

COMMISSIE VOOR HET
BEDRIJFSLEVEN, HET
WETENSCHAPSBELEID, HET
ONDERWIJS, DE NATIONALE
WETENSCHAPPELIJKE EN
CULTURELE INSTELLINGEN, DE
MIDDENSTAND EN DE
LANDBOUW

van

DINSDAG 16 MEI 2017

Namiddag

COMMISSION DE L'ÉCONOMIE,
DE LA POLITIQUE SCIENTIFIQUE,
DE L'ÉDUCATION, DES
INSTITUTIONS SCIENTIFIQUES
ET CULTURELLES NATIONALES,
DES CLASSES MOYENNES ET DE
L'AGRICULTURE

du

MARDI 16 MAI 2017

Après-midi

De behandeling van de vragen en interpellaties vangt aan om 15.26 uur. De vergadering wordt voorgezeten door mevrouw Ann Vanheste.

Le développement des questions et interpellations commence à 15.26 heures. La réunion est présidée par Mme Ann Vanheste.

De **voorzitter**: Vraag nr. 17479 van mevrouw Leen Dierick werd omgezet in een schriftelijke vraag.

01 **Interpellation de M. Michel de Lamotte au vice-premier ministre et ministre de l'Emploi, de l'Economie et des Consommateurs, chargé du Commerce extérieur sur "la révision de l'accord 'Le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz'" (n° 211)**

01 **Interpellatie van de heer Michel de Lamotte tot de vice-eersteminister en minister van Werk, Economie en Consumenten, belast met Buitenlandse Handel over "de herziening van het akkoord 'De consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en gasmarkt'" (nr. 211)**

01.01 **Michel de Lamotte** (cdH): Madame la présidente, monsieur le ministre, le 28 mars 2017, vous déclariez en commission de l'Économie: "Je suis disposé à participer à l'examen des propositions de M. de Lamotte au sein de cette commission."

J'ai sollicité votre directeur de cellule "Protection du consommateur" afin de faire le point en commission de l'Économie du 2 mai sur l'état d'avancement du dossier lorsque j'ai réinscrit personnellement le texte de la résolution que j'avais déposée. Vous aviez annoncé qu'un accord était attendu sur le projet de révision pour le 18 avril.

Monsieur le ministre, sa seule réponse fut de dire qu'il n'avait pas de commentaire à formuler. Quelle ne fut pas ma surprise de l'entendre dire cela! Je pense que ce n'est pas une manière constructive d'avancer sur ce dossier crucial en matière de protection du consommateur.

La résolution date de l'année passée. Vous aviez annoncé des avancées pour le mois de décembre 2016. Il n'en a rien été. Je vous avais déjà interpellé au mois de mars. Lorsque l'on remet la question à l'ordre du jour, rien n'arrive.

Monsieur le ministre, par conséquent, je souhaite que nous fassions le point sur l'avancement du dossier.

Depuis l'interpellation précédente, avez-vous pris connaissance des avis de la CREG et de Test-Achats sur ma proposition de résolution? Test-Achats a déposé un texte, lequel vous a été transmis ainsi qu'à l'ensemble des membres de la commission. La CREG vous a également transmis des avis. J'ai d'ailleurs déposé, suite à ces avis, des amendements sur cette proposition de résolution.

Monsieur le ministre, avez-vous consulté la CREG et Test-Achats comme vous vous étiez engagé à le faire dans votre réponse à mon interpellation? Quelles sont les propositions d'action que vous mettez sur la table maintenant pour avancer sur cet accord? Lorsque nous avons travaillé avec votre collaborateur, il n'y avait pas de nouvel apport en termes de précision. Dès lors, j'aimerais récolter votre avis sur ces quatre questions au sujet de la problématique de révision de l'accord 'Le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz'.

01.02 Kris Peeters, ministre: Madame la présidente, chers collègues, monsieur de Lamotte, lors de la réunion du 18 avril dernier, un projet définitif d'adoption du code de conduite a été soumis aux participants qui l'ont validé moyennant quelques corrections. Par la suite, ce texte a été transmis à tous les fournisseurs d'énergie qui ont conclu des contrats avec des consommateurs en demandant de vouloir confirmer leur adhésion à ce code adapté et de proposer des délais pour son entrée en vigueur.

Entre-temps, j'ai reçu la confirmation de dix-sept fournisseurs d'énergie.

En raison de l'état d'avancement du volet Consommateurs, il n'y a pas eu de nouvelles consultations de Test-Achats.

La concertation relative à l'extension du code aux PME se poursuit. Mon cabinet a eu une entrevue avec des représentants de la CREG en date du 25 avril, entrevue à l'occasion de laquelle ce point a été discuté. La définition de petite et moyenne entreprise à laquelle se réfère la CREG est une définition *post factum*. Ce faisant, elle n'est pas de mise lorsqu'il s'agit de l'engagement des fournisseurs avant ou au moment de la conclusion du contrat. C'est pour cette raison qu'une autre définition s'impose.

01.03 Michel de Lamotte (cdH): Monsieur le ministre, je prends acte de vos réponses. À vous entendre, les choses avancent, mais il faudrait avancer beaucoup plus vite puisque tout aurait dû être bouclé pour la fin de l'année 2016.

Cela dit, je souhaiterais savoir pourquoi vous n'avez pas recontacté Test-Achats alors que cette dernière a, à son initiative, envoyé une note au parlement qui vous a été transmise.

Par ailleurs, pour ce qui concerne le critère des compteurs pour les PME, le critère de 56 kVA est-il, selon vous, un critère pour définir une PME (consommation inférieure à 56 kVA) pour avancer au niveau de la révision de cet accord?

01.04 Kris Peeters, ministre: Monsieur de Lamotte, pour répondre à votre première question relative à Test-Achats, sachez que j'organise, chaque mois, une réunion avec cette association pour examiner tous les points qui lui paraissent importants. À cette occasion, elle est informée quant à la problématique que vous avez évoquée.

La réponse à votre deuxième question est négative car ce critère n'est pas praticable.

01.05 Michel de Lamotte (cdH): Pouvez-vous en dire plus? Y a-t-il des critères techniques qui rendent cela impraticable? Qu'est-ce qui fonde votre décision? Cinquante-six kVA est un critère objectif.

01.06 Kris Peeters, ministre: Ce n'est pas une question d'objectivité, mais d'organisation. En consultant les experts, j'ai bien compris que ce n'est pas réaliste de procéder de cette manière.

01.07 Michel de Lamotte (cdH): Quels seront les critères praticables? Qu'êtes-vous en train de préparer? Quelles seront les balises fixées, à part *ex ante*, comme vous l'avez dit précédemment?

01.08 Kris Peeters, ministre: Je cherche une solution durable. Mon point de vue s'est construit en fonction des experts. La discussion est ouverte et non terminée. Vous êtes plus positif que les experts. Si une solution est praticable et durable, je suis partant pour l'adopter. J'espère que nous trouverons rapidement une solution. C'est aussi simple que cela!

01.09 Michel de Lamotte (cdH): Monsieur le ministre, c'est une longue procession que cette résolution parce que je l'ai déjà posée, je l'ai développée, je suis venu avec des amendements. J'ai remis le texte par une interpellation. On en a rediscuté, il y a quinze jours, par rapport à l'analyse des propositions de loi et de

résolution.

J'aurais voulu savoir, monsieur le ministre, si vous pouvez vous engager, lorsque le texte reviendra définitivement lors d'une prochaine analyse au niveau de la commission, à être présent pour pouvoir apporter véritablement le choix politique que vous allez faire par rapport à cette thématique qui devait être résolue pour le mois de décembre 2016. Donc, j'insiste particulièrement pour que l'on puisse avancer sur le sujet.

01.10 Kris Peeters, ministre: Monsieur de Lamotte, je propose de vous envoyer tous les éléments techniques impraticables, pour m'assurer qu'après cette information, comme moi, vous soyez aussi convaincu que certaines solutions ne sont pas raisonnables. Je vais demander de lister tous les éléments techniques et de vous les transmettre. Par exemple, on m'a informé qu'il n'était pas possible de connaître la consommation avant. C'est une des questions qui se trouvent maintenant sur la table.

01.11 Michel de Lamotte (cdH): Monsieur le ministre, je vous remercie de proposer de nous transmettre les documents. C'est un signe d'ouverture que j'apprécie et de volonté d'avancer dans ce dossier. Mais la résolution est plus vaste que ce problème que nous venons d'évoquer. Je pense qu'une interaction sera nécessaire peut-être dans ce cadre-là. Votre présence en commission lorsque le dossier y reviendra sera un élément porteur pour avancer. Notre objectif est véritablement de pouvoir aboutir. Je l'ai dit et je le redis. Cette proposition de résolution telle qu'elle est déposée est ouverte à discussion avec les autres groupes de ce parlement.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

02 Question de Mme Katrin Jadin au vice-premier ministre et ministre de l'Emploi, de l'Économie et des Consommateurs, chargé du Commerce extérieur, sur "les arnaques par le biais des clés USB" (n° 18197)

02 Vraag van mevrouw Katrin Jadin aan de vice-eersteminister en minister van Werk, Economie en Consumenten, belast met Buitenlandse Handel, over "de bedrieglijke verkoop van USB-sticks" (nr. 18197)

02.01 Katrin Jadin (MR): Monsieur le ministre, un article de presse indique que des sites internet tels qu'eBay, Amazon et AliExpress offriraient la possibilité d'acheter des clés USB dotées d'une capacité de mémoire de 2 téraoctets au prix particulièrement alléchant de 16 à 20 euros. Après une deuxième recherche, j'ai appris que des clés présentant cette capacité demandaient, si l'on veut être sérieux, un déboursement de 1 600 euros. Par conséquent, une belle arnaque est en train de circuler via ces sites.

Ce n'est pas la première fois que je constate de telles pratiques. Bien souvent, comme vous le savez, monsieur le ministre, les indications ne correspondent pas à la réalité, puisque ces clés disposent d'une capacité de mémoire bien inférieure à celle qui est annoncée.

D'autres arnaques existent en ce domaine, mais je voudrais vous interroger de manière plus générale. Monsieur le ministre, comment pouvons-nous renforcer la lutte contre de telles arnaques? Avez-vous été sensibilisé à ce problème - ce dont je ne doute pas un seul instant?

02.02 Kris Peeters, ministre: Madame Jadin, jusqu'à présent, l'Inspection économique n'a reçu aucun signalement relatif à une telle pratique. Par conséquent, aucune enquête n'a pu encore être menée.

Dans la foulée de votre question, l'Inspection a entrepris des recherches sur internet. À première vue, il ne semble pas que ce problème soit largement répandu.

Il est évident qu'il y a tromperie lorsqu'un produit ne présente pas les caractéristiques que le fabricant ou le vendeur lui a attribuées.

Sur la base de l'article 6.97 du Code de droit économique, l'Inspection économique peut agir contre les pratiques commerciales donnant de l'information erronée sur les caractéristiques d'un produit. Le SPF Économie prend aussi beaucoup d'initiatives en matière de prévention. Il met en garde contre différentes formes d'arnaque au travers de communiqués de presse, de son site web et des réseaux sociaux.

Une brochure intitulée "Stop aux arnaques" a été publiée au printemps 2016. Cette brochure reprend notamment une fiche intitulée "Prix trop bas, méfie-toi". La brochure est disponible sur le site web du SPF Économie.

Madame Jadin, si vous avez d'autres informations, je vous invite à me les transmettre. Je demanderai alors immédiatement à l'Inspection économique de les examiner. Pour le reste, à la suite de votre question, j'ai demandé à l'Inspection économique d'analyser la situation une deuxième fois.

02.03 Katrin Jadin (MR): Monsieur le ministre, je vous remercie d'avoir fait ces recherches. Je suis tout à fait disposée à vous donner les ressources dont je dispose. Il s'agit, d'une part, d'un article paru dans ma région. Jusqu'ici c'est assez banal. D'autre part, j'ai fait des recherches et l'association de protection des consommateurs de ma région, *Verbraucherschutzzentrale*, a, elle aussi, fait très largement écho de cela dans ma région.

Je vous remercie pour les mesures mises en place par votre administration et pour les recherches que l'Inspection économique a faites à ce niveau-là. Il est très important de continuer à bien informer et, pour le consommateur, de rester en alerte par rapport à des propositions qui paraissent parfois un peu trop alléchantes pour être vraies.

*L'incident est clos.
Het incident is gesloten.*

03 Question de M. David Clarinval au vice-premier ministre et ministre de l'Emploi, de l'Économie et des Consommateurs, chargé du Commerce extérieur, sur "le questionnaire statistique complémentaire aux comptes annuels des entreprises" (n° 17791)

03 Vraag van de heer David Clarinval aan de vice-eersteminister en minister van Werk, Economie en Consumenten, belast met Buitenlandse Handel, over "de bijkomende statistische vragenlijst bij de jaarrekening van de ondernemingen" (nr. 17791)

03.01 David Clarinval (MR): Madame la présidente, monsieur le ministre, chaque année, les gestionnaires de PME sont invités à remplir de nombreux questionnaires statistiques. Parmi ceux-ci, il en est un qui est particulièrement vexatoire: celui du SPF Économie, PME, Classes moyennes et Énergie.

Dans ce formulaire, diverses informations sont demandées, telles que l'identification de l'entreprise, les renseignements concernant l'exercice comptable, les données comptables. Or, toutes ces données sont déjà disponibles dans le bilan que chaque entreprise est tenue de déposer chaque année au Moniteur belge. En outre, le bilan social contient lui aussi un grand nombre d'informations. Enfin, les secrétariats sociaux et les banques carrefours possèdent également un grand nombre de données.

Remplir ce formulaire, pour une entreprise, est une perte de temps considérable. Cela engendre un travail important qui, selon moi, est inutile, car ces informations sont pour la plupart connues de l'État fédéral. C'est également source d'erreurs, car bon nombre d'entreprises remplissent ce formulaire avec peu de rigueur, vu le temps imparti, ce qui rend les statistiques approximatives voire inexactes.

Monsieur le ministre, pourriez-vous vous pencher sur cette question? Il me semble urgent de cesser le harcèlement des entreprises et de suggérer au SPF de consulter les données qui ont déjà été collectées au lieu d'ajouter un document supplémentaire à l'arsenal administratif existant.

03.02 Kris Peeters, ministre: Madame la présidente, chers collègues, je tiens tout d'abord à souligner qu'en permanence, un *screening* de toutes les enquêtes est effectué dans le but de limiter la charge administrative pour les entreprises au minimum. Durant la législature actuelle, j'ai réussi à faire baisser la charge d'enquête de près de 1,75 millions d'euros. L'enquête sur la structure des entreprises que traite votre question porte sur environ 30 000 entreprises ou firmes. Une enquête similaire est organisée dans tous les pays de l'UE. Les données sont aussi récoltées à la demande de l'Institut des comptes nationaux pour élaborer des comptes nationaux pour la Banque nationale de Belgique et pour celle des tableaux des entrées et des sorties par le Bureau fédéral du Plan.

En concertation avec l'Agence pour la simplification administrative, l'enquête structurelle a été simplifiée ces dernières années. Les formulaires de l'enquête se calquent autant que possible sur la structure des comptes

annuels. Les rubriques qui contiennent des questions qui font doublon avec les données existantes dans des bases de données administratives ont été supprimées. Si cette suppression devait altérer la logique du formulaire d'enquête, les rubriques faisant doublon sont pré-remplies au lieu d'être supprimées.

Chaque année, l'accent est également mis sur un secteur d'activité différent. Ainsi, le nombre d'entreprises interrogées est plus limité que par le passé. Le formulaire d'enquête a également été érigé avec une attention particulière pour le respect du principe *Only once*. Ainsi toutes les données disponibles à la Banque-Carrefour des Entreprises (numéro d'entreprise, dénomination, etc.) sont pré-remplies.

En ce qui concerne les données relatives au personnel, la DG-Statistiques se base sur les données disponibles à l'ONSS. Ces informations ne sont donc pas demandées dans le formulaire d'enquête. Par rapport à la centrale des bilans, aucun double emploi n'est constaté car dans l'enquête, il est en effet demandé de ventiler de manière plus détaillée les rubriques de la Centrale des bilans.

Les rubriques présentes dans les comptes annuels sont déjà pré-remplies dans le formulaire de l'enquête, à condition que les comptes annuels soient disponibles à temps.

Si la Direction générale Statistiques ne dispose pas de l'information à temps, ces rubriques doivent être complétées pour permettre des contrôles de cohérence.

Vous aurez compris que nous avons déjà effectué beaucoup de travail mais la simplification est un défi quotidien, surtout pour les petites et moyennes entreprises.

03.03 David Clarinval (MR): Monsieur le ministre, je vous remercie pour vos réponses. Je vois, en effet, que vous avez déjà fait beaucoup pour alléger la charge et je vous encourage à fournir encore plus d'efforts en ce sens. Je sais qu'il y a encore des demandes qui sont formulées vis-à-vis de choses qui ont pourtant été pré-remplies. Il faudra vraiment envisager les choses selon la formule *Only once*.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

De **voorzitter**: De heer Senesael is niet aanwezig en bijgevolg vervalt zijn vraag nr. 17954.

Samengevoegde vragen nrs 18183 en 18227 van mevrouw Smaers en de heer Van den Bergh worden omgezet in schriftelijke vragen.

Vragen nrs. 18190 en 18198 van de heer Calomne worden op zijn verzoek uitgesteld.

04 Question de Mme Katrin Jadin au vice-premier ministre et ministre de l'Emploi, de l'Économie et des Consommateurs, chargé du Commerce extérieur, sur "la mise en place d'un code de conduite dans le secteur de la vente directe" (n° 18201)

04 Vraag van mevrouw Katrin Jadin aan de vice-eersteminister en minister van Werk, Economie en Consumenten, belast met Buitenlandse Handel, over "de invoering van een gedragscode voor de directe verkoop" (nr. 18201)

04.01 Katrin Jadin (MR): Monsieur le ministre, le secteur de la vente directe à domicile souffre d'une mauvaise image à cause du démarchage, souvent vu comme agressif, et pratiqué par des personnes peu sérieuses, des "charlatans", notamment comme l'annonce un article de presse. L'Inspection économique a d'ailleurs reçu plusieurs milliers de plaintes entre 2014 et 2016 concernant lesdites pratiques. Pour mettre fin à ces démarchages nuisibles au secteur, il me revient qu'un code de conduite sera mis en place avec les sociétés, lequel prévoit de nombreuses mesures contraignantes.

Quel est l'agenda de la mise en place de ce Code de conduite? Quelles mesures avez-vous prises pour inciter les acteurs du secteur à collaborer à l'élaboration d'un Code de conduite digne de ce nom? Les mesures liées au Code seront-elles simplement des mesures en bonne et due forme ou certaines seront-elles contraignantes?

04.02 Kris Peeters, ministre: Le Code de conduite a déjà été finalisé. Actuellement, une vingtaine d'entreprises de vente directe l'ont signé. Mi-février, j'ai soumis le texte du Code à une cinquantaine d'entreprises les invitant à adhérer à celui-ci. Deux entreprises sur cinq ont d'emblée réagi positivement. La

liste est consultable sur le site web du SPF Économie. Le Code de conduite contient une série de dispositions impérieuses visant à exclure toute influence inopportune, tout harcèlement et prévoyant des obligations d'informations clairement définies et transparentes pendant l'entretien de vente, ainsi que des mentions obligatoires sur les documents de vente, qui doivent être lisibles et surtout compréhensibles.

Le non-respect du Code de conduite par l'un de ses signataires constitue une pratique commerciale déloyale au sens de l'article 6.98 du Code de droit économique et est punissable d'une amende correctionnelle pouvant atteindre 200 000 euros. Le respect de ce Code de conduite sera contrôlé par l'Inspection économique.

04.03 Kattrin Jadin (MR): Monsieur le ministre, je vous remercie. Ce Code en effet dépasse les bonnes intentions. Je pense que c'est une très bonne chose d'avoir également prévu des mesures contraignantes pour en assurer l'application. Nous aurons peut-être l'occasion de voir les premiers résultats ultérieurement. Comme vous, je pense qu'il fallait serrer la vis en la matière.

*Het incident is gesloten.
L'incident est clos.*

05 Vraag van de heer Johan Klaps aan de vice-eersteminister en minister van Werk, Economie en Consumenten, belast met Buitenlandse Handel, over "het eenzijdig beëindigen van klantenrelaties door banken" (nr. 18246)

05 Question de M. Johan Klaps au vice-premier ministre et ministre de l'Emploi, de l'Économie et des Consommateurs, chargé du Commerce extérieur, sur "la résiliation unilatérale de la relation client par les banques" (n° 18246)

05.01 Johan Klaps (N-VA): Mevrouw de voorzitter, mijnheer de minister, een bank heeft het recht om eenzijdig de relatie met een klant te beëindigen. Dit gebeurt uiteraard niet courant maar in de pers konden we lezen dat het weldegelijk gebeurt. Brussels parlementslid voor Groen, Bruno De Lille, kwam in de pers met een brief van zijn bank dat de klantenrelatie werd stopgezet. Hierbij werd aanvankelijk geen verdere uitleg verschaft over de reden van deze beslissing. Achteraf is gebleken dat het zich niet aanmelden met een nieuwe identiteitskaart de aanleiding was.

Mijn vraag gaat uiteraard niet over dit concrete dossier, ik weet dat u daarover niets kunt of wilt zeggen, maar het is een voorbeeld ter duiding van deze vraag. Er zijn immers meerdere redenen waarom een bank de beslissing neemt om een klantenrelatie te beëindigen. Ik wilde die toch nog eens eventjes op een rijtje zetten met betrekking tot de situatie waar het eenzijdig door de bank gebeurt.

Bij hoeveel klanten wordt de relatie jaarlijks eenzijdig door de bank opgezegd?

Om welke redenen kan een bank dat al dan niet doen?

Hoeveel keer of hoelang moet een bank contact trachten te nemen met haar klant, dat die zich bijvoorbeeld moet aanmelden met een nieuwe identiteitskaart, vooraleer ze de klantenrelatie mag stopzetten?

Als potentieel betrokken persoon, net als u, wat is bij deze gang van zaken het verschil tussen de klassieke klant en de zogenaamde PEP, *politically exposed person*, waar wij beide onder vallen?

Is de bank verplicht de klant te informeren over de reden van de stopzetting? Indien niet, waarom niet?

Hoe kan een klant zich tegen de beslissing van de bank eventueel verdedigen?

05.02 Minister Kris Peeters: Mevrouw de voorzitter, mijnheer Klaps, mijn diensten hebben cijfers opgevraagd bij de sectorfederatie van de banken. De sectorfederatie heeft geen zicht op concrete cijfers in verband met de eenzijdige beëindiging van de klantenrelatie door de banken. Het is voor een bank uiteraard in eerste instantie de bedoeling om haar cliënteel te behouden, daar ga ik toch van uit, maar indien er toch een noodzaak zou bestaan om de relatie te beëindigen, moet dit gebeuren conform de gebruikelijke regels en mits respect voor eventuele opzegtermijnen. De relatie tussen de bank en haar cliënt wordt namelijk beheerst door de algemene regels inzake het verbintenissenrecht. Deze zijn opgenomen in de algemene bankvoorwaarden.

Op de banken zijn daarnaast strenge regels van toepassing, die verband houden met het voorkomen van het witwassen van geld of het financieren van terrorisme, de zogenaamde preventieve antiwitwaswetgeving. Banken moeten dus hun cliënteel bij aanvang van de klantenrelatie correct identificeren en de nodige informatie opvragen, bijvoorbeeld identiteitsgegevens van particuliere klanten, polsen naar activiteiten van een rechtspersoon-client die een rekening wenst te openen en vragen wie de grootste aandeelhouders zijn. Op basis van deze identificatiegegevens en informatie in verband met hun activiteit, kunnen zij aldus nagaan of de verrichtingen van de cliënt overeenstemmen met zijn activiteit.

Financiële instellingen zijn ertoe verplicht om de pertinentie te controleren van de identificatie- en andere gegevens die zij bezitten van een cliënt met wie zij een zakenrelatie hebben. Het actualiseren of updaten van deze gegevens is noodzakelijk zodra zij over aanwijzingen beschikken dat deze gegevens niet langer actueel zijn.

Bovendien wordt op dit proces toegezien door de toezichthouder die hen aanraadt om na te gaan of de gegevens die zij bezitten over hun cliënten, nog steeds pertinent zijn met het oog op een doeltreffende preventie van het witwassen van geld en terrorismefinanciering.

Financiële instellingen zijn met andere woorden verplicht om met het oog op het risico over te gaan tot herverificatie en indien nodig actualisering van de gegevens die zij bezitten over cliënten. Indien banken geen respons krijgen of zij na herhaaldelijk vragen geen geactualiseerde informatie ontvangen van de klant, zijn zij verplicht om dat te beoordelen in het kader van de risicobeheersing- en de waakzaamheidsplicht. Als de voortdurende waakzaamheid niet meer kan worden nagekomen, kunnen zij oordelen dat de relatie moet worden stopgezet.

Politiek prominente personen of PPP's, zoals staatshoofden, regeringsleiders, ministers en parlementsleden, zijn een specifieke categorie van politici waarvoor de wet voorschrijft dat de bank extra waakzaam moet zijn voor mogelijke witwasmisdrijven. Zij zullen in het geval van dat type klanten dus een verscherpt klantenonderzoek moeten doorvoeren en passende maatregelen moeten nemen naargelang de risicogevoeligheid, bijvoorbeeld om de herkomst van het vermogen en van de fondsen vast te stellen die tijdens de relatie door een PPP kunnen worden gebruikt voor een verrichting. Dat kan onder andere ook inhouden dat de bank sneller moet overgaan tot de periodieke verificatie van de klantgegevens. De gegevens van een gewone klant moeten ook worden geactualiseerd, maar minder vaak.

De bank is niet verplicht de klant te informeren over de reden van stopzetting. In bepaalde gevallen die zijn gelinkt aan vermoedens van witwassen of financiering van terrorisme is het de bank zelfs wettelijk verboden om een klant te informeren over de reden waarom de relatie werd stopgezet. Indien een bank dat toch zou doen, zou zij onderhevig zijn aan hoge administratieve sancties.

In het geval de klant een klacht heeft over de beëindiging van de relatie met zijn bank, kan hij of zij een klacht indienen bij de klachtendienst van de bank waar hij klant was. Daarnaast kan de klant ook naar Ombudsfin, de financiële ombudsman, stappen. Tot slot staat het de klant steeds vrij om gerechtelijke stappen te zetten.

Dat antwoord staat natuurlijk los van elk concreet voorbeeld dat de actualiteit gehaald zou kunnen hebben.

05.03 Johan Klaps (N-VA): Mijnheer de minister, bedankt om dat toch allemaal op te lijsten. Het zal u niet verbazen als ik zeg dat die procedure mij niet verrast, want die ken ik uiteraard. Volgens mij doen banken al het mogelijke om klanten te werven en zeker voor klanten vanaf een bepaalde inkomensgrens wordt er soms zelfs hard gevochten. Ik begrijp dat er op politiek prominente personen strengere controle uitgevoerd moet worden. De politiek prominente personen zouden van hun kant misschien ook iets meer terughoudendheid aan de dag mogen leggen als zij communicatieberichten van hun bank krijgen, waarbij zij weten dat de bank niet in het openbaar mag reageren.

*L'incident est clos.
Het incident is gesloten.*

06 Question de M. Benoît Dispa au vice-premier ministre et ministre de l'Emploi, de l'Économie et des Consommateurs, chargé du Commerce extérieur, sur "la banalisation du crédit" (n° 18249)

06 Vraag van de heer Benoît Dispa aan de vice-eersteminister en minister van Werk, Economie en Consumenten, belast met Buitenlandse Handel, over "de banalisering van de kredietverstrekking"

(nr. 18249)

06.01 **Benoît Dispa** (cdH): Madame la présidente, monsieur le ministre, Test-Achats nous alerte sur les procédés de certains prêteurs qui posent fortement question. En effet, ceux-ci démarchent de façon proactive en "offrant" de l'argent aux consommateurs alors que ceux-ci n'ont rien demandé et n'ont pas nécessairement les moyens de rembourser. Ce sont non seulement des organismes financiers qui encouragent cette pratique du crédit, mais également des chaînes de supermarchés.

Le montant des arriérés de paiement accumulés par les Belges s'élevait, sauf erreur de ma part, à plus de 3 milliards d'euros en 2016. De plus, le nombre de contrats posant problème est en augmentation.

La banalisation du crédit telle que rapportée par Test-Achats n'est pas un acte anodin. Un accès facile à l'argent sans mesurer le danger d'un crédit au taux d'intérêt élevé, voire très élevé, peut avoir de lourdes conséquences pour certains consommateurs, surtout pour les plus vulnérables.

Monsieur le ministre, partagez-vous ces préoccupations? Quels sont, selon vous, les types de contrats les plus problématiques? Quelle est l'évolution des arriérés de paiement accumulés par les Belges? Estimez-vous que la législation actuelle soit suffisamment adaptée afin d'informer et protéger le consommateur? Quelles sont les intentions du gouvernement en la matière? La loi relative au crédit à la consommation doit-elle être modifiée? Avez-vous l'intention d'élargir la pratique de démarchage interdit?

06.02 **Kris Peeters**, ministre: Madame la présidente, cher collègue, la lutte contre le surendettement, en général, et le rôle du crédit responsable, en particulier, ne peuvent pas être banalisés. Ils font partie de mes priorités. C'est la raison pour laquelle, suite à des consultations approfondies avec diverses parties, j'ai établi un plan d'action en 2016. Celui-ci comporte deux volets. Le premier volet met l'accent sur un contrôle approfondi et sur une application stricte de la réglementation en vigueur. Ainsi, l'Inspection a mené une enquête à grande échelle sur les publicités pour les crédits à la consommation dans les commerces et les chaînes de magasins.

Il a été constaté que six publicités sur dix n'étaient pas en ordre.

Par ailleurs, je travaille à des mesures structurelles qui visent à une meilleure analyse de la solvabilité des consommateurs et une détection plus efficace par les prêteurs des crédits menant fréquemment à des défauts de paiement. Je suis en train de concevoir des guides qui aideront le secteur du crédit à apprécier de manière uniforme la qualité de la solvabilité des consommateurs.

Le deuxième volet consiste à rendre plus performante la Centrale des crédits aux particuliers (CCP) de la Banque nationale de Belgique, qui est en effet un instrument essentiel dans le combat contre le surendettement vu qu'elle reflète les charges de crédit.

Une enquête et un symposium organisé en septembre dernier ont fourni des pistes de réflexion intéressantes. Ces propositions sont actuellement discutées au sein du comité d'accompagnement de la CCP. Le but est d'adopter la réglementation en se basant sur ces propositions.

J'accorderai une attention toute particulière aux cartes de crédit. De manière générale, on peut en effet constater qu'en ce qui concerne le crédit à la consommation, le nombre de contrats d'ouverture de crédit avec des arriérés augmente. Il ressort des statistiques de la CCP que le nombre d'arriérés de paiement a crû moins rapidement que lors des années précédentes.

Fin 2016, il y avait 155 936 défauts de paiement enregistrés. On constate une augmentation de 1,5 % par rapport à l'année dernière. Pour plus d'informations, je vous renvoie aux statistiques détaillées de la Banque nationale, accessibles sur son site web.

06.03 **Benoît Dispa** (cdH): Monsieur le ministre, je vous remercie pour vos réponses. Je comprends que vous soyez attentif à cette situation. Effectivement, les chiffres que vous donnez sont de nature à nous inquiéter. Vous avez notamment indiqué que six publicités sur dix ne sont pas conformes. C'est assez interpellant! Je ne peux que vous encourager à examiner les propositions qui vous seront soumises, dans l'espoir qu'elles soient rapidement mises en pratique, de sorte à enrayer cette banalisation du crédit, avec les risques du surendettement qu'il génère.

*Het incident is gesloten.
L'incident est clos.*

07 **Vraag van de heer Johan Klaps aan de vice-eersteminister en minister van Werk, Economie en Consumenten, belast met Buitenlandse Handel, over "de schaarste van bepaalde isolatiematerialen in de bouwsector" (nr. 18420)**

07 **Question de M. Johan Klaps au vice-premier ministre et ministre de l'Emploi, de l'Économie et des Consommateurs, chargé du Commerce extérieur, sur "la rareté de certains matériaux isolants dans le secteur de la construction" (n° 18420)**

07.01 **Johan Klaps** (N-VA): Mevrouw de voorzitter, mijnheer de minister, onlangs lazen wij in de pers dat er in de bouwsector honderden jobs bedreigd worden door een tekort aan bepaalde soorten isolatiematerialen. Dat zou een gevolg zijn van technische problemen in enkele fabrieken die deze materialen produceren. De prijzen van die specifieke isolatiematerialen zijn sinds het begin van dit jaar al met zowat 30 % gestegen. Leveringen lopen lange wachttijden op en daardoor liggen sommige bouwerven zelfs stil.

Aangezien het gaat om specifieke soorten isolatiemateriaal, kunnen aannemers nog steeds gebruikmaken van andere soorten, die uiteraard wel nog voldoende verkrijgbaar zijn op de markt. Toch stelt men zich vanuit de Confederatie Bouw de vraag of mogelijke afspraken en kartelvorming aan de basis liggen van deze plotse schaarste wereldwijd. En dat is uiteraard een ander probleem.

Mijnheer de minister, hebt u al contact gehad met de Confederatie Bouw over deze problematiek?

Zult u, indien nodig, een onderzoek starten om na te gaan of prijsafspraken en kartelvorming aan de basis liggen van de schaarste van bepaalde isolatiematerialen? Zo ja, hoe zult u dat aanpakken? Zo nee, waarom niet?

07.02 **Minister Kris Peeters**: Mevrouw de voorzitter, mijnheer Klaps, aanstaande vrijdag heb ik een afspraak met de Confederatie Bouw om de problematiek van de schaarste aan bepaalde isolatiematerialen te bespreken. Ik heb ook contact opgenomen met de Belgische Mededingingsautoriteit in verband met dit probleem. Er werd mij meegedeeld dat er geen onderzoek opgestart is. Als de Confederatie Bouw mij vrijdag elementen aanreikt die wijzen op het bestaan van mogelijke mededingingsinbreuken, dan zal ik deze informatie uiteraard zo snel mogelijk overmaken aan de Belgische Mededingingsautoriteit, die dan kan nagaan of zij een ander standpunt inneemt dan tot nu toe.

07.03 **Johan Klaps** (N-VA): Mijnheer de minister, ik dank u voor uw kort maar duidelijk antwoord.

Als er een calamiteit gebeurt, zoals een brand in een grote fabriek, waardoor een product tijdelijk niet kan worden geleverd, heeft iedereen daar begrip voor. Hier staan wij echter voor een heel raar fenomeen, waarbij een bepaald product blijkbaar plots niet meer kan worden geleverd. Wij zijn hier toch niet in Venezuela.

Ik hoop dat het probleem heel snel kan worden opgelost. Mocht er achter dit probleem een of ander duister schema schuilen, dan hoop ik dat wij dat snel uit de wereld kunnen helpen.

Ik kijk uit naar uw gesprek van volgende vrijdag. Wij komen ongetwijfeld nog op de kwestie terug.

*Het incident is gesloten.
L'incident est clos.*

De **voorzitter**: Mijnheer de minister, daar de heer Daerden en mevrouw Fonck niet aanwezig zijn, stel ik voor dat hun vragen nrs. 17302 en 18086 vervallen en dat wij de commissievergadering beëindigen.

*De openbare commissievergadering wordt gesloten om 16.13 uur.
La réunion publique de commission est levée à 16.13 heures.*