

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

24 novembre 2022

**EXPOSÉ D'ORIENTATION
POLITIQUE (*)**

Protection des consommateurs

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

24 november 2022

BELEIDSVERKLARING (*)

Consumentenbescherming

Voir:

Doc 55 1610/ (2020/2021):

001: Liste des exposés d'orientation politique.
002 à 024: Exposés d'orientation politique.
025 à 063: Rapports.
064: Exposé d'orientation politique.
065: Rapport.
066: Exposé d'orientation politique.
067 et 068: Rapports.

(*) Conformément à l'article 121*bis* du Règlement.

Zie:

Doc 55 1610/ (2020/2021):

001: Lijst van beleidsverklaringen.
002 tot 024: Beleidsverklaringen.
025 tot 063: Verslagen.
064: Beleidsverklaring.
065: Verslag.
066: Beleidsverklaring.
067 en 068: Verslagen.

(*) Overeenkomstig artikel 121*bis* van het Reglement.

08292

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

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

Dans cette période difficile et économiquement instable, il est essentiel que les consommateurs aient une grande confiance dans les différents produits et services qu'ils/elles achètent, que ce soit en ligne ou hors ligne.

Nous travaillons dans l'intérêt de tous les consommateurs: les analphabètes de la société de l'information, les personnes âgées et les jeunes, les personnes peu qualifiées, les personnes qui ont été victimes de phishing, ... bref, tout le monde. Un niveau suffisamment élevé de protection des consommateurs est une condition essentielle dans la création d'un fonctionnement compétitif, durable et équilibré du marché, et tient en particulier compte des membres les plus faibles de notre société. Les pouvoirs publics doivent non seulement assurer la protection formelle des droits, mais aussi l'application de cette protection formelle. Il est clair que je ne m'écarte pas de la ligne de mon prédécesseur.

Le gouvernement veille à ce que les consommateurs disposent des informations nécessaires et correctes, de manière accessible à tous, pour prendre des décisions en toute connaissance de cause, et qu'ils/elles sont mieux protégés contre des pratiques commerciales déloyales.

La qualité des produits et services qu'il/elle achète doit correspondre à ce que l'on peut raisonnablement attendre, accompagnée d'un service adéquat. Les plaintes doivent être traitées de manière appropriée, rapide et efficace.

Cependant, avec la numérisation de notre économie, il est également important de prendre en compte ce groupe de personnes qui a globalement manqué cette (r)évolution numérique.

Bon nombre des préoccupations des consommateurs concernent des compétences qui ressortent du domaine d'autres collègues fédéraux. Par conséquent, du point de vue de la protection des consommateurs, je pèserai sur la prise de décision, formelle ou informelle. En effet, une protection adéquate des consommateurs nécessite une approche transversale.

Ma politique reposera sur les piliers suivants:

1. Dans la mesure du possible, j'essaierai de trouver des solutions non législatives avec les acteurs du secteur afin de mieux protéger et informer les consommateurs. Si nous ne parvenons pas à un accord à l'amiable, je prendrai des mesures législatives ou réglementaires. Quel que soit le moyen choisi, j'attache une grande importance au respect des droits et donc à une Inspection économique performante. **Des mesures sévères si nécessaire, des forces unies si possible.**

In deze moeilijke en economisch onstabiele tijden is het van essentieel belang dat de consument een groot vertrouwen heeft in de verschillende producten en diensten die hij/zij koopt, of het nu offline of online is.

We werken in het belang van alle consumenten: de digibeten, de ouderen en jongeren, de laaggeschoolden, zij die gephisht worden, ... kortom iedereen. Een voldoende hoog niveau van consumentenbescherming is een essentiële voorwaarde bij het creëren van een competitieve, duurzame en evenwichtige werking van de markt, en houdt in het bijzonder rekening met de zwakkeren in onze samenleving. De overheid moet niet alleen toezien op de formele bescherming van de rechten, maar ook op de toepassing van deze formele bescherming. Ik wijk hier duidelijk niet af van de lijn van mijn voorganger.

De regering draagt er zorg voor dat de consument over de nodige en correcte informatie beschikt, op een toegankelijke wijze voor iedereen, om met kennis van zaken een beslissing te nemen, en dat hij/zij beter beschermd wordt tegen oneerlijke handelspraktijken.

De kwaliteit van de producten en diensten die hij/zij afneemt moet beantwoorden aan wat redelijkerwijze mag verwacht worden, vergezeld van een degelijke service. Klachten moeten op een correcte, tijdige en efficiënte wijze worden behandeld.

Bij de digitalisering van onze economie is het echter ook belangrijk om rekening te houden met die groep van mensen die deze digitale (r)evolutie grotendeels heeft gemist.

Veel van de bezorgdheden van de consument hebben betrekking op bevoegdheden die zich bevinden op het terrein van andere federale collegae. Ik zal vanuit het oogpunt van bescherming van de consument dan ook meewegen op de besluitvorming, formeel of informeel. Een adequate consumentenbescherming vergt immers een transversale aanpak.

Mijn beleid zal op de volgende pijlers steunen:

1. Waar mogelijk zal ik trachten met de actoren uit de sector tot niet-legislatieve oplossingen komen om de consument beter te beschermen en informeren. Wanneer we in onderling overleg er niet geraken zal ik wetgevend of reglementerend optreden. Ongeacht het gekozen middel hecht ik veel belang aan het afdwingen van de rechten en dus een performante Economische Inspectie. **Hard optreden waar nodig, met verenigde krachten waar kan.**

2. **L'information** est un mot clé auquel j'accorde une grande importance et je m'engage donc pleinement à assurer le succès du lancement de cette plateforme de consommation numérique unique. En tant que consommateurs, les citoyens doivent pouvoir compter sur les informations et/ou l'assistance du gouvernement lorsqu'il s'agit de leurs droits. Ces informations doivent être facilement consultables et compréhensibles. Je ne laisserai passer aucune occasion d'informer les consommateurs, que ce soit, par exemple, dans les établissements d'enseignement, dans les organisations de la société civile ou par une exposition mobile sur les finances personnelles et l'économie.

3. Nous ne travaillons pas dans le vide dans notre pays. La protection des consommateurs est fortement soumise aux **accords et à la législation européens**. Je souhaite travailler non seulement de manière réactive à ce qui a été décidé et voté, mais aussi, dans la mesure du possible, de manière proactive au cours du processus politique européen. Nous voulons codiriger la politique européenne afin que notre pays, nos citoyens et nos entreprises puissent en bénéficier pleinement. Nous devons également nous préparer à la présidence belge de l'Union européenne en 2023: avec des dossiers tels que le Car-Pass nouvellement remanié, le marketing d'influence et la protection des consommateurs utilisant des bancs solaires dans les centres de bronzage. Ce sont tous des dossiers qui méritent une approche européenne. En outre, trois projets législatifs européens très importants doivent être menés à bien sous la présidence belge: la révision de la directive sur les voyages à forfait, l'optimisation de l'application intra-européenne de la législation sur la consommation et le règlement alternatif des différends de consommation.

4. Nous accordons une attention particulière aux **analphabètes numériques** qui ne peuvent pas toujours ou beaucoup plus difficilement faire valoir leurs droits ou qui sont défavorisés par les offres uniquement en ligne. Je m'efforce de faire en sorte que les personnes confrontées à des problèmes liés à la numérisation croissante reçoivent le soutien adéquat pour pouvoir continuer à participer activement. C'est l'un des éléments fondamentaux de ma politique, qui est de continuer à se baser sur les besoins des citoyens.

Durant le reste de cette législature, je me concentrerai sur les domaines suivants:

- **Banque et assurances**

Le secteur financier doit continuer à être en mesure de remplir pleinement son importante fonction de service au sein de notre société, en mettant l'accent sur la protection des consommateurs. Avec mes collègues de

2. **Informatie** is een sleutelwoord dat ik hoog in het vaandel draag en daarom zet ik volop in op een succesvolle lancering van het uniek digitaal consumentenplatform. Als consument moet de burger kunnen vertrouwen op de informatie en/of hulp van de overheid als het over zijn/haar rechten gaat. Deze informatie moet makkelijk consulteerbaar en begrijpbaar zijn. Ik zal geen mogelijkheid onbenut laten om de consument te informeren, of het nu bijvoorbeeld is in onderwijsinstellingen, bij middenveldorganisaties of via een mobiele tentoonstelling over persoonlijke financiën en economie.

3. We werken in ons land niet in een vacuüm. Consumentenbescherming is sterk onderhevig aan **Europese afspraken en wetgeving**. Ik wens niet alleen reactief te werken op hetgeen besloten en gestemd is, maar waar mogelijk ook pro-actief tijdens het Europees beleidsproces. We willen het Europees beleid mee sturen opdat ons land, burgers en ondernemingen er ten volle van kunnen genieten. Verder moeten we in 2023 ook het Belgisch voorzitterschap van de Europese Unie voorbereiden: met dossiers als de pas vernieuwde Car-Pass, influencer marketing en de bescherming van de consument die de zonnepanelen gebruikt in zonnecentra. Allemaal dossiers die een Europese aanpak verdienen. Verder moeten er onder het Belgisch voorzitterschap 3 zeer belangrijke Europese wetgevingsprojecten afgeklopt worden: de herziening van de richtlijn pakketreizen, de optimalisering van de intra-Europese handhaving van consumentenwetgeving en de alternatieve beslechting van consumentengeschillen.

4. We besteden speciale aandacht aan de **digitale analfabeten** die niet altijd of veel moeilijker hun rechten kunnen doen gelden of achteropgesteld geraken door aanbiedingen die alleen maar online zijn. Ik tracht erop toe te zien dat zij die problemen ondervinden als gevolg van de toenemende digitalisering, de juiste ondersteuning krijgen om alsnog actief te kunnen deelnemen. Dat is één van de fundamentele elementen van mijn beleid, namelijk het blijven uitgaan van de behoeften van de burgers.

In de resterende tijd van deze legislatuur focus ik me op de volgende domeinen:

- **Bank en verzekeringen**

De financiële sector moet zijn belangrijke dienstverleningsfunctie binnen onze maatschappij ten volle kunnen blijven vervullen met een bijzondere aandacht voor de bescherming van de consument. Samen met mijn collega's

l'Économie et des Finances, j'évaluerai l'implémentation de la charte du "service bancaire universel" (SBU), créée il y a près d'un an. S'il s'avère que la charte doit être révisée pour mieux atteindre ses objectifs fixés, j'insisterai, ensemble avec mes collègues, pour prendre les mesures appropriées.

Il devrait être plus facile pour les consommateurs de comparer les produits financiers et d'assurance et le cas échéant de changer de banque ou de compagnie d'assurance. Des simulateurs de tarif en ligne et des modules de comparaison sont développés pour les principaux produits bancaires et d'assurance. Les premiers produits devraient pouvoir être comparés dès le début de l'année 2023.

Par ailleurs, j'accorde une attention particulière aux travaux de la Chambre sur la simplification de la résiliation des contrats d'assurance. Il est important d'améliorer la mobilité des consommateurs dans le domaine des assurances.

Compte tenu de la fréquence et de l'évolution rapide des formes de fraude sur Internet, le gouvernement développera des campagnes d'information à ce sujet afin de renforcer les droits des victimes de ce type de fraude. Ensemble avec mes collègues compétents, je prendrai également des mesures à l'encontre des banques qui ne respectent pas délibérément les obligations légales qui leur sont imposées dans le cadre d'opérations de paiement non autorisées. Le consommateur est le maillon faible en cas de phishing et il me semble que la législation européenne est claire. Chacun doit assumer ses responsabilités.

La prolifération rapide des services financiers en ligne a des conséquences sur leur accessibilité pour certains groupes démographiques qui non seulement sont confrontés à une fracture numérique mais qui sont aussi souvent les cibles de hacking et de fraude en ligne. Le gouvernement accordera une attention particulière à la protection des consommateurs de services financiers en ligne.

En 2023, je ne me contenterai pas de sensibiliser les gens au phishing et je déploierai des moyens technologiques pour compliquer davantage la tâche des phishers.

Enfin, je travaillerai avec mes collègues des Finances et de l'Économie à une solution permettant de faciliter l'accès et de mieux répartir les distributeurs automatiques bancaires (ATM).

van Economie en Financiën zal ik de implementatie van het charter "Universele Bankdienst" (UBD) evalueren, nu deze bijna een jaar geleden in het leven geroepen werd. Indien blijkt dat het charter herzien dient te worden om de vooropgestelde doelstellingen beter te bereiken, zal ik er met mijn collegae op aandringen om de gepaste maatregelen te nemen.

Voor de consument moet het eenvoudiger worden om financiële en verzekeringsproducten te vergelijken en eventueel over te stappen naar een andere bank of verzekeringsonderneming. Er worden online tariefsimulators en vergelijkingsmodules ontwikkeld voor de belangrijkste bank- en verzekeringsproducten. De eerste producten moeten begin 2023 al kunnen vergeleken worden.

Bovendien schenk ik bijzondere aandacht aan de werkzaamheden van de Kamer over de vereenvoudiging van de opzegging van verzekeringsovereenkomsten. Het is belangrijk om de mobiliteit van consumenten te verbeteren op het gebied van verzekering.

Gezien de veelvuldige en snel evoluerende vormen van internetfraude zal de regering hieromtrent informatiecampagnes uitwerken om zo de rechten van slachtoffers van dit soort fraude te versterken. Ik zal ook – samen met mijn medebevoegde collegae - optreden tegen banken, die moedwillig niet voldoen aan de hun opgelegde wettelijke verplichtingen in het kader van niet-toegestane betalingstransacties. De consument is de zwakste schakel in gevallen van phishing en naar mijn inzicht is de Europese wetgeving duidelijk. Ieder dient zijn/haar verantwoordelijkheden te dragen.

De snelle aangroei van het aantal online financiële diensten heeft gevolgen voor de toegankelijkheid hiervan voor bepaalde demografische groepen die niet enkel voor een digitale kloof staan maar ook het vaker het doelwit zijn van hacking en online fraude. De regering zal bijzondere aandacht besteden aan de bescherming van financiële consumenten online.

Ik zal in 2023 verder gaan dan awareness creëren rond phishing en zal technologische middelen inzetten om het phishers nog harder te maken.

And last but not least zoek ik met mijn collegae bevoegd voor Financiën en Economie een oplossing voor de makkelijkere bereikbaarheid en betere spreiding van biljettenautomaten (ATM's).

• Le marketing d'influence

Je continuerai à accorder une attention particulière à la vie et aux achats des consommateurs en ligne. Le domaine numérique est en pleine évolution et il est important de continuer à prendre des mesures en faveur d'une économie équitable et transparente. Car le marketing d'influence peut avoir des conséquences négatives pour les consommateurs. L'émergence notamment des soi-disant influenceurs financiers, des influenceurs qui opèrent via le dropshipping crée de nouveaux défis. Cela montre qu'il est plus important que jamais de correctement informer les consommateurs - et notamment le groupe cible des jeunes qui se prélassent en ligne. Il convient de lutter contre les infractions en ligne qui portent atteinte à la confiance et à la liberté de choix des consommateurs, telles que les désinformations, la fraude, la publicité cachée et les *dark patterns*.

Il faut rechercher le même niveau de protection en ligne que hors ligne.

• Le secteur des voyages

En vertu de la législation belge actuelle, les organisateurs et les revendeurs de voyages à forfait sont tenus de s'assurer contre l'insolvabilité. Cette obligation d'assurance est une condition à la vente de voyages à forfait. Toutefois, le grand nombre d'annulations de voyages suite à la crise COVID-19 a entraîné la faillite de tant de fournisseurs de voyages à forfait que les indemnités à verser au titre de ces assurances insolvabilité ont également menacé les compagnies d'assurance concernées de difficultés financières.

Une réforme de la législation actuelle s'imposait afin d'éviter que ce marché particulier de l'assurance ne devienne une situation de monopole au détriment des fournisseurs de voyages et, par conséquent, des consommateurs. Un avant-projet de loi a été élaboré en 2022, prévoyant la combinaison de la technologie d'assurance et d'un nouveau Fonds d'insolvabilité Voyages à forfait à mettre en place. Pour éviter que l'intervention du fonds ne soit considérée comme une aide d'État, la Commission européenne a été consultée. Dès que cet avis sera connu, les adaptations nécessaires seront effectuées afin que le mécanisme prévu puisse entrer en vigueur le 1^{er} janvier 2023.

Le délai de prescription pour les actions en justice découlant des contrats de transport est actuellement d'un an. En revanche, le délai de prescription pour les actions découlant d'un voyage à forfait est de deux ans. Cela signifie qu'un voyageur qui n'achète que son titre de transport ne dispose pas du même délai pour exercer l'action qu'un voyageur qui a acheté un voyage à forfait,

• Influencermarketing

Ik zal blijvend bijzondere aandacht schenken aan het leven van en kopen door de consument online. Er is heel veel beweging op het digitale domein en het is belangrijk om stappen richting een eerlijke en transparante economie te blijven zetten. Zo kan influencermarketing negatieve gevolgen met zich meebrengen voor de consument. De opkomst van o.a de zogenaamde financiële influencers, influencers die via dropshipping handelen, ... zorgt voor nieuwe uitdagingen. Het toont aan dat het nu belangrijker dan ooit is dat de consument – en voornamelijk ook de jonge doelgroep die online vertoeft – op een correcte manier geïnformeerd wordt. Online inbreuken die het vertrouwen en de keuzevrijheid van de consument aantasten zoals misleidende informatie, fraude, verborgen reclame en *dark patterns* moeten bestreden worden.

Er moet gestreefd worden naar een zelfde bescherming online als offline.

• De reissector

In de actuele Belgische wetgeving zijn organisatoren en doorverkopers van pakketreizen verplicht zich te verzekeren tegen insolventie. Deze verzekeringsplicht is een voorwaarde om pakketreizen te mogen verkopen. De grote hoeveelheid reisannuleringen ten gevolge van de COVID-19-crisis, deed echter zoveel aanbieders van pakketreizen failliet gaan dat de uit te keren vergoedingen op grond van deze insolventieverzekeringen ook de betrokken verzekeringsondernemingen met financiële moeilijkheden dreigden te confronteren.

Een hervorming van de huidige wetgeving drong zich op om te voorkomen dat deze bijzondere verzekeringsmarkt een monopolistische situatie zou worden ten nadele van de reisaanbieders en bijgevolg van de consumenten. In 2022 werd een voorontwerp van wet opgemaakt waarin wordt voorzien in een combinatie van de verzekeringstechniek en een nieuw op te richten Insolventiefonds Pakketreizen. Om te vermijden dat de tussenkomst van het fonds zou worden beschouwd als staatssteun, werd de Europese Commissie geraadpleegd. Zodra dat advies bekend is, zullen de nodige aanpassingen worden aangebracht zodat het geplande mechanisme op 1 januari 2023 in werking kan treden.

De verjaringstermijn voor rechtsvorderingen die voortvloeien uit vervoersovereenkomsten is momenteel één jaar. De verjaringstermijn voor vorderingen die voortvloeien uit een pakketreis is daarentegen 2 jaar. Dit betekent dat een reiziger die alleen zijn vervoerbijws koopt, niet over dezelfde termijn beschikt om een vordering in te stellen als een reiziger die een pakketreis

qui comprend un titre de transport. En concertation avec mes collègues de la Mobilité et de l'Économie, nous modifierons le livre X du Code de droit économique afin d'aligner ces délais de prescription et introduire un délai de deux ans pour les contrats de transport.

• Lutte contre le surendettement

Dans le cadre de la lutte contre le surendettement, le gouvernement a déjà approuvé les premières mesures visant à réduire les coûts liés au recouvrement amiable des dettes. Il s'agit à la fois des coûts liés à l'intervention du recouvreur professionnel et des coûts liés à la procédure elle-même. Ces coûts ont souvent un effet boule de neige sur le débiteur et l'enfoncent encore plus dans le rouge. L'avant-projet de loi approuvé traite donc du recouvrement non judiciaire des dettes des consommateurs et met en œuvre l'accord du gouvernement, notamment en matière du premier rappel gratuit et des limitations de clauses pénales. Le Parlement pourra bientôt se prononcer sur ces mesures.

Le ministre de l'Économie et moi-même ne nous arrêterons pas là et proposerons en 2023 des mesures supplémentaires pour accompagner les consommateurs qui ont déjà rencontré des difficultés financières en raison d'un surendettement dans l'apurement de leurs dettes sans être privés de la gestion de leurs propres ressources.

• Énergie

L'énergie est un besoin fondamental. La crise énergétique actuelle frappe durement tout le monde et nous devons faire tout notre possible pour fournir aux consommateurs des informations claires et transparentes en cette période exceptionnelle. Mon prédécesseur a, à juste titre, adopté une position ferme sur la transparence concernant le calcul des acomptes et les factures finales, ainsi que l'accessibilité des fournisseurs d'énergie. Je continuerai à maintenir cette position afin de ne pas relâcher la garde et de veiller à ce que les promesses faites soient mises en œuvre à la lettre.

Le gouvernement évalue l'Accord de consommateurs en vue d'une meilleure protection plus efficace des consommateurs et de réduire la charge administrative. Ce faisant, le gouvernement prend en compte l'extension de la protection des PME et l'application de l'accord de consommateurs à de nouveaux acteurs sur le marché de l'énergie, en tenant compte de la compétence des Régions à cet égard. L'analyse des éléments de l'accord de consommateurs qui n'ont pas encore été promulgués

heeft gekocht, waarbij een vervoerbewijs is inbegrepen. In overleg met mijn collega's die bevoegd zijn voor Mobiliteit en Economie, zullen wij boek X van het Wetboek van economisch recht aanpassen teneinde deze verjaringstermijnen met elkaar in overeenstemming te brengen en een termijn van twee jaar in te voeren voor vervoersovereenkomsten.

• Bestrijding overmatige schuldenlast

In de strijd tegen overmatige schuldenlast heeft de regering al de eerste maatregelen goedgekeurd om de kosten verbonden aan minnelijke schuldinvordering te reduceren. Het gaat zowel om kosten verbonden aan de tussenkomst van de professionele invorderaar als kosten verbonden aan de procedure zelf. Deze kosten zorgen vaak om sneeuwbal effecten bij de schuldenaar en brengen hem/haar in nog diepere rode cijfers. Het goedgekeurde voorontwerp van wet heeft dus betrekking op de niet-gerechtelijke invordering van consumentenschulden en geeft uitvoering van het regeerakkoord wat betreft onder andere de gratis eerste herinnering en de beperking van schadebedingen. Het Parlement zal over deze maatregelen zich binnenkort kunnen uitspreken.

De minister van Economie en ikzelf houden het hier niet bij en zullen in 2023 bijkomende maatregelen voorstellen om consumenten die reeds in financiële problemen terecht zijn gekomen als gevolg van overmatige schuldenlasten, te begeleiden bij het aanzuiveren van hun schulden zonder dat zij ontzet dienen te worden van beheer van hun eigen middelen.

• Energie

Energie is een basisbehoefte. De huidige energiecrisis treft iedereen hard en we moeten alles op alles zetten om de consument duidelijke en transparante informatie te kunnen bieden in deze uitzonderlijke tijden. Mijn voorganger heeft zich terecht hard opgesteld inzake transparantie over de berekening van de voorschot – en eindfacturen en de bereikbaarheid van de energieleveranciers. Deze opstelling zal ik blijven aanhouden om de aandacht niet te laten verslappen en te zorgen dat de gedane beloften tot op de letter worden uitgevoerd.

De regering evalueert het consumentenakkoord met het oog op een betere en efficiëntere bescherming van de consument en een beperking van de administratieve lasten. Hierbij houdt de regering rekening met de uitbreiding van de bescherming van kmo's en de toepassing van het consumentenakkoord op de nieuwe actoren op de energiemarkt, rekening houdend met de bevoegdheid van de Gewesten in deze. De analyses van wat er van het consumentenakkoord nog niet in wetgeving is

dans la loi est terminée et l'opportunité d'un nouvel accord plus largement soutenu est examinée.

• Règlement des différends

Le fonctionnement des entités qualifiées de résolution extrajudiciaire des différends sera évalué et ajusté si nécessaire afin de garantir que les consommateurs puissent faire appel à un règlement efficace et accessible des différends. L'accessibilité des divers médiateurs, dans les différentes administrations et niveaux administratifs, et des commissions de litiges sera simplifiée par un point de contact central unique. Ceci devrait empêcher le consommateur/citoyen de perdre du temps et de l'énergie en envoyant ses questions au hasard ou en passant des heures à chercher le bon service ou les bons niveaux administratifs avant de pouvoir formuler sa plainte. Les médiateurs et les commissions de litiges doivent pouvoir communiquer entre eux et se transmettre les questions ou les plaintes avec l'assurance que le citoyen obtiendra la bonne réponse. Nous comptons sur la volonté de tous d'accompagner les consommateurs à cet égard.

La réglementation relative à la class action est en cours de révision afin de mettre en œuvre la directive (UE) 2020/1828 du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2020 relative aux actions représentatives visant à protéger les intérêts collectifs des consommateurs et abrogeant la directive 2009/22/CE.

• Le secteur de la construction

Le 12 septembre 2022, la Commission consultative spéciale Consommation a publié son avis circonstancié en matière des problèmes des consommateurs dans le secteur de la construction. Cet avis a été émis à la demande de mon prédécesseur. Sur base de cet avis, un plan d'approche concret a été élaboré et sera mis en œuvre dans les prochains mois et en 2023. Il s'agit principalement de 5 points d'action:

(1) La mise en place d'un guichet unique construction favorisant la sensibilisation des consommateurs et la prévention des différends.

(2) La mise à disposition de documents d'information clairs et intuitifs qui sensibiliseront les consommateurs sur leurs droits.

(3) La clarification du champ d'application de la Loi Breyne, ainsi que certains concepts qu'elle contient.

(4) La création d'un groupe de travail qui effectuera une étude approfondie sur une protection juridique

gegoten, is rond en de opportuniteit van een nieuw en breder gedragen akkoord worden onderzocht.

• Geschillenbeslechting

De werking van de gekwalificeerde entiteiten voor buitengerechtelijke geschillenregeling wordt geëvalueerd en waar nodig bijgestuurd teneinde te garanderen dat de consument beroep kan doen op een efficiënte en laagdrempelige geschillenbeslechting. De bereikbaarheid van de diverse ombudsdiensten, op de verschillende administraties en bestuursniveaus, en geschillencommissies wordt vereenvoudigd door één centraal contactpunt. Het moet verhinderen dat de consument/burger tijd en energie verliest door in het wilde weg zijn/haar vragen af te schieten of urenlang zoekt naar de juiste dienst of bestuursniveaus alvorens de klacht te kunnen uiten. Ombudsdiensten en geschillencommissies moeten onderling kunnen communiceren en vragen of klachten aan elkaar kunnen doorspelen met de zekerheid dat de burger het juiste antwoord krijgt. We rekenen op de bereidwilligheid van allen om de consument hierin bij te staan.

De regelgeving van de class action wordt herzien teneinde uitvoering te geven aan Richtlijn (EU) 2020/1828 van het Europees Parlement en de Raad van 25 november 2020 betreffende representatieve vorderingen ter bescherming van de collectieve belangen van consumenten en tot intrekking van Richtlijn 2009/22/EG.

• Bouwsector

De Bijzondere Raadgevende Commissie Verbruik heeft op 12 september 2022 haar omstandig advies inzake consumentenproblemen in de bouwsector gepubliceerd. Dit advies kwam er op vraag van mijn voorganger. Op basis van dit advies werd een concreet plan van aanpak opgesteld waaraan uitvoering gegeven zal worden in de komende maanden en 2023. Het betreffen in hoofdzaak 5 actiepunten:

(1) De oprichting van een uniek loket bouw die de sensibilisering van consumenten en de preventie van geschillen zal bevorderen.

(2) De terbeschikkingstelling van duidelijke en gebruiksvriendelijke informatiedocumenten die consumenten zullen sensibiliseren over hun rechten.

(3) De verduidelijking van het toepassingsgebied van de Wet Breyne alsook bepaalde concepten die erin voorkomen.

(4) De oprichting van een werkgroep die een diepgaand onderzoek zal voeren naar een specifieke wettelijke

spécifique des consommateurs dans le cadre des projets CASCO et de rénovation, y compris la protection des consommateurs contre des avances démesurées et l'insolvabilité de l'entrepreneur.

(5) L'extension des règles de garantie aux biens de consommation livrés dans le cadre d'un contrat d'entreprise.

• Garantie légale pour les animaux vivants

La loi transposant la directive 2019/771 relative à certains aspects concernant les contrats de vente de biens est entrée en vigueur le 1^{er} juin 2022. Cette directive permet aux États membres de fixer des règles adaptées aux animaux vivants. Nous proposerons donc, en concertation avec mes collègues, le ministre de la Justice et le ministre de l'Économie, un système de garantie légale prenant en compte les spécificités des animaux vivants et la nécessité d'intervenir rapidement dans certains cas lorsqu'un problème de santé survient chez l'animal.

• La lutte contre le marketing intrusif

La liste "Ne m'appellez plus" ("*Do Not Call Me*") a pour objectif de permettre aux abonnés téléphoniques qui s'y sont inscrits de ne plus recevoir d'appels téléphoniques de marketing direct. Les entreprises qui souhaitent faire des appels téléphoniques de marketing direct sont tenues de consulter au préalable cette liste, afin de ne pas appeler les numéros qui s'y trouvent. Dans un souci d'efficacité, la gestion de la liste sera reprise par les opérateurs télécom dans le cadre de leur obligation de créer une banque de données centrale de numéros. Une association distincte dans laquelle sont regroupées les organisations professionnelles qui s'occupent de marketing direct mettra la liste, établie par les opérateurs de télécommunications, à la disposition des personnes souhaitant pratiquer le marketing direct par téléphone. Le projet de texte modifiant le livre VI du Code de droit économique et un projet d'arrêté royal fixant les critères d'agrément auxquels doivent répondre les associations concernées seront finalisés après que l'Autorité de protection des données aura rendu son avis.

Le gouvernement examine l'efficacité et l'application de la liste "Ne m'appellez plus".

• Diamant

Plusieurs dénominations sont utilisées pour masquer la différence entre un diamant naturel et un diamant synthétique. Cette situation peut conduire à une escroquerie à l'encontre du consommateur.

bescherming van de consument in het kader van CASCO-projecten en renovatieprojecten, inclusief de bescherming van consumenten tegen buitensporige voorschotten en de insolventie van de aannemer.

(5) De uitbreiding van de garantieregels naar consumptiegoederen die geleverd worden in het kader van een aannemingsovereenkomst.

• Wettelijke garantie voor levende dieren

De wet tot omzetting van richtlijn 2019/771 betreffende bepaalde aspecten van overeenkomsten voor de verkoop van goederen is op 1 juni 2022 in werking getreden. Deze richtlijn laat de lidstaten toe aangepaste regels te bepalen voor levende dieren. Daarom zullen wij, in overleg met mijn collega's, de minister van Justitie en Economie, een stelsel van wettelijke garantie voorstellen dat rekening houdt met de specifieke kenmerken van levende dieren en met de noodzaak om in bepaalde gevallen snel in te grijpen wanneer zich een gezondheidsprobleem bij het dier voordoet.

• Strijd tegen opdringerige marketing

De *Do Not Call Me*-lijst geeft telefonie-abonnees de mogelijkheid zich in te schrijven en zo geen telefonische direct marketing-oproepen meer te krijgen. Bedrijven die direct marketing-oproepen willen doen, zijn verplicht om op voorhand die lijst te raadplegen zodat ze de telefoonnummers op de lijst niet opbellen. Omwille van de doeltreffendheid zal het beheer van de lijst worden overgenomen door de telecomoperators in het kader van hun verplichting om een centrale nummerbank van telefoonnummers te creëren. Een aparte vereniging waarin de professionele organisaties die zich bezighouden met direct marketing gegroepeerd zitten, zal de lijst, aangelegd door de telecomoperators, ter beschikking stellen van de personen die aan telefonische direct marketing wensen te doen. De ontwerp tekst tot wijziging van het boek VI van het Wetboek van economisch recht alsook een ontwerp van koninklijk besluit houdende de erkenningscriteria waaraan de betrokken verenigingen dienen te voldoen, zullen na het advies van de Gegevensbeschermingsautoriteit worden gefinaliseerd.

De regering onderzoekt de effectiviteit en de handhaving van de "bel mij niet"-lijst.

• Diamant

Er worden diverse benamingen gebruikt om het verschil te verdoezelen tussen een natuurlijke diamant en een synthetische. Deze situatie kan leiden tot consumentenbedrog.

Il existe déjà une distinction terminologique claire entre les diamants synthétiques et naturels dans le secteur B2B. Sur base de cette constatation et de la volonté d'empêcher la fraude à la consommation, le CDE a été modifié.

L'adaptation permet de prévoir une obligation d'information spécifique pour certains produits, ainsi que d'imposer un document d'information standard. Cette mesure sera donc reprise dans une législation concrète afin de distinguer clairement un diamant naturel d'un diamant synthétique dans la relation B2C, de sorte que le consommateur soit informé de manière claire et transparente avant d'effectuer un achat.

• Contrats d'intermédiation des agents immobiliers

L'arrêté royal du 12 janvier 2007 relatif à l'usage de certaines clauses dans les contrats d'intermédiaire d'agents immobiliers a permis de garantir une bonne information des consommateurs qui font appel à cette profession et de lutter contre certaines clauses abusives dans les contrats de médiation qu'ils concluent avec eux et en particulier dans les contrats de médiation de vente. Toutefois, le cadre juridique a évolué depuis son entrée en vigueur, en particulier en raison de dispositions européennes ainsi que de l'interdiction des pratiques trompeuses et agressives et des clauses abusives dans les relations entre entreprises. Après concertation avec le secteur et en accord avec mes collègues du gouvernement compétents, cet arrêté royal sera actualisé.

• L'application de la loi

Le gouvernement s'est engagé à mettre en place une Inspection économique forte, dont la priorité est de détecter et de lutter contre les pratiques commerciales déloyales envers les consommateurs. J'accorde une attention particulière à la mise à disposition de l'Intelligence artificielle au sein de l'Inspection économique en vue d'optimiser les contrôles en ligne. Le gouvernement agit activement contre la publicité mensongère, telle que l'écoblanchiment. Après la publication par l'Inspection économique d'une charte énonçant les principes clés de l'écoblanchiment et les bonnes pratiques permettant d'éviter les allégations trompeuses, on s'engage maintenant à promouvoir son existence et son application.

• Suivi des initiatives législatives européennes

Ensemble avec mon collègue, le ministre de l'Économie, je suis de près les projets législatifs européens qui ressortent de nos compétences, afin de pouvoir garantir

Er wordt reeds een duidelijk terminologisch onderscheid gemaakt tussen synthetische en natuurlijke diamant in de B2B sector. Vanuit deze vaststelling en vanuit de wens om consumentenbedrog te voorkomen, werd het WER aangepast.

De aanpassing laat toe om te voorzien in een specifieke informatieverplichting in bepaalde producten, alsook het opleggen van een standaardinformatiedocument. Deze maatregel zal bijgevolg effectief in concrete wetgeving worden opgenomen teneinde ook in de B2C relatie duidelijk het onderscheid te maken tussen een natuurlijke diamant en een synthetische zodanig dat de consument op een heldere en transparante manier wordt geïnformeerd alvorens over te gaan tot een aankoop.

• Bemiddelingsovereenkomsten van vastgoedmakelaars

Het koninklijk besluit van 12 januari 2007 betreffende het gebruik van bepaalde bedingen in de bemiddelingsovereenkomsten van vastgoedmakelaars zorgde ervoor dat consumenten die een beroep doen op deze makelaars degelijk worden ingelicht en dat het gebruik van bepaalde onrechtmatige bedingen in de bemiddelingsovereenkomsten die ze met hen sluiten en vooral in de overeenkomsten tot verkoopbemiddeling, werd verboden. Sindsdien is het wettelijk kader echter gewijzigd, met name als gevolg van Europese bepalingen en van het verbod van bedrieglijke en agressieve praktijken en van onrechtmatige bedingen in de relaties tussen ondernemingen. Na overleg met de sector en in samenspraak met mijn bevoegde collega's van de regering, zal dit koninklijk besluit worden geactualiseerd.

• Handhaving

De regering zet in op een sterke Economische Inspectie die een prioriteit maakt van de opsporing en bestrijding van oneerlijke handelspraktijken jegens consumenten. Ik besteed speciale aandacht aan het ter beschikking stellen van Artificiële Intelligentie voor de Economische Inspectie met het oog op de optimalisatie van online controles. De regering treedt actief op tegen misleidende reclame, zoals greenwashing. Nadat de Economische Inspectie een charter publiceerde met de belangrijkste principes van greenwashing en de goede praktijken om de misleidende beweringen te vermijden, zal nu verder ingezet worden op het promoten van het bestaan en de handhaving ervan.

• Opvolging van Europese wetgevende initiatieven

Samen met mijn collega, de minister van Economie, volg ik de Europese wetgevingsprojecten die onder onze bevoegdheden vallen van nabij op teneinde een hoog

un niveau élevé de protection des consommateurs. Les projets législatifs actuellement en cours sont les suivants:

— **Green deal:** Dans le cadre du European *Green Deal*, la Commission européenne a publié en mars 2022 une proposition de directive relative à l'Empowerment des consommateurs au profit de la transition verte.

— Cette proposition prévoit de nouvelles règles pour lutter contre l'écoblanchiment et l'obsolescence prématurée des biens, en introduisant des obligations d'information sur la durabilité des biens, d'une part, et en ajoutant des pratiques commerciales à la liste noire des pratiques commerciales déloyales, d'autre part.

— **L'indication des prix sur les bornes de recharge pour véhicules électriques:** Dans le cadre des mesures communes de l'Union européenne concernant le déploiement d'infrastructures pour les carburants alternatifs, il a été constaté qu'il existe encore des obstacles majeurs aux déplacements dans l'UE avec des véhicules électriques. La Commission européenne a donc publié une proposition de règlement relatif au déploiement des infrastructures de carburants alternatifs. Du point de vue des consommateurs, dans le cadre de l'implémentation concrète de ce règlement, il convient de prêter attention aux indications des prix sur les bornes de recharge pour véhicules électriques qui sont accessibles au public.

Des informations transparentes sur les prix sont nécessaires pour que les consommateurs puissent connaître exactement le prix de chaque recharge avant d'effectivement recharger le véhicule électrique. Dès l'adoption du règlement, je veillerai à ce que les entreprises respectent cette obligation.

— **Crédits à la consommation:** En 2008, la directive crédit à la consommation a établi un cadre UE harmonisé pour le crédit à la consommation. L'objectif de cette directive est, d'une part, de prévoir un niveau élevé de protection pour les consommateurs, et d'autre part, de créer un marché interne pour les crédits à la consommation. Notamment en raison de la numérisation et de la crise COVID-19, une révision de la directive s'impose, afin de pouvoir continuer à répondre au double objectif de la directive.

— **Services financiers:** La directive concernant la commercialisation à distance de services financiers auprès des consommateurs (directive 2002/65/CE) a pour objectif de promouvoir la libre circulation et de garantir un niveau élevé de protection des consommateurs. Cette directive est en cours de révision.

niveau van consumentenbescherming te waarborgen. De thans lopende wetgevingsprojecten zijn:

— **Green deal:** In het kader van de Europese *Green Deal* heeft de Europese Commissie in maart 2022 een voorstel van richtlijn betreffende de Empowerment van de consument ten behoeve van de groene transitie gepubliceerd.

— In dit voorstel worden nieuwe regels ingeschreven teneinde zowel greenwashing als vroegtijdige veroudering van goederen aan te pakken, door enerzijds informatieverplichtingen in te voeren omtrent de duurzaamheid van goederen en anderzijds door handelspraktijken toe te voegen aan de zwarte lijst van oneerlijke handelspraktijken.

— **Prijsaanduiding op laadpalen voor elektrische voertuigen:** In het kader van gemeenschappelijke maatregelen in de Europese Unie inzake de uitrol van infrastructuur voor alternatieve brandstoffen, is vastgesteld dat er nog grote belemmeringen bestaan voor het reizen in de EU met elektrische voertuigen. Bijgevolg heeft de Europese Commissie een voorstel voor een verordening betreffende de uitrol van infrastructuur voor alternatieve brandstoffen gepubliceerd. Vanuit het consumentenperspectief moet er in het kader van de concrete implementatie van deze verordening aandacht zijn voor de prijsaanduiding op de publiek toegankelijke laadpalen voor elektrische voertuigen.

Transparante informatie over de prijs is nodig opdat de consument, alvorens effectief zijn elektrische wagen op te laden, weet welke de kostprijs van deze laadbeurt zal zijn. Zodra die verordening is aangenomen, zal ik erop toezien dat de bedrijven deze verplichting nakomen.

— **Consumentenkredieten:** De richtlijn consumentenkrediet stelde in 2008 een geharmoniseerd EU-kader in voor consumentenkrediet. Het doel van de richtlijn is enerzijds een hoog beschermingsniveau voorzien voor consumenten en anderzijds een interne markt creëren voor consumentenkrediet. Onder meer door de digitalisering en de COVID-19-crisis is een herziening van de richtlijn aan de orde om tegemoet te blijven komen aan de dubbele doelstelling van de richtlijn.

— **Financiële diensten:** De richtlijn verkoop op afstand van financiële diensten aan consumenten (Richtlijn 2002/65/EC) heeft als doel het bevorderen van het vrije verkeer en het waarborgen van een hoog niveau van consumentenbescherming. Deze richtlijn wordt momenteel herzien.

Chers membres de la Chambre des représentants,

J'espère vous avoir donné un aperçu de ce qui nous attend dans les prochains jours, mois et années. De nombreuses initiatives ont déjà été lancées, mais nécessitent une attention particulière et soutenue pour être menées à bien. Les consommateurs trouveront en moi un partenaire fiable pour les informer et les accompagner. Je ne peux pas le faire seule et j'espère obtenir votre soutien et votre coopération.

*La Secrétaire d'État
à la Protection des Consommateurs,*

Alexia Bertrand

Beste leden van de Kamer van volksvertegenwoordigers,

ik hoop hiermee u een zicht gegeven te hebben op wat ons in grote lijnen de volgende dagen, maanden en jaren te wachten staat. Veel van de initiatieven zijn al opgestart maar vragen speciale en blijvende aandacht om tot een goed einde gebracht te worden. De consument zal in mij een betrouwbare partner vinden die hem/haar informeert en bijstaat. Ik kan dat niet alleen en hoop op uw steun en samenwerking.

*De staatssecretaris
voor Consumentenbescherming,*

Alexia Bertrand