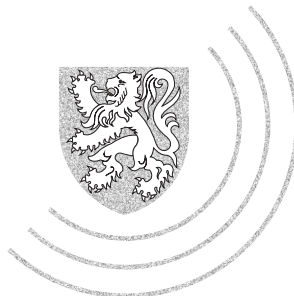


V L A A M S P A R L E M E N T



Zitting 2001-2002

8 mei 2002

ONTWERP VAN DECREET

**houdende opheffing van het decreet van 10 november 1993
houdende maatregelen tot kwaliteitsverbetering van de dienstverlening
door huwelijks- en relatiebemiddelaars**

VOORSTEL VAN RESOLUTIE

**– van mevrouw Sonja Becq en de heer Joachim Coens –
betreffende kwaliteitscriteria voor huwelijks- en relatiebemiddeling**

HOORZITTING

VERSLAG

**namens de Commissie voor Welzijn, Volksgezondheid en Gelijke Kansen
uitgebracht door mevrouw Sonja Becq**

Samenstelling van de commissie :

Waarnemend voorzitter : mevrouw Riet Van Cleuvenbergen.

Vaste leden :

mevrouw Sonja Becq, mevrouw Trees Merckx-Van Goey, mevrouw Riet Van Cleuvenbergen, mevrouw Ingrid van Kessel ;

mevrouw Patricia Ceysens, mevrouw Claudine De Schepper, de heren Jacques Devolder, Koen Helsen ;

mevrouw Niki De Gryze, mevrouw Marijke Dillen, de heer Felix Strackx ;

de heren Guy Swennen, Jan Van Duppen ;

mevrouw Ria Van Den Heuvel ;

de heer Jan Roegiers.

Plaatsvervangers :

mevrouw Gisèle Gardeyn-Debever, mevrouw Veerle Heeren, de heren Luc Martens en Paul Van Malderen ;

de heren Jozef Browaeys, Frans De Cock, André Moreau, Cis Schepens

de heren Wilfried Aers, Julien Librecht, mevrouw Marleen Van den Eynde ;

de heren Patrick Hostekint, Chokri Mahasinne ;

mevrouw Ann De Martelaer ;

mevrouw Margriet Hermans.

Zie :

984 (2001-2002)

– Nr. 1 : Ontwerp van decreet

Zie :

375 (1999-2000)

– Nr. 1 : Voorstel van resolutie

INHOUD

	Blz.
1. Uiteenzetting door de heer Rik De Vleesschauwer, Centrum voor Huwelijks- en Relatiebemiddeling (CvH)	4
1.1. Bespreking	5
2. Uiteenzetting door mevrouw Rika Ponnet, vertegenwoordiger Duet Relatiebemiddeling .	7
2.1. Bespreking	8
3. Uiteenzetting door mevrouw Lieve Vanneste en mevrouw Els Vanneste, vzw 't Klikt	10
3.1. Bespreking	12
4. Uiteenzetting door mevrouw Gretel Van den Broek, schrijfster van 'Leven zonder lief' ...	12
5. Uiteenzetting door de heren Peter Kupers en Ivo Mechels, Test Aankoop	15
6. Bespreking	17
7. Uiteenzetting door de heer Benoît Anthonis, inspecteur bij het bestuur Economische Inspectie van het ministerie van Economische Zaken	18
7.1. Bespreking	20

DAMES EN HEREN,

In het kader van de behandeling van het ontwerp van decreet houdende opheffing van het decreet van 10 november 1993 houdende maatregelen tot kwaliteitsverbetering van de dienstverlening door huwelijks- en relatiebemiddelaars (*Parl. St. VI. Parl.*, 2001-02, nr. 984/1, en van het voorstel van resolutie van mevrouw Becq en de heer Coens betreffende kwaliteitscentra voor huwelijks- en relatiebemiddeling (*Parl. St. VI. Parl.* 1999-2000, nr. 375/1) werden op 18 en 25 april 2002 hoorzittingen gehouden in de Commissie voor Welzijn, Volksgezondheid en Gelijke Kansen.

Vlak voor het begin van de hoorzittingen werd ook nog een voorstel van decreet ingediend door de heer Guy Swennen houdende maatregelen tot kwaliteitsverbetering van de diensten door huwelijks- en relatiebemiddelaars (*Parl. St. VI. Parl.*, 2001-2002, nr. 1158/1).

1. Uiteenzetting door de heer Rik De Vleeschauwer, Centrum voor Huwelijks- en Relatiebemiddeling (CvH)

De heer Rik De Vleeschauwer : Ik ben medewerker van het centrum voor algemeen welzijnswerk (CAW) De Terp, dat als bijzondere opdracht heeft de relatie- en huwelijksbemiddeling uit te bouwen door middel van het Centrum voor Huwelijks- en Relatiebemiddeling (CvH). Deze VZW is al bijna dertig jaar actief.

Toen we op 1 april 2000 vernamen dat minister Vogels besloten had het decreet en de uitvoeringsbesluiten niet te realiseren, voelden wij ons onheus behandeld – al de geleverde inspanningen. Daarover was geen overleg gepleegd.

We zijn allemaal betrokken partij omdat we allemaal ofwel alleenstaande zijn ofwel met iemand samenleven. Dat kan een al of niet bewuste keuze zijn. De relatievormen zijn de voorbije twintig jaren grondig gewijzigd. Bovendien kennen we allemaal wel iemand die op volwassen of latere leeftijd naar een eerste of een nieuwe partner verlangt om een vaste relatie mee op te bouwen.

Ondanks deze algemene betrokkenheid, moet ik vaststellen dat de belangstelling voor deze hoorzitting beperkt is. Wellicht kan dat verklaard worden door het feit dat relatiebemiddeling al te vaak geridiculiseerd wordt. Het is iets vreemd waar een zwaar taboe op rust. Toch heeft onze ervaring ons

geleerd dat vele volwassenen nog oprecht verlangen naar een eerste of een nieuwe partner. Voor volwassenen is dat niet evident. Het jachtterrein van de adolescenten is heel open, voor volwassenen is dat niet langer het geval.

Dat verlangen moeten wij even ernstig nemen als het verlangen naar een kind bij mensen die er niet in slagen kinderen op een natuurlijke manier te verwekken. De maatschappij doet er alles aan om die vraag wel met respect en kwalitatief te beantwoorden. De adoptiesector werd de voorbije jaren bijvoorbeeld hervormd onder de vleugels van Kind en Gezin. Er gelden ook strenge normen voor kunstmatige inseminatie zodat niemand onheus behandeld zou worden.

Wij zijn ervan overtuigd dat het verlangen van volwassenen naar een partner even zinnig en verantwoord is. Het gaat immers om het welzijn van mensen die hun leven zin willen geven. Men koopt geen partner. Men verwacht een partner te ontmoeten met wie men een relatie kan opbouwen. Men durft immers al eens te stellen dat de sector zich naar het voorbeeld van de toeristische sector zelf zou moeten reguleren. Wij beschouwen dat als kwetsend. Een reis kan tegenvallen maar duurt maar een tweetal weken. Wie die vergelijking durft te maken, heeft helemaal geen inzicht in deze materie.

Het gaat over het welzijn van mensen en dat heeft onmiskenbaar een impact op de samenleving. Eenzaamheid leidt tot conflicten en financiële problemen. Het hebben van een partner verbetert het sociale netwerk van de betrokkene.

De doelgroep van het CvH zijn de mensen ouder dan 25 jaar. Een groeiende groep zijn de oudere mensen die een beroep doen op huwelijks- en relatiebemiddeling. Ook zij hebben behoefte aan een vaste partner. De zoektocht is moeilijker voor hen, meestal wordt het ook niet aanvaard door de omgeving.

Ook zijn er meer en meer alleenstaande ouders, die een partner zoeken. Statistisch gezien hebben deze mensen minder kansen dan mensen zonder kinderen. Nochtans is hun zoektocht even belangrijk. De groep van mensen van vreemde herkomst, al dan niet zonder papieren, die bij de bureaus een partner zoeken, stijgt ook. Allicht zal hun deelname aan onze dienstverlening nog sterk stijgen.

Het CvH is dertig jaar geleden opgericht door verschillende organisaties en socio-culturele verenigingen. Onze hoofdbekommernis is alle mensen,

zonder onderscheid, een kwaliteitsvolle dienstverlening aan te bieden. We houden geen rekening met hun afkomst of financiële mogelijkheden.

De minister heeft twee jaar geleden gezegd dat het beleid zich niet moest bemoeien met de kwaliteit van relaties. De overheid moet echter wel de kwaliteit van de bemiddeling onderzoeken. We hanteren een methodologische aanpak, die de eigenheid van de kandidaten respecteert, en vragen een minimale financiële bijdrage. Mensen, die een diep emotioneel verlangen bekend maken, stellen zich kwetsbaar op. Zij zijn dus een gemakkelijke prooi voor mensen met slechte bedoelingen. De grens tussen bemiddeling en malafide praktijken, escortebureaus en zelfs mensenhandel, is vaag. CvH vindt dat de gemeenschap kwaliteitswaarborgen moet bieden.

De trend is om zo weinig mogelijk te reguleren. Nochtans zijn er in het welzijnswerk nog nooit zo veel kwaliteitseisen geweest : stappenplannen, missties, doelstellingen, enzovoort. De minister zegt dat ze over onvoldoende administratief personeel beschikt om de sector te controleren. Het welzijnswerk wordt nochtans nauwgezet gecontroleerd.

Het CvH is er altijd van overtuigd geweest dat hulpverlening in relatie- en huwelijksbemiddeling altijd een zaak geweest is van algemeen welzijnswerk en geen zaak kan zijn van de vrije markt.

Er bestaat wel regelgeving rond welzijnswerk, rond adoptie, gezondheidszorg en kwaliteit van de voeding. Waarom kan dit dan niet rond zo'n belangrijke aangelegenheid ?

1.1. Bespreking

Mevrouw Sonja Becq : Het gaat telkens om mensen die in een zwakke positie staan. Wat zijn nu de kwaliteitscriteria die geëist worden binnen het decreet dat men zou willen afschaffen ? Zijn deze criteria voldoende ? Is het nodig dat er in deze criteria een wijziging komt ? Waarom is de zelfregulering, binnen de sector, onvoldoende ?

De heer Rik De Vleeschauwer : De grote kritiek van de minister was dat het huidige decreet niet voldoende kwaliteitsgaranties biedt. Naar ons gevoel ridiculiseerde men de toestand echter. Die kaart werd echter al te makkelijk getrokken. Een tekst moet immers altijd gelezen worden naar de geest en niet naar de punten en de komma's.

In essentie gaat het om een omgang met mensen. Men moet zich richten naar de eisen die gesteld worden voor elke vorm van gesprek met mensen die kampen met opvoedkundige of relationele problemen. De hoge eisen die daar gesteld worden voor de intake gesprekken, voor de opvolging van de cliënt en voor de kwaliteit van de doorverwijzing moeten hier ook gesteld worden. De zaken zijn immers gelijklopend tussen een gesprek met iemand die kampt met relationele problemen ; iemand die kampt met problemen met een kind dat aan drugs verslaafd is ; iemand die vecht tegen problemen met een weggelopen kind ; iemand die plots weduwnaar is geworden of iemand die plots relatieverwachtingen gaat koesteren, die hij tevoren nooit heeft gehad. De context voor al deze gesprekken worden door de overheid zeer nauwkeurig en zeer streng omschreven. Relatiebemiddeling is een van de vormen van dienstverlening die binnen het algemene welzijnswerk horen.

Mevrouw Ria Van Den Heuvel : Wat ontbreekt er nu precies binnen de huidige decretale regelgeving rond kwaliteitszorg in het algemeen welzijnswerk ? Waarom is er een aparte regelgeving voor huwelijks- en relatiebemiddeling nodig ?

De heer Rik De Vleeschauwer : Dit is een moeilijke vraag. De eerste stappen rond het decreet inzake huwelijks- en relatiebemiddeling werden een vijftiental jaren genomen. Toen was er, binnen het welzijnswerk, nog geen sprake van fusie van de verschillende centra algemeen welzijnswerk. Er bestaat dus een historische discrepantie.

Het huidige decreet inzake huwelijks- en relatiebemiddeling is ontstaan binnen een context van feitelijkheid. Huwelijksbureaus waren aanvankelijk louter een initiatief dat uitging van individuen. Bij het begin van de jaren tachtig heeft de federale wetgever ingegrepen om het consumentenbelang te verdedigen. Uiteraard was dit een goede zaak. Het decreet was opgesteld in een historische context die huwelijks- en relatiebemiddeling zag als een louter commerciële aangelegenheid.

Vanuit onder andere het CvH ontstond er een tegen dit laatste een tegenbeweging. Men stelde dat relatieproblemen inherent zijn aan de mens en dus ernstig moeten genomen worden. Dit moest primeren op de louter commerciële belangen. Dit is wel ons eigen, persoonlijke standpunt. In feite kan men een vergelijking maken met de geneeskunde. Die hoort ook niet thuis binnen het louter commerciële circuit.

Mevrouw Ria Van Den Heuvel : Ik ken het centrum een beetje. Voor het relatiebureau van de heer De Vleesschauwer is een decretale regeling misschien niet nodig, want het komt tegemoet aan de kwaliteitseisen voor het algemeen welzijnswerk. Kunnen en moeten alle andere bureaus in een decretale regeling worden gevat ?

De heer Rik De Vleesschauwer : Ik heb mijn deontologie, niet alleen tegenover mijn cliënten, maar ook tegenover de bredere samenleving. Zelf zit ik niet in de commerciële sector, maar dat is nog geen reden om te zeggen dat de andere bureaus er niet hoeven te zijn. Dit is een zeer delicate kwestie en ik voel me een beetje in het nauw gedreven.

De pers heeft vooral belangstelling voor dit soort zaken wanneer er mistoestanden zijn. De laatste dagen werd ik herhaaldelijk opgebeld door persmensen met de vraag of ik hen niet in contact kon brengen met mensen die slechte ervaringen hadden gehad. Daaraan willen we niet meedoen.

Ik meen inderdaad dat er voor deze sector een aparte regeling moet uitgewerkt worden. Vele relatiebureaus maken op een afschuwelijke manier misbruik van mensen. Als de gemeenschap commerciële bureaus toelaat, dan moet ze ook een regeling uitwerken opdat er een minimum aan kwaliteit geboden wordt.

Mevrouw Marijke Dillen : De heer De Vleesschauwer heeft deze morgen allicht ook de reportage gehoord in Voor de Dag waarin de misbruiken in de sector worden aangekaart. In deze reportage wordt zelfs gepleit voor de aanstelling van een onderzoeksrechter. Wat is zijn visie over deze toestanden ? Hij pleit voor kwaliteitscriteria, maar die hebben maar zin indien er in een controlemogelijkheid voorzien is. Hoe kan een dergelijke controle worden georganiseerd ?

Hij had het over verschillende mogelijke doelgroepen. Hoeveel mensen zouden er op jaarbasis een beroep doen op relatiebureaus ?

De heer Rik De Vleesschauwer : We hebben geen zicht op het totale cijfer, want het gaat hier om een zeer gesloten sector. Als mensen bij ons informatie vragen, dan laten we hun weten hoeveel cliënten er op dat ogenblik ingeschreven zijn, ingedeeld per leeftijd, per geslacht en per provincie. We krijgen jaarlijks ongeveer 3.000 vragen om informatie, maar dat betekent nog niet dat al die mensen ook met ons in zee gaan. Alle andere bureaus kennen onze cijfers, maar het is zeer moeilijk informatie te krijgen over andere bureaus.

Er zouden volgens federale gegevens 80 geregistreerde bureaus zijn in Vlaanderen. Men kan er van uitgaan dat ieder relatiebureau een telefoonnummer heeft, maar toch vind ik in de Gouden Gids niet meer dan 30 bureaus terug. Twee jaar geleden vernam ik dat dertig bureaus een aanvraag hadden gedaan voor een erkenning en daaraan werd toegevoegd dat dit slechts tien procent zou zijn van het totaal. Volgens mij kloppen die cijfers niet.

Soms komen mensen bij ons nadat ze andere kanalen hebben gebruikt. Ook op dit vlak heeft het internet de laatste jaren een ware explosie gekend. Men hoeft bij Google maar de zoekwoorden partner of alleenstaande in te tikken om honderden bladzijden aan mogelijkheden te vinden om contacten te leggen. Ook de grote uitgeversmaatschappijen hebben dit gat in de markt ontdekt. Ze hebben telefoonsystemen uitgewerkt waardoor men tegen betaling contacten kan leggen met potentiële partners. Dat is nog niet hetzelfde als de sekslijnen.

Na een zekere tijd zijn mensen teleurgesteld over bepaalde kanalen. De mensen klagen omdat ze betalen zonder te weten welke dienstverlening ze daarvoor in de plaats krijgen. Sommigen verwachten dat het bureau hun een partner aanbiedt, maar dat doen wij niet. Bij ons betaalt men voor een dienstverlening. De cliënten kunnen zelf bepalen met wie, waar en hoe ze contact hebben. Of er uit dat contact een relatie groeit, hangt van hen af. Bij sommige bureaus betalen de cliënten een bepaalde som en vervolgens wordt hun een potentiële partner aangeboden. Daarna moeten ze zich verantwoorden of die persoon hun al dan niet bevalt. Na enkele weigeringen krijgt men al de indruk een moeilijke klant te zijn. Wij menen dat men volwassen mensen niet op die manier kan behandelen, zeker niet als het gaat om relaties. Mensen die in dit proces zitten, moeten de kans krijgen individueel te komen praten. Ook evaluatiegesprekken moeten kunnen, wat niet opgenomen was in het kwaliteitsdecreet. Wij hebben dus een andere visie op relatiebemiddeling dan de meeste andere bureaus.

De heer Guy Swennen : U pleit ervoor dat de overheid de relatiebemiddeling volledig in eigen handen moet nemen. Vindt u dan dat de centra voor algemeen welzijnswerk de taken van de huwelijkskantoren moeten overnemen ?

De heer Rik De Vleesschauwer : Dat klopt. De centra voor algemeen welzijnswerk beschikken daartoe over de juiste structuur en over voldoende bekwaam personeel.

In een nieuw decreet moet voldoende aandacht worden besteed aan het belang van een deskundig begeleidingsproces. De cliënt moet op een respectvolle wijze worden begeleid. Kwaliteitseisen verhogen uiteraard de kosten. Bovendien is het belangrijk dat de contracten voldoende transparant zijn. De cliënt moet op voorhand precies weten waar hij of zij aan toe is.

2. Uiteenzetting door mevrouw Rika Ponnet, tegenwoordiger Duet Relatiebemiddeling

Mevrouw Rika Ponnet : Ik werk sinds 1993 in de sector van de relatiebemiddeling. In 1995 startte ik samen met Mark Boeykens Duet Relatiebemiddeling. Het gaat om een commercieel initiatief. In tegenstelling tot wat hier daarnet gesuggereerd werd, is daar niets misdadigs aan.

We zijn volledig in orde met de decretale regeling. Mijn collega is psycholoog, zelf heb ik familiale en seksuologische wetenschappen bijgestudeerd.

Ik ben het eens met de doelstellingen die de heer De Vleeschauwer heeft geformuleerd. Er zijn inderdaad veel alleenstaanden in onze maatschappij en er zijn onvoldoende ontmoetingskanalen. We zijn het er echter niet mee eens dat deze sector integraal beschouwd moet worden als een onderdeel van de sector van het welzijnswerk. Individuele initiatieven kunnen wel degelijk soelaas brengen. Niet iedereen kan zich terugvinden in het initiatief van CvH ; sommigen verkiezen een kantoor met een andere werkwijze en een meer persoonlijke begeleiding. Indien je alles onder welzijn brengt, problematiseer je het volledige gegeven opnieuw en dat kan toch niet de bedoeling zijn.

Het is immers een misverstand dat alle cliënten kwetsbare sukkelaars zijn. Ons publiek is vaak kritisch en veeleisend. Het zijn mensen die perfect meedraaien in deze maatschappij, lang gestudeerd hebben en een goede job hebben. Ze zien hun situatie niet als een persoonlijk probleem. Ze vinden het gewoon moeilijk nieuwe mensen te leren kennen die vrij zijn en uit zijn op een duurzame relatie. We houden zoveel mogelijk rekening met de vraag van de cliënten. Onze taak kan vergeleken worden met die van een selectiekantoor. Zoals een headhunter zorgen we voor een preselectie. Dit biedt uiteraard geen garantie op succes. Een partnerkeuze is immers zeer complex. We kunnen ons echter wel degelijk baseren op wetenschappelijke elementen. Bemiddelaars kunnen dus een zeer zinvolle rol spelen.

We willen dat het bestaande decreet wordt uitgevoerd. Onze sector heeft immers nood aan professionalisering en omkadering. Wij zijn voorstanders van diplomavereisten. Dat vormt uiteraard geen garantie op kwaliteit, maar dat geldt voor alle beroepen. Er is nood aan een algemene mentaliteitswijziging. Pas tijdens mijn studies heb ik ingezien hoe belangrijk diplomavereisten kunnen zijn. Indien iemand een diploma heeft, wordt de keuze om aan bemiddeling te doen een beroepskeuze. Mensen die echt kiezen voor dit beroep vanuit hun opleiding (en niet om wat geld te verdienen) zijn juist gemotiveerd, weten ook beter waaraan ze beginnen.

We zijn ook voorstander van het decreet, omdat de werkwijze van de relatiekantoren erdoor wordt geformaliseerd. Wie zich bij een relatiekantoor aanbiedt moet inzage krijgen in de bestanden en de beschikbare profielen.

Het is zeer belangrijk dat er een informatieplicht is. In de praktijk zijn er zeer weinig bureaus die met gegevens, zoals de werkwijze, het type en het aantal mensen dat aangesloten is, naar buiten komen. De meeste kantoren zeggen helemaal niets aan de telefoon. Men zou een inzageboek op kantoor kunnen hebben dat ingekeken en opgevraagd kan worden zodat men een duidelijk zicht heeft op de manier waarop er gewerkt wordt. In het decreet komt duidelijk naar voren dat dergelijke zaken geformaliseerd moesten worden.

Ik ben niet tegen zelfregulering, maar ik vrees dat er in de sector te veel versnippering en te weinig ernst is om dat te doen. Ik ben ervan overtuigd dat, als de overheid start met een reglementering zoals die in het decreet is opgenomen, vooral in de beginperiode veel tijd, energie en middelen vereist zijn maar dat alles vlotter zal verlopen zodra de sector gereguleerd is. Er zullen heel wat minder problemen zijn, ook op federaal niveau, en het aantal klachten zal serieus afnemen. Het decreet zal op termijn zichzelf gedeeltelijk overbodig maken, maar het zou een goede aanzet zijn voor de sector om een stap in de goede richting te zetten.

Zodra iedereen weet wie waar voor staat, en wie wel of niet in orde is, zullen kantoren rond de tafel gaan zitten. Momenteel weten we niets over elkaar. Als mensen van een kantoor vertellen dat ze psycholoog zijn, wordt dat niet gecontroleerd. Als de zaken op voorhand door een onafhankelijke instantie gecontroleerd en bevestigd worden, ben ik ervan overtuigd dat de sector in staat zal zijn om ervoor te zorgen dat alles op poten gezet wordt. Eenmaal de sector gereguleerd is, zal de ge-

zonde concurrentie spelen. Als men weet dat een kantoor zich niet houdt aan de regels, dan zal men dat gewoon melden. Er zullen inspecteurs nodig zijn, maar kantoren zullen elkaar in de gaten houden. Geen enkel kantoor zal het pikken dat het pas een label krijgt als het aan de regels voldoet, terwijl een ander ermee naar buiten komt terwijl het helemaal geen label heeft.

Er zijn momenteel zeer veel alleenstaanden. Het potentieel is dan ook zeer groot. We hebben de grote belangstelling gemerkt naar aanleiding van het boek van mevrouw Van den Broek. Blijkbaar zaten heel wat mensen te wachten op een onafhankelijk beeld van de sector. Het vinden van een partner is voor velen een diep verlangen, zeker in deze maatschappij die gekenmerkt wordt door vereenzaming en individualisering. Veel mensen durven de stap niet zetten omdat ze niet weten waar naartoe en bang zijn om bedrogen te worden. Ze hebben er geen probleem mee om voor de dienstverlening te betalen, als ze iets terugkrijgen. Dat moet betrouwbaar zijn en degelijk verlopen.

Het huidige decreet is te veel op de details aangevallen. Het gaat niet om het aantal vierkante meters wachtkamer. Als men evenwel weet dat heel veel kantoren op café aan bemiddeling doen, dan staan in het decreet geen pietluttige zaken. Uiteraard is het evident dat de wachtkamer volledig gescheiden is van de consultatieruimte zodanig dat cliënten niet met elkaar geconfronteerd worden. Dat gebeurt bij psychiaters en psychologen ook op die manier.

We vinden dat alles in het decreet zinvol is, op een paar details na. De kern komt tegemoet aan de behoeften van wat de sector op dit moment nodig heeft. Ofwel blijft men amateuristisch bezig ofwel zorgt men voor een professionele dienstverlening. Aan dat laatste heeft de maatschappij behoefte.

2.1. Bespreking

Mevrouw Sonja Becq : U spreekt over een gezonde concurrentie. In een thesiswerk over relatiebureaus staat dat de concrete vraag naar bemiddelingsinstanties onvoldoende groot is om de overlevingsbehoefte van elke organisatie te realiseren. Moet er een uitzuivering gebeuren zodat er nog slechts enkele bemiddelingsinstanties zijn ? Voorts zijn er groepen van alleenstaanden of zogenaamde singlebureaus die allerlei activiteiten organiseren en waarvan mensen lid kunnen worden. Als ze elkaar ontmoeten, dan stellen ze vast dat de groep hen niet ligt of dat ze voor elke activiteit extra

moeten betalen. Het gaat dus niet om bemiddelingsinstanties maar mensen voelen zich evenzeer in het systeem bedrogen. Hoe kan men daar een kwaliteitscontrole instellen ?

Mevrouw Ria Van Den Heuvel : U vormt een zelfstandig bureau en valt onder de federale wet. Bent u al gecontroleerd geweest ? Wat houdt een dergelijke controle in ? Wat ontbreekt aan die controle om ervoor te pleiten dat er een aparte regelgeving komt ?

De heer Guy Swennen : De heer De Vleeschauwer spreekt over een explosie door het internet. Is er een daadwerkelijke toename in de voorbije jaren ? Hoe ziet u die verder evolueren ? Ten tweede, hebt u zicht op de resultaten van bemiddeling ?

Mevrouw Trees Merckx-Van Goey : Het Centrum voor Huwelijks- en Relatiebemiddeling is verbonden aan het CAW. Ik ga ervan uit dat er contacten zijn. Als er problemen zijn die eerder door het CAW moeten opgelost worden, weet men op voorhand waarnaar doorverwezen moet worden. Zitten zelfstandige bureaus in een netwerk ? Wat doet u als u geconfronteerd wordt met vragen die eerder door andere hulpverleningsinstanties opgelost moeten worden ? Verwijst u door ? Op welke wijze gebeurt dat ? Wordt er een vast stramien gevolgd ? Is dat in het inzageboek als potentieel opgenomen ?

Hebt u enig zicht op de wijze waarop de kwaliteit geregeld wordt binnen de Franse Gemeenschap ? Is er daar een apart decreet ?

Mevrouw Rika Ponnet : De financiële leefbaarheid van de kantoren is een zeer groot probleem. Ik denk dat 20 tot 30 kantoren financieel niet leefbaar zijn. Voor veel kantoren is de bemiddeling een bijverdienste. Dat heeft zware implicaties. Vaak werkt men met een zeer klein bestand en kan men nog geen dienstverlening aanbieden. Een goed kantoor werkt met deskundige mensen en beschikt over een redelijk bestand. Het is immers belangrijk om over geschikte contacten te beschikken en resultaten te boeken.

Een positief gevolg van het decreet is dat bemiddeling een echt beroep wordt. Dat houdt in : een veel grotere motivatie, meer adverteren, een bestand dat op peil staat en een veel betere dienstverlening verlenen. Ofwel zal men gewoon moeten verdwijnen. We hebben er jaren voor gepleit dat mensen bewust kiezen voor bemiddeling als beroep. Een psycholoog die kiest voor relatiebemiddeling, wil

ook geld verdienen maar tevens zijn werk goed doen. Vandaar ook dat diploma en kwalificaties een heel belangrijke troef zijn.

Ik heb nooit begrepen waarom activiteitenclubs niet onder dezelfde wetgeving vallen als huwelijksbemiddelingsbureaus want uiteindelijk doen zij hetzelfde ook al stellen ze het anders voor. Dat laatste doen ze alleen maar omdat de stap naar een huwelijksbemiddelingsbureau groot is, terwijl een activiteitenclub een spontane bijkomst lijkt van mensen die er alleen maar op uit zijn hun vriendenkring uit te breiden. Ik geloof dat niet : zij werken op een andere manier, maar wel met dezelfde mensen.

Ook activiteitenclubs zouden op voorhand alle informatie moeten geven. Activiteitenclubs vragen ook 867,62 euro (35.000 frank) inschrijvingsgeld, maar bieden veel minder aan. Voor dat geld krijgt men een maandelijks overzicht van de activiteiten, waar men op eigen kosten naartoe moet. Op die activiteiten is bovendien vaak niemand van de organisatie aanwezig. Wij vragen ook inschrijvingsgeld, maar stellen er veel meer tegenover. Wij begeleiden, zijn aanwezig en bieden feedback.

De federale kwaliteitscontrole is streng, maar werkt heel goed. Andere ernstige bureaus zullen wel bevestigen dat de verplichte betaling per kwartaal contraproductief is. Als een man zich bij ons voor één jaar inschrijft, betaalt hij (867,62 euro) 35.000 frank, 21 procent BTW inbegrepen. Hij betaalt per kwartaal 216,90 euro (8.750 frank). Voor dat geld hou ik een intakegesprek van twee uur en werk ik een kwartaal. Reken maar eens uit hoeveel ik overhoud als die man na één kwartaal al iemand vindt.

Bovendien moet ik, ondanks onze naambekendheid wekelijks advertenties plaatsen om ervoor te zorgen dat ons bestand op peil blijft. Zelfs de inspectie geeft toe dat het voor de ernstige kantoren moeilijker werken is. De goede worden hier gestraft voor de misbruiken van de slechte. Er zijn een aantal omwegen (een contract voor drie maanden maken en negen maanden gratis aanbieden, de prijs serieus optrekken), maar eigenlijk vinden we dat niet correct. Dergelijke achterpoortjes stemmen ons niet bepaald tevreden en het komt ook bij de klant niet correct over.

De federale inspectie kan zich op ieder moment aanbieden. Elke inspectie wordt wel vooraf gemeld. Zij kunnen onze boekhouding inkijken. Ze gaan ook na hoe de contracten zijn opgemaakt : duur, looptijd, betaling, invulling, bedenktijd, enzovoort. De inspectie controleert voorts of de publici-

teit conform de wetgeving is. Onze zoekertjes moeten aan een aantal voorwaarden voldoen en dienen waarheidsgetrouw te zijn. De inspectie kan het dossier en het contract achter elk zoekertje opvragen.

Op zich is de federale inspectie een positieve zaak ; die mensen doen hun werk ook uitstekend. Maar vaak treden zij pas op nadat het kalf verdronken is. Met andere woorden als iemand al bedrogen is. Bij klachten over het contract, maakt de inspectie een proces verbaal op. De boetes zijn terecht niet mals. Het is goed dat door het huidige decreet preventief kan worden opgetreden. Als alle kantoren goed werken, zal het aantal gedupeerden uiteraard afnemen.

Het klopt dat er steeds vaker gebruik wordt gemaakt van het internet. Om dat vast te stellen, volstaat het even naar een site als Rendez-vous te surfen. Veel zoekertjes die vroeger door kranten werden gepubliceerd, verschijnen nu op het internet. Het grote verschil is wel dat bepaalde kranten probeerden te selecteren, terwijl op het internet zowat alles mogelijk is. Ik hoorde vorige week in TerZake hoe een gedupeerde vrouw zegde dat ze voortaan alleen nog maar via het internet zou werken. Ik wens haar veel succes. Op het internet een partner zoeken, is zowat het laatste wat ik zou doen. Internet is immers een gemakkelijk medium voor mensen met slechte bedoelingen.

Het is moeilijk om concrete resultaten te geven. Eén op de twee mensen die zich bij ons inschrijven, vinden na één jaar iemand. Het zijn bovendien vooral jongere mensen die resultaat halen. Uit onderzoek blijkt dat het steeds moeilijker wordt om een duurzame relatie op te bouwen naarmate men meer tegenslagen heeft moeten verwerken. Men wordt ouder. Men past zich niet zo gemakkelijk meer aan. Men wordt minder flexibel.

Twintigers en dertigers zijn bovendien goed vertegenwoordigd bij Duet en met die mensen boeken wij goede resultaten. Bovendien werkt Duet niet vanuit de welzijnssector. De meeste mensen die zich bij ons aanbieden hebben geen problemen. Het zijn singles die dat niet echt als een probleem ervaren maar zich wel afvragen waar ze na hun dertigste nog mensen kunnen ontmoeten. Ze vinden Duet een veilige en gemakkelijke manier om gelijkgestemden te ontmoeten.

Mensen met persoonlijke problemen kunnen wij niet helpen. Zij hebben ook recht op geluk, maar ik schrijf ze niet in. We zijn selectief, maar verwijzen hen wel door. Ik heb goede contacten met het

Gentse CGSO en verwijst ook vaak door naar zelfstandige psychologen. We geven onmiddellijk een telefoonlijst. Het gebeurt wel eens dat iemand die op zoek is naar relatietherapie met ons contact opneemt. Het staat u vrij mijn doorverwijskanaal te testen.

3. Uiteenzetting door mevrouw Lieve Vanneste en mevrouw Els Vanneste, vzw 't Klikt

Mevrouw Lieve Vanneste : Vzw 't Klikt is een advies- en contactbureau voor relatiekansen voor personen met een handicap. We zijn een zeer jonge vzw die ongeveer twee jaar actief is.

Op 1 april 2000 zijn definitief we gestart. Waarom ? Eigenlijk is het een heel lang groeiproces geweest. Zelf werk ik in de gehandicaptensector. Via de federatiediensten van begeleid wonen ontstond er een werkgroep rond relatievorming en sexualiteit bij mensen met een handicap. Daar ontstonden de ideeën en werden ze verder uitgewerkt.

In november 1999 werden we een vzw. In februari 2000 kregen we een erkenning van het ministerie van Economische Zaken en dienden we onze dossiers in voor het Vlaamse decreet. Het is volgens dit laatste dat we werken.

Wij bieden relatiebemiddeling, contactservice, partnergroepsbegeleiding, informatie en advies en psychotherapie aan. Dit zijn onze 5 pijlers.

Bij de contactservice organiseren we regelmatig trefdagen. Hier zitten we in het vaarwater van de vrijetijdsclubs. Al onze leden worden uitgenodigd zodat ze elkaar op een meer spontane manier kunnen ontmoeten. Er ontstaan daar dan ook vriendschappen.

In onze naamgeving staat relatiekansen trouwens uitdrukkelijk vermeld. We richten ons dus niet uitsluitend tot bemiddeling van personen voor een duurzame tweerelatie.

Verder hebben we ook, op vraag van onze cliënten die niet of nauwelijks kunnen praten maar die handig zijn met een pc, een e-mailclub opgericht. Dit is nu iets meer dan een jaar aan de gang. Ook hier ontstaan er leuke contacten. Wij vernemen dit, want zelf hebben we er uiteraard geen zicht op. Wij bezorgen enkel de lijst met gegevens zodat men kan mailen. Soms ontstaan hier ook leuke vriendschapsrelaties uit.

Verder hebben we ook nog een nieuwsbrief. In deze nieuwsbrief staat er een rubriek zoekertjes, waar de zoeker en de vinder ofwel via onze bemiddeling ofwel zelf met elkaar in contact komen. Het gaat hierbij niet louter om personen die op zoek zijn naar een relatie maar het kan ook om mensen gaan die een mede-verzamelaar zoeken.

We proberen dus zoveel mogelijk zaken uit te werken waardoor mensen met elkaar in contact kunnen komen.

Bij onze relatiebemiddeling werken we via video-bemiddeling. Waarom ? We hebben hiervoor gekozen omdat de meeste van onze cliënten te kampen hebben met een mentale handicap. Bijgevolg beschikken ze, over het algemeen, over een vrij lage lees- en schrijfvvaardigheid. Daarom visualiseren we alles via een video-opname. Op basis van de video-opnames worden er dan keuzes gemaakt. De video's zelf worden geselecteerd op basis van de persoonsbeschrijvingen die de cliënten zelf ingevuld hebben en die in hun dossier berusten.

We hebben ook een informatie- en adviesfunctie. We geven enkel informatie voor zover we er bekwam toe zijn. Anderzijds werken we ook heel nauw samen met de voorzieningen die ons door het Vlaams Fonds, het algemeen welzijnswerk en vrije tijdsverenigingen worden aangeboden. Wij verwijzen dus vrij vlot door. Het is niet omdat iemand zich bij ons heeft ingeschreven dat de andere kanalen niet mogen doorgegeven worden.

Bij de partnergroepsbegeleiding is het de bedoeling dat er ook mensen van buiten 't Klikt, die al een relatie hebben, samengebracht worden zodat er rond een aantal zaken gepraat kan worden. Dit is echter nog niet opgestart. Partnergroepsbegeleiding is vooral bedoeld voor personen met een mentale handicap.

Voor de psychotherapie werken we samen met een aantal therapeuten. Wanneer we merken dat er zware problemen zijn waardoor iemand zijn kansen voor de opbouw van een relatie vrijwel onbestaande zijn, bespreken we dit. Op die manier kan die persoon dan eventueel doorverwezen worden.

We richten ons dus op iedereen die te kampen heeft met een handicap. We vragen hier wel een bewijs voor. Dit kan gebeuren hetzij via het Vlaams Fonds, hetzij via een uitkering van de mutualiteit.

We richten ons ook op mensen die op zoek zijn naar een duurzame tweerelatie. Bij dit laatste kan

het zowel om homo's als om hetero's gaan. Voor wat de prijzen betreft maken we een onderscheid tussen mannen en vrouwen. Een aantal vrouwen verdient immers nog steeds minder dan mannen. Verder houden we rekening met het inkomen. Dit laatste is wel belangrijk want we merken dat we bijna nooit geconfronteerd worden met mensen wiens inkomen hoger is dan 1.239 euro (50.000 frank) per maand. Heel wat mensen betalen bij ons bijvoorbeeld 50 euro (2.000 frank) omdat ze in een rolstoel zitten.

Wij werken enkel met vrijwilligers en we kunnen onze werkingskosten enkel betalen met de inschrijvingsgelden. De huur, de telefoon, de gsm, de video-apparatuur, de pc's worden hiermee allemaal bekostigd.

Mevrouw Els Vanneste : 't Klikt is geen commerciële organisatie. We zijn gestart als een dienstverlening. Dit gebeurde op een vraag vanuit de gehandicaptensector. Zowel de hulpverleners als de doelgroep zelf vroegen er immers om. Voordien was er in de maatschappij geen aandacht voor deze doelgroep. Men stond zeer weigerachtig. Bovendien kregen mensen met een meer ernstige handicap in een aantal bureaus geen kans om zich in te schrijven. Ofwel konden ze zich inschrijven, maar hadden ze geen kans op succes.

We zullen dus nooit kunnen uitgroeien tot een commercieel bureau. Dit staat los van het feit of er al dan niet kwaliteit aangeboden wordt. Dit zijn twee aparte zaken. We zouden het dan ook zeer zinvol vinden indien er iets gedaan kan worden aan de kwaliteit. Op die manier kan heel de sector immers opgewaardeerd worden en hoeft niemand zich nog vragen te stellen over een eventuele betrouwbaarheid. Als alle huwelijks- en bemiddelingsbureaus moeten voldoen aan kwaliteitsnormen zal dit een gunstig effect hebben op alle bureaus.

Door het voorlopig bevriezen van de uitvoeringsbesluiten op het decreet worden we enkel geconfronteerd met de economische inspectie. De vorige spreker is hier echter uitvoerig blijven bij stilstaan. Wij zijn voorstander van de controles maar tegelijkertijd zijn die controles ook wat onvolledig. Men laat immers uitschijnen dat alles gepermitteerd is zolang men maar aan de contractbepalingen voldoet.

Relatiebemiddeling hoort niet echt thuis in de economische sector. Het gaat immers om een dienstverlening naar mensen toe. Relatie- en huwelijksbemiddeling behoort dus eerder tot de welzijnssector.

Uit het decreet van 10 november '93 was voor ons de bepaling dat "het personeel of vrijwilligers mag niet uit de sociale sector komen of tewerkgesteld zijn" niet zo gunstig. Het komt er op neer dat men een volledige betrekking moet hebben bij het desbetreffende bureau. Voor ons is dit niet haalbaar. Indien we willen blijven bestaan is dit niet werkbaar. We zouden dit natuurlijk graag anders zien.

Bij het ontwerp van decreet van 15 januari 2002 is het zo dat er voorgesteld wordt om het huidige decreet af te schaffen. We weten echter niet zo goed wat we moeten verwachten bij een zelfregulering vanuit de sector. We zijn immers ten dele een buitenbeentje in de sector van de relatiebureaus. Een deel van de bepalingen zou niet van toepassing kunnen zijn voor ons. We kunnen ons echter wel vinden in de kwaliteitseisen van het huidige decreet.

Bij het voorstel van resolutie van 29 juni 2000 is het nog maar eens zo dat de relatiebemiddeling als hoofdactiviteit uitgeoefend moet worden. Wij kunnen ons hier niet in vinden. Dit doet niet zozeer aan de kwaliteit van de dienstverlening maar veel meer aan de kwantiteit afbreuk. Hoe groot kan je bureau immers zijn ?

Het voorstel om met kwaliteitslabels te werken, als men reclame wil maken, lijkt ons wel wat.

Inzake de implementatie van kwaliteit kunnen we besluiten dat we het kwaliteitsdecreet van 16 april 1997, aangevuld met de minimale, sector-specifieke kwaliteitseisen, hanteerbaar vinden. Indien men dat dan uitwerkt in een kwaliteitshandboek en eventueel ook in een label, kunnen we ons hier achter stellen.

Het moet ook mogelijk zijn dat men vanuit de sociale sector wordt tewerkgesteld, maar wensen dan toch dat er minimale eisen inzake diploma's zouden worden gesteld.

We zijn geen uitgesproken voorstander van een zelfregulering, maar zijn daarentegen wel een voorstander van samenwerkingsprotocollen. Dit laatste moet echter niet enkel gebeuren met CAW's maar eventueel ook met erkende organisaties of voorzieningen vanuit het Vlaams Fonds.

Tenslotte wil ik nog iets vertellen over de mogelijkheid tot subsidiëring. Gezien onze basisfilosofie en de beperkte financiële slagkracht van onze doelgroep vinden we het normaal dat we subsidies kunnen ontvangen. Indien er kwalitatieve eisen zouden gesteld worden is het misschien ook handig om

hieraan subsidies te verbinden zodat er tegemoet gekomen kan worden aan de noden van een bepaalde doelgroep.

3.1. Bespreking

Mevrouw Sonja Becq : Het was belangrijk om vzw 't Klik te horen omdat het eens een ander invalshoek weergeeft. Vragen jullie een aantal basiskwaliteitseisen die voor iedereen zouden gelden en daarnaast voor jullie extra voorwaarden gekoppeld aan subsidies ? Ook zaken zoals samenwerking met het Vlaams Fonds ?

Mevrouw Ria Van Den Heuvel : Mijn vraag sluit hier helemaal bij aan. Uit jullie verhalen had ik echter afgeleid dat de huidige kwaliteitsdecreten een basis zouden kunnen zijn, op voorwaarde dat ze verder uitgewerkt worden. Jullie hebben dus geen apart decreet meer nodig.

Mevrouw Lieve Vanneste : Dit klopt inderdaad. In de gehandicaptensector zijn die sectorale minimale kwaliteitseisen duidelijk. Als wij ons tot die doelgroep richten, moeten wij daar aan voldoen. Voor al ons basiswerk is er een kwaliteitsdecreet. Dus als heel de sector en de vrijetijdsorganisaties zich daar aan onderwerpen kan er heel kwalitatief gewerkt worden.

4. Uiteenzetting door mevrouw Gretel Van den Broek, schrijfster van 'Leven zonder lief'

Mevrouw Gretel Van den Broek : Mijn boek 'Leven zonder lief' is vorig jaar rond Valentijnsdag verschenen, iets meer dan een jaar geleden dus.

Ik ben journaliste. Het idee om dit boek te schrijven is gegroeid toen iemand in mijn vriendenkring met een verhaal kwam over een onheuse behandeling door een relatiebureau. Ik kwam toen tot de conclusie dat dit wellicht maar het topje van een ijsberg was. Als journaliste wilde ik al die relatiebureaus eens op een objectieve manier bekijken. Ik heb toen van het Fonds Pascal Decroos, een fonds voor onderzoeksjournalistiek, een bescheiden beurs gekregen om daaraan te werken.

Eerst had ik aan het fonds voorgesteld dat ik alle huwelijksbureaus zelf zou uitproberen. Ik heb me daarom als nepkandidaat opgegeven, maar al gauw bleek dat een inschrijving niet haalbaar was, want de toegangsprijzen liepen op tot 3.718 euro (ongeveer 150.000 frank). Dan heb ik een selectie gemaakt via een aantal kwaliteitskranten. Ik ben dus

niet uitgegaan van advertenties voor Filippijnse of Russische vrouwen. Ik heb alle advertenties uitgeknipt en folders aangevraagd.

Op basis van folders en telefoongesprekken bleven er nog slechts drie bureaus over waarvan men kon zeggen dat er een visie achter zat en dat ze een poging deden om de mensen te informeren. Wat men aan de telefoon te horen krijgt, is echt hilarisch. Sommigen verkondigen alleen een aantal algemeenheden, andere geven helemaal geen informatie aan de telefoon. Dat wijst al op een gebrek aan kwaliteit. Sommige bureaus hebben helemaal geen folder, soms zelfs niet één blaadje. Als er wel een folder is, dan bevat die druk- en taalfouten en kleine lettertjes. Ze beweren dat ze een erkenning hebben maar ze zijn niet terug te vinden op de registratielijst van de federale overheid.

De drie resterende bureaus heb ik bezocht en ik heb erbij verteld dat ik journaliste was. Eén van de drie bureaus bleek nadien toch door de mand te vallen. Het bureau bleek gelinkt aan een onbetrouwbare beroepsvereniging. Daarover later meer. De twee resterende bureaus zijn, waarschijnlijk niet toevallig, bureaus die hier vandaag aanwezig zijn.

Toen ik aan het boek begon, overheerste nog het beeld van de zielige alleenstaande. Intussen is de beeldvorming bij het andere uiterste terechtgekomen. De alleenstaande is nu de happy single die rijk is en zeer mondig, en dus zelf wel kan uitmaken wat een bona fide relatiebureau is en wat niet. Er zijn nu inderdaad meer happy singles en het is niet juist dat mensen die een beroep doen op een relatiebureau per definitie zielig zijn. Sommigen zijn inderdaad zeer mondig, maar anderen zijn sociaal zwak. Hoe dan ook bevinden ze zich in een kwetsbaar moment van hun leven. Ze worden geconfronteerd met een moment van eenzaamheid of hebben toch minstens het gevoel dat hun leven niet af is. Het is moeilijk dat toe te geven, zelfs als men zeer mondig is.

Ik heb ook veel gesprekken gehad. Reeds na het eerste gesprek is de trein beginnen te rollen en na enkele weken begonnen mensen me zelf op te bellen. Ik word ook benaderd door de pers met de vraag naar mensen die getuigenis kunnen afleggen. Veel potentiële getuigen haken echter af omdat ze als sociaal zwak gestigmatiseerd worden.

Uit deze gesprekken blijkt in de eerste plaats hoe de betrokkenen in een financiële valkuil zijn gelopen. Daar zal Benoît Anthonis van de economische inspectie het ook nog over hebben. Ik kan wel een

aantal andere aspecten belichten. Vaak is er geen bedenktijd en geen opzeggingstermijn. Men kan niet betalen met een overschrijving of in verschillende schijven. De contracten zijn onwettig of worden niet meegegeven bij de betaling van het inschrijvingsgeld, zodat men niet weet hoe de regeling van de opzeggingstermijn in elkaar zit.

De enige voorwaarden vervat in de federale wet zijn dat men beschikt over een BTW-nummer, over een handelsregister en over een modelcontract dat conform is met de wet-Thomas van 1993.

Ik hoor hier dat er dertig relatiebureaus in werking zouden zijn, maar dat lijkt me zeer weinig. Twintig of dertig bureaus treden als dusdanig naar buiten. De kleinste relatiebureaus werken met advertenties in de krant en soms gaan relatiebureaus verschoolen achter particuliere advertenties. Ik denk dat er veel probeersels zijn. Ik heb de registratielijsten verschillende keren mogen inkijken en ik heb kunnen vaststellen dat de namen en de adressen van de bureaus en van de zaakvoerders voortdurend veranderen. Als men een continuïteit in de werking wil realiseren, probeert men zoiets toch te voorkomen. Gaat het hier om mensen die op korte termijn veel geld willen verdienen en dan vaststellen dat deze sector hun niet ligt? Of is het veeleer een dekmantel om aan vrouwenhandel of aan prostitutie te doen? Wat hebben de advertenties voor Russische vrouwen te betekenen die zelfs in kwaliteitskranten terug te vinden zijn? België is een draaischijf voor vrouwenhandel geweest of is dat nog altijd. Zijn er banden met die circuits? Dat is een belangrijke vraag. Wanneer zal iemand dat uitzoeken?

De definitie van de wet-Thomas kan men omzeilen door een andere naam aan te nemen of door te zeggen dat men met singles bezig is. De wet heeft geen greep op de sector. Ik heb het gevoel dat de eigenlijke sector zeer klein is en dat de rest eigenlijk een milieu is. Misschien is daarvoor veeleer een onderzoeksrechter nodig dan een consumentenonderzoek. Het werd hier al gezegd. Ik ken het voorbeeld van een man die naar de correctionele rechtbank werd verwezen en die er ondanks de vele getuigenissen tegen hem in slaagde zijn proces jarenlang uit te stellen. Weinig mensen willen getuigen met naam en toenaam. Toen mijn boek bijna af was, heb ik een dreigtelefoon ontvangen. Durven gewone mensen nog te getuigen als ze zoiets hebben meegemaakt? De zaak is dus complexer dan men wel zou denken.

Het ergste is vaak nog het geschade vertrouwen. Mensen doen er zeer lang over vooraleer ze deze

stap durven te zetten. Concreet gaat het om een gebrek aan privacy en aan oprechte interesse. Zo kreeg ik na een eenvoudig telefoontje aan een bureau een pakket profielen van mensen met foto's toegestuurd zonder dat ik al iets betaald had. Het kan gaan om nepprofielen. Op die manier spiegelt men de leden voor dat er mooi ogende mannen en vrouwen zijn met goede beroepen terwijl dat in werkelijkheid niet het geval is. Het kan echter ook gaan om echte profielen. Het is zeer pijnlijk en kwetsend dat die mensen helemaal niet weten dat hun foto's zomaar verstuurd worden. Ze zijn helemaal niet beschermd.

Het gebrek aan oprechte interesse blijkt uit het verhaal van een vrouw waar ik zelf naartoe ben geweest in Antwerpen. Die had een advertentie geplaatst waarin werd aangekondigd dat vrouwen in de zomer recht hadden op gratis aansluiting. Toen ik op bezoek ging, bleek dat alleen de eerste maand gratis was. Ik kwam terecht in een privé-gang en -ruimte. Ik zat tussen de gang en de keuken. Op het formulier moest ik invullen wat het gewicht, kleur van ogen en haar, grootte waren van mezelf en van mijn gewenste partner. Voorts waren er nog vragen over sport en over het feit of ik al dan niet kinderen wenste. Op het laatste lijntje was er plaats voor bijzondere wensen. Voor ik iets kon zeggen, zei de vrouw dat ze 'op niveau' zou invullen omdat ze van mening was dat ik zo iemand nodig had. Dat was mijn persoonlijk profiel waarmee ze voor mij een partner zou zoeken en waarvoor ik veel geld moest betalen en zonder dat ik iets gezegd had over mijn karakter of mijn dromen.

Toen ik pas een half uur buiten was, kreeg ik telefoon van een radeloze man die me nog dezelfde avond wou ontmoeten. Men mag niet onderschatten wat er gebeurt als men terecht komt bij een lepe verkoper die zich voordoeft als psycholoog of hulpverlener maar eigenlijk alleen maar geld wil verdienen.

In Aalst wou een vrouw van vijfenveertig jaar (zeer mondig en werkzaam in de sociale sector) informatie verzamelen over een singleclub. Ze kwam evenwel buiten met een contract en had 595 euro betaald. Ze had zich laten ompraten omdat men zeer goedkope singlereisjes kon ondernemen en omdat men vaak etentjes organiseerde waarop telkens ongeveer zeven mensen uitgenodigd werden. Nadien bleek dat ze zich steeds te laat ingeschreven had voor de etentjes en dat ze nooit mocht zeggen wie ze tijdens die etentjes wilde ontmoeten. Bovendien waren de reizen altijd volgeboekt. Uiteindelijk heeft ze alleen een wandeling in het bos gemaakt en heeft ze nog toegang tot het bos moeten beta-

len. Een man van dezelfde singleclub heeft me verteld dat hij uit de vereniging gezet is omdat hij een privé-fuif wou organiseren voor de andere singles. Hij heeft zijn geld niet teruggekregen omdat de vereniging vond dat het ging om tegenstrijdige belangen.

Een single uit Zwevegem betaalde 1.735 euro om een vrouw uit de regio, zonder kinderen en van ongeveer dezelfde leeftijd te vinden. Hij kreeg een vrouw toegewezen uit het Limburgse met vier kinderen. Toen hij naar een vrouw vroeg die beantwoordde aan zijn profiel, stelde men dat die in het ziekenhuis lag met een gebroken been. Hij ging die vrouw bezoeken, die uiteindelijk op de psychiatrische afdeling bleek te liggen. Toen hij het contract wou verbreken, bleek dat het niet legaal was en dat hij het ook niet kon verbreken. Een andere man die bij dit huwelijksbureau kandidaat is geweest, ontmoette op enkele maanden tijd dezelfde vrouw met een verschillend profiel. Die biechtte op dat ze lid was een plaatselijk amateursgezelschap en dat ze werd betaald om zich voor te doen als huwbare vrouw. Ze vond dat zeer leuk omdat ze telkens een gratis avondje uit had.

Toen een tweeëntwintigjarige jongen uit Antwerpen naar het nummer belde uit een privé-advertentie over een meisje van dezelfde leeftijd, kwam hij bij een bureau terecht. Hij moest eerst 338 euro betalen vooraleer hij het nummer van het meisje kreeg. Dan bleek dat het meisje toevallig de week voordien verongelukt was. Toen hij een ander nummer vroeg, kreeg hij het nummer van een veel oudere en gescheiden Marokkaanse vrouw met vijf kinderen. Samen met zijn moeder ontdekte hij dat ze een opzeggingstermijn hadden en dat het contract niet wettelijk was. Ze hebben een deel van hun geld teruggekregen. Het probleem is dat maar weinig mensen hun rechten kennen. Nochtans is het nodig om die te kennen. Het is de taak van de overheid om preventief te werken.

Wat de zogenaamde beroepsvereniging betreft heb ik een paar keer met minister Vogels gepraat ter voorbereiding van mijn boek. Ze stelde dat men zelfregulering wou en dat er een beroepsvereniging bestond die het initiatief moest nemen om de sector uit te kuisen. Ik heb contact genomen met die vereniging en heb daar heel negatieve ervaringen mee gehad.

Toen ik aan de secretaresse een ledenlijst vroeg, heb ik daar twee maanden op moeten wachten. Als men een betrouwbare vereniging is, moet men fier zijn dat men onmiddellijk een lijst kan voorleggen. Uiteindelijk was het een lijst met elf namen. Vier

namen waren huwelijksbureaus van de eigen keten. Er waren bureaus bij die nog niet beantwoordden aan de federale wet. Enkele bureaus veranderden voortdurend van naam, zaakvoerder en adres, wat ook mijn wantrouwe wakte. Uiteindelijk vond ik in de krant een bureau dat naar de correctionele rechtbank is verwezen en dat adverteerde dat het lid was van de beroepsvereniging Fevera. De medewerkster van Fevera beweerde dat het bureau van de lijst geschrapt is.

Die vrouw van Fevera stelde dat de leden gescreend werden en dat men daarvoor contacten had met de economische inspectie om te weten of de bureaus bonafide waren. Voorts stelde ze dat ze een deontologische code had opgesteld die ze met minister Vogels had besproken. Het bleek dat de vereniging nooit contact gehad had met de diensten van economische inspectie en dat er geen enkele screening geweest was. Voorts was de deontologische code zeer vaag en onduidelijk. Bovendien heb ik ontdekt dat er daarover geen contact geweest is met minister Vogels.

De poging van de beroepsvereniging is nep. Bovendien circuleren er tussen de huwelijksbureaus militante brieven tegen het decreet. Wie naar buiten wil komen als een kwaliteitsvol huwelijksbureau, heeft toch alle baat bij zo'n decreet. Waarom wil men het dan tegenhouden ?

Ik heb minister Vogels gevraagd waarom zij zich verzet tegen het decreet. Haar antwoord is dat de Vlaamse regering betutteling voortaan probeert te vermijden en kiest voor responsabilisering. Maar emoties mogen niet op de vrije markt gegooid worden. Zowel sociaal zwakkeren als mondige mensen laten zich doen omdat ze tegenover iemand zitten die perfect weet welke emoties hij of zij moet spelen.

Private initiatieven in de kinderopvang worden toch ook erkend en vermeld op de website van Kind en Gezin. Zowel in de kinderopvang als in de adoptiesector zijn er kwaliteitsnormen en controles. Waarom kunnen we in de sector van relatiebemiddeling en singleclubs niet overgaan tot de erkenning van private initiatieven die goed werk leveren ? Iedereen kan zich als therapeut vestigen en mensen voor heel veel geld de dieperik induwen. Het aantal bureaus voor scheidingsbemiddeling neemt zonder enige regulering toe. Laatst hoorde ik over rouwbegeleiders. Zij gaan af op de overlijdensberichten in kranten en bieden de nabestaanden aan toe te treden tot een weduwengroep. Ondertussen vissen ze wel uit of het huis al verkocht

is. Ik begrijp niet waarom de overheid zich daar niet mee wil bemoeien. (Bespreeking zie 6)

5. Uiteenzetting door de heren Peter Kupers en Ivo Mechels, Test Aankoop

De heer Ivo Mechels, diensthoofd pers-lobby : Test Aankoop is een consumentenorganisatie met twee statutair bepaalde doelstellingen, die al veertig jaar vastliggen : enerzijds informatie verstrekken aan de consumenten en anderzijds de belangen van de consumenten verdedigen. In opdracht van de Vlaamse Gemeenschap onderzoeken we de sector van de huwelijks- en relatiebemiddeling.

De heer Peter Kupers, project officer Technische Dienst : Ons onderzoek is nog niet afgerond waardoor ik eigenlijk geen resultaten kan geven.

Om een beeld van de sector te krijgen, werden alle bureaus in een eerste fase incognito benaderd door twee potentiële klanten : een vrouw van 33 en een man van 50. Tien procent van de bureaus werden bezocht, de overige opgebeld.

Op vraag van minister Vogels hebben we bijzondere aandacht besteed aan de bureaus die bemiddelen tussen Belgen en mensen met een vreemde nationaliteit. Precies daarom houden wij contact met de cel Mensenhandel van de Rijkswacht. In een volgende fase zullen we alle bureaus een vragenlijst opsturen. We zullen die beantwoorde vragenlijsten vergelijken met de resultaten van ons incognito-onderzoek.

Tijdens de eerste fase hebben we volgende informatie verzameld. Hoe gaat men tewerk ? Welke tarieven hanteert men ? Antwoordt men op de vraag welke slaagkansen men heeft ? Beschikt men over documentatie en stuurt men die ook op ? Wat als een klant het contract wil stopzetten ? Is men bereid alle informatie te verschaffen ?

We hebben ons enerzijds gebaseerd op de lijst van de Economische Inspectie met 267 geregistreerde bureaus. Anderzijds hebben we vijf maanden lang in alle mogelijke kranten alle advertenties uitgeknipt. Zo kregen we zicht op de niet-geregistreerde bureaus.

Van de 267 geregistreerde bureaus zijn er in Vlaanderen maar 46 meer actief. Omdat een aantal bureaus filialen hebben, zijn er eigenlijk 68 contactpunten. Veel bureaus meldden ons dat ze hun activiteiten hadden stopgezet of nooit begonnen waren. Voorts hebben we gemerkt dat 8 bureaus

hun activiteiten hebben stopgezet tussen november 2001 en april 2002. Voorts is in die periode maar één nieuw bureau opgedoken in de advertenties. Het gaat hier dus niet echt om een 'paddestoelsector'. Wat wel klopt is dat een vijftal bureaus van naam zijn veranderd. De mensen die erachter steken zijn over het algemeen gekend bij het gerecht. In Wallonië zijn er 34 bureaus actief met 49 contactpunten. In België zijn er dus een tachtigtal bureaus. Minder dan het cijfer dat in de media wordt vermeld.

In onze vragenlijst gaan we ook na in welke mate de bureaus achter de verschillende beleidsopties staan. We geven de bureaus ook de kans hun mening te uiten. De bureaus die niet antwoorden op onze vragenlijst, worden in ons tijdschrift vermeld.

Bij de niet-geregistreerde bureaus gaat het soms om organisaties die hun diensten aanbieden op het internet. We zullen ook deze organisaties verder in kaart brengen maar raden iedereen af om op hen een beroep te doen. Deze bureaus kunnen onvoldoende gecontroleerd worden en zijn vaak niet te vertrouwen.

Een heleboel van de niet-geregistreerde bureaus hebben een Chinese, Joodse, Islamitische en Assyrisch-christelijke achtergrond. Zij bemiddelen enkel binnen hun eigen gemeenschap. Huwelijksbemiddeling is in de landen van herkomst meer gebruikelijk dan hier.

De bureaus verstrekken ons veel informatie. We zullen deze gegevens toetsen aan de bemerkingen van de klanten. Wij hebben de verhalen, die mevrouw Van den Broek vertelde, ook gehoord. Onze testpersoon is ook 's avonds gebeld door kandidaten. Ik wil echter niet overdrijven. Enkel de negatieve berichten komen in de media. Over de mensen die geholpen worden, hoort men minder. Het onderzoek moet ook dat aspect belichten.

De cliënten of ex-clients zijn moeilijk te bereiken. Er is nog geen wetenschappelijk onderzoek. Daarom hebben we de mensen gecontacteerd met advertenties in alle geschreven pers en op websites. Men kon zich bij ons melden per e-mail, telefoon, fax, brief. De deelnemers hebben hun vragenlijst naamloos teruggestuurd naar Test Aankoop. De bestanden met adressen van diegenen die een vragenlijst kregen, zijn vernietigd. Meer anonimiteit kunnen wij niet bieden. De drempel is inderdaad hoog, te meer omdat er nog steeds een taboe rust op deelname aan relatie- of huwelijksbemiddeling. Daarom is er niet massaal gereageerd op onze oproep. Er zijn voldoende antwoorden om een gede-

gen onderzoek te voeren. Het onderzoek bij de cliënt is exploratief en is niet representatief. Dat is trouwens onmogelijk omdat de volledige doelgroep niet bekend is.

We onderzoeken de aard en omvang van de klachten die op onze ledendiensten gemeld zijn. Meestal gaat het om klachten over dezelfde bureaus. We werken samen met de economische inspectie, om de aard van de klachten te analyseren.

De heer Ivo Mechels, diensthoofd pers-lobby Test Aankoop : Wij hebben een onderzoeksopdracht gekregen van de minister. Wij zijn op dit moment geen voor- of tegenstander van een voorstel van decreet. We hebben afgesproken met de minister dat we na afloop van het onderzoek terug autonoom kunnen optreden. We zullen dan als consumentenorganisatie bepaalde eisen stellen.

De hoorzitting komt te vroeg voor ons ; de analyse van de onderzoeksgegevens moet afgelopen zijn voor het zomerreces. Het volledige rapport en de beleidsvoorstellen moeten voor het einde van dit jaar bij de minister afgeleverd worden. Momenteel kunnen we enkel een aantal denksporen aanreiken aan de minister en het parlement.

In de eerste plaats stellen we een modelcontract voor, dat eventueel kan opgesteld worden in overleg met de sector of met een deel ervan. De bepalingen van de wet en het decreet van 1993 over schriftelijke overeenkomsten moeten gerespecteerd worden. Test Aankoop heeft al veertig jaar ervaring. We stellen voor om ook een aantal bepalingen van de wet van de handelspraktijken op te nemen in het modelcontract. Ik denk daarbij aan de bedenktijd en het verbod om betaling te eisen voor het verstrijken van deze termijn, enzovoort. Afwijkingen van het modelcontract zijn enkel mogelijk als het in het voordeel van de cliënt is. Het modelcontract is noodzakelijk maar niet voldoende. Het is een voorwaarde om te komen tot zelfregulering en responsabilisering van de sector. De minister kan het gebruik van dergelijk modelcontract bij ministerieel besluit verplichten. Dat is al gebeurd in de sector van de sociale huisvesting.

Een volgende noodzakelijke maar op zich onvoldoende voorwaarde is degelijke informatie en advies, ook over de reeds bestaande rechten en plichten. We laten in het midden welke dienst van de Vlaamse Gemeenschap daarvoor bevoegd moet worden. We denken onder meer aan brochures en een periodiek bijgewerkte lijst van erkende bemiddelaars. Iedereen wordt geacht de wet te kennen, maar dat is een juridische fictie.

Ook verzoening en bemiddeling is mogelijk : ofwel door een overheids-, een privé-initiatief of een gemengde vorm. Verzoening en mediatie kan in dat contract voorgeschreven worden. De mediator krijgt dan bepaalde bevoegdheden. Hij laat de partijen een transactie tekenen om het geschil te beslechten. De mediator moet opgeleid worden en moet beschikken over diplomatieke en conciliatieve vaardigheden. Er zullen ook diplomavereisten moeten bepaald worden. Als er een mediator is, moet er een reglement van mediatie gehecht worden aan het contract. Dat biedt een vangnet voor de cliënt. Mediatie moet voldoen aan een aanbeveling van de Europese Commissie. Een groot deel van de geschillen kan opgelost worden door een modelcontract en mediatie.

Een andere mogelijkheid is de oprichting van een Geschillencommissie.

Mevrouw Vogels heeft de vergelijking willen maken met een geschillencommissie. Ze kende de reizencommissie het best maar er bestaan er heel wat meer. Recent is de bouwcommissie opgericht, die werkt met bindend advies. In Nederland bestaat er een koepel van een dertigtal geschillencommissies. Eén daarvan is de geschillencommissie relatiebemiddeling. In 1999 waren daar 27 bureaus bij aangesloten. Zij werken met algemene voorwaarden en een reglement. In 1999 werden er 44 klachten ingediend en deed de commissie 13 uitspraken.

Zijn toevlucht nemen tot een geschillencommissie is de laatste stap die men binnen de privé-sfeer kan zetten. Maar in Nederland krijgen die commissies actieve medewerking van het ministerie van Welzijn en Gezondheid. Ze kunnen werken met bindend advies, derde bindend advies of arbitrage.

Het voordeel is dat er na enkele jaren een zekere "jurisprudentie" ontwikkeld wordt en enige rechtszekerheid gecreëerd. Na jaren zal de markt zichzelf ook reguleren aangezien de aangesloten bureaus een label mogen dragen, ongeveer zoals de heer Swennen voorstelt. Mensen voelen zich daardoor zekerder. Nadeel is een meer formalistische, langere en duurdere procedure.

Het voorlopig besluit van ons onderzoek is dat het noodzakelijk is om te beschikken over een uitgebalanceerd modelcontract in overleg met de sector, gekoppeld aan een actieve informatiepolitiek van de overheid om vooral preventief te werken en, waar dit niet meer kan, te werken met een systeem van verzoening, bemiddeling of geschillencommissie.

sie. Een en ander zal wellicht een minimale decreta-
tale verankering moeten krijgen.

6. Bespreking

Mevrouw Ria Van Den Heuvel : Test Aankoop be-
pleit een actieve informatiepolitiek van de over-
heid. Er zou bijvoorbeeld een lijst van bureaus
moeten bekend gemaakt worden. Die zouden aan
kwaliteitsvoorwaarden moeten beantwoorden. Wat
zouden die voorwaarden kunnen zijn ? In hoeverre
wijken ze af van wat nu bestaat ?

De heer Guy Swennen : Op de advertenties wordt
niet massaal gereageerd. Zijn de reacties voldoende
om representatief te kunnen werken ? Er zijn
immers veel meer misbruiken dan klachten.

Zit de schemerzone van de singlebureaus mee in
uw onderzoek ? Dat is immers een vlag die vele la-
dingen dekt.

Mevrouw Sonja Becq : De laatste vraag wilde ik
ook stellen.

U stelde dat een en ander decretaal zal moeten
verankerd worden. Maar het maakt me boos dat er
al twee jaar verloren gegaan zijn met heisa te
maken en dingen te onderzoeken, terwijl we toch
modellen hebben. We moeten durven zeggen dat
we kwaliteitscriteria willen hanteren ten voordele
van kwetsbare, zwakke mensen.

Mevrouw Trees Merckx-Van Goey : In de federale
wet op de adoptie is bepaald dat bemiddeling
enkel kan gebeuren door instanties die door de ge-
meenschappen moeten worden erkend. In de wet
op de relatiebemiddeling is dat echter niet bepaald.
Bestaat het gevaar niet dat het probleem zich ver-
plaatst naar Brussel en Wallonië als er een goede
Vlaamse reglementering komt ? Hoe is de situatie
in die andere landsdelen ?

De heer Ivo Mechels : De vraag van mevrouw Van
Den Heuvel kan pas echt worden beantwoord als
in de zomer de definitieve resultaten van ons on-
derzoek bekend zijn. Relatiebemiddeling is niet
enkel een zaak van algemeen welzijnswerk, het is
ook een commerciële aangelegenheid. Daarom be-
staat er ook een federale wet. Niets belet het
Vlaams Parlement bij het federale parlement aan
te dringen om die wet alsnog te wijzigen : het is
niet te laat.

Op de verzuchting van mevrouw Becq kan ik al-
leen maar antwoorden dat wij constateren dat over

de materie al geruime tijd gediscussieerd wordt.
Test Aankoop is niet voor een overdreven regule-
ring, zeker niet als er een reglementering komt die
toch niet gecontroleerd wordt. Toch is een decreta-
le verankering ook voor ons, als consumentenorga-
nisatie, bijzonder belangrijk. Het kabinet-Vogels
weet dat, maar u bent tenslotte de decreetgever.

De heer Peter Kupers : In de andere landsdelen is
er slechts één bureau dat zowel met Nederlandsta-
lige als met Franstalige cliënten werkt.

Mevrouw Trees Merckx-Van Goey : Bestaat er bij
de Franse Gemeenschap een reglementering ?

De heer Peter Kupers : In Wallonië is enkel de fe-
derale wetgeving ter zake van toepassing en er is
hierover nog geen discussie. De Franse Gemeen-
schap heeft ons wel een gelijkaardig onderzoek ge-
vraagd.

Mevrouw Gretel Van den Broek : Er bestaan altijd
ontsnappingsroutes.

De heer Peter Kupers : Wij hebben deze vraag van
minister Vogels gekregen. Er is daarvoor ook een
Waalse regeling nodig.

Niet alleen de singlebureaus bevinden zich in een
schemerzone, er zijn ook de internetsites en de bu-
reaus met al dan niet bewezen banden met de men-
senhandel. Deze drie subsectoren hebben we mee
in het onderzoek opgenomen en werden gecontac-
teerd. We beschikken over heel wat informatie
over wat ze doen, hun tarieven en getuigenissen.

Het lijkt me te verregaand om singlebureaus in een
regelgeving te betrekken. Het gaat immers maar
om mensen die beslissen om samen te komen, al
dan niet ondersteund door een vereniging, die zich
daar al dan niet voor laat betalen. Zij doen in es-
sentie niet aan relatiebemiddeling. Mensen gaan
als het ware zelf bemiddelen voor een relatie.

We hebben niet de pretentie de stelling te poneren
dat ons onderzoek representatief is, aangezien we
de totale populatie niet kennen.

Mevrouw Marijke Dillen : Mevrouw Van den
Broek heeft hier talrijke misbruiken geschetst.
Maar er zijn blijkbaar meer misbruiken dan straf-
rechtelijke klachten. Heeft mevrouw Van den
Broek weet van dergelijke klachten en de gevolgen
die daaraan worden gegeven ? Zijn hierover al uit-
spraken door correctionele rechtbanken in eerste
aanleg ?

Mevrouw Gretel Van den Broek : Deze vraag moet u richten tot iemand van de economische inspectie. Ik denk dat vorig jaar veertig dossiers aan het parket werden overgedragen. De economische inspectie stelt altijd een soort minnelijke schikking voor. Als dat niet lukt, volgt een verwijzing.

Mevrouw Marijke Dillen : U hebt blijkbaar contact met heel wat mensen die een beroep hebben gedaan op deze bureaus. Bent u op de hoogte van klachten van particulieren ?

Mevrouw Gretel Van den Broek : Ik ken wel het verhaal van een vrouw die naar Jef Vermassen is gestapt, omdat een zogenaamde singleclub toch aan bemiddeling deed. De raadsman zei haar dat ze de zaak nooit zou kunnen winnen, omdat de zaakvoerder een gewezen onderzoeksrechter was die uit zijn ambt was ontzet, maar die nog steeds beschermd werd binnen het gerechtelijk milieu. Mijn vragen om meer informatie bij het parket van Dendermonde werden ook afgewimpeld.

Ik denk dat er inderdaad soms mensen zijn met malafide bedoelingen, maar het is als enkeling moeilijk het daartegen te halen. Ik verwijs naar het bureau Van Zwevegem, dat er steeds weer in slaagt uitstel te krijgen. In deze zaak heeft de inspectie maar liefst honderd getuigenissen verzameld. Het gaat daarbij echt om het misbruiken van vertrouwen en mensen.

7. Uiteenzetting door de heer Benoît Anthonis, inspecteur bij het bestuur Economische Inspectie van het ministerie van Economische Zaken

De heer Benoît Anthonis : De taken van de Economische Inspectie zijn het opsporen en vaststellen van economische inbreuken (controle), informatie geven (preventie) en repressie. We organiseren geregeld informatiecampagnes. Negentig procent van onze activiteiten zijn echter repressief.

We controleren de naleving van economische reglementen : onder meer de wet op de handelspraktijken, de wet op het consumentenkrediet, de wet op de reisorganisaties en -bemiddeling, de wet op de timesharing, de prijzenreglementen, de wet op de huwelijksbureaus.

De wet van 9 maart 1993 regelt de exploitatie van huwelijksbureaus. Er is een duidelijk onderscheid tussen de periode van 1993 tot 1999 en de periode na 1999. In 1993 werden er verplichtingen opgelegd aan elke relatiebemiddelaar. De wet bepaalt dat zij zich moeten laten registreren ; dat de publiciteit

moet beantwoorden aan een zeker aantal formele verplichtingen en dat de contracten een aantal verplichte vermeldingen moeten bevatten. De betalingen moeten daarenboven conform de wet gebeuren en er zijn ook bepaalde vormvereisten voor de opzegging van het contract.

De wet van 11 april 1999 verfijnt de wet van 1993. Er worden meer actiemiddelen gegeven aan het bestuur Economische Inspectie. Voorheen moest de inspectie inbreuken op de wet opsporen en vaststellen en dan ter kennis brengen van de parketten. Zij oordeelden zelf welke acties ze ondernamen : seponeren, vervolgen, ...

Sinds 1999 worden onze actiemiddelen duidelijk omschreven en uitgebreid. Bij inbreuken op de wet op de huwelijksbemiddeling kan de inspectie een proces-verbaal van waarschuwing of een proces-verbaal met een voorstel van administratieve minnelijke schikking opstellen. Door deze wet kan de minister van Economische Zaken het registratienummer schorsen of schrappen en bij de rechtbank van koophandel een vordering instellen om bepaalde malafide handelspraktijken van huwelijksbureaus stop te zetten. We hebben van deze mogelijkheden al gebruik gemaakt, maar bij ernstige inbreuken maken we de dossiers rechtstreeks over aan het bevoegde parket.

De administratieve minnelijke schikking houdt in dat de administratie aan de overtreder een geldsom kan voorstellen die de strafvordering tenietdoet. Bij een inbreuk eisen wij bijvoorbeeld dat de klant vergoed wordt en het contract in regel gesteld wordt. Als het bureau dan bereid is de boete te betalen, blijft het dossier bij de economische inspectie.

Als het huwelijksbureau niet bereid is het voorstel tot minnelijke schikking te aanvaarden, wordt het dossier aan het parket overgemaakt. Ook als de consument schade geleden heeft, zullen we (ook) het dossier aan het parket bezorgen. De cliënt kan dan zijn rechten veilig stellen en zich eventueel burgerlijke partij stellen.

In de periode 1993-1999 dienden we ons te beperken tot het opstellen van een proces-verbaal dat rechtstreeks aan het parket werd opgestuurd. Het parket heeft bij zware overtredingen een onderzoeksrechter gevorderd. De onderzoeksrechter kon dan een gerechtelijk onderzoek instellen. De resultaten daarvan werden aan de procureur en de raadkamer doorgegeven. De raadkamer kon dan doorverwijzen naar de correctionele rechtbank. Dat is gebeurd voor zeven huwelijksbureaus.

Nu gaan we ervan uit dat iedereen in de sector op de hoogte is van de wetgeving. We handelen heel wat dossiers af met de procedure van de minnelijke schikking. Stellen we herhaaldelijke inbreuken vast, dan laten we het registratienummer schorsen of schrappen. In extreme gevallen vragen we aan de minister om een kortgeding op te starten bij de voorzitter van de rechtbank van koophandel ten einde bepaalde handelspraktijken van bepaalde huwelijksbureaus te doen stopzetten. De minister heeft dat al twee maal gedaan. In beide gevallen heeft de rechtbank van Koophandel, respectievelijk van Kortrijk en Brugge, het bestuur Economische Inspectie in eerste aanleg gelijk gegeven. De zaakvoerders zijn in beroep gegaan bij het hof van beroep in Gent en ook dan is de minister van Economie in het gelijk gesteld. Het gaat om recente vonnissen, waarover nog weinig in de media verschenen is. Het zijn dus twee vonnissen waarbij de minister oneerlijke handelspraktijken van huwelijksbureaus heeft stopgezet.

In 1993 is de eerste wet dus goedgekeurd. In 1994 heeft het bestuur Economische Inspectie de sector geïnventariseerd en geïnformeerd. In 1998 was er een follow-up. De nieuwe bureaus zijn in kaart gebracht. We hebben nagegaan in welke mate de bureaus zich aan de regels hielden. Het uitvoeren van sectorale onderzoeken is een beleidsoptie van de leiding van het bestuur. Op andere momenten, maar ook tijdens de onderzoeken, behandelen wij klachten.

Als we een klacht krijgen, analyseren we eerst de klacht en stellen dan een onderzoek in. Een onderzoek behelst vier belangrijke stappen. Eerst en vooral gaan we de totstandkoming en de inhoud van het contract onder de loep nemen. In een tweede fase kijken we of er formele inbreuken zijn op de wet op de huwelijksbureaus onder meer wat betreft het contract, de registratie van het bureau en de publiciteit. Vervolgens kijken we hoe de betaling is gebeurd. We gaan na of de bedenktijd van zeven dagen gerespecteerd is en of de betalingen gespreid zijn over de totale duur van het contract. Tenslotte bekijken we of er een dienst verleend is en of de klant gekregen heeft waarvoor hij betaald heeft. We maken hierbij een onderscheid tussen de kwaliteit en de kwantiteit van de uitvoering van het contract : Is de klant tevreden over de kwaliteit en heeft hij of zij een bepaald aantal contacten, die normaal of gebruikelijk zijn in de sector, gehad ?

De meest voorkomende inbreuken bij de totstandkoming van de overeenkomst zijn dat de klant geen kopie van het contract ontvangt en dat het contract geantidateerd is. Dergelijke overtredingen

vallen onder artikel 94 van de wet op de handelspraktijken of artikel 496 van het Strafwetboek over oplichting, misbruik van vertrouwen en schriftvervalsing. Bij inbreuken tegen de eerlijke handelspraktijken kan klacht ingediend worden bij het bestuur Economische Inspectie. Schriftvervalsing, misbruik van vertrouwen of oplichting belangt het parket aan.

Onder formele inbreuken op de wet van 9 maart 1993 verstaan wij administratieve tekortkomingen. Het kan bijvoorbeeld gaan over het niet vermelden of hebben van een registratienummer, en onwettelijke publiciteit. De verplichte contractuele vormvereisten kunnen ook niet conform de wet zijn.

De Economische Inspectie kan in die gevallen een proces-verbaal van waarschuwing opstellen of een minnelijke schikking voorstellen. We kunnen de minister vragen het registratienummer te schorsen of te schrappen en een vordering tot staking in te stellen. Ik heb de vier sancties geordend naar de ernst van de inbreuk. Bij een eerste overtreding stelt men een proces-verbaal van waarschuwing op. Bij de volgende afwijkingen stelt de inspectie minnelijke schikking voor. Pas bij systematische en doelbewuste overtredingen wordt de minister ingeschakeld.

Heel veel klachten hebben betrekking op de betaling van het contract : ofwel is de klant verplicht om direct te betalen, terwijl de wet hem een bedenktijd van 7 werkdagen geeft ; ofwel is er geen spreiding van betaling over de totale duur van het contract in maandelijkse of trimesteriële schijven van een gelijk bedrag. De wet verschaft de Economische Inspectie volgende actiemiddelen : proces-verbaal van waarschuwing, minnelijke schikking, schorsing of schrapping van het registratienummer, vordering tot staking.

De bedenktijd en de spreiding van betaling geven de klant de mogelijkheid om zelf het initiatief te nemen en het contract bijvoorbeeld op te zeggen. Als de betrokkene onmiddellijk de volledige som moet betalen, heeft hij geen verhaal meer. Daarom is een kopie van het contract belangrijk : de cliënt kent zo zijn rechten en weet bij wie het contract opgezegd kan worden.

Bij de dienstverlening zijn er ook verschillende klachten. De klant krijgt geen voorstellen tot ontmoeting. Aan de klant worden personen voorgesteld die niet aan het opgegeven profiel beantwoorden. De klant krijgt personen te zien die niet beantwoorden aan dat profiel. Over deze gevallen staat niets in de wet op de huwelijksbureaus. Het

gaat immers over een economische wet en de inspectie moet zich beperken tot het vaststellen van inbreuken op formele bepalingen en de betalingen.

Als de voorgestelde personen niet ingeschreven zijn of geen aanvraag tot bemiddeling hebben ingediend voorziet de wet wel in een strafbepaling. Dat is belangrijk bij de huwelijksbemiddeling met buitenlandse kandidaten. Het gebeurt dikwijls dat een bureau de klant voorstelt om, na een contract van drie maanden waarbij geen contacten waren, verder te bemiddelen. De persoon in kwestie is echter niet meer ingeschreven en zijn situatie kan na een aantal maanden grondig gewijzigd zijn : hij kan een partner hebben, gehandicapt geworden zijn, enzovoort. De wet bepaalt dat personen die voorgesteld worden moeten ingeschreven zijn en dus een aanvraag ingediend hebben bij het bureau, maar er staat niet in dat dat tegen betaling moet gebeuren.

Een aantal bureaus willen de wet ontwijken door bepaalde diensten niet te laten betalen. De wet definieert immers : elke activiteit, tegen betaling, die rechtstreeks of onrechtstreeks tot een huwelijk of vaste relatie moet leiden. Artikel vier bepaalt echter dat elke persoon die relatiebemiddeling wil, een aanvraag moet indienen. Als voor de aanvraag betaald wordt, moet er een contract opgesteld worden. In artikel 6 staat daarenboven dat de persoon moet instemmen met de wijze van verspreiding van zijn gegevens. De wet op de privacy is niet van toepassing omdat de klant de toestemming geeft aan het kantoor.

Ik zal nu een aantal tips voor potentiële klanten geven. Deze tips stemmen overeen met de meest voorkomende inbreuken. We raden de mensen aan om nooit een contract af te sluiten bij de eerste kennismaking met een huwelijksbureau. Het is beter een aantal kantoren te bezoeken en een contract af te sluiten met de persoon die het meeste vertrouwen inboezemt. Als er een contract ondertekend wordt, is het noodzakelijk een origineel en ondertekend exemplaar mee te krijgen. De klant moet erop letten dat het contract niet geantidateerd is. Bij de ondertekening van het contract is het verboden om een betaling te doen, te vragen of te aanvaarden. Het betalen, aanvaarden of vragen van een betaling of voorschot is verboden en strafrechtelijk strafbaar.

De klant kan het contract binnen de zeven werkdagen, te rekenen van de dag die volgt op de dag van ondertekening, opzeggen. De betaling moet gespreid worden over de totale duur van de overeenkomst, in maandelijkse, tweemaandelijkse of driemaandelijkse betalingen van een gelijk bedrag.

We raden iedereen ook af blanco overschrijvingsformulieren te ondertekenen of mee te geven met de zaakvoerder. Dat gebeurt nog heel vaak. De klant behoudt best zelf de controle over de betalingen. Het is niet verstandig om cheques mee te geven als eerste betaling of ter inning van latere betalingen.

De dienstverlening en dus het aantal personen dat de klant wenst te ontmoeten, worden best vermeld in het contract. Ook het profiel van de gewenste partner moet in het contract vermeld worden. We wijzen op vijf essentiële elementen : het geslacht, de leeftijd, de gezinstoestand, de aard van de beroepsactiviteit en de verblijfplaats. Bepaalde malafide huwelijksbureaus vullen op een afzonderlijke vragenlijst, die de klant niet te zien krijgt, foute gegevens in. De contactpersonen voldoen dan ook niet aan de wensen van de betrokkene. Als dergelijke gegevens duidelijk in het contract staan, kan de inspectie op basis daarvan handelen. Als dat niet het geval is, zullen wij verschillende klanten verhoren. Als we misbruik van vertrouwen vaststellen, bundelen we de verhoren in één proces-verbaal en sturen dat naar het parket wegens schriftvervalsing en misbruik van vertrouwen.

We adviseren potentiële klanten zich niet te laten verleiden door aantrekkelijke advertenties in kranten of foto's van de zaakvoerder. Onderzoek heeft uitgewezen dat de klant die personen zelden of nooit te zien krijgt.

Uit het overzicht van de onderzoeken in die sector kan u afleiden dat er in 1994 een sectoraal onderzoek was, waarbij alle huwelijksbureaus geïnformeerd werden. In 1998 was er een exhaustief onderzoek. Alle bureaus werden opnieuw gecontroleerd. In geval van klachten werd een minnelijke schikking voorgesteld. In geval van zware inbreuken werden de dossiers aan het parket overgemaakt.

7.1. Bespreking

Mevrouw Sonja Becq : Minister Vogels heeft ooit gezegd dat de federale wet volstaat. Wat is volgens u de meerwaarde van het decreet ?

Naast de huwelijksbureaus, is er nog de grijze zone van de singleclubs of activiteitenclubs die mensen eveneens tegen betaling aan een partner proberen te helpen. Veel mensen die zich er inschrijven voelen zich achteraf bedrogen. Wordt u daar ook mee geconfronteerd ? Is er een regeling voor ?

De heer Guy Swennen : Hoeveel mensen hebt u nodig voor de exhaustieve en de sectorale onderzoeken ? Hoeveel mensen hebt u nodig voor de normale klachten ? Beschikt u over voldoende personeel om uw taken, waaronder permanente controle, goed uit te oefenen ?

U heeft een zekere reputatie opgebouwd wat erop wijst dat u uw werk goed uitvoert. Werd u ooit manifest tegengewerkt of onder druk gezet door de sector ?

Een week gelden verscheen in De Standaard een artikel waaruit blijkt dat het aantal klachten stabiel blijft. Evolueert de aard van de klachten ? Waarop moeten we bijgevolg letten bij het opmaken van nieuwe bepalingen ?

Er zijn drie soorten singleclubs. Sommige singleclubs doen aan relatiebemiddeling en zijn dus vermomde huwelijksbureaus. Daarnaast zijn er singleclubs die aan relatiebemiddeling doen op een min of meer natuurlijke manier. Ten slotte zijn er de zuivere singleclubs : zij organiseren alleen maar allerlei activiteiten. Heeft u zicht op de klachten tegen dergelijke singleclubs ? Een dame die een singleclub leidt heeft contact met me opgenomen omdat ze vindt dat het kaf dringend van het koren gescheiden moet worden. Er is absoluut geen wetgeving voor de singleclubs.

Mevrouw Ria Van Den Heuvel : In 1997 werden 102 onderzoeken uitgevoerd. Elf daarvan werden juridisch opgevolgd. U geeft ook een overzicht van de overtreden wetten. Wat is er met de overige klachten gebeurd ? Waren die klachten onduidelijk ? Ging het om een ander soort klachten ? Zijn het klachten die wij op Vlaams niveau met een decreet kunnen oplossen ?

In 1998 werden 711 onderzoeken uitgevoerd waarvan er 37 werden opgevolgd. In 2001 leiden 39 klachten tot 37 processen-verbaal. Hoe moet ik die cijfers interpreteren ? Welke klachten werden niet opgevolgd ?

Mevrouw Sonja Becq : Gaat het bij klachten steeds om dezelfde huwelijksbureaus ?

Mevrouw Marijke Dillen : Heeft u ooit druk ervaren vanuit de sector ?

Mevrouw Van den Broek heeft vorige week een overzicht gegeven van allerlei klachten. Ik heb toen opgemerkt dat maar een heel beperkt aantal tot een procedure leidt. U hebt het nu over twee soorten procedures : een strafrechtelijke en een

procedure voor de rechtbank van Koophandel. Kunt u een overzicht geven van alle zaken die de voorbije jaren zijn aangespannen ? In hoeveel gevallen hebben de klachten ook geleid tot een veroordeling ?

Mevrouw Sonja Becq : Welke huwelijksbureaus staan er precies vermeld op de lijst die u in bijlage hebt gegeven ?

Mevrouw Trees Merckx-Van Goey : U hebt zicht op de toepassing van de regelgeving in heel het land. Kunt u ons een idee geven van de regionale spreiding ? In Vlaanderen is er een decreet. In Wallonië niet. Leidt dat tot een aantoonbaar verschil ?

Voor een gelijke toepassing in België zou het mogelijk zijn om de federale wetgeving uit te breiden met een bepaling waardoor alleen nog de door de gemeenschappen erkende bureaus zouden kunnen optreden. Een dergelijke bepaling is ook opgenomen in de federale adoptiewet. Wat vindt u daarvan ?

De heer Benoît Anthonis : Er zijn twee aspecten : het economische en de kwaliteit van de dienstverlening. De federale wet regelt alleen het formeel economische. In het decreet legt men de nadruk op de inhoud van de dienstverlening.

Bij terechte klachten over de kwaliteit van de dienstverlening, verwijzen wij door naar de vrederechter. Deze kan een procedure in verzoening opstarten, mits beide partijen daarmee akkoord gaan. Is dat niet het geval, dan kan men er een zaak van maken.

De heer Guy Swennen : Op welke rechtsgrond wordt die procedure dan gestart ?

De heer Benoît Anthonis : We gaan eerst en vooral na wat er contractueel bepaald is. Iedereen die zich inschrijft geeft vijf zoekcriteria op : geslacht, leeftijd, gezinstoestand, beroep en verblijfplaats. Wij vragen de klager steeds wie hem werd voorgesteld. Aan de hand van die criteria kunnen wij nagaan of het bureau alle criteria heeft nageleefd. Daarnaast gaan wij na hoe vaak de klager aan iemand werd voorgesteld. De burgerlijke rechtbank van Brussel heeft in een vonnis bepaald dat één voorstel met effectieve ontmoeting per maand het absolute minimum is. We kunnen dus terugvallen op een vonnis, dat overigens in TestAankoop en Budget en Recht is verschenen.

Wij zijn evenwel niet gemachtigd om een proces verbaal op te stellen wanneer we vaststellen dat

niet voldaan is aan de kwalitatieve en/of kwantitatieve vereisten. Het enige wat we in zo'n geval kunnen doen is doorverwijzen naar de vrederechter. Daarnaast kunnen we de klager aanraden samen met de zaakvoerder naar een oplossing te zoeken.

In de parlementaire Handelingen over de bespreking van de wet van 9 maart 1993 is uitdrukkelijk vermeld dat de vrijetijdsverenigingen voor alleenstaanden worden uitgesloten. Dergelijke activiteitenclubs werken drempelverlagend. Maar in feite gaat het ook hier om alleenstaanden die op zoek zijn naar een partner, ook al is dat niet te bewijzen : de singleclubs organiseren immers groepsactiviteiten.

Het schoentje wringt wanneer men bij inschrijving een vragenlijst van tien bladzijden moet invullen. In dat geval mogen we ervan uitgaan dat de singleclub ontmoetingsgericht werkt. Voorts rijzen vragen wanneer de activiteiten niet langer op groepen gericht zijn en dus eerder gepersonaliseerd zijn. De zaakvoerder kan bijvoorbeeld twee personen aan elkaar voorstellen om samen te gaan eten. Het kan ook geraffineerder : voor drie vrouwen en drie mannen kaartjes reserveren in het theater. Doet die zaakvoerder dan aan relatiebemiddeling of brengt hij mensen met dezelfde culturele voorkeur samen ? Volgens de definitie van de wet gaat het om elke activiteit tegen betaling waarbij voor mensen ontmoetingen worden geregeld die rechtstreeks of onrechtstreeks tot een relatie moeten leiden. Singleclubs zeggen dat ze geen huwelijksbureau zijn en kunnen altijd terugvallen op de parlementaire Handelingen.

Wij treden pas op als mensen bij ons komen klagen dat de zaakvoerder gepersonaliseerde contacten heeft beloofd. Of wanneer een singleclub advertenties plaats in de krant onder de rubriek Huwelijken of Relaties. Er moeten dus duidelijke klachten zijn die wijzen op een verdoken vorm van relatiebemiddeling.

Eén grote vrijetijdsvereniging voor alleenstaanden heeft na de inwerkingtreding van de wet van 1993 haar contracten aangepast. Alles wat naar relatiebemiddeling verwees, werd geschrapt. Die vereniging werkt evenwel nog altijd op dezelfde manier : ze organiseren zowel groepsactiviteiten als contacten in kleine groepjes.

Het is moeilijk om aan te tonen dat een singleclub aan relatiebemiddeling doet. We hoeven niet op een klacht te wachten om een onderzoek uit te voeren omdat het hier geen klachtdelict betreft.

Mevrouw Sonja Becq : Er is dus geen wettelijke grond, maar merkt u misbruiken ? Uit mijn contacten heb ik geleerd dat nogal wat mensen die zich aansluiten zich achteraf bekocht voelen. Ze betalen lidmaatschapsgeld en vervolgens nogmaals per activiteit.

De heer Benoît Anthonis : Nogal wat activiteiten uit het programma gaan niet door wegens een gebrek aan deelnemers. Wie betaald heeft, krijgt zijn geld niet altijd terug. Wij kunnen dat onderzoeken en meestal stellen we dan vast dat er geen strafrechtelijke overtredingen begaan zijn. Wanneer het contract overtreden is, stellen wij een procedure voor de vrederechter voor. Maar daartoe dient men contact op te nemen met de overtreder.

De Economische Inspectie bestaat uit een centraal bestuur in Brussel en zeven regionale directies. Die regionale directies zijn verdeeld in sectoren met telkens een controleur aan het hoofd. Die controleurs doen de onderzoeken en werken volgens instructies opgesteld door een inspecteur die de sector huwelijksbemiddeling beheert vanuit Brussel. Er zijn 172 mensen met een reizende functie : 42 inspecteurs, telkens niveau 1, en 129 controleurs. In totaal controleren wij ongeveer 35 wetgevingen.

Wanneer een sectoraal onderzoek naar huwelijksbemiddeling wordt uitgevoerd, gaan alle controleurs eerst in hun sector na wie daar aan huwelijksbemiddeling doet. Vervolgens gaan ze op onderzoek aan de hand van een vragenlijst die door het centraal bestuur wordt opgesteld. We gaan de samenstelling van het contract na, de totstandkoming ervan, enkele formele vereisten, ...

Bij individuele klachten treden de controleurs zelf op. Wanneer het een klacht betreft tegen een huwelijksbureau dat sectoroverschrijdend werkt, treden we op vanuit Brussel.

Ik word inderdaad al eens tegenwerkt. Wanneer ik vaststel dat de wet wordt overtreden, stel ik een proces-verbaal op dat wordt overgemaakt aan het parket. Daar beslist men autonoom wat er met het dossier moet gebeuren. In belangrijke gevallen vordert de procureur of een substituut een onderzoeksrechter om een gerechtelijk onderzoek te starten. De gerechtelijke politie of de rijkswacht hebben ons al enkele keren opgevorderd voor een huiszoeking in een huwelijksbureau. Bij inbeslagname wordt het dossier toevertrouwd aan het bestuur Economische Inspectie met een duidelijke opdracht van de onderzoeksrechter. Het valt al eens voor dat de persoon die het onderzoek uitvoert, door de getroffen zaakvoerder wordt gedag-

vaard. Van verbale of andere agressie ben ik nog nooit het slachtoffer geweest.

De meeste klachten gaan over de wijze van betaling of over de kwaliteit van de dienstverlening. “Ik heb alles ineens moeten betalen”, is een vaak gehoorde klacht. Naast : “men heeft mij mensen voorgesteld die ik niet gevraagd had”. Ik heb geen idee of er tendensen merkbaar zijn. Ik weet evenmin of er gedurende bepaalde periodes meer klachten zijn. Maar wanneer het onderwerp veel mediabelangstelling krijgt, krijgen wij vragen in de aard van : is bureau X bonafide ? Wij antwoorden daarop uiteraard niet. We geven alleen maar de zeven tips.

Een onderzoek is niet gelijk aan een proces-verbaal. Eén klacht kan leiden tot tien onderzoeken, die op hun beurt leiden tot twee processen-verbaal. Na een klacht ondervragen we de zaakvoerder en onderzoeken we een aantal contracten. Dat kan leiden tot één proces-verbaal ten laste van de zaakvoerder en één ten laste van zijn medewerker. Een onderzoek is dus niet gelijk aan een proces-verbaal, wat evenmin gelijk is aan een proces-verbaal van waarschuwing en dus ook niet gelijk aan een pro justitia.

Mevrouw Ria Van Den Heuvel : Er zijn dus meer onderzoeken dan processen-verbaal.

De heer Benoît Anthonis : Als blijkt dat de dienstverlening onvoldoende was, kunnen wij geen proces verbaal opstellen. Maar daar heb ik geen cijfers over.

Mevrouw Ria Van Den Heuvel : Een deel van de klachten, namelijk die over de dienstverlening zouden dus decretaal geregeld kunnen worden.

De heer Benoît Anthonis : Ik kan me daar niet over uitspreken.

Er zijn meerdere procedures mogelijk. Zo kan het dat de zaakvoerder bereid is tegemoet te komen aan de verzuchtingen van de klager. In dat geval stellen wij een voorstel tot administratieve minnelijke schikking voor. Als de zaakvoerder niet bereid is tegemoet te komen, sturen wij het proces-verbaal naar het parket. Het is dan aan de consument om zich burgerlijke partij te stellen. Dat is de procedure tussen Economische Zaken, huwelijksbureau en consument.

Andere mogelijkheden zijn de correctionele procedure en het kortgeding bij de rechtbank van koop-handel. De voorbije zeven jaren zijn er correctio-

nele vonnissen uitgesproken door de rechtbanken van eerste aanleg in Turnhout, Brugge, Brussel en Hasselt. Voorst zijn er vonnissen van het vredege-recht van Hasselt, en van de correctionele rechtbanken van Hasselt en Dendermonde. Er zijn ook enkele gerechtelijke onderzoeken opgestart en twee procedures voor de rechtbank van Koophandel. Beide zijn gewonnen door de minister van Economie. Zaken voor de correctionele rechtbank volgen hun eigen weg. Zaken bij de rechtbank van Koophandel volgen wij zelf op. Er zijn zes correc-tionele vonnissen, drie of vier gerechtelijke onder-zoeken en twee procedures voor de rechtbank van Koophandel.

Als federaal ambtenaar kan ik niet antwoorden op de tweede vraag van mevrouw Merckx-Van Goey. Wij kunnen alleen maar voorstellen om de federale wet te wijzigen als we vaststellen dat de sector praktijken hanteert die vanuit economisch stand-punt niet getolereerd kunnen worden.

In Vlaanderen zijn er 126 bureaus. In Brussel een dertigtal en in Wallonië een zeventigtal. Nogal wat kantoren werken met franchisenemers, maar ieder-een die aan huwelijksbemiddeling doet moet gere-gistreerd zijn. Vandaar dat het aantal kantoren hoger lijkt dan het is.

De heer André Moreaux : Hoeveel processen-verbaal hebben geleid tot de sluiting van de bureaus ?

De heer Benoît Anthonis : De administratie kan dus een proces-verbaal van waarschuwing opstel-len of een minnelijke schikking voorstellen. De ad-ministratie kan geen ondernemingen sluiten. We speuren inbreuken op en geven de informatie door. De minister kan het registratienummer schorsen of schrappen. De minister kan ook bepaalde handel-spraktijken van het bureau verbieden. Alleen de rechter kan beslissen om een onderneming te slui-ten. De wet op de huwelijksbureaus laat dat onder-specifieke voorwaarden toe. De rechter beschikt niet in elke sector over die mogelijkheid.

De voorzitter : Ik dank de heer Anthonis voor de duidelijke informatie.

De verslaggever,

Waarnemend voorzitter,

Sonja BECQ

Riet VAN CLEUVENBERGEN