



CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

COMPTE RENDU ANALYTIQUE

BEKNOPT VERSLAG

COMMISSION DE L'ÉCONOMIE, DE LA
PROTECTION DES CONSOMMATEURS ET DE
L'AGENDA NUMÉRIQUE

COMMISSIE VOOR ECONOMIE,
CONSUMENTENBESCHERMING EN DIGITALE
AGENDA

Mardi

17-12-2019

Après-midi

Dinsdag

17-12-2019

Namiddag

N-VA	Nieuw-Vlaamse Alliantie
Ecolo-Groen	Ecologistes Confédérés pour l'organisation de luttres originales – Groen
PS	Parti Socialiste
VB	Vlaams Belang
MR	Mouvement réformateur
CD&V	Christen-Democratisch en Vlaams
PVDA-PTB	Partij van de Arbeid – Parti du Travail de Belgique
Open Vld	Open Vlaamse Liberalen en Democraten
sp.a	socialistische partij anders
cdH	centre démocrate Humaniste
DéFI	Démocrate Fédéraliste Indépendant
INDEP-ONAFH	Indépendant - Onafhankelijk

Abréviations dans la numérotation des publications :		Afkortingen bij de nummering van de publicaties :	
DOC 55 0000/000	Document parlementaire de la 55 ^e législature, suivi du n° de base et du n° consécutif	DOC 55 0000/000	Parlementair stuk 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 définitif 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 (op beigekleurig papier)

Publications officielles éditées par la Chambre des représentants	Officiële publicaties, uitgegeven door de Kamer van volksvertegenwoordigers
Commandes :	Bestellingen :
Place de la Nation 2	Natieplein 2
1008 Bruxelles	1008 Brussel
Tél. : 02/ 549 81 60	Tel. : 02/ 549 81 60
Fax : 02/549 82 74	Fax : 02/549 82 74
www.lachambre.be	www.dekamer.be
e-mail : publications@lachambre.be	e-mail : publicaties@dekamer.be

SOMMAIRE

Question de Melissa Depraetere à Nathalie Muylle (Emploi, Économie et Consommateurs) sur "Le remboursement des tickets de festival" (55001591C)

Orateurs: Melissa Depraetere, Nathalie Muylle, ministre de l'Emploi - Économie et Consommateurs - Lutte contre la pauvreté - Égalité des chances - Personnes handicapées

Question de Melissa Depraetere à Koen Geens (VPM Justice et Régie des Bâtiments) sur "Les compagnies aériennes à bas prix" (55001594C)

Orateurs: Melissa Depraetere, Nathalie Muylle, ministre de l'Emploi - Économie et Consommateurs - Lutte contre la pauvreté - Égalité des chances - Personnes handicapées

Question de Melissa Depraetere à Nathalie Muylle (Emploi, Économie et Consommateurs) sur "Le nouveau mode de calcul du tarif social en matière d'énergie" (55001595C)

Orateurs: Melissa Depraetere, Nathalie Muylle, ministre de l'Emploi - Économie et Consommateurs - Lutte contre la pauvreté - Égalité des chances - Personnes handicapées

Question de Melissa Depraetere à Nathalie Muylle (Emploi, Économie et Consommateurs) sur "La revente de tickets de concert" (55001596C)

Orateurs: Melissa Depraetere, Nathalie Muylle, ministre de l'Emploi - Économie et Consommateurs - Lutte contre la pauvreté - Égalité des chances - Personnes handicapées

Question de Melissa Depraetere à Nathalie Muylle (Emploi, Économie et Consommateurs) sur "Les prévisions de croissance pour l'économie belge" (55001642C)

Orateurs: Melissa Depraetere, Nathalie Muylle, ministre de l'Emploi - Économie et Consommateurs - Lutte contre la pauvreté - Égalité des chances - Personnes handicapées

Questions jointes de

- Simon Moutquin à Nathalie Muylle (Emploi, Économie et Consommateurs) sur "L'étiquetage spécifique des produits provenant des colonies israéliennes" (55001708C)

- Malik Ben Achour à Nathalie Muylle (Emploi, Économie et Consommateurs) sur "L'étiquetage des produits issus des colonies israéliennes" (55002237C)

Orateurs: Simon Moutquin, Malik Ben Achour, Nathalie Muylle, ministre de l'Emploi - Économie et Consommateurs - Lutte contre

INHOUD

Vraag van Melissa Depraetere aan Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "De terugbetaling van festivaltickets" (55001591C)

Sprekers: Melissa Depraetere, Nathalie Muylle, minister van Werk - Economie en Consumenten - Armoedebestrijding - Gelijke Kansen - Personen met een beperking

Vraag van Melissa Depraetere aan Koen Geens (VEM Justitie en Regie der Gebouwen) over "De lagekostenluchtvaartmaatschappijen" (55001594C)

Sprekers: Melissa Depraetere, Nathalie Muylle, minister van Werk - Economie en Consumenten - Armoedebestrijding - Gelijke Kansen - Personen met een beperking

Vraag van Melissa Depraetere aan Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "Het nieuwe berekeningssysteem voor het sociaal energietarief" (55001595C)

Sprekers: Melissa Depraetere, Nathalie Muylle, minister van Werk - Economie en Consumenten - Armoedebestrijding - Gelijke Kansen - Personen met een beperking

Vraag van Melissa Depraetere aan Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "De doorverkoop van concerttickets" (55001596C)

Sprekers: Melissa Depraetere, Nathalie Muylle, minister van Werk - Economie en Consumenten - Armoedebestrijding - Gelijke Kansen - Personen met een beperking

Vraag van Melissa Depraetere aan Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "De groeivoorspellingen voor de Belgische economie" (55001642C)

Sprekers: Melissa Depraetere, Nathalie Muylle, minister van Werk - Economie en Consumenten - Armoedebestrijding - Gelijke Kansen - Personen met een beperking

Samengevoegde vragen van

- Simon Moutquin aan Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "De specifieke etikettering voor producten uit de Israëlische nederzettingen" (55001708C)

- Malik Ben Achour aan Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "De etikettering van de producten uit de Israëlische nederzettingen" (55002237C)

Sprekers: Simon Moutquin, Malik Ben Achour, Nathalie Muylle, minister van Werk - Economie en Consumenten -

la pauvreté - Égalité des chances - Personnes handicapées		Armoedebestrijding - Gelijke Kansen - Personen met een beperking	
Question de Katrien Houtmeyers à Nathalie Muylle (Emploi, Économie et Consommateurs) sur "Les faux avis" (55001711C)	8	Vraag van Katrien Houtmeyers aan Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "De neprecensies" (55001711C)	8
<i>Orateurs:</i> Katrien Houtmeyers, Nathalie Muylle , ministre de l'Emploi - Économie et Consommateurs - Lutte contre la pauvreté - Égalité des chances - Personnes handicapées		<i>Sprekers:</i> Katrien Houtmeyers, Nathalie Muylle , minister van Werk - Economie en Consumenten - Armoedebestrijding - Gelijke Kansen - Personen met een beperking	
Question de Egbert Lachaert à Nathalie Muylle (Emploi, Économie et Consommateurs) sur "La protection des consommateurs à l'achat de diamants synthétiques" (55001850C)	8	Vraag van Egbert Lachaert aan Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "De consumentenbescherming bij de aankoop van synthetische diamanten" (55001850C)	8
<i>Orateurs:</i> Egbert Lachaert , président du groupe Open Vld, Nathalie Muylle , ministre de l'Emploi - Économie et Consommateurs - Lutte contre la pauvreté - Égalité des chances - Personnes handicapées		<i>Sprekers:</i> Egbert Lachaert , voorzitter van de Open Vld-fractie, Nathalie Muylle , minister van Werk - Economie en Consumenten - Armoedebestrijding - Gelijke Kansen - Personen met een beperking	
Question de Katrien Houtmeyers à Nathalie Muylle (Emploi, Économie et Consommateurs) sur "Les règles d'arrondi" (55002062C)	9	Vraag van Katrien Houtmeyers aan Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "De afrondingsregels" (55002062C)	9
<i>Orateurs:</i> Katrien Houtmeyers, Nathalie Muylle , ministre de l'Emploi - Économie et Consommateurs - Lutte contre la pauvreté - Égalité des chances - Personnes handicapées		<i>Sprekers:</i> Katrien Houtmeyers, Nathalie Muylle , minister van Werk - Economie en Consumenten - Armoedebestrijding - Gelijke Kansen - Personen met een beperking	
Question de Melissa Depraetere à Nathalie Muylle (Emploi, Économie et Consommateurs) sur "La situation en ce qui concerne un fonds de garantie pour le Brexit" (55002172C)	10	Vraag van Melissa Depraetere aan Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "De stand van zaken wat betreft een brexit-garantiefonds" (55002172C)	10
<i>Orateurs:</i> Melissa Depraetere, Nathalie Muylle , ministre de l'Emploi - Économie et Consommateurs - Lutte contre la pauvreté - Égalité des chances - Personnes handicapées		<i>Sprekers:</i> Melissa Depraetere, Nathalie Muylle , minister van Werk - Economie en Consumenten - Armoedebestrijding - Gelijke Kansen - Personen met een beperking	
Question de Gilles Vanden Burre à Nathalie Muylle (Emploi, Économie et Consommateurs) sur "La nouvelle règle qui implique que les commerçants sont tenus d'arrondir les paiements en espèce" (55002196C)	12	Vraag van Gilles Vanden Burre à Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "De nieuwe regel waardoor handelaars cashbetalingen moeten afronden" (55002196C)	12
<i>Orateurs:</i> Gilles Vanden Burre, Nathalie Muylle , ministre de l'Emploi - Économie et Consommateurs - Lutte contre la pauvreté - Égalité des chances - Personnes handicapées		<i>Sprekers:</i> Gilles Vanden Burre, Nathalie Muylle , minister van Werk - Economie en Consumenten - Armoedebestrijding - Gelijke Kansen - Personen met een beperking	
Question de Roberto D'Amico à Nathalie Muylle (Emploi, Économie et Consommateurs) sur "De fausses promotions pendant le Black Friday" (55002211C)	13	Vraag van Roberto D'Amico à Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "Valse kortingen tijdens Black Friday" (55002211C)	13
<i>Orateurs:</i> Roberto D'Amico, Nathalie Muylle , ministre de l'Emploi - Économie et Consommateurs - Lutte contre la pauvreté - Égalité des chances - Personnes handicapées		<i>Sprekers:</i> Roberto D'Amico, Nathalie Muylle , minister van Werk - Economie en Consumenten - Armoedebestrijding - Gelijke Kansen - Personen met een beperking	
Question de Roberto D'Amico à Nathalie Muylle (Emploi, Économie et Consommateurs) sur "Les recommandations de la CREG concernant le tarif social" (55002216C)	14	Vraag van Roberto D'Amico à Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "De aanbevelingen van de CREG inzake het sociaal tarief" (55002216C)	14
<i>Orateurs:</i> Roberto D'Amico, Nathalie Muylle , ministre de l'Emploi - Économie et		<i>Sprekers:</i> Roberto D'Amico, Nathalie Muylle , minister van Werk - Economie en	

Consommateurs - Lutte contre la pauvreté - Égalité des chances - Personnes handicapées		Consumenten - Armoedebestrijding - Gelijke Kansen - Personen met een beperking	
Question de Roberto D'Amico à Nathalie Muylle (Emploi, Économie et Consommateurs) sur "Un centre de plaintes concernant la livraison de colis" (55002218C)	15	Vraag van Roberto D'Amico aan Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "Een klachtenbank met betrekking tot de levering van pakjes" (55002218C)	15
<i>Orateurs:</i> Roberto D'Amico, Nathalie Muylle , ministre de l'Emploi - Économie et Consommateurs - Lutte contre la pauvreté - Égalité des chances - Personnes handicapées		<i>Sprekers:</i> Roberto D'Amico, Nathalie Muylle , minister van Werk - Economie en Consumenten - Armoedebestrijding - Gelijke Kansen - Personen met een beperking	
Question de Patrick Prévot à Nathalie Muylle (Emploi, Économie et Consommateurs) sur "L'affiliation de l'entreprise Wamos au Fonds de Garantie Voyages" (55002103C)	16	Vraag van Patrick Prévot aan Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "De aansluiting van het bedrijf Wamos bij het Garantiefonds Reizen" (55002103C)	16
<i>Orateurs:</i> Patrick Prévot, Nathalie Muylle , ministre de l'Emploi - Économie et Consommateurs - Lutte contre la pauvreté - Égalité des chances - Personnes handicapées		<i>Sprekers:</i> Patrick Prévot, Nathalie Muylle , minister van Werk - Economie en Consumenten - Armoedebestrijding - Gelijke Kansen - Personen met een beperking	
Question de Patrick Prévot à Nathalie Muylle (Emploi, Économie et Consommateurs) sur "Les crédits ballons dans le secteur automobile" (55002192C)	17	Vraag van Patrick Prévot aan Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "De ballonkredieten in de autosector" (55002192C)	17
<i>Orateurs:</i> Patrick Prévot, Nathalie Muylle , ministre de l'Emploi - Économie et Consommateurs - Lutte contre la pauvreté - Égalité des chances - Personnes handicapées, Maxime Prévot		<i>Sprekers:</i> Patrick Prévot, Nathalie Muylle , minister van Werk - Economie en Consumenten - Armoedebestrijding - Gelijke Kansen - Personen met een beperking, Maxime Prévot	
Question de Christophe Lacroix à Nathalie Muylle (Emploi, Économie et Consommateurs) sur "Les exclus bancaires" (55002194C)	19	Vraag van Christophe Lacroix aan Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "De personen die uitgesloten zijn van bankdiensten" (55002194C)	19
<i>Orateurs:</i> Christophe Lacroix, Nathalie Muylle , ministre de l'Emploi - Économie et Consommateurs - Lutte contre la pauvreté - Égalité des chances - Personnes handicapées		<i>Sprekers:</i> Christophe Lacroix, Nathalie Muylle , minister van Werk - Economie en Consumenten - Armoedebestrijding - Gelijke Kansen - Personen met een beperking	
Question de Stefaan Van Hecke à Nathalie Muylle (Emploi, Économie et Consommateurs) sur "La faillite de Thomas Cook" (55002213C)	20	Vraag van Stefaan Van Hecke aan Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "Het faillissement van Thomas Cook" (55002213C)	20
<i>Orateurs:</i> Stefaan Van Hecke, Nathalie Muylle , ministre de l'Emploi - Économie et Consommateurs - Lutte contre la pauvreté - Égalité des chances - Personnes handicapées		<i>Sprekers:</i> Stefaan Van Hecke, Nathalie Muylle , minister van Werk - Economie en Consumenten - Armoedebestrijding - Gelijke Kansen - Personen met een beperking	

COMMISSION DE L'ÉCONOMIE, DE LA PROTECTION DES CONSOMMATEURS ET DE L'AGENDA NUMERIQUE

du

MARDI 17 DECEMBRE 2019

Après-midi

COMMISSIE VOOR ECONOMIE, CONSUMENTENBESCHERMING EN DIGITALE AGENDA

van

DINSDAG 17 DECEMBER 2019

Namiddag

La réunion publique de commission est ouverte à 14 h 34 par M. Stefaan Van Hecke, président.

De openbare commissievergadering wordt geopend om 14.34 uur en voorgezeten door de heer Stefaan Van Hecke .

01 Question de Melissa Depraetere à Nathalie Muylle (Emploi, Économie et Consommateurs) sur "Le remboursement des tickets de festival" (55001591C)

01 Vraag van Melissa Depraetere aan Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "De terugbetaling van festivaltickets" (55001591C)

01.01 **Melissa Depraetere** (sp.a): Votre prédécesseur, M. Beke, avait indiqué qu'il avait chargé son administration d'examiner la question du remboursement des tickets de festival en cas d'annulation par l'organisateur. Un article a encore été publié dans la presse de ce jour à propos des personnes dupées par l'annulation en dernière minute du festival Vestiville et qui, six mois plus tard, attendent toujours d'être remboursées.

01.01 **Melissa Depraetere** (sp.a): Uw voorganger Beke liet weten dat hij zijn administratie met een onderzoek had belast in verband met de terugbetaling van festivaltickets in geval van annulatie door de organisator. Vandaag verscheen in de pers nog een artikel over de gedupeerden van het op de valreep afgelaste Vestiville, waarvan de gedupeerden een half jaar later nog steeds op terugbetaling wachten.

La ministre a-t-elle déjà tenu une réunion à ce sujet avec le secteur? Dans l'affirmative, quel en a été le résultat? A-t-il déjà été question de mesures de sensibilisation? Dans l'affirmative, lesquelles? Dans la négative, la ministre a-t-elle des projets en ce sens?

Heeft de minister daarover al vergaderd met de sector? Met welk resultaat? Werd er al over sensibiliserende maatregelen gesproken? Zo ja, welke? Zo niet, heeft de minister plannen in die zin?

01.02 **Nathalie Muylle**, ministre (*en néerlandais*): Cette question orale vient un peu trop tôt, vu qu'il a récemment été répondu à la question écrite sur le même sujet.

01.02 **Minister Nathalie Muylle** (*Nederlands*): Deze mondelinge vraag komt iets te vroeg, aangezien de schriftelijke vraag over dit onderwerp recentelijk werd beantwoord.

Le SPF Économie devait se concerter avec le secteur mais il est encore trop tôt pour dire si cette concertation a porté ses fruits. Je promets de revenir vers vous sitôt qu'elle aura donné des résultats et je propose donc à Mme Depraetere de me poser sa question au début de 2020.

De FOD Economie zou overleggen met de sector, maar voor feedback is het nog te vroeg. Ik beloof wel terug te koppelen zodra er resultaten van het overleg zijn en stel mevrouw Depraetere voor haar vraag begin volgend jaar opnieuw te stellen.

01.03 **Melissa Depraetere** (sp.a): Votre initiative de concertation avec le secteur me ravit.

L'incident est clos.

02 **Question de Melissa Depraetere à Koen Geens (VPM Justice et Régie des Bâtiments) sur "Les compagnies aériennes à bas prix" (55001594C)**

02.01 **Melissa Depraetere** (sp.a): De très nombreuses compagnies aériennes à bas prix comme Ryanair ne paient pas toujours de façon parfaitement cohérente leurs indemnités compensatoires et font souvent fi des condamnations dont elles font l'objet. De plus, les clients doivent se rendre au siège social principal de Ryanair en Irlande pour le traitement de leur plainte.

Il y a eu quatre grèves chez Ryanair au cours de l'été 2018. Nombre d'annulations et de retards en ont découlé. Les passagers touchés ont reçu fort peu d'informations.

Serait-il envisageable que lorsque de très nombreux passagers sont affectés, l'État belge engage une action en cessation en guise de moyen de coercition. Peut-il menacer la compagnie aérienne concernée de lui retirer ses droits d'atterrissage afin qu'elle respecte au moins notre jurisprudence? Existe-t-il d'autres possibilités juridiques?

02.02 **Nathalie Muylle**, ministre (*en néerlandais*): Selon le SPF Économie, la clause figurant dans les conditions de Ryanair, selon laquelle les litiges doivent être soumis à un juge irlandais, n'est pas contraire aux dispositions des règlements européens. Ces règlements prévoient en effet des exceptions pour les conventions de transport de passagers. La clause doit néanmoins être soumise à un contrôle au regard des règles juridiques en matière de clauses abusives.

Dans un arrêt datant du début de cette année, la Cour de cassation a décidé qu'un voyageur belge qui est en litige avec Ryanair à propos d'une compensation doit pouvoir également s'adresser à un juge belge.

Le livre 17 du Code de droit économique fixe les motifs pour lesquels une action en cessation peut être intentée. Tel n'est pas le cas pour le non-respect du règlement 261/2004 établissant des règles en matière d'indemnisation des passagers. La question relative à la privation des droits d'atterrissage est de la compétence du ministre de la Mobilité. Je ne peux que constater que Ryanair

01.03 **Melissa Depraetere** (sp.a): Ik ben blij met het initiatief om overleg te plegen met de sector.

Het incident is gesloten.

02 **Vraag van Melissa Depraetere aan Koen Geens (VEM Justitie en Regie der Gebouwen) over "De lagekostenluchtvaartmaatschappijen" (55001594C)**

02.01 **Melissa Depraetere** (sp.a): Heel wat goedkope luchtvaartmaatschappijen, zoals Ryanair, betalen niet altijd even consequent compensatievergoedingen uit en leggen vaak veroordelingen naast zich neer. Ook moeten klanten voor de behandeling van hun klacht naar de hoofdzetel van Ryanair in Ierland.

In de zomer van 2018 zijn er bij Ryanair vier stakingen geweest, waardoor er heel wat annuleringen en vertragingen waren. De getroffen passagiers kregen heel weinig informatie.

Kan het een optie zijn dat de overheid, wanneer heel veel consumenten worden getroffen, als dwangmiddel een vordering tot staking zou aanvragen? Kan zij dreigen met intrekking van de landingsvergunning, zodat de vliegtuigmaatschappij ten minste onze rechtspraak zou respecteren? Zijn er andere juridische mogelijkheden?

02.02 **Minister Nathalie Muylle** (*Nederlands*): Volgens de FOD Economie is het beding in de voorwaarden van Ryanair dat geschillen voor een Ierse rechter moeten komen, niet strijdig met de Europese verordeningsregels. Die bevatten immers uitzonderingsregels voor vervoersovereenkomsten van passagiers. Wel moet het beding worden getoetst aan de rechtsregels inzake onrechtmatige bedingen.

Een arrest van het Hof van Cassatie van begin dit jaar heeft bepaald dat een Belgische reiziger die een geschil heeft met Ryanair over een compensatie, zich ook tot de Belgische rechter moet kunnen wenden.

Boek 17 van het Wetboek van economisch recht bepaalt op welke gronden een vordering tot staking kan worden ingesteld. Dit is niet het geval voor niet-naleving van verordening 261/2004 over de compensatie van luchtpassagiers. De vraag over de intrekking van landingsrechten is een bevoegdheid van de minister van Mobiliteit. Ik kan alleen maar vaststellen dat Ryanair heel goed haar rechten en

connaît très bien ses droits et surtout ses obligations. vooral haar plichten kent.

02.03 **Melissa Depraetere** (sp.a): La ministre pourrait se concerter avec son collègue François Bellot. Le nombre de consommateurs est en effet énorme et apparemment Ryanair sait très bien comment contourner la législation.

L'incident est clos.

03 **Question de Melissa Depraetere à Nathalie Muylle (Emploi, Économie et Consommateurs) sur "Le nouveau mode de calcul du tarif social en matière d'énergie" (55001595C)**

03.01 **Melissa Depraetere** (sp.a): Début février, la CREG avait proposé d'augmenter de 22 % le tarif social pour l'électricité et de 28 % celui pour le gaz. La ministre a annoncé précédemment qu'elle appliquerait une nouvelle méthode de calcul. L'octroi du tarif social est normalement automatique mais si ce n'est pas le cas, une procédure administrative de demande d'une grande complexité doit être suivie. La ministre simplifiera-t-elle la procédure?

Les mauvais payeurs dont le contrat est arrêté perdent le statut de client protégé ou le bénéfice du tarif social et sont tenus au paiement du prix moyen du marché. C'est éminemment contradictoire. La ministre y remédiera-t-elle?

03.02 **Nathalie Muylle**, ministre (*en néerlandais*): Pour 85 % des contrats d'énergie, l'allocation est traitée de façon automatique par le SPF Économie. Pour les autres contrats, un certificat papier est envoyé au bénéficiaire par l'institution sociale compétente. Le tarif social pour l'électricité et le gaz est identique chez tous les fournisseurs d'énergie. Tous les trois mois, le SPF Économie leur fournit les noms des bénéficiaires. Il est possible qu'en cas de déménagement, de changement de fournisseur d'énergie ou de changement de gestionnaire de réseau de distribution, l'information n'est pas immédiatement disponible, mais une telle situation est toujours rectifiée par la suite. Le nouveau système de calcul sera présenté au Conseil des ministres début janvier.

L'incident est clos.

04 **Question de Melissa Depraetere à Nathalie Muylle (Emploi, Économie et Consommateurs) sur "La revente de tickets de concert" (55001596C)**

04.01 **Melissa Depraetere** (sp.a): Malgré

02.03 **Melissa Depraetere** (sp.a): De minister zou kunnen overleggen met minster Bellot. Het gaat immers over ongelooflijk veel consumenten en Ryanair weet blijkbaar maar al te goed hoe het de wetgeving moet omzeilen.

Het incident is gesloten.

03 **Vraag van Melissa Depraetere aan Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "Het nieuwe berekeningssysteem voor het sociaal energietarief" (55001595C)**

03.01 **Melissa Depraetere** (sp.a): Begin februari stelde de energieregulator CREG voor om het sociaal tarief voor elektriciteit met 22 % te verhogen en voor gas met 28 %. De minister kondigde eerder al een nieuwe berekeningsmethode aan. De toekenning van het sociale tarief verloopt normaal automatisch, maar in het andere geval wacht er een complexe administratieve aanvraagprocedure. Zal de minister een eenvoudigere procedure uitwerken?

Wanbetalers wier contract wordt stopgezet, verliezen het statuut van beschermde afnemer of het sociale tarief en moeten het marktgemiddelde betalen. Dat is heel contradictorisch. Zal de minister dit aanpakken?

03.02 **Minister Nathalie Muylle (Nederlands)**: In 85 % van de energiecontracten verloopt de automatische toekenning via de FOD Economie automatisch. Bij wie dat niet het geval is wordt een papieren attest via de sociale instelling thuis bezorgd. Het sociaal tarief voor elektriciteit en gas is bij elke energieleverancier gelijk. Om de drie maanden bezorgt de FOD Economie hen de namen. Bij verhuis, verandering van energieleverancier of overstap naar een andere distributienetbeheerder is het mogelijk dat de informatie niet meteen ter beschikking is, maar dat wordt achteraf steeds rechtgezet. Begin januari komt het nieuwe berekeningssysteem op de ministerraad.

Het incident is gesloten.

04 **Vraag van Melissa Depraetere aan Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "De doorverkoop van concerttickets" (55001596C)**

04.01 **Melissa Depraetere** (sp.a): Hoewel het met

l'interdiction de revente avec bénéfice de tickets de concert depuis le 1^{er} octobre, des sites étrangers de revente continuent à réaliser de plantureux bénéfices en se livrant à cette activité. Il me revient que 20 % du stock initial de tickets sont parfois réservés pour certains sites de revente. Les places achetées sur des sites de vente non officiels peuvent pourtant être déclarées non valables par le vendeur officiel, ce qui pénalise doublement le consommateur.

Est-il vrai qu'une partie des tickets est parfois réservée pour des sites de revente? La ministre songe-t-elle à prendre certaines mesures? Compte-t-elle faire examiner cette question plus en détail?

04.02 Nathalie Muylle, ministre (*en néerlandais*): La loi relative à la revente de titres d'accès est entrée en vigueur le 1^{er} octobre 2013. Nous sommes au courant de ce problème. L'Inspection économique a dressé des procès-verbaux, fermé des sites internet et envoyé des demandes de coopération internationale.

Pour les services de la société de l'information, c'est le principe du pays d'origine qui s'applique. Nous pouvons demander aux autorités de surveillance des pays où sont établis les sites de revente qu'elles interviennent mais aucune législation n'y interdit la revente.

En 2016 déjà, nous avons intenté une action en cessation contre les exploitants néerlandais de quelques sites de revente. Le juge de première instance s'étant déclaré incompétent, nous avons déposé un recours contre cette décision. En janvier 2019, une question préjudicielle a été posée à la Cour de Justice de l'Union européenne. L'affaire sera plaidée le 29 janvier 2020.

04.03 Melissa Depraetere (sp.a): Nous attendrons l'arrêt de la Cour européenne de Justice.

L'incident est clos.

05 Question de Melissa Depraetere à Nathalie Muylle (Emploi, Économie et Consommateurs) sur "Les prévisions de croissance pour l'économie belge" (55001642C)

05.01 Melissa Depraetere (sp.a): Selon des chiffres de la Commission européenne, la Belgique se situe tout à fait en bas de classement, présentant une prévision de croissance économique de 1 % à peine. En termes de déficit budgétaire nous sommes également, à un pays près, la lanterne rouge de la zone euro.

winst doorverkopen van concerttickets verboden is sinds 1 oktober, worden tickets nog steeds tegen woekerwinsten doorverkocht via buitenlandse doorverkoopsites. Naar verluidt wordt soms tot 20 % van de oorspronkelijke tickets voorbehouden voor bepaalde doorverkoopsites. Tickets die gekocht zijn via niet-officiële verkoopsites kunnen nochtans ongeldig worden verklaard door de officiële verkoper. Zo wordt de consument dubbel gestraft.

Klopt het dat een deel van de tickets soms wordt voorbehouden voor doorverkoopsites? Denkt de minister aan bepaalde maatregelen? Zal zij dit verder laten onderzoeken?

04.02 Minister Nathalie Muylle (Nederlands): De wet op het doorverkopen van toegangsbewijzen is in werking sinds 1 oktober 2013. Wij zijn op de hoogte van het probleem. De Economische Inspectie heeft processen-verbaal opgesteld, websites afgesloten en verzoeken tot internationale samenwerking verstuurd.

Voor diensten van de informatiemaatschappij geldt het principe van het land van herkomst. Wij kunnen aan de toezichthouders van de landen waar de doorverkoopsites gevestigd zijn, vragen om op te treden maar daar bestaat geen wetgeving die doorverkoop verbiedt.

Al in 2016 hebben wij een vordering tot staking ingesteld tegen de Nederlandse uitbaters van enkele doorverkoopsites. De rechter van eerste aanleg verklaarde zich onbevoegd, waartegen wij beroep hebben aangetekend. Daarop werd in januari 2019 een prejudiciële vraag gesteld aan het Europese Hof van Justitie. De pleitzitting vindt plaats op 29 januari 2020.

04.03 Melissa Depraetere (sp.a): Wij zullen de uitspraak van het Europees Hof afwachten.

Het incident is gesloten.

05 Vraag van Melissa Depraetere aan Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "De groeivoorspellingen voor de Belgische economie" (55001642C)

05.01 Melissa Depraetere (sp.a): Volgens cijfers van de Europese Commissie bengelt België helemaal onderaan, met een economische groeivoorspelling van amper 1 %. Ook qua begrotingstekort zijn wij de op een na slechtste leerling van de eurozone.

Comment la ministre interprète-t-elle ces chiffres? Quelles mesures prendra-t-elle ou a-t-elle déjà prises pour faire face à la stagnation économique? Comment assurera-t-elle que le climat d'investissement reste favorable et soit de nature à attirer des entreprises vers la Belgique?

05.02 Nathalie Muylle, ministre (*en néerlandais*): Une croissance économique durable constitue bien évidemment l'une des priorités du gouvernement et, en ma qualité de ministre de l'Économie, je suis ce point de près. Un certain nombre de mesures gouvernementales énumérées dans le Programme national de réforme se concentrent sur l'emploi, les investissements et la mobilité. Grâce à certaines interventions, le gouvernement fédéral entend préserver la compétitivité de notre pays. On peut ainsi citer la réforme du droit des sociétés, qui prévoit une diminution du nombre de formes de sociétés, une nouvelle définition de la notion d'entreprise, une consolidation de toutes les législations relatives aux associations sans but lucratif et la concentration du droit des sociétés dans un seul code. Cette réforme doit apporter davantage de flexibilité, de transparence et d'accessibilité.

Le gouvernement a en outre approuvé en 2018 un programme d'investissement 2018-2020 de 4,2 milliards d'euros et un programme stratégique d'investissement 2018-2031 de 1,5 milliard d'euros. L'objectif est de mener une politique visant à consolider la productivité et la compétitivité. Le Conseil National de la Productivité a été créé à cet effet le 25 novembre 2018. Son premier rapport est prévu pour fin 2019.

Il est de la compétence des régions d'attirer des investissements étrangers grâce à une politique d'encadrement et de promotion appropriée. Le SPF Économie assure le secrétariat de la cellule de liaison pour les investissements étrangers. À la suite d'une modification récente, le taux nominal de l'impôt des sociétés va diminuer à partir de 2020. Cette mesure est destinée à rendre notre pays attrayant pour les investisseurs étrangers.

05.03 Melissa Depraetere (sp.a): S'il est évidemment difficile de prendre des mesures définitives dans la situation actuelle, les dossiers urgents doivent néanmoins être traités en période d'affaires courantes, ce qui est assurément le cas pour les conséquences du Brexit.

L'incident est clos.

Hoe interpreteert de minister deze cijfers? Welke maatregelen zal ze nemen of heeft ze al genomen om onze economische stagnatie op te vangen? Hoe zal ze bedrijven naar België blijven aantrekken?

05.02 Minister Nathalie Muylle (*Nederlands*): Duurzame economische groei is uiteraard een prioriteit van de regering en als minister van Economie volg ik dat nauw op. Een aantal regeringsmaatregelen in het Nationaal Hervormingsprogramma 2019, focust op werkgelegenheid, investeringen en mobiliteit. Met bepaalde ingrepen wil de federale regering ons land competitief houden. Zo is er de hervorming van het vennootschapsrecht met minder vennootschapsvormen, een nieuwe definitie van het begrip onderneming, een consolidatie van alle wetgeving inzake verenigingen zonder winstoogmerk en de concentratie van het vennootschapsrecht in één wetboek. Dit moet zorgen voor meer flexibiliteit, transparantie en toegankelijkheid.

Voorts heeft de federale regering in 2018 een investeringsprogramma 2018-2020 van 4,2 miljard euro en een strategisch investeringsprogramma 2018-2031 van 1,5 miljard euro goedgekeurd. Het doel is om een beleid te voeren om de productiviteit en het concurrentievermogen te bestendigen. Op 25 november 2018 werd daartoe de Nationale Raad voor de Productiviteit opgericht. Het eerste verslag is gepland voor einde 2019.

Het aantrekken van buitenlandse investeringen dankzij een passend opvang- en promotiebeleid is een regionale bevoegdheid. De FOD Economie verzorgt het secretariaat van de verbindingsscel voor de buitenlandse investeringen. Door een recente wijziging zal het nominale vennootschapsbelastingtarief vanaf 2020 dalen. Dat moet ons land aantrekkelijk maken voor buitenlandse investeerders.

05.03 Melissa Depraetere (sp.a): Definitieve maatregelen zijn nu natuurlijk moeilijk, maar in lopende zaken moeten dringende zaken wel worden aangepakt, zeker de gevolgen van de brexit.

Het incident is gesloten.

06 Questions jointes de

- Simon Moutquin à Nathalie Muylle (Emploi, Économie et Consommateurs) sur "L'étiquetage spécifique des produits provenant des colonies israéliennes" (55001708C)

- Malik Ben Achour à Nathalie Muylle (Emploi, Économie et Consommateurs) sur "L'étiquetage des produits issus des colonies israéliennes" (55002237C)

06.01 Simon Moutquin (Ecolo-Groen): Ce 12 novembre 2019, la Cour de justice de l'Union européenne (CJUE) a rendu un arrêt sur l'obligation d'établir un étiquetage spécifique pour la commercialisation de biens produits dans les colonies israéliennes. L'arrêt doit permettre au consommateur européen d'effectuer un choix éthique en ne soutenant pas les activités économiques des colonies israéliennes, illégales au regard du droit international. Notre pays serait particulièrement défaillant en ce qui concerne l'étiquetage des bouteilles de vin.

Comment allez-vous informer les détaillants quant au caractère obligatoire de cet étiquetage? Quelles sont les sanctions financières prévues? Comptez-vous assurer une traçabilité des produits?

06.02 Malik Ben Achour (PS): Depuis l'arrêt de la CJUE, les biens exportés depuis les colonies israéliennes ne peuvent plus mentionner un "made in Israël" parfaitement trompeur. Un produit fabriqué dans les colonies devra être étiqueté comme tel. Les consommateurs ont le droit de choisir en connaissance de cause.

Où en sont vos contacts avec les fédérations professionnelles? Quels moyens et instructions allez-vous donner à votre SPF afin de rendre cette décision effective, en ce compris avec votre collègue en charge des douanes?

06.03 Nathalie Muylle, ministre (*en français*): J'ai reçu l'analyse de l'arrêt de la Cour par le SPF Économie ce mois-ci.

Dans les prochains jours, le site internet du SPF Économie sera adapté et les associations professionnelles concernées informées de l'analyse. On soulignera le caractère contraignant des règles. L'Inspection économique veillera à leur respect.

En cas d'infraction, les sanctions s'élèveront

06 Samengevoegde vragen van

- Simon Moutquin aan Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "De specifieke etikettering voor producten uit de Israëlische nederzettingen" (55001708C)

- Malik Ben Achour aan Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "De etikettering van de producten uit de Israëlische nederzettingen" (55002237C)

06.01 Simon Moutquin (Ecolo-Groen): Op 12 november 2019 heeft het Hof van Justitie van de Europese Unie een arrest geveld over de verplichting om een specifieke etikettering aan te brengen op producten die bij ons in de handel worden gebracht en in de Israëlische nederzettingen werden gemaakt. Het arrest moet de Europese consument in staat stellen een ethisch verantwoorde keuze te maken door de economische activiteiten in de Israëlische nederzettingen, die onwettig zijn volgens het internationaal recht, niet te ondersteunen. Ons land zou in het bijzonder in gebreke blijven wat betreft de etikettering van wijnflessen.

Hoe zult u de detailhandelaars erop wijzen dat deze etikettering verplicht is? Welke financiële sancties bestaan er? Bent u van plan de traceerbaarheid van deze producten te waarborgen?

06.02 Malik Ben Achour (PS): Sinds het arrest van het HvJ-EU mag de zeer misleidende vermelding '*Made in Israël*' niet meer op het etiket staan van producten die uitgevoerd worden uit de Israëlische nederzettingen. Op het etiket van deze producten zal duidelijk vermeld moeten worden dat ze afkomstig zijn uit de nederzettingen. De consument heeft het recht om met kennis van zaken een keuze te maken.

Wat is de stand van uw contacten met de beroepsfederaties? Welke middelen en instructies zult u uw FOD geven om die beslissing handen en voeten te geven, samen met uw collega die bevoegd is voor de douane?

06.03 Minister Nathalie Muylle (*Frans*): Ik heb de analyse van het arrest van het HvJ-EU door de FOD Economie deze maand ontvangen.

In de komende dagen zal de website van de FOD Economie worden aangepast en zullen de beroepsverenigingen van de analyse op de hoogte worden gebracht. Het dwingend karakter van de regels zal worden onderstreept. De Economische Inspectie zal moeten toezien op de naleving ervan.

Inbreuken zullen worden bestraft met een boete van

à 80 000 euros maximum ou à 200 000 euros maximum en cas de mauvaise foi.

La douane est compétente en la matière. Pour la traçabilité, la coopération douanière est importante mais je vous renvoie au ministre des Finances.

06.04 Simon Moutquin (Ecolo-Groen): À raison, vous vous souciez de faire appliquer la législation européenne, mais la Belgique est-elle capable de vérifier la provenance du produit? Dès lors qu'Israël ne reconnaît pas certaines frontières ni la plupart des colonies, l'origine des produits qui en sont issus n'est pas non plus reconnue. Cela demande un travail d'expertise et de vérification.

Vu les difficultés d'étiquetage de ces produits, le gouvernement irlandais envisage leur interdiction, conformément au droit international. Il faut donc évaluer l'efficacité de l'étiquetage.

Outre des manquements au droit international des gouvernements israéliens, il faut se pencher sur le travail des enfants, l'exposition à des produits chimiques, les infractions aux normes sociales et environnementales à travers l'étiquetage et l'importation des produits des colonies.

06.05 Malik Ben Achour (PS): Je salue votre volonté à vous conformer à l'arrêt de la Cour.

Mais l'enjeu est l'identification des produits issus des colonies, le gouvernement israélien ne souhaitant pas jouer le jeu de la transparence. Je plaiderai en commission des Relations extérieures pour une audition de notre douane et du SPF Économie au sujet de l'identification des produits. Sinon, ceci incitera à boycotter tous les produits d'Israël. Or, ce n'est pas notre objectif.

En janvier, nous débattons du sujet avec nos services en vue de solutions efficaces.

06.06 Nathalie Muylle, ministre (*en français*): En effet, seule mon administration peut contrôler cet aspect du dossier.

Les règles d'origine des produits relevant des douanes, il faut interroger les ministres des Finances et des Affaires étrangères.

maximaal 80.000 euro of van maximaal 200.000 euro in geval van een doloos misdrijf.

De douane is hiervoor bevoegd. De douanesamenwerking is belangrijk voor de traceerbaarheid, maar ik verwijs u naar de minister van Financiën.

06.04 Simon Moutquin (Ecolo-Groen): Terecht wilt u erop toezien dat de Europese wetgeving toegepast wordt, maar is België in staat de oorsprong van het product te verifiëren? Daar Israël sommige grenzen en de meeste nederzettingen niet erkent, wordt de oorsprong van de producten die vandaar stammen, evenmin erkend. Dit vergt deskundigheid en controle.

Gelet op de moeilijkheden bij de etikettering van die producten overweegt de Ierse regering ze in overeenstemming met het internationaal recht te verbieden. Daarom moet de doeltreffendheid van de etikettering geëvalueerd worden.

Naast de schendingen van het internationaal recht door de Israëlische regeringen moeten ook kinderarbeid, blootstelling aan chemicaliën en schendingen van sociale en milieunormen via de etikettering en de invoer van producten uit de nederzettingen aan bod komen.

06.05 Malik Ben Achour (PS): Het verheugt me dat u het arrest van het Hof wilt naleven.

Het probleem is echter de identificatie van de producten uit de nederzettingen. De Israëlische regering wil immers niet het spel van de transparantie spelen. Ik zal in de commissie voor Buitenlandse Betrekkingen pleiten voor een hoorzitting met onze douanediens en de FOD Economie over de identificatie van de producten. Anders zal dit leiden tot een boycot van alle Israëlische producten. Dat is echter niet onze bedoeling.

In januari zullen we dit onderwerp met onze diensten bespreken teneinde tot efficiënte oplossingen te komen.

06.06 Minister Nathalie Muylle (*Frans*): Inderdaad. Alleen mijn administratie kan op dit aspect van het dossier toezien.

Daar de regels inzake de herkomst van producten tot de bevoegdheid van de douanediens behoren, moet u hierover een vraag richten aan de ministers van Financiën en van Buitenlandse Zaken.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

07 Question de Katrien Houtmeyers à Nathalie Muylle (Emploi, Économie et Consommateurs) sur "Les faux avis" (55001711C)

07 Vraag van Katrien Houtmeyers aan Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "De neprecensies" (55001711C)

07.01 Katrien Houtmeyers (N-VA): À la suite d'actions menées par une organisation de défense des droits des animaux, certains restaurants qui servent du foie gras ont reçu des courriels au ton menaçant et des évaluations négatives en ligne. Ces fausses évaluations peuvent avoir un impact très important sur l'image de marque et le chiffre d'affaires d'un restaurant.

07.01 Katrien Houtmeyers (N-VA): Enkele restaurants die foie gras serveren, kregen in de nasleep van acties van een dierenrechtenorganisatie, te maken met dreigmails en negatieve online recensies. Die valse recensies kunnen een grote impact hebben op het imago en de inkomsten van een zaak.

Que peut faire la ministre?

Wat kan de minister hieraan doen?

07.02 Nathalie Muylle, ministre (*en néerlandais*): Je désapprouve totalement les actions menées par des consommateurs qui publient de fausses évaluations dans une intention malveillante afin de causer un préjudice à des commerçants. Toutefois, les clients qui conseillent sur un site internet de ne pas se rendre dans tel ou tel restaurant n'enfreignent pas la loi. En revanche, lorsqu'il s'agit d'une action organisée, les commerçants peuvent emprunter la voie juridique de l'action en responsabilité pour le préjudice subi. En tant que ministre des consommateurs, je ne peux rien faire.

07.02 Minister Nathalie Muylle (*Nederlands*): Ik keur de acties van consumenten die kwaadwillig neprecensies publiceren om handelaars schade te berokkenen ten stelligste af. Het is echter niet strijdig met de wet wanneer particulieren op een website oproepen om een restaurant niet te bezoeken. Als het gaat om een georganiseerde actie, kunnen de handelaars de juridische weg van de aansprakelijkheid voor de geleden schade bewandelen. Vanuit mijn bevoegdheid voor Consumentenzaken kan ik niets doen.

07.03 Katrien Houtmeyers (N-VA): Une collaboration avec Google est-elle envisageable pour récupérer les adresses IP ou faire retirer de la Toile ces fausses évaluations?

07.03 Katrien Houtmeyers (N-VA): Kan er samengewerkt worden met Google om de IP-adressen te ontvangen of de recensies offline te halen?

07.04 Nathalie Muylle, ministre (*en néerlandais*): Encore faudrait-il que le parquet accepte de prêter son concours, sans parler de la loi sur la protection de la vie privée.

07.04 Minister Nathalie Muylle (*Nederlands*): Naast de privacykwestie moet ook het parket willen meewerken.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

Le **président**: Les questions n^{os} 55001747C de Mme Jadin et 55001818C de M. Donné sont transformées en questions écrites.

De **voorzitter**: Vragen nrs. 55001747C van mevrouw Jadin en 55001818C van de heer Donné worden omgezet in schriftelijke vragen.

08 Question de Egbert Lachaert à Nathalie Muylle (Emploi, Économie et Consommateurs) sur "La protection des consommateurs à l'achat de diamants synthétiques" (55001850C)

08 Vraag van Egbert Lachaert aan Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "De consumentenbescherming bij de aankoop van synthetische diamanten" (55001850C)

08.01 Egbert Lachaert (Open Vld): Il existe une différence entre un diamant synthétique et un diamant naturel mais ils sont souvent vendus l'un pour l'autre.

08.01 Egbert Lachaert (Open Vld): Er is een verschil tussen een synthetische diamant en een natuurlijke diamant. Op de markt worden ze echter vaak door elkaar aangeboden.

L'Inspection économique peut-elle intervenir sur la base de certaines dispositions du droit des

Kan de Economische Inspectie op basis van algemene bepalingen in het consumentenrecht

consommateurs lorsqu'il y a tromperie? A-t-on connaissance de plaintes?

08.02 Nathalie Muylle, ministre (*en néerlandais*): L'Inspection économique peut intervenir sur la base d'une interdiction générale des pratiques commerciales déloyales à l'égard du consommateur. L'article 6.97 § 2 du Code de droit économique oblige une entreprise à informer le consommateur des caractéristiques principales du produit. Si le bijoutier ne le fait pas, il se rend coupable de pratique interdite et risque une amende pénale de 26 à 10 000 euros, majorés des décimes additionnels. Si une entreprise agit de mauvaise foi, l'amende peut monter jusqu'à 25 000 euros.

Le point de contact créé en février 2016 n'a encore reçu aucun signalement concernant une tromperie lors d'un achat de diamants. Je trouve donc très prématuré d'intervenir en modifiant l'arrêté royal.

L'incident est clos.

Le **président**: Les questions n^{os} 55001905C de Mme Dierick et 55001927C de Mme Willaert sont transformées en questions écrites. La question n^o 55001975C de Mme Matz est reportée.

09 Question de Katrien Houtmeyers à Nathalie Muylle (Emploi, Économie et Consommateurs) sur "Les règles d'arrondi" (55002062C)

09.01 Katrien Houtmeyers (N-VA): Afin de faire disparaître les pièces de 1 et 2 cents, de nouvelles règles sont entrées en vigueur le 1^{er} décembre 2019. On doit désormais arrondir jusqu'aux 5 cents. Selon Test Achats, ces règles ne seraient pas encore tout à fait appliquées en cas de paiement électronique. Dans ce cas, le commerçant a le choix: il peut arrondir le montant mais il peut aussi demander le prix exact. En cas d'arrondi, le commerçant est tenu d'annoncer clairement et d'appliquer cette règle à tous ses clients. Du point de l'encaissement, les arrondis ne posent aucun problème technique. Du point de vue comptable, en revanche, la TVA doit être calculée sur le montant original.

Le SPF Économie a-t-il déjà reçu des plaintes depuis l'entrée en vigueur de la loi? Combien? Comment l'Inspection économique traite-t-elle ces plaintes? Quelle est la position de la ministre concernant l'écart entre les recettes reçues et enregistrées? Prendra-t-elle des mesures pour supprimer cet écart?

tussenbeide komen wanneer er verwarring is voor de consument. Zijn er klachten bekend?

08.02 Minister Nathalie Muylle (Nederlands): De Economische Inspectie kan tussenbeide komen op basis van een algemeen verbod op oneerlijke handelspraktijken jegens de consument. Artikel 6.97 § 2 van het Wetboek van economisch recht verplicht een onderneming de consument in te lichten over de voornaamste kenmerken van het product. Als dit niet gebeurt, maakt de juwelier zich schuldig aan een verboden praktijk en kan er strafrechtelijk een geldboete worden opgelegd van 26 tot 10.000 euro, te verhogen met de opdecimen. Indien een onderneming te kwader trouw handelt, kan de geldboete oplopen tot 25.000 euro.

In februari 2016 is een meldpunt gestart. Het heeft nog geen meldingen ontvangen over misleiding bij aankoop van diamant. Een wijziging van het KB om hiertegen op te treden, lijkt dus veel te vroeg.

Het incident is gesloten.

De **voorzitter**: Vragen nrs. 55001905C van mevrouw Dierick en 55001927C van mevrouw Willaert worden omgezet in schriftelijke vragen. Vraag nr. 55001975C van mevrouw Matz wordt uitgesteld.

09 Vraag van Katrien Houtmeyers aan Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "De afrondingsregels" (55002062C)

09.01 Katrien Houtmeyers (N-VA): Om de muntstukken van 1 en 2 eurocent te laten verdwijnen, gelden sinds 1 december 2019 nieuwe regels, waarbij er tot op 5 eurocent wordt afgerond. Volgens Test Aankoop zouden deze regels nog niet helemaal worden toegepast bij elektronische betalingen. Hier heeft de handelaar de keuze: hij kan het bedrag afronden, maar even goed mag hij nog de exacte prijs aanrekenen. In geval van afronding moet de handelaar dit duidelijk aankondigen en toepassen op al zijn klanten. De afrondingen vormen kassatechnisch geen probleem, maar boekhoudkundig moet de btw op het oorspronkelijke bedrag worden berekend.

Heeft de FOD Economie al klachten ontvangen sinds de inwerkingtreding van de wet? Hoeveel? Hoe gaat de Economische Inspectie met deze klachten om? Hoe staat de minister tegenover de discrepantie tussen ontvangen en geregistreerde inkomsten? Komen er maatregelen om dat onderscheid weg te werken?

09.02 Nathalie Muylle, ministre (*en néerlandais*): La question des centimes et des règles régissant l'arrondi a déjà suscité énormément d'émoi. Depuis le 1^{er} décembre 2019, sur un total de plusieurs millions de transactions, l'Inspection économique a enregistré vingt signalements relatifs à l'application des règles en matière d'arrondi. Dans une première phase, l'accent est mis essentiellement sur l'information et la sensibilisation. Après une période déterminée, les services d'inspection passeront aux sanctions. Nous travaillons, par conséquent, de la même manière que dans d'autres dossiers.

L'administration de la TVA a adapté à l'arrondi obligatoire pour les paiements en espèces les circulaires ayant trait aux caisses enregistreuses et au calcul de la TVA. C'était nécessaire. La question concernant les différences entre les recettes doit être adressée au ministre des Finances.

Il y a eu une certaine agitation concernant des chèques-repas, des paiements en espèces, des paiements par carte et des caisses enregistreuses qui n'auraient pas respecté les règles. Le 18 décembre 2019, nos services organisent une concertation avec Comeos, l'UCM, UNIZO et le SNI afin d'analyser la situation, de pointer les problèmes qui restent à résoudre et d'identifier les éventuels ajustements à réaliser. Nous attendons les résultats de cette concertation et étudierons l'opportunité de prendre des mesures additionnelles en matière d'information et de sensibilisation.

L'incident est clos.

Le **président**: Les questions n^{os} 55001579C, 55002139C et 55002141C de Mme de Laveleye sont transformées en questions écrites.

10 Question de Melissa Depraetere à Nathalie Muylle (Emploi, Économie et Consommateurs) sur "La situation en ce qui concerne un fonds de garantie pour le Brexit" (55002172C)

10.01 Melissa Depraetere (sp.a): Les effets du Brexit seront sans précédent. Où en est la discussion au sein du Conseil en ce qui concerne le fonds de garantie pour le Brexit? Comment cette discussion s'imbrique-t-elle dans la discussion sur le prochain budget pluriannuel européen? Sera-t-il possible d'exclure du budget les dépenses supplémentaires nécessaires pour amortir le choc du Brexit? Quelle était la position de notre pays sur ce *brexit preparedness fund*?

10.02 Nathalie Muylle, ministre (*en néerlandais*): Dans le cadre de ses travaux préparatifs en vue

09.02 Minister Nathalie Muylle (Nederlands): Er is al veel commotie geweest over de muntjes en de afrondingsregel. Sinds 1 december 2019 zijn er bij de Economische Inspectie 20 meldingen inzake de afronding geweest op een totaal van miljoenen transacties. In een eerste fase wordt er vooral ingezet op informeren en sensibiliseren. Na een bepaalde periode gaan de inspectiediensten ook bestraffen. Er wordt dus niet anders gewerkt dan in andere dossiers.

De btw-administratie heeft de circulaires over het kassasysteem en de berekening van de btw aangepast aan de verplichte afronding bij contante betalingen. Dat was nodig. De minister van Financiën is bevoegd voor de vraag inzake discrepantie.

Er was enige commotie over maaltijdcheques, contante betalingen, betalingen met de kaart en kassasystemen die niet in orde geweest zouden zijn. Onze diensten hebben op 18 december 2019 een overleg met Comeos, UCM, UNIZO en het NSZ om te bekijken hoe alles loopt, welke problemen er nog zijn en welke bijstellingen eventueel nodig zijn. We wachten dat overleg af en bekijken of we nog maatregelen moeten nemen op het vlak van informeren en sensibiliseren.

Het incident is gesloten.

De **voorzitter**: Vragen nrs. 55001579C, 55002139C en 55002141C van mevrouw de Laveleye worden omgezet in schriftelijke vragen.

10 Vraag van Melissa Depraetere aan Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "De stand van zaken wat betreft een brexit-garantiefonds" (55002172C)

10.01 Melissa Depraetere (sp.a): De brexit zal een heel grote impact hebben. Wat is de stand van zaken in de discussie binnen de Raad over het brexitgarantiefonds? Hoe is deze discussie verbonden aan de volgende Europese meerjarenbegroting? Zullen de meeruitgaven voor het opvangen van de brexitschok buiten de begroting gehouden kunnen worden? Wat was het standpunt van ons land over het *brexit preparedness fund*?

10.02 Minister Nathalie Muylle (Nederlands): Op 4 september heeft de Europese Commissie in het

d'un retrait du Royaume-Uni "sans accord", la Commission européenne a, le 4 septembre, formulé deux propositions de soutien financier. Elles prévoyaient d'étendre le champ d'application du Fonds d'ajustement à la mondialisation et du Fonds de solidarité. Le 21 octobre, le Parlement européen a approuvé les adaptations au Fonds d'ajustement à la mondialisation. L'élargissement du Fonds de solidarité n'a encore fait l'objet d'aucun accord.

Vu les résultats des récentes élections au Royaume-Uni, le spectre d'un *no deal* semble s'éloigner, jusqu'à 2020 au moins. La semaine dernière s'est tenue une réunion avec le *Brexit High Level Group*, au cours de laquelle M. Barnier a déclaré que plus de 700 accords devaient être conclus, même en cas de *no deal*. Sans report, il n'est pas certain qu'un consensus puisse être trouvé à temps sur toutes ces questions.

Pour l'instant, les dépenses supplémentaires liées au Brexit demeurent limitées. Les négociations en vue d'un futur cadre financier pluriannuel sont toujours en cours, mais dans les propositions actuelles, la Commission européenne ne fait pas état d'un fonds distinct pour le Brexit.

Les discussions concernant le fonds européen d'ajustement à la mondialisation 2021-2027 ne sont pas terminées. Le Parlement souhaite y ajouter de nouveau le Brexit, mais il ne s'est pas encore accordé sur ce sujet avec le Conseil.

Notre pays a toujours soutenu l'idée des deux fonds et de l'octroi d'une aide aux entreprises et aux secteurs impactés. Nous avons aussi de nombreuses propositions concernant des mesures relatives à l'emploi en cas de Brexit sans accord.

Ces dernières semaines, je me suis rendue dans des entreprises qui risquent d'être touchées par le Brexit. Il importe de rester vigilant. Des préparatifs sont également mis en place du côté des douanes. La chute du cours de la livre sterling par rapport à l'euro influe déjà sur certains secteurs. Le Groupe de Haut Niveau sur le Brexit reste en alerte.

10.03 **Melissa Depraetere** (sp.a): Aucune possibilité d'intervention n'existe-t-elle en cas de Brexit avec accord?

10.04 **Nathalie Muylle**, ministre (*en néerlandais*): Les deux fonds sont destinés à une sortie sans accord.

10.05 **Melissa Depraetere** (sp.a): L'option d'un maintien hors budget des investissements

kader van haar voorbereidingen op een terugtrekking van het VK no-deal twee voorstellen rond financiële steun gelanceerd. Het gaat om een verruiming van het toepassingsgebied van het Globalisatiefonds en het Solidariteitsfonds. Op 21 oktober keurde het Europees Parlement de aanpassingen aan het Globalisatiefonds goed. Over de verruiming van het Solidariteitsfonds werd nog geen akkoord gevonden.

Gezien de recente verkiezingsuitslag in het VK lijkt een no-deal van de baan te zijn tot op zijn minst einde 2020. Vorige week was er een vergadering met de Brexit High Level Group, waarop de heer Barnier vertelde dat er meer dan 700 akkoorden gesloten moeten worden, ook bij een no-deal. Als er geen uitstel komt, is het niet zeker of over al deze zaken tijdig een akkoord kan worden gesloten.

De meeruitgaven voor de brexit blijven voorlopig beperkt. De onderhandelingen voor een toekomstig meerjarig financieel kader zijn nog aan de gang, maar in de huidige voorstellen spreekt de Europese Commissie niet over een apart brexitfonds.

De gesprekken over het globaliseringsfonds 2021-2027 zijn nog bezig. Het Parlement wil de brexit daar opnieuw aan toevoegen, maar daarover is nog geen overeenstemming met de Raad.

Ons land is steeds voorstander geweest van beide fondsen en van steun aan getroffen bedrijven en sectoren. We hebben ook heel wat voorstellen over tewerkstellingsmaatregelen bij een no-deal.

De laatste weken heb ik enkele bedrijven bezocht die door de brexit getroffen kunnen worden. We moeten waakzaam blijven. Ook op het vlak van douane worden er voorbereidingen getroffen. Sommige sectoren worden nu al getroffen door het zakken van de waarde van het pond ten opzichte van de euro. De Brexit High Level Group houdt de vinger aan de pols.

10.03 **Melissa Depraetere** (sp.a): Als er een brexit met een akkoord is, is er dan geen enkele mogelijkheid op tussenkomst?

10.04 Minister **Nathalie Muylle** (*Nederlands*): De twee fondsen zijn bedoeld voor een no-deal.

10.05 **Melissa Depraetere** (sp.a): Is ook de extra investeringen buiten de begroting houden enkel

additionnels n'est-elle également possible qu'en cas de *no deal*? mogelijk bij een no-deal?

10.06 **Nathalie Muylle**, ministre (*en néerlandais*): Je dois m'informer à ce sujet.

10.06 Minister **Nathalie Muylle** (*Nederlands*): Dat zal ik moeten navragen.

10.07 **Melissa Depraetere** (sp.a): Ces informations sont aussi nécessaires pour pouvoir nous préparer correctement.

10.07 **Melissa Depraetere** (sp.a): Ook dat moeten we weten om ons goed te kunnen voorbereiden.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

11 **Question de Gilles Vanden Burre à Nathalie Muylle (Emploi, Économie et Consommateurs) sur "La nouvelle règle qui implique que les commerçants sont tenus d'arrondir les paiements en espèce" (55002196C)**

11 **Vraag van Gilles Vanden Burre aan Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "De nieuwe regel waardoor handelaars cashbetalingen moeten afronden" (55002196C)**

11.01 **Gilles Vanden Burre** (Ecolo-Groen): Depuis le 1^{er} décembre, les commerçants sont tenus d'arrondir le montant total que les clients paient en espèces. Une enquête du Syndicat Neutre pour Indépendants (SNI) montre qu'il subsiste des zones floues.

11.01 **Gilles Vanden Burre** (Ecolo-Groen): Sinds 1 december moeten handelaars bij een cashbetaling het eindbedrag verplicht afronden. Uit een bevraging van het Neutraal Syndicaat voor Zelfstandigen (NSZ) blijkt dat er nog onduidelijkheden blijven bestaan.

Des fournisseurs de caisses enregistreuses et commerçants ne savent pas qu'ils doivent indiquer le montant total arrondi et non arrondi sur le ticket de caisse. En cas de manquement, l'amende est adressée au commerçant et non au fournisseur, ce qui n'est pas acceptable pour le SNI.

Leveranciers van kassasystemen en handelaars weten niet dat ze het afgeronde én het niet-afgeronde totaalbedrag op het kassaticket moeten weergeven. Gebeurt dit niet, dan wordt de boete gestuurd naar de handelaar en niet naar de leverancier, hetgeen voor het NSZ onaanvaardbaar is.

Des commerçants complètent à la main les montants sur le ticket. Cela n'est pas conforme aux règles de l'administration de la TVA. Pour de nombreux magasins non franchisés, la mise à jour du système logiciel peut coûter jusqu'à 3 000 euros.

Handelaars brengen een handgeschreven opsplitsing van de bedragen op het kassaticket aan. Dat is niet conform de regels van de btw-administratie. Voor heel wat winkels die niet onder een franchise vallen, kan de update van het softwaresysteem tot 3.000 euro kosten.

Les commerçants n'auraient pas assez d'informations. Certains trouvent illogique de pouvoir arrondir les paiements électroniques mais pas les titres-repas, y compris électroniques.

De handelaars zouden niet over voldoende informatie beschikken. Sommigen vinden het niet logisch dat ze elektronische betalingen mogen afronden, maar niet de betalingen in maaltijdcheques, ook niet als het elektronische maaltijdcheques zijn.

Le SNI demande une période de tolérance d'au moins 3 mois et une évaluation de la loi après 6 mois.

Het NSZ pleit voor een gedoogperiode van minstens drie maanden en voor een wetsevaluatie na zes maanden.

Comptez-vous communiquer clairement pour répondre à ce manque d'information? Une période de tolérance et une évaluation vous semblent-elles pertinentes?

Bent u van plan duidelijke inlichtingen te verstrekken als reactie op het gebrek aan informatie? Zijn een gedoogperiode en een evaluatie volgens u een goed idee?

L'administration de la TVA devrait-elle s'aligner sur la nouvelle loi concernant l'ajout manuscrit sur les

Zou de btw-administratie zich moeten plooien naar de nieuwe wet betreffende de handgeschreven

tickets de caisse? Comptez-vous revoir les amendes en cas de manquement?

Une aide est-elle prévue pour la mise à jour du logiciel? Pourquoi est-il autorisé d'arrondir les paiements électroniques mais pas les titres-repas?

11.02 Nathalie Muylle, ministre (*en français*): Les nouvelles dispositions, qui datent du mois de mai, sont très claires. Beaucoup d'efforts ont été faits pour informer les commerçants et les consommateurs. Le SPF Économie va évaluer l'application des nouvelles règles avec les associations de commerçants. Une réunion se tiendra demain et s'il s'avérerait nécessaire de fournir plus d'informations, on peut l'envisager.

Je ne peux pas donner l'instruction à l'Inspection économique de ne pas intervenir quand elle constate des infractions. Pour adapter les sanctions pénales, une modification de la loi serait nécessaire. Dans une première phase, l'Inspection s'engage à surtout informer et sensibiliser.

L'administration de la TVA a adapté ses circulaires à la lumière des nouvelles règles. Aucune aide n'est prévue pour l'adaptation du système de caisse. L'utilisation de chèques-repas est encadrée de manière réglementaire.

11.03 Gilles Vanden Burre (Ecolo-Groen): Il est positif d'avoir mis autour de la table les indépendants et les commerçants touchés. Nous serons attentifs à l'évaluation.

L'incident est clos.

12 Question de Roberto D'Amico à Nathalie Muylle (Emploi, Économie et Consommateurs) sur "De fausses promotions pendant le Black Friday" (55002211C)

12.01 Roberto D'Amico (PVDA-PTB): Le *Black Friday* ressemble de plus en plus à une guerre entre les grands acteurs de la vente en ligne et les petits indépendants qui ne peuvent soutenir la concurrence. Des consommateurs sont aussi floués par de fausses promotions.

Ces pratiques sont-elles interdites par la loi? Si oui, comment le SPF Économie la fait-il appliquer? Quelles sanctions sont-elles prévues et sont-elles aussi sévères pour les petits indépendants que pour les grandes chaînes? Que faire quand on découvre une fausse promotion? Des consommateurs ont-ils

toevoegingen op kassatickets? Zult u de bedragen van de boetes bij niet-naleving herzien?

Zijn er steunmaatregelen voor de update van de softwareprogramma's? Waarom is het wel toegestaan elektronische betalingen af te ronden, maar mag er niet worden afgerond als de betaling met maaltijdcheques gebeurt?

11.02 Minister Nathalie Muylle (*Frans*): De nieuwe bepalingen, die dateren van mei, zijn glashelder. Er zijn heel wat inspanningen geleverd om de handelaars en de consumenten te informeren. De FOD Economie zal de toepassing van de nieuwe regels samen met de handelaarsverenigingen evalueren. Er zal morgen een vergadering plaatsvinden en als zou blijken dat er meer informatie verstrekt moet worden, dan kan men dat overwegen.

Ik kan de Economische Inspectie niet de opdracht geven om niet op te treden wanneer zij overtredingen vaststelt. Om de straffen te wijzigen is er een wetswijziging nodig. In een eerste fase verbindt de Economische Inspectie zich ertoe om vooral te informeren en te sensibiliseren.

De btw-administratie heeft haar omzendbrieven aan de nieuwe regels aangepast. Er wordt niet in ondersteuning voorzien voor het aanpassen van het kassasysteem. Het gebruik van maaltijdcheques wordt gereguleerd.

11.03 Gilles Vanden Burre (Ecolo-Groen): Het is goed dat er met de getroffen zelfstandigen en handelaars om de tafel wordt gezeten. We zullen toezien op de evaluatie van dat gesprek.

Het incident is gesloten.

12 Vraag van Roberto D'Amico aan Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "Valse kortingen tijdens Black Friday" (55002211C)

12.01 Roberto D'Amico (PVDA-PTB): Black Friday lijkt steeds meer op een oorlog tussen de grote onlinereetailers en de kleine zelfstandigen, die niet kunnen optornen tegen de concurrentie. Ook de consumenten zijn de dupe, want zij worden misleid met neppromoties.

Zijn dergelijke praktijken bij wet verboden? Zo ja, op welke manier ziet de FOD Economie toe op de naleving van de wet? Welke sancties zijn er en zijn die even streng voor de kleine zelfstandigen als voor de grote ketens? Wat moet men doen als men een neppromotie ontdekt? Zijn er consumenten die

porté plainte? Si oui, combien et contre quelles entreprises?

12.02 Nathalie Muylle, ministre (*en néerlandais*): Annoncer de fausses réductions relève des pratiques commerciales illégales. L'auteur de l'infraction est passible d'une amende pénale de 208 à 80 000 euros ou, en cas de mauvaise foi, d'une sanction allant jusqu'à 200 000 euros. Lors de la fixation du taux de la peine, il peut être tenu compte de la taille de l'entreprise et de l'incidence de l'infraction. Les consommateurs ou les concurrents peuvent signaler ces infractions au point de contact du SPF Économie.

Lors de l'action du *Black Friday* et du *Cyber Monday*, le SPF Économie a noté préalablement des prix pour contrôler ensuite s'il y avait eu des manipulations de prix. Nous attendons toujours ces résultats. Cette année, dix-huit signalements en lien avec le *Black Friday* sont parvenus au point de contact. Sept étaient infondés, les autres ont fait l'objet d'une enquête.

L'Inspection économique enquête toute l'année sur la base de signalements individuels de réductions fictives, que ce soit pour des ventes en ligne ou des magasins physiques. Des enquêtes sont également effectuées d'office. S'il est impossible d'enquêter en permanence et systématiquement, les contrôles sont néanmoins nombreux. Nous devons également examiner ce qu'il en est pendant la période d'attente.

12.03 Roberto D'Amico (PVDA-PTB): Des sanctions ont-elles déjà été appliquées?

12.04 Nathalie Muylle, ministre (*en français*): Oui. Elles s'élèvent de 200 à 10 000 euros. L'année passée, quelques PV ont été dressés et ont fait l'objet d'un suivi du parquet avec des sanctions. Les détails figurent dans la réponse que j'ai donnée à Mme Reuter en séance plénière.

L'incident est clos.

13 Question de Roberto D'Amico à Nathalie Muylle (Emploi, Économie et Consommateurs) sur "Les recommandations de la CREG concernant le tarif social" (55002216C)

13.01 Roberto D'Amico (PVDA-PTB): Selon une étude de la CREG, la facture de gaz et d'électricité est particulièrement lourde pour le budget des personnes isolées et les familles monoparentales, comme pour les revenus les plus bas, en particulier

een klacht hebben ingediend? Zo ja, hoeveel klachten waren dat en tegen welke bedrijven waren ze gericht?

12.02 Minister Nathalie Muylle (*Nederlands*): Het aankondigen van valse kortingen is een onwettelijke handelspraktijk. De inbreukpleger riskeert een strafrechtelijke geldboete van 208 euro tot 80.000 euro of in geval van kwade trouw een sanctie tot 200.000 euro. Bij de beoordeling van de strafmaat kan rekening worden gehouden met de grootte van de ondernemingen en de impact van de inbreuk. Consumenten of concurrenten kunnen dergelijke inbreuken melden via het meldpunt van de FOD Economie.

In deze actie rond Black Friday en Cyber Monday heeft de FOD Economie vooraf prijzen genoteerd om nadien te controleren op prijsmanipulaties. Op die resultaten wachten we nog. Via het meldpunt zijn er dit jaar achttien meldingen over Black Friday binnengekomen. Zeven waren ongegrond, voor de overige loopt er een onderzoek.

De Economische Inspectie onderzoekt het hele jaar door individuele meldingen van fictieve kortingen, zowel online als in fysieke winkels, en er worden ook ambtshalve onderzoeken uitgevoerd. Permanent en systematisch onderzoek kan niet, maar er wordt al veel opgevolgd. We moeten dit ook onderzoeken in samenhang met de sperperiode.

12.03 Roberto D'Amico (PVDA-PTB): Werden er al sancties opgelegd?

12.04 Minister Nathalie Muylle (*Frans*): Ja. Er werden geldboetes opgelegd tussen 200 en 10.000 euro. Vorig jaar werden er enkele pv's opgesteld, die opgevolgd werden door het parket, met sancties als gevolg. Voor details verwijs ik u naar mijn antwoord op de vraag van mevrouw Reuter tijdens de plenaire vergadering.

Het incident is gesloten.

13 Vraag van Roberto D'Amico aan Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "De aanbevelingen van de CREG inzake het sociaal tarief" (55002216C)

13.01 Roberto D'Amico (PVDA-PTB): Volgens een studie van de CREG is de gas- en elektriciteitsrekening een zware dobber voor het budget van alleenstaanden en eenoudergezinnen, alsook voor de mensen met de laagste inkomens,

pour ceux qui se chauffent à l'électricité.

Entre 2007 et 2018, le prix moyen de l'électricité a augmenté de 31 % hors inflation. Près de 9 % des ménages bénéficient du tarif social mais la CREG dénonce le fait que les modalités d'octroi de ces tarifs ne permettent pas de les appliquer à tous les ménages aux revenus les plus bas. En effet, l'octroi dépend plus du statut que des revenus. Même pour ceux qui bénéficient d'un tarif social, la part du budget consacrée à l'énergie reste trop importante.

Seriez-vous prête à développer des indicateurs de précarité énergétique pour mieux évaluer le nombre de ménage en difficulté? Collaborerez-vous avec la CREG à cet effet?

Allez-vous redéfinir les conditions d'octroi du tarif social? Reverrez-vous le montant de l'aide, au moins pour les ménages en grande difficulté?

13.02 Nathalie Muylle, ministre (*en français*): En effet, il faut développer des indicateurs précis, comme nous l'impose d'ailleurs l'UE. Il faudra associer la CREG à ces travaux. On peut envisager une redéfinition des conditions des tarifs sociaux mais pas en affaires courantes. Je présenterai néanmoins début janvier au gouvernement un projet de plafonnement des augmentations du prix du gaz et de l'électricité.

Il faudra tenir compte de la directive européenne selon laquelle les États membres doivent protéger les consommateurs vulnérables par la fourniture de prestations au moyen de leur système de sécurité sociale pour assurer l'approvisionnement et par l'octroi d'aides à l'efficacité énergétique.

Il faudra élaborer une politique commune avec les Régions, compétentes pour l'efficacité énergétique.

13.03 Roberto D'Amico (PVDA-PTB): J'ai hâte de voir vos paroles transformées en actes.

L'incident est clos.

14 Question de Roberto D'Amico à Nathalie Muylle (Emploi, Économie et Consommateurs) sur "Un centre de plaintes concernant la livraison de colis" (55002218C)

met name voor degenen die zich elektrisch verwarmen.

Tussen 2007 en 2018 is de gemiddelde elektriciteitsprijs buiten inflatie met 31 % gestegen. Bijna 9 % van de gezinnen geniet het sociaal tarief, maar de CREG hekelt het feit dat de modaliteiten voor de toekenning van die tarieven het niet mogelijk maken om ze toe te passen op alle gezinnen met de laagste inkomens. De toekenning hangt immers meer van het statuut af dan van het inkomen. Zelfs voor degenen die een sociaal tarief genieten, wordt er een te groot deel van het budget aan energie besteed.

Zou u bereid zijn indicators inzake energiearmoede te ontwikkelen om beter te kunnen evalueren hoeveel gezinnen er in moeilijkheden verkeren? Zult u daartoe met de CREG samenwerken?

Zult u de voorwaarden voor de toekenning van het sociale tarief herdefiniëren? Zult u op zijn minst voor de gezinnen in ernstige moeilijkheden het sociale tarief herzien?

13.02 Minister Nathalie Muylle (*Frans*): Er moeten inderdaad precieze indicatoren uitgewerkt worden. Dat legt Europa ons trouwens op. De CREG moet bij die werkzaamheden betrokken worden. Men kan overwegen om de voorwaarden voor de sociale tarieven te herzien, maar niet in een periode van lopende zaken. Desalniettemin zal ik begin januari aan de regering voorstellen om de stijging van de gas- en elektriciteitsprijzen te plafonneren.

Men zal rekening moeten houden met de Europese richtlijn, die bepaalt dat de EU-lidstaten de kwetsbare consumenten moeten beschermen door het toekennen van toelagen via hun socialezekerheidsstelsel teneinde de energievoorziening te waarborgen en door in steunmaatregelen te voorzien voor het verhogen van de energie-efficiëntie.

Er zal een gemeenschappelijk beleid moeten worden uitgewerkt met de Gewesten, die bevoegd zijn inzake energie-efficiëntie.

13.03 Roberto D'Amico (PVDA-PTB): Ik kan niet wachten tot uw woorden in daden worden omgezet.

Het incident is gesloten.

14 Vraag van Roberto D'Amico aan Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "Een klachtenbank met betrekking tot de levering van pakjes" (55002218C)

14.01 Roberto D'Amico (PVDA-PTB): Nous commandons trois fois plus de colis qu'il y a 10 ans. Parallèlement, les plaintes qui y sont liées augmentent aussi. Aucun opérateur ne donne des chiffres précis et les plaintes sont traitées différemment selon les opérateurs. Les problèmes concernent surtout les livraisons à l'étranger. Si le problème est survenu en Belgique, avec bpost, vous pouvez introduire une plainte en ligne. Test Achats estime que ces dernières explosent.

Existe-t-il un point de contact central pour les plaintes liées à la livraison de colis? Si ce n'est pas le cas, ne serait-il pas utile pour que les pouvoirs publics fédéraux aient une vue d'ensemble et puissent prendre des mesures? Combien de plaintes le SPF Économie a-t-il reçues contre des entreprises privées de livraison comme DHL, DPD ou GLS l'an passé? La tendance augmente-elle?

14.02 Nathalie Muylle, ministre (en néerlandais): Le Service de médiation pour le secteur postal est de la compétence du ministre De Backer.

L'an dernier, le nombre de plaintes a dépassé pour la première fois le nombre de demandes. Il y a en outre aujourd'hui plus de demandes concernant des colis que concernant des lettres. Sur les 4 562 plaintes concernant l'envoi de colis, plus d'un millier porte sur des colis égarés, un bon millier sur des erreurs de distribution, 828 étant des demandes d'indemnisation. La plupart des plaintes concernent bpost, DPD, PostNL, Mondial Relay et DHL.

Le SPF Économie a reçu en 2019 49 signalements à l'encontre de sociétés de livraison, contre 38 signalements en 2018.

Lors d'une vente à distance, le commerçant a une obligation de livraison. En cas de controverse concernant la livraison, le commerçant supporte donc également la charge de la preuve. Le risque n'est transféré au consommateur que lorsque ce dernier ou un tiers préalablement désigné, a pris physiquement possession du bien. En cas de problèmes de livraison, je conseille au consommateur de prendre contact avec le commerçant lui-même.

L'incident est clos.

15 Question de Patrick Prévot à Nathalie Muylle (Emploi, Économie et Consommateurs) sur "L'affiliation de l'entreprise Wamos au Fonds de Garantie Voyages" (55002103C)

14.01 Roberto D'Amico (PVDA-PTB): We bestellen driemaal zoveel pakjes als tien jaar geleden. Tezelfdertijd neemt het aantal klachten over de pakjesbezorging toe. Geen enkel bedrijf maakt exacte cijfers bekend, en de klachten worden door elke operator op een andere manier behandeld. Er zijn vooral problemen met de leveringen in het buitenland. Als er in België een probleem optreedt met bpost, kan er online een klacht ingediend worden. Volgens Test Aankoop rijst het aantal klachten de pan uit.

Is er een centraal meldpunt voor klachten over de levering van pakjes? Zo niet, zou het toch niet nuttig zijn dat de federale overheid een algemeen overzicht heeft en maatregelen kan nemen? Hoeveel klachten heeft de FOD Economie vorig jaar ontvangen over private koerierdiensten zoals DHL, DPD of GLS? Is er een stijgende trend merkbaar?

14.02 Minister Nathalie Muylle (Nederlands): De Ombudsdienst voor de postsector valt onder de bevoegdheid van minister De Backer.

Vorig jaar oversteeg het aantal klachten voor het eerst het aantal vragen. Er zijn nu ook meer vragen over pakketten dan over brieven. Van de 4.562 klachten over de verzending van pakjes gaan er meer dan 1.000 over verdwenen pakjes, nog eens ruim 1.000 over fouten bij de uitreiking en 828 over de vraag om schadevergoeding. De meeste klachten zijn voor rekening van bpost, DPD, PostNL, Mondial Relay en DHL.

De FOD Economie ontving in 2019 49 meldingen tegen koerierbedrijven tegenover 38 meldingen in 2018.

Bij een verkoop op afstand heeft de handelaar een leveringsverplichting. Bij discussie over de levering draagt de handelaar dus ook de bewijslast. Het risico gaat pas op de consument over wanneer hij of een vooraf aangeduide derde het goed fysiek in bezit heeft gekregen. Bij leveringsproblemen raad ik de consument aan om contact op te nemen met de handelaar zelf.

Het incident is gesloten.

15 Vraag van Patrick Prévot aan Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "De aansluiting van het bedrijf Wamos bij het Garantiefonds Reizen" (55002103C)

15.01 Patrick Prévot (PS): Depuis la faillite de Thomas Cook, nous savons que les agences de voyages ont l'obligation de se couvrir contre le risque d'insolvabilité. Depuis fin octobre, le groupe Wamos, qui a repris certaines agences, n'a pas encore pris de dispositions pour protéger ses clients. Selon la directrice adjointe du Fonds de Garantie Voyages (FGV), aucun contrat n'a été signé.

Êtes-vous au courant de la situation? Qu'en pensez-vous? Des négociations sont-elles en cours?

15.02 Nathalie Muylle, ministre (en français): Le Fonds de Garantie Voyages n'est pas la seule instance auprès de laquelle les organisateurs de voyages et les détaillants peuvent s'assurer contre l'insolvabilité.

Lors de la reprise des activités de Thomas Cook, il était important que le repreneur relance rapidement ses activités et reprenne le plus de travailleurs possible. L'Inspection économique a donné à Wamos un délai pour mettre en ordre son assurance insolvabilité.

Des conditions strictes lui ont été imposées, notamment l'interdiction de percevoir des fonds. Les ventes de voyage à forfait ne sont offertes que par des organisateurs de voyages assurés. Les clients qui réservent chez Wamos paient directement l'organisateur de voyages. Le consommateur ne court aucun risque.

L'Inspection économique suit le dossier de près. Il devrait bientôt être clôturé. Pour les voyageurs, toutes les garanties sont prévues.

15.03 Patrick Prévot (PS): Votre réponse est rassurante. La solution transitoire est compréhensible.

L'incident est clos.

16 Question de Patrick Prévot à Nathalie Muylle (Emploi, Économie et Consommateurs) sur "Les crédits ballons dans le secteur automobile" (55002192C)

16.01 Patrick Prévot (PS): Les dernières recommandations de la plateforme "Journée sans crédit" visent notamment les crédits ballon souvent utilisés dans le secteur automobile. Ils offrent des mensualités moindres qu'un crédit classique mais la dernière, le ballon, est très élevée. Le

15.01 Patrick Prévot (PS): Sinds het faillissement van Thomas Cook weten we dat reisbureaus verplicht zijn om zich te verzekeren tegen het risico op insolventie. Eind oktober nam de groep Wamos een aantal reisbureaus over. De groep heeft zich echter nog steeds niet verzekerd om zijn klanten te beschermen. Volgens de adjunct-directeur van het Garantiefonds Reizen (GFG) werd er geen enkel contract ondertekend.

Bent u op de hoogte van de situatie? Wat vindt u daarvan? Zijn er onderhandelingen aan de gang?

15.02 Minister Nathalie Muylle (Frans): Het Garantiefonds Reizen is niet de enige instantie waarbij reisorganisaties en retailers in de reisbranche zich tegen insolventie kunnen verzekeren.

Bij de overname van de activiteiten van Thomas Cook was het van belang dat de overnemer zo snel mogelijk een doorstart maakte en dat hij ook zo veel mogelijk werknemers overnam. De Economische Inspectie heeft Wamos een bepaalde termijn gegeven om zijn insolventieverzekering in orde te brengen.

De groep kreeg strikte voorwaarden opgelegd. Zo mag Wamos niet zelf geld ontvangen, maar betalen de klanten die bij Wamos boeken, rechtstreeks aan de reisorganisator. Alleen touroperators met een verzekering mogen pakketreizen verkopen. Zo loopt de consument geen enkel risico.

De Economische Inspectie volgt het dossier nauwlettend op. Normaal gezien zal het dossier binnenkort afgesloten kunnen worden. Voor de reizigers werd er alleszins voorzien in alle garanties.

15.03 Patrick Prévot (PS): Uw antwoord is geruststellend. Ik begrijp waarom er voor deze tussenoplossing werd gekozen.

Het incident is gesloten.

16 Vraag van Patrick Prévot aan Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "De ballonkredieten in de autosector" (55002192C)

16.01 Patrick Prévot (PS): De jongste aanbevelingen van het platform Dag zonder krediet hebben meer bepaald betrekking op de ballonkredieten, die vaak worden verstrekt in de autosector. De maandelijkse afbetalingen zijn lager dan bij een klassieke lening, maar de laatste

consommateur ne parvient souvent pas à la payer, ce qui provoque un surendettement.

afbetaling, de ballon, is zeer hoog. De consument kan dat bedrag vaak niet ophoesten, waardoor hij nog dieper in de schulden komt te zitten.

Combien de crédits ballon pour un véhicule ont-ils été octroyés ces dernières années? Quel est le nombre et le pourcentage de crédits défaillants? Le prêteur doit-il spécifier les conditions de reprise du véhicule au terme du crédit ballon? La réglementation européenne interdit-elle les clauses de réserve de propriété pour le prêteur jusqu'au paiement intégral? La valeur du véhicule à la fin du crédit entre-t-elle dans l'analyse de solvabilité du consommateur? En vertu de la législation européenne, peut-on limiter le montant du ballon et la durée de remboursement? Combien de contrôles, d'infractions et de sanctions l'Inspection économique a-t-elle réalisés? Quid du recours au *mystery shopping*?

Hoeveel ballonkredieten werden er de afgelopen jaren verstrekt voor de aankoop van een voertuig? In hoeveel (procent van de) gevallen kon de kredietnemer de lening niet afbetalen? Moet de kredietverstrekker de voorwaarden voor de overname van het voertuig na het aflopen van het ballonkrediet vermelden? Zijn bedingen van eigendomsvoorbehoud voor de kredietverstrekker tot de volledige afbetaling volgens de Europese regelgeving verboden? Wordt er bij de beoordeling van de solvabiliteit van de consument rekening gehouden met de restwaarde van het voertuig aan het einde van de kredietovereenkomst? Mag men krachtens de Europese regelgeving het bedrag van de ballon en de afbetalingsperiode beperken? Hoeveel controles heeft de Economische Inspectie uitgevoerd, hoeveel inbreuken heeft ze vastgesteld en hoeveel sancties heeft ze opgelegd? Werden er mysteryshoppers ingezet?

16.02 Nathalie Muylle, ministre (*en français*): Je ne dispose pas de chiffres car la Centrale des crédits aux particuliers ne distingue pas les défauts de paiement suite à un crédit ballon.

16.02 Minister Nathalie Muylle (Frans): Ik kan u geen cijfers meedelen, aangezien de Centrale voor Kredieten aan Particulieren geen gegevens bijhoudt over het aantal wanbetalingen die het gevolg zijn van ballonkredieten.

Sous peine de sanction, la loi impose à tous les prêteurs et intermédiaires de crédit un devoir général de conseil pour trouver le crédit le mieux adapté au client et lui fournir toutes les informations. La réglementation européenne ne règle pas la question. La législation belge définit les conditions de reprise du bien financé par le prêteur en cas de défaillance du consommateur et la durée maximale des contrats de crédit.

Op straffe van een sanctie legt de wet kredietgevers en –bemiddelaars een algemene adviesplicht op. Ze moeten het krediet vinden dat het meest geschikt is voor de klant en ze moeten die laatste alle nodige informatie verstrekken. Er is geen Europese regelgeving over dit type van kredieten. De Belgische wetgeving legt de voorwaarden vast voor de terugname van het gefinancierde goed door de kredietgever bij staking van betaling door de consument, net zoals de maximumduur van de kredietovereenkomsten.

L'Inspection économique n'a pas de statistiques sur les crédits ballon dans le secteur automobile mais bien sur les contrôles au Salon de l'auto. En 2018, sur 47 marques automobiles, treize faisaient de la publicité pour le crédit à la consommation, sept étaient en infraction et ont reçu un procès-verbal. Pour 23 marques de motos, neuf faisaient de la publicité pour des crédits à la consommation, cinq étaient en infraction et ont reçu un procès-verbal d'avertissement. En 2019, sur seize marques, neuf faisaient de la publicité pour des crédits à la consommation, deux pour du *private lease*, une pour les deux formules. Cinq procès verbaux ont été rédigés.

De Economische Inspectie houdt geen statistieken bij over de ballonkredieten in de automobielsector, maar wel over de controles op het Autosalon. In 2018 maakten 13 van 47 automerken reclame voor het consumentenkrediet. In 7 gevallen werd er een proces-verbaal opgesteld wegens schending van de regelgeving. 9 van 23 motormerken maakten reclame voor consumentenkredieten. 5 van hen waren in overtreding en kregen een proces-verbaal van waarschuwing. In 2019 maakten 9 van 16 merken reclame voor consumentenkredieten, waarvan twee voor *private lease* en één voor beide formules. Er werden 5 processen-verbaal opgesteld.

Les PV étaient accompagnés d'une proposition de

Bij de pv's werd er een voorstel van minnelijke

transaction pour éteindre l'action publique. Les transactions ont toutes été payées. Le *mystery shopping* n'est appliqué que si les infractions ne peuvent être constatées que de la sorte.

Il reste du travail.

16.03 Maxime Prévot (cdH): Ces crédits me préoccupent beaucoup car ils favorisent le surendettement. Dans quelques jours, de nombreux belges iront au Salon de l'auto où seront proposés des crédits ballon. Les entreprises doivent stipuler le ballon, donc la somme finale forfaitaire résiduelle à payer, mais souvent le font en petits caractères. L'information est nécessaire.

L'incident est clos.

17 Question de Christophe Lacroix à Nathalie Muylle (Emploi, Économie et Consommateurs) sur "Les exclus bancaires" (55002194C)

17.01 Christophe Lacroix (PS): On assiste, sous couvert de digitalisation, à une augmentation du coût des services bancaires. Selon le dernier rapport sur l'inclusion financière de l'association Financité, 568 agences bancaires et 614 appareils de retrait d'argent auraient disparu en un an. Parallèlement, le coût du retrait d'argent et celui de l'impression des extraits de compte augmente. Les exclus de la digitalisation n'ont plus accès aux services de proximité et doivent payer beaucoup plus cher. Selon Financité, les personnes âgées paient jusqu'à sept fois trop cher leurs services bancaires. Ces derniers jours, une enquête a révélé ces tarifs dans la presse.

L'Observatoire des prix examine-t-il comment l'augmentation du prix des services bancaires se reporte sur les personnes précarisées? Financité montre que de nombreuses banques ne respectent pas leurs obligations légales en matière de promotion du service bancaire. Vos services ont-ils constaté ces manquements?

17.02 Nathalie Muylle, ministre (*en français*): J'ai demandé à mon administration d'étudier le rapport de Financité.

J'ai répondu le 13 novembre 2019 aux questions orales de Mme Dierick, Mme Dedonder et M. Bayet concernant la digitalisation.

L'Observatoire des prix n'a pas encore analysé les

schikking gevoegd om de strafvordering te doen vervallen. De schikkingen werden alle betaald. Mysteryshopping wordt enkel toegepast als de inbreuken alleen op die manier kunnen worden vastgesteld.

Er is nog werk aan de winkel.

16.03 Maxime Prévot (cdH): Ik maak me grote zorgen over die kredieten omdat ze overmatige schuldenlast in de hand werken. Over enkele dagen zullen er veel Belgen naar het Autosalon gaan, waar er ballonkredieten aangeboden zullen worden. De bedrijven moeten de ballon, dus de resterende forfaitaire eindsom die nog betaald moet worden, vaststellen, maar ze doen dit vaak in de kleine lettertjes. Voorlichting is noodzakelijk.

Het incident is gesloten.

17 Vraag van Christophe Lacroix aan Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "De personen die uitgesloten zijn van bankdiensten" (55002194C)

17.01 Christophe Lacroix (PS): De kosten voor bankdiensten stijgen onder het mom van de digitalisering. Volgens het jongste verslag van de vereniging Financité over financiële inclusie zouden er in één jaar tijd 568 bankkantoren en 614 bankautomaten gesloten zijn. Tegelijkertijd stijgen de kosten voor het afhalen van geld en voor het afdrukken van rekeninguittreksels. Digibeten hebben geen toegang meer tot de lokale dienstverlening en moet veel meer betalen. Volgens Financité betalen de senioren tot zeven keer te veel voor hun bankdiensten. Die tarieven werden onthuld in een onderzoek dat onlangs in de pers verschenen is.

Onderzoekt het Prijzenobservatorium in welke mate de stijging van de prijzen voor de bankdiensten de personen die in kansarmoede leven treft? Financité bewijst dat er heel wat banken hun wettelijke verplichtingen inzake het promoten van de bankdiensten niet naleven. Hebben uw diensten dergelijke gevallen van nalatigheid vastgesteld?

17.02 Minister Nathalie Muylle (*Frans*): Ik heb aan mijn administratie gevraagd om het verslag van Financité te bestuderen.

Op 13 november 2019 heb ik geantwoord op de mondelinge vragen over de digitalisering van mevrouw Dierick, mevrouw Dedonder en de heer Bayet.

Het Prijzenobservatorium heeft de bankdiensten die

services bancaires offerts aux personnes précarisées mais son enquête 2018 concernant le budget des ménages montre que la part des dépenses liées à ces frais est relativement plus élevée chez les ménages disposant des revenus les plus bas. Néanmoins, même pour ceux-ci, seul 0,20 % des dépenses se rapporte à ces coûts.

Seules 5 des 454 plaintes recevables en matière de paiement et comptes de paiement examinées par l'Inspection économique portaient sur les services bancaires de base. L'Inspection économique a reçu une plainte en 2018 et deux en 2019 concernant les services bancaires liés à un compte; aucune ne visait les services bancaires de base.

Si un consommateur estime qu'un de ses droits n'est pas respecté, il peut introduire une plainte auprès de la l'Inspection économique du SPF Économie.

17.03 Christophe Lacroix (PS): Je suis surpris de la manière dont l'Observatoire des prix a qualifié l'impact du coût des services bancaires. Lors d'une audition avec Financité, il nous avait été dit qu'en moyenne 75 euros par an étaient déboursés par les ménages, ce qui peut représenter un montant important pour les plus précarisés. Je souhaiterais des actions plus énergiques en ce domaine.

Au vu de leurs bénéfices, on ne comprend pas pourquoi les banques ferment des agences, avec toutes les conséquences négatives pour leur propre personnel et pour les citoyens – particulièrement les plus âgés et les plus pauvres.

17.04 Nathalie Muylle, ministre (en français): Ce montant de 75 euros m'étonne aussi, parce que le service bancaire de base s'élève à 17 euros, qui est le coût normal.

17.05 Christophe Lacroix (PS): Febelfin relativisait cette somme. Pour ma part, cela me paraissait une somme importante par rapport à certains revenus ou allocations.

L'incident est clos.

18 Question de Stefaan Van Hecke à Nathalie Muylle (Emploi, Économie et Consommateurs) sur "La faillite de Thomas Cook" (55002213C)

18.01 Stefaan Van Hecke (Ecolo-Groen): Après la faillite de Thomas Cook, le Fonds de Garantie Voyage a aiguillé les voyageurs qui avaient fait leur

aan kansarmen worden aangeboden nog niet geanalyseerd, maar zijn onderzoek van 2018 over het gezinsbudget toont aan dat het deel van de uitgaven dat verband houdt met de kosten voor deze diensten relatief hoger ligt bij de gezinnen met de laagste inkomens. Niettemin gaat ook bij deze gezinnen slechts 0,20 % van de uitgaven naar de betaling van die kosten.

Slechts 5 van de 454 ontvankelijke klachten over betalingen en betaalrekeningen die door de Economische Inspectie werden onderzocht, handelden over de basisbankdiensten. De Economische Inspectie ontving één klacht in 2018 en twee klachten in 2019 over de bankdiensten die aan een rekening gekoppeld zijn; er werd geen enkele klacht over basisbankdiensten ingediend.

Indien een consument van oordeel is dat een van zijn rechten werd geschonden, kan hij een klacht indienen bij de Economische Inspectie van de FOD Economie.

17.03 Christophe Lacroix (PS): Ik ben verbaasd over de manier waarop het Prijzenobservatorium de weerslag van de kosten van bankdiensten heeft ingeschat. Tijdens een hoorzitting met Financité werd er ons gezegd dat gezinnen hiervoor gemiddeld 75 euro per jaar uitgeven. Dat kan voor de meest kwetsbaren een grote som geld zijn. Ik zou meer daadkracht willen zien op dit vlak.

Gelet op hun winsten is het niet duidelijk waarom de banken filialen sluiten, met alle negatieve gevolgen van dien voor hun eigen personeel en voor de burgers, met name de bejaarden en de armsten.

17.04 Minister Nathalie Muylle (Frans): Dat bedrag van 75 euro verbaast me ook. De basisbankdienst bedraagt 17 euro, wat de normale kostprijs is.

17.05 Christophe Lacroix (PS): Febelfin heeft dat bedrag gerelativeerd. Ik vond dat een aanzienlijk bedrag in verhouding tot bepaalde inkomsten of uitkeringen.

Het incident is gesloten.

18 Vraag van Stefaan Van Hecke aan Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "Het faillissement van Thomas Cook" (55002213C)

18.01 Stefaan Van Hecke (Ecolo-Groen): Na het faillissement van Thomas Cook verwees het Garantiefonds Reizen reizigers die met een

réserveation avec une carte de crédit vers leur société de cartes de crédit qui les a à son tour aiguillés vers le Fonds de Garantie.

Une concertation était censée être garante d'une communication limpide et dénuée de toute équivoque. Il était aussi prévu de vérifier si les clients qui ont une carte de crédit ont droit au remboursement des sommes qu'elles ont dû payer de façon illicite dans des hôtels à l'étranger. En cas de réponse positive, on devait déterminer le meilleur moyen d'organiser cela le plus efficacement possible.

Les objectifs de la concertation ont-ils été atteints? Sait-on aujourd'hui qui indemniser les voyageurs s'ils ont payé leur voyage avec une carte de crédit?

18.02 Nathalie Muylle, ministre (*en néerlandais*): Les nouvelles ne sont pas bonnes. Plusieurs réunions de concertation ont eu lieu depuis lors avec le Fonds de Garantie, Febelfin et les éditeurs de cartes de crédit. Nous n'avons pas ménagé nos efforts pour trouver des solutions pour les voyageurs qui ont payé leur voyage eux-mêmes sur place.

La pratique de certains hôtels qui ont obligé les voyageurs à payer de leur poche est illégale. Ces paiements donnent-ils droit à un remboursement s'ils ont été effectués à l'aide d'une carte de crédit? Les émetteurs de cartes de crédit affirment mordicus que tel n'est pas le cas. Je déplore qu'ils persistent dans cette interprétation extrêmement restrictive. Tous les voyageurs lésés qui ont payé deux fois doivent étudier le contrat conclu avec leur banque. Ceux qui n'obtiennent pas gain de cause peuvent s'adresser au Service de médiation des services financiers. Seul un juge pourra statuer si aucune solution n'est trouvée.

Les voyageurs qui ont réservé un séjour à l'étranger auprès de Thomas Cook ont payé à l'organisateur de voyages. Ils n'ont aucun lien contractuel avec l'hôtel. La garantie offerte par le Fonds couvre le remboursement des montants payés par le consommateur à l'organisateur de voyages ou les montants que le consommateur a éventuellement dû déboursier parce que le fonds n'a pas rempli ses obligations dans le cadre du rapatriement. Selon le Fonds, 230 des 22 000 plaintes introduites font état de paiements directs sur place. Le SPF Économie n'a reçu que quatre signalements à ce sujet. Le nombre de personnes concernées n'est donc pas énorme, mais il n'en demeure pas moins que ces paiements sont injustifiés. Nous avons déployé tous les efforts possibles, mais sans obtenir malheureusement le résultat espéré.

kredietkaart hebben geboekt door naar de kredietkaartmaatschappij, die hen weer naar het Garantiefonds verwijst.

Overleg moest voor eenduidige en duidelijke communicatie zorgen. Men zou ook nagaan of klanten die een kredietkaart hebben, recht hebben op de terugbetaling van de sommen die zij onrechtmatig hebben moeten betalen in buitenlandse hotels. Bij een positief antwoord zou men onderzoeken hoe dat zo vlot mogelijk kan worden georganiseerd.

Werden de doelstellingen van het overleg gehaald? Is intussen duidelijk wie de reiziger zal vergoeden indien de reis werd betaald met een kredietkaart?

18.02 Minister Nathalie Muylle (*Nederlands*): Ik heb geen goed nieuws. Er hebben intussen verschillende overlegvergaderingen plaatsgevonden met het fonds, Febelfin en de uitgevers van kredietkaarten. Wij hebben heel wat inspanningen gedaan om oplossingen te vinden voor reizigers die ter plaatse zelf hun reis hebben betaald.

De praktijk van sommige hotels om reizigers te dwingen persoonlijk te betalen, is wederrechtelijk. De vraag is of deze betalingen recht geven op restitutie als ze met een kredietkaart werden uitgevoerd. De uitgevers van kredietkaarten houden vol van niet. Ik betreur dat ze een heel enge interpretatie blijven aanhouden. Elke gedupeerde die twee keer heeft betaald, moet zijn contract met zijn bank bestuderen. Wie geen gehoor krijgt, kan zich richten tot de ombudsman voor de banken. Als er geen oplossing wordt gevonden, kan enkel de rechter oordelen.

Reizigers die via Thomas Cook een verblijf in het buitenland hebben geboekt, betaalden aan de reisorganisator. Zij hebben geen contractuele band met het hotel. De waarborg die het fonds biedt, dekt de terugbetaling van de bedragen die de consument aan de reisorganisator heeft betaald of eventueel bedragen die de consument heeft moeten betalen omdat het fonds in gebreke bleef bij repatriëring. Volgens het fonds werd in 230 van de 22.000 ingediende claims melding gemaakt van rechtstreekse betalingen ter plaatse. De FOD Economie heeft daarvan slechts vier meldingen ontvangen. Het gaat dus om niet zoveel mensen, maar toch blijft het onrechtvaardig. Wij hebben alles gedaan wat we konden doen, maar helaas zonder het verwachte resultaat.

18.03 Stefaan Van Hecke (Ecolo-Groen): Ma question portait sur le problème initial des consommateurs qui ont payé un voyage chez Thomas Cook par carte de crédit. Cela n'a rien à voir avec les paiements effectués à l'étranger.

18.04 Nathalie Muylle, ministre (*en néerlandais*): Le Fonds de Garantie Voyages interviendra, peu importe qui a payé. Il interviendra même si le paiement a été effectué à l'aide d'une carte de crédit. La communication erronée publiée au début sur le site du Fonds a été corrigée. La couverture sera assurée par le Fonds de Garantie. Il n'en reste pas moins qu'il y a eu parfois un double paiement. Nous espérons pouvoir récupérer les paiements par carte de crédit par l'entremise des banques, mais celles-ci campent jusqu'à présent sur leur position.

L'incident est clos.

La réunion publique de commission est levée à 16 h 16.

18.03 Stefaan Van Hecke (Ecolo-Groen): Mijn vraag ging ook over de initiële problematiek van de consument die een reis betaald heeft bij Thomas Cook met een kredietkaart. Dat is niet de problematiek van de betalingen in het buitenland.

18.04 Minister Nathalie Muylle (*Nederlands*): Het fonds zal tussenbeide komen, ongeacht wie heeft betaald. Ook als men heeft betaald met een kredietkaart zal het Garantiefonds tussenkomen. De aanvankelijke foutieve communicatie op de website van het fonds werd rechtgezet. Het Garantiefonds zal dekking geven. Het probleem blijft dat er soms twee keer is betaald. Wij hoopten de betalingen met de kredietkaart te kunnen recupereren via de bank, maar die houden totnogtoe voet bij stuk.

Het incident is gesloten.

De openbare commissievergadering wordt gesloten om 16.16 uur.