

ACTIVITEITENVERSLAG 2010

Algemene Directie Controle en Bemiddeling

1. Executive summary

Hoewel 2010 voornamelijk in het teken stond van de verderzetting van het beleid op het vlak van markttoezicht, waren er toch heel wat nieuwe ontwikkelingen te noteren. Een aantal projecten werden afgewerkt die ondertussen in de operationele fase zitten. Zo werd Belmed ontwikkeld dat een voorloper is in Europa als onlineplatform voor consumentengeschillenbemiddeling. Een ander project had betrekking op het klachtenbeheer waar gestreefd wordt naar een rationalisatie van de onderzoeken op basis van individuele klachten.

Samen met de Algemene Directie Regulering en Organisatie van de markt werd het project over het Consumentenobservatorium afgerond. Enigszins daarmee verbonden werd de nieuwe Europese klachtenclassificatie het zgn. Coicop systeem ingevoerd in onze klachtenregistratie, als basis voor de inbreng in het EU Consumer Scoreboard.

Het beleid is meer en meer gericht op rationalisatie, risicoanalyse, samenwerking en het volgen van de technologische evolutie omdat het zonder meer duidelijk is dat we met steeds minder mensen meer zullen moeten doen.

Dit betekent rationalisatie op het vlak van algemene onderzoeken en klachtenbeheer, zonder in te boeten op het vlak van impact en klantvriendelijkheid. Dus de facto minder controles maar beter gestructureerde en doelgerichte controles. Dit moge blijken uit de statistieken in dit overzicht waaruit blijkt dat op de 32.040 verrichte controles liefst 7.858 of 24,5% inbreuken werden vastgesteld.

Er was in 2010 heel wat behoefte op het vlak van vorming en organisatie gelet op de grondige vernieuwing van de wet op de marktpraktijken en bescherming van de consument, de nieuwe wet op het consumentenkrediet en de nieuwe wet op de betalingsdiensten.

Aan de Algemene Directie Controle en Bemiddeling werden ook nieuwe bevoegdheden toegekend: elektronische maaltijdcheques en via de herziene witwaswetgeving.

Onze algemene directie droeg ook haar steentje bij in het kader van het Belgische voorzitterschap van de Europese Unie o.a. door de organisatie van the European Consumer Protection Enforcement Day (22.09.2010) en het lanceren van talrijke voorstellen om de handhaving t.a.v. de consumentenrechten in de EU te verbeteren.

De afdeling Bemiddeling heeft in 2010 2115 dossiers behandeld die bij het Frontoffice werden ingediend, wat bijna een status-quo is t.o.v. 2009 (2093).

1960 van die dossiers hadden betrekking op een geschil tussen een consument en een professional (B2C) en 155 op een geschil tussen professionals (B2B).

In de B2C-geschillen valt op te merken dat het aantal problemen over de toepassing van de garantiewetgeving nog toeneemt (594 in 2007 t.o.v. 746 in 2010). De ICT-sector (369) en de tweedehandsvoertuigen (169) blijven zorgwekkend.

De lokale marktplatformen vergaderden 33 keer waarop in totaal 307 afgevaardigden aanwezig waren (276 in 2009) die zoals uit het verslag moge blijken een rijke agenda hebben behandeld.

“De voorwaarden scheppen voor een competitieve, duurzame en evenwichtige werking van de goederen- en dienstenmarkt in België.”

De afdeling Bemiddeling heeft twee conformiteitsaudits uitgevoerd bij geschillencommissies die genotificeerd zijn als ADR-orgaan bij de EU Commissie; namelijk de geschillencommissie Meubelen en de Bemiddelingsdienst Bank-Krediet-Beleggingen. Ze zijn positief verlopen en de nodige aanbevelingen werden opgesteld.

Net zoals in 2009 stond de transparantie van de markt hoog op de agenda van de afdeling Controles (vnl. t.a.v. prijsaanduiding en streepjescode).

Naast drie specifieke algemene onderzoeken bij de beenhouwers, apothekers en speelgoedsector werd een grootscheeps algemeen onderzoek over prijsaanduiding gevoerd (4435 gecontroleerde ondernemingen) in diverse sectoren zoals de droogkuis, video, cd- en dvd-verkoop, fotografie, groenten en fruit, fitnesssector en de schoenherstellers. Dit gaf een globaal inbreukenpercentage van 6,76 %: onvoldoende of geen prijsaanduiding.

De prijsaanduiding bij de apothekers blijft, ondanks een drastische verbetering van 73,29 % inbreuken in 2007 tot 16,11 % in 2010, zorgwekkend. Indien de situatie bij de beenhouwers op dit gebied beter te noemen is (5,26 % inbreuken), is verrassend genoeg de situatie in de speelgoedverkoop niet goed (14,08 % inbreuken).

Het is zonder meer duidelijk dat onze algemene directie in de toekomst verder aandacht moet besteden aan deze problematiek. Dit is zo voor de streepjescode zoals blijkt uit de resultaten van 2 algemene onderzoeken (doe-het-zelfzaken en supermarkten).

In de energiesector werd een daling vastgesteld van het aantal klachten (1168) met 50 % t.o.v. 2009. Dit is het gevolg van de oprichting van de activiteit van de ombudsfunctie bij de regulator voor het Waals Gewest (CWAPE) en voornamelijk de oprichting van de federale Ombudsdienst voor Energie begin 2010.

Anderzijds betekende dit dat onze diensten zich nu meer konden richten op de belangrijkste problemen die overtredingen inhielden op de wetgeving. Er werden dan ook niet minder dan 15 processen-verbaal opgesteld.

Een belangrijk onderzoek werd ingesteld i.v.m. de verplichte etikettering en energieverbruik in de huishoudelektrosector. Op 202 onderzoeken werden uiteindelijk 42 handelaars geverbaliseerd (20,79 %).

De ADCB heeft op de markt van de aardolieproducten, waar de stijging van de prijzen aanleiding geeft tot toenemende spanningen, zijn controles op de kwaliteit van de producten opgevoerd. In 2010 werden ook de private pompen voor het eerst in de controles opgenomen.

In totaal moest de ADCB 281 waarschuwingen versturen en in 36 gevallen werd uiteindelijk een pro justitia opgesteld.

Vorig jaar werden ook 8 pro justitia's opgesteld bij de verkoop van gasvormige aardolieproducten. Het betrof het vullen van gasflessen aan lpg-pompen, een frauduleuze en uiterst gevaarlijke praktijk.

In de financiële sector werd op het vlak van consumentenkrediet de Europese richtlijn 2008/48 EC omgezet in Belgisch recht door de wet 13.06.2010 die van toepassing is sinds 01.12.2010. Het gaat over een grondige herziening van de wetgeving waarbij vnl. de ver-

plichting tot het verschaffen van precontractuele informatie aan de consument door de kredietgever of kredietbemiddelaar één der voornaamste aandachtspunten is voor de ADCB.

Op basis van onderzoeken die al lang werden gevoerd binnen de ADCB werden zowel de NV Neofin als Neckermann Immo-beheer NV voor 2 maanden geschorst bij ministerieel besluit (BS 09.02.2010).

De taskforce kredietreclame heeft over 11 maanden (laatste maand werd beschouwd als overgangperiode naar de nieuwe wet) 587 reclameadvertenties onderzocht. 531 (90,5 %) waren conform de wetgeving. Van de 49 waarschuwingen (8,3 %) moesten uiteindelijk 7 processen-verbaal worden opgesteld (1,2 %).

Dit is een opmerkelijke verbetering i.c. een halvering van het aantal inbreuken t.o.v. 2009.

In 2010 heeft de financiële cel zijn werkzaamheden verdergezet t.a.v. het aanbieden van de Lehman Brothers producten door Citibank en Deutsche Bank. Citibank werd veroordeeld en nog 63 personen hebben zich burgerlijke partij gesteld, terwijl het dossier Deutsche Bank door de ADCB werd afgerond.

Op verzoek van de minister werden nog dringende onderzoeken uitgevoerd over de Keytrade boostrekening (aangeven van brutorendement i.p.v. nettorendement) en de Bank van de Post (lening op afbetaling). Beide campagnes werden na tussenkomst van de ADCB aangepast.

Tussen 1 november en 23 december werd een vervolg algemeen onderzoek Carpass in de autosector uitgevoerd bij 151 ondernemingen die ieder tot de categorie behoorden van diegenen die zich niet wensen te conformeren met de wettelijke bepalingen.

Het aantal inbreuken 50,3 % of 76 processen-verbaal is dan ook geenszins een weergave van de algemene situatie over het respecteren van de Carpassverplichtingen.

In 2010 werden ook twee onderzoeken uitgevoerd over het gebruik van bepaalde bedingen in de vastgoedsector KB (22.01.2007) mede doordat het eerste onderzoek van februari een zeer en abnormaal hoog inbreukenpercentage weergaf (75,7 %!!!). Een tweede onderzoek bij 204 vastgoedkantoren (1.10 tot 30.11) gaf mede door de inzet van de beroepsorganisaties en duidelijke verbetering weer (30,39 % inbreuken).

Een verdere inspanning is echter meer dan noodzakelijk. Een specifiek algemeen onderzoek werd uitgevoerd in de sport- en recreatiecentra. 321 Hoofdvestigingen en 142 secundaire vestigingen. De inbreukenpercentages die ook hier verdere opvolging vereisen, beliepen 14 en 16 %.

In het domein van de gezondheid en de veiligheid van producten en diensten werden 3 grote campagnes gevoerd, namelijk de veiligheid van vloerpuzzels, de veiligheid van veiligheidsvesten (liep tot 31.01.2011) en de veiligheid in de zonnecentra. Voornamelijk de vloerpuzzels – kankerverwekkende stoffen en de zonnecentra (268 processen-verbaal op 365 gecontroleerde centra) stellen zware problemen, zodanig dat wij beide onderzoeken in 2011 voortzetten.

In het kader van de wetgeving op de eerlijke concurrentie heeft de ADCB 4951 controles verricht in 2010, vnl. op het gebied van de voorwaarden van de toegang tot het beroep (4011

“De voorwaarden scheppen voor een competitieve, duurzame en evenwichtige werking van de goederen- en dienstenmarkt in België.”

controles waarop 1326 inbreuken werden vastgesteld). Vele van deze onderzoeken gebeuren op verzoek van de Algemene Directie K.M.O.-beleid.

Bij 202 bouwondernemingen die zich tussen 01.07.2008 en 01.01.2010 hadden ingeschreven in de Kruispuntbank van Ondernemingen had een algemeen onderzoek plaats. Er waren slechts weinig inbreuken ($\pm 3\%$), maar voor 2 gevallen moest een pro justitia worden opgesteld t.a.v. het parket (ontbreken van inschrijving in de KBO voor effectief uitgeoefende activiteiten).

In 2010 heeft de ADCB haar inspanningen op het vlak van de strijd tegen consumentenbedrog en massafrade onverminderd voortgezet.

Haar actie steunt op 4 pijlers: snelle actie, voorlichting van het publiek, opsporing van de bedroglers en zoeken van oplossingen voor de geleden schade.

Consumenten maar ook bedrijven (vnl. kmo's) worden massaal opgelicht via mailings, internet, fax, telefoon, sms, e-mail... en het bedrog kent geen grenzen meer.

Daarom werd door de ADCB een nationaal platform over massafrade opgericht dat de cel consumentenbedrog zal opvolgen en vervangen en waarbij zowel de FOD als de federale politie, justitie (parket) en het CFI zijn betrokken.

Dit hoofdstuk is bijzonder interessant, maar daarenboven was de problematiek van de bedrijvengidsen en de reclamersnelaars goed voor 1258 klachten en evenveel getuigenissen.

Er werd druk overleg gepleegd met de betrokken beroepsfederaties en leden van het parlement. Einde september werd naast een repressief beleid ook gekozen voor het publiceren van een uitvoerige lijst van dienstverleners op de website van de FOD waarvan de aanbiedingen met voorzichtigheid en omzichtigheid moeten worden bekeken.

De controledienst van de beheersvennootschappen over auteursrecht hebben hun medewerking verleend aan de opstelling van de uitvoeringsbesluiten van de wet van 10.12.2009. Naast het voortzetten van de recurrente controleopdrachten heeft de dienst 57 klachten behandeld in 2010, waarvan de meeste betrekking hadden op de billijke vergoeding. De controledienst heeft een aantal structurele aanbevelingen gedaan om de problemen in de toekomst maximaal te vermijden.

Als gevolg van enkele klachten heeft de controledienst een uitvoerig onderzoek gedaan bij de beheersvennootschap URADEX, waarvan het voorlopige bewind een einde nam op 28.02.2010, nadat ze opnieuw werd vergund op 18.02.2008. De controle had vnl. betrekking op de uitgevoerde betalingen, het informaticasysteem en de betrouwbaarheid van de informatie.

De ADCB is andermaal zeer actief geweest op het vlak van de strijd tegen namaak en piraterij.

Door de wet van 28.04.2010, houdende diverse bepalingen (art. 40-44) in voege getreden op 20.05.2010, werden de mogelijkheden voor opsporing en vervolgingsmogelijkheden gevoelig verbeterd.

De taskforce namaak besteedt daarbij ook aandacht aan de nieuwste fenomenen zoals gekraakte elektronische toestellen en cardsharing die grote winsten kunnen genereren die aan-

leiding geven tot belangrijke cashbetalingen en wellicht ook leiden tot het witwassen van geld.

De taskforce heeft 3673 handelszaken gecontroleerd waarbij 242 pro justitia's werden opgesteld. In totaal werden 179.194 namaakproducten uit de handel genomen voor een geraamde marktwaarde van 3.783.150 euro.

De cijfers liggen iets lager dan vorig jaar mede omdat de taskforce haar medewerking heeft verleend aan 56 gecoördineerde acties met politie en douane, waarvan de resultaten niet op haar actief komen.

Begin 2010 was dit zeer uitgesproken in Brussel, gelet op het door het parket en politie gevoerde nultolerantiebeleid. In het verslag vindt u een overzicht van de voornaamste acties.

In het kader van de coördinatie van de economische-fraudebestrijding werd het project van een waaksysteem via een SharePoint-toepassing afgerond en was operationeel begin februari 2010 voor alle leden van de Interdepartementale Commissie voor de Coördinatie van de strijd tegen de economische Fraude. Dit project was mede een actiepoint van het actieplan Devlies 2009-2010 van het College voor de strijd tegen Fiscale en Sociale Fraude. Het sharepoint werd dan ook opengesteld voor alle leden van het College.

In het kader van de verordening 4045/89 over EOGFL-subsidies heeft de ADCB (die deze bevoegdheid deelt met de douane) 25 nacontroles op steunbedragen in het kader van het EU gemeenschappelijk landbouwbeleid verricht, waarbij in 7 gevallen onregelmatigheden werden vastgesteld gepaard gaande met voorstellen tot financiële recuperatie van 855.607 euro.

In toepassing van verordening 2185/96 (dienstencontracten) heeft de ADCB vijfmaal bijstand verleend in de onderzoeken van OLAF (het EU antifraudebureau) in 2010.

Mede in uitvoering van het samenwerkingsprotocol met het Federaal Agentschap voor de veiligheid van de voedselketen (FAVV) werden 9 algemene onderzoeken uitgevoerd op de economische reglementering betreffende de voedingsector (o.a. etikettering, vlees van runderen, watergehalte in pluimvee, informatie over vis, bereide gehakte biefstuk, ambachtelijke ham, garnaalkroketten,...) met opmerkelijke resultaten.

Verder valt te noteren dat op verzoek van de VLAM op 13 april 2010 een akkoord werd gesloten waardoor de ADCB integraal bevoegd werd voor de controles op de Vlaamse streekproducten.

In 2010 werden heel wat onderzoeken in dit domein verricht.

De ADCB heeft verder toezicht verzekerd op de sectoren waarvoor EU marktordeningen van toepassing zijn, o.a. de landbouwproducten, wijn en gedistilleerde dranken, hennepzaad, olijfolie, granen en rijst.

De ADCB heeft bovendien een internationale reputatie opgebouwd op het vlak van controles van internationale grote wijnwedstrijden.

Door gerichte controles op het vlak van nijverheidscompensaties en de dossiers Airbus (vliegtuigbouw) en de ESA contracten draagt de ADCB bij tot de economische ontwikkeling.

“De voorwaarden scheppen voor een competitieve, duurzame en evenwichtige werking van de goederen- en dienstenmarkt in België.”

De 73 controles op het vlak van nijverheidscompensaties voorafgaand aan een akkoord of in uitvoering van een akkoord, hadden betrekking op een omzet van 74,4 miljoen euro.

De controles op de financiering voor de ontwikkeling van de Airbus A380, A350 en A400M hadden betrekking op bijna 23 miljoen euro als basis voor de te betalen voorschotten.

In het inleidende gedeelte heb ik al gesproken over het event dat de ADCB heeft georganiseerd in het kader van het Europese Voorzitterschap. Verder werd op het vlak van de internationale samenwerking medewerking verleend aan de sweep op Europees niveau over tickets voor culturele en sportieve evenementen.

In het kader van de samenwerking tussen Europese autoriteiten en het Europees uitwisselingsproject werden 3 ambtenaren van de Cypriotische consumentenautoriteit ontvangen. Zoals vorige jaren was er een intense samenwerking met het Europees Centrum voor de Consument.

Op het vlak van de bilaterale samenwerking werd een nieuw samenwerkingsakkoord afgesloten met de Office of Fair Trading van het Verenigd Koninkrijk. Naast samenwerking op concrete dossiers voorziet het in de uitwisseling van best practices op het vlak van de organisatie van de handhaving.

De verdere opvolging werd verzekerd t.a.v. de bestaande bilaterale akkoorden met Frankrijk, het Groot Hertogdom Luxemburg en Hongarije.

België is steeds een actief lid geweest van het International Consumer Protection and Enforcement Network (ICPEN).

In ICPEN-verband werd deelgenomen aan een wereldwijde communicatieactie rond de ticketverkoop voor het WK voetbal in Zuid-Afrika.

Voor de Fraud Prevention Month deed de ADCB een beroep op de radiozenders radio 1 (NL), vivacité (F) en BRD (D) voor de verkiezing van het schokkendste bedrog. Voor de Sweepday werd als thema gekozen voor the online generation, een internetonderzoek wereldwijd naar fraudevormen via sociale netwerksites.

Ten slotte sloot de ADCB zich in 2010 aan bij de werkzaamheden van the International Mass Marketing Fraud Working Group. Het fenomeen van de massafraude via allerlei communicatietechnieken heeft wereldwijd een enorme groei gekend. Alleen een grensoverschrijdende internationale samenwerking kan deze toenemende kwaal een halt toeroepen. De ADCB heeft om de Belgische deelname aan de werkgroep optimale kansen te geven, hiertoe een nationaal coördinatieplatform opgericht met de belangrijkste spelers (politie, parketten, CFI).

Nauw verweven met het werk van de Cel Internationale Samenwerking heeft de Cel Internetbewaking toenemende activiteiten ontplooid.

Er werden 426 ondernemingen onderzocht die actief zijn op het internet (32 % Belgische dienstverleners en 68 % buitenlandse).

Bovendien heeft de cel de nadruk gelegd op preventie van internetfraude en gaf ze de internetgebruikers enkele tips en tricks om hen te helpen de betrouwbare aanbiedingen te onderscheiden van de pogingen tot bedrog. Ze worden in grote lijnen in het verslag toegelicht.

De cel nam uiteraard ook deel aan de sweeps in EU- en ICPEN-verband.

Indien de ADCB in het algemeen probeert de meest recente marktontwikkelingen te volgen dan is dit zeker en in het bijzonder het geval voor de Cel Internetbewaking.

Gelet op hun toegenomen populariteit worden de sociale netwerken zoals Facebook aangevend om al of niet marktconforme handel te ontwikkelen. Om haar toezicht te optimaliseren heeft de cel procedures afgesproken met o.a. Facebook en Microsoft om illegale websites te desactiveren.

Andere recente ontwikkelingen zoals de social shopping en de centveilingen maken het voorwerp uit van onderzoek.

De cel verleende verder haar medewerking aan werkzaamheden in verband met de concerttickets en meer in het bijzonder t.a.v. het megaconcert U2 eind september, waartegen we meer dan 200 klachten hadden ontvangen wegens niet geleverde tickets of vervalste en of ongeldige tickets.

Indien de klachten in verband met vast telefonie in dalende lijn gaan is dit het tegenovergestelde voor de sms-klachten. Constant overleg en uitwisseling van info met de mobiele operatoren in het kader van de GOF-richtlijnen laat ons toe heel wat problemen op te lossen.

Via eCops heeft de cel 1.762 meldingen van economische aard onderzocht.

Ik hoop dat deze “executive summary” uw nieuwsgierigheid heeft opgewekt om het volledige rapport te lezen.

Veel leesgenot.

Marc Van Hende,
directeur-generaal.

“De voorwaarden scheppen voor een competitieve, duurzame en evenwichtige werking van de goederen- en dienstenmarkt in België.”

INHOUD

Executive summary.....	2
Lijst van tabellen.....	13
Lijst van grafieken.....	13
Lijst van afkortingen.....	14
1. INLEIDING.....	17
1.1. De missie van de FOD Economie.....	17
1.2. De algemene directies.....	17
1.3. Organigram.....	18
1.4. De Algemene Directie Controle en Bemiddeling binnen de FOD Economie.....	18
1.5. Zorgen voor controle en optimaal toezicht van de markt.....	19
1.5.1. Een transversale benadering op het niveau van de FOD.....	19
1.5.2. Zorgen voor een efficiënt geïntegreerd toezicht en doelmatige controle.....	19
1.5.3. Allerlei praktijken op het vlak van economische fraude efficiënt bestrijden.....	20
1.5.4. Ontwikkeling van de alternatieve geschillenoplossing.....	20
2. DE ALGEMENE DIRECTIE CONTROLE EN BEMIDDELING.....	20
2.1. Van Economische Inspectie naar AD Controle en Bemiddeling.....	20
2.2. Opdracht en doelstellingen van de ADCB.....	21
2.2.1. De opdracht van de ADCB.....	21
2.2.2. De strategische doelstellingen van de ADCB.....	22
2.3. De ADCB: belast met het toezicht op de naleving van de economische wetgeving.....	28
2.4. De ADCB: actief bij alternatieve geschillenoplossing in economische aangelegenheden	29
2.5. De ADCB: een structuur ten dienste van de economische actoren.....	30

2.6.	Begrotings- en personeelsmiddelen voor 2010.....	33
3.	Activiteiten 2010 van de AD Controle en Bemiddeling.....	34
3.1.	Bemiddeling: alternatieve geschillenoplossing	35
3.1.1.	Informatieverstrekking via de antwoorden op de individuele vragen	35
3.1.2.	Oprichting van een ODR-platform “Online Dispute Resolution”.....	39
3.1.3.	Integratie van een ervaringsdeskundige inzake armoede en sociale uitsluiting.....	40
3.1.4.	Begeleiding van de lokale marktplatformen	40
3.1.5.	Conformiteitsaudit van de aan de Europese Commissie genotificeerde ADR- organen	42
3.1.6.	Garantiewet: onderzoek in de Benelux	43
3.1.7.	Scorebord voor de consumentenmarkten.....	43
3.2.	Bescherming en veiligheid van de consumenten	44
3.2.1.	De bescherming van de consument	44
3.2.2.	De gezondheid en de fysieke veiligheid van de consument	73
3.3.	Voor eerlijke en loyale concurrentie.....	76
3.3.1.	Kruispuntbank van Ondernemingen (KBO) en ondernemingsloketten	76
3.3.2.	Toegang tot het beroep	76
3.3.3.	Activiteiten uitgeoefend door vreemdelingen	77
3.3.4.	Ambulante activiteiten.....	77
3.3.5.	Dienstverlenende intellectuele beroepen.....	78
3.3.6.	Wekelijkse rustdag - openings- en sluitingsuren	78
3.3.7.	Sluikwerk met ambachtelijk karakter	79
3.3.8.	Stedenbouw en handelsvestigingen	79
3.4.	De ADCB en de strijd tegen consumentenbedrog.....	79
3.4.1.	Fraude via telefoon	80
3.4.2.	Spam (ongevraagde elektronische reclameboodschappen)	80
3.4.3.	Nigeriaanse brieven	80
3.4.4.	Piramideverkoop	81

“De voorwaarden scheppen voor een competitieve, duurzame en evenwichtige werking van de goederen- en dienstenmarkt in België.”

3.4.5.	Valse loterijen.....	81
3.4.6.	Verkoop van tafelaccessoires, porselein van Limoges, kristallen voorwerpen, bestekken, textielartikelen.....	81
3.4.7.	Bedrijvengidsen – reclameronselaars.....	82
3.4.8.	Bedrog met domeinnamen.....	82
3.4.9.	Bedrog met merken.....	82
3.4.10.	Verkoop van wijn per telefoon of aan huis.....	83
3.4.11.	Verkoop van meubelen na ronselpraktijken.....	83
3.4.12.	Concerttickets.....	83
3.5.	Intellectuele rechten.....	83
3.5.1.	Auteursrechten en naburige rechten.....	83
3.5.2.	Bestrijding van namaak en piraterij van rechten van intellectuele eigendom.....	87
3.6.	3.6. Controles betreffende EU-marktordeningen en voedingsmiddelen.....	95
3.6.1.	Coördinatie van de economische-fraudebestrijding.....	95
3.6.2.	Controles op de economische reglementering betreffende de voedingssector.....	97
3.6.3.	Controles van de EU-marktordeningen.....	101
3.7.	De ADCB en de economische ontwikkeling.....	105
3.7.1.	Verordening (EEG) 4045/89, EOGFL (ELGF) -subsidies.....	106
3.7.2.	Nijverheidscompensaties.....	106
3.7.3.	Vliegtuigbouw.....	106
3.7.4.	Europees Ruimteagentschap.....	107
3.7.5.	Bijstand aan OLAF, conform verordening (Euratom, EG) 2185/96.....	107
3.8.	De ADCB internationaal.....	107
3.8.1.	Multilaterale samenwerking in de Europese Unie.....	107
3.8.2.	Statistieken.....	108
3.8.3.	Aard van de verzoeken.....	110
3.8.4.	Belgisch voorzitterschap van de Raad van de Europese Unie.....	110

3.8.5.	Bilaterale samenwerking.....	110
3.8.6.	International Consumer Protection and Enforcement Network (ICPEN).....	111
3.8.7.	Fraud Prevention Month	112
3.8.8.	Sweep Day	112
3.8.9.	Benelux.....	112
3.8.10.	Samenwerking binnen de Organisatie voor Economische Samenwerking en Ontwikkeling (OESO)	112
3.8.11.	International Mass Marketing Fraud Working Group (IMMFWG).....	113
3.9.	De ADCB en het internet	113
3.9.1.	Handel en reclame op het internet	113
3.9.2.	Vaste telefonie.....	119
3.9.3.	Mobiele telefonie	119
3.9.4.	Ongevraagde elektronische reclameboodschappen/Spam	120
3.9.5.	eCops: een uniek loket voor internet- en spamgerelateerde klachten.....	121
3.10.	WETGEVINGEN WAARVAN HET TOEZICHT AAN DE ADCB IS TOEVERTROUWD ..	123

“De voorwaarden scheppen voor een competitieve, duurzame en evenwichtige werking van de goederen- en dienstenmarkt in België.”

Lijst van tabellen

Tabel 1. Begrotingsmiddelen van de Algemene Directie Controle en Bemiddeling in 2010.....	33
Tabel 2. De personeelsbezetting van de ADCB, 31 december 2009	
Tabel 3. Activiteiten 2010 van de AD Controle en Bemiddeling.....	34
Tabel 4. Geschillen per sector	36
Tabel 5. B2C-geschillen inzake garantie.....	37
Tabel 6. Vergaderdata en -plaatsen van de lokale marktplatforms in 2010	41
Tabel 7. Inbreuken op de wet inzake marktpraktijken en de bescherming van de consument	44
Tabel 8. Controles op prijsaanduidingen.....	47
Tabel 9. Grootteorde van het aantal verkeerde prijsaanduidingen	47
Tabel 10. Onderzoek in de supermarkten.....	48
Tabel 11. Controles per onderwerp	60
Tabel 12. Aantal controles en overtredingen met de prijsreglementering in 2010	68
Tabel 13. Controles van de wetgeving	76
Tabel 14. Controles op de sluitingsuren.....	79
Tabel 15. Verdeling van de producten	90

Lijst van grafieken

Grafiek 1. Geschillen per sector	37
Grafiek 2. B2C-geschillen inzake garantie per sector	38
Grafiek.3. Verzonden verzoeken om maatregelen	109
Grafiek 4. Verzoeken om maatregelen	109

Lijst van afkortingen

ACCC	Australian Competition and Consumer Commission
ADCB	Algemene Directie Controle en Bemiddeling van de FOD Economie
ADKV	Algemene Directie Kwaliteit en Veiligheid van de FOD Economie
ADR	Alternative Dispute Resolution
ADROM	Algemene Directie Regulering en Organisatie van de Markt van de FOD Economie
B2B	Business to Business
B2C	Business to Consumer
BBI	Bijzondere Belastinginspectie
BDN	Beheerders van Distributienetten
BGA	Beschermde Geografische Aanduidingen
BISC	Belgian Internet Service Center
BOB	Oorsprongbenamingen van landbouwproducten en levensmiddelen
BS	Belgisch Staatsblad
CBFA	Commissie voor Bank-, Financie- en Assurantiewezen
CPC	Consumer Protection Cooperation
CWAPE	Commission Wallonne pour l'Energie
E1	Algemene Directie Mededinging van de FOD Economie
E2	Algemene Directie Energie van de FOD Economie
E3	Algemene Directie Regulering en Organisatie van de Markt van de FOD Economie
E4	Algemene Directie Economisch Potentieel van de FOD Economie
E5	Algemene Directie K.M.O.-beleid van de FOD Economie
E6	Algemene Directie Kwaliteit en Veiligheid (ADKV) van de FOD Economie
E7	Algemene Directie Controle en Bemiddeling (ADCB) van de FOD Economie
E8	Algemene Directie Statistiek en Economische Informatie van de FOD Economie
E9	Algemene Directie Telecommunicatie en Informatiemaatschappij van de FOD Economie
ECC	Europees Centrum voor de Consument
EEJ-netwerk	European Extra-Judicial Network
ELGF	Europees Landbouwgarantiefonds
EOGFL	Europees Oriëntatie en Garantiefonds voor de landbouw
ESA	Europees Ruimteagentschap

“De voorwaarden scheppen voor een competitieve, duurzame en evenwichtige werking van de goederen- en dienstenmarkt in België.”

EU	Europese Unie
FAGG	Federaal Agentschap voor Geneesmiddelen en Gezondheidsproducten
FAVV	Federaal Agentschap voor de veiligheid van de voedselketen
FCCU	Federal Computer Crime Unit
Fedis	Federatie van de Distributiesector
FOD	Federale Overheidsdienst
fte	fulltime-equivalent
FUNDP	Facultés Universitaires Notre-Dame-de-la-Paix (Namur)
GLB	Gemeenschappelijk landbouwbeleid
GMO	Gemeenschappelijke marktordeningen
GTS	Gegarandeerde Traditionele Specialiteiten
horeca	bedrijfstak van hotels, restaurants en cafés
ICCF	Interdepartementale Commissie voor de coördinatie van de strijd tegen de economische fraude
ICHEC	Institut Catholique des hautes Etudes commerciales
ICPEN	International Consumer Protection and Enforcement Network
IEC	Interministeriële Economische Commissie
IPC	Intergouvernementele Preventiecel
JKP	Jaarlijks kostenpercentage
KB	koninklijk besluit
kmo	kleine of middelgrote onderneming
KVBKB	Koninklijke vereniging van beeldende kunstenaars van België
LMP	Lokaal Marktplatform
LUS	Lokaal Uitwisselingssysteem
MFVV	Multidisciplinaire Fraudebestrijdingscel voor de Veiligheid van de Voedselketen
ODR	Online Dispute Resolution
OESO	Organisatie voor Economische Samenwerking en Ontwikkeling
OIVO	Onderzoeks- en Informatiecentrum van de Verbruikersorganisaties
OLAF	Europees Bureau voor Fraudebestrijding
pj	pro justitia
POD	Programmatorische Overheidsdienst
pv	proces-verbaal
pvw	proces-verbaal van waarschuwing
UCM	Union des Classes Moyennes

Unizo	Unie van de Zelfstandige Ondernemer
uv	ultraviolet
VBO	Verbond van Belgische Ondernemingen
VLAM	Vlaams Centrum voor Agro- en Visserijmarketing
WCK	Wet op het Consumentenkrediet
WHPC	Wet op de handelspraktijken en voorlichting van de consument



“De voorwaarden scheppen voor een competitieve, duurzame en evenwichtige werking van de goederen- en dienstenmarkt in België.”

1. INLEIDING

1.1. De missie van de FOD Economie

In een Belgische en internationale context die volop verandert, bestaat de missie van de FOD Economie in het:

- bevorderen van het concurrentievermogen van de federale economische unie,
- waarborgen van een competitieve en evenwichtige goederen- en dienstenmarkt,
- garanderen van de duurzaamheid van de ontwikkeling op deze markt.

Om dit alles te bereiken, moet de FOD Economie de markt doeltreffend omkaderen, met bijzondere aandacht voor goede relaties tussen alle economische actoren, een perfecte kennis van de economische structuren, relevante statistieken en grondige analyses van de beschikbare economische gegevens.

In overeenstemming met de doelstellingen van de nieuwe Europese strategie voor de interne markt EU-2020, helpt onze FOD op die manier de voorwaarden scheppen voor een competitieve, duurzame en evenwichtige werking van de goederen- en dienstenmarkt in België.

1.2. De algemene directies

Om zijn taak te vervullen, steunt de FOD Economie op de hiernavolgende algemene directies:

Mededinging: waarborgt een effectieve mededinging op de goederen- en dienstenmarkt.

Energie: waakt over de constante energievoorziening in België.

Regulering en Organisatie van de Markt: werkt een wettelijk en reglementair kader uit voor een optimale werking van de goederen- en dienstenmarkt in het belang van alle actoren.

Economisch Potentieel: ontwikkelt een diepgaande kennis van de Belgische economie en haar economische operatoren en verdedigt hun belangen op Europees en internationaal vlak.

K.M.O.-beleid: stimuleert het ondernemerschap door de ontwikkeling van een aangepast reglementair kader voor kmo's en zelfstandigen en analyseert hun specifieke sociaaleconomische situatie.

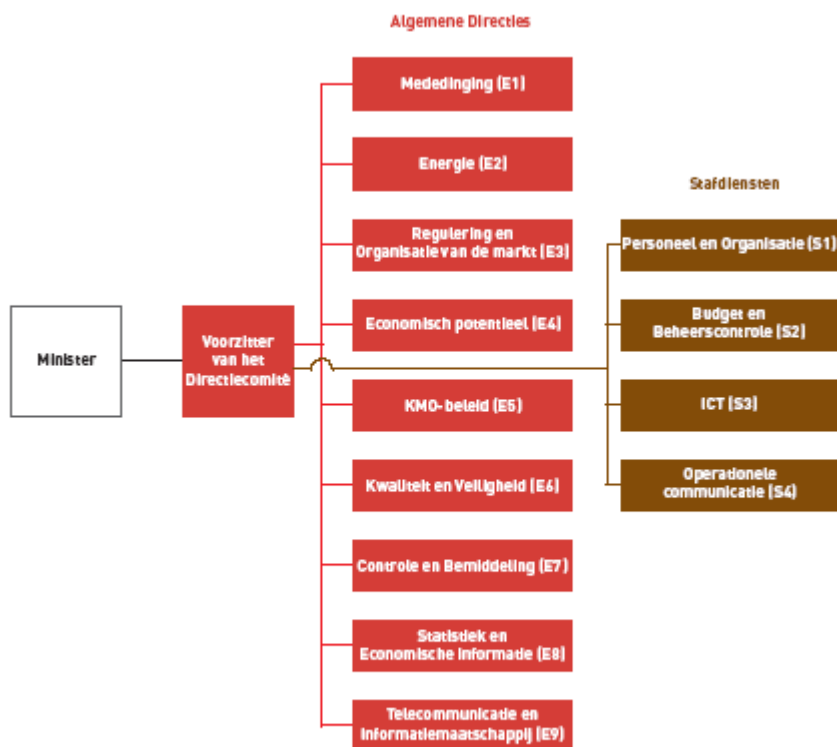
Kwaliteit en Veiligheid: versterkt het vertrouwen in producten, diensten en installaties, door controle, certificatie en normalisatie, hand in hand met innovatie.

<p>Controle en Bemiddeling: houdt toezicht op de naleving van de economische wetgeving en is de facilitator voor alternatieve geschillenoplossingen.</p>

Statistiek en Economische Informatie: verzamelt, verwerkt en verspreidt pertinente, betrouwbare en geduide statistieken en economische informatie.

Telecommunicatie en Informatiemaatschappij: ontwikkelt de specifieke reglementering van de telecommunicatiesector en bevordert de informatie-economie.

1.3. Organigram



1.4. De Algemene Directie Controle en Bemiddeling binnen de FOD Economie

De ADCB is een van de 9 verticale algemene directies van de FOD Economie.

Alvorens de opdracht van een organisatie te beschrijven is het belangrijk de visie van deze organisatie in overeenstemming te brengen met die van de entiteit waarvan zij deel uitmaakt, in dit geval de Federale Overheidsdienst Economie, K.M.O., Middenstand en Energie (hierna de FOD Economie).

De FOD Economie steunt op de elf strategische prioriteiten, tot nu “programma’s” genoemd, om zijn missie te realiseren.

“De voorwaarden scheppen voor een competitieve, duurzame en evenwichtige werking van de goederen- en dienstenmarkt in België.”

Deze prioriteiten zijn: statistische ondersteuning, prospectieve beleid, de goederen- en dienstenmarkt, energie, informatiemaatschappij, kmo's, consumenten, mededinging, reglementering, markttoezicht, innovatie, extern concurrentievermogen.

Gegeven haar taak als marktcontrolerend orgaan en klantgerichte bemiddelingsinstantie vormt de Algemene Directie Controle en Bemiddeling (hierna ADCB) een onontbeerlijke schakel in het beleid van de FOD Economie, in het kader van het programma “markttoezicht”.

Wat de markt betreft, ziet de FOD Economie, via de ADCB, toe op de naleving van de regels die worden vastgesteld in het algemene belang en in het belang van de economische operatoren en van de consument, in overeenstemming met de wetgeving en de regelgeving die onder de bevoegdheid vallen van de FOD.

De ADCB informeert, waarschuwt en treedt preventief en repressief op. Zij treedt ook op als bemiddelaar om de goede werking van de markt te bevorderen. Dankzij het toezicht op de markt en het onderzoek op het terrein kan zij niet alleen nuttige informatie verstrekken aan de FOD als regulerend orgaan, maar kan zij bovendien, indien nodig, specifieke gegevens verstrekken over het economische potentieel.

Krachtens een regeringsbeslissing is zij sinds 1997 belast met de coördinatie van de strijd tegen economische fraude.

1.5. Zorgen voor controle en optimaal toezicht van de markt

De FOD Economie controleert de goederen- en dienstenmarkt om ervoor te zorgen dat de economische reglementeringen nageleefd worden. Deze functie van “economische politie” ondersteunt het reglementaire beleid en maakt een permanente evaluatie mogelijk van de kwaliteit en de doelmatigheid van de wetgeving. Het beleid van de FOD Economie op het vlak van markttoezicht omvat informatie aan de economische wereld, preventie en bestrafing.

1.5.1. Een transversale benadering op het niveau van de FOD

In het kader van een transversale aanpak is er constant overleg tussen de controlediensten en de diensten die voor de reglementering instaan. Op die manier krijgen deze diensten permanent feedback zodat ze een concrete en volledige kennis van de markt hebben en ze een reglementering kunnen uitwerken die optimaal, getrouw aan de werkelijkheid is en in de lijn van het beleid van de FOD Economie ligt. Daarnaast garandeert deze permanente dialoog een uniforme controle van de economische reglementering.

1.5.2. Zorgen voor een efficiënt geïntegreerd toezicht en doelmatige controle

Het toezicht op de goederen- en dienstenmarkt is zeer ruim. Het omvat zowel het behoud van de mededinging, de bescherming van de rechten van consumenten en handelaars, de ontwikkeling en bevordering van de bepalingen over Alternative Dispute Resolution (ADR) wanneer dit instrument een toegevoegde waarde kan hebben, als de technische controles op het vlak van normalisatie, de veiligheid van producten en diensten, de openbare veiligheid, de metrologie en de analyse van productbestanddelen.

Gezien de diversiteit en de omvang van sommige sectoren zal de FOD Economie wanneer dit mogelijk en wenselijk is, zijn controleopdracht delegeren naar geaccrediteerde en gecertificeerde organen. De FOD Economie behoudt hierop echter wel een algemeen overzicht.

Het markttoezicht wordt uitgeoefend op basis van gepaste en onderbouwde keuzes. Het wordt via wetenschappelijke methoden en via risicoanalyse in de praktijk gebracht. Bovendien evalueert de FOD Economie permanent de eigen controlemethodes.

Daarnaast is het van groot belang dat de nodige maatregelen genomen worden om bij overtredingen een aangepaste sanctie op te leggen. Met dat doel overlegt de FOD Economie permanent met de verantwoordelijke gerechtelijke instanties.

1.5.3. Allerlei praktijken op het vlak van economische fraude efficiënt bestrijden

De FOD Economie wil alle operatoren beschermen tegen de nadelige gevolgen van de economische fraude op uiteenlopende vlakken zoals de juiste toekenning van de Europese toelagen voortvloeiend uit communautaire steunregelingen, de economische compensatieprogramma's, de auteursrechten, de namaak en de piraterij. De FOD Economie is op federaal niveau belast met de coördinatie van deze problematiek.

1.5.4. Ontwikkeling van de alternatieve geschillenoplossing

De FOD Economie is zich bewust van het feit dat zowel consumenten als ondernemingen hun eventuele geschillen op een snelle, soepele en goedkope wijze wensen te beslechten. Ze ondersteunt, bevordert en onderneemt dan ook initiatieven die deze doelstelling bereiken. Het bestaan van zulke instrumenten laat inderdaad toe het vertrouwen van alle actoren in de markt van goederen en diensten te versterken, zowel op federaal als grensoverschrijdend vlak.

2. DE ALGEMENE DIRECTIE CONTROLE EN BEMIDDELING

2.1. Van Economische Inspectie naar AD Controle en Bemiddeling

De institutionalisering van de marktcontrole startte vóór de Tweede Wereldoorlog. Bij koninklijk besluit van 16 december 1954 verandert de "Dienst voor Inspectie en Economische Onderzoeken" in de Economische Algemene Inspectie, die op haar beurt in 1995 de vorm aanneemt van het Bestuur Economische Inspectie (koninklijk besluit van 7 augustus 1995).

Een diepgaande hervorming van de federale administratie ("Copernicus") leidt er met name toe dat de bevoegdheden van de ministeries geherstructureerd worden en dat zij andere benamingen krijgen. Bij koninklijk besluit van 25 februari 2002 (Belgisch Staatsblad van 5 maart 2002) wordt de Federale Overheidsdienst Economie, K.M.O., Middenstand en Energie opgericht als opvolger van het Ministerie van Economische Zaken. Het grootste gedeelte van het vroegere Ministerie van Middenstand komt zo bij de FOD Economie.

“De voorwaarden scheppen voor een competitieve, duurzame en evenwichtige werking van de goederen- en dienstenmarkt in België.”

Niet lang daarna wordt bij het koninklijk besluit van 20 november 2003, dat in werking trad op 1 januari 2003, het Bestuur Economische Inspectie vervangen door de Algemene Directie Controle en Bemiddeling (ADCB). Deze hervorming voegt een nieuwe bevoegdheid toe. Maar bovenal leidt ze tot een nieuwe benadering in de verwerking van dossiers die worden toevertrouwd aan de ADCB, een benadering gebaseerd op het begrip "alternatieve geschillenoplossing".

2.2. Opdracht en doelstellingen van de ADCB

2.2.1. De opdracht van de ADCB

De ADCB heeft een belangrijke opdracht in het kader van het strategische plan van de FOD Economie en het managementplan van de voorzitter van het Directiecomité.

De missie dient daarom te worden gesitueerd in het kader van het beleid op basis van:

- a. de strategische nota op het niveau van de FOD met zijn 12 transversale programma's. De ADCB is bij vele van deze programma's betrokken en de directeur-generaal van E7 is sponsor van het programma Markttoezicht. Het programma behelst 3 strategische doelstellingen nl.:
 - o een transversale benadering binnen de FOD Economie,
 - o een efficiënt markttoezicht,
 - o een gecoördineerd optreden op het vlak van de strijd tegen de economische fraude.
- b. de ontwikkeling van de projectcultuur en projectwerking.

De ADCB is via haar werking nauw betrokken bij de programma's t.a.v. de doelgroepen consumenten en kmo's.

Via de ADCB ziet de FOD Economie, op het terrein van de markt, toe op het eerbiedigen van de regels gesteld in het algemeen belang en het belang van de economische operatoren en consumenten op basis van de o.a. door de FOD voorgeschreven wetgeving en regulering.

De ADCB informeert, treedt preventief en waarschuwend en repressief op. Daar waar mogelijk, bemiddelt zij ook met als doel de goede werking van de markt te bevorderen. Door haar toezicht op de markt en haar onderzoeken op het terrein kan zij ook nuttige informatie verstrekken aan de FOD als reguleringsorgaan, maar tevens, waar mogelijk, bepaalde informatie verstrekken die verband houdt met de ontwikkeling van het economische potentieel.

Als gevolg van een beslissing op regeringsniveau werd zij sinds 1997 belast met de coördinatie van de bestrijding van de economische fraude en is de DG sinds 2008 aangeduid als lid van het college voor de strijd tegen de fiscale en sociale fraude.

In concreto en kernachtig uitgedrukt, is de missie van de ADCB:

- Zij beschermt de rechten van de consumenten, ondernemingen en handelaren door informatief, preventief en repressief op te treden in het kader van de economische wetgeving en regulering.
-

- Op dit gebied en via overleg, stimuleert en streeft zij de alternatieve geschillenoplossing na. (Alternative Dispute Resolution – ADR)
- Zij coördineert de strijd tegen de economische fraude en coördineert, namens de FOD Economie, acties in het kader van het plan voor de strijd tegen de fiscale en sociale fraude.
- Zij verleent ondersteuning op het vlak van de regulering en organisatie van de markt (marktombokadering) en waar mogelijk aan de ontwikkeling van het economische potentieel met aandacht voor de doelgroepen consumenten en kmo's.

2.2.2. De strategische doelstellingen van de ADCB

2.2.2.1. Een efficiënte handhaving en een klantgericht optreden.

Via een efficiënte handhaving moet de regelgeving op de markt worden afgedwongen.

De ADCB staat in voor de controle op de naleving van 376 reglementeringen of gedeelten ervan, voor in totaal 286 economische sectoren. Jaarlijks ontvangt zij ongeveer 16.000 klachten en vragen om informatie van consumenten en ondernemingen en hun organisaties.

De ADCB beschikt over maximaal 180 controleambtenaren om deze taak te realiseren.

Er is daarom nood aan een wetenschappelijk onderbouwd markttoezicht, waarbij de ADCB beter haar prioriteiten kan bepalen en de toepassing van een methodologie die zij in het recente verleden heeft ontwikkeld, waarbij maximaal kan worden bespaard op de in te zetten middelen.

Het is duidelijk dat, in de huidige budgettaire situatie en de daarmee verband houdende personeelsomkadering binnen de federale overheid, het onrealistisch is te hopen op meer personeel.

De ganse hervorming van het federale openbaar ambt is ook gericht op niet meer, maar beter personeel.

Waar noodzakelijk moeten we echter wel de moed hebben om te erkennen dat bijkomende middelen noodzakelijk zijn. Voornamelijk voor het uitvoeren van controletaken op het terrein, is het niet altijd mogelijk de taken per ambtenaar gevoelig te verhogen.

De nieuwste marktontwikkelingen en de omkadering daarvan vereisen ook steeds meer gespecialiseerd personeel.

Desondanks dient de benadering vooral te steunen op het besparen van middelen en het anders invullen van de taken.

In concreto moeten we ons bijvoorbeeld afvragen of de ADCB iedere klacht en vraag en ieder verzoek tot ADR moet behandelen. Dit lijkt niet realistisch.

De ADCB moet niet alles willen doen.

In haar markttoezichtsfunctie moet zij conceptueel streven naar een ideale mix van informatie, preventie, handhaving en alternatieve geschillenoplossing.

“De voorwaarden scheppen voor een competitieve, duurzame en evenwichtige werking van de goederen- en dienstenmarkt in België.”

Deze uitdaging omvat eveneens een verandering in de cultuur van haar optreden, waarbij de nadruk meer komt te liggen op informatie, preventie en bemiddeling, dan op repressief optreden.

Bij ieder van de instrumenten moet naar maximale efficiëntie worden gestreefd waarbij echter het klantgericht optreden centraal blijft staan.

Over informatie en preventie moet zij voornamelijk communiceren met de marktoperatoren. Hiertoe moet een efficiënt communicatie- en overlegbeleid worden uitgewerkt. Het is duidelijk dat de ADR functie zich daartoe beter leent.

Wat de algemene onderzoeken betreft heeft zij een methodologie uitgewerkt waardoor zij als bijzondere inspectiedienst over meer autonomie beschikt t.a.v. de opdrachtgevers, maar zij anderzijds ook op een transversale manier beter kan rekening houden met het beleid en de werkzaamheden van de andere algemene directies (cfr. programma markttoezicht).

Bij de handhaving en het repressieve optreden moet de nadruk liggen op die praktijken die zwaar marktverstoring werken of de transparantie van de markt negatief beïnvloeden alsook die praktijken die omschreven worden als consumentenbedrog.

De overheden dienen deze manier van optreden te ondersteunen.

Voor het repressieve luik blijft het absoluut noodzakelijk om de werking en opvolging t.a.v. het parket nog verder te verbeteren.

Bij de feedback over de handhaving, met inbegrip van de ADR, moet vnl. aandacht geschonken worden aan de rapportering en communicatie van de resultaten en de zorgvuldige archivering.

Als gevolg van de verdere ontwikkeling van de elektronische handel, maar voornamelijk om het hoofd te bieden aan de strijd tegen de toenemende fraudepraktijken op het internet en de spam, werd de dienst belast met het toezicht op het internet versterkt, zowel voor uitrusting als personeel en werd een nauw samenwerkingsverband uitgewerkt met de Federal Computer Crime Unit van de federale politie (eCops). Om de performantie te verhogen en meer proactief te zijn, moet worden gestreefd naar het gebruiken van meer moderne en performantere (cq. automatische) zoekmotoren. In 2010 werd de basis gelegd voor een samenwerking met het Belgian Internet Service Center (BISC) dat werd ontwikkeld door de Bijzondere Belastinginspectie (BBI).

2.2.2.2. Een belangrijke rol spelen in het kader van de internationale samenwerking.

Het Bestuur Economische Inspectie heeft als voorloper van de ADCB steeds een proactieve houding aangenomen en een rol gespeeld bij internationale samenwerking.

In het verlengde daarvan moet de ADCB, als verantwoordelijke overheidsdienst, de toenemende vraag naar internationale samenwerking op het gebied van het markttoezicht positief beantwoorden.

In tegenstelling tot vele andere gelijkaardige diensten binnen de Europese Unie beschikt de ADCB over goede troeven. Via de wetgeving heeft zij nuttige instrumenten gekregen om de handhaving maximaal te organiseren op de Belgische markt en op het gebied van de elektronische handel heeft zij zelf gezorgd voor een instrument: de cel Internetbewaking. Nu zij

ook bevoegdheden heeft gekregen op het vlak van ADR (Alternative Dispute Resolution), kan zij ook op dit terrein initiatieven nemen.

Wat precies de ADR op internationaal gebied betreft heeft de EU een netwerk tot stand gebracht, het EEJ-netwerk, met contactpunten in iedere lidstaat. Tevens heeft iedere lidstaat in het kader van dit netwerk zijn instanties moeten opgeven die beantwoorden aan de aanbeveling van de Commissie inzake ADR.

Het Europees Centrum voor de Consument (nu ondergebracht bij Test-Aankoop) werd voor ons land als contactpunt aangewezen.

Daar waar er contacten zijn met de ADCB, werd de relatie met het ECC uitgeklaard met het sluiten van een samenwerkingsprotocol in 2006.

Via coördinatie dient de ADCB ervoor te zorgen dat België als lidstaat kan beantwoorden aan de vereisten op het gebied van samenwerking in het raam van de EU-verordening 2006/2004.

De bilaterale samenwerking met Frankrijk werd geactualiseerd en een nieuw akkoord werd gesloten met Luxemburg. De noodzaak doet zich ook gevoelen om nadere samenwerkingsakkoorden af te sluiten met onze andere buurlanden. Een nieuwe opportuniteit biedt zich t.a.v. het Office of Fair Trading uit het Verenigd Koninkrijk waarmee in 2010 een samenwerkingsakkoord werd gesloten.

Een opportuniteit werd benut door een nauwere samenwerking in Benelux-verband.

2.2.2.3. Het verder uitbouwen van een functie op het vlak van alternatieve geschillenoplossing (ADR).

Het is van belang van bij het begin een operationele definitie te bepalen voor de ontwikkeling van de verwachte taak.

Vertrekkend van de definitie van bemiddeling¹ werd gekozen voor een ruime aanpak waarbij de ADCB beoogt ADR te bevorderen zowel B2C als B2B en waarbij rekening gehouden wordt met alle vormen van geschillenbeslechting (bemiddeling, arbitrage, conciliatie, ombudsdiensten...)

Dit concept werd volledig uitgeklaard door het ADR-project op het niveau van de FOD dat op 17.07.2007 door het Directiecomité werd goedgekeurd met zijn negen subprojecten.

- Informatie en adviesverstrekking door E7 i.v.m. vragen en of klachten van consumenten over geschillen van burgerlijke aard (in samenwerking met het Contact Center);
 - Oprichting van lokale marktplatformen, een ontmoetingsplaats voor informatie, dialoog en observatie;
 - Oprichting van een nationaal ADR-platform;
 - Oprichting van een elektronisch ADR-platform (ODR – Online Dispute Resolution);
-

“De voorwaarden scheppen voor een competitieve, duurzame en evenwichtige werking van de goederen- en dienstenmarkt in België.”

- Ondersteuning van geschillencommissies;
- Creatie van nieuwe ADR-mechanismen “B to B”;
- Toepassing van ADR via regelgeving door gedragscodes;
- Aanmoedigen van het gebruik van typeclausules op het vlak van ADR;
- Versterking van de notificatieprocedure van ADR-instanties aan de Europese Commissie.

We bevinden ons nu volledig in de realisatie en implementatie van de subprojecten.

Bovendien werd door de benoeming van een tweede adviseur-generaal in februari 2008 een tweede afdeling opgericht die op de ontwikkeling van de ADR-functie binnen de ADCB is gericht.

2.2.2.4. Strijd tegen de economische fraude optimaal coördineren en een significante bijdrage leveren aan de strijd tegen de fiscale en sociale fraude.

Bij beslissing van de Ministerraad, dd. 26.09.1997, werd de Interdepartementale Commissie voor de Coördinatie van de Fraudebestrijding in de economische sectoren en voor de toepassing van de EG-verordening nr. 595/91 (ICCF) opgericht.

De ICCF is een ad hoc commissie van de Interministeriële Economische Commissie (IEC) die ressorteert onder de minister van Economie en die wordt voorgezeten door de directeur-generaal van de ADCB.

De ADCB is daarom verantwoordelijk voor de goede werking van deze commissie, dit tegen de achtergrond van het toenemende belang dat door alle instanties wordt gehecht aan de strijd tegen de diverse vormen van economische fraude, zowel op het nationale als internationale niveau.

De ICCF, beknopt weergegeven, is belast met:

- het efficiënte beheer van de informatie-uitwisseling tussen alle instanties belast met fraudebestrijding;
 - de coördinatie van de inspectiediensten;
 - de mededelingen in het kader van de financiering van het gemeenschappelijk landbouwbeleid en de terugvordering van bedragen die in dat kader ten onrechte zijn betaald;
 - het uitwerken van voorstellen waarbij gezamenlijke strategieën in de fraudebestrijding worden vastgelegd;
 - het adviseren over de in te zetten instrumenten;
 - de coördinatie van de voorbereiding van de OLAF-vergaderingen bij de Europese commissie, alsook de begeleiding en ondersteuning van de controlemissies door de Europese instanties.
-

Begin 2002 werd de ICCF genoodzaakt haar structuur en werking aan te passen aan het nieuw opgericht Federaal Agentschap voor de veiligheid van de voedselketen (FAVV) en de regionalisatie van het Ministerie van Landbouw.

De coördinatieopdracht omvat nu ook alle betaalorganen op het vlak van interventie en restitutie die op het niveau van de gewesten werden opgericht in het kader van het EU-landbouwbeleid.

Het is belangrijk de werking van de ICCF te consolideren en daarna verder te werken aan de uitbouw van de fraudebestrijdingsmechanismen. Daarbij moet blijvend aandacht worden besteed aan het nog verder verbeteren van het netwerk, de problematiek van de capaciteit van de laboratoria, de harmonisatie van de controle- en handhavingssystemen.

In het kader van de strijd tegen de namaak en piraterij werd in de ICCF, in het kader van de nieuwe wetgeving, de coördinatie ter hand genomen tussen de controlerende instanties Douane, ADCB en federale politie.

In oktober 2007 werd een taskforce Namaak (14 agenten) opgericht binnen de ADCB.

In de regeringsverklaring van 2008 werd tevens een betere coördinatie voorzien van de strijd tegen de fiscale en sociale fraude. Een ministerieel comité en een college werden opgericht om daartoe een actieplan op te stellen. In de Ministerraad van 25.04.2008 werd dit initiatief geconcretiseerd.

In het college is de directeur-generaal van de ADCB één van de 8 ambtenaren die dit plan en de coördinatie dienen te verzekeren. Hij is tevens sponsor van alle projecten en acties namens de FOD Economie.

2.2.2.5. De positionering van de ADCB: het transversale optreden en een moderne administratie.

Het door de ADCB uitgeoefende markttoezicht kan heel wat nuttige informatie en feedback opleveren in het kader van de strategische benadering van de FOD.

Naast de voorziene coördinatiemechanismen is en blijft de ADCB er voorstander van om deze werkzaamheden maximaal te laten renderen via samenwerkingsprotocollen.

► In het kader van de “marktombadering”.

- Met de Algemene Directie Regulering en Organisatie van de markt bestaat sinds vele jaren een nauwe samenwerking op het vlak van de handelspraktijken en de bescherming van de economische belangen van de consument. Op 29.12.1992 werd hiertoe tussen het toenmalige bestuur Handelsbeleid en de Algemene Economische Inspectie een samenwerkingsprotocol gesloten. Dit protocol werd ondertussen geactualiseerd en herzien en heeft betrekking op de conceptie, toepassing en controle van de economische wetgeving door E3, E5 en E7.
- Andere samenwerkingsverbanden o.a. met de Algemene Directie Kwaliteit en Veiligheid, vnl. op het vlak van de wetgeving inzake de veiligheid van producten en diensten, metrologie, de springstoffenwet werden herzien en geactualiseerd.

“De voorwaarden scheppen voor een competitieve, duurzame en evenwichtige werking van de goederen- en dienstenmarkt in België.”

- Met de Algemene Directie Energie werd het vroegere protocol over de veiligheid van producten en diensten herzien (cfr. supra) en het protocol inzake de kwaliteit van de aardolieproducten (Fapetro) werd geactualiseerd.
 - Op basis van artikel 23 §3 van de wet van 05.08.1991 tot bescherming van de economische mededinging, werd op 19 maart 2002 een samenwerkingsprotocol gesloten tussen het toenmalige Bestuur Handelsbeleid en het Bestuur Economische Inspectie dat in werking trad op 15.04.2002. Het voorziet in de mogelijkheid dat de rapporteurs van de Raad voor de Mededinging aan de ADCB opdrachten kunnen geven tot het uitvoeren van onderzoeken. De rol die daarbij aan de ADCB werd toevertrouwd, is dus eerder passief en vormt een uitzondering op het algemene principe waarbij de politie op de economische wetgeving werd toevertrouwd aan de ADCB. De herziening van het protocol met de nieuw opgerichte Algemene Directie Mededinging werd op 18 maart 2008 afgerond. Het vormt de basis voor een nieuwe en efficiënte samenwerking.
- In het kader van de economische ontwikkeling.
- Daar waar de ADCB al controles verricht in opdracht van de Algemene Directie Economisch Potentieel (o.a. op het vlak van de economische compensaties in verband met de grote bestellingen op het vlak van defensiemateriaal, de airbuscontracten, de ESA-contracten, bepaalde sectorale onderzoeken); dient met deze algemene directie een meer grondige en systematische benadering te worden gezocht om te bepalen waar de ADCB via haar onderzoeken (ook deze van informatieve aard) kan bijdragen tot de ondersteuning van het economische potentieel.
 - - Na een audit van het Rekenhof werd in 2006 ook een samenwerkingsprotocol over de controles van militaire compensaties afgesloten. Ondertussen werd dit protocol in 2008 al uitgebreid tot de luchtvaartdossiers.
- Ten aanzien van de doelgroep Consumenten kan de ADCB nauw samenwerken met de Algemene Directie Regulering en Organisatie van de markt in het bijzonder op het vlak van de informatie naar de consument toe, de consumentenbescherming en de ADR.

M.b.t. de veiligheid van de consument kan zij haar samenwerking met de Algemene Directie Kwaliteit en Veiligheid verder optimaliseren o.a. wat betreft de verdeling der controletaken en de samenwerking op het vlak van het meldpunt inzake veiligheid van producten en diensten.

Wat de doelgroep kmo's betreft, dient zij een zeer intense samenwerking na te streven met de Algemene Directie K.M.O.-beleid.

T.a.v. de controle op de ondernemingsloketten werd al in 2004 een protocol gesloten tussen E7 en E5. Bovendien verricht de ADCB heel wat controles voor de Kruispuntbank van Ondernemingen.

De ADCB wenst een efficiënte teamspeler te zijn binnen de FOD op basis van de instrumenten waarover zij beschikt.

Zij wenst m.a.w. een meerwaarde te leveren t.a.v. de FOD op basis van goed omliggende afspraken en overeenkomsten en zich op die wijze maximaal en op een transversale manier in te schakelen in het strategische beleid van de FOD Economie.

- ▶ De ADCB moet zich inschrijven in een verregaande modernisering aangezien:
 - zij op een flexibele manier moet kunnen inspelen op de gewijzigde werking van de markt en in het kader van de FOD Economie;
 - haar missie van die aard is dat zij op organisatorisch vlak aandacht moet schenken aan nieuwe, uitgebreide opdrachten en maximale operationaliteit moet nastreven met aandacht voor de kwaliteit van de geleverde diensten;
 - zij een passend antwoord moet geven aan het toegenomen belang van de internationale samenwerking.

Dit alles vereist een aantal ingrepen o.a.:

- op het niveau van de stafdienst en algemene leiding waarbij moet kunnen worden tegemoet gekomen aan een modern HR-beleid, een vernieuwde begrotings- en beheerscontrole, ICT-evoluties en het doorvoeren van veranderingsprojecten;
- het verder zetten van een ver doorgedreven inspanning qua interne en externe opleiding voor alle personeelsleden via programmatie op het niveau van de FOD;
- het inpassen van de vernieuwing door het versterken van de processen inzake teambuilding, coaching en projectwerking en management in het algemeen;
- het permanent verbeteren van de systemen inzake risicoanalyse en interne controle;
- het optimaal verzekeren van de interne en externe communicatie.

2.3. De ADCB: belast met het toezicht op de naleving van de economische wetgeving

De ADCB is in zekere zin de Belgische “economische politie”. Dankzij haar opdrachten van toezicht op de naleving van de economische wetgeving draagt zij bij aan een evenwichtige werking van de goederen- en dienstenmarkt.

Onder het toezicht van de procureurs-generaal beschikken de ambtenaren over ruime onderzoeksbevoegdheden. Zo kunnen zij:

- op rechtsgeldige wijze alleen een onderzoek instellen en elke getuige verhoren;
- processen-verbaal opstellen die bewijskracht hebben;
- elke vervoerswijze controleren;
- overeenkomstig de toepasselijke normen monsters nemen;

“De voorwaarden scheppen voor een competitieve, duurzame en evenwichtige werking van de goederen- en dienstenmarkt in België.”

- beslag leggen op goederen en documenten;
- verzegelingen aanbrengen;
- vorderingen uitvoeren;
- om de bijstand van deskundigen of ordediensten verzoeken;
- huiszoekingen uitvoeren;
- voor de rechtbank als getuige verschijnen.

De ambtenaren van de ADCB kunnen eveneens een beroep doen op de minnelijke schikking bij inbreuken op bepaalde wetgevingen.

In principe vallen de sancties voor inbreuken door de ADCB vastgesteld, onder de bevoegdheid van de gerechtelijke overheden. De procureur des konings heeft de bevoegdheid om hetzij voor de correctionele rechtbank een rechtsvordering ter veroordeling van de verantwoordelijke in te stellen, hetzij de overtreder een minnelijke schikking (boete) voor te stellen waarvan de betaling de strafvordering doet vervallen, hetzij de zaak te seponeren.

In het kader van bepaalde wetten heeft de ADCB echter de bevoegdheid om de overtreder voor te stellen een geldsom te betalen die de strafvordering doet vervallen. Indien de overtreder weigert te betalen wordt het dossier aan de procureur des konings overgemaakt die belast is met de rechtsvorderingen. Er is geen minnelijke schikking indien de schade veroorzaakt aan derden voortduurt. Op die manier wordt tegemoetgekomen aan de vereisten van het recht op verdediging en aan die van de benadeelde partij.

2.4. De ADCB: actief bij alternatieve geschillenoplossing in economische aangelegenheden

In aansluiting op de Copernicus-hervorming van de federale overheid heeft de ADCB in 2010 het instrument “alternatieve geschillenbeslechting” verder ontwikkeld.

Bemiddeling in de ruime zin van het woord (via verzoening, arbitrage, ombudsdiensten, geschillencommissies, vrederechters, ...) biedt ondernemingen en consumenten de mogelijkheid om tot een minnelijke schikking te komen voor hun handelsgeschillen en vormt aldus een instrument dat kan bijdragen tot het dynamisme en de competitiviteit van de economie.

De ADCB heeft zich dus tot doel gesteld alle initiatieven te steunen en aan te moedigen die het inroepen van alternatieve – buitengerechtelijke – beslechting van handelsgeschillen bevorderen. Deze taak kan verschillende aspecten omvatten, zoals antwoorden geven op gerichte vragen om advies, informatie verspreiden via de website, de controleagenten op het terrein begeleiden, de contacten verzorgen met beroepsfederaties en consumentenverenigingen.

Het is dan wel niet de taak van de ADCB om in te staan voor individuele bemiddeling, maar ze kan zich in voorkomend geval wel profileren als sectorale bemiddelingsfiguur. Met andere woorden: wanneer ze vaststelt dat een praktijk heel wat vragen opwekt of aanleiding geeft tot vele moeilijkheden en klachten, kan de afdeling Bemiddeling het initiatief nemen de betrok-

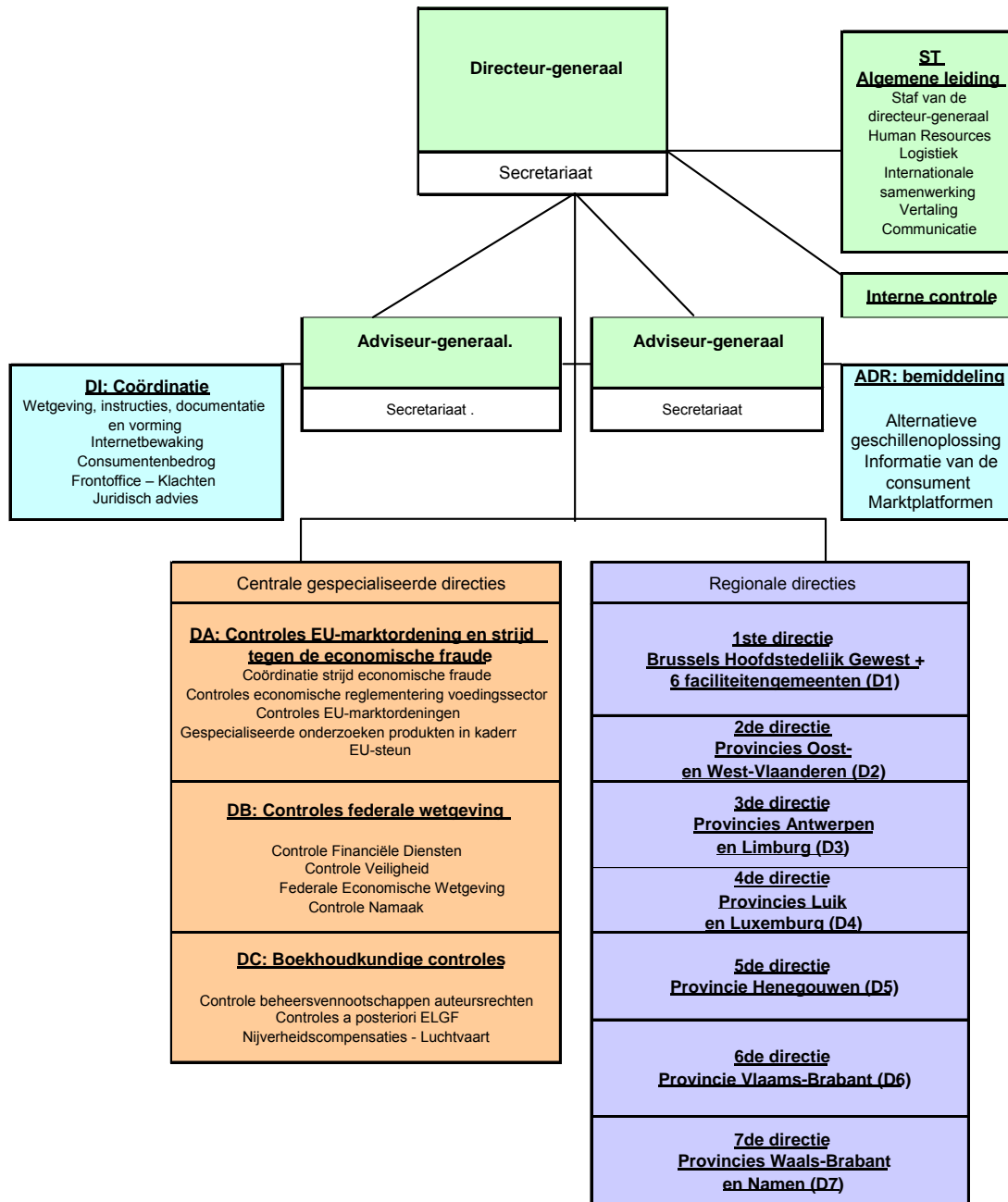
ken partijen samen te brengen om te zoeken naar oplossingen. Die rol kan ze ook uitoefenen in het kader van de lokale marktplatformen, waar bepaalde goede of slechte handelspraktijken ter sprake komen. Via deze kanalen kan ook informatie verspreid worden over of gewaarschuwd worden voor diverse vormen van bedrog.

2.5. De ADCB: een structuur ten dienste van de economische actoren



“De voorwaarden scheppen voor een competitieve, duurzame en evenwichtige werking van de goederen- en dienstenmarkt in België.”

S



De ADCB is dankzij zeven regionale directies aanwezig op heel het Belgische grondgebied.

Daarnaast bestaat zij uit centrale diensten en 3 gespecialiseerde afdelingen in Brussel.

De ADCB luistert naar de burger. Binnen haar centrale diensten en haar regionale directies worden elke werkdag van 9.00 tot 17.00 uur permanenties georganiseerd. Hier kan de handelaar informatie inwinnen over zijn verplichtingen en kan de consument vernemen wat zijn rechten zijn.



Regionale Directie van Brussel-Hoofdstad en de zes faciliteitengemeenten
NGIII, Koning Albert II-laan 16
1000 Brussel

Provincie Oost-Vlaanderen en provincie West-Vlaanderen
Zuiderpoort Office Park.
Gaston Crommenlaan 6 PB901
9050 Gent (Ledeberg)

Provincie Antwerpen en provincie Limburg
Theaterbuilding, Italiëlei 124 bus 75
2000 Antwerpen

Provincie Luik en provincie Luxemburg
Saint Jean, Boulevard de la Sauvenière 73
4000 Liège

Provincie Henegouwen
Tour Biarent, Boulevard Audent 14 boîte 5
6000 Charleroi

Provincie Vlaams-Brabant

“De voorwaarden scheppen voor een competitieve, duurzame en evenwichtige werking van de goederen- en dienstenmarkt in België.”

RAC, Philipssite 3A bus 6
3001 Leuven

Provincie Waals-Brabant en provincie Namen
Avenue Prince de Liège 95
5100 Jambes

2.6. Begrotings- en personeelsmiddelen voor 2010

Tabel 1. Begrotingsmiddelen van de Algemene Directie Controle en Bemiddeling in 2010

(in duizend euro)

	Initiële begroting*	Aangepaste begroting*
PERSONEELSUITGAVEN		
Statutair personeel en stagiairs	11.811	11.811
Ander dan statutair personeel	891	891
WERKINGSKOSTEN		
Permanente uitgaven voor aankoop van niet-duurzame goederen en diensten	1.707	1.707
Uitgaven voor de aankoop van duurzame roerende goederen	20	20

Tabel 2. De personeelsbezetting van de ADCB, 31 december 2009

(in voltijds equivalent)

ADCB	Niveau A*	Niveau B*	Niveau C*	Niveau D*
Statutaire ambtenaren	64,2	133	33,5	18,2
Contractuele ambtenaren	6	1,8	10,4	4,1
TOTAAL	70,2	134,8	43,9	22,3

In 2010 zijn er 12 nieuwe medewerkers (7 niveau A , 3 niveau B, 1 niveau C en 1 niveau D) bij de ADCB in dienst getreden en vertrokken er 22 medewerkers (4 niveau A, 9 niveau B, 4 niveau C en 5 niveau D).

3. Activiteiten 2010 van de AD Controle en Bemiddeling

Tabel 3. Activiteiten 2010 van de AD Controle en Bemiddeling

	Onderzoeken	Pro justitia	Processen- verbaal van waarschuwing
BESCHERMING EN VEILIGHEID VAN DE CONSUMENT			
Wet op de handelspraktijken	12.095	2.360	1.711
Reiscontracten	196	9	5
Namaak	3.674	242	52
Huwelijksbemiddeling	233	40	8
Consumentenkrediet	931	45	59
Terugvordering	353	23	4
Wettelijke waarborg	113	17	17
Veiligheid van de consumenten	6.048	316	39
Opgelegde prijzen en prijzen onder toezicht	522	145	0
Aardolieproducten	352	36	281
EERLIJKE CONCURRENTIE			
Voorwaarden voor beroepstoegang	4.011	1.201	125
Beroepskaart voor vreemdelingen	29	16	0
Sluitingsuren	387	141	41
Ambulante handel	296	75	25
Handelsvestigingen	16	7	0
Sluikwerk	223	137	0
SPECIFIEKE SECTOREN			
Wet op de informatiemaatschappij	686	34	274
Aangifte van diamantvoorraden	237	16	0
Nijverheidscompensaties	73	0	0
Wet tot beteugeling van bedrog met kilometer tellers	151	81	11
EG-onderzoeken	115	8	0
Andere	1.299	251	8
TOTAAL	32.040	5.200	2.660

“De voorwaarden scheppen voor een competitieve, duurzame en evenwichtige werking van de goederen- en dienstenmarkt in België.”

3.1. Bemiddeling: alternatieve geschillenoplossing

Naast haar terugkerende opdrachten, zoals het beantwoorden van individuele klachten en verzoeken om informatie, heeft de afdeling Bemiddeling in 2010 haar projecten verder ontwikkeld en werd haar een nieuwe missie toevertrouwd:

a) “ODR”-project (Online Dispute Resolution)

De FOD Economie heeft eind 2009 een algemene openbare aanbesteding uitgeschreven met het oog op de creatie van een softwareplatform voor het beslechten van handelsgeschillen, dat door de afdeling Bemiddeling gestuurd zal worden. Die opdracht werd begin 2010 toegekend aan de firma IRIS Solutions & Experts nv uit Louvain-la-Neuve. In 2010 werd gewerkt aan de ontwikkeling van het platform en aan het zoeken naar partners om de bemiddelfunctie waar te nemen. De afdeling Bemiddeling heeft daartoe samengewerkt met de softwareontwikkelaar en met de ondersteuningsdiensten van de FOD Economie die verantwoordelijk zijn voor ICT (S3) en voor communicatie (S4).

Het is de bedoeling dat dit platform het enige loket wordt voor de minnelijke onlinebeslechting van handelsgeschillen, door gedetailleerde informatie te verstrekken, maar ook door de partijen in geschil te begeleiden bij hun zoektocht naar instanties die hun geschil kunnen behandelen. Het platform Belmed genoemd zal operationeel zijn begin 2011.

b) Nieuwe missie

Begin 2009 werd een ervaringsdeskundige inzake armoede en sociale uitsluiting gedetacheerd van de Programmatorische Overheidsdienst Maatschappelijke Integratie (POD-MI) naar de afdeling Bemiddeling.

Met de hulp van deze expert wil de FOD Economie aandacht besteden aan de specificiteit van de minderbedeelde consumenten op socio-economisch vlak, in het kader van het Federaal Plan Armoedebestrijding. In 2010 heeft de expert er zich in het bijzonder op toegelegd dat bij de creatie van het elektronische platform rekening wordt gehouden met de digitale kloof. Zo heeft hij samengewerkt met de koepelstructuren die de Openbare Computerruimtes (OCR) coördineren, die in de meeste gemeenten burgers begeleiden die moeilijk toegang tot internet kunnen krijgen.

3.1.1. Informatieverstrekking via de antwoorden op de individuele vragen

Een van de voornaamste taken van de afdeling Bemiddeling bestaat in het antwoorden op individuele klachten en verzoeken om informatie die uitgaan van particulieren of professionelen op contractueel en precontractueel vlak. Het betreft hoofdzakelijk dossiers van burgerlijke aard, waarbij de afdeling Bemiddeling niet bevoegd is om een onderzoek in te stellen. Zij informeert de betrokkenen over hun rechten en over de beste mogelijkheden voor zowel gerechtelijke als buitengerechtelijke geschillenbeslechting.

3.1.1.1. Antwoorden op de post gericht aan het frontoffice van de ADCB

In 2010 werden er aldus 2.115 dossiers behandeld. Het gaat hierbij om schriftelijke verzoeken (traditionele brieven of e-mails) die gericht zijn aan het frontoffice van de ADCB. 1.847 dossiers waren klachten, de overige 268 waren verzoeken om informatie.

1.960 van die dossiers hadden betrekking op een geschil tussen een consument en een professional (B2C) en 155 op een geschil tussen professionals (B2B).

Bij de B2C-geschillen neemt de sector van de informatie- en communicatietechnologie (ICT) de eerste plaats in, gevolgd door de bouwsector (onroerend goed) en de automobielsector.

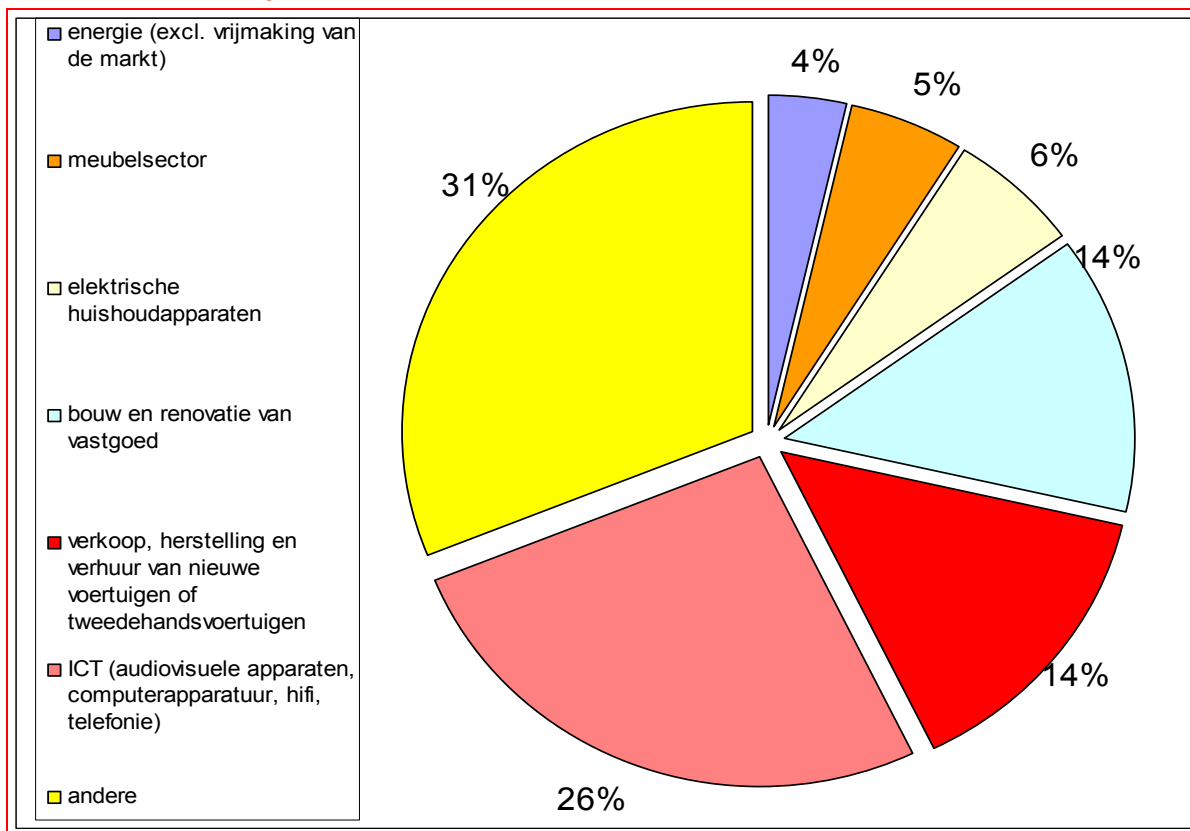
Tabel 4. Geschillen per sector

B2C-geschillen per sector	Aantal	Aandeel in %
- energie (excl. vrijmaking van de markt)	69	3,52
- meubelsector	104	5,31
- elektrische huishoudapparaten	123	6,28
- bouw en renovatie van vastgoed	265	13,52
- verkoop, herstelling en verhuur van nieuwe voertuigen of tweedehandsvoertuigen	278	14,18
- ICT (audiovisuele apparaten, computerapparatuur, hifi, telefonie)	510	26,02
- andere	611	31,17
totaal B2C	1960	100,00
B2B	155	

Bron: FOD Economie, ADCB.

“De voorwaarden scheppen voor een competitieve, duurzame en evenwichtige werking van de goederen- en dienstenmarkt in België.”

Grafiek 1. Geschillen per sector



Bron: FOD Economie, ADCB.

Van de 1960 “B2C”-dossiers hadden er 1.116 (d.w.z. 57 %) betrekking op de garantiewet. Het betreft een stijging van 18 % ten opzichte van 2009.

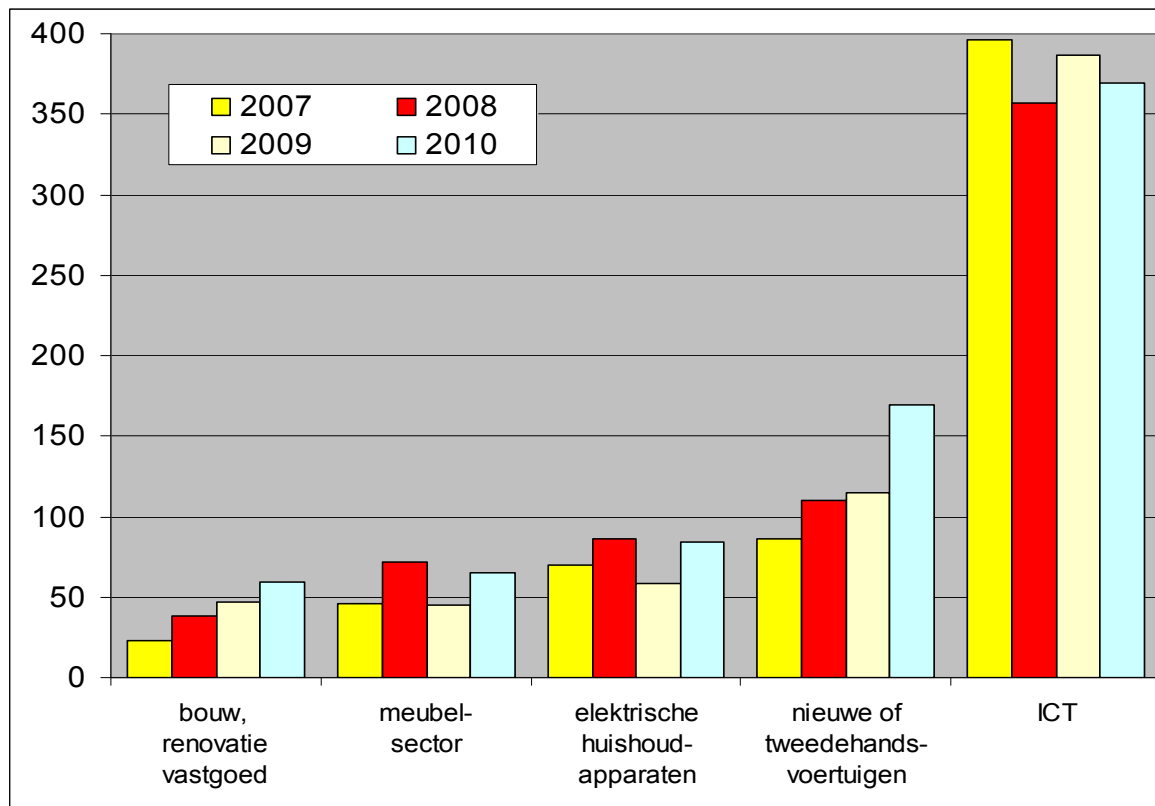
We stellen vast dat ook hier de consumenten in dezelfde sectoren problemen ondervinden: de ICT, de verkoop van nieuwe voertuigen of occasievoertuigen, de sector van de elektrische huishoudapparaten, de bouwsector (in dit geval onroerende goederen of daarmee gelijkgesteld) en de meubelsector.

Tabel 5. B2C-geschillen over garantie

	2007	2008	2009	2010
bouw, renovatie vastgoed	23	38	47	59
meubelsector	46	72	45	65
elektrische huishoudapparaten	70	86	58	84
nieuwe voertuigen of tweedehandsvoertuigen	86	110	115	169
ICT	396	357	387	369

Bron: FOD Economie, ADCB.

Grafiek 2. B2C-geschillen over garantie per sector



Bron: FOD Economie, ADCB.

3.1.1.2. Antwoorden op de verzoeken gericht aan het Contact Center

De Afdeling Bemiddeling treedt op als tweede lijn van het Contact Center van de FOD Economie voor de volgende materies:

- vragen over alternatieve geschillenregeling van commerciële geschillen
- vragen m.b.t. reiscontracten en de rechten van luchtreizigers
- algemene vragen over consumentenbescherming
- vragen over de lokale marktplatformen

De afdeling Bemiddeling stelde in het verleden een aantal FAQ's² op voor de eerstelijns-agenten van het Contact Center. Indien het Contact Center op basis van deze FAQ's de consument niet verder kan helpen, wordt de afdeling Bemiddeling als tweede lijn (backoffice) ingeschakeld.

Via het softwarepakket Trinicom (service manager) werden 222 vragen m.b.t. consumentenbescherming en 25 vragen m.b.t. reiscontracten doorgegeven aan de afdeling Bemiddeling.

² Frequently Asked Questions – Er bestaan FAQ-lijsten voor de materies reiscontracten en de rechten van luchtreizigers, alternatieve geschillenregeling en de Lokale Marktplatformen

“De voorwaarden scheppen voor een competitieve, duurzame en evenwichtige werking van de goederen- en dienstenmarkt in België.”

Hiernaast behandelde de afdeling Bemiddeling als backoffice nog enkele honderden telefonische vragen van burgers, maar daarbij gebeurde de administratieve afhandeling (Trinicom) door het Contact Center zelf.

Ten slotte behandelde de afdeling Bemiddeling 112 schriftelijke vragen en klachten die door het Contact Center aan het frontoffice werden overgemaakt.

3.1.1.3. Informatie beschikbaar op de nieuwe website van de FOD Economie

In het kader van de algemene vernieuwing van de website van het departement heeft de afdeling Bemiddeling haar bijdrage geleverd aan de inhoud, meer bepaald over de beslechting van geschillen van contractuele of precontractuele aard.

Voor verschillende sectoren worden concrete voorbeelden aangehaald, praktische tips gegeven en mogelijke pistes aangereikt voor een poging tot minnelijke schikking. Ook de gegevens van de instanties die actief zijn op het gebied van bemiddeling in de ruime zin en de links naar hun websites worden meegedeeld.

3.1.2. Oprichting van een ODR-platform “Online Dispute Resolution”

Na een haalbaarheidsstudie die besteld werd door de FOD Economie bij twee hogescholen (ICHEC Brussel en FUNDP Namen) en na raadpleging van bepaalde stakeholders (Agoria, Fedis, UCM, Unizo, JEP, sectorale bemiddelaars, OIVO, Test-Aankoop), heeft het Directiecomité van de FOD Economie in 2009 beslist een algemene openbare aanbesteding uit te schrijven voor de creatie van een elektronisch platform voor de online geschillenoplossing (ODR).

De gekozen principes bestaan erin een uniek loket op te richten waar iedereen – consument of professionele verkoper – praktische, volledige en actuele informatie kan vinden over de minnelijke beslechting van handelsgeschillen en waar hij – indien hij dat wenst – een geschil kan voorleggen aan een neutrale derde (de “bemiddelaar”) om te proberen het op te lossen.

Dit platform zal niet alle geschillen behandelen. Worden enkel in aanmerking genomen:

- geschillen die zijn ontstaan in een commercieel kader;
- geschillen waarbij een consument en een professional of meerdere professionals betrokken zijn (en dus niet de geschillen tussen particulieren);
- geschillen waarbij een bedrijf betrokken is dat gevestigd is op het Belgische grondgebied (en dat dus ingeschreven is in de Kruispuntbank van Ondernemingen).

Wanneer een instantie voor de minnelijke beslechting van geschillen geschikt is om het geschil te behandelen dat op het platform werd voorgelegd, en wanneer de aanvrager van deze bemiddeling dat wenst, kan een soepele maar beveiligde procedure worden opgestart tussen de partijen.

Na de gunning in januari 2010 werd de opdracht gedurende het hele verdere jaar ontwikkeld.

3.1.3. Integratie van een ervaringsdeskundige inzake armoede en sociale uitsluiting

Begin 2009 werd een ervaringsdeskundige inzake armoede en sociale uitsluiting gedetacheerd van de POD Maatschappelijke Integratie naar de FOD Economie, ADCB, afdeling Bemiddeling.

In het kader van het Federaal Plan Armoedebestrijding en met de steun van het Europees Sociaal Fonds, is de POD Maatschappelijke Integratie belast met de coördinatie van de actie van deze experts, die als taak hebben:

- het standpunt van mensen in armoede binnen de federale overheidsdiensten te brengen,
- de toegankelijkheid van de openbare diensten te verbeteren voor mensen in armoede of sociale uitsluiting.

Binnen de afdeling Bemiddeling draagt de expert meer bepaald bij tot een verbeterde leesbaarheid van de antwoorden aan deze categorie van consumenten.

Aangezien de strijd tegen de digitale kloof een van de prioriteiten blijft van de federale regering, is het overigens de taak van de ervaringsdeskundige om er binnen de afdeling Bemiddeling op toe te zien dat het ODR-platform ook toegankelijk is voor deze categorie van consumenten, met name via de openbare computerruimtes die de POD Maatschappelijke Integratie ondersteunt.

3.1.4. Begeleiding van de lokale marktplatformen

Een lokaal marktplatform (LMP) is een structuur die het mogelijk maakt om “op lokaal niveau” de werking van de goederen- en dienstenmarkt te observeren en allerlei informatie te verzamelen met betrekking tot:

- het verschijnen van nieuwe “goede” handelspraktijken;
- het bestaan van marktverstoringen die de belangen van bepaalde lokale actoren, consumenten of kmo's, schaden;
- de moeilijkheden aangaande de toepassing van de wetgeving of de noodzaak om een normatief kader te versterken of op te richten.

Men vindt er vertegenwoordigers van de lokale economische actoren: kmo's, handelaars, consumenten en lokale overheden (gemeentes, OCMW's, provincies).

De elf lokale marktplatformen (opgericht in juni 2008 in elke provincie en in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest) hebben in 2010 in totaal 33 vergaderingen gehouden. De 307 afgevaardigden die daaraan hebben deelgenomen, waren:

- consumenten: 71
- professionals: 92
- lokale overheden: 144

“De voorwaarden scheppen voor een competitieve, duurzame en evenwichtige werking van de goederen- en dienstenmarkt in België.”

Tabel 6. Vergaderdata en -plaatsen van de lokale marktplatforms in 2010

Lokaal marktplatform	Data	Plaats
Antwerpen	25.2, 27.5, 21.10	Antwerpen
Waals-Brabant	9.2, 8.6, 12.10	Waver, La Hulpe
Brussel	4.3, 27.5, 30.9	Brussel
Henegouwen	12.2, 3.6, 7.10	Charleroi
Luik	2.3, 9.6, 20.10	Luik
Limburg	12.2, 28.5, 15.10	Hasselt
Luxemburg	12.3, 28.5, 8.10	Aarlen
Namen	5.2, 1.6, 05.10	Namen
Oost-Vlaanderen	1.4, 9.6, 13.10	Gent, Merelbeke, Sint-Lievens-Houtem
Vlaams-Brabant	19.1, 29.4, 28.9	Leuven
West-Vlaanderen	31.3, 2.6, 6.10	Tielt, Beernem, Waregem

Bron: FOD Economie, ADCB.

Van de thema's die tijdens die vergaderingen werden aangesneden, kunnen we in het bijzonder vermelden:

- consumentenbedrog;
- de wet op de handelsvestigingen;
- de uitdagingen en de gevolgen van de vrijmaking van de energiesector;
- de wet van 6 april 2010 betreffende marktpraktijken en consumentenbescherming: nieuwigheden en wijzigingen;
- de wet van 3 december 2005 betreffende de uitkering van een inkomenscompensatievergoeding aan zelfstandigen die het slachtoffer zijn van hinder ten gevolge van werken op het openbaar domein;
- de wet betreffende de continuïteit van de ondernemingen;
- werkgeversorganisaties;
- elektronische handel en de bescherming van de consument;
- handelsbemiddeling: toepassing van de wet van 21 februari 2005 (tot wijziging van het Gerechtelijk Wetboek in verband met de bemiddeling);
- het contract (algemene voorwaarden, onrechtmatige bedingen);
- taken van het Vlaams centrum voor schuldbemiddeling en voor preventie van schuldoverlast;

- de openingsuren in de kleinhandel;
- het project “herstart na faillissement”;
- verantwoorde en solidaire financiële producten;
- de wet op het consumentenkrediet;
- provinciaal beleid betreffende de lokale economie (in Vlaams-Brabant);
- de wet op de garantie;
- schuldbemiddeling.

Na afloop van deze vergaderingen werden een aantal keer signalementskaarten naar de drie voogdijministers gestuurd om hun aandacht te vestigen op de door de leden aangekaarte problemen.

In juli 2010 heeft de afdeling Bemiddeling het tweede activiteitenjaarverslag van de LMP's opgesteld.

3.1.5. Conformiteitsaudit van de aan de Europese Commissie genotificeerde ADR-organen

Eén van de bevoegdheden van de AD Organisatie en Regulering van de Markt (E3) is de notificatie van de ADR-organen aan de Europese Commissie in overeenstemming met de Europese aanbevelingen over de buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen. Een eerste aanbeveling 98/257/EG stelt dat de ADR-organen zich moeten houden aan 7 basisprincipes: het principe van onafhankelijkheid, van doorzichtigheid, van hoor en wederhoor, van doeltreffendheid, van wettigheid, van vrijheid en het principe van evenwichtige vertegenwoordiging. De Europese aanbeveling 2001/310/EG regelt meer specifiek de naleving van de principes van onpartijdigheid, van doorzichtigheid, van doeltreffendheid en van billijkheid voor de ADR-organen die een beroep doen op een bemiddelaar. Via een conformiteitsaudit wil BEMED bijdragen aan de goede werking van de aan de Europese Commissie genotificeerde ADR-organen.

In een conformiteitsaudit wordt aan de hand van een gestructureerde vragenlijst nagegaan in welke mate het ADR-orgaan voldoet aan de genoemde Europese aanbevelingen. Daarbij wordt ook een beperkte steekproef van dossiers onderzocht. De resultaten van het onderzoek komen nadien aan bod in een feedbackvergadering, waarna een eindrapport wordt opgesteld.

De audit voor de Geschillencommissie Meubelen vond plaats in het najaar 2009 en werd na verslaggeving gevolgd door een feedbackvergadering begin juni 2010. Daarbij werden een aantal concrete aanbevelingen geformuleerd die de organisatie en werking van de Geschillencommissie Meubelen moesten verbeteren. Een follow-up is gepland eind 2011.

In het najaar 2010 werd ook een conformiteitsaudit uitgevoerd bij de Bemiddelingsdienst Bank – Krediet - Beleggingen. Op 23 december had een evaluatiebijeenkomst plaats met een zeer goede algemene beoordeling als eindresultaat. De onderzoekers kwamen tot de vaststelling dat de Bemiddelingsdienst Bank – Krediet – Beleggingen qua werking en organi-

“De voorwaarden scheppen voor een competitieve, duurzame en evenwichtige werking van de goederen- en dienstenmarkt in België.”

satie in hoge mate beantwoordt aan de conformiteitseisen die zijn vastgelegd in de Europese aanbevelingen. Ook hier werden enkele suggesties en aanbevelingen geformuleerd die door de Bemiddelingsdienst verder zullen worden onderzocht op hun wenselijkheid en haalbaarheid. Het eindrapport zal begin 2011 worden bezorgd aan de AD Organisatie en Regulering van de Markt, die bevoegd is voor de EU-notificatie.

3.1.6. Garantiewet³: onderzoek in de Benelux

Begin 2010 werd een algemeen onderzoek georganiseerd in het kader van een grensoverschrijdend samenwerkingsakkoord met onze partners in Nederland (De Consumentenautoriteit) en het Groothertogdom Luxemburg (Directie Marktregulering en Consumptie van het Ministerie van Economie en Buitenlandse Handel). De algemene coördinatie werd waargenomen door het Secretariaat-Generaal van de Benelux. In België werd het onderzoek gecoördineerd door de afdeling Bemiddeling met de medewerking van de Cel Internationale Samenwerking. Het onderzoek bij de detailhandelaars op het terrein werd uitgevoerd door de regionale directies van de ADCB.

Het onderzoek had plaats in handelszaken gespecialiseerd in consumentenelektro. Bij 16 % van de 157 in België gecontroleerde handelszaken werden één of meerdere overtredingen vastgesteld. De meeste vaststellingen hadden betrekking op het onrechtmatig beperken van de garantietermijn, het onwettig in rekening brengen van verzendingskosten, het voorzien van een meldingstermijn van minder dan 2 maanden bij het constateren van een gebrek, en bepalingen in commerciële garanties die strijdig geacht werden met de wettelijke bepalingen uit de garantiewet van 1 september 2004. Vooral in de sector van de consumentenelektronica (gsm, gps, laptops, pc's, digitale camera's, enz....) worden vaak extra betalende garanties aangeboden, waarvan de waarborgen niet of nauwelijks verder gaan dan wat voorzien is in de consumentengarantiewet.

In de buurlanden werden gelijkaardige vaststellingen gedaan. Op 16 april 2010 vond een druk bijgewoonde persconferentie plaats waarbij de resultaten van de 3 landen uitvoerig werden toegelicht. Het grensoverschrijdend onderzoek heeft uitgewezen dat de consumentengarantie nog steeds een belangrijk probleem vormt in de toepassing van de wettelijke rechten van de consument. Een blijvende waakzaamheid en sensibilisering van zowel consumenten als handelaars voor de problematiek van de consumentengarantie blijft dus nodig. Acties moeten niet alleen gericht zijn tot de actoren binnen de landsgrenzen, maar ook tot al wie grensoverschrijdend zaken doet door te shoppen bij de burens of aan te kopen via het internet.

3.1.7. Scorebord voor de consumentenmarkten

In januari 2010 werd de adviseur-generaal van de afdeling Bemiddeling aangewezen om België te vertegenwoordigen binnen de groep van deskundigen voor de consumentenmarkten (Consumer Markets expert Group - CMEG), die werd opgericht door de Europese Commissie.

Het is de taak van die groep de Commissie bij te staan en te adviseren over de vooruitgang van de integratie van de interne consumentenmarkt, en het consumentenklimaat van de lid-

³ Richtlijn 1999/44/EG van 25 mei 1999 omgezet in België door de wet van 1 september 2004 betreffende de bescherming van de consumenten bij verkoop van consumptiegoederen (BS 21.09.2004).

staten te vergelijken. Daartoe heeft de Commissie een scorebord voor de consumentenmarkten ontwikkeld om de resultaten van de eengemaakte markt voor de consumenten op te volgen.

Dat scorebord verstrekt informatie over de prestaties van de consumentenmarkten aan de hand van vijf hoofdindicatoren: klachten, prijsniveau, tevredenheid, omschakelen van leverancier en veiligheid.

De klachten (en de verzoeken om informatie) van consumenten zijn een essentiële indicator voor verstoringen van de consumentenmarkten. De beleidsmakers maken daarvan gebruik om de problemen te identificeren en ze aan te pakken.

Opdat de verschillende organisaties die klachten behandelen (consumentenbeschermingsautoriteiten, consumentenrechtenorganisaties, ombudsdiensten, regulatoren) de klachten binnen de lidstaten op een meer geharmoniseerde manier zouden classificeren, heeft de Commissie in mei 2010 een aanbeveling gepubliceerd voor de classificatie van consumentenklachten en –vragen (2010/304/EU). In het kader van die aanbeveling neemt de ADCB de rol op van enig contactpunt voor België, en komt daarmee tegemoet aan de wens van de Europese Commissie.

Bovendien kan de analyse van de indicatoren vanuit nationaal oogpunt de Belgische consumentenbeschermingsautoriteiten ook helpen problemen te identificeren die eigen zijn aan bepaalde consumentenmarkten. In die context werd beslist om in 2011 een Observatorium van de Consument op te richten binnen de FOD Economie.

3.2. Bescherming en veiligheid van de consumenten

3.2.1. De bescherming van de consument

De consument moet informatie krijgen over de prijzen, de hoeveelheden, de samenstelling en de eigenschappen van de talloze producten die op de markt worden aangeboden. Concreet betekent dit dat producten voorzien moeten zijn van informatieve etiketten en dat elke vorm van misleidende, oneerlijke of denigrerende reclame geweerd moet worden. Verder is het verboden om onrechtmatige bedingen op te nemen in een tussen twee partijen afgesloten contract, want deze leiden tot een onevenwichtige verhouding tussen de rechten en de verplichtingen van de partijen.

Behalve enkele uitzonderingen, zijn verboden: verkoop met verlies, afgedwongen aankoop, het gezamenlijk aanbieden van producten en diensten. Bijzondere verkoopwijzen zijn streng gereguleerd: openbare verkoop, opruimingen, uitverkoop, verkoop op afstand, verkoop ten huize van de consument. De ADCB treedt op als toezichthoudende instantie voor reglementeringen die de consument beschermen.

Tabel 7. Inbreuken op de wet inzake marktpraktijken en de bescherming van de consument

	Aantal controles	Aantal projustitia's	Aantal waarschuwingen
Prijs- en hoeveelhedaanduiding (art. 5 tot 9 en 13 tot 18)	6.486	1.239	798
Benaming, samenstelling en etikettering (art.10 tot 12)	811	95	393

“De voorwaarden scheppen voor een competitieve, duurzame en evenwichtige werking van de goederen- en dienstenmarkt in België.”

	Aantal con- troles	Aantal pro- justitia's	Aantal waarschu- wingen
Onrechtmatige bedingen (art. 73 tot 78)	322	62	141
Verkoopdocumenten (art. 80 tot 81)	133	45	45
Verkoop met verlies (art. 101 & 102)	70	14	3
Aankondigingen van prijsvermindering (art. 20 tot 23)	1.083	65	51
Uitverkopen (art. 24 tot 26)	499	45	32
Opruiming / solden (art. 27 tot 32)	1.374	96	67
Gezamenlijk aanbod (art. 71 en 72)	38	15	2
Waardebon (art. 33 tot 36)	17	3	4
Afgedwongen aankoop (art. 98)	170	30	3
Verkopen op afstand (art. 45 tot 55)	291	29	20
Kettingverkoop (art.91 14°)	13	6	0
Verkoop buiten de onderneming (art. 58 tot 64)	192	155	5
Reclame en oneerlijke handelspraktijken (art.83 tot 99)	1.295	350	103
Andere wetsbepalingen	302	111	44
Totaal	12.095	2.360	1.711

Bron: FOD Economie, ADCB.

3.2.1.1. De prijsaanduiding

De ADCB heeft in 2010 een aantal onderzoeken uitgevoerd om na te gaan of de prijzen van diensten en/of producten correct en zichtbaar vermeld werden voor de consument.

De ADCB heeft de prijsaanduiding ook gecontroleerd in het kader van de volgende algemene onderzoeken: Algemeen onderzoek in de sport- en recreatiecentra (cf. 3.2.1.11.).

Algemeen onderzoek prijsaanduiding

Het economische gebeuren heeft er alle belang bij dat de overheid zorgt voor een eerlijke en transparante markt, waarin bedrijven aangezet worden tot concurreren en daarom de beste producten tegen de beste prijs moeten aanbieden.

In een doorzichtige markt is een correcte én duidelijke prijsaanduiding van de te koop aangeboden producten en diensten een uiterst belangrijke pijler. Een transparante prijspolitiek garandeert immers enerzijds eerlijke commerciële verhoudingen tussen de handelaars onderling en zorgt er anderzijds voor dat de consument voldoende en duidelijk geïnformeerd is vooraleer hij overgaat tot een aankoop.

De ADCB hecht veel belang aan het aspect prijsaanduiding en controleerde wat dat betreft in de periode van 1 april 2010 tot 31 mei 2010 een aantal sectoren van de kleinhandel die in het verleden op dit punt minder goed scoorden (droogkuis, video-cd-dvd, fotografie groenten- en fruitzaken, fitness, schoenherstellers....).

Naar aanleiding van 4.435 gecontroleerde ondernemingen in vooraf geselecteerde regio's, werden 300 pro justitia's opgesteld (6,76 % onvoldoende en/of geen prijsaanduiding).

Algemeen onderzoek apothekers

Het algemeen onderzoek "prijsaanduiding bij apothekers" werd uitgevoerd tussen 1 en 30 januari 2010. Het onderzoek had betrekking op de naleving van de prijsaanduiding bij apothekers.

Tijdens het algemeen onderzoek in 2007 bleek immers dat 73,29 % van de apothekers de reglementering inzake prijsaanduiding niet naleefde. In 2008 werd een tweede onderzoek verricht. 16,85 % van de apotheken was niet in regel met de economische reglementering.

Het doel van het algemeen onderzoek 2010 was na te gaan of de apothekers de regels over de prijsaanduiding van de wet van 14 juli 1991 betreffende de handelspraktijken en de voorlichting en bescherming van de consument respecteren voor alles wat uitgesteld is aan niet-geneesmiddelen en geneesmiddelen zonder doktersvoorschrift en dit op een schriftelijke, ondubbelzinnige, leesbare en goed zichtbare manier, conform de wettelijke bepalingen. Dit zowel ter bescherming van de consument als ter vrijwaring van een eerlijke concurrentie.

In totaal werden er door de ADCB 458 apotheken gecontroleerd in 2010. In dit onderzoek werden in totaal 73 pro justitia's opgesteld. Dit betekent dat 16,11 % van de gecontroleerde apotheken tijdens dit algemeen onderzoek niet in regel was met de economische reglementering.

Algemeen onderzoek scanning doe-het-zelfzaken

Tijdens de periode van 1 tot 30 juni 2010 werd een algemeen onderzoek ingesteld bij de doe-het-zelfzaken naar het correcte gebruik van de streepjescode.

Ook de bepalingen van het koninklijk besluit van 30 juni 1996 werden gecontroleerd. Zowel de aanduiding van de prijs per meeteenheid als de correcte berekening van de prijs per meeteenheid werd nagegaan. Conform artikel 12bis van het koninklijk besluit van 30 juni 1996 is de aanduiding van de prijs per meeteenheid evenwel niet verplicht voor voorverpakte producten in vooraf bepaalde hoeveelheden die te koop worden aangeboden door verkopers die over een nettoverkoopsoppervlakte gelijk aan of minder dan 150 m² beschikken.

Het oogmerk van het algemeen onderzoek was na te gaan in hoeverre doe-het-zelfzaken correct gebruikmaken van de streepjescode, met andere woorden of de in de rekken vermelde prijs overeenstemt met de prijs aangerekend aan de kassa.

De ADCB heeft hiertoe 150 doe-het-zelfzaken gecontroleerd die werden geselecteerd op basis van de gegevens van de dienst Planologie van de handel van de Algemene Directie K.M.O.-Beleid van de FOD Economie. Per winkel werden 100 producten gecontroleerd: 90 producten niet in promotie en 10 producten in promotie.

Van de 150 gecontroleerde doe-het-zelfzaken werden alles samen 15.008 producten gecontroleerd: 373 (dit is 2,49 %) werden duurder aangerekend, ten nadele van de consument, en 103 (0,68 %) goedkoper; in het totaal 3,17 % verkeerde aanrekeningen. Deze resultaten zijn natuurlijk gemiddelden, want er zijn ook winkels waar een perfecte overeenkomst tussen

“De voorwaarden scheppen voor een competitieve, duurzame en evenwichtige werking van de goederen- en dienstenmarkt in België.”

aangeduide en aangerekende prijs werd vastgesteld. Dit was het geval voor 51 % van de gecontroleerde winkels.

In tabel 8 wordt weergegeven hoeveel producten er een verkeerde prijsaanduiding hadden, opgedeeld volgens de exploitatievorm van de winkel (ketenbedrijf, franchisewinkel of zelfstandig exploitant)

Tabel 8. Controles op prijsaanduidingen

Categorie	Aantal gecontroleerde producten	Conform	Prijsverschil ten voordele van consument	Prijsverschil ten nadele van consument	Aantal inbreuken	%
Keten	1902	1830	9	63	72	3,78
Franchise	11802	11435	88	280	368	3,12
Zelfstandigen	1304	1268	6	30	36	2,76
Totaal	15008	14.533	103	373	476	3,17

Bron: FOD Economie, ADCB.

Tabel 9. Grootteorde van het aantal verkeerde prijsaanduidingen

% verkeerde prijsaanduiding	Aantal winkels	% winkels
0	77	51,30
1% - 5%	39	26,00
6% - 10%	23	15,30
11% - 15%	3	2,00
16% -20%	5	3,30
21%-25%	3	2,00
	150	100,00

Bron: FOD Economie, ADCB.

Algemeen onderzoek streepjescode in supermarkten

Tijdens de periode van 1 tot 30 september 2010 werd een algemeen onderzoek ingesteld bij de supermarkten naar het correcte gebruik van de streepjescode.

Ook de bepalingen van het koninklijk besluit van 30 juni 1996 werden gecontroleerd. Zowel de aanduiding van de prijs per meeteenheid als de correcte berekening van de prijs per meeteenheid werd nagegaan. Conform artikel 12bis van het koninklijk besluit van 30 juni 1996 is de aanduiding van de prijs per meeteenheid evenwel niet verplicht voor voorverpakte producten in vooraf bepaalde hoeveelheden die te koop worden aangeboden door verkopers die over een netto verkoopsoppervlakte gelijk aan of minder dan 150 m² beschikken.

Het oogmerk van het algemeen onderzoek was na te gaan in hoeverre supermarkten correct gebruikmaken van de streepjescode, met andere woorden of de in de rekken vermelde prijs overeenstemt met de prijs aangerekend aan de kassa.

De ADCB heeft hiertoe 208 supermarkten gecontroleerd die werden geselecteerd op basis van de gegevens van de dienst Planologie van de handel van de Algemene Directie K.M.O.-Beleid van de FOD Economie. Per winkel werden 100 producten gecontroleerd: 90 producten niet in promotie en 10 producten in promotie.

Van de 208 gecontroleerde supermarkten werden alles samen 20.806 producten gecontroleerd: 508 (dit is 2,44 %) werden duurder aangerekend, ten nadele van de consument, en 462 (2,22 %) goedkoper; in het totaal 4,66 % verkeerde aanrekeningen. Deze resultaten zijn natuurlijk gemiddelden, want er zijn ook winkels waar een perfecte overeenkomst tussen aangeduide en aangerekende prijs werd vastgesteld. Bij het algemeen onderzoek van september 2009 waren er immers in totaal nog 3,97 % verkeerde aanrekeningen, 2,12 % ten nadele van de consument, 1,85 % ten voordele van de consument.

Er is een verbetering bij de ketens (1,5 % verkeerde aanrekeningen i.p.v. 2,15 % in 2009). Bij de franchisenemers is de situatie niet verbeterd, met meer dan 6 % overtredingen.

Tabel 10. Onderzoek in de supermarkten

Categorie	Product	Conform	Scanning ten voordele	Scanning ten nadele	Aantal inbreuken	in % van het aantal producten
Keten	5.813	5.726	47	40	87	1,50
Franchise	13.390	12.579	388	423	811	6,06
Zelfstandigen	1.603	1.531	27	45	72	4,49
Totaal	20.806	19.836	462	508	970	4,66

Bron: FOD Economie, ADCB.

Algemeen onderzoek beenhouwers

Net zoals andere kleinhandelaars dienen slaggers en verkopers van vlees en vleeswaren te zorgen voor een duidelijke aanduiding van de prijs op het product of op de verpakking, of ten minste in de directe nabijheid. Als het product niet is uitgestald, maar wel verkrijgbaar, moet de prijs op aanvraag van de klant schriftelijk kunnen worden voorgelegd (prijslijst, op display weegtoestel...).

Daarenboven moet in principe voor deze producten ook de prijs per kilogram vermeld worden.

Bij 570 beenhouwers, supermarkten en marktkramers werd een controle verricht met de volgende resultaten:

- 30 handelaars (5,26 %) konden geen informatie geven over de prijs van vlees dat wel verkrijgbaar was, maar niet uitgestald.
- in 33 gevallen was voor bepaalde producten niet de minste prijsaanduiding aanwezig.

Overtredingen situeren zich vooral bij de slaggers; in de 45 onderzochte filialen van de grote distributieketens werd echter slechts 1 inbreuk genoteerd.

Algemeen onderzoek speelgoed

Van 1 tot 30 november 2010 heeft de ADCB een algemeen onderzoek "speelgoed" gevoerd in gespecialiseerde winkels en grootwarenhuizen. Ze controleerde de volgende aspecten:

- de prijsaanduiding op meer dan 7.000 stukken speelgoed: overeenstemming van de in de rekken vermelde prijs met de aan de kassa aangerekende prijs;

“De voorwaarden scheppen voor een competitieve, duurzame en evenwichtige werking van de goederen- en dienstenmarkt in België.”

- de taal van de gebruiksaanwijzing van meer dan 1.400 stukken speelgoed: de gebruiksaanwijzing moet beschikbaar zijn in de taal van de regio waar het speelgoed verkocht wordt;
- de reclame voor het speelgoed: voldoende voorraad, referentieprijis, enz. Ook de reclame op internet werd gecontroleerd;
- de garantie: de consument heeft recht op een wettelijke garantie van twee jaar.

Bij 20 van de 142 gecontroleerde gespecialiseerde winkels en grootwarenhuizen werden inbreuken vastgesteld (in totaal dus bij 14,08 %).

De ADCB stelde de volgende inbreuken vast:

- 18 inbreuken met betrekking tot de prijsaanduiding;
- 2 inbreuken met betrekking tot de reclame voor het speelgoed;
- 2 inbreuken met betrekking tot de taal van de gebruiksaanwijzing;
- 4 inbreuken met betrekking tot de duur van de wettelijke garantie.

Algemeen onderzoek "wintersolden januari 2010"

Van 2 tot 31 januari 2010 (periode van de wintersolden) controleerde de ADCB de realiteit van prijsverminderingen in de vorm van doorgehaalde prijzen of van percentages. Ze ging na of de referentieprijzen daadwerkelijk toegepast werden tijdens de door de wet opgelegde periodes, namelijk van 15 november 2009 tot 1 januari 2010 voor producten uit de sectoren kleding, lederartikelen, fijne lederwaren en schoenen, of een maand vóór de begindatum van het afgeprijsde aanbod voor andere producten die in solden verkocht worden (oude artikelen 49 tot 53 van de wet van 14 juli 1991 betreffende de handelspraktijken en de voorlichting en bescherming van de consument – WHPC).

De controles van de ADCB hadden betrekking op de ondernemingen die tijdens de periode van 1 tot 31 juli 2009 (zomersolden) het voorwerp waren van een waarschuwing of van een pro justitia betreffende de realiteit van de vergeleken prijzen, evenals op de ondernemingen die geverbaliseerd werden tijdens de sperperiode van 15 november 2009 tot en met 1 januari 2010. Ook zijn er controles gebeurd op basis van klachten (9) of op eigen initiatief van de controleurs. Per directie werd wel geëist dat een minimaal aantal ondernemingen werd gecontroleerd. Verder waren de controles meestal gericht op handelszaken in stads- en sportkleding (lederen kleren inbegrepen), schoenen en lederartikelen (inclusief fijne lederwaren).

Aldus werden 496 vestigingen (bekende merken en kleine handelszaken) grondig gecontroleerd. Er werden 9 onregelmatige situaties (1,8 %) vastgesteld; het gaat meestal om het gebruik van een referentieprijis die niet toegepast werd in de betrokken vestiging. In die gevallen werd een dossier opgemaakt dat naar de gerechtelijke overheden doorgestuurd werd wanneer het voorstel van administratieve minnelijke schikking niet binnen de vereiste termijnen aanvaard werd.

Over het algemeen werd de wetgeving in kwestie relatief goed nageleefd, hoewel het natuurlijk onmogelijk is de wet 100 % af te dwingen. De sector “kleding” lijkt echter het meest vatbaar voor dit soort praktijken (7 kwestieuze gevallen op 404 controles, d.w.z. 1,7 %)

Algemeen onderzoek "zomersolden juli 2010"

Van 1 tot 31 juli 2010 (periode van de zomersolden) controleerde de ADCB de realiteit van prijsverminderingen die met doorgehaalde prijzen, percentages of op een andere manier uitgedrukt werden. Er werd nagegaan of de referentieprijzen daadwerkelijk toegepast werden in overeenstemming met de wetgeving ter zake.

In dit kader moet er eerst en vooral op gewezen worden dat de reglementering van de soldenverkoop grondig gewijzigd werd (oude artikelen 49 tot 53 van de wet van 14 juli 1991 betreffende de handelspraktijken en de voorlichting en bescherming van de consument – WHPC) door de nieuwe wet van 6 april 2010 betreffende marktpraktijken en consumentenbescherming (WMPC – in werking getreden op 12 mei 2010), al zijn de soldenperiodes identiek gebleven.

Zo kunnen er zich twee situaties voordoen wat betreft de referentieprijzen voor de solden:

1. De onderneming heeft het goed te koop aangeboden in het betrokken verkooppunt (of via de betrokken verkooptechniek) gedurende heel de maand die aan de solden voorafgaat (in casu van 1 tot 30 juni 2010): in dat geval is de referentieprijs de laagste prijs die in dat verkooppunt (of via die verkooptechniek) werd toegepast tijdens de genoemde referentieperiode.
2. In alle andere gevallen is de referentieprijs de laagste prijs waartegen de onderneming het goed voorheen te koop heeft aangeboden, ongeacht het verkooppunt of de verkooptechniek. Bovendien is wel vereist dat de onderneming het goed gedurende minstens 30 (niet noodzakelijk opeenvolgende) dagen te koop heeft aangeboden.

De controles van de ADCB hadden betrekking op de ondernemingen waartegen tijdens de periode van 2 tot 31 januari 2010 (wintersolden) een waarschuwing of een pro justitia opgemaakt werd betreffende de realiteit van de vergeleken prijzen, evenals op de ondernemingen die geverbaliseerd werden tijdens de sperperiode die liep van 6 tot 30 juni 2010. Sommige controles werden ook ingesteld op basis van een klacht of op eigen initiatief van de controleurs. Per directie werd wel geëist dat een minimaal aantal ondernemingen werd gecontroleerd. Verder waren de controles meestal gericht op handelszaken in stads- en sportkleding (lederen kleren inbegrepen), schoenen en fijne lederwaren.

In totaal werden 587 vestigingen (grote merken en kleine handelszaken) aan een grondige controle onderworpen. Er werden 78 onregelmatige situaties (ongeveer 13,2 %) vastgesteld. In 14 gevallen werd een dossier opgemaakt dat naar de gerechtelijke overheden doorgestuurd werd wanneer het voorstel van administratieve minnelijke schikking niet binnen de vereiste termijnen aanvaard werd. In 64 gevallen werd een formele waarschuwing gegeven; het ging daarbij voornamelijk om vestigingen die hebben deelgenomen aan een braderie tijdens de maand die aan de solden voorafgaat, of die een (aankondiging van) prijsvermindering hebben gedaan die uitwerking had van 1 tot 5 juni 2010 (dus buiten de nieuwe sperperiode), zonder te weten welk effect dat kon hebben (gezien de nieuwigheid van de wetgeving op dat gebied) op de tijdens de soldenperiode toegepaste referentieprijs.

“De voorwaarden scheppen voor een competitieve, duurzame en evenwichtige werking van de goederen- en dienstenmarkt in België.”

Het blijkt dus dat de nieuwe reglementering inzake solden matig wordt gerespecteerd door de gecontroleerde ondernemingen uit de sectoren waarop het algemeen onderzoek gericht was. Dat kan echter worden verklaard door de wijziging van de wetgeving op dat vlak, met name wat betreft de referentieprijzen, en door het feit dat de betrokken economische spelers er niet voldoende van op de hoogte zijn.

3.2.1.2. De bescherming van de consument in de sectoren elektriciteit, gas en aardolieproducten

Controles in de elektriciteits- en gasector

In 2010 heeft de ADCB 1.168 nieuwe klachten genoteerd, dat is een daling van meer dan 50 % ten opzichte van het totale aantal klachten dat het jaar voordien werd geregistreerd. Terwijl in 2007 een recordaantal klachten werd opgetekend, nl. bijna 6.000 dossiers, stelt met sindsdien een constante daling vast van het aantal nieuwe dossiers. Die opeenvolgende dalingen kunnen vooral worden verklaard door de oprichting van nieuwe ombudsdiensten: in 2009 op het niveau van de regulator voor het Waals Gewest, en begin 2010 met het operationeel worden van de federale Ombudsdienst voor Energie.

De klagers die zich de voorgaande jaren tot de ADCB hebben gericht, vinden dus vaak een meer geschikte bemiddelaar bij die nieuwe ombudsdiensten, die beter aansluiten bij de soorten vragen die het vaakst worden gesteld. Die hebben meer bepaald betrekking op de betwisting van facturen.

Op de ADCB wordt voor haar ervaring nog vaak een beroep gedaan door die nieuwe instanties. Zo kan ze haar deskundigheid inbrengen, wat vooral het geval is bij de federale Ombudsdienst voor Energie. De ADCB heeft meegewerkt aan de overgang, door procedures in te stellen voor de overdracht van dossiers die van voornamelijk burgerlijke aard zijn en waarbij eventueel bemiddeling door de dienst ad hoc mogelijk is. Ze is aanwezig bij de interactie tussen de regulerende diensten van de energiesector, die maandelijks samenkomt.

Hoewel de consument zelf gemakkelijker de weg naar de ombudsdiensten vindt, moesten 243 dossiers (van de 1.168 die de ADCB heeft ontvangen) worden doorgestuurd naar de federale Ombudsdienst voor Energie.

Anderzijds geven de ombudsdiensten aan de ADCB dossiers door waarin de consumenten klagen over illegale praktijken van hun leverancier. In de loop van 2010 heeft de federale Ombudsdienst voor Energie 57 nieuwe dossiers naar de ADCB gestuurd.

De ADCB, de economische politie bij uitstek, heeft zich in de loop van dit jaar opnieuw kunnen toeleggen op haar “core business”: de wetten, regelgevingen en sectorale gedragscode doen naleven door zo nodig pv's op te stellen. Daarnaast is het een belangrijke taak van de ADCB om de consument voor te lichten: ze moet hem alle informatie over zijn rechten verstrekken. Het voorrecht om compromissen te zoeken voor geschillen van burgerlijke aard tussen de leveranciers en de eindgebruikers heeft ze dus eindelijk kunnen overlaten aan de diensten die bevoegd zijn om individuele bemiddelingsprocedures te voeren.

In 2010 werden 15 pro justitia's opgesteld tegen verschillende leveranciers, het hoogste cijfer sinds het begin van de vrijmaking van de energiemarkt.

De ADCB vergeet niet dat ze een controleorgaan is met een repressieve missie wanneer de belangen van de economische actoren in het gedrang komen door oneerlijke praktijken.

De meest voorkomende problemen zijn:

1. Facturering

Behalve wanneer de residentiële consument een schending meldt van de code van goed gedrag, worden de klachten die nog betrekking hebben op betwistingen van facturen doorgestuurd naar de Ombudsdienst voor Energie.

We stellen wel vast dat dit soort vragen nog slechts 25 % uitmaakt van de dossiers die in 2010 naar ons werden gestuurd. Voor de oprichting van de diensten voor individuele bemiddeling vertegenwoordigden ze nog de meerderheid van de klachten. Dat betekent dat ze dus bijna systematisch worden doorgestuurd naar de ombudsdiensten.

2. Verkoop per telefoon

Deze verkooptechniek is nagenoeg verdwenen en dat geldt dus ook voor de klachten in verband daarmee. In het verleden, toen er geen specifiek reglementair kader was, kreeg de ADCB talrijke klachten voor dit type verkoop.

3. Verkoop via internet

De klachten rond deze verkooptechniek zijn eveneens verdwenen. De consumenten hebben soms spijt van de stap die ze hebben gezet, maar het argument dat er geen handtekening bestaat op papier, terwijl men niet betwist de stap te hebben gezet, blijft vergeefs. Wanneer wettelijk een bijkomende schriftelijke bevestiging zou worden geëist, zouden de mogelijkheden van een dergelijk modern middel teniet worden gedaan. Niettemin blijft het de taak van de leverancier om aan te tonen dat wel degelijk toestemming gegeven werd en dat de consument ook daadwerkelijk een bevestiging van zijn verbintenis heeft ontvangen, over het algemeen in de vorm van een e-mail.

4. Verkoop buiten de onderneming – huis-aan-huisverkoop of verkoop in grootwarenhuizen

Bij de openstelling van de energiemarkt in Wallonië en in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest werden vele consumenten aangesproken door leunders. In zeer veel gevallen gaven de verkopers aan de consumenten geen of verdraaide informatie.

De consumenten werden er soms toe gebracht contracten te ondertekenen zonder juist te weten waartoe ze zich verbonden.

De klachten in verband met deze verkopen, die in 2008 overigens in aantal gedaald waren, zijn eind 2009 en begin 2010 opnieuw opgedoken. Twee belangrijke leveranciers maken nog steeds gebruik van deze wervingsmethode, wat aanleiding heeft gegeven tot klachten van vele consumenten. Een opmerkelijke vaststelling daarbij is dat die klachten erg vaak worden ingediend door derden (een familielid, OCMW, ...), omdat de slachtoffers meestal sociaal of intellectueel zwakker zijn.

“De voorwaarden scheppen voor een competitieve, duurzame en evenwichtige werking van de goederen- en dienstenmarkt in België.”

De scenario's die de klagers beschrijven, zijn bijna altijd dezelfde: de learder doet hen een document ondertekenen “zonder verbintenis” (voor informatie, voor statistische gegevens, ...), hij geeft zich uit voor iemand anders (agent die de meterstand komt opnemen), of hij vertelt hen dat hun vroegere leverancier de Belgische markt verlaat of van naam veranderd is. Daarna vernemen deze consumenten dat ze als bij toverslag definitief klant zijn bij een andere leverancier.

De ADCB heeft ook het wettelijke kader onderzocht waarbinnen zowel de energieleveranciers als de onderaannemingen werkten. Er werden processen-verbaal opgesteld tegen deze firma's die met de leveranciers werken, aangezien de meerderheid van de gecontroleerde firma's de wetten over de verkoop aan huis niet respecteerden.

Bovendien bevestigt een uitspraak van de correctionele rechtbank van Turnhout van 18 oktober 2010 een van de principes uit de code van goed gedrag, namelijk dat de verkoop op de parkeerterreinen van supermarkten ook moet worden begrepen als een verkoop buiten de onderneming, en dat de energieleverancier het eerste aanspreekpunt blijft bij betwisting van de wettelijkheid van een verkoop van dit type.

5. Prijsaanduiding

Sommige burgers geven specifiek aan dat ze verwachtten minder te moeten betalen dan bij de vorige leverancier. Zodra ze facturen ontvangen, stellen de consumenten echter vast dat ze meer betalen dan voordien. De gegrondheid van die klachten blijft moeilijk te bewijzen, omdat de gehanteerde prijzen afhangen van externe factoren. Deze dossiers vallen eveneens onder de bevoegdheid van de Ombudsdiensten voor Energie.

Met betrekking tot de prijs noteren we eveneens een hoog aantal klachten over de tarieven voor vervoer en distributie van energie. Hoewel de vrijmaking de energieprijzen had moeten doen dalen, of de energie goedkoper had moeten maken in vergelijking met een monopolie-situatie, werden de distributienetbeheerders (DNB's) niet als concurrenten tegenover elkaar geplaatst. De verplichting om de reële kostprijs van hun opdrachten aan te rekenen, die voorheen gesubsidieerd werd, is een van de vereisten van een gezonde concurrentie met in het bijzonder de distributeurs van stookolie voor verwarming. En dat doet zich jammer genoeg voelen in de portefeuille van de consument.

6. Switch

Consumenten hebben meerdere klachten ingediend over de procedure betreffende de verandering van leverancier. Ofwel verloopt de overstap van de ene leverancier naar de andere trager dan verwacht, ofwel vindt er een verandering van leverancier plaats zonder dat daartoe enige aanvraag werd gedaan.

Dergelijke toestanden leiden tot dubbele facturering en onzekerheid over de identiteit van de daadwerkelijke leverancier. Ze geven ook aanleiding tot klachten over de distributienetbeheerder (DNB), die soms verantwoordelijk is voor deze problemen.

Het is echter vaak onmogelijk om de verantwoordelijkheid duidelijk vast te stellen. Dit soort problemen is zeker een van de meest negatieve gevolgen van de vrijmaking. Het is een averechts effect van de vrijmaking die weliswaar geleid heeft tot een verdeling van de taken, maar ook tot een deresponsabilisering van de actoren.

Het komt ook frequent voor dat een DNB ten gevolge van een communicatieprobleem de energietoevoer onmiddellijk afsluit, zonder verwittiging en zonder voorafgaande kennisgeving.

7. Verhuizing

Het contract volgt de persoon en is niet gebonden aan het leveringspunt.

Er zijn een aantal problemen ontstaan, met name wanneer een bewoner zijn leverancier niet op de hoogte bracht van zijn vertrek. De nieuwe bewoner behoudt zijn contract, maar als de vorige leverancier niet op de hoogte is gebracht van het vertrek van de vorige bewoner, blijft hij ook leverancier van dat toegangspunt zolang hij geen bericht heeft ontvangen van de nieuwe leverancier.

In andere gevallen werd de elektriciteit afgesloten zodra de netbeheerder officieel werd verwittigd dat het leveringspunt verlaten was. Ofwel had de leverancier van de bewoner de verhuizing niet gemeld, ofwel had de consument er niet aan gedacht te laten weten dat hij verhuisde. Er werden bij de ADCB talrijke dringende oproepen geregistreerd van personen van wie de energietoevoer zonder duidelijke reden werd onderbroken zonder dat ze daarvan vooraf op de hoogte werden gebracht.

Bovendien leggen sommige leveranciers specifieke procedures op en bemoeilijken ze de verhuizing van hun klanten, terwijl het net de bedoeling van de gedragscode is die stappen te vereenvoudigen en vergemakkelijken. Er werd een proces-verbaal opgesteld tegen een leverancier in het bijzonder die dwingende regels oplegt en voor het oude leveringspunt blijft factureren, ook al werd hij ingelicht over de verhuizing van zijn klanten.

8. Behandeling van de klachten

De klagers moeten in principe proberen hun probleem aan te kaarten bij de leveranciers in kwestie. Het sectorale akkoord bepaalt dat de leverancier de consument een antwoord moet geven binnen 5 dagen, of binnen 10 dagen voor ingewikkelder zaken. Die termijn wordt vrijwel nooit gerespecteerd door de leveranciers. Zij vinden die onrealistisch, vooral gezien de complexere wordende vragen. Het is ook op die basis dat de ADCB hoofdzakelijk is opgetreden tegen de leveranciers vóór de federale Ombudsdienst voor Energie operationeel werd.

Algemeen onderzoek 'etikettering energieverbruik'

Van 1 tot en met 31 maart 2010 heeft de ADCB een algemeen onderzoek uitgevoerd naar de etikettering van het energieverbruik op huishoudelijke elektrische toestellen, zoals koelkasten, diepvriezers, droogtrommels, wasmachines, lampen en dergelijke.

Dit onderzoek had een dubbele doelstelling, namelijk informatief en repressief. Het informatieve deel moest meer inzicht verschaffen over de kennis waarover de verkopers van huishoudelijke elektrische toestellen beschikken inzake de desbetreffende reglementering; het repressieve deel sloeg uiteraard op de controle bij de verkopers, opdat zij de huidige reglementering - meer in het bijzonder de wet handelspraktijken en het koninklijk besluit van 10 november 1996 betreffende de vermelding van het energieverbruik en het verbruik van andere hulpbronnen op de etikettering en in de standaardproductinformatie van huishoudelijke apparaten, evenals haar talrijke uitvoeringsbesluiten - wel degelijk zouden respecteren.

“De voorwaarden scheppen voor een competitieve, duurzame en evenwichtige werking van de goederen- en dienstenmarkt in België.”

Bijgevolg werden 202 onderzoeken verricht bij grootwarenhuizen, grote elektroketens en kleinere elektro-zaken. In totaal werden er 67 inbreuken vastgesteld, waarvan slechts 3 inbreuken op de prijsaanduiding (art. 2 wet handelspraktijken) en 64 inbreuken op de etikettering van het energieverbruik. Dit resulteerde in 42 voorstellen tot minnelijke schikking.

Controles in het kader van de aardolieproblematiek

De klachten die verband houden met de kwaliteit van aardolieproducten kunnen efficiënt behandeld worden dankzij de uitstekende samenwerking van de ADCB met de Algemene Directie Energie en in het bijzonder met FAPETRO (het Fonds voor de analyse van aardolieproducten), dat over erg performante instrumenten beschikt om te beantwoorden aan de noden op het vlak van expertise en analyse van de kwaliteit van de producten.

In de loop van 2010 werd een repressief aspect toegevoegd aan de kwaliteitscontroles die worden verricht aan de zogeheten “private” pompen, m.a.w. bij de leveranciers aan deze pompen die uitsluitend bestemd zijn voor gebruik door de eigenaar. Er werden niet minder dan 276 processen-verbaal van waarschuwing betekend, 45 daarvan in het kader van controles bij die private pompen. Er werden 23 pro justitia’s opgesteld, waarvan er 6 betrekking hadden op leveranciers van private pompen.

Daarnaast heeft de ADCB een benzinestation tijdelijk gesloten waarvan vermoed werd dat het herhaaldelijk producten verkocht die niet aan de specificaties voldeden.

De klachten en controles gaan echter vaak over andere dan kwalitatieve aspecten van de producten. Zo heeft de ADCB dossiers behandeld over de prijsaffichering, de handelspraktijken van de leveranciers van vloeibare brandstoffen, en over de praktijk waarbij hogere prijzen worden gehanteerd dan de maximumprijzen die in het kader van de programmaovereenkomst werden vastgesteld. Er werden ook pro justitia’s opgesteld, in het bijzonder over de onregelmatige affichering van prijsverminderingen in de benzinestations.

In tegenstelling tot 2009 heeft de ADCB meerdere dossiers behandeld en 8 pro justitia’s opgesteld naar aanleiding van de verkoop van gasvormige aardolieproducten. Het betrof het vullen van gasflessen aan lpg-pompen, een frauduleuze en natuurlijk uiterst gevaarlijke praktijk.

De aanzienlijke stijging van de prijzen van de aardolieproducten in de loop van 2010 heeft onmiddellijk geleid tot een toename van zowel het aantal consumentenklachten als van het aantal effectieve vaststellingen van inbreuken. De bestaansredenen van efficiënte controlediensten wordt dus in het bijzonder aangetoond in de aardoliesector, een sector waarvoor in de komende jaren spanningen worden voorspeld.

3.2.1.3. Consumentenkrediet

De ADCB is belast met de controle op de toepassing van de bepalingen in de wet van 12 juni 1991 op het consumentenkrediet. Deze wet bevat een aantal artikelen om de toegepaste praktijken in de kredietsector te saneren, om het evenwicht te herstellen tussen de rechten en de plichten van de contractuele partijen en om ten aanzien van de consumenten overmatige schuldenlast te voorkomen. Zij is van toepassing op alle soorten krediet: de verkoop en lening op afbetaling, leasing en vooral de kredietopening, het zogenaamde “revolving krediet”. De wet regelt onder andere zeer strikt de reclame in verband met de toekenning van

een consumentenkrediet (zowel schriftelijke reclame als reclame op radio/tv en het leuren met kredieten) alsook de contractuele bepalingen en vormvereisten.

Bovendien werd in 2010 de Europese richtlijn 2008/48 EC omgezet in een Belgische wet en werd deze ondertekend op 13 juni 2010. De eigenlijke inwerkingtreding van de nieuwe wetsbepalingen gebeurde op 1 december 2010. Ondertussen werden er ook al via de wet van 29 december 2010 houdende diverse bepalingen een aantal artikelen gewijzigd. Deze gewijzigde artikelen treden in werking op 10 januari 2011.

Sinds 9 juli 1957 bestond er in België al een wet die een paar kredietvormen regelde. Deze wet werd vervangen door de wet van 12 juni 1991 op het consumentenkrediet, die op haar beurt nog een aantal keren gewijzigd werd (in 2001 en 2003). De omzetting van de Europese richtlijn in Belgische wet heeft geen aanleiding gegeven tot het opstellen van een nieuwe wet, maar de bestaande wet van 12 juni 1991 op het consumentenkrediet werd substantieel aangepast aan de Europese richtlijn. Deze wijziging heeft een aantal zeer belangrijke gevolgen voor zowel de consument als de professionele kredietverlener. De wet van 13 juni 2010 heeft tot gevolg dat zowat alle mogelijke vormen van krediet aan particulieren voortaan onder het toepassingsgebied van de wet vallen. In de wet worden nog steeds 8 soorten overeenkomsten expliciet uitgesloten van het toepassingsgebied van de wet, zoals verzekeringsovereenkomsten en overeenkomsten van doorlopende dienstverlening waarvoor de kosten in termijnen betaald worden, kredietovereenkomsten zonder interest waarbij het krediet maximaal binnen twee maanden moet worden terugbetaald en de kredietgever kosten vraagt die lager zijn dan 50 euro per jaar, de hypothecaire kredieten, de overeenkomsten van huwelijksbemiddeling, ...

De wet voorziet eveneens in 7 uitzonderingen van overeenkomsten waarop de nieuwe wet gedeeltelijk van toepassing is. Het belangrijkste gevolg hiervan is bijvoorbeeld dat voortaan ook de toegelaten debetstanden en de overschrijdingen op de zichtrekening van de consument beschouwd worden als een consumentenkrediet.

Ook de reclamebepalingen en de hierin verplichte vermeldingen worden gewijzigd: voortaan moet een onderscheid gemaakt worden tussen enerzijds reclame die een cijfer vermeldt (en waarin dan 6 elementen standaard vermeld moeten worden) en dit op een duidelijke, beknopte, opvallende en eventueel hoorbare wijze, en anderzijds reclame die geen cijfer weergeeft en waarvoor dan de verplichte slogan "Let op, geld lenen kost ook geld" moet worden vermeld. Ook de verboden vermeldingen werden explicieter geformuleerd.

De verplichting tot het verschaffen van precontractuele informatie door de kredietgever en de kredietbemiddelaar aan de consument wordt een belangrijk aandachtspunt in deze nieuwe wet. De prospectus valt immers weg en werd vervangen door een formulier "Europese standaardinformatie inzake consumentenkrediet" dat aan de consument moet worden bezorgd door de kredietgever, opdat de consument een gefundeerd besluit kan nemen over zijn kredietovereenkomst.

De informatie- en raadgevingsverplichtingen vanwege de kredietgever en -bemiddelaar tegenover de consument blijven bestaan, evenals de verplichting om – voorafgaand aan het sluiten van een kredietovereenkomst – de Centrale voor Kredieten aan Particulieren van de Nationale Bank te raadplegen om zich een beeld te kunnen vormen van de omvang van de schuldenlast van de consument die het krediet aanvraagt.

“De voorwaarden scheppen voor een competitieve, duurzame en evenwichtige werking van de goederen- en dienstenmarkt in België.”

Deze Centrale voor Kredieten aan Particulieren inventariseert alle lopende kredietovereenkomsten (consumentenkredieten én hypothecaire kredieten) in een positief luik. In het negatieve luik van de Centrale worden alle kredieten met betalingsachterstanden weergegeven. De ADCB is ermee belast te controleren of de kredietgevers de wettelijke bepalingen naleven aangaande de tijdige mededeling van nieuwe kredietovereenkomsten, de correcte melding van wanbetalingen, het doorgeven van de juiste bedragen, de raadpleging van de kredietgegevens bij de Centrale. De wet van 10 augustus 2001 betreffende de Centrale voor Kredieten aan Particulieren werd eveneens aangepast aan de uitbreiding van het toepassingsgebied van de wet consumentenkrediet, maar er werd ook een overgangsregeling vastgesteld tot januari 2013.

De activiteiten van een kredietgever en kredietbemiddelaar zijn onderworpen aan een bijzondere controle: zij vereisen een voorafgaande administratieve erkenning of inschrijving, afgeleverd door de FOD Economie - Algemene Directie Regulering en Organisatie van de Markt - Dienst Krediet en Schuldenlast. Indien een professionele kredietverstrekker of -bemiddelaar de vigerende wetgeving niet naleeft, kan zijn erkennings- of inschrijvingsnummer bij ministerieel besluit opgeschort, ingetrokken of doorgehaald worden. Dit gebeurde in 2010 bij de kredietgevers Neofin en Neckermann Immo Beheer en Services nv (het vroegere Neckermann Postorders nv)

Bij ministerieel besluit, gepubliceerd in het Belgisch Staatsblad op 9 februari 2010, werd de erkenning van zowel de nv NEOFIN als NECKERMANN IMMO BEHEER nv als kredietgever ingetrokken voor een periode van 2 maanden. Deze intrekkingen werden effectief 14 dagen na publicatie in het Belgisch Staatsblad, dus vanaf 23 februari 2010. Concreet had dit tot gevolg dat de nv Neofin geen nieuwe consumentenkredietovereenkomsten meer kon afsluiten. Aan de oorsprong van de ministeriële beslissing om deze zware administratieve sanctie toe te passen, lag een onderzoek dat al zeer lang aansloopte (sinds het jaar 2000) naar diverse inbreuken tegen de bepalingen van de wet consumentenkrediet.

De inbreuken hadden onder meer betrekking op het overschrijden van het wettelijk jaarlijks kostenpercentage, de (niet- of laattijdige) raadpleging van de Centrale voor Kredieten aan Particulieren en het niet-meedelen van de gewijzigde rentevoeten, ... Er werden met betrekking tot de vaststellingen, gedaan door de ADCB, diverse gerechtelijke procedures ingesteld door de overtreder, o.a. voor het Hof van Beroep, en nadien tekenden ze cassatieberoep aan. Voor de consumenten betekent dit concreet dat zij de burgerlijke sanctie zoals bepaald in artikel 87 van de WCK kunnen invoeren, d.w.z. een herleiding van de verplichtingen van de consument tot de prijs bij contante betaling van het goed.

De taskforce kredietreclame

De oprichting van de taskforce "reclame voor krediet" kadert in de uitvoering van de derde werf van de federale overheid in haar strijd tegen de armoede en de overmatige schuldenlast. Een van de prioriteiten van de wet van 12 juni 1991 op het consumentenkrediet (WCK) is net de strijd tegen de overmatige schuldenlast en tegen de factoren die deze kunnen veroorzaken. De reclame voor krediet wordt door velen als één van de boosdoeners gezien.

De doelstelling van de taskforce is een permanent handhavingsbeleid te voeren en tot een zo uniform mogelijk standpunt te komen over de benaderingswijze en interpretatie van de vermeldingen in reclame voor krediet.

Bovendien lanceerde minister Van Quickenborne in 2009 een 12-stappenplan om, onder andere, de “kredietconsument” beter te beschermen en informeren. Eén van zijn punten was het aantal controles van reclame voor consumentenkrediet op te voeren.

De leden van de taskforce kredietreclame analyseren een maximum aan advertenties voor reclame met afbetalingsmogelijkheden. Zowel kredietreclame in huis-aan-huisbladen, dagbladen, algemene mailings en mailings op naam, reclamefolders, etalages, in winkels, de internetsites van de adverteerders... als reclame op radio en televisie wordt geëvalueerd op de verboden en verplichte wettelijke vermeldingen.

De leden van de taskforce keken in 2010 de reclamevoorschriften, opgenomen in de artikelen 5 tot 6bis, en de bijzondere reclameregels per kredietvorm (artikelen 40, 47, 55 en 57) na op (eventuele) overtredingen tegen de bepalingen van de wet van 12 juni 1991 op het consumentenkrediet.

Als gevolg van de wetwijziging, zoals opgenomen in de wet van 13 juni 2010 op het consumentenkrediet, werden de reclamebepalingen voor consumentenkrediet vanaf de inwerkingtreding van de nieuwe wet, d.i. 1 december 2010, vrij substantieel gewijzigd. Om die reden hebben de uitgevoerde controles ook maar betrekking op 11 maanden in plaats van op het volledige jaar 2010. Immers, veel adverteerders geven hun drukopdrachten al geruime tijd van tevoren door (soms zelfs voor een heel jaar), en de praktijk wijst uit dat dergelijke publicatieopdrachten soms heel moeilijk te herroepen zijn. Bijgevolg werd er door de ADCB een overgangsmaand toegestaan aan de adverteerders.

In het totaal werden 587 reclameadvertenties nagekeken. Ongeveer 1,4 % betrof een nazicht van de internetsite van de adverteerder. In ruim 68 % van de onderzoeken ging het om een papieren reclamedrager en ruim 30 % van de controles gebeurde naar aanleiding van een bezoek aan een kredietbemiddelaar. Twee onderzoeken gebeurden op basis van een reclamespot op de radio waarin verwezen werd naar de mogelijkheden om een aankoop te financieren via een consumentenkrediet.

In de eerste 11 maanden van 2010 waren er 531 (90,5 %) advertenties conform de wettelijke bepalingen. Er werden 49 (8,3 %) processen-verbaal van waarschuwing (pvw) opgesteld en 7 processen-verbaal (pv), dit cijfer vertegenwoordigt 1,2 %.

In vergelijking met 2009 is vast te stellen dat er een aanzienlijke daling van het aantal overtredingen was. In absolute cijfers uitgedrukt kunnen we stellen dat er bijna een halvering van het aantal overtredingen (zowel waarschuwingen als pro justitia's) was in 2010.

In het totaal werden 146 inbreuken vastgesteld tegen de bepalingen van de wet van 12 juni 1991 op het consumentenkrediet. In absoluut aantal zijn 113 (77,4 %) van deze inbreuken terug te koppelen naar een overtreding van het artikel 5 van de wet van 12 juni 1991:

- 32,2 % van het aantal vastgestelde overtredingen betreft het niet-vermelden van de naam, adres en hoedanigheid van de adverteerder. Meer en meer kredietbemiddelaars vermelden bijvoorbeeld enkel een telefoonnummer of e-mailadres;
- 12,3 % vergeet de kredietvorm te vermelden of verwijst naar een andere kredietvorm dan voorgeschreven in de wet;

“De voorwaarden scheppen voor een competitieve, duurzame en evenwichtige werking van de goederen- en dienstenmarkt in België.”

- In 6,2 % van de gevallen worden de bijzondere of beperkende voorwaarden om het krediet te krijgen, niet of onvoldoende duidelijk vermeld;
- In 13 % van de gevallen wordt het JKP of basis-JKP niet vermeld in de reclame;
- in 13,7 % van de handelszaken of bij de kredietbemiddelaars was de prospectus niet aanwezig en vrij ter beschikking van de consument.
- 15,1 % betreft inbreuken tegen de bepalingen van artikel 6 (verboden vermeldingen) en artikel 6bis.
- De overige inbreuken (7,5 %) hebben betrekking op de specifieke verplichte reclamevermeldingen per kredietvorm, het maximale wettelijke JKP of laten het JKP ten onrechte weg.

Buiten de 146 overtredingen tegen de reclamebepalingen van de WCK werden er eveneens 9 overtredingen van de wet handelspraktijken / wet marktpraktijken vastgesteld. Dit betreft vooral bepalingen met betrekking tot de artikelen over misleidende informatie die wordt gegeven in de advertentie (in het bijzonder op het vlak van misleiding over de aard van het product, de voornaamste kenmerken, de hoedanigheid van de verkoper, de prijs) en misleidende omissie.

Er werden eveneens 9 inbreuken vastgesteld op andere wetgevingen waarvoor de ADCB bevoegd is, namelijk:

- 6 overtredingen van de bepalingen van het koninklijk besluit van 4 augustus 1992 betreffende de kosten, de percentages, de duur en de terugbetalingsmodaliteiten van het consumentenkrediet (3 keer JKP niet voluit geschreven, 1 keer JKP in voorbeeld reclame hoger dan wettelijk maximum en 2 keer inbreuken vastgesteld tegen het representatief voorbeeld);
- 1 overtreding van de bepalingen van de wet van 10 augustus 2001 betreffende de Centrale voor Kredieten aan Particulieren.
- 2 overtredingen van de bepalingen van de wet van 11 maart 2003 betreffende bepaalde juridische aspecten van de diensten van de informatiemaatschappij.

De gecontroleerde kredietsectoren waren de volgende:

- erkende kredietgevers/ bankinstellingen: 10,7 %;
 - professionele kredietbemiddelaars: 17,1 %;
 - meubelzaken: 11,1 %;
 - garages: 35 %;
 - elektro-zaken: 15,2 %;
 - overige, zoals grootdistributie, fitnesscentra, informaticamateriaal: 10,9 %.
-

Aangezien er jaarlijks een autosalon georganiseerd wordt in de Heizelpaleizen en aangezien dit salon in 2010 vooral de voorstelling van de wagens aan particulieren betrof, werd er speciale aandacht besteed aan de reclamecampagnes die door de verschillende automerken via hun lokale dealers werden gevoerd.

De activiteiten van de taskforce kredietreclame worden ook in 2011 voortgezet en geïntensifieerd, zodat die kan blijven instaan voor een verhoogde en correcte informatieverschaffing aan zowel de consument als de professional en zo uiteindelijk zijn steentje kan bijdragen tot de vermindering van overmatige schuldenlast.

Bovendien vormen de nieuwe wetsbepalingen inzake kredietreclame een nieuwe uitdaging voor en geven ze een nieuw elan aan de controleactiviteiten.

Tabel 11. Onderzoeken per onderwerp

	Onderzoeken	Pro justitia	Processen-verbaal van waarschuwing
Reclame (art. 5, 6, 40, 42, 43, 45, 48, 50, 51, 52, 55, 57)	587	14	49
Leuren en onwettige praktijken (art. 7 à 9)	18	5	1
Aanbod en overeenkomst	56	2	3
Jaarlijks kostenpercentage	31	0	0
Onrechtmatige bedingen	5	0	0
Kredietbemiddelaars	56	12	3
Centrale gegevensbank	31	2	0
Erkenning - Inschrijving	44	7	2
Overige bepalingen	103	3	1
Totaal	931	45	59

Bron: FOD Economie, ADCB.

3.2.1.4. De minnelijke invordering van schulden

Op 1 juli 2003 is de wet van 20 december 2002 betreffende de minnelijke invordering van schulden van de consument (Belgisch Staatsblad van 29 januari 2003) in werking getreden. Zij wil de consument beschermen tegen de ongeoorloofde praktijken van incassobureaus en zijn privéleven beschermen.

Wanneer de consument er niet in slaagt zijn schuld op gewone wijze te betalen, dan kunnen de kredietgevers of -bemiddelaars een beroep doen op incassobureaus. Zij moeten de consument (schuldenaar) ertoe aanzetten zijn onbetaalde schuld te vereffenen. Heel vaak sturen zij daartoe een ingebrekestelling of zij brengen de schuldenaar een bezoek aan huis. Het is de bedoeling een compromis te vinden zodat de schuldenaar zijn schuld betaalt vóór het tot enig invorderingsverzoek komt op basis van een door de kredietgever gevraagd vonnis.

Sinds 2003 zijn de activiteiten van deze incassobureaus gereguleerd. Bij een minnelijke invordering van de schulden van de consument moeten zij bepaalde verplichtingen nakomen. Zo moet de ingebrekestellingsbrief die aan de consument verstuurd wordt, een aantal door de wet voorgeschreven vermeldingen bevatten. Ook in geval van een huisbezoek bij de consument moeten deze bureaus de vastgestelde regels respecteren.

“De voorwaarden scheppen voor een competitieve, duurzame en evenwichtige werking van de goederen- en dienstenmarkt in België.”

De wet verbiedt het incassobureau om bijkomende kosten aan te rekenen aan de consument. Het bureau mag enkel de kosten in rekening brengen die in de algemene verkoopvoorwaarden zijn vermeld.

Net als voor de uitoefening van de activiteit van kredietgever of kredietbemiddelaar moeten de incassobureaus ingeschreven zijn bij de FOD Economie.

Hoewel de ADCB niet direct bevoegd is in deze materie, ontvangt ze vaak klachten tegen de gerechtsdeurwaarders of advocaten die optreden in het kader van een minnelijke invordering van schulden voor rekening van de schuldeisers.

Sinds het van kracht worden van de artikelen 38 en 39 van de Economische Herstelwet van 27 maart 2009 (BS van 7.04.2009) zijn de artikelen 3, 5, 6 en 7 van de wet betreffende de minnelijke invordering van schulden van de consument van toepassing op advocaten en gerechtsdeurwaarders. Op grond van artikel 5 mag een gerechtsdeurwaarder aan de schuldenaar geen enkele vergoeding vragen anders dan “de overeengekomen bedragen in de onderliggende overeenkomst” tussen de schuldeiser en de schuldenaar. Artikel 39 van de voornoemde Economische Herstelwet bepaalt ook dat de ingebrekestellingsbrief van een gerechtsdeurwaarder de vermelding moet bevatten dat het een minnelijke invordering betreft en geen dagvaarding voor de rechtbank of beslag. Die tekst moet in het vet gedrukt en in een ander lettertype toegevoegd worden.

Wanneer daarop een inbreuk wordt vastgesteld, raadt de ADCB de klagers aan zich te richten tot de balie (advocaten) of tot de bevoegde arrondissementskamers (gerechtsdeurwaarders), die belast zijn met de controle van deze beroepen wat betreft de deontologische regels. Ze maakt eveneens een proces-verbaal van aangifte op voor het bevoegde parket.

Bovendien werden na overleg met de Nationale kamer van Gerechtsdeurwaarders van België de rechtstreekse telefoonnummers van twee inspecteurs die belast zijn met de problematiek inzake minnelijke invordering van schulden opgenomen in de ingebrekestellingsbrieven van de gerechtsdeurwaarders, om op dit gebied algemene informatie te verstrekken aan de schuldenaars. Dat leidt tot een zestal telefoonoproepen per dag.

In 2010 heeft de ADCB 353 dossiers behandeld over de minnelijke invordering van schulden. In 129 gevallen ging het om foutieve adressen (de contactgegevens van de ADCB als controle instantie staan namelijk vermeld in de brieven van de incassobureaus, waardoor schuldenaars hun aanzuiveringsplan bij vergissing naar de ADCB sturen), 199 dossiers betroffen eigenlijke klachten (de klachten tegen deurwaarders en advocaten zijn daarbij inbegrepen). Er werden ook veertien processen-verbaal van kennisgeving aan het parket opgesteld tegen gerechtsdeurwaarders, en er werden vijf pro justitia's opgemaakt tegen incassobureaus. Bovendien werden er pro justitia's gestuurd naar twee Franse incassobureaus (2 pj's), naar een Hollands incassobureau (1 pj) en naar een Duits incassobureau (1 pj), actief in België zonder voorafgaande inschrijving bij de FOD Economie.

3.2.1.5. De bescherming van de consument in de financiële sector

Ook in 2010 ging de saga van de in België uitgegeven gestructureerde beleggingsproducten van Lehman Brothers verder.

Door de aanvraag van de Chapter 11-procedure van de Amerikaanse zakenbank Lehman Brothers Holding Inc. op 15 september 2008 en het faillissement van haar Nederlandse

dochteronderneming, Lehman Brothers Treasury (de uitgever van een aantal beleggingsproducten in België), zagen de Belgische consumenten die deze gestructureerde producten hadden aangekocht de waarde van hun investeringen verloren gaan.

In België werden deze gestructureerde beleggingsproducten verdeeld door de nv Citibank Belgium en de nv Deutsche Bank.

De ADCB werd eind 2008 belast met een onderzoek naar de verkoopspijlijken van deze beleggingsproducten voor de beide maatschappijen en ging eveneens de informatie na die aan de consumenten werd verschaft.

In december 2008 werd een eerste dossier tegen Citibank Belgium aan het Brusselse parket bezorgd. In de eerste helft van 2009 bezorgde de ADCB ook het dossier tegen Deutsche Bank aan het Brusselse parket. Enkele controleagenten van de ADCB werden door de procureur belast om nog verdere onderzoeksdaden in beide dossiers te stellen.

Dit heeft ertoe geleid dat op 1 december 2009 het dossier tegen Citibank Belgium al voor de Rechtbank van Eerste Aanleg te Brussel werd gebracht, waar, naast de bankinstelling Citibank Belgium, eveneens 3 van haar verantwoordelijken voor de rechter werden gebracht. De pleidooien in deze zaak namen meerdere maanden in beslag en uiteindelijk deed op 1 december 2010 de 61^{ste} correctionele kamer van de Rechtbank van Eerste Aanleg te Brussel uitspraak in de zaak van de commercialisering van deze financiële producten door Citibank Belgium.

De rechtbank heeft in de eerste plaats onderzocht of de processtukken geëerbiedigd werden. Daartoe heeft ze een beroep gedaan op de bevoegdheid van agent van gerechtelijke politie van de ambtenaren van de ADCB, en op hun competentie om een onderzoek te voeren naar de commercialisering van financiële producten en om een gunstig gevolg te geven aan de aanvullende injuncties van een parket.

Vervolgens had het onderzoek van de rechtbank betrekking op de verschillende inbreuken die haar ter kennis waren gebracht. Enerzijds heeft de rechtbank eraan herinnerd dat al het promomateriaal voor de commercialisering van een financieel product altijd moet worden voorgelegd aan de Commissie voor het Bank-, Financie- en Assurantiewezen, en dat die documenten nooit onjuiste vermeldingen mogen bevatten bij toepassing van de wet van 16 juni 2006.

Anderzijds heeft de rechtbank de relatie tussen de nv Citibank Belgium en de klant gedefinieerd als een overeenkomst van beleggingsadvies die in niets is uitgesloten van het toepassingsveld van de wet van 14 juli 1991 betreffende de handelspraktijken en de voorlichting en bescherming van de consument (de onrechtmatige feiten werden gepleegd voor de inwerkingtreding van de wet van 6 april 2010).

Na onderzoek van de verschillende door de nv Citibank Belgium gebruikte handelsdocumenten is de rechtbank trouwens van oordeel dat er wel degelijk sprake was van misleidende reclame of misleidende handelspraktijk, hetzij door omissie, hetzij door onwetendheid van de klanten over de echte uitgever van het product, Lehman Brothers, hetzij door de overtuiging van de klanten te hebben geïnvesteerd in een risicoloze belegging.

“De voorwaarden scheppen voor een competitieve, duurzame en evenwichtige werking van de goederen- en dienstenmarkt in België.”

Bijgevolg veroordeelt de rechtbank de ondoeltreffendheid van de controlemaatregelen van de bank en de verspreiding op grote schaal van de gestructureerde producten, in het bijzonder die van Lehman Brothers, zonder rekening te houden met de belangen van de consumenten.

Uiteindelijk stelden 63 personen zich nog burgerlijke partij tijdens het proces. Het betrof de personen die het dadingsvoorstel dat Citibank begin 2010 deed niet hebben aanvaard. Dit dadingsvoorstel bestond erin dat aan de consument ofwel onmiddellijk 65 % van zijn beleggingskapitaal werd uitbetaald, ofwel dat hij zijn belegging op een termijnrekening kon plaatsen, waardoor hij op eindvervaldag ongeveer 75 % van zijn belegd kapitaal zou kunnen recupereren.

Het onderzoek tegen Deutsche Bank werd, op verzoek van het parket van Brussel, ook in 2010 nog voortgezet en gefinaliseerd door de controleagenten van de ADCB.

Klachtenafhandeling

In 2010 werden in het totaal 357 klachten ingediend. Zoals steeds gebeurde dit vooral door zowel de consumenten zelf, de schuldbemiddelaars via de OCMW's en centra voor welzijnswerk, de kredietinstellingen, advocaten, de CBFA, beroepsfederaties, ...

Het aantal klachten tegen de 4 grootbanken die in België actief zijn, daalt - met 3,5 % tegenover de cijfers van 2009 - tot 10,9 %.

21,6 % van de ingediende klachten betreft de werkwijze of kredietverlening van middelgrote banken. Het aandeel van de kleine banken in het aantal klachten is lichtjes gestegen tot 3,4 %.

De daling in het aantal klachten tegen de operator tegen wie al sinds een paar jaar een diepgaander onderzoek gevoerd wordt naar de gehanteerde kredietpolitiek, blijft zich doorzetten. In 2010 bedroeg het aandeel van deze bank in het aantal klachten nog slechts 11,2 % van het totale aantal ontvangen klachten. Ter vergelijking: in 2009 vertegenwoordigde deze instelling nog 14 % van het totale aantal klachten en in 2008 nog 16,22 %.

Het relatieve aandeel van de banksector in het aantal klachten bedroeg in 2010 ruim 38 % (42 % in 2009). Er doken wel een paar nieuwe fenomenen op waarvoor gedupeerden een klacht indienden bij de ADCB.

Het aantal klachten tegen de door de FOD Economie erkende kredietgevers steeg tot 28 % (tegenover 22,3 % in 2009). Het aantal klachten tegen kredietbemiddelaars daalde lichtjes tot 5,3 % (tegenover 8,2 % in 2009).

8,4 % van de klachten werd ingediend tegen 3 postorderbedrijven die op krediet verkopen. 6,4 % daarvan betreft klachten die werden ingediend tegen Neofin (de kredietgever van Nekkermann postorders) als gevolg van de intrekking van de erkenning als kredietgever. Veel consumenten vroegen een herleiding van de door hen betaalde sommen tot het nominaal ontleende bedrag, wat vaak door Neofin geweigerd werd.

7,3 % van het totale aantal klachten ging over de bedragen die werden geëist door de incassokantoren of kredietverzekeraars nadat het opgezegde consumentendossier door de kredietgever wegens wanbetaling werd overgedragen. In dit percentage zijn eveneens de klach-

ten opgenomen tegen de praktijken van mandatarissen die de schuldenaars thuis bezoeken, extra bedragen die worden gevraagd, ...

Meer dan 26 % van de klachten handelde over een kredietovereenkomst (geen kredietkaart) en alle daarmee samenhangende problemen. Die klachten zijn o.a. vragen over of betwistingen van de door de kredietgever geëiste bedragen (ruim 11 %). Dit omvat alle betwistingen met betrekking tot de door de kredietgever gevraagde bedragen, de gevraagde bedragen bij achterstallen, bij vervroegde terugbetaling van het krediet en onenigheid m.b.t. de datum van imputatie van de betalingen in het systeem van de kredietgever. 6,7 % van de onderzoeken heeft te maken met de niet-naleving van de raadgevings- en voorzichtigheidsverplichting door de kredietgever. 3 % heeft te maken met de formaliteiten waaraan het contract moet beantwoorden of betreft de betwisting van het op het contract vermelde jaarlijkse kostenpercentage. Er dienden consumenten een klacht in omdat hen een krediet geweigerd werd, omdat de kredietgever het door hen voorgestelde afbetalingsplan weigert, omdat zij menen dat er sprake was van fraude bij het afsluiten van het krediet, ...

4,8 % van de klachten betrof de bepalingen van de wet van 10 december 2009 betreffende de betalingsdiensten. Deze wet is eveneens een omzetting van de Europese richtlijn EG 2007/64 en trad in werking op 1 april 2010. Zij heft een aantal wetten op die eerder van toepassing waren.

Door de wet van 10 december 2009 worden de volgende wetten opgeheven:

- de wet van 10 juli 1997 betreffende de valutadatum van bankverrichtingen;
- de wet van 9 januari 2000 betreffende grensoverschrijdende geldoverschrijvingen en betalingen;
- de wet van 17 juli 2002 betreffende de transacties uitgevoerd met instrumenten voor de elektronische overmaking van geldmiddelen;
- de wet van 15 mei 2007 betreffende bepaalde bankdiensten.

Deze klachten handelden vooral over het niet of het slecht uitvoeren van domiciliëringsoverdrachten, de kosten verbonden aan bepaalde transacties, de valutadata en vooral diefstal van of fraude met bankkaarten.

Daarnaast waren er nog een aantal klachten, specifiek gericht op problemen met kredietkaarten (bijna 4 %). Deze klachten omvatten vooral meldingen over de opzegging van een kredietkaart, de betwistingen van de gevraagde bedragen, de creditbedragen op de rekening, de blokkeringen van de kredietkaarten, ...

Meer dan 8 % van de klachten ging over de toepassing van de bepalingen van de wet marktpraktijken. Het ging dan vooral om klachten met betrekking tot de verkooppraktijken en informatie door de financiële (tussen)personen in zowel beleggingen als verzekeringen. Er waren ook klachten tegen gevraagde tarieven voor bepaalde bankdiensten en afgedwongen aankopen.

Ook de klachten tegen de gevoerde reclamecampagnes (zowel over consumentenkrediet, beleggingen, wet marktpraktijken voor financiële producten en verzekeringen) winnen aan belang. De klagers beweren dat ze werden misleid door de gevoerde reclameacties. Bijna

“De voorwaarden scheppen voor een competitieve, duurzame en evenwichtige werking van de goederen- en dienstenmarkt in België.”

26 % van het totale aantal klachten had rechtstreeks of onrechtstreeks met deze problematiek te maken.

In 2010 zien we dat de trend die al sinds een paar jaar duidelijk is, bevestigd wordt. De consument die op zoek is naar een krediet, wordt via elektronische weg meer en meer benaderd door buitenlandse en niet-erkende kredietgevers die via internet hun diensten aanbieden.

In 2010 heeft de ADCB ook een groot aantal klachten ontvangen vanwege particulieren en professionelen die bestookt werden met beleggingsadvies dat hen per fax werd bezorgd. Deze (buitenlandse) firma vermeldde wel dat de consument zich kon uitschrijven, maar deze functie werkte niet, noch per mail, noch per fax. De ADCB heeft een pro justitia opgesteld op basis van een aantal overtredingen op de bepalingen van de wet marktpraktijken en heeft deze bezorgd aan het Brusselse parket.

Prioritaire onderzoeken bij de operatoren

Zoals al eerder aangehaald, was het onderzoek naar de verkoopspatijken van de beleggingsproducten, uitgegeven door Lehman Brothers en verdeeld in België door Deutsche Bank nv, in 2010 hét prioritaire onderzoek in de financiële sector.

Ook wordt nog steeds de nodige aandacht geschonken aan de behandeling van de overige klachten. Hierbij wordt bij de firma waartegen de klacht wordt ingediend bijkomende informatie opgevraagd die in een volgende fase, en al naargelang van de ernst van de feiten, tijdens een tegensprekelijk onderzoek verder wordt beoordeeld en afgewogen tegenover de wettelijke bepalingen. Desgevallend wordt de gepaste sanctie getroffen.

In 2010 werden er daarnaast nog 2 andere dringende onderzoeken ingesteld.

Naar aanleiding van een reclamecampagne in de pers en vooral op de radio voor de Keytrade Boosterrekening, werd er een dringend onderzoek ingesteld en werd aan de bank in kwestie gevraagd haar reclamecampagne onmiddellijk in te trekken of aan te passen. In de reclame werd geen melding gemaakt van het feit dat het rendement op deze rekening een brutorendement betrof. Keytrade heeft gevolg gegeven aan deze vraag en heeft haar campagne aangepast.

De Bank van De Post maakte eveneens reclame voor een lening op afbetaling, voor een autofinanciering, die niet in overeenstemming met de wettelijke bepalingen was. Ook hier werd opgetreden tegen deze campagne.

Algemene en/of permanente onderzoeken

Wet van 10 augustus 2001 betreffende de Centrale voor Kredieten aan Particulieren.

De ADCB is bevoegd om de registraties na te gaan bij de centrale, voor zowel de afgesloten consumentenkredieten als de hypothecaire kredieten, en zowel wat betreft het positieve als het negatieve luik (zwarte lijst). Het verkennende en informatieve onderzoek dat werd opgestart in 2006 en vanaf dan werd voortgezet om na te gaan in hoeverre de gebruiksbepalingen van de Centrale voor Kredieten aan Particulieren werden nageleefd door de kredietgevers, werd omgezet in een permanent onderzoek vanaf 2008. Ook in 2010 werden nog een aantal punctuele onderzoeken binnen een aantal kredietinstellingen georganiseerd.

In 2010 werden er 31 onderzoeken uitgevoerd met betrekking tot het nazicht van registraties in de Centrale voor Kredieten aan Particulieren.

Taskforce kredietreclame

(zie hoger)

Gedragscode reclame en informatieverstrekking over individuele levensverzekeringen (Tak 21, 23 en 26).

Dit algemeen onderzoek werd uitgevoerd in 2009 en gefinaliseerd in 2010.

De regels die werden opgelegd in de 'gedragscode inzake reclame en informatieverstrekking over individuele levensverzekeringen' werden in 2009 gecontroleerd. Uit dat onderzoek kwam naar voren dat er nog zeer veel informatie werd verschaft aan de consument waarbij geen rekening werd gehouden met de voorschriften van de gedragscode.

Een algemene vaststelling is dat, hoewel deze gedragscode al in 2007 van kracht is geworden, er toch nog steeds onvoldoende informatie wordt gegeven in de reclamebrochures.

Uiteindelijk werden er 399 reclames verzameld die vrij ter beschikking waren in de agent-schappen. 336 reclames werden verkregen na expliciete vraag, wat het totaal op 735 recla-mes brengt.

Van die 735 reclames hadden er 136 betrekking op verschillende levensverzekeringsproduc-ten. In het totaal werden 243 verschillende reclamestukken onderzocht.

Voor de evaluatie van de reclamestukken werd de "minimaal te verstrekken informatie in ge-val van above-the-linereclame", opgenomen in rubriek 4.4 van de gedragscode, als basis ge-bruikt.

Voor bijvoorbeeld een tak 21-levensverzekeringsproduct moest o.m. de volgende informatie vermeld worden:

- commerciële naam van de verzekeraar;
- type en naam van het product;
- voldoende duidelijke verwijzing naar de infofiche;
- in voorkomend geval, bij vermelding van een rendement uit het verleden: (Wijze van berekening) rendement – "comply or explain";
- vermelding dat rendement uit het verleden geen garantie inhoudt voor de toekomst;
- de periode/jaar waarop het rendement betrekking heeft;
- in voorkomend geval, de vermelding dat dit rendement onder voorbehoud van goed-keuring door de algemene vergadering wordt gegeven;

“De voorwaarden scheppen voor een competitieve, duurzame en evenwichtige werking van de goederen- en dienstenmarkt in België.”

- in voorkomend geval, bij vermelding van een garantie in de toekomst: basis waarop de garantie geldt, duur van de garantie en de voorwaarden die moeten worden vervuld om de garantie te krijgen;
- in voorkomend geval, bij vermelding van de kosten: alle kosten.

Alle verzamelde reclamestukken werden eveneens getoetst aan de bepalingen van de artikelen met betrekking tot oneerlijke handelspraktijken, misleidende handelspraktijken en misleidende omissie van de wet van 14 juli 1991 betreffende de handelspraktijken en de voorlichting en bescherming van de consument. Hierbij werd opnieuw als maatstaf “de gemiddeld aandachtige consument” gehanteerd.

Volgens de FOD Economie waren vooral 3 elementen essentieel in de reclame:

- a. de aard van het product moet duidelijk vermeld worden (tak 21, 23, gecombineerd 21-23 of 26);
- b. bij vermelding van een rendement moeten alle kosten en de voorwaarden duidelijk vermeld zijn;
- c. indien een rendement wordt vermeld, moet duidelijk zijn of dit een bruto- of nettorendement is. Indien het rendement is samengesteld uit een vast en een variabel deel, moet deze opsplitsing ook duidelijk uit de reclame blijken.

Als conclusie van het onderzoek kon gesteld worden dat de bestaande gedragscode een veel te vage definitie geeft van de begrippen “above-the-line”-reclame en “below-the-line”-reclame. Er kan eventueel overwogen worden om de definitie van de reclamevormen in de gedragscode aan te passen.

De FOD Economie is van oordeel dat essentiële informatie (“type” van het product, kosten, ...) soms niet vermeld wordt en bepaalde informatie, die voor de “gemiddelde” consument essentieel kan zijn om zijn beslissing te nemen, wordt weggelaten, of dat er onvoldoende en/of onjuiste informatie gegeven wordt.

Bovendien worden bepaalde in de gedragscode “voorgeschreven” termen niet gebruikt, maar wordt een andere omschrijving gebruikt, zodat het voor de consument niet altijd duidelijk is wat er precies bedoeld wordt.

De opmerkingen van de ADCB met betrekking tot dit onderzoek werden tijdens een onderhoud met Assuralia meegedeeld. Assuralia zou haar leden nogmaals aan de bepalingen van de gedragscode herinneren en die aanpassen, rekening houdend met de opmerkingen waartoe ons onderzoek aanleiding heeft gegeven.

3.2.1.6. Bescherming van de consument in de autosector

Algemeen onderzoek car-pass

Tussen 1 november en 23 december 2010 werd een algemeen onderzoek uitgevoerd met betrekking tot de naleving van het koninklijk besluit van 26 augustus 2006 tot regeling van de medewerking aan de vereniging belast met de registratie van de kilometerstand van voertuigen, in uitvoering van de wet van 11 juni 2004 tot beteugeling van bedrog met de kilometerstand.

Dit koninklijk besluit stelt dat elke “vakman” (professioneel), telkens als hij werken aan een voertuig uitvoert van meer dan 125 euro, verplicht is aan de vzw Car-Pass de volgende gegevens mee te delen: het chassisnummer van het voertuig, de kilometerstand die de kilometerteller aangeeft op het ogenblik van de uitvoering van de werken en de datum van de uitvoering van de werken. De gegevens moeten binnen de vijf werkdagen na de uitvoering van de werken meegedeeld worden.

De vzw Car-Pass werd door het koninklijk besluit van 4 mei 2006 aangeduid als de vereniging belast met de registratie van de kilometerstanden.

Door de registratie van de kilometerstanden wordt fraude met de kilometerteller bij verkoop van tweedehandsvoertuigen bemoeilijkt. Verder is elke verkoper, wanneer hij een tweedehandsvoertuig verkoopt, verplicht om een “car-pass” te overhandigen aan de koper. Dit document bevat een historiek met de gekende kilometerstanden van een voertuig. Hierdoor is de consument beter geïnformeerd alvorens over te gaan tot aankoop.

Er werden tijdens het onderzoek 151 ondernemingen onderworpen aan een controle. Dit resulteerde in het opstellen van 11 processen-verbaal van waarschuwing (pvw's) (7,3 %) en in 76 processen-verbaal (50,3 %).

Tegen 67 ondernemingen (44,3 %) werd onmiddellijk een proces-verbaal opgesteld, aangezien de onderneming geen gegevens doorstuurde naar de vzw Car-Pass. Acht processen-verbaal werden opgesteld voor het laattijdig doorsturen van de gegevens. Eén proces-verbaal werd opgesteld voor het onvolledig of foutief doorsturen van de gegevens.

3.2.1.7. De bescherming van de consument en de prijsreglementering

De ADCB is eveneens bevoegd voor het uitvoeren van controles inzake de wet op de economische reglementering en de prijzen. Deze controles richten zich niet alleen op abnormale prijzen en abnormale winsten, maar ook op voorafgaande prijsverhogingsakkoorden in bepaalde sectoren (bijvoorbeeld: rusthuizen, geneesmiddelen, enz.).

Tabel 12. Aantal controles en overtredingen met de prijsreglementering in 2010

	Aantal controles	Aantal pro justitia's
Abnormale prijs	158	139
Maximumprijs	6	3
Prijsverhogingsaangifte	356	2
Abnormale prijs	2	1
Totaal	522	145

Bron: FOD Economie, ADCB.

3.2.1.8. Huwelijksbemiddeling

Om mensen te ontmoeten, doen sommigen een beroep op huwelijksbureaus. Maar deze huwelijksbureaus houden er soms twijfelachtige, zelfs misleidende praktijken op na. Daarom is er sinds 1993 een wet die ertoe strekt de huwelijksbemiddelingsactiviteiten te controleren en te reglementeren (wet van 9 maart 1993).

Deze wet regelt in grote lijnen de reclamevoering en de relaties tussen huwelijksbureaus en consumenten als volgt:

“De voorwaarden scheppen voor een competitieve, duurzame en evenwichtige werking van de goederen- en dienstenmarkt in België.”

- verplichting een schriftelijke overeenkomst in twee exemplaren op te stellen die het profiel van de gezochte persoon beschrijft;
- mogelijkheid de overeenkomst te annuleren binnen 7 dagen na de ondertekening ervan;
- mogelijkheid tot voortijdige beëindiging van de overeenkomst;
- betaling gespreid over de hele duur van de overeenkomst.

Of men nu een natuurlijke persoon of een rechtspersoon is, om aan huwelijksbemiddeling te doen moet men onder deze activiteit ingeschreven zijn in de KBO.

Bovendien beschikt de sector sinds 1 februari 2006 over een standaardcontract (KB van 18 november 2005). Dit moet duidelijk het profiel van de klant en dat van de gezochte partner vermelden, alsook het minimumaantal door het bureau te regelen ontmoetingen. Verder moeten de duur, de totale prijs en de opzegmogelijkheden vermeld worden.

In 2010 heeft de ADCB 25 klachten tegen huwelijksbureaus behandeld.

Algemeen onderzoek huwelijksbemiddeling

De ADCB heeft in april 2010 een algemeen onderzoek ingesteld in de sector van de huwelijksbemiddeling. Tijdens dit algemeen onderzoek werd nagegaan of de huwelijksbureaus de wet van 9 maart 1993 ertoe strekkende de exploitatie van huwelijksbureaus te regelen en te controleren naleven, en meer in het bijzonder het gebruik van het typecontract opgelegd door het KB van 18 november 2005. Daarnaast werd ook de naleving van de wet van 14 juli 1991 betreffende de handelspraktijken en de voorlichting en bescherming van de consument gecontroleerd.

In totaal werden er 63 huwelijksbureaus gecontroleerd. Daarvan bleken 24 huwelijksbureaus hun activiteiten te hebben stopgezet. Bij de resterende 39 actieve huwelijksbureaus werden 49 inbreuken vastgesteld. De meeste inbreuken (36,7 %) hadden betrekking op het niet of het niet volledig opnemen van de verplichte bepalingen die worden opgelegd door het typecontract. Niet-gerespecteerde bepalingen omtrent reclame enerzijds en omtrent de wijze van betalen anderzijds maakten elk 22,4 % uit van het totaal aantal inbreuken. Bij 2 huwelijksbureaus werd vastgesteld dat het typecontract niet gebruikt wordt.

Er werden 5 pro justitia's en 6 processen-verbaal van waarschuwing opgesteld. Dat wil zeggen dat bij 11 huwelijksbureaus van de 39 actieve huwelijksbureaus inbreuken werden vastgesteld, dit is 28,2 %.

3.2.1.9. Consumentenbescherming in de reizensector

Reizen

De wet van 16 februari tot regeling van het contract tot reisorganisatie en reisbemiddeling beschermt de consument, ongeacht of hij voor privé- of beroepsdoeleinden reist.

Onder reiscontract wordt verstaan een reis à forfait met de combinatie van minstens twee van de drie volgende diensten:

- vervoer;
- verblijf;
- toeristische diensten buiten het vervoer of het verblijf maar die een aanzienlijk gedeelte van het forfait vertegenwoordigen.

Deze combinatie moet voor een totaalprijs worden verkocht en de dienstverlening moet minstens een overnachting bevatten of 24 uur overschrijden.

De ADCB beschermt de consument door erop toe te zien dat de reisorganisatoren en -bemiddelaars de volgende verplichtingen nakomen:

1. informatie over de reis: de consument moet minstens 7 dagen vóór het vertrek de gegevens ontvangen over de uurschema's, de plaatsen van overstap en aansluiting, de gegevens van de plaatselijke vertegenwoordiging van de reisorganisator, ...
2. bestelbon, reiscontract: het reiscontract ontstaat nadat de consument de schriftelijke bevestiging van zijn reservering ontvangen heeft (uiterlijk binnen 21 dagen na de ondertekening van de bestelbon) en bevat verplichte vermeldingen zoals de naam en het adres van de reisorganisator, de gegevens van de verzekeraar, de plaatsen en datums van het begin en het einde van de reis, enz.
3. prijs: de prijs mag niet worden herzien, uitgezonderd wanneer deze herziening het gevolg is van een wijziging van de vervoerkost, belastingen of wisselkoersen. Let wel dat in de periode van 20 dagen die het vertrek voorafgaat de prijs in geen geval mag worden verhoogd, zelfs niet om de voormelde redenen.
4. verzekering-garantie: de reisorganisator of reisbemiddelaar moet een insolventieverzekering hebben om in geval van insolventie de reiziger te kunnen repatriëren en/of hem de al betaalde sommen terug te betalen.

Bovendien, indien de consument (reiziger) ter plaatse enige tekortkoming mocht vaststellen moet hij dat onmiddellijk melden en uiterlijk een maand na het einde van de reis per aangetekende brief bevestigen.

In 2010 heeft de ADCB 196 klachten tegen de reissector behandeld.

Timesharing

De wet van 11 april betreffende de overeenkomsten inzake de verkrijging van een recht van deeltijds gebruik van onroerende goederen, regelt de zogenoemde "timesharing"-overeenkomsten.

Het betreft een vakantieformule die aantrekkelijk kan zijn voor particulieren die niet over voldoende financiële middelen beschikken om een onroerend goed te kopen: zij kunnen het recht "kopen" om tijdens een vrij lange periode (20 jaar bijvoorbeeld) een uitgeruste en gemeubelde woning als vakantieverblijf voor een of meer weken per jaar te betrekken, vaak in een wooncomplex van het clubtype.

“De voorwaarden scheppen voor een competitieve, duurzame en evenwichtige werking van de goederen- en dienstenmarkt in België.”

Er bestaan andere, nog ingewikkelder systemen, onder meer de aankoop van een appartement in timesharing gedurende een rode periode bijvoorbeeld (d.w.z. in hoogseizoen), die eveneens onder de toepassing van deze wet vallen.

Deze vakantieformule, halverwege tussen eigendom en huurwoning, laat in principe het optimale gebruik van vakantiecomplexen toe.

De aankoopprijs varieert afhankelijk van het seizoen, de bezettingsgraad, de ligging, de uitrustingen, de winstmarge van de verkoper, ... Bij de aankoopprijs komen kosten zoals de jaarlijkse beheer- en onderhoudskosten, vaste kosten (verzekeringen en belastingen), ...

De ADCB ziet erop toe dat de verkopers van onroerende goederen in timesharing de wet toepassen. Zodoende ziet zij toe op de bescherming van de consument (kandidaat-koper). De belangrijkste verplichtingen worden hierna omschreven.

1. De verkoper is verplicht om vóór het sluiten van de overeenkomst de kandidaat-koper in te lichten over de identiteit en het adres van de adverteerder en hem erop te wijzen dat een informatiedocument beschikbaar is.
2. Bij de offerte moet de verkoper de kandidaat-koper gratis een prospectus in zijn taal overhandigen met informatie zoals de beschrijving van het onroerend goed, zijn ligging, het stadium van voltooiing, de aard van het verkochte recht, enz.
3. De verkoper is verplicht een schriftelijke overeenkomst op te stellen die aan strikte regels voldoet zoals: de vermelding van de periode van het jaar waarin de kandidaat-koper het goed kan betrekken evenals de exacte datums waarop de kandidaat-koper het goed voor de eerste maal kan betrekken, de vermelding dat de verkoper geen andere kosten mag factureren dan deze vermeld in de overeenkomst en alle informatie over de hypothecaire situatie van het onroerend goed. De overeenkomst moet in de taal van de kandidaat-koper opgesteld zijn, vertaald zijn in de taal van het land waar het onroerend goed ligt en door de kandidaat-koper ondertekend zijn.
4. De verkoper is verplicht de kandidaat-koper een bezinningstermijn van 15 werkdagen toe te kennen. Tijdens deze termijn kan de kandidaat-koper per aangetekende brief van de aankoop afzien. De verkoper mag tijdens deze bezinningstermijn geen betaling aanvragen of eisen.

Wij voegen hier nog aan toe dat de verkoper die in België “timesharing”-overeenkomsten sluit, bij de FOD Economie moet ingeschreven zijn. Op die manier kan de ADCB hen beter identificeren en doeltreffendere controles waarborgen.

Bij niet-naleving van de voormelde verplichtingen stelt de verkoper zich aan allerlei sancties bloot: burgerlijke (annulering van de overeenkomst), strafrechtelijke of administratieve (op-schorting of schrapping van de inschrijving).

In 2010 heeft de ADCB 22 klachten over timesharing behandeld.

3.2.1.10. De bescherming van de consument in de vastgoedsector

Algemeen onderzoek vastgoed - typecontracten

Door de ADCB werden in 2010 twee algemene onderzoeken uitgevoerd in de vastgoedsector met betrekking tot de naleving van het koninklijk besluit van 12 januari 2007 betreffende het gebruik van bepaalde bedingen in de bemiddelingsovereenkomsten van vastgoedmakelaars.

Dat koninklijk besluit bepaalt dat in de bemiddelingscontracten voor verkoop en verhuur, afgesloten tussen een vastgoedmakelaar en een consument (eigenaar), een aantal bedingen verplicht moeten worden opgenomen. Verder worden een aantal bedingen verboden. Het koninklijk besluit biedt een betere consumentenbescherming wanneer een verkoop- of verhuurbemiddelingscontract moet worden afgesloten met een vastgoedmakelaar.

In februari 2010 werden tijdens een eerste onderzoek 111 vastgoedkantoren gecontroleerd. 184 bemiddelingscontracten werden geanalyseerd, namelijk 111 verkoopcontracten en 73 verhuurcontracten. Dit resulteerde in het opstellen van 84 processen-verbaal van waarschuwing (pvw) en in 1 proces-verbaal (pv). Dat betekent dat 75,7% van de gecontroleerde vastgoedkantoren tijdens een eerste controle niet in regel was met de bepalingen van het koninklijk besluit van 12 januari 2007.

Gezien deze slechte resultaten werd beslist om bijkomende controles in te stellen.

Tussen 1 oktober en 30 november 2010 werden opnieuw 204 vastgoedkantoren gecontroleerd. In totaal werden 350 bemiddelingscontracten geanalyseerd, namelijk 199 verkoopcontracten en 151 verhuurcontracten.

Het onderzoek resulteerde in het opstellen van 21 processen-verbaal van waarschuwing (pvw) (10,29%) en in 62 processen-verbaal (pv) (30,39%), wat een verbetering is ten opzichte van de resultaten in februari 2010.

3.2.1.11. De bescherming van de consument in de vrijetijdssector

Algemeen onderzoek in de sport- en recreatiecentra

Van 1 december 2010 tot 15 januari 2011 heeft de ADCB een algemeen onderzoek gevoerd naar de "sport- en recreatiediensten (sportcentra, bowlinghallen en biljartzalen, indoor recreatiecentra) en de daarbij horende restaurants". Het onderzoek had tot doel de prijsaanduiding na te gaan van de in dat kader te koop aangeboden (producten en) diensten, en het bewijs te controleren van basiskennis bedrijfsbeheer en (in voorkomend geval) van de beroepsbekwaamheid van restaurateur of traiteur-banketaannemer.

Het onderzoek was voornamelijk gericht op:

sportcentra die toegankelijk zijn voor het publiek en die zich richten tot individuele personen zonder hen te verplichten een lidmaatschap te betalen (bijvoorbeeld: openbare sporthallen en zwembaden, ijsbanen, klimzalen, kartingcentra, skatebanen, enz.);

bowlinghallen en biljartzalen;

“De voorwaarden scheppen voor een competitieve, duurzame en evenwichtige werking van de goederen- en dienstenmarkt in België.”

indoorrecreatiecentra (bijvoorbeeld: binnenspeeltuinen, indoorpretparken, enz.), en dat zelfs wanneer die vestigingen werden uitgebaat door vzw's of autonome regieën.

Bovendien moest de helft van de onderzoeken in principe betrekking hebben op vestigingen met een restaurant en/of een bar of drankgelegenheid. Er moest ook een minimum aantal ondernemingen gecontroleerd worden.

Zodoende werd betreffende die materie een onderzoek verricht bij 321 hoofdvestigingen (134 sportcentra, 91 bowlinghallen en/of biljartzalen en 96 indoorrecreatiecentra) en bij 142 secundaire vestigingen (39 restaurants – waarvan 9 die niet verbonden zijn met de hoofdvestiging – en 103 bars/drankgelegenheden – waarvan 27 die niet verbonden zijn met de hoofdvestiging).

Bij de hoofdvestigingen werden 45 onregelmatige situaties vastgesteld (dat is ongeveer 14 %). 8 gevallen hebben aanleiding gegeven tot het opstellen van pro justitia's, die werden doorgestuurd naar de gerechtelijke overheden bij niet-betaling binnen de vereiste termijn van het voorstel van administratieve minnelijke schikking. 37 gevallen waren het voorwerp van een formele waarschuwing. De inbreuken die in dit kader werden vastgesteld, hadden hoofdzakelijk betrekking op de niet-naleving van de reglementering inzake de prijsaanduiding van de aangeboden diensten (91 %), en bijkomstig op het ontbreken van het bewijs van basiskennis bedrijfsbeheer (5 %). Daarenboven werd geconstateerd dat de inbreuken zich vooral concentreren in de bowling- en biljartzalen, en in de indoorrecreatiecentra (respectievelijk 22 % en 17 % van de gevallen, tegenover 6 % voor de sportcentra).

Bij de secundaire vestigingen werden 23 onregelmatige situaties vastgesteld (dat is ongeveer 16 %). Dat resulteerde in het opstellen van 8 pro justitia's, die eveneens naar de bevoegde parketten werden doorgestuurd wanneer het voorstel van administratieve minnelijke schikking niet binnen de vereiste termijn werd aanvaard, en van 15 waarschuwingen. Ook in dit kader hadden de meest voorkomende inbreuken betrekking op de niet-naleving van de reglementering inzake de prijsaanduiding van de aangeboden diensten (56 %), gevolgd door inbreuken aangaande het ontbreken van het bewijs van beroepsbekwaamheid van restaurateur (36 %). Bovendien werd vastgesteld dat de inbreuken het talrijkst zijn in secundaire vestigingen die verbonden zijn met een hoofdvestiging (22 % in dat geval, tegenover 19 % voor de secundaire vestigingen die niet afhangen van de hoofdvestigingen).

Over het algemeen, op de gevallen na waarin het algemeen onderzoek heeft aangetoond dat er een probleem was op het vlak van toegang tot het beroep (van restaurateur) en/of op het vlak van basiskennis bedrijfsbeheer, moeten de ondernemingen uit de betrokken sectoren vooral op het gebied van de prijsaanduiding van de aangeboden diensten nog een bijkomende inspanning leveren.

3.2.2. De gezondheid en de fysieke veiligheid van de consument

De wet van 9 februari 1994 betreffende de veiligheid van producten en diensten, hierna de wet van 1994 genoemd, is een kaderwet die de veiligheidseisen voor alle producten en diensten regelt. Zij zet nauwgezet de richtlijn 2001/95/EG van het Europese parlement en van de Raad van 3.12.2001 inzake de algemene productveiligheid om.

In 2010 werden er 589 nieuwe dossiers geopend en 151 stalen genomen. Deze stalen werden voor verdere analyse overgemaakt aan de Algemene Directie Kwaliteit en Veiligheid (hierna ADKV).

De ADCB neemt eveneens deel aan het RAPEX-systeem: dat is een Europees netwerk voor snelle uitwisseling van informatie tussen de Europese lidstaten over gevaarlijke producten met uitzondering van voedingsmiddelen, farmaceutische en medische hulpmiddelen. Dankzij deze informatie tussen lidstaten kunnen gevaarlijke producten nationaal worden opgespoord alvorens een ongeval zich voordoet op Belgisch grondgebied. In 2010 werden in dit kader 1393 notificaties aangemeld.

Om zo efficiënt mogelijk te zijn wordt voor elke melding de kans van aanwezigheid van het product op de Belgische markt ingeschat. Dit gebeurt aan de hand van de informatie van de melding zelf (gegevens producent, foto's, ...) en door bijkomend onderzoek (via internet). Op basis van deze inschatting werden er 257 meldingen gezocht, 43 producten of verdelers van deze producten werden al teruggevonden op de Belgische markt. Verschillende dossiers zijn nog in behandeling.

Samen met de ADKV organiseert de ADCB regelmatig algemene onderzoeken om de naleving van de sectorale reglementeringen te controleren. In 2010 werden de volgende campagnes georganiseerd:

1. Controlecampagne over de veiligheid van vloerpuzzels

In het voorjaar van 2010 werden van 40 EVA-puzzelmatten stalen genomen. Uit de resultaten van de analyse door de ADKV is gebleken dat:

- de grote meerderheid van die puzzels grote hoeveelheden formamide bevat en vrijgeeft;
- dat de grote meerderheid die lagere hoeveelheden formamide bevat, niettemin acetofenon en 2-fenyl-2 propanol vrijgeeft.

De aanwezigheid van grote hoeveelheden formamide en/of acetofenon en 2-fenyl-2 propanol verhoogt de kans op kanker en leidt tot een vermindering van de vruchtbaarheid.

2. Controlecampagne over de veiligheid van veiligheidsvesten

Doel van het onderzoek was na te gaan of de retroreflecterende veiligheidsvesten die de consument kan kopen, voldoen aan de geldende veiligheidsvereisten. Er werd voornamelijk aandacht besteed aan de veiligheidsvesten die de consument draagt om de zichtbaarheid (in het verkeer) te verhogen.

Veiligheidskledij (jassen, broeken) die gedragen wordt bij de uitoefening van een beroep (op werven, in (chemische) fabrieken, enz.) werd buiten beschouwing gelaten in dit onderzoek.

Niettemin werden de hogezichtbaarheidsvesten, die verkocht worden in handelszaken die voornamelijk door professionelen bezocht worden, eveneens in het onderzoek opgenomen.

Hogezichtbaarheidskleding is een persoonlijk beschermingsmiddel van categorie 2. De specifieke eisen en procedures betreffende de persoonlijke beschermingsmiddelen zijn uitgewerkt in het koninklijk besluit van 31 december 1992 betreffende het op de markt brengen van persoonlijke beschermingsmiddelen. In overeenstemming met dit koninklijk besluit moeten veiligheidsvesten onder meer:

- voorzien zijn van een productidentificatie;

“De voorwaarden scheppen voor een competitieve, duurzame en evenwichtige werking van de goederen- en dienstenmarkt in België.”

- voorzien zijn van een CE-markering;
- moet de fabrikant een verklaring van overeenstemming en een verklaring van EG-typeonderzoek kunnen voorleggen;
- moet er een duidelijke gebruiksaanwijzing zijn (o.a. over de bewaring van het product, wasinstructies);

De campagne startte op 1 september 2010 en zal waarschijnlijk eindigen op 31 januari 2011. Tot op heden werden 34 stalen genomen.

3. Controlecampagne in verband met de veiligheid in zonnecentra

De voorwaarden voor het uitbaten van een zonnecentrum worden gereguleerd in het koninklijk besluit van 22 november 2007 tot wijziging van het KB van 20 juni 2002 houdende voorwaarden voor de exploitatie van zonnecentra.

In 2010 werd een algemeen onderzoek ingesteld. Er werden 365 zonnecentra gecontroleerd, waarvan:

- 70 centra in groep 1, zijnde de gespecialiseerde zonnecentra met meer dan 3 zonnepanelen,
- 295 zonnecentra in groep 2, zijnde de niet-gespecialiseerde zonnecentra met minder dan 3 zonnepanelen, zoals schoonheidsinstituten, kappers e.d.

Het aantal centra dat conform het KB uitgebaat wordt, bedraagt slechts:

- 7 % van de gecontroleerde centra in groep 1,
- 24,4 % van de gecontroleerde centra in groep 2.

Er werden 268 processen-verbaal opgesteld, die als volgt kunnen worden ingedeeld:

- 58 processen-verbaal van waarschuwing,
- 210 processen-verbaal met een voorstel tot minnelijke schikking;
- 3 dossiers werden voor vervolging doorgestuurd aan de parketten.
- 3 veroordelingen werden uitgesproken ten nadele van de betrokken firma's. In één geval werd beroep aangetekend.

Naast de nieuwe campagnes in 2010 werden de resultaten van de analyse door de ADKV van de campagnes van 2009 afgehandeld.

4. Controlecampagnes 2011

In 2011 zal de campagne over de veiligheid van vloerpuzzels worden voortgezet. Gelet op de slechte naleving van het koninklijk besluit van 20 juni 2002 houdende voorwaarden betreffende de exploitatie van zonnecentra zal in 2011 een nieuwe intensieve campagne opgestart worden.

3.3. Voor eerlijke en loyale concurrentie

Ondernemingen zijn een van de motoren van onze economie. Hun activiteiten vragen een wettelijk kader dat enerzijds garant staat voor eerlijke concurrentie en anderzijds voldoende zekerheid biedt met betrekking tot vakbekwaamheid.

Dit wettelijke kader kan betrekking hebben op diverse facetten van de activiteit van een economische speler, zoals zijn grootte, het ogenblik waarop of de plaats waar de activiteit wordt uitgeoefend of de aard van de activiteit.

Tabel 13. Controle van wetgeving

	Controles	pj's	pvw's
Voorwaarden voor beroepstoegang	4.011	1.201	125
Beroepskaart voor vreemdelingen	29	16	0
Sluitingsuren	387	141	41
Ambulante handel	296	75	25
Handelsvestigingen	5	2	0
Sluikwerk	223	137	0

Bron: FOD Economie, ADCB.

3.3.1. Kruispuntbank van Ondernemingen (KBO) en ondernemingsloketten

De KBO is een register dat onder de verantwoordelijkheid valt van de FOD Economie en dat alle identificatiegegevens over ondernemingen en hun vestigingseenheden bevat, met name de gegevens van het Rijksregister van de rechtspersonen, het handelsregister, de btw en de RSZ. Ze wordt up-to-date gehouden door bevoegde instellingen die er gegevens invoeren.

De ondernemingsloketten zijn verspreid over heel het land. Ze gaan na of ondernemingen die bepaalde activiteiten wensen uit te oefenen, voldoen aan de voorwaarden hieromtrent en schrijven deze ondernemingen vervolgens in bij de KBO.

In 2010 heeft de ADCB 1.441 onderzoeken uitgevoerd, wat geleid heeft tot 484 pro justitia's.

3.3.2. Toegang tot het beroep

Elke natuurlijke persoon en rechtspersoon die een handelsactiviteit wil uitoefenen moet vooraf zijn basiskennis bedrijfsbeheer kunnen bewijzen aan een ondernemingsloket van zijn keuze. Als hij bovendien een van de gereguleerde beroepen wil uitoefenen moet hij het bewijs leveren van zijn specifieke vakbekwaamheid.

In 2010 heeft de ADCB de toegang tot het beroep gecontroleerd in het kader van het onderzoek in de sport- en recreatiecentra (zie 3.2.1.11).

Algemeen onderzoek bouwsector: omzeiling ondernemersvaardigheden in de algemene aanneming

Op vraag van de AD K.M.O.-beleid werd nagegaan of ondernemingen die door een ondernemingsloket voor de activiteit 'projectontwikkeling' of 'algemene coördinatiewerkzaamheden bouwverf' zijn ingeschreven in de Kruispuntbank van Ondernemingen (KBO) de facto geen algemene aannemingsactiviteiten doen en dus de recente wetgeving (gereguleerd sinds

“De voorwaarden scheppen voor een competitieve, duurzame en evenwichtige werking van de goederen- en dienstenmarkt in België.”

1 september 2007) met betrekking tot deze ondernemersvaardigheden omzeilen. Het onderzoek was voornamelijk informatief. Indien echter inbreuken werden vastgesteld moest geëvalueerd worden.

Er werd tussen 1 september en 1 november 2010 een onderzoek ingesteld bij 202 ondernemingen die vooraf geselecteerd werden. De lijst bevatte natuurlijke personen en rechtspersonen die zich tussen 1 juli 2008 en 1 januari 2010 als handelsonderneming hadden ingeschreven in de KBO. Ze werden geselecteerd omdat ze enerzijds bij een ondernemingsloket geen beroepsbekwaamheid in de bouwsector bewezen en anderzijds wel activiteiten lieten inschrijven voor 1 van de 6 nace-codes die verwijzen naar projectontwikkeling. Daarnaast werd er gekozen voor een oprichtingsdatum vanaf 1 juli 2008, omdat algemene aannemingsactiviteiten pas vanaf 1 september 2007 gereguleerd zijn. Er werden enkel controles ingesteld bij deze 202 vooraf in de KBO geselecteerde ondernemingen.

Er werden 4 processen-verbaal van waarschuwing (pvw) opgesteld (= 2 % op een totaal van 200 controles) en eveneens 4 processen-verbaal (pv) wegens het niet-voldoen aan de vereisten op het vlak van ondernemersvaardigheden. 3 van de ondernemingen waartegen een pvw werd opgesteld, stelden zich voor de nacontrole in orde. Tegen 4 firma's werd een pv met voorstel tot minnelijke schikking opgesteld voor inbreuken op art. 5 van de programmawet zelfstandig ondernemerschap (wegens gebrek aan bewijs van beroepsbekwaamheid).

Er werden 2 pv's naar het parket van de procureur des Konings verstuurd wegens inbreuk op art. 35 van de KBO-wet (dus wegens het ontbreken van een inschrijving in de KBO voor de effectief uitgeoefende activiteiten).

Het grootste deel van de gecontroleerde firma's bleek daadwerkelijk projectontwikkeling als hoofdactiviteit te hebben. Slechts bij 1 onderneming werd vastgesteld dat zij algemene aannemingsactiviteiten uitvoerde.

Op basis van de resultaten van dit algemeen onderzoek kan geconcludeerd worden dat startende ondernemingen zich niet voor de activiteit 'projectontwikkeling' laten inschrijven in de KBO met de bedoeling om de wetgeving op de algemene aannemingswerken te omzeilen.

3.3.3. Activiteiten uitgeoefend door vreemdelingen

Vreemdelingen die geen onderdanen zijn van de Europese Economische Ruimte mogen slechts een of meerdere zelfstandige beroepsactiviteit(en) uitoefenen als ze houder zijn van een beroepskaart. Er worden vrijstellingen verleend aan vreemdelingen die een officiële toelating hebben om voor onbepaalde tijd in België te verblijven of er zich vestigen, aan beroepsporters, aan artiesten, aan buitenlanders op zakenreis, enz.

In 2010 heeft de ADCB 12 klachten ontvangen tegen activiteiten uitgeoefend door vreemdelingen.

3.3.4. Ambulante activiteiten

Handelaars die hun handel uitoefenen op openbare markten, de openbare weg en ten huize van de consument moeten houder zijn van een verkoopvergunning. De regelgeving stelt vast welke producten wel en niet ambulante verkocht mogen worden, en bepaalt ook voor welke soorten verkoop de wet niet van toepassing is, zoals verkopen met een uitsluitend menslievend doel of occasionele verkopen van goederen die de verkoper toebehoren.

In 2010 heeft de ADCB 296 onderzoeken uitgevoerd, wat geleid heeft tot 75 pro justitia's.

3.3.5. Dienstverlenende intellectuele beroepen

Het voeren van de beroepstitel en de uitoefening van bepaalde intellectuele beroepen zijn eveneens gereguleerd. Dit betekent dat natuurlijke personen die deze beroepen willen uitoefenen, hetzij in eigen naam, hetzij in het kader van een rechtspersoon, ingeschreven moeten zijn als beoefenaar van het beroep bij het desbetreffende beroepsinstituut. Zo is de ADCB bevoegd voor de controle van de volgende beroepen: boekhouders en boekhouders-fiscalisten (25 pj voor 2010), vastgoedmakelaars (2 pj voor 2010) en landmeters-experts (2 pj voor 2010). Het is echter de taak van de desbetreffende beroepsinstellingen om na te gaan of de beroepsdeontologie wordt nageleefd.

3.3.6. Wekelijkse rustdag - openings- en sluitingsuren

De wet van 10 november 2006 betreffende de openingsuren in handel, ambacht en dienstverlening is op 1 maart 2007 in werking getreden.

Ze legt openingsuren en een wekelijkse rustdag op aan de kleinhandelszaken, nachtwinkels en privé-bureaus voor telecommunicatie. De wet geldt op dit ogenblik niet voor diensten bij gebrek aan KB genomen met toepassing van artikel 4.

De wet voorziet in afwijkingen.

Naast de traditionele afwijkingen die plaatselijk worden toegekend voor een maximale duur van 15 dagen (artikel 15) voorziet de wet in afwijkingen in functie van:

- de plaats waar de verkoop plaatsheeft (artikel 16 § 1): ten huize van de consument, homeparty's, vestigingseenheden in de stations, metrostations, haven- en luchthavenzones met internationaal reizigersverkeer en op het domein van autosnelwegen;
- de hoofdactiviteit van de vestiging. Vijf activiteitensectoren zijn niet aan de wet onderworpen: de verkoop van kranten, tijdschriften, tabak en rookwaren, telefoonkaarten en producten van de Nationale Loterij; de verkoop en verhuur van dragers van audiovisuele werken en videospelen; de verkoop van brandstof en olie voor autovoertuigen; de verkoop van consumptie-ijs in individuele porties; de verkoop van voedingswaren die in de vestigingseenheid worden bereid en er niet worden verbruikt. Deze afwijking is onderworpen aan 4 voorwaarden: aan de buitenzijde van de vestigingseenheid enkel naar de hoofdactiviteit verwijzen, alleen voor die ene activiteit reclame maken, slechts een beperkte keuze aan andere producten bieden, minstens 50 % van de omzet realiseren met de hoofdactiviteit.
- het statuut van de gemeente: de badplaatsen en gemeenten of delen van de gemeenten die als toeristische centra worden erkend, zijn niet aan de wet onderworpen, met uitzondering van de bureaus voor telecommunicatie.

De gemeenten hebben de mogelijkheid de openingsuren aan te passen van de nachtwinkels (beperking) en van de privé-bureaus voor telecommunicatie (uitbreiding) via een gemeentelijk reglement.

In totaal werden er 322 controles uitgevoerd (zie tabel 14).

“De voorwaarden scheppen voor een competitieve, duurzame en evenwichtige werking van de goederen- en dienstenmarkt in België.”

Tabel 14. Controles op de sluitingsuren

Avondsluiting	Onderzoeken	processen-verbaal van waarschuwing	pro justitia's
Dagwinkels	279	35	102
Nachtwinkels	43	2	18
TOTAAL	322	37	120

Bron: FOD Economie, ADCB.

3.3.7. Sluikwerk met ambachtelijk karakter

De wet van 6 juli 1976 tot beteugeling van het sluikwerk met handels- of ambachtskarakter is van toepassing op natuurlijke en rechtspersonen die voor eigen profijt zelfstandige prestaties met commercieel of ambachtelijk karakter uitvoeren zonder de lasten en plichten van zelfstandigen te dragen. Zij heeft betrekking op de uitoefening van werken met een specifiek professioneel karakter, hetzij wegens hun technische karakter, hetzij wegens hun frequentie.

In 2010 heeft de ADCB 223 onderzoeken uitgevoerd, wat geleid heeft tot 137 pro justitia's.

3.3.8. Stedenbouw en handelsvestigingen

Vanaf 400 m² verkoopsoppervlakte is de oprichting, uitbreiding of de belangrijke wijziging van het assortiment van een kleinhandelszaak onderworpen aan de goedkeuring van het college van burgemeester en schepenen.

Voor grote projecten is het bijkomende voorafgaandelijke advies van het Nationaal Sociaal-Economisch Comité voor de Distributie vereist. Beroep tegen de beslissing van het schepencollege kan worden ingediend bij het Interministerieel Comité voor de Distributie.

Voor verplaatsingen en kleine uitbreidingen bestaat een vereenvoudigde en korte procedure.

Indien een project wordt uitgevoerd zonder vergunning, kan via de rechtbank de sluiting van de zaak of de stopzetting van de werken geëist worden.

In 2010 werden 16 controles uitgevoerd. In zeven gevallen werd een proces-verbaal opgesteld.

3.4. De ADCB en de strijd tegen consumentenbedrog

Dat oneerlijke organisaties of individuen misbruik maken van de goedgelovigheid van anderen is iets van alle tijden: valse beloftes over geldwinst of over een verbetering van uw gezondheidstoestand of prestaties, verzoeken waarbij een beroep wordt gedaan op uw goed hart of uw menslievendheid. Dagelijks worden zowel vakmensen als consumenten op een dwaalspoor gezet via e-mail, telefoon, reclaimedrukwerk of aankondigingen in de pers. De nieuwe technologieën hebben geen rem gezet op deze beweging, integendeel.

In het kader van haar controlebevoegdheden inzake handelspraktijken brengt de ADCB het oneerlijke karakter van die praktijken aan het licht en neemt zij de nodige maatregelen om die een halt toe te roepen in het algemeen belang van de consumenten.

De cel Consumentenbedrog

De ADCB wilde snel reageren op de bedreigingen waarvan zowel professionals als consumenten het slachtoffer worden. Daarom heeft zij in 2002 een werkgroep opgericht die ermee belast is het betrokken publiek te informeren over nieuwe vormen van consumentenbedrog die zich in ijlt tempo verspreiden.

De werking van die werkgroep steunt op vier pijlers: snelle actie, voorlichting van het publiek, opsporing van bedrogplegers en het zoeken naar oplossingen voor de geleden schade.

Tegenwoordig worden alle mogelijke mediakanalen gebruikt om consumenten op te lichten: mailings, internet, fax, telefoon, sms, e-mail, ... En het bedrog kent geen grenzen meer. Daarom zal een platform tegen massafraude de cel consumentenbedrog opvolgen. Vanaf december 2010 werd met dat platform van start gegaan.

De voorlichting van het publiek wordt beschouwd als een van de pijlers van de strijd tegen consumentenbedrog. De geliefkoosde doelpersonen van occasionele of professionele oplichters kunnen alleen doeltreffend gesensibiliseerd worden door het herhaaldelijk verspreiden van waarschuwingsboodschappen. Naast de ministeriële persconferenties waaraan in de media uitgebreid aandacht wordt besteed, verspreidt de ADCB regelmatig berichten over actuele onderwerpen.

Sinds eind 2009 werkt de ADCB samen met de cel strategische communicatie van het Bureau van de voorzitter van de FOD Economie en met de stafdienst Operationele Communicatie aan een rubriek met waarschuwingen op de nieuwe website van het departement. Die zal het mogelijk maken de consumenten te waarschuwen voor nieuwe vormen van bedrog of vormen van bedrog die een snelle groei kennen. Het systeem zal de ADCB ertoe in staat stellen om, in het kader van haar preventietaak naar de consument toe, nog sneller en via een nieuw communicatiemiddel informatie te verstrekken over de vormen van bedrog die door haar cellen "Consumentenbedrog" en "Internetbewaking" (cf. 3.9. De ADCB en het internet) werden opgespoord.

3.4.1. Fraude via telefoon

3.4.1.1. Vaste telefonie

Zie deel 3.9. over de ADCB en het internet, punt 2.

3.4.1.2. Mobiele telefonie (sms)

Zie deel 3.9. over de ADCB en het internet, punt 3.

3.4.2. Spam (ongevraagde elektronische reclameboodschappen)

Zie deel 3.9. over de ADCB en het internet, punt 4.

3.4.3. Nigeriaanse brieven

De oplichters sturen brieven, faxen of e-mails waarin grote sommen geld worden aangeboden op voorwaarde dat men zijn medewerking verleent. De oplichting ligt in het feit dat de daders voorschotten vragen om bepaalde kosten te kunnen dekken die nodig zijn om het beloofde geld vrij te maken. Sinds enkele jaren worden dergelijke aanbiedingen voornamelijk

“De voorwaarden scheppen voor een competitieve, duurzame en evenwichtige werking van de goederen- en dienstenmarkt in België.”

via e-mail verstuurd. Om opsporing te bemoeilijken, werken de daders met prepaid gsm-kaarten, postbussen, onbestaande faxnummers, vanuit Afrika verstuurde mails, enz.

In 2010 heeft de ADCB hierover 39 klachten ontvangen. Het betreft echter slechts een klein gedeelte van de klachten die werden ingediend bij de Federal Computer Crime Unit. Het gaat inderdaad om pure oplichterij.

3.4.4. Piramideverkoop

Via piramideverkoop komt langzaamaan een netwerk van verkopers tot stand. De voornaamste doelstelling is het netwerk zo groot mogelijk te maken. Deelnemers kunnen vooral geld verdienen door andere verkopers te werven. De verkoop van producten en diensten is onbestaande of slechts bijkomstig. De leden zijn vaak verplicht om grote bedragen neer te tellen als garantie en om dure opleidingen te betalen. Van belang is te onderstrepen dat zowel het opzetten van een piramidesysteem als het eraan deelnemen strafbaar is.

Veel advertenties in de pers die thuiswerk aanbieden en slogans gebruiken zoals “verdien gemakkelijk geld” en “word rijk van bij u thuis” zijn reclame voor piramidesystemen. Dergelijke advertenties beloven vaak dat men via het verwerken van e-mails een bedrag tussen de 20 en 35 euro per verwerkte e-mail kan verdienen. Om aan het systeem van het verwerken van e-mails te kunnen deelnemen, moet men een zogenaamd starterspakket aankopen. Het starterspakket blijkt echter na ontvangst een lege doos te zijn. In 2010 werden er 21 klachten over piramidesystemen ontvangen.

Uit analyse van de klachten bleek dat de deelnemers aan een piramidesysteem vaak gebruik maken van een PayPal-rekening. In 2009 werd een samenwerkingsverband opgericht met PayPal. Het gevolg hiervan is dat de Belgische deelnemers aan piramidesystemen snel konden worden geïdentificeerd, en op gepaste wijze gesanctioneerd. Daarnaast werd voor buitenlandse organisatoren van piramidesystemen de medewerking van buitenlandse autoriteiten gevraagd via de cel "Internationale Samenwerking" van de ADCB.

3.4.5. Valse loterijen

Mensen krijgen per telefoon, e-mail of post het bericht dat ze een forse som geld gewonnen hebben. Om de winst te kunnen uitbetalen, vraagt men hen om persoonlijke gegevens zoals identiteitskaartnummer of bankrekeningnummer mee te delen. Meestal vraagt men hen ook om een bedrag te storten voor de dossierkosten. Wie dat doet, hoort verder niets meer.

In 2010 heeft de cel Consumentenbedrog in totaal 211 klachten over valse loterijen geteerd.

3.4.6. Verkoop van tafelaccessoires, porselein van Limoges, kristallen voorwerpen, bestekken, textielartikelen

Deze verkopen zijn gericht op welgestelde mensen en vinden plaats in luxehotels of -restaurants. Porseleinen of kristallen voorwerpen, bestekken, textielartikelen van twijfelachtige herkomst en kwaliteit worden er te koop aangeboden. De verkopers doen buitengewone promoties die steunen op bedrieglijke basisprijzen.

In 2010 heeft dit fenomeen tot 6 klachten geleid.

3.4.7. Bedrijvengidsen – reclameronselaars

Bij dit soort bedrog kunnen we drie grote concepten onderscheiden:

De meest gangbare werkwijze bestaat erin een mailing te versturen per brief, fax of mail. Daarin verzoekt men ondernemingen (zelfstandigen, vrije beroepen, vzw's) hun gegevens te corrigeren met het oog op een update. In feite is het ondertekende document echter een nieuw contract waaraan men voor 2 of 3 jaar gebonden is tegen buitensporige tarieven. De kwaliteit van de verleende dienst is bovendien erg twijfelachtig, als er al sprake kan zijn van enige dienstverlening.

Bij een tweede techniek wordt een factuur verstuurd die laat vermoeden dat er al een contract werd afgesloten, terwijl dat niet het geval is. Betaalt men die factuur, dan gaat men op het aanbod in.

Bij een derde procedé worden handelaars geronseld via fax, telefoon en/of via bezoeken aan hun vestiging om hen ertoe aan te zetten in te tekenen voor een advertentie in een magazine dat verkocht wordt ten voordele van verschillende (goede) doelen, en/of in een meestal regionale brochure met zogenaamd grote impact.

In 2010 werden hierover niet minder dan 1.258 klachten opgetekend. Daarom wordt sinds september 2010 op de website van de FOD Economie een lijst gepubliceerd van dienstverleners waarvan de aanbiedingen met een zekere voorzichtigheid en omzichtigheid moeten worden bekeken.

3.4.8. Bedrog met domeinnamen

Bij dit type bedrog worden twee verschillende technieken toegepast:

Bij de eerste techniek wordt u opgebeld en vraagt men u woekerprijzen te betalen voor domeinnamen die zogezegd door anderen zullen worden gekocht. Dat zou u schade kunnen berokkenen, meer bepaald door mogelijke verwarring. Vaak hebben de aangeklampte firma's al een website die eindigt op de extensie .be, en stelt men hen voor zo snel mogelijk de extensies .biz, .net, .name enz. te kopen. Dit bedrog woekert al geruime tijd via spam en wordt "slamming" genoemd. Deze gevallen worden behandeld door de cel Internet.

Bij de tweede methode stuurt men u een factuur met de vermelding "rappel". Die zet u er meestal toe aan om zo vlug mogelijk te betalen, zonder dat u de tijd neemt om na te gaan of ze wel terecht is. Het is belangrijk aandachtig te zijn en alle vermeldingen te analyseren, vooral die in kleine lettertjes. Door die vermeldingen te lezen, kunt u vaststellen dat het gaat om een aanbod, en niet om een onbetaalde factuur. Er werd dus voorafgaandelijk nog geen contract ondertekend.

In 2010 heeft dit fenomeen aanleiding gegeven tot 27 klachten.

3.4.9. Bedrog met merken

De ondernemingen worden verzocht een som te betalen om een "merk" te verlenen dat geen enkele juridische bescherming meebrengt.

In 2010 werden hierover 13 klachten ingediend.

“De voorwaarden scheppen voor een competitieve, duurzame en evenwichtige werking van de goederen- en dienstenmarkt in België.”

3.4.10. Verkoop van wijn per telefoon of aan huis

De verkoop van wijn wordt per telefoon of aan huis gesloten, de flessen zijn van erbarmelijke kwaliteit en worden tegen woekerprijzen verkocht of worden zelfs niet geleverd, één bestelling brengt er vaak andere met zich mee. De directie Controles van de EU-marktordening en bestrijding van de economische fraude coördineert dit soort bedrog, aangezien de kwaliteit van de wijn vrijwel altijd gehemeld wordt, naast de oneerlijke handelspraktijken.

In 2010 hebben 14 klachten betrekking op deze praktijken.

3.4.11. Verkoop van meubelen na ronselpraktijken

De meubelsector maakt vaak gebruik van postmailings en van telefonische ronseling waarbij de consument wordt uitgenodigd om de cadeaus op te halen die voor hem gereserveerd werden. Als hij eenmaal in de winkel is, krijgt hij tendentieuze verkooppraatjes te horen, is er sprake van valse aankondigingen van prijsvermindering, misleiding, ... en eventueel komt daarbij nog een aspect consumentenkrediet om het geheel te financieren.

Deze sector geeft nog steeds aanleiding tot vele klachten, zowel wat betreft de verkooptechnieken als de garantie of het toekennen van krediet: 276 in 2010.

3.4.12. Concerttickets

Zie deel 3.9. over de ADCB en het internet, punt 1.

3.5. Intellectuele rechten

3.5.1. Auteursrechten en naburige rechten

Het auteursrecht is de enige burgerlijke aangelegenheid die door de ADCB gecontroleerd wordt.

De wet van 30 juni 1994 betreffende het auteursrecht en de naburige rechten bepaalt dat de auteur, de componist, de producent, kortom, de rechthebbende (of de houder van het recht) van een werk, behoudens uitzondering, over het exclusieve recht beschikt om de reproductie, en in ruimere zin het gebruik ervan, toe te staan of te verbieden. Het komt eveneens toe aan de rechthebbende om aan zijn toestemming eventueel voorwaarden te verbinden die meestal van financiële aard zijn.

De aldus gedefinieerde sector van het auteursrecht steunt grotendeels op het beginsel van het collectieve beheer.

Het collectieve beheer is ontstaan doordat het voor de gebruikers van een werk onmogelijk was om aan de auteur en vaak zelfs aan de coauteurs van het werk toestemming te vragen voor het gebruik. Voor de rechthebbenden was het onmogelijk om het gebruik van hun werken te controleren.

Anderzijds heeft de wetgever er in bepaalde gevallen voor gekozen de rechthebbende (auteur, producent of uitvoerende kunstenaar) het exclusieve recht te ontnemen om een bepaald gebruik van zijn werk of prestatie toe te staan of te verbieden. Dat heeft voornamelijk te maken met wat hierboven vermeld wordt, namelijk dat het voor de rechthebbenden onmogelijk

is om doeltreffend te controleren of er effectief gebruik wordt gemaakt van hun werken of prestaties. Het gaat om de volgende gevallen die ook wel wettelijke licenties genoemd worden:

- kopiëren voor eigen gebruik van geluidswerken en audiovisuele werken (deze wettelijke licentie moet gewijzigd worden wanneer de uitvoeringsbesluiten genomen zijn van de wet van 22 mei 2005 houdende de omzetting in Belgisch recht van de Europese richtlijn 2001/29/EG van 22 mei 2001 betreffende de harmonisatie van bepaalde aspecten van het auteursrecht en de naburige rechten in de informatiemaatschappij);
- reprografie (vergoeding voor de reproductie voor eigen gebruik of ter illustratie bij onderwijs of voor wetenschappelijk onderzoek van werken die op een grafische of soortgelijke drager zijn vastgelegd);
- billijke vergoeding (verschuldigd in geval van radio-uitzending of mededeling aan het publiek van prestaties van uitvoerende kunstenaars en producenten);
- openbare uitlening.

Vanaf het einde van de 18^{de} eeuw begonnen auteurs zich te verenigen om samen hun belangen te verdedigen. Dit fenomeen heeft sindsdien steeds grotere proporties aangenomen, want momenteel hebben in België niet minder dan 25 collectieve beheersvennootschappen de toestemming om hun activiteiten uit te oefenen op het Belgische grondgebied. Het collectieve beheer van auteursrechten en naburige rechten is bijna onvermijdelijk geworden, zowel voor de rechthebbenden als voor de gebruikers. Zij kunnen zich nu wenden tot één enkele gesprekspartner om bijvoorbeeld de gebruiks- of reproductierechten van een audiovisueel werk te krijgen. Indien het systeem van het collectieve beheer niet zou bestaan, dan zou de gebruiker zich verliezen in ellenlange onderhandelingen met de scenarioschrijver, de componist van de filmmuziek, de regisseur en een heleboel andere personen die hebben bijgedragen tot het audiovisuele werk.

Elke vennootschap voor het beheer van de rechten is actief op het domein dat op haar betrekking heeft. Deze domeinen hebben een heel uiteenlopend karakter: wetenschappelijke en academische auteurswerken, muziek, uitgave van tijdschriften, muziekproductie, artistiek domein, journalistiek, ...

Een onvermijdelijk gevolg daarvan is dat de vennootschappen niet echt te kampen hebben met concurrentie. Want door de auteurs, de rechthebbenden, te groeperen waarvan zij de belangen beheren in overeenstemming met hun maatschappelijk doel, zitten zij economisch gezien niet in elkaars vaarwater. Sommige vennootschappen beoefenen echter activiteiten die de activiteiten van andere vennootschappen overlappen, maar over het algemeen is er sprake van een feitelijk monopolie. Bovendien heeft de wetgever voor twee van de hierboven genoemde wettelijke licenties een wettelijk monopolie ingesteld: de koning heeft Reprobel aangewezen om de vergoeding voor reprografie te innen en te verdelen, en Auvibel voor de vergoeding voor het kopiëren voor eigen gebruik.

Door de grote bedragen die op het spel staan en ter verdediging van de belangen van zowel de rechthebbenden als de gebruikers die onderworpen zijn aan het feitelijke monopolie van de vennootschappen voor het beheer van de rechten, zag de wetgever zich genoodzaakt een systeem op te zetten om de sector van het collectieve beheer te controleren. Daartoe werd in de eerste plaats het principe ingevoerd waarbij een voorafgaande vergunning nodig

“De voorwaarden scheppen voor een competitieve, duurzame en evenwichtige werking van de goederen- en dienstenmarkt in België.”

is om op het Belgische grondgebied activiteiten uit te oefenen. Bovendien werd binnen de ADCB van de FOD Economie een dienst opgericht voor de controle op de vennootschappen voor het beheer van de rechten. Die dienst is belast met het toezicht op de toepassing van de wet en de statuten, alsook van de tarieven en de innings- en verdelingsregels. Hij treedt op naar aanleiding van klachten, op verzoek van de minister of op eigen initiatief.

3.5.1.1. Wetgevende activiteit van de controledienst: voorbereiding van de koninklijke uitvoeringsbesluiten van hoofdstuk VII van de wet van 30 juni 1994 betreffende het auteursrecht en de naburige rechten

De controledienst heeft meegewerkt aan het opstellen van het koninklijk besluit betreffende de administratieve en boekhoudkundige organisatie, de interne controle, de boekhouding en de jaarrekeningen van de vennootschappen voor het beheer van auteursrechten en naburige rechten, alsook betreffende de informatie die deze vennootschappen moeten verstrekken.

Over dat besluit, dat moet worden genomen in uitvoering van de wet van 10 december 2009, zal in 2011 worden overlegd met de sector binnen het comité waarin daartoe door de wet werd voorzien.

3.5.1.2. Controleactiviteiten

Terugkerende controleactiviteiten

De controledienst heeft in 2010 de terugkerende activiteiten voortgezet die inherent zijn aan de controle op de auteursrechten en de naburige rechten, zoals:

- het onderzoek van de statutaire, tarifaire en reglementaire wijzigingen van de vennootschappen voor het beheer van auteursrechten en naburige rechten;
- het nazicht van de bedragen van de rechten die deze vennootschappen geïnd hebben in de loop van 2007 en 2008;
- de inning van de jaarlijkse bijdragen voor de financiering van de controle voor de jaren 2007, 2008 en 2009;
- de analyse van de jaarrekeningen van deze vennootschappen;
- het bijwerken van de lijst van houders van het volgrecht;
- het onderzoeken van klachten, in het bijzonder over billijke vergoeding, en het antwoorden op verzoeken om inlichtingen – er werden 57 klachten behandeld in 2010;
- de erkenning van de ambtenaren van de vennootschappen voor het beheer van de rechten, in overeenstemming met artikel 74 van de wet van 30 juni 1994 betreffende het auteursrecht en de naburige rechten;
- de voorbereiding van de antwoorden op 27 parlementaire vragen.

Billijke vergoeding ten gunste van de uitvoerende kunstenaars en producenten

De controledienst heeft in 2010 een aanzienlijk aantal klachten ontvangen over de billijke vergoeding.

Naar aanleiding van dergelijke klachten, die zowel in 2010 als in de voorgaande jaren werden ontvangen, heeft de controledienst voor deze sector een specifiek onderzoek ingesteld. De dienst is nagegaan of er een structureel probleem was en heeft aanbevelingen geformuleerd om te vermijden dat deze problemen zich in de toekomst herhalen.

Niet-terugkerende controles die specifiek op bepaalde erkende vennootschappen betrekking hebben

Beheersvennootschap van de KVBKB: vereffening

De vergunning van de beheersvennootschap van de KVBKB (Koninklijke vereniging beeldende kunstenaars van België) werd ingetrokken op 2 februari 2009 op grond van de nagevoegde volledige verkwisting van de bedragen van de sinds 2002 geïnde rechten.

Bij vonnis van 22 juni 2010 heeft de rechtbank van koophandel van Gent de vennootschap KVBKB ontbonden en in vereffening gesteld.

Uradex

De vergunning van de vennootschap Uradex werd ingetrokken bij ministerieel besluit van 17 februari 2006. Die intrekking van de vergunning moest volledige uitwerking hebben na verloop van twee jaar, in overeenstemming met het oude artikel 67 van de wet van 30 juni 1944 betreffende het auteursrecht en de naburige rechten. Maar naar aanleiding van de vooruitgang die geboekt werd door het voorlopige bewind dat was aangesteld door de rechtbank van eerste aanleg van Brussel bij vonnis van 23 november 2006, werd een nieuwe vergunning toegekend aan Uradex bij ministerieel besluit van 18 februari 2008. De periode van het voorlopige bewind van Uradex heeft op 28 februari 2010 een einde genomen; sinds 1 maart 2010 staat het uitvoerend comité dan ook in voor het dagelijkse beheer van de vennootschap.

In de loop van 2010 heeft de controledienst meerdere klachten ontvangen die afkomstig waren:

- van buitenlandse partners, waarvan er sommige hun wederkerigheidsovereenkomst met Uradex hebben ontbonden;
- van Belgische rechthebbenden.

Op grond daarvan heeft de controledienst beslist een diepgaander onderzoek te voeren bij de vennootschap Uradex.

Concreet had die controle specifiek betrekking op:

- het nazicht van de uitgevoerde betalingen, op basis van de boekhouding, van bankuittrekssels en van niet uit de boekhouding afkomstige documenten;
- de invoering van het nieuwe informaticasysteem, dat het enerzijds mogelijk moet maken de verschillende bestaande gegevensbanken samen te voegen, en er anderzijds voor moet zorgen dat de betalingen aan de rechthebbenden op korte termijn kunnen worden uitgevoerd, rekening houdend met de fouten die in het verleden teweeg werden ge-

“De voorwaarden scheppen voor een competitieve, duurzame en evenwichtige werking van de goederen- en dienstenmarkt in België.”

bracht. Uradex moet nog steeds een definitieve berekening maken van de rechten voor de periode 1996-2005.

- het onderzoek van de betrouwbaarheid van de door Uradex verstrekte informatie.

In oktober 2010 werd een verslag van onderzoek opgesteld.

3.5.1.3. Activiteitenverslag van de controledienst

Zoals wordt voorgeschreven door de wet van 10 december 2009 werd voor het jaar 2010 een activiteitenverslag opgesteld waarin de activiteiten van de controledienst en de financiële situatie van de beheersvennootschappen worden beschreven, en dat een getrouw beeld geeft van de sector van het collectieve beheer. Dat verslag zal in 2011 openbaar worden gemaakt.

3.5.2. Bestrijding van namaak en piraterij van rechten van intellectuele eigendom

Namaak is een verschijnsel dat zich uitbreidt, geen enkele economische sector ontziet en zowel de consumenten als de ondernemingen raakt. Sommige nagemaakte producten houden een gevaar in voor de gezondheid of de veiligheid van de consumenten. Namaak is schadelijk voor de investeringen van ondernemingen in O&O, leidt tot oneerlijke mededinging en vormt aldus een daad die indruist tegen de eerlijke handelspraktijken.

De wet van 15 mei 2007 betreffende de bestrijding van de namaak en piraterij van rechten van intellectuele eigendom stelt de titularissen van een intellectueel-eigendomsrecht en de overheid doeltreffende bestrijdingsmiddelen ter beschikking. Zij past in het kader van de verlenging van de Europese douanereglementering en breidt de repressie uit tot de Belgische interne markt van niet alleen de namaak van merken, maar ook andere inbreuken op de intellectuele-eigendomsrechten, zoals tekeningen en modellen, uitvindingsoctrooien en auteursrechten.

Die wet omvat bepalingen die verschillende controleoverheden betreffen. Zo bevat ze nuttige bepalingen voor de toepassing van de verordening EG 1383/2003 van 22 juli 2003 inzake het optreden van de douaneautoriteiten aan de buitengrenzen.

Op intracommunautair niveau treedt de federale politie verder op in het kader van haar algemene bevoegdheid. De wet bevat ook bepalingen die de rol definiëren van de ambtenaren van de ADCB en van de douaneautoriteiten. Zo beschikken die beide autoriteiten over uitgebreide bevoegdheden voor het opsporen en vaststellen van inbreuken. De wet stelt hen een procedure van minnelijke schikking ter beschikking. Opdat die echter volledig operationeel zou kunnen zijn, moesten nog enkele wettelijke en reglementaire wijzigingen worden doorgevoerd.

De wijziging van de wet van 15 mei 2007 betreffende de bestraffing van namaak en piraterij van intellectuele-eigendomsrechten, die ertoe strekt de kosten voor transport, opslag en vernietiging van in beslag genomen namaakgoederen voor de overheden drastisch te verlagen, en die bij besluit van de Ministerraad is opgenomen in het wetsontwerp houdende diverse niet-dringende bepalingen, werd goedgekeurd op 19 maart 2010. De wet houdende diverse niet-dringende bepalingen van 28 april 2010 werd gepubliceerd in het Belgisch Staatsblad van 10 mei 2010. De wijziging van de wet van 15 mei 2007 is opgenomen in de artikelen 40 tot 44. De wet van 15 mei 2007 betreffende de bestraffing van namaak en piraterij van intel-

lectuele-eigendomsrechten is in werking getreden op 1 oktober 2007. De wijzigingen die aan deze wet zijn aangebracht door de wet van 28 april 2010 houdende diverse bepalingen zijn op 20 mei 2010 in werking getreden.

De wijzigingen waren noodzakelijk om, twee jaar na de inwerkingtreding van die wet, de opsporings- en vervolgingsmogelijkheden waarin die wet voorzag efficiënt te kunnen toepassen.

In dat opzicht zijn de teksten duidelijker geformuleerd om aan te geven dat de verbaliserende overheden niet zelf de eventuele kosten zullen moeten dragen voor bewaring en vernietiging van goederen die het voorwerp uitmaken van een inbreuk. De wetswijziging beperkt de kosten voor de inspectiediensten tot een minimum dankzij de invoering van een trapsgewijs systeem waarbij achtereenvolgens de eigenaar, de houder, de geadresseerde en de houder van het merkenrecht de kosten voor opslag en vernietiging moeten dragen.

Momenteel moet een koninklijk besluit de modaliteiten nog vaststellen voor de toepassing van de procedure van minnelijke schikking en voor de procedure van terugvordering van de kosten waarvan sprake in artikel 13, §3, lid 4 en in artikel 13/1, lid 3. Een dergelijk besluit zal binnenkort worden aangenomen. Wanneer blijkt dat de bepalingen over de vervreemding van de goederen verder moeten worden uitgewerkt, zal de koning de nodige maatregelen treffen, op basis van de ervaring die werd opgedaan bij de tenuitvoerlegging van de wet.

De wet van 15 mei 2007 voorziet in een coördinatie tussen de controleoverheden (douane, ADCB en federale politie). Vanaf het ogenblik dat de wet in werking is getreden, werd een subwerkgroep ad hoc “Coördinatie van de strijd tegen namaak en piraterij” opgericht binnen de Interministeriële Economische Commissie, de Interdepartementale Commissie voor de Coördinatie van de Fraudebestrijding in de Economische sectoren (ICCF). Ook vertegenwoordigers van de FOD Justitie, een magistraat van het parket-generaal, het FAVV (voedselveiligheid) en het FAGG (geneesmiddelen), vertegenwoordigers van de FOD Financiën en van de federale politie maken er deel van uit. Door de wijzigingen die zijn aangebracht aan de wet van 15 mei 2007 door de wet van 28 april 2010 zouden de werkzaamheden van deze subwerkgroep ad hoc moeten kunnen worden hervat. In de nabije toekomst zou deze subwerkgroep ook moeten zorgen voor een geharmoniseerde coördinatie van de acties en initiatieven betreffende de strijd tegen namaak en piraterij, in functie van het toekomstige uitvoeringsbesluit.

De acties die worden ondernomen door de FOD Economie komen er ofwel op eigen initiatief (controles op openbare markten, beurzen, in nachtwinkels, ...), worden gecoördineerd samen met de andere bevoegde instanties, of zijn reacties op klachten van professionals, verenigingen, parketten, privépersonen, andere FOD's, ...

3.5.2.1. Acties van de ADCB in 2010

In de loop van 2010 werden heel wat dossiers “namaak” geopend. De ADCB heeft klachten behandeld van particulieren (consumenten of handelaars) en van rechtenhouders, dossiers geopend op initiatief van controleambtenaren en tot slot dossiers afkomstig van diverse kanalen (politie, douane, parketten, ...).

De intellectuele-eigendomsrechten die in deze dossiers in opspraak komen, hebben voor het merendeel betrekking op het merkenrecht.

“De voorwaarden scheppen voor een competitieve, duurzame en evenwichtige werking van de goederen- en dienstenmarkt in België.”

Vaak kan men spreken van “multi-namaak”, met gelijktijdige inbreuk op verschillende rechten van intellectuele eigendom (merkenrecht gekoppeld aan tekeningen en modellen en auteursrecht).

Andere dossiers hadden betrekking op het octrooirecht of gingen over inbreuken op het auteursrecht.

Sommige illegale praktijken hebben een directe impact op de economie van het land. Daarom is het belangrijk die zo snel mogelijk te stoppen. Bijvoorbeeld:

- illegale reproducties van cd's en dvd's
- de verkoop van gekraakte en soms gevaarlijke elektronische toestellen
- “cardsharing”: het betreft het maken en verspreiden van gekraakte kaarten die toegang geven tot toestellen en tot betalende tv-kanalen. Die “cardsharing” bestaat erin licentiecodes te kraken waarmee de televisiesignalen verzonden worden naar de decoder via een schotelantenne, en ze te delen met anderen via een server. De consumenten kunnen de gekraakte kaarten aankopen tegen een lagere prijs dan de originele kaarten. De criminelen strijken enorme winsten op dankzij de grote hoeveelheden verkochte kaarten. Dit fenomeen vormt een inbreuk op de wetgeving op de auteursrechten, genereert erg grote winsten en geeft aanleiding tot transacties in contanten die meer dan waarschijnlijk leiden tot het witwassen van geld.
- de verkoop van namaakmerchandising tijdens concerten, sportevenementen of grote festiviteiten
- de verkoop van speelgoed, gsm-batterijen, kleding, riemen, parfums, enz. op markten, beurzen en in sommige winkels.

Op het vlak van markttoezicht hebben de agenten van de taskforce namaak zowat 3.673 handelszaken gecontroleerd (3.763 in de loop van 2009), zowel gevestigde als ambulante handelszaken, alsook beursstanden.

In totaal werden 242 pro justitia's opgemaakt en verstuurd naar de betrokken parketten (247 in de loop van 2009).

Er werden voor alle productcategorieën samen (met inbegrip van de cijfers van het algemeen onderzoek; cf. infra) in totaal 179.194 namaakartikelen van de markt gehaald (230.987 stuks in 2009), met een geschatte marktwaarde van 3.783.150 euro (4.429.114 euro in 2009).

Algemeen onderzoek 2010 “grenssteden”

Bij diverse controles werd vastgesteld dat aanzienlijke hoeveelheden namaakproducten (textielwaren, parfum, juwelen, informatica-apparatuur, ...) te koop werden aangeboden in de grenssteden, zowel op openbare markten als in gevestigde handelszaken.

Er werden controles uitgevoerd in augustus 2010, een periode waarin meer wordt verkocht, in 10 grenssteden (De Panne, Dinant, Dour, Eupen, Virton, Elouges, Florenville, Maaseik, Menen en Turnhout).

Voor de controle in Menen (Menin) moest worden samengewerkt met de lokale politie, gezien het bijzonder georganiseerde karakter van de criminaliteit op het vlak van namaak in deze stad.

Tijdens de verschillende controles werden 31 inbreuken op de wet van 15 mei 2007 betreffende de bestraffing van namaak en piraterij van intellectuele-eigendomsrechten vastgesteld. Er werden 2 inbeslagnemingen uitgevoerd; in 14 gevallen werd vrijwillig afstand gedaan van de volgende goederen:

- accessoires: 543 stuks voor een waarde van 9.965 euro;
- kleding en schoenen: 7.742 stuks voor een waarde van 638.515 euro;
- elektronica: 107 stuks voor een waarde van 2.560 euro;
- juwelen en horloges: 95 stuks voor een waarde van 5.010 euro;
- speelgoed: 339 stuks voor een waarde van 6.250 euro;
- dvd's / cd's: 1027 stuks voor een waarde van 1.250 euro.

Het betreft 9.853 stuks met een geschatte marktwaarde van 663.550 euro.

De problemen situeren zich voornamelijk aan de grens tussen Henegouwen, West-Vlaanderen en Frankrijk. Dat fenomeen kan verklaard worden door de aanwezigheid van Franse verkopers die hopen minder sancties te riskeren op ons grondgebied, en in functie van de specifieke socio-economische omstandigheden van de gecontroleerde grenssteden. De controles die werden verricht in de grenssteden met Nederland (Maaseik en Turnhout), met Luxemburg (Virton) en met Duitsland (Eupen) hebben slechts beperkte resultaten opgeleverd.

In de toekomst zal dan ook bijzondere aandacht geschonken worden aan de grenssteden uit de provincies Henegouwen en West-Vlaanderen en Frankrijk.

Tabel 15. Verdeling van de producten

(aantal stuks)

Handtassen	690
Accessoires	28.293
Kledij	19.592
Elektronische apparaten	4.402
Juwelen + horloges	3.533
Speelgoed	33.476
Dvd/cd	48.598
Parfum	845
Andere	39.765
TOTAAL	179.194

Bron: FOD Economie, ADCB.

“De voorwaarden scheppen voor een competitieve, duurzame en evenwichtige werking van de goederen- en dienstenmarkt in België.”

Tabel 16. Verdeling van de producten

(in euro)

Handtassen	149.820
Accessoires	792.305
Kledij	1.296.452
Elektronische apparaten	108.295
Juwelen + horloges	871.694
Speelgoed	74.919
Dvd/cd	367.061
Parfum	45.365
Andere	77.239
TOTAAL IN EURO	3.783.150

Bron: FOD Economie, ADCB.

3.5.2.2. Acties van de ADCB in samenwerking met andere controle instanties (politie en douane) in 2010

In 2010 heeft de cel namaak van de ADCB (Directie B – Controles federale wetgeving) in samenwerking met de andere bevoegde controle instanties diverse acties gevoerd, ofwel op eigen initiatief, ofwel op basis van informatie die werd uitgewisseld in het kader van coördinatievergaderingen, georganiseerd op initiatief van de Belgische federale politie (Centrale dienst voor de bestrijding van valsheden (CDBV), die deel uitmaakt van de Directie van de bestrijding van de economische en financiële criminaliteit (DJF)). Deze dienst staat in voor de aanpak van de verschillende vormen van vervalsingen en namaak, zoals namaak van dure merkkledij, miskenning van auteursrechten of andere vormen van piraterij, die blijf geven van georganiseerde criminaliteit. Deze vergaderingen brengen 4 keer per jaar, op vrijwillige basis, het parket, de federale politie, de lokale politiediensten, de douane en onze inspectiediensten in Brussel samen.

De acties kunnen worden ingedeeld al naargelang ze betrekking hebben op de illegale markt van namaak, d.w.z. kopieën van een product, een dienst, een naam beschermd door een intellectueel-eigendomsrecht (octrooi, merk, auteursrecht, tekening, model, ...), of op piraterij, d.w.z. zonder dat de intellectuele-eigendomsrechten werden betaald, of op de markt van parallelimporten, waarbij wat dat betreft de definities worden gehanteerd van artikel 2 van verordening (EG) nr. 1383/2003 van de Raad van 22 juli 2003 inzake het optreden van de douaneautoriteiten ten aanzien van goederen waarvan wordt vermoed dat zij inbreuk maken op bepaalde intellectuele-eigendomsrechten en inzake de maatregelen ten aanzien van goederen waarvan is vastgesteld dat zij inbreuk maken op dergelijke rechten (Publicatieblad L 196 van 02.08.2003).

Van april tot december 2010 werden in samenwerking met andere controle instanties (politie en douane) 56 acties gevoerd. Enkele voorbeelden:

Acties in verband met namaak

“Operatie garage” in de wijk “Kuregem-Heyvaert” in februari 2010: Het doel van die actie was om iedereen die daar een belang bij heeft in een proefproject samen te brengen rond een gemeenschappelijke problematiek betreffende o.a. het milieu, maar ook de handelspraktijken, mensenhandel, ...

De ADCB heeft twee dossiers geopend naar aanleiding van controles door de cel namaak:

1. Verdenking van zwartwerk, proces-verbaal en mededeling aan het parket;
2. Verdenking van namaak van elektrogene groepen. Er werd een proces-verbaal aan het parket opgemaakt. 11 elektrogene groepen werden in beslag genomen (bewarend beslag, ter plaatse bevestigd door de substituut van de procureur des Konings).

Actie “Kermis van Luik” in oktober 2010: er werden 793 producten van de markt gehaald, 2 pro justitia’s en 6 processen-verbaal van waarschuwing opgesteld.

Acties “merchandising”

In februari 2010: actie “Merchandising” in het kader van het concert van de groep “Tokio Hotel” in Vorst Nationaal: 5 personen werden op heterdaad betrapt bij de verkoop van namaakmerchandising. In totaal werden 368 affiches en 39 T-shirts in beslag genomen. Alle goederen werden door de vertegenwoordiger van de houder van de merkenrechten als namaak geïdentificeerd.

In mei 2010: actie in het kader van het concert van Lady Gaga in het Sportpaleis in Antwerpen: op 17 en 18 mei werden 7 verkopers van posters verhoord, 630 affiches werden vrijwillig afgestaan of ter plaatse achtergelaten. Er werden 7 pro justitia’s opgesteld wegens sluikwerk, wegens niet-naleving van de verplichtingen op het vlak van de Kruispuntbank van Ondernemingen, en wegens de verkoop van namaakgoederen. 3 personen waren eerder al door onze diensten geverbaliseerd voor soortgelijke feiten.

In september 2010 hebben in het Koning Boudewijnstadion in Brussel 2 acties plaatsgevonden in het kader van de concerten van U2. Op 22 september werden voor en na het concert 16 personen betrapt op de verkoop van namaakmerchandising; 500 T-shirts en posters werden in beslag genomen. Op 23 september, bij het tweede concert, kon tijdens een tweede controle geen verkoop van namaak meer worden vastgesteld. De actie van de dag voordien, die werd uitgevoerd met 8 controleurs van de ADCB (cel Namaak en agenten van de regionale directie van Brussel), was dus doeltreffend geweest. In de namiddag had de politie ook preventief een vijftiental personen aangehouden die de avond voordien waren betrapt op de verkoop van namaak.

Acties in Menen: op verzoek van het parket van Kortrijk en in samenwerking met de lokale politie werden verschillende controles verricht in een kledingwinkel. Er waren al erg grote hoeveelheden namaakkleding in beslag genomen en er waren al vonnissen uitgesproken, maar er kwamen zich telkens nieuwe firma’s op hetzelfde adres vestigen die namaakgoederen aanboden.

Acties in verband met namaak van artikelen die via teleshopping verkocht worden: er werden klachten ingediend met betrekking tot de verkoop op websites en via zoekertjessites van kopieën – namaak – van artikelen uit de catalogus van een onderneming die haar producten laat verspreiden via televisiestations tijdens “teleshop”-uitzendingen, waar artikelen aan de televisiekijkers te koop worden aangeboden.

Acties aan de “Slachthuizen” van Anderlecht: naar aanleiding van diverse aanwijzingen dat er in de buurt van het terrein van de “Slachthuizen” in Anderlecht illegaal sigaretten, dvd’s, enz. op straat worden verkocht, werden meerdere controles verricht in samenwerking met de

“De voorwaarden scheppen voor een competitieve, duurzame en evenwichtige werking van de goederen- en dienstenmarkt in België.”

federale politie en de douane. In mei 2010 werden zakken in beslag genomen die meer dan vijftienhonderd pakjes sigaretten bevatten. Die pakjes werden als namaak geïdentificeerd. Tijdens een prospectie in juni 2010 kon worden vastgesteld dat sigaretten te koop werden aangeboden aan de in- en uitgangen van het metrostation Clemenceau. Enkele standjes boden nagemaakte merkproducten aan (handtassen, parfum, ...). In september 2010 werden 3 verkopers van sigaretten aangehouden. Er werd een geheime opslagplaats van sigaretten ontdekt. Grote hoeveelheden namaaksigaretten werden in beslag genomen. Wat de handel in namaak betreft, werden 3 zwartverkopers aangehouden en werden namaakartikelen in beslag genomen.

Acties in verband met piraterij

Cardsharing

Een individu plaatst advertenties op verschillende verkoopsites en geeft zich uit voor een installateur van satelliet-tv-systemen. Die persoon biedt alle soorten Dreambox-ontvangens aan, waarvan enkele modellen onder de marktprijs. Die toestellen (Dreambox-ontvangers DM 500S) zijn erg waarschijnlijk voor het merendeel namaakapparaten (er werden al grote hoeveelheden namaak ontdekt). De betrokkene biedt gelijktijdig in alle advertenties ook “Cardsharing” aan en stelt in zijn aanbod een erg ruime keuze aan televisiezenders voor. In januari (tweemaal) en in februari werd met de steun van de betrokken politiezone een huiszoeking georganiseerd.

Actie “Workshop dvd-kopie”

Het betreft een actie die in januari 2010 in Brussel werd gevoerd in samenwerking met de politiezone Zuid. Op basis van een huiszoeking die onze diensten verkregen hadden, werden een appartementengebouw en een kelder doorzocht, omdat men vermoedde dat er een illegaal dvd-laboratorium aanwezig was. In de kelder vond men iemand van Portugese nationaliteit en 15.000 illegaal gekopieerde dvd's werden in beslag genomen. Er werd beslag gelegd op een dertigtal dvd-branders, die gebruikt werden voor het kopiëren van de dvd's. De in beslag genomen goederen en de overtreder werden door de politie voor vervolg meegenomen naar het politiecommissariaat.

Actie computerbeurs van Huy: in maart 2010 werden in het kader van de uitgevoerde controle 2 maatschappijen aangeklaagd waarvan de hoofdzetel in Brussel gevestigd is. De resultaten zijn de volgende:

1. verkoop met verlies (WHPC) of niet-naleving van de auteursrechten bij het ontbreken van een aankoopfactuur, en ontbreken van prijsaanduiding (WHPC). Resultaten: 6.965 blanco dvd's en 2.800 blanco cd's hebben het voorwerp uitgemaakt van een vrijwillige afstand.
2. ontbreken van inschrijving in de Kruispuntbank van Ondernemingen (KBO) voor ambulante handel, ontbreken van leurkaarten, niet-aangegeven werknemer, inbreuken betreffende auteursrechten en computerprogramma's alsook verkoop met verlies. Resultaten: 2.230 blanco dvd's, 845 cd's en 103 R4-linkers (nagemaakte kaarten van Nintendo en PlayStation die het mogelijk maken kopieën te maken of kopieën te gebruiken van spelletjes op draagbare console) werden in beslag genomen.

3.5.2.3. De meerwaarde van de FOD Economie

Sommige van de door de ADCB gecontroleerde wetgevingen vullen het werk in de strijd tegen namaak op nuttige wijze aan. Op die manier krijgt de bevoegdheid inzake namaak en piraterij echt zin, doordat overtreders geverbaliseerd worden voor een aantal inbreuken op de economische wetgeving. Het betreft onder andere de wetgeving op de Kruispuntbank van Ondernemingen, ambulante handel, prijsaanduiding, verkoop met verlies, sluiwerk, ...

De FOD Economie kan op een andere manier optreden dan de douane en de politie. Hij heeft zijn eigen specificiteiten.

Verschillen met de douane

De FOD Economie treedt ook op zonder klacht die bevestigd werd door de rechthouder. De FOD Economie beschikt over een grote flexibiliteit en een grote toegankelijkheid, met name op het vlak van klachten.

Verschillen met de politie

De FOD Economie beschikt over een grote expertise op het vlak van namaakproducten en de wetgeving. De FOD Economie voert meer gespecialiseerde acties (octrooi, model en merken), in het bijzonder met de steun van de collega's van de Dienst voor de Intellectuele Eigendom.

Neppeneesmiddelen, neplaarzen, ...

Bovendien heeft de FOD Economie ook een preventieopdracht in het kader van zijn bevoegdheden inzake consumentenbescherming. In dat opzicht controleert de cel Internetbewaking van de FOD Economie de elektronische reclames en de handelspraktijken in het algemeen op het web.

De internetgebruiker wordt constant gelokt met misleidende, agressieve reclame op het web, die soms wordt verspreid via zoekmachines of socialenetwerksites. Over het algemeen trekken de aanbiedingen van namaakproducten de internetgebruikers aan met hun uitzonderlijk lage prijs, met een gratis proefperiode, ... De modus operandi van de fraudeur is vaak dezelfde: de toestemming van de consument voor de aankoop van een product afdwingen:

- met overtuigingstechnieken, die makkelijker worden gemaakt door de nieuwe technologieën,
- door zich te verschuilen achter de mogelijkheden tot anonimiteit van de nieuwe technologieën.

Voor de FOD Economie is het erg belangrijk de consumenten aan te moedigen gebruik te maken van de middelen die hen ter beschikking worden gesteld om illegale reclames te melden aan de verantwoordelijken van de socialenetwerksites en aan de autoriteiten (via het platform www.ecops.be). Er werd bovendien contact gelegd met de beheerders van de betrokken sites om hun medewerking te verkrijgen. Er werden enkele bemoedigende resultaten behaald, met name op het vlak van reclame voor namaaklaarzen die werden aangeboden op een socialenetwerksite.

Om onze acties nog bekender te maken

“De voorwaarden scheppen voor een competitieve, duurzame en evenwichtige werking van de goederen- en dienstenmarkt in België.”

Door deel te nemen aan bepaalde evenementen krijgen onze acties zichtbaarheid. In 2010 werd tijdens de tentoonstelling “FAKE” een piramide voorgesteld van knuffels en speelgoed dat in samenwerking met de politie in beslag genomen was. Die tentoonstelling werd georganiseerd in het museum van de politie in Brussel (21 april tot 30 september 2010).

Daarnaast werd als actor met praktijkervaring deelgenomen aan de 2de editie “Anti-Counterfeiting”, die op 17 en 18 november 2010 in Kinopolis Brussel werd georganiseerd, tijdens een workshop waarbij informatie werd uitgewisseld tussen de actoren die betrokken zijn bij de strijd tegen namaak en piraterij over de tendensen en nieuwe producten.

Op internationaal niveau

Tot slot vertegenwoordigt de FOD Economie België op internationaal niveau binnen het Europees Waarnemingscentrum voor namaak en piraterij.

3.6. 3.6. Controles betreffende EU-marktordeningen en voedingsmiddelen

3.6.1. Coördinatie van de economische-fraudebestrijding

Een van de activiteiten van de ADCB betreft in het bijzonder de economische fraudebestrijding, naast de strijd tegen de fiscale en sociale fraude, gecoördineerd door de staatssecretaris voor de coördinatie van de fraudebestrijding Carl De Vlies.

De ADCB neemt, naast onder andere de Administratie der Douane en Accijnzen, deel aan de bestrijding van de fraude die de financiering door de EU ter ondersteuning van de markt onvermijdelijk met zich meebrengt.

De Europese Commissie kan een lidstaat ook gelasten een onderzoek te openen, indien zij frauduleuze praktijken vermoedt. Haar eigen ambtenaren kunnen daarom meewerken aan die onderzoeken van de lidstaat.

In het kader van de wederzijdse bijstand tussen lidstaten wordt de ADCB erkend als bevoegde administratieve overheid.

De ADCB speelt een belangrijke rol bij de coördinatie van de economische-fraudebestrijding als voorzitter van de Interdepartementale Commissie voor de Coördinatie van de strijd tegen de economische fraude (ICCF). De ICCF heeft hierbij als opdracht:

- het overzicht van de bestaande coördinatiecellen en samenwerkingsprotocollen actueel te houden;
- permanent overleg te plegen tussen de bevoegde diensten met het oog op het nastreven van een maximale coördinatie van de controles, gelet op de financiële verantwoordelijkheid van de federale overheid t.o.v. de Europese Unie;
- - in het kader van een multidisciplinaire controleaanpak voort te werken met ad-hocwerkgroepen en desgevallend gecoördineerde operationele acties op het terrein uit te voeren met medewerking van het parket;

- de werking van het project "Instellen van een waaksysteem waardoor problemen vroeger kunnen worden gesignaleerd" continu op te volgen op de trimestriële ICCF-vergaderingen.

Dit project kadert in het programma markttoezicht van de FOD Economie met als operationele doelstelling de instrumenten voor de bestrijding van de economische fraude te versterken, en met als strategische doelstelling allerlei praktijken inzake economische fraude efficiënt te bestrijden.

Dit waaksysteem moet de ICCF-autoriteiten eventueel in staat stellen om voorafgaandelijk signalen te analyseren om eventuele fraude vooraf te ontdekken en te voorkomen.

Hiertoe werd een systeem opgezet waarbij permanent signalen kunnen worden gedetecteerd en geanalyseerd met het oog op fraudebestrijding.

Op 10 februari 2010 werd het project aan alle controleambtenaren van de ADCB voorgesteld.

Via een online-informatienetwerk informeren de partners elkaar constant en permanent over mogelijke vormen van economische fraude in de volgende sectoren: voedingswaren, tabakswaaren, farmaceutische producten, audiovisuele producten, brandstoffen, diamant en juwelen, meubelen, voertuigen – tweedehands, financiële diensten, immobiliën en timesharing, kleding en modesector, bedrog, internetfraude, namaak, fiscale fraude, sociale fraude.

Omdat dit project kadert in de samenwerking voor de strijd tegen de fiscale en sociale fraude werd de werking van dit project op 2 juni 2010 verder toegelicht op de vergadering van het "College voor de strijd tegen de fiscale en sociale fraude", dat werd opgericht door de Ministerraad d.d. 25.04.2008 op voorstel van de Staatssecretaris voor de coördinatie van de fraudebestrijding Carl De Vlies.

Het verwezenlijken van het project "Instellen van een waaksysteem waardoor problemen vroeger kunnen worden gesignaleerd" is ook één van de doelstellingen van bovenvermeld College voor de strijd tegen de fiscale en sociale fraude. Het project 09/10/45 van het Actieplan van het College voorziet in een nauwere samenwerking tussen de ICCF en de bevoegde diensten inzake fiscale en sociale fraude door het instellen van een communicatienetwerk, waardoor informatie van de leden van de ICCF kan worden doorgestuurd naar de diensten belast met de bestrijding van de fiscale en sociale fraude. Dankzij de integratie in een Sharepoint-applicatie van alle beschikbare gegevens uit de verschillende databanken van de verschillende administraties krijgen alle betrokken administraties een volledig beeld van alle dossiers.

De systematische opvolging van alle meldingen gebeurt op basis van een standaardformulier tijdens de driemaandelijke ICCF-vergaderingen. Elke melding op het Sharepoint heeft een uniek nummer dat wordt vermeld op het opvolgingsformulier.

- de onregelmatigheden in het kader van de financiering van het gemeenschappelijke landbouwbeleid op te volgen en de bedragen die in dat kader onverschuldigd zijn betaald, terug te vorderen in toepassing van verordening 1848/2006.

Naast het voorzitterschap van de ICCF neemt de ADCB deel aan de vergaderingen van de Interministeriële Economische Commissie (IEC), waar problemen behandeld worden in verband met de toepassing van het gemeenschappelijk landbouwbeleid, van de Intergouvernementale Preventiecel (IPC), die zorgt voor een interdepartementale administratieve follow-up

“De voorwaarden scheppen voor een competitieve, duurzame en evenwichtige werking van de goederen- en dienstenmarkt in België.”

en voor een concrete follow-up op het terrein van de EU-Marktordeningen, en van de Multi-disciplinaire Fraudebestrijdingcel voor de Veiligheid van de Voedselketen (MFVV), die bijdraagt tot het bepalen van de aangewezen terreinacties tegen personen en organisaties die zich inlaten met fraude in de voedselketen. De ADCB nam hierbij deel aan controleacties in pluimveeslachthuizen en aan controles m.b.t. de piramideverkoop van voedingssupplementen.

Aansluitend op de “Overeenkomst betreffende de controle inzake de bescherming van geografische aanduidingen en oorsprongsbenamingen en gegarandeerde traditionele specialiteiten van landbouwproducten en levensmiddelen” tussen de FOD Economie, het Vlaams Gewest en de vzw Vlaams Centrum voor Agro- en Visserijmarketing (VLAM) van 17 juli 2006 werd op 13 april 2010 de “Overeenkomst betreffende de controle inzake erkende Traditionele Vlaamse Streekproducten” afgesloten tussen de FOD Economie (vertegenwoordigd door de directeur-generaal van de ADCB) en de VLAM. Als gevolg van deze overeenkomst zal de ADCB, op vraag van de VLAM of krachtens eigen bevoegdheid, optreden als controlerend orgaan voor de dossiers die door producenten van streekproducten bij VLAM worden ingediend en door VLAM werden erkend als Traditioneel Vlaams Streekproduct. Deze opdracht kadert ook in de taak van de bescherming van de consument als gevolg van de wet van 6 april 2010 (WMPC).

In 2010 werden de streekproducten Loonse Stroop, Stroop van Vrolingen, Hoegaardse suikervlaai, Hoegaardse mumbollen en Hagelandse moutspeculaas gecontroleerd. Er werd nagegaan of de licentiehouders de erkende producten fabriceerden volgens het oorspronkelijke lastenboek zoals goedgekeurd door de Beoordelingscommissie en de Stuurgroep Streekproducten (controle aankoop grondstoffen, productiefiches, lottracering, verpakking en verdeling producten). Er werden geen anomalieën vastgesteld.

3.6.2. Controles op de economische reglementering betreffende de voedingssector

Gelet op hun nauwe band met de landbouwproducten en de EU-landbouw, moeten de productie en de commercialisering van voedingsmiddelen gepaard gaan met duidelijke economische etiketteringregels. De toepassing controleren van deze Europese en nationale normen is een van de opdrachten van de ADCB.

Met het oog op een efficiënte taakverdeling werd een samenwerkingsprotocol afgesloten tussen de FOD Economie en het Federaal Agentschap voor de veiligheid van de voedselketen. Regelmatig vinden tussen de twee diensten overlegvergaderingen plaats die tot doel hebben de controleprogramma's op elkaar af te stemmen en in bepaalde onderzoeken die zowel een sanitair als een economisch facet hebben, informatie uit te wisselen en de meest geschikte werkmethode vast te leggen.

Naast de behandeling van klachten afkomstig van consumenten en bedrijven, worden diverse onderzoeken uitgevoerd die tot doel hebben de kwaliteit van levensmiddelen te garanderen en economische fraude op het vlak van samenstelling en gewichten te bestrijden.

De ADCB ziet erop toe dat de consument de door de wet voorgeschreven productinformatie krijgt, dat deze minstens is opgesteld in de taal van de gebruiker, en dat deze informatie en de gevoerde publiciteit correct zijn.

De controles beperken zich niet tot een louter boekhoudkundig onderzoek, in bepaalde gevallen worden stalen genomen om de echte samenstelling van het product te bepalen. Hieromtrent geschiedt ook regelmatig overleg met de Algemene Directie Kwaliteit en Veiligheid. Vaak wordt ook samengewerkt met de dienst Metrologie om te verifiëren of de op de verpakking vermelde gewichten of de inhoud met de realiteit overeenstemmen.

Hieronder volgt een overzicht van de in 2010 uitgevoerde algemene en specifieke onderzoeken in het kader van voornoemd Protocol FOD Economie / FAVV. Merk hierbij op dat veelal de al in 2009 opgestarte onderzoeken werden voortgezet!

Etikettering vlees van runderen jonger dan 12 maanden (art. 113ter, 121j en bijlage XI bis van verordening (EG) nr. 1234/2007 van de Raad houdende een gemeenschappelijke ordening van de landbouwmarkten en specifieke bepalingen voor een aantal landbouwproducten, en verordening (EG) 566/2008 van de Commissie tot vaststelling van de uitvoeringsbepalingen voor verordening (EG) nr. 1234/2007 van de Raad betreffende de afzet van vlees van runderen die niet ouder zijn dan twaalf maanden)

Inbreuken worden opgespoord en behandeld in overeenstemming met de wet van 28 maart 1975 betreffende de handel in landbouw-, tuinbouw- en zeevisserijproducten.

Volgens bovenstaande reglementering zijn de handelsbenamingen kalfsvlees en jongrundvlees voorbehouden aan vlees van runderen van respectievelijk niet ouder dan 8 maanden en tussen 8 en 12 maanden op het ogenblik van het slachten.

In alle kleinhandelsverkooppunten waar vlees en slachtafval van dergelijke dieren voor menselijke consumptie wordt aangeboden in verse, versneden en bevroren vorm, moet de definitie van de handelsbenamingen duidelijk zichtbaar worden geafficheerd of op de verpakking worden aangebracht. In de andere stadia van productie en distributie mogen de benamingen vervangen worden door de code V (kalfsvlees) en Z (jongrundvlees).

Controles hebben tot doel na te gaan of de opgelegde informatie aanwezig is, en of de benaming overeenstemt met de leeftijd die het dier bij het slachten had bereikt. Deze problematiek maakte in 2009 het voorwerp uit van talrijke voorbereidende werkvergaderingen met de dienst agro-voedingsnijverheid (E4), met de betrokken federale en gewestelijke overheidsdiensten, met de diverse marktoperatoren en in de schoot van de Permanente Werkgroep van de Interministeriële Conferentie voor het Landbouwbeleid (PW-ICLB). Tevens werden een aantal proefcontroles verricht. Om aan de hand van het SANITEL- of lotnummer de slachtleeftijd van het rund te kunnen verifiëren, volgden de inspecteurs en controleurs en twee leden van het administratieve personeel van Directie A intussen een opleiding bij de SANITEL-databank van het FAVV. Aan de hand van een ID-nummer en een individueel paswoord beschikken zij momenteel via de site van het FAVV over directe toegang tot deze gegevens. Er werden in totaal 378 onderzoeken ingesteld bij groothandelaars, grootdistributie en beenhouwerijen. Hierbij werden 73 overtredingen vastgesteld, waarvoor een proces-verbaal van waarschuwing werd opgesteld. Er werd tevens één pro justitia opgesteld.

Facultatieve etikettering van rundvlees

Wetgeving die van toepassing is:

“De voorwaarden scheppen voor een competitieve, duurzame en evenwichtige werking van de goederen- en dienstenmarkt in België.”

- art. 16 en 17 van verordening 1760/2000 van het Europees Parlement en de Raad van 17 juli 2000 tot vaststelling van een identificatie- en registratieregeling voor runderen en inzake de etikettering van rundvlees en rundvleesproducten
- koninklijk besluit van 9 juni 1999 betreffende de etikettering van het rundvlees en van de rundvleesproducten
- besluit van 10 november 2004 van de Waalse regering tot bepaling van de modaliteiten voor de toepassing van de vrijwillige etikettering van het rundvlees

De inbreuken worden opgespoord en behandeld in overeenstemming met de wet van 14 juli 1991 betreffende de handelspraktijken en de bescherming en voorlichting van de consument gewijzigd door de wet van 6 april 2010 inzake marktpraktijken en consumentenbescherming.

Alle consumenteninformatie over rundvlees die niet valt onder de verplichte etikettering die wordt opgelegd in het kader van de sanitaire problematiek, moet opgenomen zijn in een lastenboek dat werd goedgekeurd door de daartoe bevoegde regionale autoriteit.

In de praktijk betreft het informatie met een publicitair karakter.

Gelet op de versnippering van de controlebevoegdheden tussen het gewestelijke en federale niveau, wordt gewerkt aan een samenwerkingsakkoord waarin afspraken worden gemaakt over de verdeling van de controles tussen de federale en regionale controle-instanties in de diverse stadia van productie en verkoop.

Watergehalte in pluimvee (EG-verordening 543/2008 houdende uitvoeringsbepalingen voor verordening (EG) nr. 1234/2007 van de Raad wat betreft de handelsnormen voor vlees van pluimvee).

Overeenkomstig de bepalingen van verordening nr. 1538/91 inzake de handelsnormen voor vlees van pluimvee dienen in alle productie-eenheden (slachterijen, uitsnijderijen) van verse en bevroren kuikens en delen van pluimvee regelmatig controles uitgevoerd te worden op het watergehalte. In 2010 werden stalen van bevroren kipfilets en kippenbouten genomen bij 4 bedrijven. Uit de analyse bleek dat van 2 stalen het watergehalte onder de toegelaten norm bleef; van 2 andere stalen wordt het analyseresultaat nog afgewacht.

Informatieverstrekking aan de consument over vis (verordening 2065/2001 van de Commissie van 22 oktober 2001 houdende uitvoeringsbepalingen van verordening 104/2000 van de Raad met betrekking tot de informatieverstrekking aan de consument in de sector visserijproducten en producten van de aquacultuur en koninklijk besluit van 22 mei 1996 houdende reglementering van de benamingen van visserijproducten en verwerkte visserijproducten.)

Vis mag enkel worden verhandeld indien door middel van etikettering, affichering en vermeldingen op de handelsdocumenten informatie wordt gegeven over:

- de handelsbenaming van de soort,
- in bepaalde gevallen de wetenschappelijke naam,
- de productiemethode (vangst op zee of in zoet water, aquacultuur),

- het vangst- of kweekgebied.

In totaal werden 281 onderzoeken ingesteld.

Er werden 25 processen-verbaal van waarschuwing opgesteld.

Er werden 2 pro justitia's opgesteld.

Controle warme gewichten in slachthuizen (KB van 9 juni 1999 betreffende de etikettering van het rundvlees en de rundvleesproducten)

In het verleden en ook door andere diensten werd opgemerkt dat de gewichten die op de deelstukken in de koele frigo hangen niet altijd overeenstemmen met de warme gewichten (min 3 %) die onmiddellijk na het slachten werden vastgesteld. Er werden onderzoeken verricht bij 13 slachthuizen. Bij deze slachthuizen werden de koele gewichten van de runderkarkassen herwogen, om na te gaan of de maximale omrekeningscoëfficiënt van 3 % wel met de werkelijkheid overeenstemt. Zo werden karkassen uit de koeling herwogen, maar er werd ook controle verricht op de slachtlijn zelf en de weging aldaar. Er werd vastgesteld dat de gemiddelde gewichtsverliezen tussen 0,88 % en 3,1 % lagen. In alle gevallen waren de warme slachtgewichten correct vermeld op etiketten op het karkas.

Bereide gehakte biefstuk (KB van 8 maart 1985 betreffende de fabricage van en de handel in gehakt of gemalen vers vlees.)

Overtredingen van de bepalingen van dit besluit worden opgespoord, vervolgd en gestraft in overeenstemming met de wet van 24 januari 1977 betreffende de bescherming van de gezondheid van de verbruikers op het stuk van de voedingsmiddelen en andere producten. Volgens het KB moet bereide gehakte biefstuk uitsluitend bestaan uit mager rundvlees. Toe bereid mager gehakt vlees moet minimaal 70% mager gehakt vlees bevatten. De bereide gehakte biefstuk moet tevens voldoen aan samenstellingnormen die onder bijlage 1 van het KB worden opgesomd. Het doel van het onderzoek is na te gaan of bereide gehakte biefstuk die verkocht wordt in de grootdistributie, beenhouwerijen/traiteurs en broodjeszaken beantwoordt aan de bepalingen van bovengenoemd KB. In 2009 werden in totaal 101 stalen genomen van bereide gehakte biefstuk. De resultaten van de analyses werden in de loop van december 2009 ontvangen. Van de 101 stalen bleken er maar liefst 57 niet conform te zijn, hoewel het laboratorium een behoorlijke foutenmarge in acht nam:

- 48 stalen bevatten te weinig rundvlees (norm: 70 % mager vlees) en bestonden voor een groot deel uit goedkope saus (tot 56 %),
- 7 stalen bevatten varkensvlees, terwijl bereide gehakte biefstuk een bereiding met uitsluitend (duurder) rundvlees moet zijn,
- 2 stalen combineren de twee overtredingen.

Er werden in totaal 51 pro justitia's opgesteld. Die werden doorgestuurd naar de commissaris voor de administratieve boetes van het FAVV. In 42 gevallen werd door de commissaris een administratieve boete opgelegd. Het totaalbedrag van de administratieve boetes bedroeg 15.150 euro.

“De voorwaarden scheppen voor een competitieve, duurzame en evenwichtige werking van de goederen- en dienstenmarkt in België.”

Voor drie ondernemingen zal het onderzoek eventueel worden voortgezet (afhankelijk van de resultaten van de tegenanalyses).

Voor één onderneming toonde de tegenanalyse aan dat de bereide gehakte biefstuk toch conform de reglementering werd geproduceerd.

Voor twee ondernemingen werden geen verdere acties ondernomen, omdat ze intussen hun handelsactiviteit hadden stopgezet.

In het tweede semester van 2010 werd het onderzoek voortgezet bij een twaalfstal groothandelaars en fabrikanten van bereide gehakte biefstuk. Hierbij werden 6 stalen genomen. Afhankelijk van de resultaten van de analyses zal het onderzoek eventueel voortgezet worden. Er werden ook bijkomende onderzoeken ingesteld bij een vijftiental broodjeszaken (zonder staalname). Hierbij werden geen overtredingen vastgesteld.

Ambachtelijke ham (KB van 8 juni 1983 betreffende de fabricage van en de handel in bereid vlees en vleesbereidingen)

De term ambachtelijke ham houdt in dat dit product wel degelijk aan bepaalde productievoorwaarden voldoet. Door staalnemingen en laboanalyses wordt nagegaan of de als ambachtelijke ham gepresenteerde goederen aan de bedoelde productievoorwaarden voldoen. Er werden 10 stalen genomen van ambachtelijke ham bij grootwarenhuisketens. Er werd slechts 1 inbreuk vastgesteld. Een pvw werd opgesteld, waarin gesteld werd de term “ambachtelijk” te verwijderen of het product aan te passen. Bij nacontrole bleek gevolg te zijn gegeven aan het pvw.

Grootteklasse mosselen (wet marktpraktijken en consumentenbescherming van 06.04.2010)

Mosselen worden geklasseerd volgens de kalibers goudmerk, jumbo, imperial, super en extra. Deze kalibers bepalen het aantal mosselen/kg. Bij de controle werd nagegaan of de consument niet misleid werd met verkeerd gebruikte benamingen. Er werden een 45-tal onderzoeken ingesteld in de periode augustus tot december, zowel bij de groothandel, de kleinhandel als de grootwarenhuizen. Ook sportverenigingen (vzw's) werden gecontroleerd naar aanleiding van aangekondigde mosselsoupers. Er werden geen inbreuken op het gebruik van de kaliberbenamingen vastgesteld. Wel werden andere anomalieën vastgesteld, zoals aankopen zonder factuur en foutieve leveringsbons.

Garnaalkroketten (wet van 24 januari 1977 betreffende de bescherming van de gezondheid van de verbruikers op het stuk van voedingsmiddelen en andere producten en koninklijk besluit van 13 september 1999 betreffende de etikettering van voorverpakte voedingsmiddelen.)

Met staalnemingen en analyses wordt gecontroleerd of de hoeveelheid garnalen, vermeld op de verpakking, overeenstemt met de werkelijke inhoud. In totaal werden 20 staalnemingen uitgevoerd. Verdere acties zijn eventueel mogelijk in 2011 op basis van de resultaten van de analyses.

3.6.3. Controles van de EU-marktordeningen

De gemeenschappelijke marktordeningen (GMO) zijn de bepalingen vastgelegd bij Gemeenschapsbeslissingen die de productie van en de handel in landbouwproducten van alle lidsta-

ten van de EU regelen. Dankzij de GMO kunnen voornamelijk unieke prijzen vastgelegd worden voor landbouwproducten uit alle EU-lidstaten, kan steun verleend worden aan de producenten en de professionals uit de sector, kunnen mechanismen van productiebeheersing ingesteld worden en kan het handelsverkeer met derde landen georganiseerd worden.

Eind 2006 heeft de Europese Commissie voorgesteld om een gemeenschappelijke ordening van de eenheidsmarkt in te voeren voor alle landbouwproducten ter vervanging van de bestaande 21 GMO. De verordening (EG) nr. 1234/2007 van de Raad van 22 oktober 2007 houdende een gemeenschappelijke ordening van de landbouwmarkten en specifieke bepalingen voor een aantal landbouwproducten ("Integrale GMO-verordening") is verschenen in het Publicatieblad van 16 november 2007 en is, geleidelijk, naargelang van de markten, in werking getreden vanaf 1 januari 2008. De invoering van een "integrale GMO-verordening" verlicht de wetgeving in dit domein en ligt dus geheel in de lijn van de Lissabonstrategie.

Het Belgische wettelijke referentiekader voor de toepassing van de verordeningen van de Europese Unie is vervat in de wet van 28 maart 1975 betreffende de handel in landbouw-, tuinbouw- en zeevisserijproducten.

Aldus neemt de ADCB deel aan het goede functioneren van de op Europees niveau "geordende markten". De ADCB controleert onder andere de volgende goederen en onderwerpen:

Wijn en gedistilleerde dranken

De etikettering en de invoer van wijn afkomstig van derde landen (in 2010 werden 11 stalen van Chinese wijnen genomen en aan de Algemene Directie Kwaliteit en Veiligheid bezorgd voor analyse), het bottelen van wijn en gedistilleerde drank, de productie van Belgische wijn en jenever met erkende oorsprongsbenamingen (er werd in 2010 een onderzoek ingesteld bij 4 producenten van "Hasseltse jenever" en 10 producenten van "Oost-Vlaamse graanjenever" (O'de Flander) - er werd hierbij geen enkele overtreding vastgesteld), het verhandelen van specifieke producten ((Belgische) whisky, Beaujolais nouveau, Maitrank, fruitwijnen, ...).

Wat de wijnwedstrijden betreft, werden in totaal 6.964 wijnen en 340 gedistilleerde dranken gecontroleerd op het "Concours Mondial de Bruxelles" en 402 wijnen op het "Concours Monde Sélection". In 2010 had het "Concours Mondial de Bruxelles" voor de vijfde keer plaats in het buitenland, namelijk in Palermo. De Belgische en Italiaanse overheden hebben samen gewerkt bij de uitvoering van de controles in het kader van de verordening 555/2008 (Hoofdstuk II: wederzijdse bijstand van de controle instanties).

De ad-hocgroep "Concours internationaux de vins et de boissons spiritueuses" van de Internationale Organisatie voor Wijnstok en Wijn (OIV) onder het voorzitterschap van België (ADCB) heeft na vijf jaar werken een nieuwe normtekst voorgesteld aan de OIV-lidstaten, die de tekst met eenparigheid van stemmen hebben aangenomen tijdens de Algemene Vergadering van 3 juli 2009. Doel van de hervorming was de norm van het OIV in overeenstemming te brengen met de vastgestelde ontwikkelingen (invoering van informatica, aandacht voor consumenten-kenners, mogelijkheid van postdegustatiecommentaren, ...) en een unieke degustatiefiche te valideren die werd ontwikkeld door het OIV in samenwerking met de Internationale Unie van Oenologen. Bovendien werd aanzienlijk werk geleverd om de descriptoren te definiëren die in de fiche gebruikt worden (kwaliteit, franchise, intensiteit, ...) om aan de internationale wijnproevers gestandaardiseerde vergelijkingspunten te kunnen bieden. De goedkeuring van de tekst kwam er op een gunstig ogenblik, aangezien de Europese

“De voorwaarden scheppen voor een competitieve, duurzame en evenwichtige werking van de goederen- en dienstenmarkt in België.”

reglementering sinds 1 augustus 2009 geen bepalingen meer bevat over wijnwedstrijden, terwijl die daarvoor onderworpen waren aan Europese regels.

Voortaan is het de taak van elke lidstaat de nodige maatregelen te treffen om de wijnwedstrijden te omkaderen. In België valt de organisatie van wijnwedstrijden en de toekenning van medailles onder het toepassingsveld van de wet van 6 april 2010 betreffende de marktpraktijken en de consumentenbescherming. Bovendien volgen in België onze diensten bij de controle van wedstrijden de principes van de nieuwe norm voor internationale wedstrijden voor wijn en gedistilleerde dranken op basis van wijnbouwproducten. De verwijzing naar die norm is des te relevanter, aangezien ze voortkomt van een internationale organisatie waarbij nog meer landen zijn aangesloten dan de Europese Unie.

Oorsprongscertificaten (KB van 30 maart 1936 houdende reglementering van de afgifte van oorsprongsattesten - ministerieel besluit van 14 september 2000 tot uitvoering van het KB van 30 maart 1936)

Oorsprongscertificaten worden alleen afgegeven als de goederen en de bedrijven aan bepaalde voorgeschreven normen voldoen. Steekproefsgewijs wordt nagegaan of afgeleverde certificaten correct werden afgeleverd en of de bedrijven de noodzakelijke bewijsstukken kunnen overhandigen. Een vijftiental bedrijven werden gecontroleerd. Het betreft controles in veevoederbedrijven, kippenslachterijen, runds- en varkensslachthuizen, maalderijen, evenals controles van aquacultuurproducten. Nagegaan werd op basis waarvan het bedrijf het recht had om voor bepaalde goederen een oorsprongscertificaat aan te vragen. De noodzakelijke documenten werden ter beschikking gesteld. Er werden geen anomalieën vastgesteld.

Beschermde geografische aanduidingen (BGA) en oorsprongsbenamingen (BOB) van landbouwproducten en levensmiddelen:

Tussen de FOD Economie, K.M.O., Middenstand en Energie (vertegenwoordigd door mevrouw de minister van Consumentenzaken en de heer directeur-generaal van de ADCB), het Vlaams Gewest (vertegenwoordigd door de Vlaamse minister van Institutionele Hervormingen, Landbouw, Zeevisserij en Plattelandsbeleid) en de vzw VLAM (Vlaams Centrum voor Agro- en Visserijmarketing) werd op 17 juli 2006 een overeenkomst ondertekend, waarbij aan de ADCB de controlebevoegdheid werd toegekend met betrekking tot de bescherming van de geografische aanduidingen, de oorsprongsbenamingen en de gegarandeerde traditionele specialiteiten voor landbouwproducten en levensmiddelen (herziening van de overeenkomst ADCB - VLAM van 11 maart 2004).

Op basis van deze overeenkomst hadden de volgende controles plaats:

Het “**Brussels Grondwitloof**” (BGA) werd structureel gecontroleerd. Het grootste gedeelte van de telers van de federatie werd bezocht. Er werd begonnen in de periode van inzaai, waarbij de wortels worden gekweekt. Nadien werd bij het inkuilen nogmaals een bezoek gebracht. Na de periode van inkuilen volgt de oogst, waarbij de traceerbaarheid onder de loep werd genomen. Zowel telers, groothandels, veilingen als openbare markten en supermarkten werden gecontroleerd op het correcte gebruik van het BGA-logo en de normen vermeld in het lastenboek.

In totaal werden er 13 controles verricht, gespreid over de verschillende actoren. Deze controles vonden vooral plaats in het gebied rond Kampenhout en de geografische streek erkend in het lastenboek.

Vooral op openbare markten werden anomalieën vastgesteld: in de periode dat er helemaal geen grondwitloof was, werd er toch vermelding van gemaakt, terwijl de teelt afkomstig was van hydrocultuur.

Ook werd vastgesteld dat op veilingen nogal willekeurig wordt omgesprongen met de etikettering (met of zonder dekgrond).

De “**Gentse Azalea**” (**BGA**) werd Europees erkend in 2010! Bij een 19-tal kwekers van groene en bloeiende azalea's werd een controle verricht om te zien of de kwekers zich aan de normen van de erkenning hielden. De bedoeling van het Europese logo werd verder verduidelijkt aan de sector.

De **Geraardsbergse mattentaart (BGA)**. Er werden 17 onderzoeken verricht. Dat gebeurde meestal op basis van een klacht. Zowel bedrijven, handelaars als exposanten op beurzen werden bezocht. Vooral ook openbare markten werden gecontroleerd.

Vlaams-Brabantse tafeldruif (BOB): naar aanleiding van enerzijds de overeenkomst tussen de FOD Economie, het Vlaams Gewest en VLAM van 17 juli 2006 en anderzijds verordening (EG) nr. 2789/1999 van de Commissie van 22 december 1999 tot vaststelling van de handelsnorm voor tafeldruiven werd in de periode van 27 augustus 2009 tot en met 21 september 2009 een eerste informatief onderzoek ingesteld bij de 9 erkende druiventelers van de “Vlaams-Brabantse Tafeldruif” (erkend als Beschermde Oorsprongsbenaming (BOB) op 10 juli 2008 bij verordening (EG) nr. 656/2008). Hierbij werd nagegaan of de handelsnorm voor tafeldruiven door de betrokken druiventelers wordt gerespecteerd en of het productdossier “Vlaams-Brabantse tafeldruif” (opgesteld door de Vlaamse Overheid, Departement Landbouw en Visserij) wordt nageleefd. Dit onderzoek werd in 2010 voortgezet bij 14 telers, 8 supermarkten/kleinhandels, 4 groothandels, 7 openbare markten en 2 veilingen.

Er werd niet alleen aandacht besteed aan deze beschermde Belgische producten, maar ook aan de buitenlandse producten met een bescherming. Hiervoor werden verschillende hypermarkten bezocht, waarin werd nagegaan of er BGA's en BOB's aanwezig waren en waar deze werden aangekocht of gefabriceerd. Gezien het grote aantal is een regelmatige controle op de aanwending van de logo's en de connectie met de producenten zeker geoorloofd. Regelmatig komen er ook klachten binnen van het buitenland over het misbruik van de beschermde benamingen. Vooral vonden onderzoeken plaats m.b.t. het gebruik van de benaming “pata negra”.

Gegarandeerde traditionele specialiteiten (GTS) voor landbouwproducten en levensmiddelen

De ADCB controleert de communautaire bescherming van het geheel aan specifieke eigenschappen dat een levensmiddel bezit waardoor het zich duidelijk van andere, soortgelijke, tot dezelfde categorie behorende producten onderscheidt (kriek, geuze en traditionele fruitbieren).

Van verschillende krieken en geuzes werden stalen genomen om te verifiëren of deze dranken voldoen aan de labonormen die zijn neergelegd in het register van de traditionele specialiteiten.

Aan firma's met een etikettering die verwarring teweegbrengt bij de consument, i.v.m. het Europese logo, werd gevraagd een aanpassing te verrichten.

“De voorwaarden scheppen voor een competitieve, duurzame en evenwichtige werking van de goederen- en dienstenmarkt in België.”

Invoer van hennepzaad (EG verordening 507/2008)

De controles “invoer hennepzaad voor niet-inzaai” hebben tot doel de eindbestemming van de zaden te verifiëren, zodat ze niet in een “verkeerd” circuit belanden. Zowel fabrikanten als verbruikers (voederfabrikanten) worden bezocht. Gedurende de controleperiode werden de twee invoerders op regelmatige wijze bezocht. De invoerders zijn gehouden een register van verbruik bij te houden, waaruit men dan afnemers kan kiezen om nacontrole te verrichten. Nagegaan werd op welke manier de invoerders hun ingevoerde hennepzaad verdeelden over de verdere afnemers. De meeste afnemers zijn fabrikanten van vogelzaad of van visvoeder. Een 10-tal naverbruikers werden bezocht voor controle. Er werden geen anomalieën vastgesteld.

Olijfolie: controle op de authenticiteit en de benamingen van de verschillende categorieën.

In de olijfoliesector worden op de Belgische markt regelmatig controles ingesteld om na te gaan of de in de etikettering vermelde verkoopbenaming van de betrokken olijfolie voldoet aan de definitie die vermeld is in bijlage XVI (benamingen en definities van de olijfoliën en oliën van perskoeken van olijven) van verordening (EG) nr. 1234/2007 van de Raad van 22 oktober 2007 houdende een gemeenschappelijke ordening van de landbouwmarkten en specifieke bepalingen voor een aantal landbouwproducten (“Integrale-GMO-verordening”). Bovendien wordt tijdens deze controles nagegaan of de etikettering overeenstemt met de bepalingen in het koninklijk besluit van 13 september 1999 betreffende de etikettering van voorverpakte voedingsmiddelen evenals in verordening (EG) nr. 1019/2002 van de Commissie van 13 juni 2002 betreffende de handelsnormen voor olijfolie. In 2009 werden aldus 20 stalen van olijfolie genomen en aan de Algemene Directie Kwaliteit en Veiligheid bezorgd voor analyse. Uit de analyseresultaten is gebleken dat de samenstelling van 6 olijfoliën niet voldoet aan de definitie van de in de etikettering van de betrokken producten vermelde verkoopbenaming; de samenstelling en etikettering van 5 olijfoliën is volledig conform de wettelijke bepalingen ter zake; de etikettering van 14 olijfoliën is niet conform de wettelijke bepalingen. Dit dossier wordt in 2011 verder opgevolgd.

Granen en rijst (EG-verordening 1709/2003 inzake de oogst- en voorraadaangiften voor rijst)

Jaarlijks vraagt Europa zijn lidstaten naar de jaarlijkse stock van rijst op 31/08. Na deze datum worden de grootste rijstfabrikanten bezocht en wordt de aangifte van de stock die zij naar de FOD Economie hebben verstuurd, ter plaatse geverifieerd. Deze controles worden uitgevoerd in de periode september-november. De anomalieën die bij één van de rijstfabrikanten werden gevonden, werden gecorrigeerd, zodat de correcte cijfers naar Europa werden verzonden en aan E4 werden bezorgd.

3.7. De ADCB en de economische ontwikkeling

In verschillende sectoren waar de federale overheid bevoegd is voor het verlenen van steun aan de economische en industriële ontwikkeling (defensie, luchtvaart, ruimtevaart) of van de coördinatie (landbouw) is de ADCB belast met het uitvoeren van de boekhoudkundige controles in bedrijven die gebruik maken van de toegekende steun.

3.7.1. Verordening (EEG) 4045/89, EOGFL (ELGF) -subsidies

De verordening (EEG) 4045/89 heeft voor de begunstigen van Europese landbouwsubsidies een systeem van grondige controle a posteriori ingesteld. Dit geldt echter niet voor de rechtstreekse steun aan de landbouwers. Die verordening werd in 2008 vervangen door de verordening 485/2008

De ADCB deelt deze controlebevoegdheid met de douane en licht de uitgaven door van de drie Belgische betaalorganen bij een steekproef van begunstigen, die geselecteerd worden op basis van een risicoanalyse. De geauditeerde uitgaven in 2010 bedragen 56.505.966,57 euro.

In 2010 werden de grondige controles van 25 firma's afgerond. In 7 dossiers werden er onregelmatigheden vastgesteld, waarvoor er voorstellen tot financiële recuperatie werden ingediend voor een totaalbedrag van 855.607,25 euro.

Die onregelmatigheden werden vastgesteld in de sector van de maatregelen voor plattelandsontwikkeling (7 gevallen).

3.7.2. Nijverheidscompensaties

De overeenkomsten voor de aankoop van belangrijk defensiematerieel zijn over het algemeen voorzien van economische clausules die een industriële return naar België moeten garanderen om aldus een toegevoegde waarde en werk te genereren.

De door een buitenlandse contractant ondertekende verbintenissen zijn gekoppeld aan een bankgarantie die wordt vrijgegeven in verhouding tot de uitvoering van zijn compensatieverplichtingen.

De ADCB voert regelmatig controles uit bij Belgische ondernemingen die compensaties ontvangen om aldus, per programma, te kunnen bijhouden in hoeverre deze compensatieverplichtingen nagekomen werden en bankgaranties te kunnen vrijgeven, ofwel in gebreke blijvende contractanten op hun verplichtingen te kunnen wijzen.

Er werden 73 controles uitgevoerd, hetzij om een voorafgaande toestemming te geven bij de ondertekening van een overeenkomst tussen een Belgisch bedrijf en een buitenlandse klant, hetzij om de door de Belgische ondernemingen gerealiseerde omzet te boeken en een bankgarantie die neergelegd werd door buitenlandse ondernemingen die compensaties verschuldigd zijn met een zelfde bedrag te verminderen. Deze controles sloegen op een omzet van 74.441.819,68 euro.

3.7.3. Vliegtuigbouw

De FOD Economie en de POD Wetenschapsbeleid kennen aan Belgische ondernemingen die meewerken aan de ontwikkeling van nieuwe Airbus-vliegtuigen terugvorderbare voorschotten toe om niet-terugkerende kosten voor ontwikkeling en industrialisering te financieren.

De toekenning en de terugbetaling van die voorschotten moeten voldoen aan de communautaire kaderregeling inzake staatssteun voor onderzoek, ontwikkeling en innovatie (2006/C 323/01).

“De voorwaarden scheppen voor een competitieve, duurzame en evenwichtige werking van de goederen- en dienstenmarkt in België.”

Het doel van de controle van de ADCB is dus na te gaan of de toegekende voorschotten werden aangewend om toegelaten uitgaven te dekken.

Er werden 15 uitgavenaudits gehouden in ondernemingen die financiering ontvingen voor de ontwikkeling van de Airbus A-380, A-350 en A400M. Een totaalbedrag van 22.990.062,58 euro kwam in aanmerking om te dienen als basis voor de betaling van de voorschotten.

De ADCB controleert ook de omzet die gegenereerd wordt met de verkoop van de ontwikkelde producten en die dient als berekeningsbasis voor de terugbetaling van de voorschotten (A-320, A-340, A-380).

3.7.4. Europees Ruimteagentschap

De Belgische deelname in het Europees Ruimteagentschap (ESA) genereert een economische return, die beheerd wordt door de POD Wetenschapsbeleid en concrete vorm krijgt in de gunning van contracten voor onderzoek en ontwikkeling aan wetenschappelijke ondernemingen en instellingen.

De ADCB voert in deze ondernemingen boekhoudkundige controles door om na te gaan of de budgetten van de toegekende contracten stroken met de regels.

3.7.5. Bijstand aan OLAF, conform verordening (Euratom, EG) 2185/96

De ADCB werd aangeduid om het OLAF bij te staan bij de controles en verificaties ter plaatse, die uitgevoerd worden ter bescherming van de financiële belangen van de Europese Gemeenschap tegen fraude en andere onregelmatigheden.

In 2010 werden 5 verzoeken tot bijstand ontvangen en behandeld.

3.8. De ADCB internationaal

De ADCB heeft haar activiteiten met betrekking tot de behandeling van grensoverschrijdende dossiers in 2010 geconsolideerd. Een belangrijk aandeel van de capaciteit werd opgeslorpt door de activiteiten in het kader van het Belgische voorzitterschap van de Raad van de Europese Unie.

3.8.1. Multilaterale samenwerking in de Europese Unie

Veruit het belangrijkste instrument waarop de ADCB haar multilaterale samenwerking stoelt is verordening 2006/2004/EG. Deze legt de lidstaten van de EU verplichtingen op inzake samenwerking tussen de nationale instanties die verantwoordelijk zijn voor handhaving van de wetgeving inzake consumentenbescherming. Zij schrijft voor dat de lidstaten elkaar bijstaan, zowel via de uitwisseling van informatie, als via de uitvoering van maatregelen die, ondanks de verschillen in bevoegdheden en rechtsstelsels, de handhaving van de wetgeving garanderen.

In dit kader is de ADCB de enige bevoegde autoriteit en haar dienst internationale samenwerking vervult de functie van enig verbindingsbureau.

Verordening (EG) Nr. 2006/2004 stelt een regelgevend comité in, belast met de concrete implementatie ervan. Het betreft o.a. het opstellen van een jaarlijks handhavingplan, de ontwik-

keling en opvolging van handhavingprojecten en het ontwerpen van concrete uitvoeringsregel. De ADCB verzorgde de Belgische vertegenwoordiging hierin.

- Midden 2010 nam de ADCB deel aan een CPC-workshop over financiële diensten, waarin werd besproken welke acties het CPC-netwerk kan voeren in deze sector. Het was ook een forum voor uitwisseling van best practices tussen nationale experts.
- Eind 2010 nam zij deel aan een CPC-workshop die aan de slag ging met conclusies van de European Consumer Protection Enforcement Day (zie verder onder Belgische voorzitterschap van de Raad van de Europese Unie). De werkzaamheden focusten op de kwesties 'toepasselijk recht' en 'bevoegdheden en sancties'.
- Naar aanleiding van het onderzoek over taksen, toeslagen en heffingen in de luchtvaartsector in 2009, engageerde de ADCB zich in de Expert Group on Airlines, een werkgroep van consumentenbeschermings- en luchtvaartautoriteiten met als missie de verdere concrete uitwerking van de conclusies van voornoemd onderzoek. Mede door de luchtvaartcrisis veroorzaakt door de vulkaanuitbarsting in IJsland werden de werkzaamheden van deze groep op een laag pitje gezet. Eind 2010 werden ze terug opgestart.

Via een gemeenschappelijke sweep werd in 2010 een onderzoek naar de onlineverkoop van tickets voor culturele en sportieve evenementen op touw gezet. De ADCB was mee de motor om op Europees vlak te komen tot de ontwikkeling van een goed gestructureerde onderzoeksmethode, een vergelijkbare rapportering en een transparante coördinatie van de verschillende onderzoeken.

In het kader van een Europees uitwisselingsproject ontving de ADCB een weeklang 3 ambtenaren van de Cypriotische consumentenbeschermingsautoriteit.

3.8.2. Statistieken

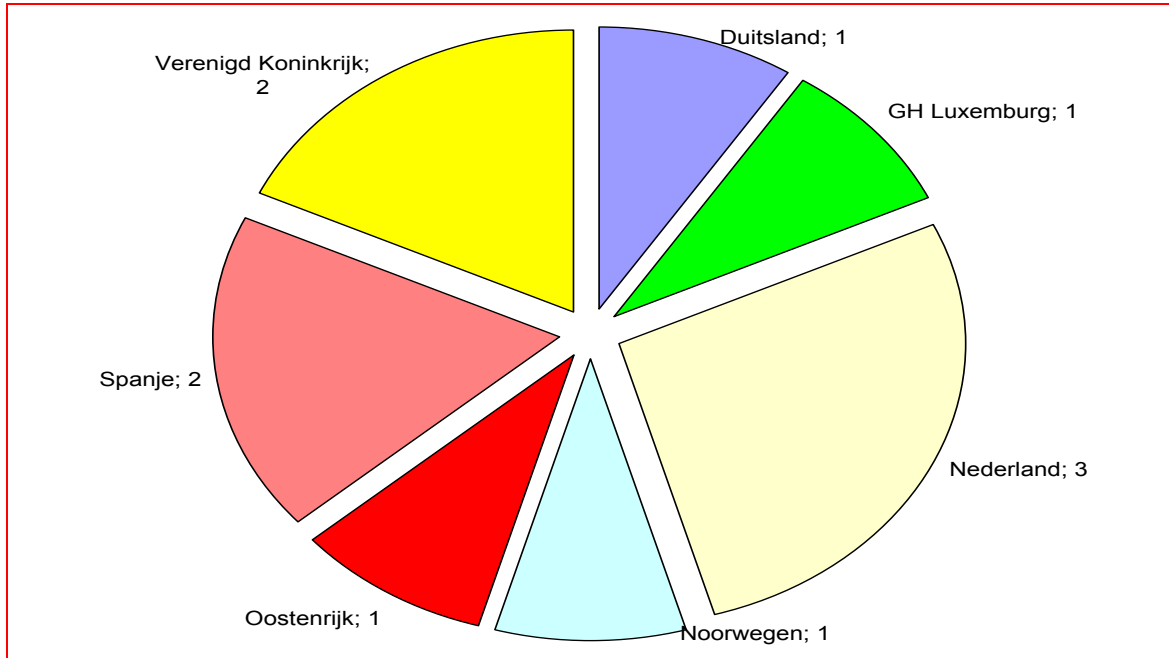
De registratie van gegevens door de dienst internationale samenwerking is gefocust op het grensoverschrijdende aspect van een bepaalde problematiek.

Onderstaande cijfers geven het aantal verzoeken weer dat de ADCB in het kader van verordening 2006/2004/EG (CPC-netwerk) respectievelijk verzond en ontving.

“De voorwaarden scheppen voor een competitieve, duurzame en evenwichtige werking van de goederen- en dienstenmarkt in België.”

Grafiek.3. Verzonden verzoeken om maatregelen

(artikel 8 Vo 2006/2004)

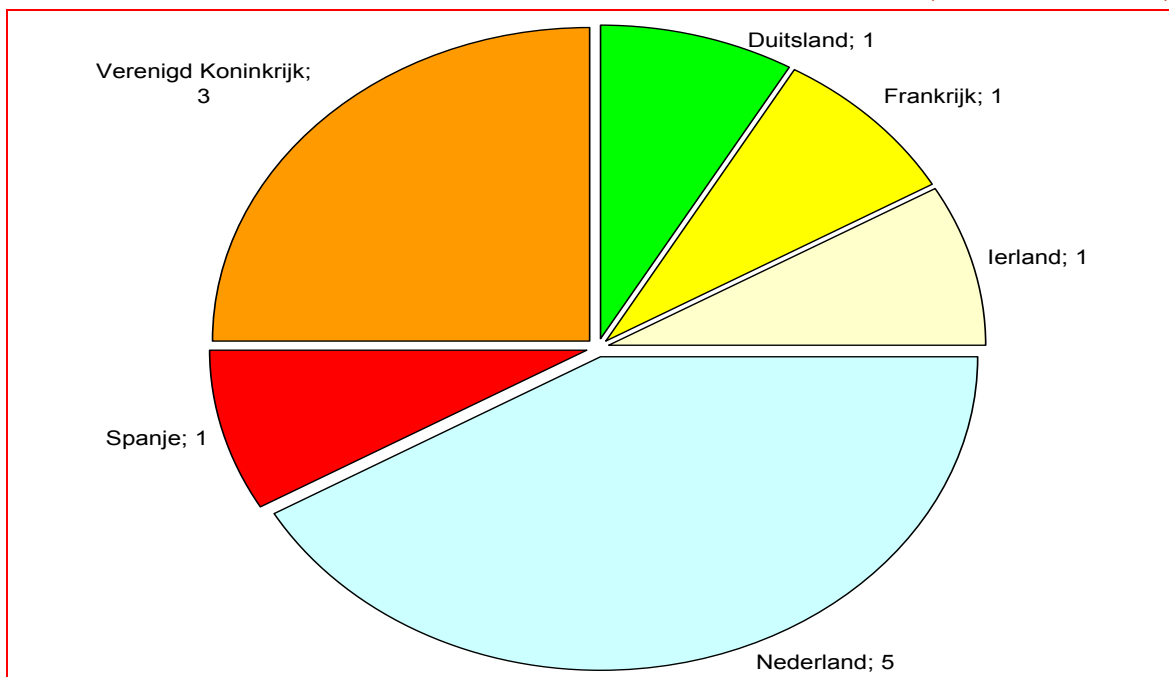


Bron: FOD Economie, ADCB.

Er werden in totaal 11 verzoeken om maatregelen gericht aan Europese autoriteiten. De ADCB ontving 2 verzoeken om maatregelen.

Grafiek 4. Verzoeken om informatie

(artikel 6 Vo 2006/2004)



Bron: FOD Economie, ADCB.

In totaal werden er 12 verzoeken om informatie verzonden. Dat dit aantal nagenoeg overeenstemt met het aantal verzoeken om maatregelen wordt verklaard door het feit dat verzoeken om maatregelen doorgaans worden voorafgegaan door een verzoek om informatie om de onderzoeksdossiers op te bouwen.

De ADCB heeft in 2010 geen verzoeken om informatie ontvangen. Ze ontving wel 4 relevante waarschuwingen.

Voor problemen die niet binnen de scope van hogervermelde verordening vallen, kan de ADCB bogen op een uitgebreid netwerk van informele contacten. Binnen dat kader wordt o.a. samengewerkt rond veiligheid van (industriële) producten, fraude met kilometer tellers, (misleidende) beroepengidsen, namaak, etikettering van wijn en geestrijke dranken en uiteraard ook consumentenaangelegenheden met landen buiten de EU.

3.8.3. Aard van de verzoeken

Als we de verzoeken analyseren naar hun aard, blijkt dat de helft van de verzoeken verband houden met de regelgeving inzake e-commerce en dat de andere helft gekwalificeerd wordt onder de wetgeving inzake 'oneerlijke handelspraktijken'.

3.8.4. Belgisch voorzitterschap van de Raad van de Europese Unie.

In het kader van het Belgische voorzitterschap van de Raad van de Europese Unie, organiseerde de ADCB de eerste European Consumer Protection Enforcement Day.

Op deze high-level meeting bogen de Europese consumentenbeschermingsautoriteiten zich over de werking van de administratieve samenwerking in de EU. Ze stelden vast dat er verschillende tekortkomingen zijn, onder meer op het vlak van coördinatie van handhaving, de fragmentatie in de consumentenbeschermingswetgeving, de eenduidigheid van procedure-regels en de bepaling van gemeenschappelijk gedragen en uitgevoerde prioriteiten.

3.8.5. Bilaterale samenwerking

Verenigd Koninkrijk. In 2010 sloot de ADCB een samenwerkingsprotocol met het Office of Fair Trading in het Verenigd Koninkrijk. Naast samenwerking of concrete dossiers, voorziet het in de uitwisseling van best practices over de organisatie van handhaving.

Frankrijk. De ADCB onderhoudt een samenwerkingsprotocol met de Direction générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes alsook met haar regionale directie van Nord-Pas-de-Calais.

De hervorming van deze administratie in 2010, waarbij de controlerende diensten o.a. onder de departementale prefecturen werden ondergebracht, schiep onduidelijkheid over de vorm waarin een toekomstige samenwerking kan plaatsgrijpen. Dit belette niet om individuele dossiers en informatie te blijven uitwisselen, met name in een aantal specifieke domeinen zoals productveiligheid (campagne over phtalaten in speelgoed, elektrische apparatuur), wijn en kilometerfraude bij tweedehandswagens.

Groothertogdom Luxemburg. In het kader van het protocol met de Direction de la Réglementation des Marchés et de la Consommation van het ministère de l'Economie et du Com-

“De voorwaarden scheppen voor een competitieve, duurzame en evenwichtige werking van de goederen- en dienstenmarkt in België.”

merce extérieur van het Groothertogdom Luxemburg, werden specifieke bilaterale grensoverschrijdende kwesties besproken.

Hongarije. De ADCB onderhoudt eveneens punctuele bilaterale betrekkingen met de Hongaarse Hungarian Authority for Consumer Protection (HACP).

Europees Centrum voor de Consument. In 2006 werd een protocol afgesloten met het Belgische contactpunt van het Europees Centrum voor de Consument (ECC) waarin werd overeengekomen dat informatie actief zou worden uitgewisseld met de ADCB. Concreet houdt dit in dat de ADCB consumenten doorverwijst naar het ECC om een oplossing voor hun probleem met een Europese handelaar te vinden. In 2010 werden 701 consumenten doorverwezen.

Meer dan de helft (58 %) van de klachten betrof niet-levering van een besteld goed of dienst door een Europees bedrijf.

Anderzijds is het ECC een belangrijk informatiekanaal voor de ADCB om signalen op te pikken over mogelijke schendingen van de regels inzake consumentenbescherming.

Andere. Verder werkte de ADCB samen met verschillende andere autoriteiten, punctueel of met het oog op verdere ontwikkeling van de relaties.

3.8.6. International Consumer Protection and Enforcement Network (ICPEN)

Het ICPEN is een netwerk van gouvernementele organisaties die verantwoordelijk zijn voor de controle op de naleving van de wetgevingen betreffende de bescherming van economische belangen van de consument. De ADCB lag in 1992 mee aan de basis van de oprichting van dit netwerk, dat als voornaamste doel heeft de samenwerking tussen verschillende landen te bevorderen en, via deze samenwerking, de consumenten te beschermen over de grenzen heen. De uitwisseling van informatie en kennis speelt hier een essentiële rol. Het ICPEN bestaat op dit ogenblik uit 45 verschillende organisaties afkomstig uit landen van de 5 continenten.

De beide conferenties die het netwerk het voorbije jaar hield, stonden in het teken van versterking van de internationale aanpak van consumentenproblemen. Er wordt blijvend gekeken welke nieuwe trends zich wereldwijd ontwikkelen en welk antwoord ICPEN hierop kan bieden. Het netwerk blijft groeien, nieuwe kandidaat-leden dienen zich regelmatig aan. Om het goed functioneren te verzekeren werd een nieuw strategisch plan opgehangen aan drie peilers: ‘intelligence’, ‘best practices’ en handhaving.

Eén gezamenlijk initiatief was wereldwijde communicatie rond de ticketverkoop voor het WK voetbal in Zuid-Afrika: consumenten werden geïnformeerd over de officiële verkooppunten van tickets en gewaarschuwd voor valse tickets. Hiervoor werd samengewerkt met de wereldvoetbalbond FIFA.

Andere projecten die intussen een vaste stek hebben verworven in de jaarplanning van het netwerk zijn Fraud Prevention Month en de Internet Sweep Day.

3.8.7. Fraud Prevention Month

Het bewustzijn blijft groeien dat het sterkste wapen tegen consumentenbedrog een goed geïnformeerde consument is. Eens het kwaad geschied, is het immers zeer tijdsrovend en arbeidsintensief om op te treden tegen goed georganiseerde internationale oplichters. Vandaar het belang van een jaarlijks terugkerende campagne die consumenten moet leren consumentenbedrog in al zijn vormen te herkennen.

In 2010 organiseerden de radiozenders Radio 1 (NL), Vivacité (FR) en BRD (D) onder impuls van de FOD Economie een verkiezing van het schokkendste bedrog. Vier weken lang werd dagelijks een andere vorm van fraude toegelicht. Luisteraars konden op de site van de FOD Economie de radiofragmenten herbeluisteren, meer informatie vinden over de besproken bedrogsvormen en hun stem uitbrengen voor het bedrog dat hen het meeste schokte. De twijfelachtige eer van 'winnaar' ging naar bedrog op online veulingsites.

3.8.8. Sweep Day

Eveneens onder impuls van ICPEN en gecoördineerd door de Australian Competition and Consumer Commission, zochten wereldwijd organisaties op het internet naar mogelijke vormen van oplichting binnen het thema 'The Online Generation' waarbij werd gefocust op fraudevormen via socialenetwerksites.

Deze 'nieuwe media' worden steeds vaker gebruikt als communicatie- en reclamekanaal om mensen te misleiden of op te lichten.

3.8.9. Benelux

In het kader van de samenwerking over interne marktaangelegenheden die voorzien zijn in het huidige vernieuwde Benelux-verdrag, werd verder samengewerkt in de werkgroep 'consumentenbescherming'. In samenwerking met de Nederlandse Consumentenautoriteit en de Luxemburgse Direction de la Réglementation des Marchés et de la Consommation worden modelprojecten ontwikkeld met betrekking tot markttoezicht in het domein van de bescherming van de economische belangen van de consument en worden best practices uitgewisseld over acute probleemkwesities.

De drie autoriteiten voerden in 2010 een derde gezamenlijke markttoezichtscampagne m.b.t. de doorverkoop van tickets voor culturele evenementen. In het kader van dit onderzoek werd ook in een internationaal team op het terrein samengewerkt.

De Benelux-werkgroep consumentenbescherming bood ook meermaals een forum voor overleg ter voorbereiding van de CPC-bijeenkomsten op Europees niveau.

3.8.10. Samenwerking binnen de Organisatie voor Economische Samenwerking en Ontwikkeling (OESO)

De ADCB is actief betrokken bij de werkzaamheden van het Comité voor Consumentenbeleid binnen de OESO. In 2010 hadden de 79ste (14-16 april) en 80ste (8-9 november) zitting plaats.

De voornaamste verwezenlijkingen en activiteiten van dit Comité tijdens 2010 waren:

“De voorwaarden scheppen voor een competitieve, duurzame en evenwichtige werking van de goederen- en dienstenmarkt in België.”

- Er werd een OESO Working Party over productveiligheid opgericht, met als doel de informatie-uitwisseling over productveiligheid wereldwijd uit te werken.
- De toolkit voor consumentenbeleid (“Consumer policy toolkit“) werd aangenomen en gepubliceerd, met praktijkvoorbeelden voor beleidsmakers.
- Er werd een specifieke werkgroep opgestart rond marktindicatoren, in nauwe samenwerking met en in aanvulling van het werk al ondernomen door de Europese Commissie.
- De prioriteiten voor 2011-2012 werden vastgelegd, waarbij de voornaamste werkdomeinen elektronische handel (online en mobiele betalingen, sociale netwerksites en digitale producten), verbetering van beleidsmatig werk en productveiligheid zullen zijn. In dit kader werd een studie opgestart over consumentenbescherming bij online en mobiele betalingen.

3.8.11. International Mass Marketing Fraud Working Group (IMMFWG)

In 2010 sloot de ADCB zich aan bij deze internationale werkgroep waarbij de focus uitsluitend ligt op ‘massafraude’. Dit zijn alle vormen van fraude die gebruik maken van massacommunicatietechnieken zoals telemarketing, internet en massamailings met als doel contact te leggen en te communiceren met (potentiële) slachtoffers.

Het fenomeen heeft in de laatste tien à vijftien jaar wereldwijd – ook in België - een enorme groei gekend. In antwoord op de globalisering van het fenomeen hebben verschillende landen (waaronder de VS, het Verenigd Koninkrijk, Canada, Nederland en Nigeria) sterk geïnvesteerd in de strijd tegen deze vorm van fraude.

De aanwezigheid van consumentenbeschermingsautoriteiten én politiediensten in dit netwerk maken het een belangrijke aanvulling voor de ADCB op de onderwerpen die binnen ICPEN (zie hoger) aan bod komen.

Deelname aan deze werkgroep heeft ook de basis gelegd voor het opstarten van een nationaal coördinatieplatform tegen massafraude binnen België. De ADCB nam het initiatief om de belangrijkste spelers (politie, parketten, CFI) rond de tafel te verzamelen om tot een gecoördineerde aanpak te komen op nationaal vlak.

3.9. De ADCB en het internet

3.9.1. Handel en reclame op het internet

De klachten hebben vooral betrekking op:

- de transparantieplichting inzake identificatie van de dienstverlener en inzake prijzen van goederen en diensten,
- de informatie die verplicht verstrekt moet worden tijdens het onlinebestellingproces,
- het ontbreken van levering van enig product dat of enige dienst die betaald werd bij de bestelling,

- de wijze waarop de instemming met het sluiten van een consumentencontract verkregen werd,
- de frauduleuze activiteit via veilingsites,
- woekerprijzen van concerttickets in België die worden verkocht op veilingsites en buitenlandse websites,
- het niet-aanpassen van de websites aan de nieuwe wetgeving betreffende marktpraktijken en consumentenbescherming (wet van 6 april 2010).

Op basis van de concrete elementen die werden verzameld bij de analyse van de klachten / meldingen van misbruik / getuigenissen van individuele consumenten, hebben de onderzoekers van de cel Internetbewaking illegale handelspraktijken aan het licht gebracht. Ze hebben het ook mogelijk gemaakt de maatregelen te treffen die binnen haar bevoegdheden vallen om die praktijken een halt toe te roepen.

De informatie die werd doorgestuurd door internetconsumenten werd gegroepeerd per betrokken onderneming. De praktijken van 426 ondernemingen werden geanalyseerd: 32 % had betrekking op Belgische dienstverleners, 68 % op buitenlandse dienstverleners (zowel binnen als buiten de EU).

Wanneer de problemen met een onderneming door slechts één internetconsument werden aangekaart, en wanneer daarbij na grondige analyse van de website niet kon worden vastgesteld dat er sprake was van een handelspraktijk die alle consumenten zou kunnen schaden, werden de klagers doorverwezen:

- naar de in België bestaande bemiddelingsdiensten, wanneer de dienstverlener in België gevestigd was,
- naar het Europees Centrum voor de Consument, wanneer de dienstverlener in een andere lidstaat van de Europese Unie, Noorwegen of IJsland gevestigd was,
- in de andere gevallen, naar het internationale portaal www.econsumer.gov, dat de consumenten de mogelijkheid biedt een klacht in te dienen betreffende een elektronische transactie met een onderneming die gevestigd is in het buitenland, met name buiten de Europese Unie.

Wanneer meerdere internetconsumenten dezelfde problemen met eenzelfde dienstverlener aanklaagden, of wanneer na grondige analyse van de website kon worden vastgesteld dat er sprake was van een handelspraktijk die alle consumenten zou kunnen schaden, werd een volledig verslag over het economische gedrag van de betrokken ondernemingen in functie van hun hoofdzetel doorgestuurd:

- naar de controleurs van de ADCB op het terrein, om de dienstverlener te onderwerpen aan een verhoor en hem te confronteren met de vastgestelde inbreuken, en om de niet-conforme website te doen aanpassen. In de meeste gevallen heeft het optreden van de onderzoekers vruchten afgeworpen, en werden de sites vrijwillig aangepast aan de economische reglementering. Wanneer de dienstverleners echter illegaal bleven handelen, ondanks een waarschuwing van de onderzoekers of ondanks een voorstel van minnelijke

“De voorwaarden scheppen voor een competitieve, duurzame en evenwichtige werking van de goederen- en dienstenmarkt in België.”

schikking, werden de vastgestelde illegale handelspraktijken opgenomen in een pro justitia die werd doorgestuurd naar de procureur des Konings.

- naar de bevoegde buitenlandse autoriteiten, via een verzoek om internationale samenwerking.

Bovendien heeft de cel “Internetbewaking” in 2010 de nadruk gelegd op preventie van internetfraude. Ze gaf de internetgebruikers enkele “tips en tricks” om hen te helpen betrouwbare aanbiedingen te onderscheiden van pogingen tot consumentenbedrog:

- a. Nagaan of alle contactgegevens van de dienstverlener gemakkelijk terug te vinden zijn op de bezochte website, net als zijn ondernemingsnummer. Meestal zijn die gegevens opgenomen onder een rubriek “contact” of “wettelijke vermeldingen”. Het ontbreken van die identificatiegegevens moet argwaan opwekken, en vormt bovendien een inbreuk op de economische regelgeving. Is er enkel een webmailadres beschikbaar, dan moet men extra op z'n tellen passen.
- b. Controleren of het ondernemingsnummer overeenstemt met de economische activiteit van de dienstverlener. De verschillende buitenlandse handelsregisters kunnen online worden geraadpleegd via een Franse zoekmachine⁴. Wanneer de dienstverlener in België gevestigd is, kan zijn inschrijving in de Kruispuntbank van Ondernemingen (KBO) worden gecontroleerd⁵. Wanneer blijkt dat een verkoper die beweert een vakman te zijn, niet is ingeschreven in de KBO, kan men maar beter argwaan koesteren.
- c. Nagaan door wie en wanneer de domeinnaam van de website met de interessante aanbieding geregistreerd werd. Daarvoor staan online verschillende tools voor het opzoeken van Whois-gegevens ter beschikking (www.whois.com, www.dns.be, ...). Of het verkregen adres werkelijk bestaat, kan worden gecontroleerd aan de hand van verschillende adresboeken of online stratenplannen of routeplanners. Stemt dat adres met geen enkel reëel adres overeen, of is de creatiedatum zo recent dat de verkoper onmogelijk zo bekend kan zijn dat hij bovenaan in de resultatenlijst van de zoekmachines verschijnt, dan moet men extra opletten.
- d. Ligt de prijs van merkproducten aanzienlijk lager dan de prijs die wordt toegepast door de merkenhouder, dan kan men maar beter op de officiële site van het merk nagaan of de onlineverkoper wel degelijk een officiële verdeler is. Meestal stelt de officiële site een zoekmachine ter beschikking van de internetgebruikers waarmee kan worden gecontroleerd of de site waarop de internetgebruiker een bestelling wenst te plaatsen, een naaksite is.
- e. Ziet de website er in haar geheel niet professioneel uit, staat ze bijvoorbeeld vol met kopieën van logo's van bekende betalingssystemen, of is ze doorspekt met schrijffouten, dan is oppassen de boodschap.
- f. De gebruikte betalingswijzen controleren. Vele frauduleuze sites bieden als enige betaalwijze systemen voor geldtransfers aan waarbij anoniem te werk kan worden gegaan

⁴ <http://www.greffe-tc-paris.fr/international/moteur.htm>.

⁵ Opzoeking kan op: <http://kbopub.economie.fgov.be/kbopub/zoekwoordenform.html?lang=nl>

(Western Union, MoneyGram, ...). Dergelijke systemen voor geldtransfers worden afgeraden tussen personen die elkaar niet kennen.

- g. Zich afvragen of andere internetgebruikers de aangeboden dienst hebben uitgeprobeerd. Vaak is het interessant om onlinediscussiefora en waarschuwingen van de consumentenbeschermingsautoriteiten te lezen, die gemakkelijk gevonden kunnen worden door in de zoekmachines de naam van de site + “bedrog”, “scam”, ... als zoekwoorden in te geven. Door het ontdekken van ongelukkige ervaringen van andere consumenten kan men vermijden zelf in de val te lopen.
- h. Goed de algemene voorwaarden lezen of alle informatie die beschikbaar is over de prijs, de kenmerken van het product of de dienst en over de leveringswijzen alvorens een bestelling te plaatsen.
- i. In het algemeen: aanbiedingen wantrouwen die “te mooi zijn om waar te zijn”. Bij promoties die alle concurrentie tarten, moet men op zijn hoede zijn.

In 2010 werd een sweep day georganiseerd. Het betreft een actie op internationaal niveau waarbij gedurende een dag het internet wordt afgezocht met betrekking tot een specifiek thema. Het doel daarvan is na te gaan of de websites in overeenstemming zijn met alle economische reglementeringen, en dat met het oog op de bescherming van de consument.

De actie was gericht op websites die concerttickets verkopen. Tijdens die sweep day werden 76 websites gecontroleerd. 28 daarvan waren gevestigd in een andere lidstaat van de Europese Unie, maar boden wel hun diensten aan Belgische consumenten aan. Er werden onregelmatigheden vastgesteld op 28 websites, waarvan 21 in het buitenland. De volgende problemen werden het vaakst vastgesteld:

- ontbrekende informatie over de identiteit van de dienstverlener,
- ontbrekende informatie over de uiteindelijk te betalen totaalprijs (na toevoeging van bijkomende kosten die niet duidelijk worden vermeld voor de bestelling),
- onjuiste informatie over het concert zelf (zogenaamd uitverkocht, terwijl dat niet het geval was), ontbrekende informatie over het feit dat die tickets in werkelijkheid worden doorverkocht en dat het risico bestaat dat de organisator, wanneer hij doorverkoop verboden heeft, de toegang tot het concert weigert aan consumenten van wie de naam niet die is die op het ticket staat,
- de aanwezigheid van onrechtmatige bedingen in de algemene voorwaarden, het voorafgaand aanvinken van extra te betalen opties.

Tot slot wordt de cel Internetbewaking voortdurend geconfronteerd met nieuwe uitdagingen op het vlak van de controle op de wettelijke informatie die moet worden verstrekt op websites of op televisie. Soms zijn namelijk meerdere controles nodig van eenzelfde website met verschillende configuraties om zeker te zijn dat de informatie over de prijs en over de kenmerken van het product zichtbaar zijn voor alle consumenten, en niet verborgen blijven voor de ene en zichtbaar zijn voor de andere. Hetzelfde geldt voor controles op de prijsaanduiding van premium sms'en waarmee men kan deelnemen aan televisie-uitzendingen. De informatie die zichtbaar is op een oude beeldbuis televisie verschilt namelijk van die op een televisie met plat beeldscherm.

“De voorwaarden scheppen voor een competitieve, duurzame en evenwichtige werking van de goederen- en dienstenmarkt in België.”

Recente ontwikkelingen

1- Sociale netwerken

De sociale netwerken hebben in 2010 enorm aan populariteit gewonnen. Gevolg daarvan is dat die sites ook meer en meer gebruikt worden door personen die producten en diensten aanbieden, al dan niet met goede bedoelingen.

De cel Internetbewaking heeft zich beziggehouden met dit groeiende fenomeen en heeft op dat gebied een samenwerkingsprocedure met Facebook ontwikkeld. Dat heeft het met name mogelijk gemaakt de nodige maatregelen te treffen om reclame te verwijderen voor websites waarvan de buiten de EU gevestigde dienstverleners nagemaakte UGG-laarzen te koop aanboden. Die laarzen waren door de douane in beslag genomen en de merkenhouder vorderde van de internetconsumenten bijkomende kosten die de vernietiging moesten dekken.

De cel Internetbewaking heeft ook een vruchtbare samenwerking onderhouden met Microsoft. Dankzij die samenwerking konden websites worden gedesactiveerd die illegale diensten aanboden via zijn netwerk, met name doordat ze illegaal persoonlijke informatie van de internetgebruikers verzamelden.

De cel Internetbewaking heeft ook aandacht voor het fenomeen “social shopping”, dat in 2010 naar België is gekomen. Dergelijke websites bieden de consumenten goede deals aan bij lokale handelszaken (restaurants, kapsalons, ...) die worden aangeboden met uitzonderlijke kortingen. De internetgebruikers maken dan gebruik van de sociale netwerken om andere consumenten ervan te overtuigen deel te nemen aan die deal, waarvan ze pas zullen kunnen profiteren als het vereiste minimumaantal deelnemers bereikt is.

2- Centveilingen

De sites met centveilingen zijn onlangs voor het eerst in Europa opgedoken. Bij dergelijke veilingen moet worden betaald om een bod uit te brengen. Elk bod verhoogt de veilingprijs met 1 eurocent en verlengt de biedtijd. Is de biedtijd verstreken, en werd er binnen de aangegeven tijd dus geen nieuw bod meer uitgebracht, gaat het product naar de laatste bidder. Hoewel de werking van die sites door hun verantwoordelijken als een verkoop wordt voorgesteld, hebben de ADCB en de consumentenbeschermingsautoriteiten in de buurlanden deze methode geanalyseerd. Zij zijn van mening dat de techniek veeleer lijkt op een verboden kansspel, met meer bepaald een inzet, het verlies van die inzet, en de werking van het toeval om te bepalen wie het geveilde product in de wacht zal slepen. De cel “Internetbewaking” raadpleegt de Kansspelcommissie in het kader van de behandeling van dossiers over deze materie. Het is de taak van die Commissie om te onderzoeken of de aangeklaagde praktijk verboden is.

3- Concerttickets

De Cel Internetbewaking ontving een 200-tal klachten van consumenten die via buitenlandse websites tickets hadden gekocht voor de concerten van U2 op 22 en 23 september 2010 in het Koning Boudewijnstadion te Brussel. De consumenten klaagden over het feit dat de bestelde en betaalde tickets nooit waren geleverd of dat er in enkele gevallen vervalste tickets waren geleverd, en dat contact met de verkoper onmogelijk was geworden, vaak omdat de bewuste website was verdwenen. Grondig onderzoek wees uit dat het hier niet ging om problemen met de doorverkoop van concerttickets (zie hierboven), maar om bedrog.

Het bedrag gaat als volgt in zijn werk:

De fraudeurs registreren een domeinnaam die de indruk wekt dat het gaat om een officieel verkooppunt voor concerttickets. Soms wordt de domeinnaam specifiek gekozen in functie van een specifieke concerttournee (bijvoorbeeld www.U2010tickets.com), soms wordt een meer algemene domeinnaam gekozen (bijvoorbeeld www.worldwideticketstore.com). De fraudeurs concentreren zich op zeer populaire en grote concerten waarvoor de tickets zeer snel (vaak zelfs in een paar uur) zullen uitverkocht zijn. Dit alles gebeurt vlak na de aankondiging van het concert of de tournee, vooraleer de officiële voorverkoop van de tickets is gestart, en bijgevolg meestal vele maanden voor het concert effectief plaatsvindt. Vervolgens wordt er via technieken van zoektermoptimalisatie en gesponsorde advertenties voor gezorgd dat consumenten die tickets voor dat concert zoeken via internet, naar de frauduleuze website worden gelokt. Vaak verschijnt de frauduleuze website zelfs vóór die van de officiële ticketverkoper in de resultatenlijst van een zoekmachine. De consument bestelt op de frauduleuze website de tickets, betaalt ze onmiddellijk via een kredietkaart, krijgt een professioneel ogende e-mail ter bevestiging, maar zal de tickets nooit geleverd krijgen, of ontvangt in enkele gevallen een vervalst of ongeldig ticket.

Deze modus operandi van de fraudeur biedt hem een aantal voordelen. Vooreerst is de consument, gedreven door de hype van het concert, vaak minder oplettend wanneer hij tickets van een zeer populair concert wil kopen. Hij weet dat het concert snel uitverkocht zal zijn, en koopt dus vaak op de eerste de beste website die tickets aanbiedt. Ten tweede profiteert de fraudeur van het feit dat de consument aanvaardt dat de verzending en de levering van de concerttickets pas vele maanden later zullen plaatsvinden, vaak slechts enkele dagen of weken voor de concertdatum. Dit geeft de fraudeur de nodige tijd om zijn ontvangsten te versluizen, en zelf met de noorderzon te verdwijnen.

Uit onderzoek bleek dat de frauduleuze websites in het buitenland geregistreerd werden, en dat de consument via zijn kredietkaart betaalde aan een buitenlandse onderneming.

De ADCB heeft in dit dossier probleemoplossend, preventief en repressief opgetreden. Op probleemoplossend vlak werd de benadeelde consumenten aangeraden om van hun kredietkaartuitgever terugbetaling te vragen wegens bedrog. Als preventieboodschap werd hen aangeraden om zich in de toekomst eerst grondig te informeren over een website waarop zij tickets wensen te kopen, en hoe dit te doen. In dit kader werden een Belgische (www.ilovemyticket.be) en een buitenlandse (www.safeconcerts.com) preventieve website gesuggereerd, waarop onbetrouwbare en/of frauduleuze websites worden vermeld. Op repressief vlak werden buitenlandse autoriteiten op de hoogte gebracht. Er werd aan de ADCB bevestigd dat verschillende van de betrokken frauduleuze websites het voorwerp uitmaken van een gerechtelijk onderzoek.

4- Sluikwerk

Vele internetgebruikers maken van de elektronische veilingplatformen gebruik om voorwerpen te kopen en te verkopen. Sommige internetgebruikers wendden dergelijke platformen echter aan om van de verkoop een echte aanvullende handelsactiviteit te maken, zonder daarbij de wetgeving te respecteren die van toepassing is op elke beroepsverkoper. De cel Internetbewaking heeft zich met dit groeiende fenomeen beziggehouden en heeft op dat gebied een samenwerkingsprocedure met eBay uitgewerkt. Die aanpak heeft het mogelijk gemaakt om in 2010 heel wat dossiers aangaande sluikwerk bij te werken, en de gepaste maatregelen te treffen om die praktijken te stoppen en te bestraffen.

“De voorwaarden scheppen voor een competitieve, duurzame en evenwichtige werking van de goederen- en dienstenmarkt in België.”

Soms is de identificatie van een websitehouder of een onlineadverteerder niet onmiddellijk mogelijk, omdat hij bewust of onbewust verzuimt de verplichte contactgegevens te vermelden. Dit fenomeen komt vaak voor bij sluikwerk. Regelmatig is het enige aanknopingspunt een rekeningnummer waarnaar de consument moet overschrijven. De cel Internetbewaking kon in 2010 een vruchtbare samenwerking met de Belgische banken ontwikkelen, zodat de identiteit van een Belgisch rekeninghouder vlot kon worden opgevraagd wanneer dit voor het onderzoek noodzakelijk was.

5- Piramideverkoop

Via piramideverkoop komt langzaamaan een netwerk van verkopers tot stand. De voornaamste doelstelling is het netwerk zo groot mogelijk te maken. Deelnemers kunnen vooral geld verdienen door andere verkopers te werven. De verkoop van producten en diensten is onbestaande of slechts bijkomstig. De leden zijn vaak verplicht om grote bedragen neer te tellen als garantie en om dure opleidingen te betalen. Van belang is te onderstrepen dat zowel het opzetten van een piramidesysteem als het eraan deelnemen strafbaar is.

Veel advertenties in de pers die thuiswerk aanbieden en slogans gebruiken zoals “verdien gemakkelijk geld” en “word rijk van bij u thuis” zijn reclame voor piramidesystemen. Dergelijke advertenties beloven vaak dat men via het verwerken van e-mails een bedrag tussen de 20 en 35 euro per verwerkte e-mail kan verdienen. Om aan het systeem van het verwerken van e-mails te kunnen deelnemen, moet men een zogenaamd starterspakket aankopen. Het starterspakket blijkt echter na ontvangst een lege doos te zijn. In 2010 werd een daling van meer dan 50 % vastgesteld in het aantal klachten aangaande piramideverkoop t.o.v. van 2009.

Uit analyse van de klachten bleek dat ook hier de invloed van sociale media voelbaar is. De consumenten worden via sociale media gerekruteerd om in een systeem van piramideverkoop te stappen. Een van de consequenties voor de ADCB is dat deze vorm van rekrutering veel informeler gebeurt en bijgevolg dus ook moeilijker opspoorbaar is.

3.9.2. Vaste telefonie

In 2010 werd een kleine toename van het aantal klachten vastgesteld t.o.v. 2009. In 2010 heeft de cel internetbewaking 14 dossiers behandeld over betalende nummers (zoals 0903 en 0909). De voornaamste misbruiken bestonden in het aansporen tot het consulteren van betalende nummers via zoekertjessite zonder toekenning van de beschreven prijzen. De ADCB is erin geslaagd om door kort op de bal te spelen dit bovenvermelde misbruik aan banden te leggen.

Steeds meer worden betalende nummers (zoals 0903 en 0909) ook gebruikt als nummer om te consulteren voor wachtdiensten van huisartsen en tandartsen. Voor de consument is de prijsaanduiding van deze diensten niet altijd duidelijk. De ADCB heeft hierin enkele bevredigende maatregelen genomen.

3.9.3. Mobiele telefonie

Het aantal klachten over sms-diensten is in 2010 op hetzelfde niveau gebleven als in 2009, hoewel het aantal dienstverleners dat inbreuken pleegde daalde. De reden hiervoor is dat enkele dienstverleners zeer agressieve en grootschalige reclamecampagnes via socialenetsites hebben gevoerd. Dit resulteerde in een groot aantal klachten tegen diezelfde kleine groep dienstverleners. Na het optreden van de ADCB hebben de operatoren de verkorte

nummers in kwestie buiten dienst gesteld. Naast het buiten dienst stellen van verkorte nummers, werd door de ADCB ook verwezenlijkt dat enkele dienstverleners permanent geschorst werden door de operatoren en zo niet langer toegang hebben tot het Belgische netwerk.

Een andere verwezenlijking werd bereikt door de ADCB door aan te tonen dat enkele dienstverleners gebruik maakten van zogenaamde Wap-push-berichten. De ADCB lichtte de operatoren in dat deze vorm van sms-dienst onduidelijk is voor de consument, aangezien de dienst vaak niet compatibel is met hun gsm en de consument op zijn gsm de ontvangen berichten niet kon zien. De operatoren hebben door bovenvermelde feiten hun GOF-richtlijnen in oktober 2010 aangepast, waardoor wap-push-berichten vanaf nu niet langer betalend mogen zijn voor de consument.

In 2010 heeft de cel "Internetbewaking" misbruiken vastgesteld rond:

- fictieve wedstrijden waarbij belangrijke prijzen werden beloofd;
- chatdiensten, schijnontmoetingen.
- IQ-testen die aangeboden worden op internet en die gekoppeld zijn aan een sms-dienst.

De ADCB stelde in 2010 ook nieuwe methodes vast die door dienstverleners worden gebruikt aangaande sms-diensten om de consumenten te misleiden.

Een eerste methode is het misbruik van logo's van grote bekende bedrijven om zo een sms-campagne een waarheidsgetrouw en valabel karakter te geven. Door de indruk te wekken dat de campagne georganiseerd werd door een gerenommeerd bedrijf wordt de consument vlugger misleid en staat deze minder argwanend t.o.v. de dienst.

Naast deze methode werd ook vastgesteld dat bepaalde dienstverleners gebruik maken van spoofing om reclame te maken voor hun sms-diensten. Doordat de e-mail van een gekende persoon komt, is de consument makkelijker vatbaar om deel te nemen aan de sms-dienst. Vaak wordt in dergelijke e-mail vermeld dat een vriend een privé-bericht nagelaten heeft voor de consument en om de inhoud van dit bericht te weten te komen, dient men deel te nemen aan de sms-dienst.

Een laatste nieuwe methode waarbij veel misbruik werd vastgesteld, is het betalen via sms om o.a. een bepaalde download te kunnen verkrijgen of om vlugger te evolveren in een spel. Vaak wordt de consument misleid in de prijsaanduiding.

3.9.4. Ongevraagde elektronische reclameboodschappen/Spam

Er moet een onderscheid worden gemaakt tussen twee soorten ongewenste elektronische post:

- enerzijds publicitaire elektronische berichten verstuurd door ondernemingen met een ernstige reputatie die echter de regels ter zake niet blijken te respecteren (verplichting om voorafgaandelijk de toestemming te krijgen, om het publicitaire karakter van de boodschap duidelijk te maken of om informatie te verstrekken betreffende het recht op verzet);

“De voorwaarden scheppen voor een competitieve, duurzame en evenwichtige werking van de goederen- en dienstenmarkt in België.”

- anderzijds “oplichtingssпам” die behoort tot het domein van bedrog, oplichting of computercriminaliteit, en soms goed georganiseerd is (Nigeriaanse brief, phishing, valse loterij, valse of nagemaakte producten, meer bepaald op het vlak van gezondheid, virussen, bedrog, enz.)

Over publicitaire elektronische post heeft de cel Internetbewaking 170 klachten ontvangen in 2010. Na onderzoek werden 108 processen-verbaal van waarschuwing opgesteld, er werden 4 pro justitia’s met voorstel tot minnelijke schikking opgemaakt, en 1 pro justitia werd direct naar het parket gestuurd.

Fenomeen “third party e-mailing”

In 2010 had de cel Internetbewaking aandacht voor het fenomeen “third party e-mailing”. Daarbij worden de reclame-e-mails niet rechtstreeks door de adverteerder verstuurd, maar door een agentschap. Elke dienstverlener beheert opt-in- en opt-outlijsten op een zodanig gediversifieerde manier dat de consumenten niet weten tot welke dienstverlener ze zich moeten richten om hun rechten uit te oefenen om in de toekomst geen elektronische reclame meer te ontvangen die van die ene onderneming afkomstig is.

Over oplichtingssпам heeft de cel Internetbewaking in 2010 466 meldingen ontvangen van internetgebruikers. Een voorafgaande analyse toont aan dat dergelijke spam voornamelijk afkomstig is van criminele netwerken die actief zijn buiten België en zelfs buiten de Europese Unie. Een efficiënte bestrijding is pas mogelijk wanneer verschillende acties worden gecombineerd: informatie, sensibilisering, preventie. Dat gebeurt steeds in samenwerking met de industrie en meer bepaald de toegangsproviders: uitwisseling van informatie over nieuwe tendensen, technieken voor spamfiltering, uitwerken van praktische fiches voor de internetgebruikers, ... Naast de hierboven vermelde klassieke vormen van bedrog kenden de volgende praktijken in 2010 een verdere toename:

- het systematisch versturen van spam met vervalsing van het adres van de afzender en met gebruik van het adres van een andere gebruiker (spoofing-techniek); die techniek werd in het bijzonder toegepast bij pogingen om paswoorden van gebruikers van sociale netwerken en van chatdiensten te bemachtigen;
- het versturen van berichten waarbij men de gebruiker ten onrechte wil doen vrezen dat hij zijn domeinnaam weldra zal verliezen als hij niet intekent op een abonnement van een nieuwe dienstverlener (wegkopen van klanten – slamming-techniek);
- het versturen van ongevraagde elektronische reclame om de internetgebruiker ertoe aan te zetten websites te bezoeken die zogenaamd in China gevestigd zijn en die namaakproducten te koop aanbieden.

3.9.5. eCops: een uniek loket voor internet- en spamgerelateerde klachten

In samenwerking met de FCCU (Federal Computer Crime Unit van de Federale Gerechtelijke Politie) heeft de ADCB een uniek loket voor internet- en spamgerelateerde klachten opgericht (sites, chat, newsgroup), e-Cops genoemd (www.ecops.be). Dankzij deze site kunnen de gebruikers hun klacht online indienen. Vervolgens wordt hun klacht afhankelijk van de inbreuk hetzij aan de FCCU, hetzij aan de cel Internetbewaking bezorgd.

In 2010 heeft e-Cops 18.411 aangiften van misbruik verzameld, waarvan 1.762 van economische aard. Dit systeem stelt de FOD Economie ook in staat om praktijken te vatten die anders niet aan het licht zouden zijn gekomen, aangezien de aanklagers niet noodzakelijk individuele schade hebben geleden, maar de aandacht van de overheden vestigen op een verschijnsel dat hen abnormaal lijkt en schade kan berokkenen aan alle consumenten. Bijgevolg kunnen de overheden sneller optreden tegen de nieuwe fenomenen en indien nodig het publiek waarschuwen.

“De voorwaarden scheppen voor een competitieve, duurzame en evenwichtige werking van de goederen- en dienstenmarkt in België.”

3.10. WETGEVINGEN WAARVAN HET TOEZICHT AAN DE ADCB IS TOEVERTROUWD

Wet van 22 januari 1945 betreffende de economische reglementering en de prijzen

Besluitwet van 14 mei 1946 houdende verscherping van de prijzencontrole

Besluitwet van 29 juni 1946 betreffende het niet-verantwoord optreden van tussenpersonen in de verdeling van producten, grondstoffen, enz., en tot wijziging van de Besluitwet van 22 januari 1945 betreffende beteugeling van elke inbreuk op de reglementering inzake de bevoorrading van het land

Wet van 30 december 1950 tot regeling der diamantnijverheid.

Wet van 28 mei 1956 betreffende ontplofbare en voor de deflagratie vatbare stoffen en mengsels en de daarmee geladen tuigen.

Wet van 11 september 1962 betreffende de in-, uit- en doorvoer van goederen en de daaraan verbonden technologie.

Wet van 30 juli 1963 betreffende het verhuren van films bestemd voor commerciële vertoning.

Wet van 19 februari 1965 betreffende de uitoefening van de zelfstandige beroepsactiviteiten der vreemdelingen.

Wet van 11 juli 1969 betreffende de grondstoffen voor de landbouw, tuinbouw, bosbouw en veeteelt.

Wet van 28 maart 1975 betreffende de handel in landbouw-, tuinbouw- en zeevisserijproducten.

Kaderwet van 1 maart 1976 tot reglementering van de bescherming van de beroepstitel en van de uitoefening van de dienstverlenende intellectuele beroepen.

Wet van 6 juli 1976 tot beteugeling van het sluiwerk met handels- of ambachtskarakter.

Wet van 24 januari 1977 betreffende de bescherming van de gezondheid van de gebruikers op het stuk van de voedingsmiddelen en andere producten.

Wet van 28 juli 1981 houdende goedkeuring van de Overeenkomst inzake de internationale handel in bedreigde in het wild levende dier- en plantensoorten en van de bijlagen, opge maakt te Washington op 3 maart 1973, alsmede van de wijziging van de Overeenkomst, aangenomen te Bonn op 22 juni 1979.

Wet van 21 februari 1986 tot strafbaarstelling van de overtredingen van de verordeningen van de Europese Economische Gemeenschap inzake de wijnmarkt.

Wet van 11 augustus 1987 houdende waarborg van werken uit edele metalen.

Wet van 12 juni 1991 op het consumentenkrediet.

Wet van 5 augustus 1991 betreffende de in-, uit- en doorvoer van [en de bestrijding van illegale handel in] wapens, munitie en speciaal [voor militair gebruik of voor ordehandhaving] dienstig materieel en daaraan verbonden technologie.

Wet van 11 januari 1993 tot voorkoming van het gebruik van het financiële stelsel voor het witwassen van geld en de financiering van terrorisme.

Wet van 9 maart 1993 ertoe strekkende de exploitatie van huwelijksbureaus te regelen en te controleren.

Wet van 25 juni 1993 betreffende de uitoefening en de organisatie van ambulante en kermisactiviteiten.

Wet van 9 februari 1994 betreffende de veiligheid van producten en diensten.

Wet van 16 februari 1994 tot regeling van het contract tot reisorganisatie en reisbemiddeling.

Wet van 30 juni 1994 betreffende het auteursrecht en de naburige rechten.

Wet van 29 juli 1994 tot bevordering van de transparantie in het handelsverkeer van goederen van oorsprong uit een land dat geen lidstaat van de Europese Unie is.

Wet van 25 maart 1996 tot uitvoering van de richtlijn van de Raad van de Europese Gemeenschappen van 21 december 1988 betreffende de onderlinge aanpassing van de wettelijke en bestuursrechtelijke bepalingen der lidstaten inzake voor de bouw bestemde producten.

Programmawet van 10 februari 1998 tot bevordering van het zelfstandig ondernemerschap.

Wet van 5 juli 1998 betreffende de collectieve schuldenregeling en de mogelijkheid van verkoop uit de hand van de in beslag genomen onroerende goederen.

Wet van 30 oktober 1998 betreffende de euro.

Wet van 11 april 1999 betreffende de overeenkomsten inzake de verkrijging van een recht van deeltijds gebruik van onroerende goederen.

Wet van 22 april 1999 betreffende de boekhoudkundige en fiscale beroepen.

Wet van 10 augustus 2001 betreffende de Centrale voor Kredieten aan Particulieren.

Programmawet van 2 augustus 2002 – De artikelen 168 – 170 inzake bepalingen houdende maatregelen voor de controle op de handelingen gesteld in de diamantsector.

Wet van 20 december 2002 betreffende de minnelijke invordering van schulden van de consument.

Wet van 16 januari 2003 tot oprichting van een Kruispuntbank van Ondernemingen, tot modernisering van het handelsregister, tot oprichting van erkende ondernemingsloketten en houdende diverse bepalingen.

“De voorwaarden scheppen voor een competitieve, duurzame en evenwichtige werking van de goederen- en dienstenmarkt in België.”

Wet van 11 maart 2003 betreffende bepaalde juridische aspecten van de diensten van de informatiemaatschappij.

Wet van 11 maart 2003 betreffende bepaalde juridische aspecten van de diensten van de informatiemaatschappij als bedoeld in artikel 77 van de Grondwet.

Wet van 24 maart 2003 tot instelling van een basisbankdienst.

Wet van 11 mei 2003 tot bescherming van de titel en van het beroep van landmeter-expert.

Wet van 12 mei 2003 betreffende de juridische bescherming van diensten van de informatiemaatschappij gebaseerd op of bestaande uit voorwaardelijke toegang.

Wet van 11 juni 2004 tot beteugeling van bedrog met de kilometerstand van voertuigen.

Wet van 13 augustus 2004 betreffende de vergunning van handelsvestigingen.

Wet van 8 juni 2006 houdende regeling van economische en individuele activiteiten met wapens.

Wet van 10 juni 2006 tot bescherming van de economische mededinging.

Kaderwet van 24 september 2006 betreffende het voeren van de beroepstitel van een dienstverlenend intellectueel beroep en het voeren van de beroepstitel van een ambachtelijk beroep.

Wet van 10 november 2006 betreffende de openingsuren in handel, ambacht en dienstverlening.

Wet van 15 mei 2007 betreffende de bestrijding van de namaak en piraterij van rechten van intellectuele eigendom.

Kaderwet van 3 augustus 2007 betreffende de dienstverlenende intellectuele beroepen.

Wet van 10 december 2009 betreffende de betalingsdiensten.

Wet van 30 december 2009 houdende diverse bepalingen – de artikelen 183 t.e.m. 185 inzake elektronische maaltijdcheques.

Wet van 26 maart 2010 van dienstenwet.

Wet van 6 april 2010 betreffende marktpraktijken en consumentenbescherming.

Wet van 6 april 2010 met betrekking tot de regeling van bepaalde procedures in het kader van de wet van 6 april 2010 betreffende marktpraktijken en consumentenbescherming.