



CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

COMPTE RENDU INTÉGRAL
AVEC
COMPTE RENDU ANALYTIQUE TRADUIT
DES INTERVENTIONS

INTEGRAAL VERSLAG
MET
VERTAALD BEKNOPT VERSLAG
VAN DE TOESPRAKEN

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

COMMISSIE VOOR ECONOMIE,
CONSUMENTENBESCHERMING EN DIGITALE
AGENDA

Mercredi

23-10-2019

Matin

Woensdag

23-10-2019

Voormiddag

N-VA	Nieuw-Vlaamse Alliantie
Ecolo-Groen	Ecologistes Confédérés pour l'organisation de luttes originales – Groen
PS	Parti Socialiste
VB	Vlaams Belang
MR	Mouvement réformateur
CD&V	Christen-Democratisch en Vlaams
PVDA-PTB	Partij van de Arbeid – 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 beigeleurig 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

- La faillite de Thomas Cook: débat d'actualité et questions jointes de: 1
- Melissa Depraetere à Nathalie Muylle (Emploi, Economie et Consommateurs) sur "Le remboursement des voyageurs par le Fonds de Garantie Voyages" (55000818C) 1
 - Leen Dierick à Nathalie Muylle (Emploi, Economie et Consommateurs) sur "Le Fonds de Garantie Voyages" (55000838C) 1
 - Anneleen Van Bossuyt à Nathalie Muylle (Emploi, Economie et Consommateurs) sur "Le Fonds de Garantie Voyages" (55000842C) 1
 - Leen Dierick à Nathalie Muylle (Emploi, Economie et Consommateurs) sur "La reprise d'agences Thomas Cook" (55001088C) 1
 - Reccino Van Lommel à Nathalie Muylle (Emploi, Economie et Consommateurs) sur "Le règlement des demandes d'indemnisation par le Fonds de garantie après la faillite de Thomas Cook" (55001169C) 1
 - Roberto D'Amico à Nathalie Muylle (Emploi, Economie et Consommateurs) sur "Le Fonds de Garantie Voyages" (55001203C) 1

Orateurs: Melissa Depraetere, Leen Dierick, Anneleen Van Bossuyt, Reccino Van Lommel, Roberto D'Amico, Nathalie Muylle, ministre de l'Emploi - Économie et Consommateurs - Commerce extérieur - Lutte contre la pauvreté - Égalité des chances - Personnes handicapées

- Questions jointes de 11
- Kathleen Depoorter à Nathalie Muylle (Emploi, Economie et Consommateurs) sur "D'éventuelles ententes sur les prix entre Novartis et Roche" (55000807C) 11
 - Melissa Depraetere à Nathalie Muylle (Emploi, Economie et Consommateurs) sur "L'Autorité belge de la Concurrence (ABC)" (55000821C) 11
 - Melissa Depraetere à Nathalie Muylle (Emploi, Economie et Consommateurs) sur "Les perquisitions par l'ABC" (55000874C) 11

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

- Questions jointes de 14
- Melissa Depraetere à Nathalie Muylle (Emploi, Economie et Consommateurs) sur "Le nombre croissant de faillites" (55000808C) 14
 - Reccino Van Lommel à Nathalie Muylle (Emploi, Economie et Consommateurs) sur "Les indicateurs économiques révélant l'imminence d'une récession" (55001171C) 15

Orateurs: Melissa Depraetere, Reccino Van Lommel, Nathalie Muylle, ministre de l'Emploi - Économie et Consommateurs - Commerce extérieur - Lutte contre la pauvreté

INHOUD

- Het faillissement van Thomas Cook: 1
actualiteitsdebat en toegevoegde vragen van: 1
- Melissa Depraetere aan Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "De terugbetaling van de reizigers door het Garantiefonds Reizen" (55000818C) 1
 - Leen Dierick aan Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "Het Garantiefonds Reizen" (55000838C) 1
 - Anneleen Van Bossuyt aan Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "Het Garantiefonds Reizen" (55000842C) 1
 - Leen Dierick aan Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "De overname van Thomas Cook-winkels" (55001088C) 1
 - Reccino Van Lommel aan Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "De afwikkeling van de claims door het Garantiefonds na het faillissement van Thomas Cook" (55001169C) 1
 - Roberto D'Amico aan Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "Het Garantiefonds Reizen" (55001203C) 1

Sprekers: Melissa Depraetere, Leen Dierick, Anneleen Van Bossuyt, Reccino Van Lommel, Roberto D'Amico, Nathalie Muylle, minister van Werk - Economie en Consumenten - Buitenlandse Handel - Armoedebestrijding - Gelijke Kansen - Personen met een beperking

- Samengevoegde vragen van 11
- Kathleen Depoorter aan Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "Mogelijke prijsafspraken tussen Novartis en Roche" (55000807C) 11
 - Melissa Depraetere aan Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "De Belgische Mededingingsautoriteit (BMA)" (55000821C) 11
 - Melissa Depraetere aan Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "De huiszoeking door de BMA" (55000874C) 11

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

- Samengevoegde vragen van 14
- Melissa Depraetere aan Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "Het stijgende aantal faillissementen" (55000808C) 14
 - Reccino Van Lommel aan Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "De economische indicaties die wijzen op een nakende recessie" (55001171C) 14

Sprekers: Melissa Depraetere, Reccino Van Lommel, Nathalie Muylle, minister van Werk - Economie en Consumenten - Buitenlandse Handel - Armoedebestrijding - Gelijke Kansen

- Égalité des chances - Personnes handicapées

- Personen met een beperking

Question de Christophe Lacroix à Nathalie Muylle (Emploi, Economie et Consommateurs) sur "Les mesures annoncées par les États-Unis pour sanctionner l'importation des produits européens" (55000873C)

18

Orateurs: Christophe Lacroix, Nathalie Muylle, ministre de l'Emploi - Économie et Consommateurs - Commerce extérieur - Lutte contre la pauvreté - Égalité des chances - Personnes handicapées

Vraag van Christophe Lacroix aan Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "De door de VS aangekondigde sancties op de invoer van Europese producten" (55000873C)

18

Sprekers: Christophe Lacroix, Nathalie Muylle, minister van Werk - Economie en Consumenten - Buitenlandse Handel - Armoedebestrijding - Gelijke Kansen - Personen met een beperking

Question de Katrien Houtmeyers à Nathalie Muylle (Emploi, Economie et Consommateurs) sur "Les ententes sur les prix" (55000937C)

20

Orateurs: Katrien Houtmeyers, Nathalie Muylle, ministre de l'Emploi - Économie et Consommateurs - Commerce extérieur - Lutte contre la pauvreté - Égalité des chances - Personnes handicapées

Vraag van Katrien Houtmeyers aan Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "De prijsafspraken" (55000937C)

20

Sprekers: Katrien Houtmeyers, Nathalie Muylle, minister van Werk - Economie en Consumenten - Buitenlandse Handel - Armoedebestrijding - Gelijke Kansen - Personen met een beperking

Question de Katrien Houtmeyers à Nathalie Muylle (Emploi, Economie et Consommateurs) sur "La modification contractuelle unilatérale" (55001068C)

21

Orateurs: Katrien Houtmeyers, Nathalie Muylle, ministre de l'Emploi - Économie et Consommateurs - Commerce extérieur - Lutte contre la pauvreté - Égalité des chances - Personnes handicapées

Vraag van Katrien Houtmeyers aan Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "De eenzijdige contractwijziging" (55001068C)

21

Sprekers: Katrien Houtmeyers, Nathalie Muylle, minister van Werk - Economie en Consumenten - Buitenlandse Handel - Armoedebestrijding - Gelijke Kansen - Personen met een beperking

Question de Patrick Prévot à Nathalie Muylle (Emploi, Economie et Consommateurs) sur "La revente des tickets de concert sur le marché secondaire" (55001128C)

22

Orateurs: Patrick Prévot, Nathalie Muylle, ministre de l'Emploi - Économie et Consommateurs - Commerce extérieur - Lutte contre la pauvreté - Égalité des chances - Personnes handicapées

Vraag van Patrick Prévot aan Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "De doorverkoop van concerttickets op de secundaire markt" (55001128C)

23

Sprekers: Patrick Prévot, Nathalie Muylle, minister van Werk - Economie en Consumenten - Buitenlandse Handel - Armoedebestrijding - Gelijke Kansen - Personen met een beperking

Question de Reccino Van Lommel à Nathalie Muylle (Emploi, Economie et Consommateurs) sur "L'arrondi obligatoire pour les paiements au comptant versus les autres modes de paiement" (55001237C)

24

Orateurs: Reccino Van Lommel, Nathalie Muylle, ministre de l'Emploi - Économie et Consommateurs - Commerce extérieur - Lutte contre la pauvreté - Égalité des chances - Personnes handicapées

Vraag van Reccino Van Lommel aan Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "De verplichte afronding van eurocenten bij contante betalingen versus andere betaalwijzen" (55001237C)

24

Sprekers: Reccino Van Lommel, Nathalie Muylle, minister van Werk - Economie en Consumenten - Buitenlandse Handel - Armoedebestrijding - Gelijke Kansen - Personen met een beperking

Questions jointes de
- Reccino Van Lommel à Nathalie Muylle (Emploi, Economie et Consommateurs) sur "Les conséquences du Brexit pour les entreprises belges" (55001170C)

25

- Patrick Prévot à Nathalie Muylle (Emploi, Economie et Consommateurs) sur "Les conséquences économiques du Brexit" (55001205C)

25

Samengevoegde vragen van
- Reccino Van Lommel à Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "De gevolgen van de brexit voor de Belgische bedrijven" (55001170C)

25

- Patrick Prévot à Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "De economische gevolgen van de brexit" (55001205C)

25

Orateurs: **Reccino Van Lommel, Patrick Prévot, Nathalie Muylle**, ministre de l'Emploi - Économie et Consommateurs - Commerce extérieur - Lutte contre la pauvreté - Égalité des chances - Personnes handicapées

Sprekers: **Reccino Van Lommel, Patrick Prévot, Nathalie Muylle**, minister van Werk - Economie en Consumenten - Buitenlandse Handel - Armoedebestrijding - Gelijke Kansen - Personen met een beperking

Question de Reccino Van Lommel à Nathalie Muylle (Emploi, Economie et Consommateurs) sur "La prospection téléphonique à des fins commerciales" (55001172C) 29

Vraag van Reccino Van Lommel aan Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "Prospecterende telefoonoproepen voor commerciële doeleinden" (55001172C) 29

Orateurs: **Reccino Van Lommel, Nathalie Muylle**, ministre de l'Emploi - Économie et Consommateurs - Commerce extérieur - Lutte contre la pauvreté - Égalité des chances - Personnes handicapées

Sprekers: **Reccino Van Lommel, Nathalie Muylle**, minister van Werk - Economie en Consumenten - Buitenlandse Handel - Armoedebestrijding - Gelijke Kansen - Personen met een beperking

Questions jointes de 30
- Roberto D'Amico à Nathalie Muylle (Emploi, Economie et Consommateurs) sur "Les montants élevés réclamés par les compagnies aériennes pour la correction de données" (55001202C) 30

Samengevoegde vragen van 30
- Roberto D'Amico aan Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "De hoge bedragen die luchtvaartmaatschappijen aanrekenen voor de verbetering van gegevens" (55001202C) 30

- Patrick Prévot à Nathalie Muylle (Emploi, Economie et Consommateurs) sur "Les frais de correction pratiqués par les compagnies aériennes" (55001204C) 30

- Patrick Prévot aan Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "De door luchtvaartmaatschappijen aangerekende kosten voor het verbeteren van tikfouten" (55001204C) 30

Orateurs: **Roberto D'Amico, Patrick Prévot, Nathalie Muylle**, ministre de l'Emploi - Économie et Consommateurs - Commerce extérieur - Lutte contre la pauvreté - Égalité des chances - Personnes handicapées

Sprekers: **Roberto D'Amico, Patrick Prévot, Nathalie Muylle**, minister van Werk - Economie en Consumenten - Buitenlandse Handel - Armoedebestrijding - Gelijke Kansen - Personen met een beperking

Question de Stefaan Van Hecke à Nathalie Muylle (Emploi, Economie et Consommateurs) sur "La faillite de Thomas Cook et l'incertitude quant au remboursement par le Fonds de garantie" (55001109C) 32

Vraag van Stefaan Van Hecke aan Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "Het faillissement van Thomas Cook en de onduidelijkheid over de terugbetaling door het Garantiefonds" (55001109C) 32

Orateurs: **Stefaan Van Hecke, Nathalie Muylle**, ministre de l'Emploi - Économie et Consommateurs - Commerce extérieur - Lutte contre la pauvreté - Égalité des chances - Personnes handicapées

Sprekers: **Stefaan Van Hecke, Nathalie Muylle**, minister van Werk - Economie en Consumenten - Buitenlandse Handel - Armoedebestrijding - Gelijke Kansen - Personen met een beperking

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

COMMISSIE VOOR ECONOMIE,
CONSUMENTENBESCHERMING
EN DIGITALE AGENDA

du

van

MERCREDI 23 OCTOBRE 2019

WOENSDAG 23 OKTOBER 2019

Matin

Voormiddag

La réunion publique de commission est ouverte à 11 h 02 et présidée par M. Stefaan Van Hecke.
De openbare commissievergadering wordt geopend om 11.02 uur en voorgezeten door de heer Stefaan Van Hecke.

De **voorzitter**: Collega's, welkom in deze commissie voor Economie. Aangezien veel van de ingediende mondelinge vragen het faillissement van Thomas Cook als onderwerp hebben, kunnen wij daarover, conform het Reglement, een actualiteitsdebat organiseren.

Collega's, voor het actualiteitsdebat gelden dezelfde regels als bij de mondelinge vragen, namelijk twee minuten spreektijd voor het stellen van de vraag, vijf minuten voor het antwoord van de minister en één minuut voor de repliek. Gelet op de hoeveelheid vragen, zal ik voor de antwoordtijd enige clementie tonen, maar het is niet de bedoeling dat het antwoord een halfuur in beslag neemt. Op die manier kunnen wij een kwaliteitsvol debat organiseren.

01 Het faillissement van Thomas Cook: actualiteitsdebat en toegevoegde vragen van:

- Melissa Depraetere aan Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "De terugbetaling van de reizigers door het Garantiefonds Reizen" (55000818C)
- Leen Dierick aan Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "Het Garantiefonds Reizen" (55000838C)
- Anneleen Van Bossuyt aan Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "Het Garantiefonds Reizen" (55000842C)
- Leen Dierick aan Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "De overname van Thomas Cook-winkels" (55001088C)
- Reccino Van Lommel aan Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "De afwikkeling van de claims door het Garantiefonds na het faillissement van Thomas Cook" (55001169C)
- Roberto D'Amico aan Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "Het Garantiefonds Reizen" (55001203C)

01 La faillite de Thomas Cook: débat d'actualité et questions jointes de:

- Melissa Depraetere à Nathalie Muylle (Emploi, Economie et Consommateurs) sur "Le remboursement des voyageurs par le Fonds de Garantie Voyages" (55000818C)
- Leen Dierick à Nathalie Muylle (Emploi, Economie et Consommateurs) sur "Le Fonds de Garantie Voyages" (55000838C)
- Anneleen Van Bossuyt à Nathalie Muylle (Emploi, Economie et Consommateurs) sur "Le Fonds de Garantie Voyages" (55000842C)
- Leen Dierick à Nathalie Muylle (Emploi, Economie et Consommateurs) sur "La reprise d'agences Thomas Cook" (55001088C)
- Reccino Van Lommel à Nathalie Muylle (Emploi, Economie et Consommateurs) sur "Le règlement des demandes d'indemnisation par le Fonds de garantie après la faillite de Thomas Cook" (55001169C)
- Roberto D'Amico à Nathalie Muylle (Emploi, Economie et Consommateurs) sur "Le Fonds de Garantie Voyages" (55001203C)

01.01 Melissa Depraetere (sp.a): Mijnheer de voorzitter, mevrouw de minister, in de heisa rondom Thomas Cook België heeft het Garantiefonds Reizen aan de reizigers altijd megedeeld dat zij hun reisom volledig terugbetaald zouden krijgen. Het probleem was veeleer dat de extra kosten die door de reizigers ter plaatse werden gemaakt, misschien niet zouden worden terugbetaald.

Op donderdag 3 oktober ondervroeg ik u in de plenaire vergadering over het geld van Thomas Cook. U antwoordde: "Aangezien sommige reizigers ter plaatse moesten betalen, ook al was hun hotel betaald — wij kennen die verhalen —, zal het Garantiefonds onderzoeken of de bedragen kunnen worden verrekend in de vergoedingen die nog moeten worden betaald aan de betrokken hotels."

Op 7 oktober lazen wij in de krant dat het Garantiefonds Reizen toch niet alles zal terugbetalen. Het betaalt alleen de bedragen terug die in het pakket met vlucht en verblijf zitten, maar dat is veel minder dan wat oorspronkelijk werd aangekondigd. Dus niet alleen de extra gemaakte kosten worden niet terugbetaald, ook de kosten die eerst wel waren verzekerd, zouden mogelijks niet worden terugbetaald.

Mevrouw de minister, mijn vragen zijn de volgende.

Het is belangrijk om ten aanzien van de reizigers eindelijk duidelijk te zijn over wat al dan niet zal worden terugbetaald. Is het mogelijk om vandaag enige klaarheid te scheppen in dat verband?

Het Garantiefonds Reizen communiceerde eerst dat 100 % van de reis zou worden terugbetaald. Nu is dat blijkbaar niet het geval. Is het mogelijk dat alsnog de volledige reis wordt terugbetaald?

Tot slot, mevrouw de minister, zullen reizigers die wegens het faillissement van Thomas Cook ter plaatse extra kosten hebben gemaakt, hun geld terugbetaald zien?

01.02 Leen Dierick (CD&V): Mijnheer de voorzitter, collega's, mevrouw de minister, mijn eerste vraag dateert al van 7 oktober 2019. Waarschijnlijk zal een aantal punten uit mijn vraag al verduidelijkt zijn.

Het komt er echter op neer dat ik mij bij de vorige vraagsteller aansluit. Ik vraag namelijk duidelijkheid over welke kosten al dan niet worden terugbetaald. Daarover bestond op 7 oktober 2019 enige onduidelijkheid. Kunt u nu een stand van zaken geven?

Kunt u ook duidelijkheid geven over de werking van het Garantiefonds Reizen? Tijdens een eerder debat in deze commissie pleitten wij ervoor om het aantal personeelsleden van het Garantiefonds Reizen uit te breiden, teneinde de dossiers snel te kunnen afwikkelen. Kunt u toelichten hoeveel personeelsleden momenteel actief zijn? Wat is de stand van zaken? Hoeveel claims werden er al ingediend? Hoe zal de verwerking gebeuren?

Wij willen aldus de betrokkenen een perspectief geven en laten weten wanneer zij effectief hun centen zullen terugkrijgen.

Ondertussen is ook al het nieuws gekomen van een overname van een bepaald deel van de Thomas Cook-winkels, namelijk van 62 van

01.01 Melissa Depraetere (sp.a): Le Fonds de Garantie Voyages a toujours déclaré que les personnes ayant voyagé avec Thomas Cook se verraient rembourser l'intégralité du prix de leur voyage. Lors de la séance plénière du 3 octobre, la ministre a fait savoir que le Fonds allait examiner si les frais que les voyageurs ont exposés sur place peuvent être imputés sur les sommes qui doivent encore être payées aux hôtels. Le 7 octobre, on a toutefois pu lire dans la presse que le Fonds de Garantie Voyages ne va finalement pas rembourser le montant intégral. La ministre peut-elle faire la clarté sur la question?

01.02 Leen Dierick (CD&V): Mes questions rejoignent celle de Mme Depraetere.

Quel est l'état de la situation? Combien de collaborateurs compte le Fonds de garantie? Combien de plaintes ont-elles été introduites et comment seront-elles traitées?

Aujourd'hui, nous savons que 62 des 91 agences Thomas Cook sont reprises. Elles ont rouvert leurs portes ce 21 octobre. Tous les voyages planifiés avec Thomas Cook ont été annulés, mais certains voyageurs ont malgré tout reçu leurs documents de voyage. Cette situation crée la confusion.

La ministre peut-elle clarifier les

de 91 winkels. De winkels die behouden blijven, zijn ondertussen, met name op 21 oktober 2019, geopend, wat op zich goed nieuws is. Niettemin is er enige verwarring bij de reizigers. Alle geplande reizen met Thomas Cook werden immers geannuleerd, maar een aantal reizigers heeft toch hun reisdocumenten toegestuurd gekregen. Dat zorgt uiteraard voor verwarring. Zij vragen zich af of hun reis al dan niet mag doorgaan.

Kunt u verklaren waarom deze reizigers die documenten kregen opgestuurd? Wat kunnen zij daarmee het beste doen? Kunt u daaromtrent wat duidelijkheid verschaffen?

Kunt u toelichting geven over de gevolgen van de overname door het Spaanse Wamos?

Hoeveel claims werden reeds ingediend bij het Garantiefonds Reizen? Hoe verloopt de verdere afwikkeling?

Het zou zeer nuttig zijn om de stand van zaken te kennen.

01.03 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Mijnheer de voorzitter, mevrouw de minister, mijn vraag ligt ongeveer in lijn met deze van collega Depraetere. In tegenstelling tot eerdere berichten werd thans inderdaad meegedeeld dat niet de volledige som zou worden terugbetaald maar slechts de kosten die in de pakketreis vallen. Voor 80 % van de dossiers zou dat geen probleem opleveren, maar 20 % van de dossiers zou als complex worden bestempeld, wat u trouwens zelf zei in de plenaire vergadering. Over die dossiers was er nog geen duidelijkheid.

Concreet gaat het over een discussie over de ruime of enge interpretatie van de bestaande wetgeving. De consumentenorganisatie Test Aankoop hoopt duidelijk op een ruime interpretatie van de wet, waardoor de bijkomende kosten ook in aanmerking komen voor terugbetaling. Volgens de wet moet de verzekering tegen insolventie immers ook de redelijk voorzienbare kosten dekken, bijvoorbeeld het feit dat men met een taxi naar de luchthaven moet. Als men de wetgeving ruim interpreteert, zouden dergelijke kosten dus wel in aanmerking kunnen komen.

Wat is de motivatie van het Garantiefonds Reizen om de wet nauw te interpreteren?

Over welk bedrag spreekt men? Het gaat over 20 % van de reizen. Welk bedrag zou het Garantiefonds niet dekken ingeval het voor een enge interpretatie van de wet gaat?

01.04 Reccino Van Lommel (VB): Mijnheer de voorzitter, mevrouw de minister, wij hebben in deze commissie al een aantal gedachte-wisselingen gehad over de afwikkeling van het faillissement van Thomas Cook. Bijkomend wil ik nog een aantal vragen stellen, zowel wat het faillissement betreft als over de overname van de Neckermann-winkels door Wamos.

Net als de vorige sprekers had ik graag een stand van zaken gekregen van de hangende claims. Hoeveel claims werden er momenteel al ingediend en vooral hoeveel werden er behandeld? Initieel zei men dat het de bedoeling was om er eerst voor te zorgen

choses? Quelles sont les conséquences de la reprise par la société espagnole Wamos?

01.03 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Je m'associe également à la question de Mme Depraetere.

Un dossier sur cinq serait qualifié de "complexe". Conformément à la loi, les assurances contre l'insolvabilité doivent aussi couvrir les coûts raisonnablement prévisibles. Test Achats souhaite que la loi fasse l'objet d'une interprétation large, alors que le Fonds de Garantie opte pour une lecture étroite. Pourquoi? De quel montant s'agit-il?

01.04 Reccino Van Lommel (VB): Comme les orateurs précédents, je souhaiterais obtenir un état de la situation en ce qui concerne les plaintes en cours. Quand les remboursements seront-ils effectués? Le Fonds de Garantie dispose-t-il de suffisamment de personnel?

Le tour opérateur TUI a proposé

dat er zoveel mogelijk reizigers gerepatriëerd konden worden om dan later de financiële kant van het verhaal te behandelen. Wanneer zal men overgaan tot de betalingen?

TUI heeft het in de aanloop naar het faillissement goed bekeken. Zij hebben de consument aangeboden om het reeds aan Neckermann-Thomas Cook betaalde bedrag in mindering te brengen bij nieuwe boekingen. Dat betekent dat zij zelf, mits volmacht, een claim zouden indienen bij het Garantiefonds. Hoeveel dossiers zijn er specifiek door TUI ingediend?

In het verleden werd er ook gezegd dat het Garantiefonds Reizen zijn capaciteit zou verhogen om ervoor te zorgen dat alle dossiers vlot zouden kunnen worden afgehandeld. Werd dat intussen reeds gedaan? Beschikt men hiervoor over voldoende medewerkers?

Daarnaast werd er ook gezegd dat alle reizen geannuleerd zouden worden. Desalniettemin waren er in de afgelopen weken toch specifieke doelgroepen bij de reizigers — degenen die een cruise hadden geboekt of voor wie de accommodatie al volledig door Thomas Cook werd betaald — die alsnog vouchers kregen toegestuurd om hun reis aan te vatten. Dat leidde tot heel wat verwarring bij de reizigers.

Hoe kan deze communicatie worden verklaard? Eerst werd namelijk iets anders gezegd.

Mijn volgende vraag gaat over de betaalde onkosten door het Garantiefonds Reizen. De wet bepaalt dat de redelijk voorzienbare kosten zouden moeten worden uitbetaald. Is deze interpretatie ruim genoeg zodat een maximale vergoeding aan de consument kan worden gegarandeerd?

Mijn laatste vraag gaat over de overname door Wamos van een deel van de activiteiten en het personeel van Thomas Cook. Thomas Cook was een belangrijke speler op de Belgische markt. Heeft het hele tumult van de voorbije weken over het faillissement van Thomas Cook en de overname door Wamos tot een verhoging van de prijzen in de reissector geleid?

01.05 Roberto D'Amico (PVDA-PTB): Madame la ministre, le Fonds de Garantie Voyages a ouvert plus de 1 000 dossiers de victimes. Certaines d'entre elles sont en possession de chèques-cadeaux. Selon le Fonds de Garantie, seuls les chèques activés pourront être remboursés.

Beaucoup de voyageurs victimes de l'affaire Thomas Cook ont engagé des dépenses supplémentaires pour se couvrir contre des imprévus, par exemple en prenant des assurances annulation. D'autres avaient également déjà réservé leur transport pour se rendre à l'aéroport et en revenir ou avaient déjà versé un acompte pour la location d'un véhicule auprès de leur agence de voyages.

Madame la ministre, voici mes questions.

Comment justifiez-vous que les personnes dont le chèque-cadeau Thomas Cook avait déjà été échangé contre un voyage aient droit aujourd'hui à un remboursement, tandis que celles dont le chèque-

aux voyageurs floués de déduire le montant versé à Thomas Cook des frais d'une nouvelle réservation. S'il obtient une procuration en ce sens, TUI déposera lui-même une plainte auprès du Fonds de Garantie.

De combien de dossiers s'agit-il? Pourquoi certains voyageurs reçoivent-ils encore malgré tout des documents de voyage? Comment la loi sera-t-elle interprétée s'il s'agit de frais raisonnablement prévisibles? La faillite de Thomas Cook et la reprise par Wamos ont-elles provoqué une augmentation des tarifs dans le secteur des voyages?

01.05 Roberto D'Amico (PVDA-PTB): Sommigen van de duizenden gedupeerden van Thomas Cook zijn in het bezit van een cadeaubon, maar volgens het Garantiefonds Reizen kunnen enkel verzilverde cadeaubonnen terugbetaald worden. Anderen hebben een annulatieverzekering afgesloten. Nog anderen hadden reeds het vervoer naar en vanuit de luchthaven gereserveerd of de waarborg van een huurwagen betaald.

Hoe rechtvaardigt u dat enkel de cadeaubonnen van Thomas Cook waarmee een reis werd geboekt,

cadeau n'a pas encore été activé n'aient droit à aucune forme de compensation? Savez-combien de clients sont concernés par cette situation?

De plus, comment expliquez-vous que des voyageurs qui s'étaient prémunis contre une perte financière en contractant une assurance annulation doivent à présent, malgré tout, en subir une? Vu que le Fonds de Garantie Voyages ne souhaite pas rembourser cette assurance, ne devrions-nous pas plutôt veiller à ce que les intéressés soient bel et bien dédommagés par celui-ci?

Enfin, le Fonds peut-il encore rembourser les frais engagés par les voyageurs victimes de Thomas Cook, tels que la location d'une voiture? Du reste, ces frais ont été souvent pris en main par les mêmes agences Thomas Cook. Si ce n'est pas le cas, ne faudrait-il pas élargir la protection des consommateurs à ces dépenses?

01.06 Minister **Nathalie Muylle**: Mijnheer de voorzitter, collega's, zowel mijn voorganger, ikzelf als het Garantiefonds Reizen streven ernaar om zoveel mogelijk duidelijkheid te scheppen voor de getroffen reizigers.

Het wettelijk kader dat voorziet in de verplichte waarborg in geval van financieel onvermogen van reisondernemingen is terug te vinden in de wet van 21 november 2017 betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten.

De vroegere wet van 16 februari 1994 tot regeling van het contract tot reisorganisatie en reisbemiddeling bevatte dezelfde verplichting.

Ces lois ont été adoptées afin d'assurer la transposition des directives européennes.

De bepalingen in de wet over deze waarborg voorzien er inderdaad ook in dat de voorzienbare kosten als gevolg van het financieel onvermogen moeten worden gedekt. Deze bepalingen hebben voornamelijk tot doel te preciseren dat de dekking voldoende moet zijn en dat de waarborgsteller de extra kosten moet dragen die veroorzaakt worden door bijvoorbeeld de verplichte repatriëring of een verlengd verblijf in afwachting van repatriëring.

Het KB van 29 mei 2018 geeft uitvoering aan de wet van 2017 en bepaalt dat in de waarborg moet worden voorzien via een verzekeringsovereenkomst. Het besluit bepaalt ook nader wat de geboden waarborgen zijn. Wanneer een geplande pakketreis niet kan doorgaan om redenen van financieel onvermogen van de reisonderneming, worden de bedragen die de reiziger reeds had betaald aan de reisonderneming terugbetaald. Wanneer bepaalde reisdiensten die deel uitmaken van de pakketreis niet konden worden verstrekt als gevolg van het financieel onvermogen, zullen ook die worden terugbetaald.

Vooraleer wordt overgegaan tot de terugbetaling zal de verzekeraar, in casu het Garantiefonds Reizen, onder meer nagaan of de bedragen

terugbetaald worden door het Garantiefonds Reizen, en niet de onverzilverde bonnen? Hoeveel personen beschikken er over een onverzilverde cadeaubon? Hoe rechtvaardigt u dat wie een annulatieverzekering heeft afgesloten, niet door het Fonds vergoed wordt en dus een financieel verlies lijdt? Kan het Garantiefonds kosten vergoeden zoals voor de huur van een auto, kosten die vaak via Thomas Cook werden betaald? Zo niet, zou de consumentenbescherming niet uitgebreid moeten worden zodat ook deze kosten daar dan onder vallen?

01.06 **Nathalie Muylle**, ministre: Mon prédécesseur, moi-même et le Fonds de Garantie Voyages entendent clarifier au mieux la situation pour les voyageurs concernés.

La garantie obligatoire en cas d'insolvabilité financière des compagnies de voyages était déjà inscrite dans la loi du 16 février 1994 et est rappelée dans la loi du 21 novembre 2017.

Deze wetten vloeien voort uit de omzetting van Europese richtlijnen.

La loi dispose que les coûts prévisibles faisant suite à l'insolvabilité doivent également être couverts, que la couverture doit être suffisante et que les frais de rapatriement obligatoire ou de séjour prolongé avant le rapatriement doivent également être remboursés.

L'arrêté royal du 29 mai 2018 stipule que la garantie doit être fournie par un contrat d'assurance et détermine ce que couvre précisément la garantie offerte.

Sachant que chaque dossier doit être examiné individuellement par le Fonds de Garantie Voyages, il n'est pas possible, à l'heure actuelle, de confirmer que chaque

die de reiziger terugvordert effectief betrekking hebben op reisdiensten die deel uitmaken van de pakketreisovereenkomst en of de reisonderneming die door het financieel onvermogen wordt getroffen, de gelden die de reiziger heeft betaald ook effectief heeft ontvangen. Dat laatste kan bijvoorbeeld het geval zijn wanneer de reiziger een pakketreis van de reisorganisator Thomas Cook had geboekt bij een onafhankelijk reisbureau dat de betaling van de reis nog niet had doorgestort aan de reisorganisator.

Daar elk dossier afzonderlijk moet worden onderzocht, is het niet mogelijk vandaag op absolute wijze te zeggen dat elk teruggevorderd bedrag integraal zal worden terugbetaald. Wel is het zeker dat er een volledige terugbetaling zal zijn als de prestaties en de betaalde bedragen gedekt zijn door de verzekeringsovereenkomst. Er mogen voor de afhandeling van het schadedossier geen kosten of dergelijke worden aangerekend aan de reiziger.

Betalingen aan hoteliers die reizigers ter plaatse zelf hebben gedaan, vallen normaal buiten de pakketreisovereenkomst en zijn in principe niet gedekt door de verzekering. Het Garantiefonds gaat echter wel na of het juridisch mogelijk is die bedragen te verrekenen op de vergoedingen die het aan de betrokken hoteliers is verschuldigd voor prestaties die zij nog hebben geleverd nadat het financieel onvermogen werd vastgesteld. Vandaag is daar nog geen duidelijkheid over. Vanmorgen zitten mijn administratie en mijn kabinet trouwens samen om te kijken op welke manier wij daar snel duidelijkheid over kunnen krijgen.

Reisdiensten die de reiziger zelf heeft aangekocht buiten de pakketreisovereenkomst, wanneer de reiziger bijvoorbeeld rechtstreeks een auto heeft gehuurd bij een autoverhuurbedrijf of wanneer hij zelf toegangtickets voor evenementen of musea heeft aangekocht, vallen buiten de dekking van de verzekering voor financieel onvermogen.

Reeds tijdens het actualiteitsdebat met mijn voorganger is dit verduidelijkt. Ikzelf heb dit ook nader bevestigd in het Parlement.

In de informatie die de FOD Economie verschaft, wordt ook verduidelijkt dat de kosten die buiten de reisovereenkomst worden gemaakt door reizigers niet worden vergoed.

Conformément à la législation, les dépenses personnelles en dehors du contrat de voyage à forfait ne sont pas couvertes par l'assurance insolvabilité. Les chèques-cadeaux non activés sont un moyen de paiement et ne constituent pas un contrat de voyage à forfait. Dès lors, ils ne sont pas plus couverts par l'assurance insolvabilité. Les détenteurs de tels chèques doivent introduire une réclamation auprès du curateur de la faillite. Je ne dispose d'aucune indication du nombre de personnes touchées.

De redelijk voorzienbare kosten, bepaald in de wet, slaan niet op persoonlijke uitgaven van de reiziger, tenzij ze voortvloeien uit een tekortkoming van de waarborgverstrekker. Ik geef een voorbeeld: de pakketreis omvat het vervoer van het hotel naar de luchthaven, maar de waarborgverstrekker heeft dat vervoer niet geregeld in het kader van vervroegde repatriëring, zodat de reiziger de rit naar de

montant dont le remboursement est réclamé sera remboursé intégralement. Il est certain, en revanche, qu'un remboursement intégral interviendra si les montants sont couverts par le contrat d'assurance. Aucuns frais ne peuvent être réclamés pour le traitement du dossier d'indemnisation.

Les paiements aux hôtels que les voyageurs ont effectués sur place ne relèvent normalement pas du contrat de voyage à forfait et ne sont en principe pas couverts par l'assurance. Le Fonds de Garantie vérifie toutefois s'il est juridiquement possible d'imputer ces montants sur l'indemnité dont le Fonds est lui-même redevable à l'égard des hôtels concernés. Mon administration et mon cabinet étudient en ce moment comment obtenir rapidement une réponse claire à cette question.

Les services de voyage que le voyageur a lui-mêmes achetés en dehors du contrat de voyage à forfait, tels que la location d'une voiture ou l'achat de tickets d'entrée, par exemple, ne sont pas couverts par l'assurance.

J'ai déjà précisé, ainsi que mon prédécesseur et le SPF Économie, que les frais exposés en dehors du contrat d'organisation de voyages ne sont pas remboursables.

De persoonlijke uitgaven die buiten de pakketreisovereenkomst gedaan worden, worden niet gedekt door de insolventieverzekering. Niet-geactiveerde cadeaubonnen vormen geen pakketreisovereenkomst. De houders ervan moeten een vordering indienen bij de faillissementscurator.

Les termes "frais raisonnablement prévisibles" qui figurent dans la loi ne concernent pas les dépenses personnelles des voyageurs à moins que celles-ci ne découlent d'un manquement du fournisseur

luchthaven zelf heeft moeten regelen en betalen. Als hij hiervoor de bewijzen aandraagt bij het Garantiefonds, ga ik ervan uit dat die kosten ook vergoed worden. Dat werd mij ook bevestigd door het Garantiefonds. Wel is het goed om nog even te herinneren aan het algemeen principe van schadebeperkingsplicht; men mag dus geen onredelijke kosten maken. Volgens mij is er dus geen sprake van een enge interpretatie van de wet. Uiteraard moet er een correcte toepassing zijn. Ik zal er ook op toekijken dat dat gebeurt.

Er waren heel veel vragen welke gedane uitgaven al dan niet terugbetaald worden. Wij hebben er vandaag helemaal nog geen zicht op, omdat wij vandaag nog geen zicht hebben op het aantal dossiers. Dat zal ook pas kunnen, wanneer alle dossiers afgehandeld zijn. Het Garantiefonds heeft mij bevestigd dat er hard wordt gewerkt aan de ploeg die de afhandeling zal starten. Dat zal op korte termijn gebeuren.

Afgelopen maandag waren er nog maar 22.000 claims ingediend. Volgens de tabellen die het Garantiefonds van de curatoren heeft ontvangen, zouden ongeveer 81.000 geplande pakketreizen niet kunnen uitgevoerd worden. Dat betekent dat wij nog ongeveer 60.000 dossiers verwachten. De mensen hebben de tijd om hun dossier in te dienen en doen dat vaak via een onafhankelijk reisbureau, dat daarbij helpt. Het is natuurlijk heel moeilijk om nu reeds over eventuele terugbetaling te communiceren, aangezien wij vandaag nog steeds niet op de hoogte zijn van 60.000 dossiers, die nog moeten ingediend worden.

Het Garantiefonds aanvaardt voor alle reisagentschappen, dus ook die van TUI, dat ze getroffen reizigers die nog geen claim hebben ingediend, bijstaan om dat te doen en via subrogatie werken. Afgelopen maandag waren er reeds 1.200 dergelijke claims ingediend via TUI en ongeveer 100 via andere reisagentschappen. Dat is ook niet onbelangrijk.

Het Garantiefonds aanvaardt die maatregel om praktische redenen om de getroffen reizigers toe te laten om snel en gemakkelijk hun reis om te boeken.

Het Garantiefonds zal alles in het werk stellen om de dossiers binnen een redelijke termijn af te handelen. De manager van het team dat de claims zal behandelen, is aangesteld. Vorige maandag waren er reeds tien personen aangeworven voor dat team, allen afkomstig van Thomas Cook, wat een goede zaak is, want dat betekent dat de teamleden de dossiers helemaal kennen en hun ervaring meenemen. De bedoeling is dat het team uitbreidt tot een vijftiental leden in de komende dagen. Trouwens, er werd mij gemeld dat zo snel mogelijk, reeds over enkele weken, de uitbetalingen starten in de eerste dossiers.

Alle geboekte reizen bij de failliete reisorganisatie Thomas Cook werden door de curatoren geannuleerd. Evenwel konden bij sommige reisagentschappen van de groep ook pakketreizen van andere reisorganisatoren, bijvoorbeeld van Expedia, worden geboekt, waarover wij ook vragen krijgen. De pakketreizen van andere organisatoren worden niet getroffen door het faillissement van Thomas Cook, waardoor die reizen gewoon kunnen plaatsvinden. De overname van een aantal reisagentschappen verandert daar niets

de garantie. Le transport vers l'aéroport après un rapatriement anticipé en cas de force majeure peut donc être récupéré par le voyageur auprès du Fonds de Garantie. Le principe général est que le voyageur peut exposer des frais, mais que ceux-ci ne peuvent être déraisonnables. Cette interprétation de la loi ne me paraît pas étroite mais correcte.

Je ne suis pas encore en mesure de vous présenter aujourd'hui un aperçu des montants qui seront ou non remboursés parce que les dossiers n'ont pas encore été traités. Le Fonds de Garantie est en train de constituer l'équipe qui se chargera de l'examen des dossiers.

Lundi dernier, pas moins de 22 000 plaintes ont été déposées. Les curateurs ont fait savoir au Fonds de Garantie que 81 000 voyages à forfait ne pourront avoir lieu. Le Fonds de Garantie attend donc encore 60 000 dossiers. Le Fonds accepte que toutes les agences de voyage, donc également celles de TUI, assistent les voyageurs pour le dépôt de leurs plaintes et agissent par voie de subrogation.

Le Fonds de Garantie accepte cette façon de procéder afin de permettre aux voyageurs de modifier rapidement leur voyage. Il s'efforcera de traiter les réclamations avec diligence. Le responsable de l'équipe a été désigné, ainsi que dix collaborateurs de Thomas Cook qui connaissent parfaitement les dossiers. Cinq autres personnes seront encore recrutées. Le Fonds espère pouvoir procéder aux premiers remboursements dans quelques semaines.

Les curateurs ont annulé tous les voyages de Thomas Cook. Dans certaines agences du groupe, il était également possible de réserver des voyages à forfait d'Expedia. Ceux-ci ne sont pas concernés par la faillite de

aan, tenzij overnemer Wamos zou beslissen om voor de door het faillissement getroffen reizigers een of andere commerciële actie op te zetten, waarop wij tot nu toe geen zicht hebben.

Wat betekent dat nu voor de prijzen op de markt? Welnu, reisorganisatoren bepalen hun prijzen vooraf per seizoen. Het is dus te vroeg om enige uitspraak te doen over een eventuele weerslag van het faillissement van Thomas Cook op het prijsniveau. Pas in de komende weken worden de catalogi voor de volgende zomer uitgebracht, waarin de prijszetting gebeurd zal zijn. Ik deel echter wel de zorg. In die zin heb ik aan het Prijzenobservatorium de opdracht gegeven om de prijzen van de pakketreizen te monitoren, zodat wij daarop een zicht krijgen en zodat wij kunnen ingrijpen, indien er negatieve effecten zijn.

01.07 Melissa Depraetere (sp.a): Mevrouw de minister, ik dank u voor het uitgebreid antwoord.

Ik heb wel begrepen dat er voor een groep reizigers nog steeds weinig duidelijkheid over de terugbetaling is. Ik begrijp dat elk dossier afzonderlijk moet worden onderzocht, wat zeer tijdsrovend is.

Kunt u enige inschatting geven hoelang het zal duren om alle dossiers te onderzoeken? Ik begrijp dat er nog heel veel klachten moeten worden ingediend, maar is dat een kwestie van weken of maanden?

Ik begrijp goed dat reizigers niet kunnen worden vergoed voor extra kosten zoals museumtickets of het huren van een auto. Extra kosten gaan echter vooral over het dubbel betalen van het hotel. Het kan niet de bedoeling zijn dat reizigers twee keer hun hotel betalen, zeker niet wanneer blijkt dat de Belgische poot van Thomas Cook een grote verantwoordelijkheid draagt en ernstige fouten heeft gemaakt die tot het faillissement hebben geleid. Diens verantwoordelijkheid is heel groot. Het zou spijtig zijn, als de reiziger daarvan de dupe wordt. Ik wil erop aandringen om ook voor die groep reizigers een oplossing te zoeken.

01.08 Leen Dierick (CD&V): Mevrouw de minister, ik dank u voor het uitgebreide antwoord.

Ik begrijp ook dat er nog altijd onduidelijkheid is over de terugbetaling of niet van bepaalde kosten. Ik heb er begrip voor dat elk dossier afzonderlijk moet worden bekeken. Ik denk dat een aanpak op maat, waardoor niet alle dossiers over dezelfde kam worden geschoren, waardevol is.

Ik hoop dat, zodra er duidelijkheid is over de kosten, daarover goed wordt gecommuniceerd naar de reiziger en dat de informatie op de verschillende websites wordt geplaatst, zodat de reizigers weten waar ze aan toe zijn.

Ik ben wel geschrokken over het lage aantal claims dat nog maar werd ingediend, 22.000. Er worden er nog 81 000 verwacht. Ik had verwacht dat de mensen sneller een claim zouden indienen. Het gaat immers toch over veel geld.

Ik denk dat we moeten nagaan hoe het komt dat dit zo lang duurt. Is dat uit onwetendheid? Is de procedure te moeilijk? We moeten ervoor

Thomas Cook. La reprise d'un certain nombre d'agences ne change rien à l'affaire.

Les effets de la faillite sur les prix du secteur ne sont toujours pas clairs car les voyageurs fixent leurs prix avant le début de la saison. Dans les semaines à venir, les catalogues pour l'été prochain seront disponibles et nous pourrons alors juger des répercussions. Il va sans dire que je partage cette préoccupation.

01.07 Melissa Depraetere (sp.a): Je comprends que chaque dossier doit être considéré séparément et que les voyageurs doivent attendre assez longtemps avant d'être fixés sur leur cas. Combien de temps l'examen des dossiers prendra-t-il?

Je comprends également que les voyageurs ne peuvent être indemnisés pour les tickets de musée et la location d'une voiture mais qu'en est-il des frais d'hôtel? Il serait inadmissible que les voyageurs doivent payer deux fois leur hôtel. C'est d'autant plus vrai qu'il apparaît que l'entité belge de Thomas Cook a commis de graves erreurs qui ont contribué à la faillite.

01.08 Leen Dierick (CD&V): Je me réjouis d'entendre que l'on a opté pour une approche sur mesure mais une telle formule prend évidemment du temps.

Dans l'intervalle, les voyageurs ignorent toujours quels frais leur seront remboursés. Je plaide en faveur d'une communication claire à l'attention des intéressés.

Je m'étonne d'entendre que peu de plaintes ont finalement déjà été introduites. Nous devons vérifier pourquoi et assurer un accompagnement.

Le renforcement du Fonds de Garantie doit certainement être salué.

zorgen dat de reizigers goed worden begeleid bij het opmaken van de claim. Als er nog hulpmiddelen zijn om hen hierin te helpen, zou ik die zeker ter beschikking stellen.

Ten slotte ben ik erover verheugd dat het Garantiefonds werd versterkt met een manager en 10 medewerkers, vooral ook omdat het medewerkers zijn die de sector kennen, gewezen personeelsleden van Thomas Cook. Dat zal zeker de efficiënte werking bevorderen en het is dan ook een goede zaak.

01.09 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Mevrouw de minister, dank u voor uw omstandige antwoord.

Ik zal de bijkomende vragen van de collega's niet herhalen. Wel wil ik nog even ingaan op het grote verschil tussen de reeds ingediende en nog te verwachten claims. Misschien is het nuttig om de mensen die al een claim hebben ingediend, te vragen of zij makkelijk gevonden hebben hoe zij dat konden doen. Daaruit kunnen dan lessen worden getrokken.

Worden de reizigers die nog geen claim hebben ingediend, terwijl men duidelijk weet wie zij zijn, zelf gecontacteerd door het Garantiefonds? Krijgen zij bijvoorbeeld een mail met de procedure die zij moeten volgen? Met de huidige technologische mogelijkheden moet dat immers een optie zijn.

01.10 Reccino Van Lommel (VB): Mevrouw de minister, bedankt voor uw omstandige antwoord.

De 22.000 claims vormen inderdaad nog geen echt groot aantal, maar misschien is het voor het Garantiefonds makkelijker als ze gespreid binnenkomen. Het werk hoopt zich dan niet op en de 22.000 dossiers kunnen snel behandeld en uitbetaald worden.

Het is een goede zaak dat het team van 15 personen van het Garantiefonds heel wat voormalig medewerkers van Thomas Cook telt. Zij kunnen met kennis van zaken handelen, wat de afhandeling van de dossiers alleen kan versnellen.

Voorts verheugt het mij dat u het Prijsobservatorium gevraagd hebt om de prijzen te monitoren, zeker voor het volgende seizoen. Dat is absoluut een nuttige actie.

Het enige waarmee wij nog zitten, is dat reizigers die gegijzeld werden in hun hotel en uiteindelijk overstag gingen en betaalden om naar huis te kunnen terugkeren, weinig van dat geld zullen terugzien. Dat is jammer. Ik begrijp het wel, maar het gaat uiteindelijk om kosten die de betrokkenen maakten als gevolg van de grote chaos op dat moment.

01.11 Roberto D'Amico (PVDA-PTB): Madame la ministre, je vous remercie.

Si j'ai bien compris, ceux qui détiennent un chèque-voyage ne reçoivent rien. Vous expliquez qu'ils doivent s'adresser au curateur. Dans ce cas, le Fonds de Garantie ou bien l'État ne peut-il pas s'occuper de ces démarches, afin que ces gens – déjà fragilisés, parce qu'ils ont perdu des milliers d'euros – ne se retrouvent pas seuls? Il conviendrait donc qu'ils soient suivis et accompagnés.

01.09 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Peut-être pourrait-on demander aux personnes qui ont introduit une demande de remboursement comment elles ont découvert la procédure à suivre. Le Fonds de Garantie prend-il contact avec les personnes lésées qui n'ont pas introduit de demande de remboursement?

01.10 Reccino Van Lommel (VB): Pour le Fonds de Garantie, le fait que les demandes de remboursement lui parviennent de manière étalée est probablement une bonne chose. Il est aussi très utile que des ex-employés de Thomas Cook travaillent pour le Fonds de Garantie. On se réjouit également de l'initiative visant à surveiller l'évolution des prix dans le secteur.

Il est toutefois regrettable que les voyageurs qui ont été contraints par leur hôtel à payer des frais ne reverront pas leur argent. Même si je le comprends, il faut aussi reconnaître que ces personnes ont exposé ces frais dans une situation chaotique.

01.11 Roberto D'Amico (PVDA-PTB): Wie een reischeque heeft, zal niets krijgen, behalve het advies om zich tot de curator te richten. Kunnen het Garantiefonds of de Staat de slachtoffers niet in dat proces begeleiden?

Het is mogelijk dat het Fonds

Par ailleurs, le Fonds pourrait rembourser une éventuelle location de voiture. Cela dit, vous ne m'avez pas précisé s'il allait prendre en charge l'assurance annulation.

01.12 Minister **Nathalie Muylle**: Mijnheer de voorzitter, nog even kort. Er leven heel wat zorgen over extra kosten en dat begrijp ik. Ik heb eveneens begrepen dat u straks nog een vraag hebt over wat er gebeurt indien mensen betaald hebben met een kredietkaart, collega Van Hecke. Vaak zijn daar verzekeringen aan gekoppeld.

Er werd al twee keer overlegd en deze morgen vindt een nieuw overleg plaats. Ook daar willen we heel duidelijk weten hoe dat zit met de verzekeraar. Wanneer men iets betaalt met een Visa-kaart, moet de tegenpartij kunnen bewijzen dat dit onrechtmatig zou zijn gebeurd. In die zin hopen we daar oplossingen te kunnen vinden voor heel wat mensen. We zitten hiervoor samen met Febelfin, de banken en het Garantiefonds.

Ik hoop snel op duidelijkheid, want dat is belangrijk. Vaak gaat het over extra kosten voor mensen die 'gecijzeld' werden in hun hotel en niet konden vertrekken. Daarom dat we ook deze morgen weer rond de tafel zitten, voor de derde keer op drie weken tijd. We houden de druk hoog om oplossingen te vinden, die we dan zo goed en zo snel mogelijk willen communiceren aan de reizigers.

Waarom zijn er nog maar 20.000 schadeclaims? Men heeft twee jaar de tijd om een claim in te dienen. Zelf vinden we de webapplicatie vrij makkelijk toepasbaar: men vult zijn gegevens in en moet de bewijsstukken meesturen. Vandaag vind ik het nog te vroeg om te zoeken naar de reden van het aantal claims.

Mensen hebben twee jaar de tijd en vandaag zijn we nog slechts enkele weken ver. We vragen ons ook af wat de overnemer gaat doen. Men weet dat men via subrogatie ook naar TUI kan stappen. U moet ook weten dat heel veel reizen pas in 2020 zouden doorgaan. Mensen hebben een voorschot betaald voor hun reis van volgend jaar. Wacht men nu wellicht af wat men nog kan doen met dat voorschot, of men dat nog kan overdragen? Dat kan wel meespelen.

De mensen van het Garantiefonds zijn volop dossiers aan het terugbetalen en zetten zich volop in, wat belangrijk is. Als wij aan het einde van het jaar vaststellen dat nog heel veel dossiers niet zijn ingevuld, dan moeten wij bekijken hoe wij de mensen kunnen activeren en motiveren om hun dossier zo snel mogelijk in te dienen.

Ik begrijp uw bekommernis wat de cadeaubon betreft, maar een cadeaubon valt niet onder de wetgeving pakketreizen, dus het Garantiefonds kan daarin niet tussenbeide komen. Dat betekent dat wie een cadeaubon heeft in de rij van de schuldeisers moet staan. U vraagt of de overheid niets kan doen, maar dan zou elke schuldeiser die ook in die rij staat, elke leverancier van een dienst, of het nu om voedsel, catering, enzovoort gaat, vragen waarom wij dat voor de reizigers wel doen en niet voor hen.

In die zin kunnen wij daar niet tussenbeide komen en moeten wij de zaken laten zoals ze zijn. Ik heb alle begrip voor de vele mensen voor wie dit een pijnlijke zaak is, maar ik denk dat hen vandaag niet veel

autohuur terugbetaalt. Geldt dat ook voor de annulatieverzekering?

01.12 **Nathalie Muylle**, ministre: Les suppléments de coûts suscitent une grande inquiétude. Tout à l'heure, M. Van Hecke m'interrogera sur le paiement avec une carte de crédit. Des assurances sont souvent couplées à ce type de carte. Ce matin, un troisième cycle de concertation s'est tenu en l'espace de trois semaines. Nous voulons que la clarté soit faite sur l'assureur dans ce cadre-là aussi. En cas de paiement au moyen d'une carte de crédit, la partie adverse doit pouvoir prouver que ce paiement aurait été effectué irrégulièrement. Nous espérons pouvoir offrir des solutions à beaucoup de gens. À cette fin, nous nous réunissons avec Febelfin, les banques et le Fonds de Garantie. J'espère que la clarté sera faite rapidement. Il s'agit souvent de suppléments de coûts pour des personnes qui ont été "prises en otage" dans leur hôtel dans la mesure où elles ne pouvaient pas partir. Nous maintenons la pression pour que des solutions soient trouvées. Nous pourrions les communiquer aux voyageurs selon les meilleures modalités et le plus vite possible.

Pourquoi ne reste-t-il plus que 20 000 demandes d'intervention? Les voyageurs disposent d'un délai de deux ans pour introduire une demande. Or quelques semaines seulement se sont écoulées depuis la faillite. Nous estimons quant à nous que l'application web est assez aisément applicable: il suffit de compléter le formulaire en ligne avec ses coordonnées et d'envoyer en pièces jointes ses justificatifs. Aujourd'hui, je rechigne à répondre à la question du pourquoi. Nous nous interrogeons également sur les intentions du repreneur. Une possibilité consiste

meer rest dan als schuldeiser in de rij te staan.

à s'adresser à TUI par subrogation. De très nombreux voyages n'auraient lieu qu'en 2020. Certaines personnes ont versé une avance sur le prix de ces voyages. Si nous attendons pour savoir ce que nous pourrions encore faire avec cette avance et si nous pourrions peut-être la faire transférer, cela pourrait jouer un rôle.

Le personnel du Fonds de Garantie s'active à examiner et à rembourser les dossiers. Si un nombre important de plaintes n'ont pas encore déposées d'ici la fin de l'année, nous examinerons comment nous pouvons motiver les gens à le faire dans les meilleurs délais.

Je comprends les préoccupations exprimées concernant le chèque-cadeau mais ce dernier ne ressortit pas à la législation sur les voyages à forfait et le Fonds ne peut donc intervenir à ce sujet. Ceux qui ont reçu un chèque-cadeau doivent se faire connaître comme créancier. Si les pouvoirs publics intervenaient à cet égard, les créanciers se demanderaient pourquoi nous intervenons pour les voyageurs et non pour l'ensemble des créanciers.

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

02 **Samengevoegde vragen van**

- Kathleen Depoorter aan Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "Mogelijke prijsafspraken tussen Novartis en Roche" (55000807C)
- Melissa Depraetere aan Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "De Belgische Mededingingsautoriteit (BMA)" (55000821C)
- Melissa Depraetere aan Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "De huiszoeken door de BMA" (55000874C)

02 **Questions jointes de**

- Kathleen Depoorter à Nathalie Muylle (Emploi, Economie et Consommateurs) sur "D'éventuelles ententes sur les prix entre Novartis et Roche" (55000807C)
- Melissa Depraetere à Nathalie Muylle (Emploi, Economie et Consommateurs) sur "L'Autorité belge de la Concurrence (ABC)" (55000821C)
- Melissa Depraetere à Nathalie Muylle (Emploi, Economie et Consommateurs) sur "Les perquisitions par l'ABC" (55000874C)

02.01 **Melissa Depraetere** (sp.a): Mevrouw de minister, Test Aankoop diende een klacht in tegen Novartis en Roche. De bundel telde meer dan 40 pagina's en is stevig onderbouwd. Hij werd

02.01 **Melissa Depraetere** (sp.a): Il y a cinq ans, Test Achats a introduit auprès de l'Autorité belge

bij de BMA afgeleverd en ligt daar vijf jaar later nog steeds. Maandag hebben wij de kans gekregen om de BMA en Test Aankoop te horen in deze commissie. Het was een zeer interessante hoorzitting, maar de conclusie blijft wel overeind: bij de BMA is er heel weinig gebeurd.

Zij haalden daar zelf verschillende verklaringen voor aan, maar ik zou graag van u horen hoe het komt dat de BMA dit dossier na vijf jaar nog maar weinig heeft onderzocht.

Op mijn tweede vraag heb ik al een antwoord gekregen van de BMA.

Het syndicaat van oogartsen probeert al tien jaar de Belgische overheid ervan te overtuigen dat het goedkopere geneesmiddel Avastin een even waardevolle keuze is voor de behandeling van ouderdomsblindheid als Lucentis. Waarom werd daar nog nooit op ingegaan?

Ik kom tot mijn tweede vraag, over de huiszoeken.

De BMA is op donderdag 8 oktober binnengevallen bij meerdere farmabedrijven in België, voor een heel ander dossier. De farmabedrijven worden ervan verdacht de concurrentie op de markt van biosimilaire geneesmiddelen tegen te werken. De bedrijven zouden voor bepaalde geneesmiddelen de toegang tot de markt voor concurrenten beperken, vertragen of verhinderen.

Mevrouw de minister, met betrekking tot welk dossier zijn er huiszoeken gehouden? Welke stappen worden er nog gezet? Hoeveel klachten met betrekking tot deze praktijken werden er ingediend bij het BMA? Welke acties zullen nog worden gehouden in gelijkaardige dossiers?

02.02 Minister **Nathalie Muylle**: Mijnheer de voorzitter, mevrouw Depraetere, het lijkt mij belangrijk om nogmaals te verduidelijken – ook al werd het maandag duidelijk gezegd door de vertegenwoordigers van de BMA tijdens de hoorzitting – dat deze instantie niet onder mijn hiërarchisch gezag als minister van Economie staat. Straffer nog, de BMA is een onafhankelijke, administratieve instelling wier personeelsleden onderhevig zijn aan het strafrechtelijk gesanctioneerd beroepsgeheim.

Ik krijg hier vandaag dan ook heel veel vragen waarop ik gewoon niet kan antwoorden omdat ik die informatie niet heb en ze eigenlijk ook niet mag hebben. De personeelsleden moeten hun beroepsgeheim in ere houden bij de uitoefening van hun taken.

Het statuut vloeit ook rechtstreeks voort uit de Europese regelgeving die de vereisten bepaalt waaraan de nationale mededingingsautoriteiten moeten voldoen.

Er waren ook de vragen over het dossier waarin huiszoeken werden uitgevoerd in het kader van biosimilaire geneesmiddelen. Ik heb dit nieuws zoals u ook vernomen via het persbericht van de BMA.

Intussen hebben zowel het farmabedrijf Roche als het UZ Gent bevestigd dat er een huiszoeking heeft plaatsgevonden in hun kantoren. Verschillende andere ziekenhuizen hebben verzoeken om inlichtingen gekregen.

de la Concurrence (ABC) une plainte solidement étayée contre Novartis et Roche, mais sans guère de résultat à ce jour. Pourquoi selon la ministre?

Pourquoi n'a-t-on jamais accédé à la demande du Syndicat Ophtalmologique d'autoriser le médicament bon marché Avastin pour le traitement de la dégénérescence maculaire liée à l'âge, au lieu du médicament Lucentis, nettement plus coûteux?

Le jeudi 8 octobre, l'ABC a effectué des perquisitions dans plusieurs entreprises pharmaceutiques soupçonnées de contrecarrer la concurrence sur le marché des médicaments biosimilaires.

À quels dossiers ces perquisitions étaient-elles liées? Quelles démarches sont-elles encore entreprises? Combien de plaintes ont été déposées à ce sujet auprès de l'ABC?

02.02 **Nathalie Muylle**, ministre: L'ABC n'est pas soumise à mon autorité hiérarchique de ministre de l'Économie. Il s'agit d'une institution administrative autonome dont les membres du personnel sont tenus d'observer le secret professionnel. Son statut est directement dérivé de la réglementation européenne. Je ne suis, dès lors, pas en mesure de répondre à de nombreuses questions.

La firme pharmaceutique Roche et l'UZ Gent ont confirmé qu'une perquisition avait été effectuée. Des demandes d'information ont été adressées à d'autres hôpitaux. L'ABC a déjà reçu plusieurs plaintes relatives à la question des médicaments biosimilaires. Je ne puis donner davantage d'informations sur ce point.

De Belgische Mededingingsautoriteit heeft al meerdere klachten over deze problematiek ontvangen. Gelet op het geheim van het onderzoek kan ik geen informatie geven, vooral ook omdat ik niet over die informatie beschik.

Op 26 september 2019 richtte mijn voorganger een brief aan de BMA met de vraag of er een bijzondere reden was waarom dit dossier, dat reeds op 2 december 2014 aanhangig werd gemaakt, nog niet werd geformaliseerd. Ik kan aan de hand van het antwoord van de auditeur-generaal van 27 september 2019, en rekening houdend met de strenge vereisten van het beroepsgeheim en de geheimhoudingsplicht, het volgende bevestigen.

Als het goed is, mijnheer de voorzitter, zal ik u ook het antwoord overhandigen, zodat u ook op de hoogte bent van alle informatie die ik heb. Misschien kunt u het dan aan de commissieleden bezorgen, zodat iedereen de informatie krijgt.

Het dossier werd geopend naar aanleiding van een klacht van Test Aankoop. De consumentenorganisatie had zich in de pers uitgelaten over het onderwerp, alvorens contact op te nemen met het auditoraat van de BMA, waardoor het verrassingseffect voor de ondernemingen verloren is gegaan. De BMA heeft dat maandag ook gezegd. Ik kan wel bevestigen dat er verschillende contacten geweest zijn tussen het auditoraat van de BMA en Novartis en Roche. Beide ondernemingen hebben onder andere dwingende verzoeken om inlichtingen ontvangen.

De Italiaanse en Franse autoriteiten hebben inderdaad hetzelfde dossier in behandeling genomen, maar het regelgevend kader en de context waarin de vermoede inbreuken zich voordoen, verschillen sterk tussen die twee landen en België. Dat verklaart waarom de resultaten van het onderzoek van de autoriteiten van die twee landen slechts een beperkt nut hebben voor het Belgisch dossier. Bovendien loopt het Franse dossier nog.

In het mededingingsrecht nemen onderzoeken vaak meerdere jaren in beslag, zowel op het niveau van de nationale autoriteiten als van de Europese Commissie. De duur van een onderzoek hangt ook af van een reeks factoren, waaronder de kwaliteit van het reeds bestaande bewijsmateriaal, de complexiteit van de vaststelling van de bestaande inbreuken, de medewerking van de vervolgde ondernemingen en het al dan niet bestaan van samenhang met de door andere autoriteiten gevoerde onderzoeken. Ook het aantal personeelsleden dat de auditeur-generaal aan een dossier kan toewijzen, heeft een invloed op de duur.

Ik zal u in alle transparantie mijn antwoord bezorgen, zoals ik zei. Net als u vind ik dat een termijn van vijf jaar lang is om een onderzoek te finaliseren, maar er kunnen goede redenen zijn waarom het onderzoek nog lopende is. Het zou te gemakkelijk zijn voor mij als minister om te zeggen dat de BMA in het dossier te kort zou zijn geschoten. Ik ben ervan overtuigd dat de BMA doet wat zij kan. Een administratief rechtscollege moet echter een beslissing nemen op basis van concrete bewijzen in een dossier en niet louter op basis van berichtgeving in de pers.

Sur la base de la réponse formulée le 27 septembre 2019 par l'auditeur général à la question posée par mon prédécesseur à l'ABC concernant le traitement tardif de ce dossier, et eu égard à l'obligation de secret, je puis confirmer les éléments suivants.

Ce dossier a été ouvert à la suite d'une plainte de Test Achats mais une communication prématurée dans la presse a coupé l'effet de surprise pour les entreprises. Il y a eu plusieurs contacts entre l'auditorat de l'ABC et Novartis et Roche à qui des demandes d'information contraignantes ont été adressées.

Les autorités italiennes et françaises ont constitué un dossier analogue mais les dispositions réglementaires et les contextes étant différents, les résultats des enquêtes menées dans ces pays ne présentent guère d'utilité pour le dossier belge.

Dans le domaine du droit de la concurrence, les enquêtes peuvent prendre des années. Leur durée dépend de la qualité des preuves, de la complexité de l'établissement des infractions, de la coopération des entreprises concernées et du parallélisme éventuel avec des enquêtes menées par d'autres autorités de la concurrence. Le nombre de membres du personnel que l'auditeur général peut affecter au dossier peut également avoir une influence.

Cinq ans, c'est long pour faire aboutir une enquête mais j'ai la conviction de l'ABC fait tout ce qui est en son pouvoir. Elle doit en effet prendre une décision sur la base de preuves concrètes.

S'agissant des questions relatives au remboursement de médicaments, je vous renvoie à la ministre de la Santé publique.

U had ook vragen over de oogartsen. Dat zijn medische vragen over terugbetaling en de toepassing voor bepaalde pathologieën. Daar kan ik niet op antwoorden. Ik verwijs ook daarvoor naar de minister van Volksgezondheid.

02.03 **Melissa Depraetere** (sp.a): Mevrouw de minister, ik dank u voor uw antwoord.

Ik begrijp dat u niets over het onderzoek kunt zeggen, maar het is misschien wel de taak van deze commissie om het over de werking van het BMA te hebben. Daar zien we heel wat problemen.

U zegt dat het BMA doet wat het kan. Dat is ongetwijfeld zo. Zij moeten ook hun prioriteiten kiezen, maar maandag kwam toch heel sterk naar voren dat er te weinig expertise in huis is om dergelijke dossiers te onderzoeken. Dat is toch echt wel een probleem. We kunnen ons afvragen of de BMA de juiste instantie is om dergelijke onderzoeken te leiden en vooral of er geen betere samenwerking mogelijk is met andere instellingen zoals de sociale zekerheid of het kabinet van minister De Block. Misschien kan de overheid daarop meer inzetten.

02.04 Minister **Nathalie Muylle**: Even heel kort over de BMA. Wij hebben de laatste tijd al heel wat extra middelen gegeven aan de BMA, onder andere 10 tot 15 personeelsleden extra, maar men krijgt vandaag de profielen gewoon niet ingevuld. Wij zijn met hen aan het nagaan hoe we op andere manieren mensen kunnen vinden. Het gaat om juristen mededingingsrecht en die zijn vandaag zeer gegeerd door grote advocatenkantoren. Het is niet zo evident. We onderzoeken met hen of er andere mogelijkheden zijn om mensen versneld aan te werven.

Er is voorzien in het budget om 10 tot 15 mensen extra aan te werven. Die invulling vinden is dus zeer belangrijk om de dossiers sneller te kunnen afwerken. Het komt ook hen toe ervoor te zorgen dat die mensen zo snel mogelijk operationeel zijn om die dingen te kunnen doen.

02.05 **Melissa Depraetere** (sp.a): Mevrouw de minister, ik begrijp dat het niet evident is om die profielen te vinden, zoals hier maandag ook werd gezegd door de BMA. Ik blijf er evenwel bij dat er mogelijk opportuniteiten liggen in een betere samenwerking met andere overheidsdiensten die meer expertise in huis hebben. Misschien kan daar nog extra op worden ingezet.

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

De **voorzitter**: Vraag nr. 55000766C van mevrouw Fonck wordt omgezet in een schriftelijke vraag.

03 **Samengevoegde vragen van**

- **Melissa Depraetere** aan **Nathalie Muylle** (Werk, Economie en Consumenten) over "Het stijgende aantal faillissementen" (55000808C)
- **Reccino Van Lommel** aan **Nathalie Muylle** (Werk, Economie en Consumenten) over "De economische indicaties die wijzen op een nakende recessie" (55001171C)

03 **Questions jointes de**

- **Melissa Depraetere** à **Nathalie Muylle** (Emploi, Economie et Consommateurs) sur "Le nombre croissant de faillites" (55000808C)

02.03 **Melissa Depraetere** (sp.a): L'enquête est en effet secrète mais notre commission pourrait s'intéresser au fonctionnement de l'ABC qui pose problème. L'audition de lundi dernier a mis en évidence que l'ABC ne disposait pas de l'expertise requise pour mener ce genre d'enquête. La question se pose dès lors de savoir si l'ABC constitue bien l'instance la plus indiquée pour mener ce genre d'enquête et si une meilleure coopération avec d'autres instances ne peut être mise en place.

02.04 **Nathalie Muylle**, ministre: L'ABC a reçu des moyens complémentaires pour recruter dix à quinze juristes spécialisés dans le droit de la concurrence mais ces derniers sont très recherchés et donc difficiles à recruter.

02.05 **Melissa Depraetere** (sp.a): C'est précisément pour cette raison que j'insiste pour qu'il y ait davantage de coopération.

- Reccino Van Lommel à Nathalie Muylle (Emploi, Economie et Consommateurs) sur "Les indicateurs économiques révélant l'imminence d'une récession" (55001171C)

03.01 Melissa Depraetere (sp.a): Mevrouw de minister, in de eerste 9 maanden van dit jaar zijn in België al 8.741 bedrijven failliet verklaard. Dat is een stijging met meer dan 15 %. Zo is ons land op weg naar het op één na hoogste aantal faillissementen ooit. Door deze faillissementen zijn dit jaar in België al meer dan 15.000 jobs verloren gegaan.

De toename van het aantal faillissementen is niet de enige indicator die aangeeft dat een grote jobgroei niet meer zo vanzelfsprekend is. De oplijsting van het jobverlies door bedrijfsherstructureringen door de Europese Stichting Eurofound leert dat het beeld dit jaar steeds negatiever wordt. De teller stond eind september al op bijna 5.000, tegenover 2.800 vorig jaar, over het hele jaar 2018.

Voorts blijkt uit de statistieken van Statbel en de RVA dat het aantal vacatures tussen april en juni dit jaar ook gedaald is. Deze cijfers staan in schril contrast met de mantra van deze regering 'jobs, jobs, jobs' en met de beloofde 120.000 extra jobs van de nieuwe Vlaamse regering. De economische conjunctuur verzwakt en de Belgische economie zal daar nog verder onder lijden. Dan houden wij niet eens rekening met de brexit, die ook voor extra jobverlies kan zorgen.

Vandaar mijn vragen, mevrouw de minister.

Hoe interpreteert u deze cijfers? Waar ziet u de oorzaken van deze faillissementen? Wat plant u om het tij te doen keren? Is dit een economische trend die zich zal doorzetten?

03.02 Reccino Van Lommel (VB): Mijnheer de voorzitter, mevrouw de minister, ik heb het al eerder aangehaald, met name een aantal weken geleden toen wij hier in de commissie de regeling der werkzaamheden bespraken. Wij stellen vast dat hoe langer hoe meer economen een aankomende recessie voorspellen.

Ik heb toen gevraagd die voorspelling hier in de commissie als een prioriteit te aanzien.

Collega's, de economische groei vertraagt inderdaad in Europa. Op dit moment krimpt de Duitse economie zelfs.

Heel wat ondernemers geven vandaag ook aan dat zij vaststellen dat investeringsbeslissingen worden uitgesteld. Zoals de vorige vraagsteller daarnet ook aanhaalde, stellen zij ook vast dat tijdens de eerste drie kwartalen van 2019 het aantal faillissementen hoger ligt.

Collega's, er zijn 15,2 % meer faillissementen in vergelijking met dezelfde periode in 2018. Bij het jobverlies als gevolg van een faillissement spreken wij over een stijging met 19,3 %.

Mevrouw de minister, ik had graag van u het volgende vernomen.

Hoe evalueert u de signalen van heel wat vooraanstaande economen die op een aankomende crisis wijzen?

Welke economische indicatoren in ons land duidt u als verontrustend

03.01 Melissa Depraetere (sp.a): Au cours des neuf premiers mois de l'année 2019, le nombre de faillites a augmenté de 15 %. Plus de 15 000 emplois ont ainsi été perdus. La perte d'emplois à la suite d'une restructuration est également en augmentation: le compteur affichait 5 000 en septembre, contre 2 800 emplois perdus sur l'ensemble de l'année 2018. On note en même temps une diminution des offres d'emploi. Il devient de plus en plus difficile de créer des emplois vu l'affaiblissement actuel de la conjoncture économique. Et tout cela sans tenir compte du Brexit imminent.

Comment la ministre interprète-t-elle ces chiffres? Quelles sont, selon elle, les causes des nombreuses faillites? Comment peut-on inverser la tendance? Cette tendance économique va-t-elle se poursuivre?

03.02 Reccino Van Lommel (VB): De plus en plus d'économistes prédisent une récession. La croissance économique ralentit dans toute l'Europe. Des décisions d'investissement sont reportées et le nombre de faillites augmente.

Comment la ministre évalue-t-elle ces signes annonciateurs d'une crise? Dans notre pays, quels indicateurs économiques peut-on qualifier de préoccupants? Quelles mesures le gouvernement prend-il pour éviter une croissance négative et une crise économique? Comment la ministre explique-t-elle la hausse du nombre de faillites?

aan?

Welke maatregelen treft de regering op dit moment om een mogelijke negatieve economische groei en een economische crisis te voorkomen?

Tot slot, hoe verklaart u de toenemende faillissementscijfers?

03.03 Minister **Nathalie Muylle**: Mijnheer de voorzitter, sta mij toe te beginnen met het antwoord op de vragen van de heer Van Lommel.

De signalen van vooraanstaande economen wijzen inderdaad op een mogelijke verzwakking van de economische conjunctuur. Op dit ogenblik zijn de groeivoorzichten voor de werkgelegenheid van het Federaal Planbureau en de Nationale Bank van België nog steeds positief. Ook de OESO en het IMF voorspellen nog steeds een gezonde doch iets gematigdere groei van de werkgelegenheid.

De slabakkende internationale handel heeft aanzienlijke gevolgen voor het eurogebied en dus ook voor de open Belgische economie. Dit is vooral van invloed op de industriële productie, maar dit verspreidt zich geleidelijk naar de rest van de economie.

Ondanks de verslechtering van internationale economische situatie en de aantasting van het ondernemersvertrouwen blijven de bedrijfsinvesteringen echter gehandhaafd. De huidige economische omgeving blijft immers vrij bevorderlijk voor investeringen. De lage rentetarieven stimuleren uiteraard ook woninginvesteringen.

Een duurzame economische groei is een van de prioriteiten van deze regering. Als minister van Economie volg ik deze ontwikkeling van nabij.

Maatregelen inzake de competitiviteit, de wet van 1996, de taxshift, de hervorming van de vennootschapsbelasting, de wet inzake wendbaar en werkbaar werk en het Nationaal Pact voor Strategische Investerings zijn daarbij de meest in het oog springende maatregelen.

Daarnaast heb ik ook punctuele maatregelen genomen zoals de aanpassing van de innovatieaftrek aan de internationale standaarden en de steun aan tewerkstelling in onderzoek- en ontwikkelingscentra zodat België met respect voor het OESO-kader blijvende tewerkstelling ondersteunt.

Veel belangrijke dossiers van de afgelopen vijf jaar stonden in het teken van deze duurzame economische groei.

De verhoging van het aantal faillissementen is niet alleen het gevolg van een minder gunstige economische context. Twee belangrijke wijzigingen in de wetgeving van de afgelopen jaren hebben een duidelijke invloed gehad op het aantal faillissementen dat door handelsrechtbanken werd uitgesproken.

Ik kom daarmee tot de vragen van mevrouw Depraetere.

De eerste wijziging is de wet van 12 juni 2017 betreffende de spookbedrijven, waardoor meer aandacht aan dergelijke bedrijven werd besteed. Dit is vooral merkbaar in Brussel. In de eerste 8 maanden

03.03 **Nathalie Muylle**, ministre: Actuellement, les perspectives de croissance de l'emploi du Bureau fédéral du Plan et de la Banque nationale sont toujours positives. L'OCDE et le FMI prévoient également une croissance, quoique plus modérée.

Le ralentissement du commerce international entraîne des conséquences majeures pour toute la zone euro et, par voie de conséquence, pour l'économie belge, qui est une économie ouverte, et en particulier pour le secteur manufacturier. Les investissements industriels se maintiennent néanmoins. Le contexte économique actuel demeure un terreau propice aux investissements. Ces dernières années, le gouvernement a pris beaucoup de mesures destinées à promouvoir une croissance économique durable, par exemple le taxshift et la réforme de l'impôt des sociétés.

La hausse du nombre des faillites ne trouve pas seulement sa source dans la contraction du contexte économique. Deux modifications légales importantes ont eu pour effet que les tribunaux du commerce prononcent plus de faillites. Ainsi, la loi du 12 juin 2017 prête davantage attention au problème des sociétés fantômes. À Bruxelles, notamment, cette loi a fait augmenter de 80 % le pourcentage de faillites. De plus, les ASBL et les professions libérales peuvent également être déclarées en faillite à la suite de l'entrée en vigueur du livre XX du Code de droit économique le 1^{er} mai 2018.

Il faut faire preuve de circonspection avec les chiffres relatifs aux

van 2018 zijn er 77 % meer faillissementen in Brussel dan in de eerste 8 maanden van 2016. In de eerste 8 maanden van 2019 werden 83 % meer faillissementen uitgesproken dan in dezelfde periode in 2016.

Een tweede wijziging is de inwerkingtreding van boek XX van het Wetboek van economisch recht van 1 mei 2018. Hierdoor kunnen vrije beroepen en verenigingen zonder winstoogmerk voortaan ook failliet worden verklaard, wat vroeger niet het geval was.

Zo merken we in de eerste 8 maanden van 2019 in vergelijking met de eerste 8 maanden van 2018 een stijging van het aantal faillissementen van 129 % voor de juridische activiteiten – advocaten, notarissen, deurwaarders – en van 100 % voor de activiteiten van artsen en tandartsen. Voor de overige zelfstandigen in de gezondheidszorg is dat 75 %. Er is ook een toename van 141 % van het aantal faillissementen in de sector creatieve activiteiten, kunst en amusement, waarin ook veel verenigingen zonder winstoogmerk actief zijn.

Cijfers over het aantal jobs dat verloren gaat, moeten met enige voorzichtigheid worden geïnterpreteerd. Jobverlies wordt immers berekend op basis van de meest recente cijfers die beschikbaar waren op het moment van opening van het faillissement. Soms is de curator van een faillissement echter van mening dat activiteiten van een bepaalde onderneming kunnen worden voortgezet, mits een overnemer wordt gevonden. Het aantal jobs dat verloren gaat, ligt dan lager dan bij de aankondiging van het faillissement.

De algemene economische conjunctuur heeft uiteraard een impact op de arbeidsmarkt, dat wil ik zeker niet minimaliseren. Op federaal niveau worden schokken opgevangen door het werkloosheidsstelsel zelf dat als automatische stabilisator werkt, en door systemen als tijdelijke werkloosheid. De Gewesten en Gemeenschappen zijn op hun beurt ook verantwoordelijk voor de begeleiding van werkzoekenden. Voor zelfstandigen en ondernemers bestaat er het overbruggingsrecht, specifiek ook in het geval van een 'no deal'. We gaan daar waarschijnlijk niet naartoe, maar we weten niet wat er kan gebeuren.

De kans bestaat dat we de komende maanden nieuwe deadlines of grenzen zullen krijgen en dat er zich een scenario aanbiedt dat een impact op onze economie en arbeidsmarkt zal hebben. We bereiden het ergste scenario voor en bekijken met de regering hoe we die schokken op de arbeidsmarkt kunnen opvangen voor bedrijven die een aanzienlijk omzetverlies zullen lijden. We kijken naar systemen van tijdelijke arbeidsduurvermindering, tijdskrediet en dergelijke. We zijn volop bezig om dit pakket rond te krijgen, voor het geval het nodig zou zijn.

03.04 Melissa Depraetere (sp.a): Mevrouw de minister, u nuanceert de cijfers enigszins. Enerzijds kan ik dat begrijpen, anderzijds moeten we toch met veel belangstelling naar de brexit kijken en de gevolgen ervan, zeker voor mijn provincie West-Vlaanderen waar de impact zeer groot zou kunnen zijn. We hebben heel wat contacten gehad met een groot aantal spelers die daarbij betrokken zullen zijn, bijvoorbeeld de haven van Zeebrugge.

perdes d'emplois. Par exemple, si on trouve un repreneur après une faillite, le nombre de pertes d'emplois est au final moins élevé que le nombre enregistré au moment de la faillite. Il n'entre toutefois pas dans mes intentions de minimiser l'influence de la conjoncture économique sur le marché du travail. À l'échelon fédéral, nous pouvons amortir les chocs grâce au régime de chômage et à des systèmes comme le chômage temporaire. Pour les travailleurs indépendants et les entrepreneurs, un droit passerelle a été mis en place, y compris dans l'hypothèse d'un Brexit sans accord.

Nous analysons les évolutions et préparons en outre des scénarios pour faire face aux pires situations. Le gouvernement étudie la meilleure façon d'amortir les chocs sur le marché du travail pour les entreprises qui sont confrontées à une baisse significative de leur chiffre d'affaires. Quant à nous, nous planchons entre autres sur des systèmes de réduction temporaire de la durée du temps de travail. Nous nous efforçons de finaliser ce paquet de dispositions pour le cas où.

03.04 Melissa Depraetere (sp.a): J'espère surtout que le gouvernement sera prêt pour faire face aux conséquences du Brexit.

We horen uit verschillende hoeken dat de voorbereidingen op de mogelijke brexit in Nederland voor verschillende aspecten al veel verder staan dan in ons land. Het gaat dan bijvoorbeeld om het aantrekken van bedrijven maar ook om het inzetten van douaniers. Ik verneem van u dat de regering absoluut bezig is met de voorbereidingen maar ik hoop dat u daar niet te laat mee zal komen.

03.05 Reccino Van Lommel (VB): Mevrouw de minister, dank u voor het antwoord.

U zegt dat het Planbureau stelt dat het nog steeds positief is maar ik wil iedereen toch aanmanen tot voorzichtigheid. De economie is op dit moment zeer broos en een vonk kan genoeg zijn om alles te doen omslaan. Kijk maar hoe het pakweg 10 of 11 jaar geleden allemaal begonnen is. Men had op dat moment ook niet het idee dat die crisis zo'n omvang zou krijgen.

U had het over de investeringen die vandaag nog steeds gebeuren. Een en ander zal zeker te maken hebben met het feit dat bedrijven nu voor het laatste boekjaar kunnen genieten van de investeringsaftrek. Die verdwijnt immers volgend jaar in het kader van de hervorming van de vennootschapsbelasting. Ik stel toch enige ongerustheid vast bij de ondernemingen in dit land. Misschien moet men met het oog op de indicatoren voor de nakende crisis die door heel wat economen voorspeld wordt, toch overwegen om die investeringsaftrek nog wat langer te handhaven.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

04 Question de Christophe Lacroix à Nathalie Muylle (Emploi, Economie et Consommateurs) sur "Les mesures annoncées par les États-Unis pour sanctionner l'importation des produits européens" (55000873C)

04 Vraag van Christophe Lacroix aan Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "De door de VS aangekondigde sancties op de invoer van Europese producten" (55000873C)

04.01 Christophe Lacroix (PS): Monsieur le président, madame la ministre, le 2 octobre dernier, l'Organisation mondiale du commerce (OMC) a mis fin à 15 ans de procédures dans le dossier des subventions à Airbus. L'OMC a donné le feu vert aux États-Unis pour surtaxer des produits européens pour une valeur de 7,5 milliards de dollars.

Quelques heures plus tard, l'administration américaine listait une série de produits qui pourraient être surtaxés dès le 18 octobre. On parle de 10 % sur les produits du secteur aérien et de 25 % pour des produits agricoles et industriels.

Madame la ministre, comment évaluez-vous l'impact des sanctions américaines sur les entreprises belges? Quels sont les produits concernés?

Un exercice, coordonné avec les entités fédérées, d'information à destination de nos entreprises et PME, est-il prévu?

Quelle est la réaction européenne? Des démarches sont-elles entreprises pour une solution négociée? Existe-t-il des décisions de l'OMC que l'Europe pourrait actionner en retour et, si oui, de quelles

03.05 Reccino Van Lommel (VB): L'économie est fragile et il suffit parfois d'un rien pour que la situation dérape. La poursuite des investissements est probablement liée au fait que les entreprises peuvent encore, cette année, bénéficier de la déduction pour investissement. Cette déduction sera supprimée l'année prochaine dans le cadre de la réforme de l'impôt des sociétés. Peut-être faudrait-il, compte tenu des prévisions de nombreux économistes, envisager de maintenir cette déduction plus longtemps.

04.01 Christophe Lacroix (PS): In de nasleep van het Airbus-dossier heeft de WTO de Verenigde Staten onlangs de toestemming gegeven om bijkomende taksen op Europese producten te heffen ten belope van 7,5 miljard dollar. De Amerikaanse administratie heeft onmiddellijk een lijst opgesteld van producten uit de luchtvaart, de landbouw en de industrie.

Wat zijn de gevolgen van de Amerikaanse sancties voor de Belgische bedrijven en over welke producten gaat het? Zal er middels een gecoördineerde actie samen met de deelgebieden informatie verstrekt worden aan onze bedrijven? Hoe reageert de Europese Unie? Werden er gesprekken op-

décisions s'agit-il?

Enfin, peut-on dire que nous sommes entrés en guerre commerciale avec les États-Unis et comment envisagez-vous l'impact économique de cela à moyen terme?

04.02 Nathalie Muylle, ministre: Monsieur le président, monsieur Lacroix, les droits d'importation supplémentaires américains communiqués en ce début d'octobre concernent 0,1 % de nos exportations vers les États-Unis pour une valeur moyenne de 13,6 millions d'euros par an. Les produits belges directement concernés sont les fruits (poires et cerises) et préparations à base de fruits, les produits laitiers (crème, beurre, fromage), les mollusques (moules, préparations de fruits de mer) et la saucisse.

Dès lors, les droits d'importation supplémentaires de 25 % qui seront levés par les États-Unis augmenteront le montant des droits perçus sur les produits exportés belges de 1,2 million d'euros à 4,6 millions d'euros par an. L'exercice d'information à destination de nos entreprises a débuté à la mi-avril via les fédérations, juste après l'initiation de l'enquête américaine et la publication pour les États-Unis, en date du 12 avril 2019, de la première liste des produits européens pour lesquels les États-Unis envisageraient d'appliquer des droits additionnels.

Cette communication interactive avec les fédérations a été poursuivie début juillet après la publication par les États-Unis d'une liste de produits européens additionnels et, début octobre, après la publication par les États-Unis de la liste finale. À noter que cette liste finale pourrait encore subir quelques modifications à la suite des contrats à très haut niveau qui se concluent entre les États-Unis et certains États membres de l'Europe. Cette information a été partagée et est régulièrement suivie par les entités fédérales et fédérées concernées.

L'Union européenne a toujours privilégié une solution négociée. Elle l'a fait savoir aux autorités américaines et leur a proposé dans ce sens l'ouverture d'un dialogue visant à adopter, de part et d'autre, de meilleures pratiques à appliquer aux subventions dans le secteur aéronautique.

Malgré la volonté de désescalade de l'Union européenne, l'application effective de droits supplémentaires par les États-Unis dans le cadre du différend concernant Airbus pourrait l'obliger à faire de même dans le cadre du différend concernant Boeing une fois que l'organe de règlement des différends de l'OMC se sera prononcé sur ce cas.

Les mesures tarifaires que les États-Unis et l'Europe pourraient effectivement appliquer dans le cadre des différends Airbus et Boeing seront conformes aux règles de l'OMC. Il s'agit ici d'obtenir une réparation pour le non-respect des règles de l'OMC en matière de subventions de part et d'autre.

Il n'est donc pas question d'une guerre commerciale à proprement parler dans le cas présent. Néanmoins, le risque que ces différends

gestart om via onderhandelingen tot een oplossing te komen? Zijn er besluiten van de WTO die door Europa aangewend kunnen worden als tegenmaatregel? Zo ja, welke? Zijn we nu verwikkeld in een handelsoorlog met de Verenigde Staten en wat zijn de economische gevolgen?

04.02 Minister Nathalie Muylle: De bijkomende Amerikaanse invoerrechten hebben betrekking op 0,1 % van onze uitvoer naar de Verenigde Staten, wat neerkomt op 13,6 miljoen euro, voor hoofdzakelijk fruit en fruitbereidingen, melkproducten, zeevruchten en worsten. Het bedrag van de invoerrechten op die producten zal dus stijgen van 1,2 tot 4,6 miljoen euro per jaar.

Medio april, toen de Verenigde Staten de lijst van Europese producten publiceerden die mogelijk zwaarder zouden worden belast, zijn de federaties gestart met het informeren van de bedrijven. Er werd wederom informatie verstrekt in juli, na de publicatie van een aanvullende lijst, en begin oktober, na de publicatie van de definitieve lijst. Het is niet uitgesloten dat er nog enkele wijzigingen aan die lijst worden aangebracht.

De Europese Unie heeft altijd de voorkeur gegeven aan een uitonderhandelde oplossing en heeft de Amerikaanse autoriteiten voorgesteld dat beide partijen better practices inzake subsidies voor de luchtvaartsector zouden goedkeuren.

Als de Verenigde Staten bijkomende douanerechten opleggen in het kader van de zaak-Airbus, zou de EU zich genooddaakt kunnen zien om hetzelfde te doen in het kader van de zaak-Boeing, wanneer de uitspraak van de WTO hierover bekend is. Hier gaat het om een schadeloosstelling voor de niet-naleving van de WTO-regels inzake subsidies. Er

dégénèrent en une escalade existe bel et bien. C'est la raison pour laquelle l'Europe privilégie une solution négociée et équilibrée dans l'imposition mutuelle.

En ce qui concerne l'impact économique, celui-ci est encore actuellement à l'étude, tant au niveau national qu'au niveau européen.

04.03 **Christophe Lacroix** (PS): Monsieur le président, madame la ministre, je vous remercie votre réponse – exprimée dans un bon français, rassurez-vous. Je vous en félicite.

Je constate avec satisfaction que la Belgique a joué son rôle dans les communications avec les fédérations. Je souhaiterais que les entités fédérées soient encore davantage impliquées dans le mécanisme.

Vous l'avez dit, la liste finale pourrait encore être modifiée, ce qui pourrait encore aggraver l'impact, qui aujourd'hui, si j'ai bien compris, est passé de 1,2 million à 4,6 millions d'euros.

Je constate que l'Union européenne envisage des solutions négociées pour ne pas entrer dans une guerre commerciale. Mais je pense qu'une solution négociée, c'est toujours facile quand on a un partenaire en face qui veut la négociation. Or, aujourd'hui, le président américain, sur de nombreux dossiers, impose son point de vue – pas celui de son gouvernement ni de sa majorité, mais son point de vue personnel. Je crois que nous ne sommes pas encore sortis de l'auberge, comme on dit!

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

De **voorzitter**: Vraag nr. 55000926C van mevrouw Depraetere wordt omgezet in een schriftelijke vraag.

05 **Vraag van Katrien Houtmeyers aan Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "De prijsafspraken" (55000937C)**

05 **Question de Katrien Houtmeyers à Nathalie Muylle (Emploi, Economie et Consommateurs) sur "Les ententes sur les prix" (55000937C)**

05.01 **Katrien Houtmeyers** (N-VA): Mijnheer de voorzitter, mevrouw de minister, het mededingingsrecht werd destijds ingevoerd ter bescherming van de consument. Concurrentievervalsing leidt immers tot hoge prijzen. Op een overtreding staan dan ook hoge boetes.

In Nederland heeft de toezichthouder Autoriteit Consument & Markt (ACM) onderzoek laten uitvoeren bij zowat 2.000 bedrijven. De resultaten waren vrij opmerkelijk. Ruim 10 % van de bedrijven blijkt het maken van prijsafspraken of het onderling verdelen van klanten het overwegen waard te vinden. Bij kleinere bedrijven blijkt zelfs bijna 1 op 5, nagenoeg 20 %, dit gedrag acceptabel te vinden.

De motivatie voor deze houding berust dikwijls niet bij kwade wil, maar veeleer bij onwetendheid. De ACM is daarop dan ook een informatiecampagne gestart.

Ik heb de volgende vragen, mevrouw de minister.

is geen sprake van een handelsoorlog. Toch bestaat het risico op een escalatie. Daarom geeft Europa de voorkeur aan één enkele, evenwichtige oplossing.

De economische impact wordt onderzocht, zowel op het nationale als op het Europese niveau.

04.03 **Christophe Lacroix** (PS): Ik ben tevreden dat België zijn rol heeft gespeeld in de communicatie met de federaties en ik zou willen dat de deelgebieden hier meer bij betrokken worden.

De uiteindelijke lijst kan nog gewijzigd worden en de economische impact kan dus nog groter worden. De EU overweegt een oplossing via onderhandelingen, maar dat zal moeilijk worden met een Amerikaanse president die zijn persoonlijke visie erdoor drukt.

05.01 **Katrien Houtmeyers** (N-VA): Le droit de la concurrence a été introduit pour protéger les consommateurs, la distorsion de concurrence entraînant une hausse des prix. Selon une enquête réalisée par l'autorité de contrôle néerlandaise Nederlandse Autoriteit Consument & Markt, 10 % des entreprises estiment que les pratiques visant à s'entendre sur les prix ou à se répartir les clients méritent considération. Dans le cas des petites entreprises, ce chiffre peut atteindre les 20 %. L'Autorité belge de la Concurrence (ABC) envisage-t-

Is de Nederlandse studie, en zijn resultaten, ook bij onze Mededingingsautoriteit bekend? Overweegt de BMA zelf ook zo'n studie te laten uitvoeren?

In 2016 bracht de BMA een informatiebrochure uit over het mededingingsrecht voor kmo's. Is het effect van deze brochure ooit gemeten? Zal de BMA deze brochure opnieuw onder de aandacht brengen van de kmo's?

05.02 Minister **Nathalie Muylle**: Mijnheer de voorzitter, mijnheer. Die studie is effectief bekend bij de BMA, die nauwe contacten onderhoudt met de ACM. Beide autoriteiten hebben daarover tijdens verschillende bijeenkomsten kunnen discussiëren.

De BMA is van mening dat het een zeer interessant en nuttig initiatief is voor de effectieve uitvoering van de beginselen van mededingingsrecht. De Belgische Mededingingsautoriteit heeft momenteel geen concrete plannen om een gelijkaardige studie uit te voeren en wendt de voor haar beschikbare middelen in eerste instantie aan om haar prioriteitenbeleid voor dit jaar uit te voeren. Dat kwam ook aan bod tijdens de vragen over de geneesmiddelen, waarop in het kader van concentratiedossiers volop de klemtoon wordt gelegd.

De BMA heeft geen echt onderzoek verricht naar de effecten van haar infobrochure over het mededingingsrecht. Ze meet er evenwel de positieve effecten van via haar contacten met de betrokken beroeps- en ondernemingsverenigingen, die zij geregeld ontmoet, en binnen de bijzondere raadgevende commissie voor de Mededinging van de Centrale Raad voor het Bedrijfsleven.

De infobrochure is een waardevol instrument. De BMA zal niet nalaten die te gepasten tijde onder de aandacht te brengen, ook van kmo's.

05.03 **Katrien Houtmeyers** (N-VA): Dank u voor uw antwoord, mevrouw de minister.

Wij moeten inderdaad proberen om die onder de aandacht van de kmo's te brengen, want zoals het onderzoek heeft aangetoond, is het dikwijls geen kwestie van kwade wil, maar wel van onwetendheid.

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

De **voorzitter**: Vraag nr. 55000938C van mevrouw Depraetere vervalt omdat ze vorige week in de plenaire vergadering aan bod kwam.

06 **Vraag van Katrien Houtmeyers aan Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "De eenzijdige contractwijziging" (55001068C)**

06 **Question de Katrien Houtmeyers à Nathalie Muylle (Emploi, Economie et Consommateurs) sur "La modification contractuelle unilatérale" (55001068C)**

06.01 **Katrien Houtmeyers** (N-VA): Mijnheer de voorzitter, mevrouw de minister, in Nederland blijken bepaalde wanpraktijken van grote softwarebedrijven te bestaan. Nederlandse bedrijven hekelen er het monopolistische gedrag van grote softwareleveranciers.

De klachten gaan voornamelijk over eenzijdige aanpassingen aan

elle également une telle étude? Quel a été l'effet de son guide pour les PME, publié en 2016, sur les règles de concurrence?

05.02 **Nathalie Muylle**, ministre: L'ABC a connaissance de l'étude néerlandaise. Les deux autorités en ont discuté. L'ABC juge cette initiative très utile, mais elle n'a pas l'intention de procéder elle-même à une étude. L'ABC a d'autres priorités.

Les effets de la brochure informative n'ont pas été analysés, mais les contacts avec les associations professionnelles et les associations d'entreprises de même qu'au sein de la commission consultative spéciale Concurrence du Conseil Central de l'Économie ont été positifs. L'ABC veillera à faire connaître la brochure en temps opportun, y compris auprès des PME.

05.03 **Katrien Houtmeyers** (N-VA): Cette démarche serait la bienvenue, car bien souvent il ne s'agit pas d'une question de mauvaise foi, mais bien d'ignorance.

06.01 **Katrien Houtmeyers** (N-VA): Il semble qu'aux Pays-Bas, de grandes firmes de logiciels se soient rendues coupables de pratiques abusives comme la modification unilatérale de contrats de

licentieovereenkomsten, waardoor de kosten voor de bedrijven en ondernemingen plots een flink stuk hoger uitvallen dan oorspronkelijk gepland.

Hoe gaan deze softwarebedrijven te werk? Medewerkers van de softwarebedrijven of zelfs externe auditbedrijven worden gevraagd om de klanten door te lichten en te zien of de licenties nog van toepassing zijn en of ze eenzijdig kunnen worden aangepast.

Het blijkt vooral te gaan over beursgenoteerde Europese en Amerikaanse IT-bedrijven die vaak agressief en bijzonder klant-onvriendelijk te werk gaan. Als er dan toch ondernemingen of bedrijven zijn die het aandurven om te protesteren, krijgen zij een schikking met geheimhoudingsclausule ter ondertekening aangereikt.

Mevrouw de minister, weet u of dergelijke handelspraktijken ook bij ons voorkomen? Zijn bij de Belgische Mededingingsautoriteit hierover al klachten binnengekomen? Acht u dat onze bedrijven voldoende geïnformeerd zijn over dergelijke praktijken en het wettelijk kader hieromtrent? Worden er initiatieven genomen?

06.02 Minister **Nathalie Muylle**: Mijnheer de voorzitter, zelf heb ik geen kennis van dergelijke praktijken. Wij hebben de BMA gevraagd of zij hierover meer informatie hebben. Zij hebben in het verleden één informele klacht ontvangen met betrekking tot soortgelijke praktijken. Er waren evenwel onvoldoende concrete elementen in het dossier om een onderzoek te kunnen openen.

De Belgische Mededingingsautoriteit levert al jaar en dag grote inspanningen om de kennis van het mededingingsrecht bij de ondernemingen te vergroten. In 2018 werden meer dan 150 concrete vragen beantwoord en heeft de Belgische Mededingingsautoriteit deelgenomen aan 30 lezingen, debatten en interviews.

Het zou interessant zijn om de jaarverslagen van de Belgische Mededingingsautoriteit na te lezen. Deze zijn te vinden op de website.

Ik kan ook mededelen dat binnenkort een informatiecampaagne wordt gelanceerd, gericht op ondernemingen over de nieuwe regelgeving van 4 april 2019 in verband met het misbruik van economische afhankelijkheid, oneerlijke bedingen tussen ondernemingen en misleidende en agressieve marktpraktijken jegens ondernemingen. Daarover gaat de nieuwe informatiecampaagne van de BMA, die hopelijk enig effect sorteert.

06.03 **Katrien Houtmeyers** (N-VA): Mevrouw de minister, dit alles, en zeker het starten van een nieuwe informatiecampaagne, lijken mij stappen in de goede richting.

Aangezien dergelijke praktijken in Nederland gebeuren, zou het mij verbazen mochten ze in België niet plaatsvinden. Misschien moet dat meer in detail worden onderzocht.

L'incident est clos.
Het incident is gesloten.

07 **Question de Patrick Prévot à Nathalie Muylle (Emploi, Economie et Consommateurs) sur "La revente des tickets de concert sur le marché secondaire" (55001128C)**

licences. Il s'agit surtout d'entreprises IT européennes et américaines cotées en Bourse dont les pratiques sont souvent agressives et peu conviviales. Les entreprises clientes qui protestent se voient proposer un arrangement avec clause de confidentialité.

De telles pratiques ont-elles aussi été observées chez nous?

06.02 **Nathalie Muylle**, ministre: Je n'ai pas connaissance de telles pratiques, à l'exception d'une plainte informelle auprès de l'Autorité belge de la Concurrence, laquelle n'était pas assez concrète pour justifier l'ouverture d'une enquête. L'ABC prend de très nombreuses initiatives destinées à protéger nos entreprises contre de telles pratiques. Elle lancera prochainement une campagne d'information sur la nouvelle loi du 4 avril 2019 en ce qui concerne les abus de dépendance économique, les clauses abusives et les pratiques du marché déloyales entre entreprises.

06.03 **Katrien Houtmeyers** (N-VA): Voilà une initiative positive. Il me paraîtrait surprenant que des pratiques qui sont fréquentes aux Pays-Bas n'existeraient pas ici.

07 Vraag van Patrick Prévot aan Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "De doorverkoop van concerttickets op de secundaire markt" (55001128C)

07.01 Patrick Prévot (PS): Monsieur le président, madame la ministre, en juillet dernier, le magazine américain *Billboard* aurait obtenu un aveu inédit du numéro un mondial en matière d'organisation de concerts. En effet, Live Nation aurait admis avoir aidé un groupe célèbre et une douzaine d'artistes à mettre en place un système structuré de revente de tickets de concert sur le marché secondaire, les gains illicites étant ensuite partagés à raison de 40 % pour le groupe, de 40 % pour Live Nation, un consultant et le promoteur se partageant le reste.

Bien entendu, ce n'est pas la première fois qu'on parle de ces pratiques cyniques et à double face. D'un côté, on s'émeut du marché noir qui mine le secteur. De l'autre, on fournit les outils nécessaires à ce marché noir sur internet.

En Belgique, nous avons la loi du 30 juillet 2013 relative à la revente de titre d'accès à des événements. Elle est très claire; elle interdit de revendre de manière habituelle ou à un prix supérieur au prix initial les tickets de concert. Elle permet à l'administration du ministre de l'Économie de rechercher et constater les infractions.

Madame la ministre, suite à l'annonce du magazine *Billboard*, avez-vous demandé à votre administration d'enquêter sur ces pratiques? Pouvez-vous indiquer si des consommateurs belges ont été trompés? Combien d'infractions à la loi de 2013 ont-elles été constatées au cours des cinq dernières années? Enfin, la loi de 2013 prévoit la présentation d'un rapport à la Chambre tous les deux ans. Ce rapport a-t-il été publié? Si oui, pouvez-vous m'en transmettre une copie?

07.02 Nathalie Muylle, ministre: Monsieur Prévot, ni mon administration ni moi-même n'avons été informés des déclarations de Live Nation dans le magazine américain *Billboard*. Mon administration n'est pas dans la possibilité de me dire si le consommateur belge a été touché par la pratique.

Ces cinq dernières années, l'Inspection économique a reçu 2 613 signalements relatifs à la revente de tickets. La grande majorité concerne des entreprises établies en dehors de notre territoire, voire au-delà de l'Union européenne. L'Inspection économique a constaté 182 infractions durant la même période.

À l'heure actuelle, mon administration élabore une actualisation du rapport d'évaluation déposé à la Chambre, début 2017. Dès que cela sera fait, il sera possible de mettre ce travail à la disposition des membres de la commission.

07.03 Patrick Prévot (PS): Merci, madame la ministre, pour vos réponses.

07.01 Patrick Prévot (PS): In juli heeft Live Nation, wereldleider op het vlak van de organisatie van concerten, in het tijdschrift *Billboard* bekend dat het artiesten geholpen heeft een gestructureerd systeem op poten te zetten voor de doorverkoop van tickets op de secundaire markt. De onrechtmatig verkregen winst werd onderling verdeeld.

De wet van 30 juli 2013 verbiedt de doorverkoop van concerttickets op de gewone wijze of tegen een hogere dan de oorspronkelijke prijs en maakt het mogelijk inbreuken op te speuren en vast te stellen.

Hebt u uw administratie gevraagd die praktijken te onderzoeken? Werden er Belgische consumenten misleid? Hoeveel inbreuken op de wet van 2013 werden er de afgelopen 5 jaar vastgesteld? Werd het tweejaarlijks verslag gepubliceerd?

07.02 Minister Nathalie Muylle: Mijn administratie noch ikzelf werden op de hoogte gesteld van de verklaringen van Live Nation. Mijn administratie kan me niet meedelen of er Belgische consumenten het slachtoffer van die praktijk geworden zijn. De afgelopen 5 jaar heeft de Economische Inspectie 2.613 meldingen van doorverkoop van tickets ontvangen, maar het overgrote deel daarvan betreft bedrijven die in het buitenland gevestigd zijn. In dezelfde periode werden er 182 inbreuken vastgesteld.

Mijn administratie is bezig met het actualiseren van het evaluatieverslag. Zodra dit gebeurd is, zal het ter beschikking van de commissie gesteld worden.

Il ne serait pas inutile d'investiguer davantage. Vous parlez de 2 613 signalements. C'est énorme. Mais, comme vous le signalez, c'est hors de notre juridiction et dépasse notre sphère de compétence.

J'attendrai la finalisation du rapport que vous remettrez à l'ensemble des parlementaires.

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

08 Vraag van Reccino Van Lommel aan Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "De verplichte afronding van eurocenten bij contante betalingen versus andere betaalwijzen" (55001237C)

08 Question de Reccino Van Lommel à Nathalie Muylle (Emploi, Economie et Consommateurs) sur "L'arrondi obligatoire pour les paiements au comptant versus les autres modes de paiement" (55001237C)

08.01 Reccino Van Lommel (VB): Mevrouw de minister, vanaf 1 december zijn handelaars verplicht om contante betalingen voor aankopen door consumenten naar boven of beneden af te ronden. De voorbije jaren konden handelaars vrijwillig de regel toepassen, zowel bij cashbetalingen als bij betalingen met de kaart, maar niet bij maaltijd- of ecocheques. Onder meer het NSZ is van mening dat dat kan leiden tot onduidelijkheid bij de klanten en tot discussies over de reden waarom het ene product wordt afgerond en het andere niet.

Mevrouw de minister, ik heb mijn vraag ook reeds gericht tot uw voorganger. Die werd omgezet in een schriftelijke vraag, maar omdat ik dat antwoord niet afdoende vond, heb ik ze opnieuw ingediend.

Bent u van oordeel dat er hier sprake kan zijn van discriminatie naar gelang van de verschillende betalingswijzen?

Bent u bereid om in gesprek te gaan met belangenorganisaties, zoals het NSZ, die toch wel aangeven dat de regeling tot onduidelijkheid kan leiden?

Waarom werd niet geopteerd voor een uniform systeem, dat verplicht wordt toegepast voor alle betaalwijzen? Ik stel immers vast dat vanaf december de consument afhankelijk van zijn betaalwijze meer of minder zal betalen.

08.02 Minister Nathalie Muylle: Mijnheer Van Lommel, u hebt inderdaad exact dezelfde vraag schriftelijk gesteld aan mijn voorganger, vraag die u nu mondeling wel wat hebt uitgebreid. Ik zal u dus moeten ontgoochelen want, mijn antwoord zal hetzelfde zijn als het schriftelijke antwoord van mijn collega Beke.

Het doel van de maatregel die op 1 december ingaat, is het gebruik van de stukken van 1 en 2 cent drastisch te verminderen. Daarom voorziet de wet alleen in de verplichte afronding voor cashbetalingen. De wet laat ondernemingen ook toe vrij te beslissen de afronding van het totaalbedrag eveneens toe te passen voor alle andere betalingen.

De stukken van 1 en 2 cent veroorzaken aanzienlijke kosten, zowel

08.01 Reccino Van Lommel (VB): À partir du 1^{er} décembre, les commerçants devront arrondir les paiements au comptant des consommateurs vers le haut ou vers le bas. Ces dernières années, les commerçants étaient déjà autorisés à arrondir sur une base volontaire lors de paiements en espèces et au moyen d'une carte mais non pour les chèques-repas ou les éco-chèques. Le Syndicat Neutre pour Indépendants (SNI) estime que cette réglementation pourrait donner lieu à des situations floues ou des à discussions.

La ministre voit-elle également dans cette réglementation une source de discrimination possible en fonction du mode paiement? Examinerait-elle cette question avec des organisations de défense des intérêts des indépendants comme le SNI? Pourquoi n'a-t-on pas opté en faveur d'un système uniforme et contraignant pour tous les modes de paiement?

08.02 Nathalie Muylle, ministre: L'objectif de cette mesure, qui entrera en vigueur le 1^{er} décembre, est de réduire l'utilisation des pièces de un et de deux cents, compte tenu des frais qu'elles génèrent et parce qu'elles ne suscitent guère l'enthousiasme. C'est pour cette raison que la loi limite l'obligation d'arrondir aux paiements en espèces. Dans la mesure où il existe une nette distinction entre les entreprises qui

voor de schatkist als voor bedrijven en banken. Ook veel consumenten staan niet positief tegenover die stukken. Meer informatie hierover is beschikbaar via de Eurobarometer. Die geeft aan dat nagenoeg twee op drie bevroegden voorstander zijn van de afschaffing ervan.

Er bestaan twee duidelijke verschillen in de situatie voor de consumenten en twee duidelijk afgebakende groepen ondernemingen, namelijk zij die steeds afronden en zij die alleen afronden bij cashbetaling. Zodoende is er geen sprake van discriminatie.

Wat uw suggestie betreft, als nieuwe minister ontvang ik momenteel iedereen. Ik ben dus van plan om binnenkort ook de vertegenwoordigers van het NSZ te ontvangen. Ik zal de kwestie zeker met hen bespreken en onderzoeken of we kunnen tegemoetkomen aan suggesties om nog iets te wijzigen.

08.03 Reccino Van Lommel (VB): Mevrouw de minister, dank u voor het antwoord.

Voor alle duidelijkheid, initieel had ik in de commissie een mondelinge vraag gesteld, die later is omgezet in een schriftelijke vraag. Dat echter terzijde.

Ik vind het natuurlijk positief dat u bereid bent om de vertegenwoordigers van het NSZ te ontvangen en hierover verder in gesprek te gaan. Ik meen namelijk dat dat nodig is. Het kan immers niet dat men naar gelang van de betaalwijze aan het einde van de rit meer of minder moet betalen. Dergelijke discriminatie moeten we de wereld uit helpen. Het zal dan tevens veel eenduidiger worden voor de consument. Ik hoop dus dat die regeling herzien kan worden en dat uw gesprek met het NSZ meer duidelijkheid brengt.

08.04 Minister Nathalie Muylle: Ik heb begrip voor de bezorgdheden, maar u moet ook begrijpen dat wij momenteel in lopende zaken zijn. Ik heb hier vandaag al een aantal dingen horen vragen die ik in lopende zaken niet kan doen. In die zin is het zeker ook aan het Parlement om initiatieven te nemen. Het kan dat vandaag immers wel doen. Ik zal zeker het gesprek aangaan en de aanbevelingen herhalen aan de volgende regering. Het staat alleszins het Parlement uiteraard vrij om initiatieven te nemen in een periode van lopende zaken.

De **voorzitter:** Absoluut. Vanmiddag beginnen we met een aantal wetsvoorstellen.

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

09 Samengevoegde vragen van

- **Reccino Van Lommel aan Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "De gevolgen van de brexit voor de Belgische bedrijven" (55001170C)**
- **Patrick Prévot aan Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "De economische gevolgen van de brexit" (55001205C)**

09 Questions jointes de

- **Reccino Van Lommel à Nathalie Muylle (Emploi, Economie et Consommateurs) sur "Les conséquences du Brexit pour les entreprises belges" (55001170C)**
- **Patrick Prévot à Nathalie Muylle (Emploi, Economie et Consommateurs) sur "Les conséquences économiques du Brexit" (55001205C)**

arrondissent systématiquement et celles qui n'arrondissent qu'en cas de paiements au comptant, il ne saurait être question de discrimination. Dans la mesure où je multiplie actuellement les rencontres en ma qualité de nouvelle ministre, je recevrai prochainement le SNI et j'évoquerai également ce dossier avec lui.

08.03 Reccino Van Lommel (VB): Je me réjouis évidemment d'apprendre que la ministre examinera ce dossier avec le SNI parce qu'il est inadmissible que le consommateur paye plus ou moins selon le mode paiement qu'il utilise. J'espère que cette discussion permettra de clarifier la situation.

08.04 Nathalie Muylle, ministre: J'ai entendu aujourd'hui plusieurs demandes que je ne puis réaliser en affaires courantes mais libre au Parlement de prendre des initiatives.

09.01 Reccino Van Lommel (VB): Mevrouw de minister, op 17 oktober 2019 bereikte Boris Johnson een akkoord om Europa te verlaten zonder harde brexit.

Los van alle toekomstige debatten die de komende dagen en weken nog zullen moeten worden gevoerd, onder andere in het Britse Parlement, en de uiteindelijke besluitvorming die zal worden genomen, kunnen wij vandaag vaststellen dat het akkoord onder meer zou impliceren dat bedrijven de brexit pas na 2020 zouden voelen.

Mevrouw de minister, daarom heb ik de hiernavolgende vragen.

Wanneer wij naar het akkoord kijken, rijst de vraag hoe het nieuwe onderhandelde akkoord zich verhoudt tot de eerdere akkoorden die er zijn geweest, specifiek voor onze ondernemers. Wij hebben een tijdje geleden hier in de commissie immers een toelichting gekregen en een gedachtewisseling gehouden over de actuele stand van zaken toen. Wanneer wij echter het nieuwe akkoord bekijken en op de situatie toepassen, is de vraag wat de voor- en nadelen voor onze ondernemers zijn.

Tot slot, mevrouw de minister, acht u het wenselijk om op het akkoord te anticiperen? Zo ja, hoe wil u dat dan doen?

09.02 Patrick Prévot (PS): Monsieur le président, madame la ministre, un nouvel accord sur le Brexit avait été atteint ce 17 octobre et avait été approuvé dans la foulée par le Conseil européen. Un débat crucial sur son approbation devait avoir lieu le samedi 19 octobre au Parlement britannique, mais nous avons une nouvelle fois pu constater divers rebondissements. Je pense que nous ne devons pas rester suspendus aux attermoissements de Boris Johnson et devons imaginer tous les scénarii.

Madame la ministre, pouvez-vous nous donner votre point de vue sur les conséquences économiques du Brexit? Jusqu'à maintenant, les prévisions donnaient, faute de perspective concrète, une fourchette de 10 000 à 42 000 emplois perdus suite au Brexit. Peut-on désormais préciser l'ampleur du choc auquel il faut s'attendre?

Quelles démarches allez-vous entreprendre dans les prochains jours pour limiter cet impact? Des effectifs supplémentaires sont-ils recrutés au SPF Économie? Quelle est la proportion de PME parmi les entreprises à avoir réalisé le Brexit *Impact Scan*? Pouvez-vous faire le point sur les fonds européens pour les entreprises touchées, ainsi que sur les accords réglant les relations futures entre l'Union européenne et le Royaume-Uni?

09.03 Minister Nathalie Muylle: Mijnheer de voorzitter, we hebben geprobeerd zo actueel mogelijk te zijn, want de situatie verandert heel snel. Het Verenigd Koninkrijk en de Europese Unie raakten het afgelopen zaterdag eens over een akkoord dat de terugtrekking van het Verenigd Koninkrijk uit de Europese Unie moet regelen. Hiermee lijkt een no-dealbrexit alvast vermeden, wat een goede zaak is voor onze Belgische bedrijven, die dus niet zullen worden geconfronteerd

09.01 Reccino Van Lommel (VB): Le 17 octobre dernier, Boris Johnson a conclu un accord prévoyant le départ du Royaume-Uni de l'Europe sans Brexit dur. Indépendamment de tous les développements futurs, cet accord impliquerait notamment que les entreprises ne ressentiraient les effets du Brexit qu'après 2020.

Quel est le rapport entre ce nouvel accord et ceux conclus précédemment du point de vue des avantages et des inconvénients en particulier pour les entreprises? La ministre juge-t-elle souhaitable d'anticiper l'accord? Dans l'affirmative, comment?

09.02 Patrick Prévot (PS): Naar aanleiding van het nieuwe brexit-akkoord hebben er zich nieuwe verwickelingen in het Brits Parlement voorgedaan. We mogen niet bij de pakken blijven neerzitten terwijl Boris Johnson tijd probeert te winnen. We moeten ons op alle mogelijke scenario's voorbereiden.

Wat zijn op dit moment de economische gevolgen van de brexit? Kunt u nauwkeuriger aangeven hoeveel jobs er bedreigd zijn? Welke maatregelen zult u nemen om die gevolgen te beperken? Welk percentage van de kmo's heeft de Brexit Impact Scan gedaan? Kunt u een stand van zaken opmaken over de Europese fondsen die vrijgemaakt zijn voor de getroffen bedrijven en over de akkoorden die de toekomstige betrekkingen tussen de Europese Unie en het Verenigd Koninkrijk zullen regelen?

09.03 Nathalie Muylle, ministre: Nous essayons de suivre toutes les évolutions de très près car la situation change constamment. Il existe à présent un accord qui règle le retrait du Royaume-Uni de l'Union européenne. Un Brexit

met plotse en ingrijpende veranderingen in hun relatie met het Verenigd Koninkrijk op 31 oktober. Voorlopig lijkt het er dus op dat er een transitieperiode komt – dat is wel heel voordelig – tot eind december 2020, maximaal verlengbaar tot december 2022, waarin er voor onze bedrijven niets zal veranderen. Dit akkoord moet echter nog worden omgezet in de interne wetgeving door het Britse Parlement.

Tijdens de tweede lezing van het scheidingsakkoord stemde het Britse Parlement gisteren voor het eerst in met een deal. Desalniettemin kon er geen overeenstemming worden gevonden over het voorgestelde tijdschema. Toch kan men stellen dat dit een positief signaal inhoudt, waarbij een no-dealbrexit hoogstwaarschijnlijk wordt afgewend. Dat is allemaal heel voordelig. Ook het Europees Parlement zal zich hieromtrent nog uitspreken en zich, naar alle waarschijnlijkheid, akkoord verklaren met deze deal.

We blijven dan ook met volle aandacht dit dossier volgen, samen met alle betrokken overheidsinstanties en regio's, en sturen duidelijk aan op een ordelijke regeling, waarbij de impact voor onze economie zo beperkt mogelijk blijft.

Concernant cet impact, l'étude de la KUL mentionne une fourchette du nombre d'emplois perdus allant de 10 000, dans le cas d'un *soft* Brexit, à 42 000 dans le cas d'un *no-deal* Brexit. Si l'accord était finalement approuvé par le Parlement britannique, il est fort probable que le nombre d'emplois perdus se rapprocherait davantage des 10 000 que des 42 000, limitant les effets négatifs sur le marché du travail en Belgique.

Enfin, il convient également de souligner qu'une période de transition est prévue afin de préparer comme il se doit les entreprises et de limiter au maximum les conséquences économiques du Brexit. Néanmoins, celles-ci restent difficiles à déterminer.

Pour anticiper le mieux possible, le SPF Économie organise régulièrement des séances d'information sur le Brexit et ses conséquences pour les entreprises, soit sur sa propre initiative, soit à la demande des entreprises, et si nécessaire en coordination avec d'autres Services publics fédéraux. Ces séances d'information se poursuivront en fonction de l'évolution de la situation. Les entreprises et les citoyens peuvent également visiter le site internet du SPF Économie où ils peuvent trouver des informations pertinentes sur le Brexit et les autres initiatives du SPF Économie, telles que l'analyse de l'impact du Brexit et une foire aux questions (FAQ) sur ce thème.

Collega's, het loont echt de moeite om eens te surfen naar de website van de FOD Economie. Er is een onderverdeling voor particulieren en bedrijven. U vindt er heel veel concrete informatie over de vraag wat men moet doen als men ziek wordt en wat de gevolgen daarvan zijn, hoe men een bankrekening kan openen, of men voedsel mag meenemen als men reist en welke documenten men daarvoor nodig heeft, of hoe het zit met studeren. Alles zit daar in, ook voor onze

sans accord, qui aurait entraîné d'importants changements pour les entreprises belges dès le 31 octobre, semble ainsi avoir été évité. Au cours de la période de transition qui serait prévue jusque fin décembre 2020, et qui serait éventuellement renouvelable deux fois jusque décembre 2022, rien ne devrait changer pour nos entreprises. Cet accord doit toutefois encore être transposé dans la législation britannique par un vote du Parlement britannique. Celui-ci a marqué hier son accord sur le *deal* mais pas sur le calendrier proposé. Il est donc question d'un signal positif grâce au *deal* mais le conditionnel est toujours de mise. Le Parlement européen devrait également marquer son accord. Nous continuons de suivre ce dossier de très près et plaidons en faveur d'un règlement correct avec des conséquences économiques minimales.

Volgens het onderzoek zou het banenverlies kunnen variëren van 10.000 banen bij een zachte brexit tot 42.000 bij een no-dealbrexit. Er wordt voorzien in een overgangperiode zodat de bedrijven zich kunnen voorbereiden en de gevolgen van de brexit kunnen worden beperkt. De FOD Economie organiseert informatiesessies, zowel op eigen initiatief als op vraag van bedrijven. Deze sessies zullen mee evolueren met de verdere ontwikkelingen.

De bedrijven en burgers kunnen op de website van de FOD Economie terecht voor nadere informatie hierover.

Le site internet du SPF Économie est très instructif. Il y a une section pour les particuliers et une section pour les entreprises. On y trouve une foule d'informations concernant ce qu'il y a lieu de faire lorsque l'on tombe malade et quelles

ondernemingen, inzake welke paperassen men moet hebben. Het is een heel goede website. Hij is nu een week operationeel en wordt heel veel geconsulteerd.

Jusqu'à présent, la version en néerlandais du *Brexit Impact Scan*, sur le portail du SPF Économie, a été consultée 21 272 fois; la version française 7 137 fois. C'est beaucoup. La demande ne permet pas de distinguer entre PME et grandes entreprises.

Une autre manière d'anticiper les conséquences potentielles du Brexit était le recrutement dans les services publics affectés. Le Conseil des ministres avait donné son accord, le 18 janvier 2019, sur un crédit de personnel supplémentaire de 1 065 000 euros, correspondant à 20 recrutements. Les procédures de sélection ont été mises en œuvre. Les entrées en service se font depuis cet été, selon la disponibilité des lauréats.

sont les conséquences de pareille situation, comment l'on peut ouvrir un compte, si l'on peut emporter de la nourriture et quels documents sont nécessaires à cet effet, ce qu'il en est des études, etc.

De *Brexit Impact Scan* op de portaalsite van de FOD Economie werd meer dan zeventien keer geraadpleegd in het Frans en nog vaker in het Nederlands. Wat de hits betreft, kan er geen onderscheid gemaakt worden tussen kmo's en grote bedrijven.

Er werd ook geanticipeerd op de gevolgen van de brexit middels aanwervingen bij de betrokken openbare diensten. Daartoe werd er een bijkomend krediet van 1.000.065 euro, wat overeenkomt met 20 aanwervingen, geoormerkt. Sinds deze zomer treden de nieuwe medewerkers in dienst.

09.04 Reccino Van Lommel (VB): Mevrouw de minister, ik dank u voor uw antwoord.

Omdat de situatie dagelijks evolueert, kan het heel nuttig zijn deze commissie te blijven informeren en om zodra er meer duidelijkheid bestaat over de definitieve vorm van de brexit hierover opnieuw een gedachtewisseling te organiseren in deze commissie, gelet op het belang van heel dit dossier.

09.05 Patrick Prévot (PS): Madame la ministre, je vous remercie pour vos réponses.

Nous ressentons tous ce flou artistique. Une première étape a eu lieu hier, mais la temporalité est aléatoire dans ce dossier. J'entends votre volonté de suivre ce dossier de près pour en limiter l'impact.

J'accueille avec un enthousiasme contenu le fait que vous estimiez qu'on serait davantage face à un *soft* Brexit qu'à un *no deal*. J'entends également qu'une période de transition est prévue, mais qu'elle est impossible à déterminer.

Par contre, les séances d'information initiées par le SPF Économie sont une bonne chose. J'ai visité le site web hier et on y retrouve une série d'informations utiles. Je souligne encore de manière positive les vingt engagements qui devraient soulager les services et permettre d'avancer sur le dossier.

09.04 Reccino Van Lommel (VB): C'est précisément parce que la situation ne cesse d'évoluer qu'il peut être très utile de tenir cette commission informée et d'organiser un nouvel échange de vues lorsque nous y verrons plus clair.

09.05 Patrick Prévot (PS): Ik begrijp dat u dat dossier op de voet zult blijven volgen om de impact ervan te beperken.

Volgens u is de kans op een *soft* brexit groter dan op een *no-deal* brexit; ik deel uw optimisme niet. Er is in een overgangsperiode voorzien, maar het is onmogelijk te zeggen hoe lang die zal duren.

Er wordt nuttige informatie verstrekt op de infosessies en op de website van de FOD Economie. Dankzij de 20 aanwervingen zouden de diensten ontlast moeten worden en zou men vooruitgang moeten kunnen boeken met betrekking tot dat dossier.

Het incident is gesloten.

L'incident est clos.

10 Vraag van Reccino Van Lommel aan Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "Prospecterende telefoonoproepen voor commerciële doeleinden" (55001172C)

10 Question de Reccino Van Lommel à Nathalie Muylle (Emploi, Economie et Consommateurs) sur "La prospection téléphonique à des fins commerciales" (55001172C)

10.01 Reccino Van Lommel (VB): Mevrouw de minister, sinds mei 2014 kan iedereen die niet meer voor commerciële doeleinden gebeld wil worden, zijn nummer op de Bel-Me-Niet-Meer-lijst doen zetten. Wanneer bedrijven zich niet aan die lijst houden, riskeren zij strafrechtelijke vervolging, waarbij de boetes kunnen oplopen tot 80.000 euro.

Een commercieel bedrijf dat een actie per telefoon wenst te doen, wordt geacht op dat moment een licentie aan te kopen voor die lijst, zodat zij op de hoogte zijn van wie zeker niet gebeld mag worden.

De vzw Do Not Call Me geeft aan dat heel wat bedrijven toch nog altijd niet op de hoogte zijn van de regelgeving. Die organisatie is inmiddels zelf met een bewustmakingscampagne gestart en heeft daarnaast de FOD Economie aangespoord extra controles te doen om de consumenten te beschermen en ervoor te zorgen dat mensen die aangeven niet gebeld te willen worden, niet het slachtoffer worden van een belactie.

Mevrouw de minister, bent u van plan gehoor te geven aan de oproep van Do Not Call Me? Zo ja, wat is het plan van aanpak? Welke maatregelen plant u om commerciële bedrijven ertoe aan te zetten zich te houden aan de huidige regelgeving?

In 2014 werd de Bel-Me-Niet-Meer-lijst van toepassing. Welke controles werden er in de voorbije vijf jaar uitgevoerd?

Welke redenen acht u plausibel waarom commerciële bedrijven zich niet aan die lijst houden?

Hoeveel overtredingen werden er in de voorbije jaren vastgesteld? Hoeveel daarvan werden er uiteindelijk bestraft? Hoe hoog was dan de gemiddelde boete?

10.02 Minister Nathalie Muylle: Mijnheer Van Lommel, de aanpak van de problematiek is zowel preventief als repressief. De vzw Do Not Call Me en de FOD Economie voeren op regelmatige basis bewustmakingscampagnes om commerciële bedrijven op de hoogte te brengen van hun wettelijke verplichtingen.

De Economische Inspectie heeft sinds 2015 265 onderzoeken ingesteld. Daarbij werden 22 processen-verbaal van waarschuwing en 69 pro justitia's opgesteld. In 44 dossiers leidde dat tot een administratieve transactieprocedure met een gemiddelde transactiesom van 2.294 euro. De Economische Inspectie stelde bovendien drie vorderingen tot staking in, waarbij de bedrijven werden veroordeeld tot het staken van hun activiteiten.

Volgens de onderzoeken zijn de voornaamste redenen voor het niet respecteren van de Bel-Mij-Niet-Meer-lijst integratieproblemen van de lijst in het informaticasysteem van de onderneming, gebrekkige

10.01 Reccino Van Lommel (VB): Celles et ceux qui ne souhaitent pas recevoir des appels téléphoniques à des fins commerciales peuvent demander que leur numéro soit mentionné dans la liste Ne m'appellez plus. Les entreprises qui ne s'y conforment pas risquent d'être poursuivies au pénal. L'ASBL Do Not Call Me (DNCM) dénonce le fait que de très nombreuses entreprises ne sont pas informées de cette réglementation et elle a donc décidé de lancer une campagne de sensibilisation. Elle a également incité le SPF Economie à procéder à des contrôles supplémentaires.

Cet appel sera-t-il entendu? Quelles mesures le ministre envisage-t-il de prendre pour inciter les entreprises à respecter la réglementation? À quels contrôles a-t-il été procédé au cours des cinq dernières années? Pourquoi certaines entreprises font-elles fi de cette liste? Combien d'infractions ont été constatées? Combien ont donné lieu à une verbalisation? De quel montant étaient les amendes?

10.02 Nathalie Muylle, ministre: Pour traiter cette problématique, une approche tant préventive que répressive a été suivie. L'ASBL DNCM et le SPF Économie mènent à intervalles réguliers des campagnes de sensibilisation.

Depuis 2015, l'Inspection économique a effectué 265 enquêtes. Dans ce cadre, 22 P.-V. d'avertissement et 69 pro justitia ont été établis. Dans 44 dossiers, une amende administrative de 2 294 euros en moyenne a été appliquée. Trois entreprises ont été condamnées à cesser leurs

raadpleging van de lijst en praktijken van sommige ondernemingen die agressief te werk blijven gaan, ondanks uitdrukkelijke weerstand van de consument.

De problematiek van de ongewenste oproepen blijft een prioriteit voor de Economische Inspectie. In het geval van een duidelijke inbreuk en een identificeerbare overtreder stelt de Economische Inspectie een onderzoek in, en, indien nodig, zullen ook vorderingen tot staking worden ingesteld.

Het consumentenrecht is ruim. Er valt veel te controleren, maar toch vind ik het een belangrijk item. Mijn voorganger heeft ervoor gezorgd dat er meer middelen komen. Intussen kan men 40 nieuwe inspecteurs aanwerven. Meer controleurs en inspecteurs maken het mogelijk om meer overtredingen vast te stellen. Dat blijft voor mij erg belangrijk.

Net zoals velen onder u irriteren mij dergelijke feiten enorm. De problematiek zal dan ook een van de prioriteiten blijven bij de controles.

10.03 Reccino Van Lommel (VB): Mevrouw de minister, het verheugt mij dat u mijn bezorgdheid alvast deelt, dat de kwestie een prioriteit zal blijven voor de Economische Inspectie en dat hiervoor voldoende manschappen zullen worden ingezet. Heel wat consumenten delen immers die frustratie. De bestaande regelgeving moet worden gehandhaafd. Ik meen dat wij in de toekomst waakzaam moeten blijven, opdat commerciële bedrijven die regelgeving ook effectief naleven.

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

11 Questions jointes de

- Roberto D'Amico à Nathalie Muylle (Emploi, Economie et Consommateurs) sur "Les montants élevés réclamés par les compagnies aériennes pour la correction de données" (55001202C)
- Patrick Prévot à Nathalie Muylle (Emploi, Economie et Consommateurs) sur "Les frais de correction pratiqués par les compagnies aériennes" (55001204C)

11 Samengevoegde vragen van

- Roberto D'Amico aan Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "De hoge bedragen die luchtvaartmaatschappijen aanrekenen voor de verbetering van gegevens" (55001202C)
- Patrick Prévot aan Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "De door luchtvaartmaatschappijen aangerekende kosten voor het verbeteren van tikfouten" (55001204C)

11.01 Roberto D'Amico (PVDA-PTB): Madame la ministre, Test Achats a mis en lumière le fait que des compagnies aériennes imposent à leurs passagers des frais élevés lorsque ceux-ci demandent à corriger une faute de frappe commise dans leur nom au moment de la réservation. Selon l'association, cette pratique est illégale. Elle a dès lors envoyé une mise en demeure à dix compagnies aériennes, leur demandant de mettre un terme à cette pratique dans les 15 jours, sans quoi Test Achats soumettra l'affaire à un tribunal.

La plupart des compagnies aériennes donnent la possibilité aux voyageurs de corriger une faute de frappe moyennant le paiement d'un certain montant. C'est notamment le cas de Brussels Airlines (25 euros pour modifier 2 caractères), Emirates (30 euros), TAP Air

activités.

Le non-respect de la réglementation est dû principalement à des problèmes d'intégration de la liste dans le système informatique de l'entreprise, à une mauvaise consultation de la liste et aux entreprises qui poursuivent délibérément leurs pratiques agressives.

Ce problème demeure une priorité pour l'Inspection économique. Mon prédécesseur a fait en sorte que celle-ci dispose de moyens supplémentaires. Quarante nouveaux inspecteurs ont entre-temps été engagés. Le problème restera également l'une des priorités lors des contrôles.

10.03 Reccino Van Lommel (VB): Je me réjouis d'apprendre que la ministre partage ma préoccupation et que l'Inspection économique accorde une importance prioritaire à ce problème. La réglementation doit être respectée.

11.01 Roberto D'Amico (PVDA-PTB): Volgens Test Aankoop zouden luchtvaartmaatschappijen hun passagiers op onwettige wijze hoge kosten aanrekenen als die vragen om een tikfout in hun naam te corrigeren. De consumentenorganisatie zou tien luchtvaartmaatschappijen in gebreke gesteld hebben en gevraagd hebben om die praktijk stop te zetten.

Moet het online aanpassen van de eigen gegevens niet gratis zijn?

Portugal (25 euros pour modifier 3 caractères) et Ryanair (115 ou 160 euros, selon que la correction se fait en ligne ou à l'aéroport). British Airways fait payer la différence de tarif si le prix du billet a augmenté entre la première réservation et la correction. Il en va de même chez Vueling, qui réclame en outre un montant fixe de 50 euros. Les voyageurs qui refusent de payer ne pourront pas embarquer dans leur avion.

Par exemple, le fait d'oublier l'apostrophe de mon nom me coûterait 160 euros chez Ryanair si je faisais une modification à l'aéroport.

Cette pratique de forcer les voyageurs à payer de telles sommes est-elle monnaie courante dans nos aéroports? Est-elle légale? Les clients réservent de plus en plus souvent eux-mêmes leur vol en ligne, ce qui fait sans aucun doute économiser des frais considérables aux compagnies aériennes. La modification de ses propres données ne devrait-elle pas être gratuite? Après tout, il s'agit d'une simple erreur. Quelles mesures allez-vous prendre pour mettre un terme à cette pratique frauduleuse?

11.02 Patrick Prévot (PS): Madame la ministre, la presse de ce lundi matin relevait que de nombreuses compagnies aériennes demandent aux passagers des frais, parfois très élevés, pour pouvoir modifier une faute de frappe dans l'encodage de leur nom lors de la réservation. Pour l'association de défense des consommateurs Test Achats, cette pratique est illégale.

Certaines compagnies aériennes en profitent pour récupérer un peu voire beaucoup d'argent. D'autres compagnies vont carrément plus loin et ne permettent pas de changer les fautes de frappe.

Test Achats a décidé de mettre en demeure dix compagnies actives en Belgique et leur demande de cesser immédiatement cette pratique.

Madame la ministre, étiez-vous au courant de ces pratiques illégales? Comptez-vous rencontrer des représentants du secteur des compagnies aériennes dans les prochains jours? Comptez-vous prendre des mesures dans l'immédiat pour résoudre ce problème?

11.03 Nathalie Muylle, ministre: La pratique signalée n'est pas nouvelle. Elle a déjà fait l'objet d'une enquête de l'Inspection économique en 2015, dans le cadre du projet européen *Fair Skies*.

La société Brussels Airlines a été interpellée à ce sujet en juillet 2018 afin qu'elle informe de façon apparente les voyageurs sur l'importance d'une rédaction correcte de leur nom et des coûts imputés en cas de correction.

En effet, la rédaction correcte de son nom relève en priorité de la responsabilité du passager lui-même lorsqu'il réserve son billet, que ce soit directement ou par l'intermédiaire d'une agence de voyage. Les frais demandés ne peuvent toutefois être disproportionnés au regard des coûts d'adaptation dans le chef des compagnies aériennes.

L'Inspection économique n'a pas conclu à des pratiques déloyales et des clauses abusives à ce sujet. Vu l'absence de plainte, je ne vois

Welke maatregelen zult u nemen?

11.02 Patrick Prévot (PS): Test Aankoop hekelt de kosten die aangerekend worden om een verkeerd gespelde naam aan te passen. De organisatie vraagt dat de luchtvaartmaatschappijen daar onmiddellijk mee stoppen.

Zult u een gesprek hebben met de vertegenwoordigers van de luchtvaartmaatschappijen? Welke maatregelen zult u nemen?

11.03 Minister Nathalie Muylle: De Economische Inspectie heeft dit onderzocht in 2015. In juli 2018 werd Brussels Airlines gesommeerd de reizigers te informeren over het belang van een juist gespelde naam en de kosten die gepaard gaan met een correctie.

Het is in de eerste plaats de verantwoordelijkheid van de passagier om zijn naam correct in te voeren, maar de kosten bij een typefout mogen niet buitensporig zijn. De Economische Inspectie heeft geen oneerlijke praktijken of onrechtmatige bedingen vastgesteld. Aangezien er geen klacht

pas la nécessité de prendre d'autres mesures.

Vu la dimension internationale de cette problématique, une initiative au niveau européen est souhaitable.

En tant que ministre, je ne peux intervenir que pour Brussels Airlines. Je pense qu'il sera nécessaire de prendre une initiative au niveau européen afin d'agir envers les autres compagnies.

11.04 Roberto D'Amico (PVDA-PTB): Je voulais simplement savoir si cette manière de faire était légale ou pas.

11.05 Nathalie Muylle, ministre: Il y a un contrat, et si les passagers sont vraiment au courant du contenu du contrat, ce n'est pas illégal.

11.06 Patrick Prévot (PS): Madame la ministre, dans votre réponse, j'entends que Brussels Airlines avait déjà reçu un avertissement, notamment quant à la manière dont elle informe. Il y a visiblement un déficit d'information puisque les personnes qui ont été grugées n'avaient pas vu que ces modifications orthographiques pouvaient entraîner des coûts parfois très importants.

Vous avez la compétence essentielle sur Brussels Airlines, c'est votre champ d'action. Il faudrait lui rappeler que cela doit être proportionné, car les montants en question ne le sont pas. La protection du consommateur entre en ligne de compte ici, car ces personnes ont été grugées. Pour des modifications minimales, des frais "zéro" ou très minimales peuvent être appliqués mais en tout cas pas ceux que la presse relatait en début de semaine.

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

12 Vraag van Stefaan Van Hecke aan Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "Het faillissement van Thomas Cook en de onduidelijkheid over de terugbetaling door het Garantiefonds" (55001109C)

12 Question de Stefaan Van Hecke à Nathalie Muylle (Emploi, Economie et Consommateurs) sur "La faillite de Thomas Cook et l'incertitude quant au remboursement par le Fonds de garantie" (55001109C)

12.01 Stefaan Van Hecke (Ecolo-Groen): Mevrouw de minister, het punt kwam al tijdens het actualiteitsdebat aan de orde. Hoewel reizigers die hun reis betaald hebben met een kredietkaart op de website van het Garantiefonds kunnen lezen dat zij zich bij problemen tot de kredietkaartmaatschappij moeten wenden, weigert de kredietkaartmaatschappij te betalen en verwijst zij hen opnieuw naar het Garantiefonds. Kortom, de consument wordt van hier naar daar gestuurd, is de ervaring van sommige mensen.

Uw voorganger, die ik daarover ondervraagde, zou, zo verklaarde hij, een initiatief nemen om de actoren bij elkaar te brengen voor overleg. Ik heb begrepen dat het overleg intussen heeft plaatsgevonden. Wat zijn de resultaten ervan?

Is het correct van het Garantiefonds om de gedupeerden die hun reis

is, zie ik geen noodzaak om verdere maatregelen te nemen.

Een initiatief op Europees niveau is wenselijk.

11.04 Roberto D'Amico (PVDA-PTB): Ik wilde weten of die handelswijze al dan niet wettelijk toegestaan is.

11.05 Minister Nathalie Muylle: Men moet die voorwaarde duidelijk in het contract vermelden.

11.06 Patrick Prévot (PS): Er is duidelijk een gebrek aan informatie. Brussels Airlines moet eraan herinnerd worden dat de bedragen billijk moeten zijn.

12.01 Stefaan Van Hecke (Ecolo-Groen): Bien que l'on puisse lire sur le site internet du Fonds de Garantie Voyages que les voyageurs qui rencontrent des difficultés lorsqu'ils ont payé leur voyage avec une carte de crédit doivent s'adresser en cas de problèmes à la compagnie émettrice de la carte, cette dernière refuse de payer et renvoie les plaignants au fonds.

Dans l'intervalle, une concertation a été organisée. Quels en sont les

betaalden met een kredietkaart, door te verwijzen naar de bank of de kredietkaartmaatschappij? Met andere woorden, is het Garantiefonds er in dit geval niet aan gehouden om de klant te vergoeden?

Mogen banken en kredietkaartmaatschappijen de terugbetaling wegens niet-levering van betaalde diensten weigeren en vragen dat reizigers zich eerst tot het Garantiefonds richten? Zo nee, hoe wilt u daartegen optreden? Zo ja, op basis van welke gronden?

Instanties wijzen soms naar mekaar. Hoe kunnen wij die situatie oplossen en ervoor zorgen dat de consument goed geïnformeerd is over waar hij of zij terecht kan?

12.02 Minister **Nathalie Muylle**: Mijnheer Van Hecke, zoals ik zei, is er inderdaad al overleg geweest tussen mijn kabinet en de diverse betrokken partijen, zijnde het Garantiefonds Reizen, Febelfin en de uitgevers van kredietkaarten. Ondertussen waren er twee vergaderingen op 2 en 10 oktober en vanmorgen is er opnieuw een vergadering.

De bedoeling van dat overleg is drievoudig.

Ten eerste, moet eenduidige en duidelijke communicatie voor de getroffen reizigers worden voorbereid.

Ten tweede, zal worden nagegaan of de contractuele voorwaarden die gelden voor klanten die een kredietkaart hebben, hun de mogelijkheid of het recht geven op de terugbetaling van de sommen die zij onrechtmatig zelf hebben moeten betalen in buitenlandse hotels.

Indien het antwoord op de tweede vraag positief is, zal worden onderzocht hoe dat zo gemakkelijk mogelijk kan worden georganiseerd voor de getroffen reizigers.

Het Garantiefonds Reizen had inderdaad gecommuniceerd dat de getroffen reizigers zich eerst tot hun kredietkaartuitgever moeten richten. Die communicatie werd echter heel snel weer ingetrokken, wat natuurlijk wel voor heel wat onduidelijkheid heeft gezorgd en wat ik persoonlijk ook ongelukkig vind. In die zin zal de communicatie, wanneer er duidelijke afspraken zijn gemaakt, heel belangrijk zijn. Ik deel ook uw mening dat hier zo snel mogelijk klaarheid in moet komen, maar u kunt gerust terugkomen op uw vraag. Ik hoop dat wij er zo snel mogelijk duidelijkheid over hebben, ook na de vergadering van vanochtend, zodat de reiziger weet waar hij aan toe is en de juiste communicatie krijgt.

résultats? Dans le cas qui nous occupe, le Fonds n'est-il pas tenu d'indemniser le client? Les banques et les sociétés émettrices de cartes de crédit peuvent-elles refuser le remboursement pour non-livraison de services et demander aux voyageurs de s'adresser au Fonds? Comment pouvons-nous faire en sorte que le consommateur sache exactement à qui il doit s'adresser?

12.02 **Nathalie Muylle**, ministre: Il y a en effet déjà eu une concertation entre mon cabinet et les Fonds de Garantie Voyages, Febelfin et les émetteurs de cartes de crédit. Deux réunions ont été organisées, les 2 et 10 octobre, et une troisième réunion a eu lieu ce matin-même.

Cette concertation poursuit un triple objectif. Une communication univoque et claire pour les voyageurs touchés sera préparée. L'on vérifiera si les conditions contractuelles applicables pour les clients qui ont une carte de crédit leur donnent la possibilité ou le droit d'être remboursés pour les sommes qu'ils ont indûment versées dans des hôtels à l'étranger. Si la réponse à la deuxième question est affirmative, l'on examinera comment ces remboursements peuvent être organisés de la manière la plus facile possible pour les voyageurs concernés.

Le Fonds de Garantie Voyages avait en effet indiqué dans sa communication que les voyageurs concernés devaient d'abord s'adresser à la société émettrice de leur carte de crédit. Cette communication malheureuse a été très rapidement retirée mais elle a évidemment suscité une grande confusion. Lorsque des accords clairs auront été conclus, la communication sera également très importante. Il convient en effet de clarifier d'urgence la situation.

12.03 **Stefaan Van Hecke** (Ecolo-Groen): Dank u voor uw antwoord,

12.03 **Stefaan Van Hecke**

mevrouw de minister.

Communicatie is essentieel. Als er een akkoord is, dan moet de communicatie misschien niet gebeuren naar aanleiding van een parlementaire vraag; er moet alleszins goed over worden gecommuniceerd.

Het is alvast een goede zaak dat de betreffende mededeling van de website van het Garantiefonds is gehaald. Daar kan misschien ook het resultaat van het overleg worden vermeld. Hopelijk komt er snel een oplossing.

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

*De openbare commissievergadering wordt gesloten om 12.40 uur.
La réunion publique de commission est levée à 12 h 40.*

(Ecolo-Groen): La communication est en effet essentielle. En cas d'accord, la communication pourra peut-être se faire à l'occasion d'une question parlementaire. J'espère en tout cas qu'une solution interviendra rapidement.