de operator een bevroingsperiode aangaande het doorstorten van verschuldigde bedragen in acht kunnen nemen om de dienstenaanbieders ertoe te verplichten zich aan de regels te houden. De conformiteit met de Europese regelgeving inzake betalingstermijnen zou wel moeten nagekeken worden. Malafide diensten zouden het althans veel moeilijker krijgen om de consument te bedotten zonder dat deze eerst bezwaar zou kunnen maken. De verplichting om een notificatie te sturen wanneer 10 euro wordt

Par ailleurs, on pourrait responsabiliser l'ensemble de la chaîne — des opérateurs aux fournisseurs de services — à la nécessité de respecter le Code d'éthique, mais la procédure est lourde en raison de la multiplicité des parties. Des condamnations *in solidum* ont également été envisagées, mais leur application concrète bute sur des objections d'ordres juridique et pratique.

TV-Quiz

On n'a pas encore tranché la question de savoir s'il s'agit d'un jeu de hasard ou non.

Astrologie

Le rapport d'évaluation mentionne une série de pistes.

Call TV

La Commission d'éthique n'est pas compétente dans cette matière. Seule la Commission des jeux de hasard est compétente en ce domaine pour délivrer une autorisation de jeux téléphoniques ou pour faire appliquer strictement l'interdiction de jeux de hasard.

Services Web

Les applications ne relèvent malheureusement pas du Code d'éthique. Cette question doit peut-être être plutôt réglée au niveau européen.

overschreden behoort veralgemeend te worden. Voorts zou men juridisch de hele keten — van operatoren tot dienstenaanbieders — kunnen responsabiliseren om de Ethische Code te eerbiedigen, maar doordat er veel partijen zijn, krijgt men te maken met een zware procedure. Ook veroordelingen "*in solidum*" werden overwogen, maar de concrete toepassing ervan stuit op juridische en praktische bezwaren.

TV-Quiz

Het is nog niet uitgemaakt of het hier een kansspel betreft of niet.

Astrologie

In het evaluatierapport worden een aantal pistes vermeld.

Call-TV

De Ethische Commissie is in deze niet bevoegd.. Alleen de Kansspelcommissie is in deze bevoegd om een vergunning voor belpelen af te leveren of om het verbod op kansspelen strikt te laten naleven.

Webgerelateerde diensten

Applicaties vallen helaas niet onder de Ethische Code. Misschien moet dit veeleer op Europees niveau worden geregeld.