



CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

COMPTE RENDU INTEGRAL
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 NUMERIQUE

COMMISSIE VOOR ECONOMIE,
CONSUMENTENBESCHERMING EN DIGITALE
AGENDA

Mardi

17-12-2019

Après-midi

Dinsdag

17-12-2019

Namiddag

N-VA	Nieuw-Vlaamse Alliantie
Ecolo-Groen	Ecologistes Confédérés pour l'organisation de 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

Question de Melissa Depraetere à Nathalie Muylle 1
(Emploi, Économie et Consommateurs) sur "Le remboursement des tickets de festival" (55001591C)

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

Question de Melissa Depraetere à Koen Geens 2
(VPM Justice et Régie des Bâtiments) sur "Les compagnies aériennes à bas prix" (55001594C)

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

Question de Melissa Depraetere à Nathalie Muylle 4
(Emploi, Économie et Consommateurs) sur "Le nouveau mode de calcul du tarif social en matière d'énergie" (55001595C)

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

Question de Melissa Depraetere à Nathalie Muylle 5
(Emploi, Économie et Consommateurs) sur "La revente de tickets de concert" (55001596C)

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

Question de Melissa Depraetere à Nathalie Muylle 6
(Emploi, Économie et Consommateurs) sur "Les prévisions de croissance pour l'économie belge" (55001642C)

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

Questions jointes de 8
- Simon Moutquin à Nathalie Muylle (Emploi, 8
Économie et Consommateurs) sur "L'étiquetage spécifique des produits provenant des colonies israéliennes" (55001708C)

- Malik Ben Achour à Nathalie Muylle (Emploi, 8
Économie et Consommateurs) sur "L'étiquetage des produits issus des colonies israéliennes" (55002237C)

Orateurs: **Simon Moutquin, Malik Ben Achour, Nathalie Muylle**, ministre de l'Emploi - Économie et Consommateurs - Lutte contre la pauvreté - Égalité des chances - Personnes handicapées

Question de Katrien Houtmeyers à Nathalie 11

INHOUD

Vraag van Melissa Depraetere aan Nathalie 1
Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "De terugbetaling van festivaltickets" (55001591C)

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

Vraag van Melissa Depraetere aan Koen Geens 2
(VEM Justitie en Regie der Gebouwen) over "De lagekostenluchtvaartmaatschappijen" (55001594C)

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

Vraag van Melissa Depraetere aan Nathalie 4
Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "Het nieuwe berekeningssysteem voor het sociaal energietarief" (55001595C)

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

Vraag van Melissa Depraetere aan Nathalie 5
Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "De doorverkoop van concerttickets" (55001596C)

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

Vraag van Melissa Depraetere aan Nathalie 6
Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "De groeivoorspellingen voor de Belgische economie" (55001642C)

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

Samengevoegde vragen van 8
- Simon Moutquin aan Nathalie Muylle (Werk, 8
Economie en Consumenten) over "De specifieke etikettering voor producten uit de Israëlische nederzettingen" (55001708C)

- Malik Ben Achour aan Nathalie Muylle (Werk, 8
Economie en Consumenten) over "De etikettering van de producten uit de Israëlische nederzettingen" (55002237C)

Sprekers: **Simon Moutquin, Malik Ben Achour, Nathalie Muylle**, minister van Werk - Economie en Consumenten - Armoedebestrijding - Gelijke Kansen - Personen met een beperking

Vraag van Katrien Houtmeyers aan Nathalie 11

Muylle (Emploi, Économie et Consommateurs) sur "Les faux avis" (55001711C)		Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "De neprecensies" (55001711C)	
<i>Orateurs:</i> Katrien Houtmeyers, Nathalie Muylle , ministre de l'Emploi - Économie et Consommateurs - Lutte contre la pauvreté - Égalité des chances - Personnes handicapées		<i>Sprekers:</i> Katrien Houtmeyers, Nathalie Muylle , minister van Werk - Economie en Consumenten - Armoedebestrijding - Gelijke Kansen - Personen met een beperking	
Question de Egbert Lachaert à Nathalie Muylle (Emploi, Économie et Consommateurs) sur "La protection des consommateurs à l'achat de diamants synthétiques" (55001850C)	12	Vraag van Egbert Lachaert aan Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "De consumentenbescherming bij de aankoop van synthetische diamanten" (55001850C)	12
<i>Orateurs:</i> Egbert Lachaert , président du groupe Open Vld, Nathalie Muylle , ministre de l'Emploi - Économie et Consommateurs - Lutte contre la pauvreté - Égalité des chances - Personnes handicapées		<i>Sprekers:</i> Egbert Lachaert , voorzitter van de Open Vld-fractie, Nathalie Muylle , minister van Werk - Economie en Consumenten - Armoedebestrijding - Gelijke Kansen - Personen met een beperking	
Question de Katrien Houtmeyers à Nathalie Muylle (Emploi, Économie et Consommateurs) sur "Les règles d'arrondi" (55002062C)	13	Vraag van Katrien Houtmeyers aan Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "De afrondingsregels" (55002062C)	13
<i>Orateurs:</i> Katrien Houtmeyers, Nathalie Muylle , ministre de l'Emploi - Économie et Consommateurs - Lutte contre la pauvreté - Égalité des chances - Personnes handicapées		<i>Sprekers:</i> Katrien Houtmeyers, Nathalie Muylle , minister van Werk - Economie en Consumenten - Armoedebestrijding - Gelijke Kansen - Personen met een beperking	
Question de Melissa Depraetere à Nathalie Muylle (Emploi, Économie et Consommateurs) sur "La situation en ce qui concerne un fonds de garantie pour le Brexit" (55002172C)	15	Vraag van Melissa Depraetere aan Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "De stand van zaken wat betreft een brexit-garantiefonds" (55002172C)	15
<i>Orateurs:</i> Melissa Depraetere, Nathalie Muylle , ministre de l'Emploi - Économie et Consommateurs - Lutte contre la pauvreté - Égalité des chances - Personnes handicapées		<i>Sprekers:</i> Melissa Depraetere, Nathalie Muylle , minister van Werk - Economie en Consumenten - Armoedebestrijding - Gelijke Kansen - Personen met een beperking	
Question de Gilles Vanden Burre à Nathalie Muylle (Emploi, Économie et Consommateurs) sur "La nouvelle règle qui implique que les commerçants sont tenus d'arrondir les paiements en espèce" (55002196C)	17	Vraag van Gilles Vanden Burre à Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "De nieuwe regel waardoor handelaars cashbetalingen moeten afronden" (55002196C)	17
<i>Orateurs:</i> Gilles Vanden Burre, Nathalie Muylle , ministre de l'Emploi - Économie et Consommateurs - Lutte contre la pauvreté - Égalité des chances - Personnes handicapées		<i>Sprekers:</i> Gilles Vanden Burre, Nathalie Muylle , minister van Werk - Economie en Consumenten - Armoedebestrijding - Gelijke Kansen - Personen met een beperking	
Question de Roberto D'Amico à Nathalie Muylle (Emploi, Économie et Consommateurs) sur "De fausses promotions pendant le Black Friday" (55002211C)	20	Vraag van Roberto D'Amico à Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "Valse kortingen tijdens Black Friday" (55002211C)	20
<i>Orateurs:</i> Roberto D'Amico, Nathalie Muylle , ministre de l'Emploi - Économie et Consommateurs - Lutte contre la pauvreté - Égalité des chances - Personnes handicapées		<i>Sprekers:</i> Roberto D'Amico, Nathalie Muylle , minister van Werk - Economie en Consumenten - Armoedebestrijding - Gelijke Kansen - Personen met een beperking	
Question de Roberto D'Amico à Nathalie Muylle (Emploi, Économie et Consommateurs) sur "Les recommandations de la CREG concernant le tarif social" (55002216C)	22	Vraag van Roberto D'Amico à Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "De aanbevelingen van de CREG inzake het sociaal tarief" (55002216C)	22
<i>Orateurs:</i> Roberto D'Amico, Nathalie Muylle , ministre de l'Emploi - Économie et Consommateurs - Lutte contre la pauvreté - Égalité des chances - Personnes handicapées		<i>Sprekers:</i> Roberto D'Amico, Nathalie Muylle , minister van Werk - Economie en Consumenten - Armoedebestrijding - Gelijke Kansen - Personen met een beperking	
Question de Roberto D'Amico à Nathalie Muylle	24	Vraag van Roberto D'Amico à Nathalie Muylle	24

(Emploi, Économie et Consommateurs) sur "Un centre de plaintes concernant la livraison de colis" (55002218C)

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

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

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

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

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

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

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

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

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

(Werk, Economie en Consumenten) over "Een klachtenbank met betrekking tot de levering van pakjes" (55002218C)

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

COMMISSIE VOOR ECONOMIE,
CONSUMENTENBESCHERMING
EN DIGITALE AGENDA

du

van

MARDI 17 DÉCEMBRE 2019

DINSDAG 17 DECEMBER 2019

Après-midi

Namiddag

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

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

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

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

01.01 **Melissa Depraetere** (sp.a): Mevrouw de minister, op 2 oktober stelde ik een vraag aan uw voorganger over de terugbetaling van festivaltickets bij annulatie door de organisatie zelf. De heer Beke zei toen het volgende: "Daar is veel onduidelijkheid over. Er is onder meer onduidelijkheid over de eventuele terugbetaling wanneer een evenement wordt afgelast. Daarom heb ik er de administratie mee belast dit onderwerp grondig en in detail uit te diepen en met de betrokken partijen na te gaan hoe zij de situatie zullen verbeteren in het belang van de consument."

Toeval wil dat er vandaag ook een artikel over dit onderwerp is verschenen in *Het Belang van Limburg*. Dat artikel ging over de terugbetaling van tickets voor Vestiville, een festival dat erg laat werd geannuleerd. Ook daar blijkt na een half jaar dat nog heel veel van de gedeputeerden nog steeds geen duidelijkheid hebben over de terugbetaling van hun ticket.

Heeft u al met de sector samengezeten? Wat was het resultaat daarvan?

Heeft u eventueel al over sensibiliserende maatregelen gesproken met de sector? Zo ja, welke? Zo nee, bent u van plan om dat nog te doen?

01.02 Minister **Nathalie Muylle**: Mevrouw Depraetere, u bent snel, misschien een beetje te snel, want ik heb op 5 november een antwoord gegeven op uw schriftelijke vraag over de festivaltickets. Ik vermoed dat u dat al hebt ontvangen.

Ik heb daarin gezegd dat de FOD Economie met de sector samen zou zitten om dit verder uit te diepen. Die opdracht werd gegeven. Die is volop in uitvoering, maar ik heb daarvan nog geen terugkoppeling

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

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

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

Le SPF Économie devait se concerter avec le secteur mais il

gekregen.

Het is te vroeg om daarover feedback te geven, maar ik verbind mij er graag toe om hierop terug te komen en te bekijken wat de vergaderingen met de sector hebben opgeleverd en welke aanbevelingen en maatregelen we kunnen nemen.

Ik wil u dus vragen om begin volgend jaar de vraag nog eens te herhalen. Het is goed dat u kort op de bal speelt, maar dit was wel heel kort.

De **voorzitter**: Dat is soms zo als er mooi voetbal wordt gespeeld.

01.03 **Melissa Depraetere** (sp.a): Mevrouw de minister, ik had het antwoord op 2 oktober gekregen. Dat is misschien een beetje te snel. Excuseert u mij daarvoor.

01.04 Minister **Nathalie Muylle**: (...) Ik kom hier zeker op terug.

01.05 **Melissa Depraetere** (sp.a): Ik heb daar alle begrip voor. Ik ben blij dat u een initiatief zult nemen.

est encore trop tôt pour dire si cette concertation a porté ses fruits. Je promets de revenir vers vous sitôt qu'elle aura donné des résultats et je propose donc à Mme Depraetere de me reposer sa question au début de 2020.

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

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

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

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

02.01 **Melissa Depraetere** (sp.a): Mevrouw de minister, normaliter is een luchtvaartmaatschappij verplicht passagiers te compenseren voor een vertraging van ten minste drie uur of wanneer de vlucht werd geannuleerd en de reiziger daarover minder dan twee weken vóór de vlucht werd geïnformeerd.

Het is geweten dat heel wat goedkope luchtvaartmaatschappijen, zoals Ryanair, niet altijd even consequent de compensatievergoeding uitbetalen, omdat er vaak heel veel discussie over is en de maatschappij veroordelingen ook vaak naast zich neerlegt.

Dat komt vooral omdat de hoofdzetel niet in ons land ligt maar in Ierland. In Ierland wordt verwacht dat iemand die een klacht indient, ook effectief aanwezig is, wat natuurlijk niet evident is. De persoon in kwestie moet verlof nemen en naar Ierland afreizen om over het probleem te discussiëren. Het spreekt voor zich dat heel weinigen bereid zijn dat te doen.

In de zomer van 2018 zijn er bij Ryanair vier stakingen geweest, waardoor er heel wat annuleringen en vertragingen waren. De getroffen passagiers werden op voorhand heel weinig over de situatie geïnformeerd.

De overheid zou de luchtvaartmaatschappijen op de ene of de andere manier moeten dwingen om ten minste de rechtspraak te respecteren.

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

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

Serait-il envisageable que lorsque de très nombreux passagers sont affectés, l'État belge engage une action en cessation en guise de moyen de coercition. Peut-il menacer la compagnie aérienne concernée de lui retirer ses droits

Mevrouw de minister, daarom heb ik de hiernavolgende vragen.

Ten eerste, zou het een optie zijn dat in dergelijke gevallen, zoals bij Ryanair met de stakingen, waardoor heel veel consumenten werden getroffen, de overheid een vordering tot staking zou aanvragen om als dwangmiddel te gebruiken?

Ten tweede, kan de overheid dreigen met het intrekken van de landingsvergunning om druk uit te oefenen op de vliegtuigmaatschappij, zodat zij ten minste onze rechtspraak zou respecteren? Indien ja, wordt dat drukingsmiddel gebruikt? Indien niet, waarom wordt het niet gebruikt? Zijn er in dat geval eventuele andere juridische mogelijkheden?

02.02 Minister **Nathalie Muylle**: Mijnheer de voorzitter, mevrouw Depraetere, ik wil graag meegeven dat volgens de analyse die de FOD Economie destijds maakte, het beding in de voorwaarden van Ryanair, op grond waarvan het lers recht van toepassing is en de geschillen voor de Ierse rechter moeten worden gebracht, niet strijdig is met de Europese regels in de verordeningen Rome I en Brussel *Ibis*. Deze voorzien immers in uitzonderingsregels voor vervoersovereenkomsten van passagiers. Wel moet een dergelijk beding worden getoetst aan de rechtsregels inzake onrechtmatige bedingen.

Begin dit jaar heeft het Hof van Cassatie een belangrijk arrest geveld. Met dit arrest werd een vonnis vernietigd omdat niet was nagegaan of het bestreden beding inzake internationale rechtsmacht de rechten en verplichtingen in het nadeel van de consument verstoort en dus onrechtmatig is, en omdat het alleen de formele geldigheid ervan had getoetst aan de Brussel *Ibis*-verordening. Volgens deze rechtspraak moet een Belgische reiziger die een geschil heeft met Ryanair over de compensatie waarop hij recht heeft, zich ook tot de Belgische rechter kunnen wenden.

Dan kom ik aan uw concrete vragen.

In antwoord op uw eerste vraag, boek XVII van het Wetboek van economisch recht bepaalt op welke gronden een vordering tot staking kan worden ingesteld. Dit is niet het geval voor de niet-naleving van verordening nr. 261/2004, die gaat over de compensatie van luchtpassagiers.

Dan kom ik aan uw vraag of we de landingsrechten niet kunnen intrekken. U kunt deze vraag best eens stellen aan mijn collega Bellot, de minister van Mobiliteit, want ik kan daarover helaas geen uitspraken doen. Ik kan alleen maar vaststellen dat zij zeer goed weten wat hun rechten en vooral hun plichten zijn.

02.03 **Melissa Depraetere** (sp.a): Mijnheer de voorzitter, mevrouw de minister, ik zal deze vraag opnieuw stellen aan minister Bellot, maar misschien is het interessant als u daarover samen overleg pleegt. Het gaat immers om ongelooflijk veel consumenten, ik denk dat iedereen dit ooit wel eens is tegengekomen. Blijkbaar weet

d'atterrissage afin qu'elle respecte au moins notre jurisprudence? Existe-t-il d'autres possibilités juridiques?

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

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

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

02.03 **Melissa Depraetere** (sp.a): La ministre pourrait se concerter avec son collègue François Bellot. Le nombre de consommateurs est en effet énorme et apparemment

Ryanair heel goed hoe men de wetgeving moet omzeilen.

Ryanair sait très bien comment contourner la législation.

Het incident is gesloten.

L'incident est clos.

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

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

03.01 Melissa Depraetere (sp.a): Mevrouw de minister, begin februari van dit jaar bleek uit berekeningen van de CREG voor de halfjaarlijkse aanpassing van het sociaal tarief dat voor elektriciteit een prijsverhoging van 22 % en voor gas van 28 % werd voorgesteld. Omgerekend in euro gaat het voor een gezin met een gemiddeld verbruik over een meeruitgave van 136 euro voor elektriciteit en van 210 euro voor aardgas. Dat zijn heel grote bedragen.

Een tijd geleden heb ik u daarover een vraag gesteld in de plenaire vergadering. U zei toen dat er overleg gaande was met de CREG en dat het uw ambitie bleef om nog met de huidige regering een nieuw berekeningssysteem uit te werken dat iets verteerbaarder zou zijn voor de consument.

Mevrouw de minister, ik heb daarover de volgende vragen.

Meestal verloopt de toekenning van het sociaal tarief automatisch door de FOD Economie, maar als de toekenning niet automatisch verloopt, wacht er een complexe administratieve aanvraagprocedure. Dat is niet handig voor de groep die men daarmee wil bereiken. Kan er in een eenvoudigere procedure worden voorzien zodat de drempel voor het aanvragen van het sociaal tarief verlaagd wordt?

Bij wanbetaling kan de energieleverancier het contract stopzetten. De betrokkenen verhuizen in dat geval naar Fluvius. Na die overstap verliest men het oude statuut van beschermde afnemer of het sociaal tarief, waardoor men het marktgemiddelde betaalt, dat een stuk hoger ligt. Dat is zeer contradictoer, aangezien het meestal of altijd net om die gezinnen gaat die het sociaal tarief het meeste nodig hebben. Bent u van plan om dat probleem aan te pakken en daar iets aan te doen?

03.02 Minister Nathalie Muylle: Mevrouw Depraetere, 85 % van de energiecontracten wordt opgenomen in de automatische flux. De FOD Economie zet in op zoveel mogelijk geautomatiseerde dossiers. Wie het sociaal tarief niet automatisch geniet, kan dit via een papieren attest zelf aanvragen bij de energieleverancier.

In de meeste gevallen krijgt de rechthebbende dit papieren attest automatisch thuis toegestuurd via de betrokken sociale instelling. Omdat er in het verleden vaak twijfel over bestond wie in aanmerking kwam voor het sociaal tarief, werden de papieren attesten die aantonen dat men behoort tot een categorie van rechthebbenden wettelijk vastgelegd in 2012.

Het sociaal tarief voor elektriciteit en gas is bij iedere energieleverancier gelijk. Ook bij de distributienetbeheerders genieten recht-

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

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

03.02 Nathalie Muylle, ministre: Pour 85 % des contrats d'énergie, l'allocation est traitée de façon automatique par le SPF Économie. Pour les autres contrats, un certificat papier est envoyé au bénéficiaire par l'institution sociale compétente. Le tarif social pour l'électricité et le gaz est identique chez tous les fournisseurs d'énergie. Tous les trois mois, le SPF Économie leur fournit les noms des bénéficiaires. Il est possible qu'en cas de déménagement, de changement de fournis-

hebbenden het verlaagd tarief, wat meestal ook automatisch wordt toegekend. Het is de FOD Economie die om de drie maanden de energieleveranciers en de distributienetbeheerders meedeelt welke klanten zij het sociaal tarief moeten aanrekenen.

Bij een verhuis, een verandering van energieleverancier of een overstap naar een andere distributienetbeheerder is het mogelijk dat de informatie niet meteen ter beschikking is. Dat wordt echter steeds achteraf rechtgezet.

U had ook een bijkomende vraag met betrekking tot de CREG en het nieuwe berekeningssysteem. Dat wordt nu afgewerkt en we bereiden alles voor om hiermee begin januari naar de ministerraad te gaan. Momenteel wordt er nog overlegd met de verschillende partners in de regering. Normaal kan dit ten laatste volgende week maandag of dinsdag worden afgesloten. In januari brengen we dit voor de regering en u hoort daar zeker meer over in de loop van die maand.

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

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

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

04.01 Melissa Depraetere (sp.a): Mevrouw de minister, in België bestaat er sinds 1 oktober een wet die regelmatige doorverkoop van concerttickets verbiedt. Het blijft mogelijk dat een consument die om een of andere reden niet naar een festival kan gaan, zijn ticket toch doorverkoopt op voorwaarde dat dit niet aan een hogere prijs is dan de oorspronkelijke aankoopprijs. Helaas gebeurt het toch nog vaak dat heel wat tickets bij doorverkoopssites terecht komen, waarop ze aan woekerprijzen worden doorverkocht. Dat is een hele industrie, die vooral in het buitenland gevestigd is, zodat ze aan de Belgische wetgeving kan ontsnappen.

Door het kopen van tickets op niet-officiële sites loopt de consument ook het risico dat de officiële verkoper de doorverkochte tickets alsnog ongeldig verklaart en dat de koper dan naast het betalen van een woekerprijs ook geen toegang krijgt tot het evenement. Op die manier wordt de consument dubbel gestraft. Er is mogelijk sprake van dat 20 % van de oorspronkelijke tickets voorbehouden wordt voor bepaalde doorverkoopssites om deze aan hogere prijzen te kunnen verkopen. Er is dus effectief een hele industrie rond gebouwd.

Mevrouw de minister, hebt u weet van situaties waarbij een deel van de tickets wordt voorbehouden voor deze doorverkoopssites? Meestal zijn deze sites in Nederland gevestigd. Zo ja, bent u aan het nadenken over maatregelen om daar iets aan te doen? Zo nee, bent u bereid dat verder te onderzoeken?

04.02 Minister Nathalie Muylle: Mevrouw Depraetere, in uw vraag staat "vanaf 1 oktober". Dat wekt de indruk dat het over 1 oktober van dit jaar gaat, maar het gaat over 1 oktober 2013. Daarover bestond enige verwarring. Een partijgenoot van u heeft die wet trouwens in het Parlement ingediend. De wet betreffende de verkoop van toegangsbewijzen tot evenementen is dus inderdaad van 2013.

seur d'énergie ou de changement de gestionnaire de réseau de distribution, l'information n'est pas immédiatement disponible, mais une telle situation est toujours rectifiée par la suite. Le nouveau système de calcul sera présenté au Conseil des ministres début janvier.

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

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

04.02 Nathalie Muylle, ministre: La loi relative à la revente de titres d'accès est entrée en vigueur le 1^{er} octobre 2013. Nous sommes au courant de ce problème. L'Inspection économique a dressé

De problematiek die u schetst is ons bekend. De Economische Inspectie heeft alle middelen die tot haar beschikking staan al aangewend om de naleving van de wet af te dwingen. Er zijn processen-verbaal opgesteld. Er werden websites afgesloten. Ook verzoeken tot internationale samenwerking werden verstuurd.

Het probleem is en blijft dat deze doorverkoopsites vanuit het buitenland actief zijn en dat voor diensten van de informatiemaatschappij het principe van het land van herkomst geldt. Dit betekent dat aan de toezichthouders van de betrokken landen zou moeten worden gevraagd om op te treden, maar daar bestaat er geen wetgeving die doorverkoop verbiedt.

Er werd tot slot een vordering tot staking ingesteld tegen de Nederlandse uitbaters van enkele doorverkoopsites. In eerste aanleg werd deze vordering afgewezen omdat de rechter zich onbevoegd verklaarde, maar tegen deze rechterlijke beslissing werd beroep ingesteld. De rechter in beroep heeft op 24 januari 2019 een prejudiciële vraag gesteld aan het Europees Hof van Justitie. Het zal dus van die uitspraak afhangen of de toepassing van de wet kan worden afgedwongen ten aanzien van doorverkopers die vanuit het buitenland werken.

De pleitzitting in deze zitting is gepland op 29 januari 2020. Ik hoop dat we weldra een uitspraak in deze zaak krijgen. Die initiële vordering tot staking dateert eigenlijk al van december 2016.

In de problematiek die u terecht schetst en die ons zeer goed bekend is, zal de uitspraak van het Europees Hof van belang zijn om te bekijken of we hierin verdere stappen kunnen nemen. Ik denk dat we daarop moeten wachten om de positie van ons land hierin te bepalen.

04.03 **Melissa Depraetere** (sp.a): Mevrouw de minister, ik dank u voor het antwoord. We zullen die uitspraak zeker in de gaten houden.

Het kan ook interessant zijn om de ticketverkopers in ons land al meer te sensibiliseren, zodat zij ook extra maatregelen kunnen nemen. Dat gebeurt waarschijnlijk al. Dit is inderdaad geen evidente situatie.

04.04 Minister **Nathalie Muylle**: (...)

04.05 **Melissa Depraetere** (sp.a): Dan zullen wij die uitspraak afwachten.

des procès-verbaux, fermé des sites internet et envoyé des demandes de coopération internationale.

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

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

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

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

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

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

05.01 **Melissa Depraetere** (sp.a): Mevrouw de minister, België heeft slechte cijfers gekregen van de Europese Commissie.

05.01 **Melissa Depraetere** (sp.a): Selon des chiffres de la Commission européenne, la Belgique se

Volgens de bijgestelde groeivoorspellingen bengelt België helemaal onderaan, met een economische groei van amper 1 %. Ook voor het begrotingstekort zijn wij de op een na slechtste leerling van de eurozone.

Dat zijn geen fantastische cijfers. Afgelopen zomer waarschuwde de Europese Commissie al voor een economische tegenwind en nu verlaagt ze ook haar groeivoorspelling voor de hele eurozone van 1,4 naar 1,2 % voor de komende 2 jaar.

Onze economie is sterk afhankelijk van onze buurlanden, in het bijzonder van Duitsland. Uit cijfers van het Duitse bureau voor statistiek blijkt dat de Duitse economie in het derde kwartaal met 0,1 % is gegroeid, ondanks het feit dat analisten een nieuwe krimp hadden verwacht.

Dat zou hebben betekend dat de grootste economie van de eurozone in een recessie zou zijn beland. Dat is gelukkig niet gebeurd, maar ik denk dat wij daarvoor moeten opletten, want van een sterke stijging is er toch geen sprake.

Mevrouw de minister, ik heb de volgende vragen.

Ten eerste, hoe interpreteert u deze cijfers? Welke maatregelen kunt u nemen of hebt u al genomen om de stagnatie van onze economie op te vangen? Ten tweede, wat onderneemt u om bedrijven te blijven aantrekken om in ons land te komen investeren?

05.02 Minister **Nathalie Muylle**: Mevrouw Depraetere, u zult begrijpen dat deze zaak voor mij niet evident is, hoewel u heel graag wil dat ik allerlei acties onderneem in lopende zaken. Duurzame economische groei is uiteraard een van de prioriteiten van de regering en als minister van Economie volg ik nauwgezet deze ontwikkelingen. Daarbij dient te worden aangestipt dat een aantal regeringsmaatregelen, zoals ook vermeld in het Nationaal Hervormingsprogramma 2019, als speerpunten werkgelegenheid, investeringen en mobiliteit hebben, met het oog op het bestendigen van het aantal jobs en de groei.

Zo heeft de federale regering bijvoorbeeld drie belangrijke hervormingen doorgevoerd om ervoor te zorgen dat België competitief blijft.

De hervorming van het vennootschapsrecht bevat nieuwe principes met als voorbeeld een beperkter aantal vennootschapsvormen – vier basisvormen in plaats van zeventien –, een nieuwe definitie van het begrip onderneming, met inbegrip van de vrije beroepen, de landbouwers en de non-profitsector, een consolidatie van alle wetgeving inzake verenigingen zonder winstoogmerk en, tot slot, het vennootschapsrecht in één enkel wetboek, het Wetboek van vennootschappen. De nieuwe wetgeving zorgt voor meer flexibiliteit, transparantie en toegankelijkheid. Bovendien houdt zij ook rekening met de Europese dimensie van het vennootschapsrecht.

Daarnaast heeft de federale regering in 2018 een meerjarig investeringsprogramma 2018-2020 van 4,2 miljard euro en een meerjarig strategisch investeringsprogramma van 2018 tot 2031 van 1,5 miljard euro goedgekeurd.

situé tout à fait en bas de classement, présentant une prévision de croissance économique de 1 % à peine. En termes de déficit budgétaire nous sommes également, à un pays près, la lanterne rouge de la zone euro.

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

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

Le gouvernement a en outre

Om de doelstelling van een sterke en duurzame groei te bereiken, is het belangrijk om de dynamiek achter de productiviteit te begrijpen. Zo kan men beleid voeren met het oog op het bestendigen van de productiviteit en het concurrentievermogen. Op 25 november 2018 werd in België dan ook de Nationale Raad voor de Productiviteit opgericht. Die raad heeft als doel de determinanten van en de trends in de productiviteit in België te onderzoeken, vervolgens ook de beleidsuitdagingen te analyseren en de gevolgen van de daaraan verbonden beleidsopties te evalueren. Het eerste verslag van de Nationale Raad voor de Productiviteit zal normaal eind dit jaar verschijnen.

Het aantrekken van buitenlandse investeringen die onze economie ten goede komen door middel van een passend opvang- en promotiebeleid is een regionale bevoegdheid. De FOD Economie verzorgt ook het secretariaat van de verbindingscel voor de buitenlandse investeringen.

Een van de belangrijkste bekommernissen voor buitenlandse investeerders is de fiscaliteit. Onlangs werd een belangrijke wijziging in de vennootschapsbelasting doorgevoerd. Als gevolg van die wijziging zal het nominale vennootschapsbelastingtarief vanaf 2020 dalen naar 25 % en zelfs naar 20 % tot 100.000 euro voor bepaalde vormen. Dat moet ons land natuurlijk aantrekkelijk maken voor buitenlandse investeerders.

05.03 **Melissa Depraetere** (sp.a): Mevrouw de minister, ik begrijp dat u, gelet op de periode van lopende zaken, geen blijvende maatregelen kunt nemen, maar lopende zaken omvat ook de aanpak van dringende zaken. Deze cijfers over onze economie vragen toch wel enkele dringende en extra maatregelen, zeker met alle onzekerheid die er vooral voor de bedrijven is rond de brexit. Wij zullen zien hoe de brexit afloopt. De toekomst zal het uitwijzen.

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

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

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

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

06 Questions jointes de

- **Simon Moutquin à Nathalie Muylle (Emploi, Économie et Consommateurs) sur "L'étiquetage spécifique des produits provenant des colonies israéliennes" (55001708C)**
- **Malik Ben Achour à Nathalie Muylle (Emploi, Économie et Consommateurs) sur "L'étiquetage des produits issus des colonies israéliennes" (55002237C)**

06 Samengevoegde vragen van

- **Simon Moutquin aan Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "De specifieke etikettering voor producten uit de Israëlische nederzettingen" (55001708C)**
- **Malik Ben Achour aan Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "De etikettering van de producten uit de Israëlische nederzettingen" (55002237C)**

06.01 **Simon Moutquin** (Ecolo-Groen): Madame la ministre, ce 12 novembre 2019, la Cour de justice de l'Union européenne a rendu un arrêt sur l'obligation d'établir un étiquetage spécifique pour la commercialisation de biens produits dans les colonies israéliennes.

06.01 **Simon Moutquin** (Ecolo-Groen): Op 12 november 2019 heeft het Hof van Justitie van de Europese Unie een arrest geveld over de verplichting om een

Se basant sur les règles du droit international et sur l'application de la réglementation européenne relative à l'information du consommateur, la cour conclut que les produits doivent à la fois indiquer clairement le territoire d'origine (Cisjordanie, plateau du Golan, Gaza ou Jérusalem-Est) ainsi que le lieu de provenance, afin de renseigner s'ils sont produits dans une colonie ou pas.

Cet arrêt et son application doivent pouvoir permettre aux consommateurs européens d'effectuer un choix éthique en ne soutenant pas les activités économiques des colonies israéliennes, illégales au regard du droit international, faut-il le rappeler?

Une étude publiée par l'European Middle East Project, le 12 novembre, sur l'étiquetage des bouteilles de vin provenant des colonies israéliennes indique que notre pays est particulièrement défaillant par rapport à nos voisins européens.

Madame la ministre, comptez-vous publier une brochure à destination des détaillants afin de vous assurer de leur parfaite information quant au caractère obligatoire de cet étiquetage et de leur fournir des exemples concrets de bonne application de celui-ci? Quelles sont les sanctions financières prévues en cas de non-application de cette obligation? Enfin, comptez-vous assurer une traçabilité des produits à laquelle a droit le consommateur, sachant que le gouvernement israélien ne reconnaît pas les frontières qui le séparent des territoires palestiniens occupés.

06.02 Malik Ben Achour (PS): Madame la ministre, le mois dernier, en séance plénière, je vous interrogeais à propos du fait que la Cour de justice de l'Union européenne avait tranché en indiquant que les biens exportés depuis les colonies israéliennes devront, désormais, clairement mentionner leur véritable origine et non plus un "made in Israël" parfaitement trompeur.

Il ne peut donc plus y avoir la moindre ambiguïté. Un produit fabriqué dans les colonies devra être étiqueté comme tel. C'est tout sauf symbolique parce que les consommateurs, en l'occurrence les consommateurs belges, ont le droit de savoir et de choisir en connaissance de cause.

En réponse, vous m'aviez indiqué que l'arrêt de la Cour de justice de l'Union européenne ayant été prononcé il y avait alors à peine deux jours, vous n'aviez pas encore pu l'analyser en détail.

Il était cependant très clair pour vous que les autorités, leurs surveillants et les acteurs économiques devaient se conformer à ce prononcé contraignant. Vous m'annonciez d'ailleurs avoir demandé au SPF Économie d'informer les fédérations professionnelles au sujet de cet arrêt.

Madame la ministre, en suivi, quelles mesures comptez-vous prendre concrètement afin de permettre à notre pays de respecter, de manière effective, les textes européens en la matière? Où en sont vos contacts avec les fédérations professionnelles? Quels moyens et instructions allez-vous donner à votre SPF afin de rendre cette décision enfin effective, en ce compris avec votre collègue en charge des douanes?

specifique étiquetage aan te brengen op producten die bij ons in de handel worden gebracht en in de Israëlische nederzettingen werden gemaakt. Het arrest moet de Europese consument in staat stellen een ethisch verantwoorde keuze te maken door de economische activiteiten in de Israëlische nederzettingen, die onwettig zijn volgens het internationaal recht, niet te ondersteunen. Ons land zou in het bijzonder in gebreke blijven wat betreft de etikettering van wijnflessen.

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

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

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

06.03 Nathalie Muylle, ministre: Chers collègues, j'ai effectivement été questionnée à ce sujet en séance plénière, le 14 novembre dernier. Conformément à ma réponse, j'ai demandé au SPF Économie une analyse de l'arrêt que la Cour de justice avait prononcé deux jours plus tôt. J'ai reçu cette analyse au début de ce mois-ci. L'information sur le site internet du SPF Économie sera adaptée et les différentes associations professionnelles concernées seront mises au courant de cette analyse. Ceci sera normalement fait avant la fin de l'année, donc dans les tout prochains jours.

Il sera souligné qu'il s'agit de règles contraignantes. Il est évident que l'Inspection économique veillera à ce que les règles soient respectées comme précisé par la Cour de justice. Les sanctions en cas d'infraction seront celles de niveau 2 (80 000 euros maximum) ou, en cas de mauvaise foi, celles de niveau 3 (200 000 euros maximum). Ces montants comprennent les décimes additionnels.

La douane est également compétente en la matière. Pour la traçabilité, une coopération douanière est importante. À ce sujet, je vous réfère au ministre des Finances.

L'information parviendra normalement aux associations professionnelles dans les jours à venir.

06.04 Simon Moutquin (Ecolo-Groen): Madame la ministre, je suis ravi d'entendre votre réponse.

Je comprends bien votre souci de faire appliquer la législation européenne. Cependant, vous évoquez seulement la fin du parcours du produit en Belgique. Se pose donc la question de la capacité de notre État d'en vérifier la provenance. C'est là, malheureusement, que les politiques commerciale et internationale vont devoir s'entremêler. À partir du moment où l'État d'Israël ne reconnaît pas certaines frontières ni la plupart des colonies, l'origine des produits qui en sont issus n'est pas non plus reconnue par lui. Cela nécessite tout un travail d'expertise et de vérification.

Par ailleurs, le gouvernement irlandais - qu'on ne peut pas taxer de gouvernement d'extrême gauche - s'est également penché sur la question. Vu les difficultés d'étiquetage de ces produits, il se dirige vers leur interdiction pure et simple, conformément au droit international. À un certain moment, il faudra pouvoir évaluer l'efficacité de l'étiquetage.

Au-delà des manquements au droit international imputables aux gouvernements israéliens successifs, des questions telles que le travail des enfants, l'exposition à des produits chimiques, les infractions aux normes sociales et environnementales doivent être soulevées à travers l'étiquetage et l'importation des produits des colonies.

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

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

Inbreuken zullen worden bestraft met een boete van maximaal 80.000 euro of van maximaal 200.000 euro in geval van een doloos misdrijf.

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

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

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

Naast de schendingen van het internationaal recht door de Israëlische regeringen moeten ook kinderarbeid, blootstelling aan chemicaliën en schendingen van sociale en milieunormen via de etikettering en de invoer van

06.05 Malik Ben Achour (PS): Monsieur le président, j'irai dans le même sens que mon collègue.

Madame la ministre, j'entends et je salue votre volonté assez ferme de vous conformer à l'arrêt de la Cour de justice européenne. Il eût été inconcevable qu'il en fût autrement.

Toujours est-il que l'enjeu se situe en amont de la filière, c'est-à-dire dans l'identification des produits issus des colonies, dans la mesure aussi où le gouvernement israélien ne souhaite pas, en ce domaine, jouer le jeu de la transparence et du droit. Je vais donc retourner en commission des Relations extérieures, où je vais plaider pour une audition de nos services de douane et du SPF Économie, de manière à bien comprendre la nature des difficultés et des nœuds et à trouver un moyen de résoudre ce problème d'identification des produits. Sinon, nous allons bientôt nous heurter à un paradoxe, qui est dû au gouvernement israélien: à force de refuser de jouer le jeu de l'identification, cette attitude va devenir une incitation à boycotter tous les produits venant d'Israël. Or, ce n'est pas notre objectif.

Au mois de janvier, nous ouvrirons certainement un débat avec nos services à ce sujet, en vue de trouver les solutions les plus efficaces pour atteindre cet objectif nécessaire.

06.06 Nathalie Muylle, ministre: Vous avez répondu à ma place.

Je suis, en effet, ministre de l'Économie; et c'est seulement mon administration qui peut contrôler cet aspect du dossier.

D'autre part, la question des règles d'origine des produits relève de la responsabilité des douanes. C'est pourquoi il importe d'interroger aussi les ministres des Finances et des Affaires étrangères pour examiner les autres volets. En tout cas, vous avez raison de vouloir les interroger à ce sujet.

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

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

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

07.01 Katrien Houtmeyers (N-VA): Mevrouw de minister, in de nasleep van acties van een dierenrechtenorganisatie kregen enkele restaurants die foie gras serveren af te rekenen met dreigmails en negatieve online-neprecensies. De impact van zulke valse recensies op het imago en de inkomsten van een zaak kan bijzonder groot zijn. Steeds meer klanten zoeken wel eens een restaurant op via Google en/of TripAdvisor, waar men dan ook onmiddellijk geconfronteerd wordt met dergelijke recensies.

Mevrouw de minister, hebt u met Horeca Vlaanderen rond de tafel gezeten? Wat was de uitkomst van dat gesprek? Hebt u ook met de onlineplatformen besproken hoe zij die problematiek aanpakken?

producten uit de nederzettingen aan bod komen.

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

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

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

06.06 Minister Nathalie Muylle: Inderdaad. Alleen mijn administratie kan op dit aspect van het dossier toezien. Daar de regels inzake de herkomst van producten tot de bevoegdheid van de douanediensten behoren, moet u hierover een vraag richten aan de ministers van Financiën en van Buitenlandse Zaken.

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

Que peut faire la ministre?

07.02 Minister **Nathalie Muylle**: U stelt mij een moeilijke vraag, mevrouw Houtmeyers. Ik keur die zaken ten stelligste af. Het kwaadwillig publiceren van neprecensies door consumenten, met als doel schade te berokkenen aan handelaars, is een moeilijke zaak. Het gaat namelijk niet om praktijken van ondernemingen die strijdig zijn met wettelijke bepalingen inzake consumentenrecht. Vandaag kan een particulier dus perfect op een website oproepen om een restaurant niet te bezoeken omdat men er bepaalde zaken serveert. Dat is geen fout.

Wanneer het gaat om het kwaadwillig plaatsen van neprecensies in een georganiseerde actie, lijkt mij de aansprakelijkheid voor de geleden schade de enige weg om daartegen op te treden. De handelaars moeten daartoe de nodige feiten aanbrengen en de nodige juridische acties ondernemen om na te gaan of een tenlastelegging mogelijk is. Vanuit mijn bevoegdheid voor Consumenten kan ik niets doen, hoewel ik dat wel zou willen.

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

Het is inderdaad geen evidente materie. Ik weet niet of dit hier aan de orde is, maar ik vraag mij af of men bij dergelijke neprecensies, waarmee men kwaadwillig schade wil berokkenen, met Google kan samenwerken om via de IP-adressen persoonsgegevens te ontvangen of om kwaadwillige recensies offline te halen.

07.04 Minister **Nathalie Muylle**: Het is ook een privacyaangelegenheid en het parket moet ook willen meewerken. Wij zullen bekijken wat wij kunnen doen.

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

De **voorzitter**: Vraag nr. 55001747C van mevrouw Jadin wordt omgezet in een schriftelijke vraag. Vraag nr. 55001818C van de heer Donné wordt omgezet in een schriftelijke vraag.

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

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

08.01 **Egbert Lachaert** (Open Vld): Mijnheer de voorzitter, mevrouw de minister, ik wil het voorleesgehalte tijdens dit soort vergaderingen beperken en dus ga ik mijn schriftelijke neerslag niet aflezen.

Kort samengevat, er is een verschil tussen een synthetische diamant en een natuurlijke diamant. Op de markt ziet men echter vaak dat beide door mekaar worden aangeboden. Er bereiken mij signalen dat het voor de consument niet altijd duidelijk is welk product precies aangeboden wordt.

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

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

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

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

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

Alvorens met het kanon van reglementaire initiatieven te schieten, stel ik mij de vraag of er op basis van algemene bepalingen in het consumentenrecht geen mogelijkheden zijn, zodat de Economische Inspectie kan tussenkomen wanneer er verwarring is voor de consument.

Zijn er reeds klachten bekend? Een aantal handelaars heeft mij dit gemeld, maar ik weet niet of de Inspectie weet heeft van consumenten die klachten bekend hebben gemaakt.

08.02 Minister **Nathalie Muylle**: Mijnheer de voorzitter, collega Lachaert, de Economische Inspectie kan wel degelijk tussenkomen. Dat kan op basis van een algemeen verbod op oneerlijke handelspraktijken jegens de consument. Een van de rechtsregels op dat vlak, namelijk deze uit artikel VI.97, 2° van het Wetboek van economisch recht, verplicht een onderneming de consument in te lichten over de voornaamste kenmerken van het product.

De juwelier moet dus aan de consument duidelijk kenbaar maken wanneer het gaat over een synthetische diamant. Indien de juwelier dit niet doet, maakt hij zich dus schuldig aan een verboden praktijk en kan er strafrechtelijk een geldboete worden opgelegd van 26 tot 10.000 euro, te verhogen met de opdecimen. Indien een onderneming te kwader trouw handelt, kan de geldboete oplopen tot 25.000 euro.

In februari 2016 is een meldpunt gestart. Wij hebben echter nog geen meldingen ontvangen over misleiding bij aankoop van diamanten. Een wijziging van het koninklijk besluit om hiertegen op te treden, lijkt dus veel te vroeg, zoals uzelf ook terecht stelde. Het instrument is er echter, wij kunnen optreden. Er is ook een meldpunt. Als u dus signalen zou ontvangen, is het belangrijk dat deze ons worden gemeld. Dan kunnen wij iets doen.

08.03 **Egbert Lachaert** (Open Vld): Mijnheer de voorzitter, mevrouw de minister, ik dank u voor uw zeer duidelijk antwoord.

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

De **voorzitter**: Vraag nr. 55001905C van mevrouw Dierick wordt omgezet in een schriftelijke vraag, evenals vraag nr. 55001927C van mevrouw Willaert. Vraag nr. 55001975C van mevrouw Matz wordt uitgesteld.

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

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

09.01 **Katrien Houtmeyers** (N-VA): Mijnheer de voorzitter, mevrouw de minister, om de muntstukken van 1 en 2 eurocent te laten verdwijnen, gelden sinds 1 december jongstleden nieuwe regels waarbij er tot op 5 eurocent wordt afgerond. Volgens Test Aankoop zouden deze regels evenwel nog niet helemaal toegepast worden zoals het zou moeten.

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

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

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

09.01 **Katrien Houtmeyers** (N-VA): Afin de faire disparaître les pièces de 1 et 2 cents, de nouvelles règles sont entrées en vigueur le 1^{er} décembre 2019. On doit désormais arrondir jusqu'aux

De consumentenorganisatie zou heel wat getuigenissen en vragen ontvangen hebben, met name over het aspect elektronische betalingen. In dat geval heeft de handelaar namelijk de keuze: hij kan het bedrag afronden, maar evengoed mag hij nog de exacte prijs aanrekenen.

In de wet wordt aangegeven dat, indien de handelaar er voor kiest om de bedragen af te ronden, hij dat duidelijk moet aankondigen en moet toepassen voor al zijn klanten. Ons werd gemeld dat de afrondingen kassatechnisch geen probleem vormen, maar boekhoudkundig zou deze regeling niettemin voor problemen zorgen. De btw moet immers op het oorspronkelijke bedrag berekend worden. Dit leidt tot een discrepantie in de werkelijke dagontvangsten, met als gevolg dat de handelaar meer btw dreigt te betalen dan verschuldigd. De ontvangen inkomsten wijken dus af van de geregistreerde inkomsten.

Ten eerste, heeft de FOD economie reeds klachten ontvangen sinds de inwerkingtreding van de wet? Over hoeveel klachten gaat het dan?

Ten tweede, hoe gaat de Economische Inspectie met deze klachten om?

Ten derde, hoe staat u tegenover de discrepantie tussen ontvangen inkomsten en geregistreerde inkomsten? Gaat u maatregelen nemen om dat onderscheid weg te werken?

09.02 Minister **Nathalie Muylle**: Mevrouw Houtmeyers, er is al veel commotie geweest over de muntjes van 1 en 2 cent en de afrondingsregel. Sinds 1 december zijn er bij de Economische Inspectie twintig meldingen inzake de afronding geweest op een totaal van miljoenen transacties. In een eerste fase wordt er vooral ingezet op informeren en sensibiliseren. Zo krijgt elke melder een aangepast antwoord. Aan de handelaar over wie de melding ging, wordt een schrijven gericht met uitleg over de wetswijziging en de implicaties voor hem. Er wordt ook gewezen op de mogelijke sancties bij inbreuken. Zoals gezegd, gaan de inspectiediensten echter eerst informeren en sensibiliseren. Na een bepaalde periode gaan ze ook sanctioneren. Er wordt hier dus niet op een andere manier gewerkt dan in andere dossiers.

De administratie van de btw heeft de circulaires over het kassasysteem en de berekening van de btw aangepast om ze in overeenstemming te brengen met de verplichte afronding bij contante betalingen. Het was, mijns inziens, ook nodig om dat te doen. De minister van Financiën is bevoegd om een antwoord te geven op uw derde vraag.

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

5 cents. Selon Test Achats, ces règles ne seraient pas encore tout à fait appliquées en cas de paiement électronique. Dans ce cas, le commerçant a le choix: il peut arrondir le montant mais il peut aussi demander le prix exact. En cas d'arrondi, le commerçant est tenu d'annoncer clairement et d'appliquer cette règle à tous ses clients. Du point de l'encaissement, les arrondis ne posent aucun problème technique. Du point de vue comptable, en revanche, la TVA doit être calculée sur le montant original.

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

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

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

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

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

De **voorzitter**: Vraag nr. 55001579C van mevrouw de Laveleye wordt omgezet in een schriftelijke vraag. Samengevoegde vragen nrs. 55002139C en 55002141C van mevrouw de Laveleye worden eveneens omgezet in schriftelijke vragen.

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

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

10.01 **Melissa Depraetere** (sp.a): Mijnheer de voorzitter, mevrouw de minister, met de gebeurtenissen en de verkiezingsuitslagen in het Verenigd Koninkrijk komt de brexit weer een stapje dicht. We weten allemaal wat de gevolgen daarvan zijn, ik zal ze niet herhalen. We spreken over tienduizenden banen. Zeker in onze provincie zal dat een heel grote impact hebben.

Ten eerste, wat is de stand van zaken in de discussie binnen de Raad over het brexitgarantiefonds, dat van belang zal zijn voor de getroffen streken en sectoren?

Ten tweede, hoe ziet u de kansen om de noodzakelijke meeruitgaven voor het ondervangen van de brexitschok buiten de begrotings-inspanning te houden, vermits dit een tijdelijke afwijking zou zijn door omstandigheden?

Ten derde, in november was er het voorstel van de Europese Commissie om extra geld, 50 miljoen euro, in het Brexit preparedness fund te storten, maar dit werd verworpen door de lidstaten. Wat vond ons land hiervan? Steunt u dit voorstel?

Ten slotte, kan u schetsen hoe de discussie over het brexitgarantiefonds en de discussie over de volgende Europese meerjarenbegroting met elkaar verbonden zijn?

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

10.02 Minister **Nathalie Muylle**: Mijnheer de voorzitter, mevrouw

10.02 **Nathalie Muylle**, ministre:

Depraetere, op woensdag 4 september heeft de Europese Commissie in het kader van haar voorbereidingen op een terugtrekking van het Verenigd Koninkrijk zonder een akkoord – ik zeg wel: zonder een akkoord, want in die setting zitten we – twee voorstellen rond financiële steun gelanceerd. Het gaat hierbij om een verruiming van het toepassingsgebied van het Globaliseringsfonds en ook over het Solidariteitsfonds, dat normaal gezien voor natuurrampen wordt gebruikt. Op 21 oktober 2019 keurde het Europees Parlement de aanpassingen aan het Globaliseringsfonds goed. Op 24 oktober volgde dan de goedkeuring door de EPSCO-Raad.

Over het gebruik van het Solidariteitsfonds werd vooralsnog geen akkoord gevonden door de lidstaten. Gelet op de verkiezings-overwinning van de Conservatieve Partij, die resulteerde in een grote meerderheid voor premier Johnson, lijkt een no-deal normaal van de baan te zijn tot op zijn minst eind 2020. Als we de kranten lezen, zien we dat men alles door het parlement wil hebben in januari. Dan hebben we de periode van februari tot eind dit jaar, nog verlengbaar wanneer men vóór de zomer een verlenging aanvraagt.

Vorige week hebben we een vergadering gehad met de Brexit High Level Group, waarop de heer Barnier kwam vertellen dat er meer dan zeventien honderd akkoorden moeten worden gesloten, ook bij een no-deal. In die zin is er nog heel wat werk. De vraag is of men er geraakt of niet. Wanneer er geen uitstel komt en er is geen akkoord over al die zaken, zou men toch nog in een niet-akkoord situatie kunnen geraken. Het is vandaag nog te vroeg om daarop verder in te gaan. Ook in die fase blijft het communautair acquis zo goed als ongewijzigd van toepassing op het Verenigd Koninkrijk, min de aanwezigheid van de Britse vertegenwoordigers in de EU-instellingen.

De meeruitgaven voor de brexit blijven voorlopig dus ook beperkt. In dit stadium van het brexitproces zijn de elementen uit uw tweede vraag dus niet van toepassing.

De extra 50 miljoen waarnaar u verwijst, zou uit het Solidariteitsfonds komen, maar dat voorstel werd door de lidstaten verworpen. Zoals eerder geschetst, is er nog geen overeenstemming gevonden over het gebruik van dit fonds, maar gelet op de recente ontwikkelingen lijkt mij dit niet meer op de agenda te zullen komen de komende periode, aangezien we nu naar een deal gaan, als ik het zo mag zeggen. Voor alle duidelijkheid wil ik aanstippen dat beide aanpassingsvoorstellen het huidig meerjarig financieel kader betreffen, aflopend op 31 december 2020. De onderhandelingen voor een toekomstig meerjarig financieel kader zonder het Verenigd Koninkrijk zijn nog lopende, maar in de huidige voorstellen spreekt de Europese Commissie niet over een apart brexitfonds.

De trilogie over het Globaliseringsfonds 2021-2027 zijn nog bezig. Daar is ook een verschil in visie tussen de Raad en het Parlement. Het Parlement wil hieraan opnieuw de brexit toevoegen, maar ook daarover is er nog geen overeenstemming.

Ik wil heel duidelijk stellen dat wij ons op Europees niveau steeds als voorstander van beide fondsen en van effectieve steun aan getroffen bedrijven en sectoren hebben geprofileerd. We zullen dit opnieuw doen als een no-deal realistisch wordt.

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

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

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

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

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

De regering heeft ook heel wat voorstellen klaarliggen in het kader van tewerkstellingsmaatregelen bij een no-deal. Er liggen heel wat maatregelen klaar om genomen te worden. Ook op Europees niveau houden we onze kansen veil. Het zal enkel afwachten zijn wat er de komende maanden zal gebeuren. Ik volg u hierin echter volledig, niet enkel voor onze provincie, maar ook voor heel wat bedrijven vandaag in België. Ik heb de laatste weken al enkele bedrijven bezocht in het kader van de brexit. Henegouwen is ook heel sterk getroffen. Ik was dit weekend op bezoek bij een heel sterk getroffen Belgisch sierteeltbedrijf.

We moeten hiervoor erg waakzaam zijn. Er worden erg goede voorbereidingen genomen momenteel, ook op het vlak van douane en dergelijke. Men is heel performant bezig. De waarde van het pond ten opzichte van de waarde van de euro is op zich al problematisch voor heel wat sectoren. Dit maakt heel wat Belgische producten namelijk duurder. Het is erg belangrijk om de komende weken en maanden de vinger aan de pols te houden. Dit doet de Brexit High Level Group ook. Zo kan gezien worden hoe alles verloopt en kan daarbij in de nodige ondersteuning worden voorzien. Als het nodig is, zal ook de problematiek van de fondsen opnieuw op de Europese agenda gebracht worden.

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

10.03 **Melissa Depraetere** (sp.a): Dank u, mevrouw de minister. U spreekt wel heel vaak over het no-dealscenario. Indien er een brexit met een akkoord plaatsvindt, is er dan geen enkele mogelijkheid op een tussenkomst?

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

10.04 Minister **Nathalie Muylle**: De twee fondsen zijn heel duidelijk voor een no-dealscenario.

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

10.05 **Melissa Depraetere** (sp.a): De extra investeringen voor België buiten de begroting houden, is ook enkel mogelijk bij een no-deal?

10.05 **Melissa Depraetere** (sp.a): L'option d'un maintien hors budget des investissements additionnels n'est-elle également possible qu'en cas de *no deal*?

10.06 Minister **Nathalie Muylle**: Dat weet ik niet, dat zou ik eens moeten navragen. Ik ben geen specialist op het vlak van Europese begroting.

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

10.07 **Melissa Depraetere** (sp.a): Oké, maar het zou wel interessant zijn als we daarop heel goed voorbereid zijn. Dank u wel.

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

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

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

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

11.01 **Gilles Vanden Burre** (Ecolo-Groen): Monsieur le président, madame la ministre, depuis le 1^{er} décembre, les commerçants sont

11.01 **Gilles Vanden Burre** (Ecolo-Groen): Sinds 1 december

tenus d'arrondir le montant total que leurs clients paient en espèces. Une enquête récente du SNI (Syndicat Neutre pour Indépendants) montre toutefois qu'il subsiste un certain nombre de problèmes et un flou concernant cette nouvelle règle.

moeten handelaars bij een cash-betaling het eindbedrag verplicht afronden. Uit een bevraging van het Neutraal Syndicaat voor Zelfstandigen (NSZ) blijkt dat er nog onduidelijkheden blijven bestaan.

11.02 **Nathalie Muylle**, ministre: J'ai répondu à une question similaire de Mme Houtmeyers.

De **voorzitter**: Het zou logischer geweest zijn indien de vragen samengevoegd waren. Dit is niet gebeurd, op vraag van het commissiesecretariaat.

11.03 **Nathalie Muylle**, ministre: Je vais donner la réponse alors, il n'y a aucun souci.

11.04 **Gilles Vanden Burre** (Ecolo-Groen): Je m'étais fait la même réflexion en voyant la liste des questions.

De **voorzitter**: In de toekomst zullen we vragen waarvan vele aspecten gelijkaardig zijn toch samen behandelen.

11.05 **Gilles Vanden Burre** (Ecolo-Groen): Je vais tout de même préciser l'angle d'attaque de ma question.

11.05 **Gilles Vanden Burre** (Ecolo-Groen): Leveranciers van kassasystemen en handelaars weten niet dat ze het afgeronde én het niet-afgeronde totaalbedrag op het kassaticket moeten weergeven. Gebeurt dit niet, dan wordt de boete gestuurd naar de handelaar en niet naar de leverancier, hetgeen voor het NSZ onaanvaardbaar is.

Une enquête récente du SNI montre qu'il subsiste un certain nombre de problèmes et un flou concernant cette nouvelle règle. En particulier, de nombreux fournisseurs de caisses enregistreuses et commerçants n'ont pas connaissance du fait qu'ils doivent indiquer le montant total arrondi et non arrondi sur le ticket de caisse. En cas de manquement, l'amende est adressée au commerçant et non au fournisseur, ce qui n'est pas acceptable aux yeux du SNI.

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

De plus, certains commerçants complètent à la main les montants arrondis et non arrondis sur le ticket. Si ce n'est pas interdit par la nouvelle loi, ce n'est par contre pas conforme aux règles de l'administration de la TVA. Par ailleurs, pour de nombreux magasins non franchisés, la mise à jour du système logiciel est une opération fort coûteuse (pouvant aller jusqu'à 3000 euros).

Enfin, les commerçants ne disposeraient pas assez d'informations, et un flou persisterait chez certains d'entre eux concernant la nouvelle règle. Par exemple, certains trouvent illogique qu'ils soient autorisés à arrondir les paiements électroniques mais qu'il n'en soit pas de même concernant les titres-repas, y compris électroniques.

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

Par conséquent, le SNI demande la mise en place d'une période de tolérance d'au moins 3 mois à l'égard de cette nouvelle règle et une évaluation de la loi après 6 mois.

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

Madame la ministre, voici mes questions: comptez-vous communiquer de manière plus claire (vous ou vos services ou encore le SPF Économie) à propos de cette nouvelle règle afin de répondre à l'apparente carence d'information des commerçants sur le terrain? Une telle période de tolérance et une évaluation vous semblent-elles pertinentes et allez-vous les mettre en place?

Ne faut-il pas que l'administration de la TVA s'aligne sur la nouvelle loi concernant l'ajout manuscrit des montants sur les tickets de caisse? Comptez-vous revoir l'attribution des amendes en cas de manquement afin de ne pas pénaliser les commerçants?

Une aide est-elle prévue concernant la mise à jour du logiciel qui est fort coûteuse? Pourquoi est-il autorisé d'arrondir les paiements électroniques, mais pas lorsqu'il s'agit de titres-repas, y compris les titres-repas électroniques?

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

Zou de btw-administratie zich moeten plooiën naar de nieuwe wet betreffende de handgeschreven toevoegingen op kassatickets? Zult u de bedragen van de boetes bij niet-naleving herzien?

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

11.06 **Nathalie Muylle**, ministre: Monsieur le président, monsieur Vanden Burre, les nouvelles dispositions légales datent déjà du mois de mai. En ce qui concerne la mention du montant total effectif et du montant arrondi, ces dispositions sont très claires. Il m'est donc difficile de comprendre que des entreprises n'étaient pas au courant. On ne peut pas dire qu'elles n'ont pas eu assez de temps pour se préparer. Beaucoup d'efforts ont d'ailleurs été faits pour informer à temps les commerçants et les consommateurs sur les dispositions légales relatives aux arrondis de paiement. Tout d'abord, il a été travaillé sur l'information à l'attention des commerçants pour leur laisser suffisamment de temps pour l'implémentation. Cette information a d'ailleurs été préparée en concertation avec les associations de commerçants les plus importantes.

J'ai chargé le SPF Économie d'effectuer une première évaluation de l'application des nouvelles règles avec les associations des commerçants. Le SPF Économie a organisé une réunion qui se tiendra demain avec UNIZO, l'UCM, le SNI et Comeos. S'il s'avérait qu'il est effectivement nécessaire de fournir plus d'informations, il est possible de l'envisager.

Je ne peux pas donner l'instruction à l'Inspection économique de ne pas intervenir quand elle constate des infractions aux obligations légales. Les sanctions pénales sont prévues dans la loi, notamment dans le livre XV du Code de droit économique. Pour les adapter, une modification de la loi serait nécessaire, mais il revient à l'Inspection de décider de la suite à donner à une infraction. Je tiens toutefois à répéter que l'Inspection s'engage, dans une première phase, à surtout informer et sensibiliser.

Comme je viens de le dire, l'administration de la TVA a adapté ses circulaires à la lumière des nouvelles règles d'arrondis. Pour plus d'informations, je dois vous renvoyer au ministre des Finances. Aucune aide n'est prévue pour l'adaptation du système de caisse.

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

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

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

L'aide aux entreprises ne relève d'ailleurs plus de l'autorité fédérale. L'utilisation de chèques-repas qui font partie de la rémunération du travailleur est encadrée de manière réglementaire. Il faut donc tenir compte de ces règles spécifiques.

La réunion qui aura lieu demain avec les partenaires est importante. Nous verrons ensuite si des mesures supplémentaires doivent être prises.

11.07 Gilles Vanden Burre (Ecolo-Groen): Merci, madame la ministre.

Je pense que c'est très bien d'avoir réagi en mettant tous les acteurs autour de la table et que les indépendants et les commerçants directement touchés soient représentés. Vous aurez une prise directe avec le terrain. C'est une très bonne chose. Pour le reste, merci pour vos réponses. On restera bien évidemment attentifs à la suite de ce dossier, en particulier à ce qui ressortira de l'évaluation que vous aurez demain.

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

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

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

12.01 Roberto D'Amico (PVDA-PTB): Madame la ministre, le Black Friday est une fête des bonnes affaires, qui est maintenant derrière nous. Cette journée ressemble de plus en plus à une guerre des prix que mènent les grands acteurs de la vente en ligne tels que bol.com contre les petits indépendants qui sont incapables de surmonter une telle concurrence. Ces derniers ne peuvent se permettre d'importantes réductions à quelques semaines de la période des soldes.

Le Black Friday est une guerre de conquête des clients et dans toute guerre, il y a des victimes. Parmi ces victimes, on retrouve trop souvent des consommateurs qui sont floués par de fausses promotions. Les petits indépendants en souffrent aussi puisqu'ils ne sont pas suffisamment compétitifs pour bénéficier d'une forte augmentation de leur chiffre d'affaires. En outre, le concept des fausses promotions surgit de plus en plus souvent. Ainsi, on augmente le prix d'un bien ou d'un service juste avant le Black Friday pour faire semblant d'offrir une promotion ce jour-là. Ce stratagème vise à tromper le consommateur et à le pousser à la consommation. Ce dernier pense avoir bénéficié d'une réduction alors qu'il a payé le même prix qu'un jour ordinaire, ou même davantage.

Madame la ministre, cette pratique de fausses promotions est-elle interdite par la loi? Si oui, de quelle façon le SPF Économie fait-il appliquer cette législation? Quelles sanctions sont prévues dans le cadre de fausses promotions? Sont-elles aussi sévères pour les petits indépendants que pour les grandes chaînes? Que doivent faire les consommateurs lorsqu'ils ont constaté une fausse promotion? Quels sont leurs droits? Que peut faire un gérant lorsque de fausses promotions sont découvertes chez un concurrent?

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

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

Zijn dergelijke praktijken bij wet verboden? Zo ja, op welke manier ziet de FOD Economie toe op de naleving van de wet? Welke sancties zijn er en zijn die even streng voor de kleine zelfstandigen als voor de grote ketens? Wat moet men doen als men een neppromotie ontdekt? Zijn er consumenten die een klacht hebben ingediend? Zo ja, hoeveel klachten waren dat en tegen welke bedrijven waren ze gericht?

Des consommateurs ont-ils porté plainte auprès du SPF Économie pour dénoncer de fausses promotions lors du Black Friday? Si oui, combien précisément et contre quelles entreprises? Le SPF Économie est-il proactif dans la recherche d'infractions liées à de fausses promotions en ligne et hors ligne?

12.02 Nathalie Muylle, ministre: Monsieur D'Amico, je vais vous fournir une réponse en néerlandais puisque votre question était rédigée en néerlandais.

Ik heb op een gelijkaardige vraag van collega Reuter van de MR geantwoord in de plenaire vergadering, in de week van Black Friday.

Het aankondigen van valse kortingen is een oneerlijke handelspraktijk. Boek VI van het Wetboek van economisch recht verbiedt oneerlijke handelspraktijken. De inbreukpleger riskeert een sanctie van niveau 2, met name een strafrechtelijke geldboete van 208 euro tot 80.000 euro of in geval van kwade trouw een sanctie van niveau 3, gaande tot 200.000 euro. Deze bedragen gelden in het algemeen, maar bij de beoordeling van de strafmaat kan worden rekening gehouden met de grootte van de ondernemingen en de impact van de inbreuk.

Wanneer een valse korting wordt vastgesteld, kunnen consumenten of concurrenten dit melden via het meldpunt van de FOD Economie.

In deze actie rond Black Friday en Cyber Monday heeft de FOD Economie al voordien prijsvergelijkingen gaan waarnemen, om vast te stellen wat het prijsniveau voordien was. Tijdens Black Friday kon men dan controleren of er prijsverhogingen zijn geweest. Op die resultaten wachten we nog, maar men heeft dus proactief nagekeken welke prijzen voordien werden gevraagd en welke kortingen vervolgens werden gegeven op basis van de prijzen op Black Friday.

Los daarvan zijn er dit jaar via het meldpunt achttien meldingen inzake Black Friday binnengekomen. Zeven meldingen bleken ongegrond, maar voor de overige loopt er een onderzoek. De identiteit van de ondernemingen kan niet worden vrijgegeven, maar het betekent dat in elf van de achttien gevallen verder onderzoek nodig is.

De Economische Inspectie onderzoekt gedurende het ganse jaar individuele meldingen van fictieve kortingen, zowel online als in fysieke winkels. Er worden ook ambtshalve onderzoeken uitgevoerd.

U begrijpt natuurlijk dat het ruime takenpakket van de Economische Inspectie het onmogelijk maakt om permanent en systematisch naar alles op zoek te gaan, maar er wordt op dat vlak al naar heel veel zaken gekeken. Zo worden vooraf prijsvergelijkingen gedaan om dan nadien te zien of er fictieve kortingen hebben plaatsgevonden.

Ik heb vandaag achttien meldingen, maar ik wacht ook op de resultaten van het vooronderzoek, waarbij men is nagegaan of er effectief prijsverhogingen zijn geweest in het kader van Black Friday. We zijn er dus mee bezig, want de kortingen nemen ook steeds grotere proporties aan. Het gaat ook niet meer over één dag; het gaat vaak over een ganse week.

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

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

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

Er is ook de discussie over de sperperiode, want het gaat over een actie tijdens de sperperiode, waarbij men vaak gedurende een ganse week Black Friday organiseert. We moeten een en ander goed evalueren en bekijken wat we daarmee verder kunnen doen.

Mijnheer de voorzitter, ik heb begrepen dat dit thema misschien ook kan worden behandeld in een breder debat in uw commissie over de sperperiode en dergelijke.

De **voorzitter**: Alles kan in deze commissie, zolang het binnen onze bevoegdheid valt.

12.03 Roberto D'Amico (PVDA-PTB): Madame la ministre, je vous remercie pour tout ce que vous faites en la matière.

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

Aussi, dès lors que l'on peut appliquer des sanctions, ont-elles déjà été appliquées? Des entreprises fraudeuses ont-elles déjà été frappées d'amendes?

12.04 Nathalie Muylle, ministre: Oui!

12.05 Roberto D'Amico (PVDA-PTB): Merci!

12.06 Nathalie Muylle, ministre: Elles s'élèvent de 200 à 10 000 euros.

12.06 Minister Nathalie Muylle: Ja. Er werden geldboetes opgelegd tussen 200 en 10.000 euro.

12.07 Roberto D'Amico (PVDA-PTB): Cela, je l'avais bien compris. Mais les avez-vous déjà appliquées?

12.08 Nathalie Muylle, ministre: Je n'ai pas les chiffres avec moi, car je les ai transmis à Mme Reuter en séance plénière. Je vous invite donc à consulter la question de Mme Reuter. Mais l'an dernier, quelques PV ont été dressés, lesquels ont fait l'objet d'un suivi du parquet avec des sanctions à la clef. Les détails figurent dans la réponse que j'ai donnée à Mme Reuter.

12.08 Minister Nathalie Muylle: Vorig jaar werden er enkele pv's opgesteld, die opgevolgd werden door het parket, met sancties als gevolg. Voor details verwijst ik u naar mijn antwoord op de vraag van mevrouw Reuter tijdens de plenaire vergadering.

12.09 Roberto D'Amico (PVDA-PTB): Je vous remercie madame la ministre.

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

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

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

13.01 Roberto D'Amico (PVDA-PTB): Madame la ministre, le 5 décembre dernier, la Commission de régulation de l'électricité et du gaz, la CREG, a mené une étude sur le poids de la facture d'électricité et de gaz naturel dans le budget des ménages belges, des familles monoparentales ainsi que pour les plus bas revenus. Les personnes qui chauffent leur logement à l'électricité consacrent également une part importante de leur budget à leur facture

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

d'électricité.

Dans ce cadre, la situation est particulièrement problématique pour les ménages qui cumulent ces trois caractéristiques: être une famille monoparentale ou une personne isolée, disposer de bas revenus et se chauffer à l'électricité.

Les chiffres parus dans l'étude sont affligeants. Plus de 400 000 ménages belges sont touchés par la précarité énergétique. Et encore, selon les auteurs de l'étude, ces chiffres ne tiennent pas compte de nombreux ménages, étant donné qu'elle ne concerne que ceux qui se chauffent au gaz ou à l'électricité. En effet, 25 % des ménages belges se chauffent au mazout. Selon les catégories analysées, les chiffres peuvent vite monter et atteindre un seuil exorbitant. Ainsi, en 2018, parmi les ménages qui se chauffaient au gaz naturel, la précarité énergétique touchait entre 20 et 30 % des personnes isolées. Pour les familles monoparentales, ce chiffre atteignait même 40 à 50 %.

Il convient par ailleurs de noter qu'entre 2007 et 2018, le prix moyen de l'électricité a augmenté de 31 %, si on exclut l'inflation, et le gaz de 2,4 %. Je n'évoquerai pas dans ce cadre les promesses libérales stipulant qu'une hausse de la concurrence fait diminuer les prix. Ce n'est pas le moment et il y aurait trop de choses à dire.

J'évoquerai plutôt le tarif social. Aujourd'hui, près de 9 % des ménages belges bénéficient du tarif social pour le gaz et pour l'électricité. Néanmoins, la CREG dénonce le fait que les modalités d'octroi de ces tarifs sociaux ne permettent pas de toucher l'ensemble des ménages ayant les revenus les plus bas. En effet, toujours selon elle, l'octroi de l'aide dépend trop du statut de la personne et non du niveau de ses revenus. Une plus grande considération des revenus permettrait, selon elle, d'inclure plus largement les personnes ayant de modestes moyens.

Par ailleurs, la CREG pointe un autre problème. En effet, même pour ceux qui bénéficient du tarif social, le poids de la facture énergétique sur le budget des ménages reste important, voire très important pour les ménages qui se chauffent à l'électricité. C'est dans ce contexte, madame la ministre, que j'aurais voulu vous poser quelques questions. Seriez-vous prête, comme le recommande le régulateur, à développer des indicateurs de précarité énergétique précis, tels qu'exigés par l'Union européenne, afin de mieux évaluer le nombre de ménages en difficulté?

Si oui, comptez-vous collaborer avec la CREG qui se dit disponible pour contribuer à la réalisation de ce travail?

Grâce aux nouveaux indicateurs, seriez-vous ensuite disposée à redéfinir les conditions d'octroi du tarif social, afin de mieux prendre en compte l'ensemble des ménages qui se trouvent en précarité énergétique?

En outre, étant donné que la proportion de l'aide apportée par le tarif social ne permet pas à certains ménages de se sortir de la précarité énergétique, n'envisageriez-vous pas de revoir le montant de l'aide ou, *a minima*, de l'adapter pour les ménages qui sont le plus en difficulté?

met name voor degenen die zich elektrisch verwarmen.

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

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

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

13.02 **Nathalie Muylle**, ministre: Monsieur D'Amico, dans le cadre d'une politique de pauvreté qui lutte contre la précarité énergétique, il est effectivement important de développer des indicateurs précis y afférents. Je vous rappelle que la directive 2019/944 du Parlement européen et du Conseil du 5 juin 2019 concernant des règles communes pour le marché intérieur de l'électricité, en modifiant la directive 2012/27 de l'Union européenne, impose à tous les États membres de l'Union européenne de rédiger de tels indicateurs. Ils doivent établir et publier un ensemble de critères pour pouvoir inclure de faibles revenus, des dépenses énergétiques élevées par rapport au revenu disponible et une faible efficacité énergétique. Vu son expertise, je pense que la CREG devra être associée à ces travaux.

En ce qui concerne vos questions ayant trait à une modification du système des tarifs sociaux du gaz et de l'électricité, une redéfinition des conditions d'octroi pourrait être envisagée. Néanmoins, je vous rappelle que le gouvernement est en affaires courantes et qu'il ne lui revient plus de faire un tel choix.

Pour ce qui est des plafonds des prix du gaz et de l'électricité, je suis presque prête avec l'exercice. Normalement, je viendrai au Conseil des ministres au début du mois de janvier avec les plafonds minimum et maximum des augmentations des prix du gaz et de l'électricité. Je peux faire cela en affaires courantes.

Par ailleurs, il faudra aussi tenir compte du contenu de la directive précitée qui stipule que les États membres doivent prendre des mesures appropriées pour protéger les consommateurs vulnérables, notamment d'une part via la fourniture de prestations au moyen de leur système de sécurité sociale pour assurer aux clients vulnérables l'approvisionnement nécessaire, et d'autre part via l'octroi d'aides à l'amélioration de l'efficacité énergétique afin de lutter contre la précarité énergétique.

Afin d'élaborer une solution politique adéquate et structurelle, il conviendra donc de définir une politique intégrée avec les Régions et qui inclut les deux éléments contenus dans la directive 2019/944. En effet, comme vous le savez, la compétence de l'Efficacité énergétique est une compétence régionale.

13.03 **Roberto D'Amico** (PVDA-PTB): Madame la ministre, je vous remercie pour votre réponse mais je vous remercierai personnellement quand vos paroles seront traduites en actes. Je suppose que ce sera dans le courant du mois de janvier. En tout cas, nous resterons vigilants.

L'incident est clos.
Het incident is gesloten.

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

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

14.01 **Roberto D'Amico** (PVDA-PTB): Madame la ministre, à l'heure actuelle, nous commandons, à l'échelle internationale, trois fois plus de colis qu'il y a dix ans. Il n'est donc pas surprenant que le nombre de plaintes liées à la livraison des colis augmente lui aussi. La période

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

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

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

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

14.01 **Roberto D'Amico** (PVDA-PTB): We bestellen driemaal zoveel pakjes als tien jaar geleden. Tezelfdertijd neemt het

de fin d'année promet d'atteindre un pic en la matière. La quantité de colis livrés à travers le monde grandit de façon exponentielle. En Belgique, on a vu une augmentation de 15,9 %, l'année dernière. 222 millions de colis ont été distribués, soit vingt colis par habitant, en moyenne.

Aucun opérateur ne donne de chiffres précis sur le nombre de colis perdus. Les problèmes rencontrés concernent surtout les colis livrés à l'étranger. Les opérateurs traitent les plaintes de façon différente. Si vous ne recevez pas le colis que vous avez commandé de l'étranger, vous devez généralement vous tourner vers l'expéditeur. Ce dernier peut alors prendre contact avec ceux qui gèrent le courrier sur la route empruntée par le colis. Si le problème est survenu en Belgique, avec bpost, vous pouvez introduire une plainte en ligne.

Dans la moitié des cas, les Belges font appel à bpost pour l'envoi de colis. Selon Test Achats, il y a une explosion du nombre de plaintes pour des cas où bpost a mal livré un colis. Existe-t-il un point de contact central pour les plaintes liées à la livraison de colis? Si tel n'est pas le cas, ne serait-il pas souhaitable d'en établir un, de sorte que les pouvoirs publics fédéraux aient une vue sur le nombre de plaintes et leur nature? Cela permettrait de prendre des mesures adaptées et de protéger les droits des consommateurs.

Combien de plaintes le SPF Économie a-t-il reçues concernant le nombre de livraisons de colis ou la livraison de biens abîmés par des entreprises de livraison privées telles que DHL, DPD ou GLS, l'année dernière? La tendance augmente-elle par rapport à l'année précédente? Jusqu'à quel point?

14.02 **Minister Nathalie Muylle:** Mijnheer de voorzitter, mijnheer D'Amico, voor de afwisseling antwoord ik in het Nederlands. De vraag was immers in het Nederlands ingediend.

De Ombudsdienst voor de Postsector behandelt klachten over post- en koerierbedrijven in België. Een klant die ontevreden is over de dienstverlening van deze bedrijven, kan zich dus best wenden tot deze ombudsdienst. Zoals u wellicht weet, valt die dienst onder de bevoegdheid van collega De Backer. Ik heb een en ander echter in het jaarverslag van bpost teruggevonden en ik kan u dus enige informatie geven.

Het jaar 2018 was het eerste jaar in de geschiedenis van de ombudsdienst waarin het aantal klachten of vragen over pakketten het aantal vragen over brieven bij de post heel sterk oversteeg. In 2018 werden 4.562 klachten over de verzending van pakjes ontvangen. De meeste klachten gaan over verdwenen pakjes, namelijk meer dan duizend. Ook over fouten bij de uitreiking zijn er meer dan duizend klachten. De vraag om schadevergoeding behelst 828 klachten.

De meeste klachten die de ombudsdienst ontvangt, zijn voor rekening van bpost, DPD, PostNL, Mondial Relay en DHL.

Voor meer informatie verwijst ik naar het jaarverslag.

Het is belangrijk beleidsmatig de vraag aan de heer De Backer te stellen. Op basis van die klachten kan hij immers bekijken of hij beleidsmatig iets kan doen.

aantal klachten over de pakjesbezorging toe. Geen enkel bedrijf maakt exacte cijfers bekend, en de klachten worden door elke operator op een andere manier behandeld. Er zijn vooral problemen met de leveringen in het buitenland. Als er in België een probleem optreedt met bpost, kan er online een klacht ingediend worden. Volgens Test Aankoop rijst het aantal klachten de pan uit.

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

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

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

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

Lors d'une vente à distance, le commerçant a une obligation de livraison. En cas de controverse

Ik kan u meer informatie geven vanwege de FOD Economie.

De FOD Economie ontving in 2019 49 meldingen over koerierbedrijven tegenover 38 meldingen in 2018. Het is op basis van die meldingen niet altijd mogelijk correct aan te duiden wie in fout is bij het niet-leveren van pakjes.

Wel wil ik de regels inzake de verkoop op afstand in herinnering brengen. De handelaar bij wie de consument een goed koopt, heeft een leveringsverplichting. Hij draagt dus ook de bewijslast in geval van discussie over de levering van een goed.

In dat verband wil ik ook wijzen op artikel VI.44 van het Wetboek van economisch recht, dat bepaalt dat het risico pas op de consument overgaat op het ogenblik waarop hijzelf of de persoon die hij heeft aangewezen, het goed fysiek in bezit heeft gekregen. Enkel wanneer de consument geen gebruikmaakt van de vervoerder waarop de handelaar normaal een beroep doet en hijzelf een vervoerder aanwijst, gaat het risico over op het ogenblik dat de handelaar het goed bij de vervoerder levert.

Het moet dus duidelijk zijn dat het aftekenen door een medewerker van bpost of van een koerierbedrijf, of het leveren bij een derde zonder dat de consument daarmee vooraf heeft ingestemd, niet strookt met de verplichtingen die rusten op de handelaar bij de verkoop op afstand.

Ik raad de consument, die iets heeft gekocht via e-commerce maar die een probleem heeft met de levering, aan om contact op te nemen met de handelaar zelf, die de medecontractant is.

Wij zien bij bpost vaak dat men aftekent, terwijl dat eigenlijk niet mag. Dat is een probleem. Daarom meen ik dat u deze vraag moet stellen aan de collega.

Ik wil u het antwoord bezorgen, want ik ben nogal technisch geweest. Zo kunt u nalezen wat de mogelijkheden zijn.

14.03 **Roberto D'Amico** (PVDA-PTB): Madame la ministre, je vous remercie pour tous ces renseignements.

L'incident est clos.
Het incident is gesloten.

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

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

15.01 **Patrick Prévot** (PS): Madame la ministre, depuis la malheureuse faillite de Thomas Cook, nous savons toutes et tous que toutes les agences de voyages et tous les tours-opérateurs ont l'obligation de se couvrir contre le risque d'insolvabilité. Cette protection légale permet aujourd'hui aux clients de Thomas Cook de voir leurs vacances remboursées.

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

15.01 **Patrick Prévot** (PS): Sinds het faillissement van Thomas Cook weten we dat reisbureaus verplicht zijn om zich te verzekeren tegen het risico op insolventie. Eind oktober nam de groep Wamos een aantal reisbureaus over. De groep heeft zich echter

Cependant, depuis fin octobre, le groupe Wamos, qui a repris certai-

nes agences, n'a pas encore pris toutes les dispositions nécessaires pour protéger ses clients. En effet, selon la directrice adjointe du Fonds de Garantie Voyages (FGV), aucun contrat n'a été signé avec ce dernier.

Madame la ministre, étiez-vous au courant de cette non-affiliation de Wamos au FGV? Qu'en pensez-vous? En savez-vous plus sur les raisons de cette non-affiliation? Des négociations sont-elles en cours afin de régler cette situation? Pouvez-vous nous en dire davantage?

Je vous remercie.

15.02 **Nathalie Muylle**, ministre: Monsieur Prévot, le Fonds de Garantie Voyages n'est pas la seule instance auprès de laquelle les organisateurs de voyages et les détaillants peuvent s'assurer contre l'insolvabilité.

Dans le cadre de la reprise d'une partie des activités de Thomas Cook, il était important que le repreneur puisse rapidement lancer ses activités et qu'il puisse reprendre le plus grand nombre de travailleurs possible. Dans ce contexte, l'Inspection économique a donné à Wamos, en tant que revendeur, le temps de mettre en ordre son assurance d'insolvabilité.

Des conditions strictes ont toutefois été imposées pour éviter le risque pour le voyageur. Il s'agit entre autres d'une interdiction pour Wamos de percevoir lui-même des fonds, ce qui fait que les paiements sont faits directement à l'organisateur de voyages. Seules des ventes de voyage à forfait sont offertes par des organisateurs de voyages assurés, et pas de vente de services de voyages individuels.

Les clients qui réservent un voyage à forfait chez Wamos paient donc pour l'instant directement sur le numéro de compte d'organisateur de voyages assurés. Le consommateur ne court donc aucun risque financier auprès de Wamos même.

L'Inspection économique suit l'affaire de près. Selon les informations qu'elle m'a fournies, le dossier avance. Il devrait bientôt être clôturé. Je pense que nous sommes à quelques jours d'une solution avec Wamos. Mais pour les voyageurs, toutes les garanties sont prévues. C'est très important. Comme ils paient sur le compte d'organisateur de voyages, comme Jetair ou d'autres, ils sont ainsi assurés.

15.03 **Patrick Prévot** (PS): Madame la ministre, je vous remercie pour votre réponse.

Vous vous voulez rassurante. Quand j'ai déposé cette question, je la voyais par le prisme des voyageuses et des voyageurs qui risquaient de se voir appliquer la double peine en n'étant pas remboursés ou en n'ayant pas de garantie par rapport à Wamos.

Je pense que la solution transitoire, qui peut se comprendre sur le

nog steeds niet verzekerd om zijn klanten te beschermen. Volgens de adjunct-directeur van het Garantiefonds Reizen (GFG) werd er geen enkel contract ondertekend.

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

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

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

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

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

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

fond, est bonne. Il s'agit de ne pas permettre à Wamos de percevoir directement les fonds, mais de le faire via les agences qui, elles, sont inscrites auprès du FGV. J'entends que cette situation devrait se résoudre dans les jours à venir.

Je vous remercie d'avoir fait la clarté sur cette histoire.

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

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

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

16.01 Patrick Prévot (PS): Monsieur le président, madame la ministre, dans une vingtaine de jours, ce sera le salon de l'auto. Or, il y a quelques semaines, la plate-forme Journée sans crédit, qui rassemble une trentaine d'associations francophones et néerlandophones, a publié ses dernières recommandations, avec un focus consacré aux crédits ballons – une formule de financement qui a le vent en poupe, notamment dans le secteur automobile, bien qu'elle présente un risque accru de surendettement. Le secteur associatif nous met, d'ailleurs, régulièrement en garde à ce sujet.

De prime abord, le crédit ballon est intéressant car il permet de payer des mensualités moindres qu'un crédit classique. Mais il y a un danger dans la mesure où, pour la dernière échéance, il faut payer une mensualité beaucoup plus grande. Or, le consommateur est rarement bien informé des conditions de reprise du véhicule, ce qui peut réserver de mauvaises surprises à la fin du crédit. Régulièrement, le consommateur ne parvient pas à payer le ballon, autrement dit, cette somme résiduelle, d'où un risque important de surendettement.

Madame la ministre, avez-vous connaissance du nombre de crédits ballons visant à financer l'acquisition d'un véhicule qui ont été octroyés au cours des dernières années? Quel est le nombre et le pourcentage de crédits défaillants pour cette catégorie? Existe-t-il aujourd'hui des obligations d'information pesant sur le prêteur en ce qui concerne les conditions de reprise ou de rachat du véhicule au terme d'un crédit ballon? Est-il possible, en vertu de la réglementation européenne, d'interdire les clauses de réserve de propriété par lesquelles le prêteur se réserve le droit de propriété jusqu'au paiement intégral du véhicule? La valeur attendue du véhicule à la fin du crédit peut-elle entrer en ligne de compte pour l'analyse de solvabilité du consommateur, telle que réglée par le Code de droit économique et précisée par les *guidelines* du SPF Économie? Est-il possible, en vertu de la législation européenne, de limiter le montant du ballon ainsi que la durée de remboursement d'un crédit ballon, comme recommandé par la plate-forme? Pouvez-vous faire le point sur les contrôles effectués par l'Inspection économique dans ce secteur? Combien de contrôles, combien d'infractions, quelles sanctions? Quid du recours au *mystery shopping*?

16.01 Patrick Prévot (PS): De jongste aanbevelingen van het platform Dag zonder krediet hebben meer bepaald betrekking op de ballonkredieten, die vaak worden verstrekt in de autosector. De maandelijkse afbetalingen zijn lager dan bij een klassieke lening, maar de laatste afbetaling, de ballon, is zeer hoog. De consument kan dat bedrag vaak niet ophoesten, waardoor hij nog dieper in de schulden komt te zitten.

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

16.02 **Nathalie Muylle**, ministre: Monsieur Prévot, je ne dispose pas de chiffres parce que la Centrale des crédits aux particuliers n'effectue pas de distinction quant au défaut de paiement suite à un crédit ballon parmi les contrats de crédit à la consommation.

Sous peine de sanction, la loi impose à tous les prêteurs et intermédiaires de crédit un devoir général de conseil, par lequel ils sont tenus de rechercher le type et le montant de crédit les mieux adaptés, compte tenu de la situation financière du consommateur au moment de la conclusion du contrat et du but du crédit. Ils sont également tenus de fournir toutes les informations pertinentes au consommateur.

Serait contraire à la loi, une publicité du prêteur qui ne mettrait en avant que la mensualité payée en cours de contrat sans mettre en évidence, de la même manière, la dernière mensualité. La réglementation européenne ne règle pas la question. Quant à la législation belge, elle règle les conditions et les modalités dans lesquelles le bien financier peut être repris par le prêteur en cas de défaillance du consommateur. Afin d'éviter le recours trop rapide à cette mesure, la loi prévoit que lorsque 40 % du prix au comptant d'un bien faisant l'objet d'une clause de réserve de propriété a déjà été payé par le consommateur, ce bien ne peut être repris par le prêteur qu'en vertu d'une décision judiciaire ou moyennant un accord écrit.

La loi règle aussi la durée maximale des contrats de crédit en fonction du montant et du type de crédit. L'Inspection économique ne dispose pas de statistiques précises et ciblées sur les crédits ballons dans le secteur automobile. Les statistiques à disposition concernent les contrôles relatifs au salon de l'auto. Je vous donne quelques chiffres pour les deux dernières années. En 2018, l'Inspection économique a contrôlé 47 marques automobiles ainsi que 23 marques de motos. En ce qui concerne les autos, seules 13 marques faisaient de la publicité pour le crédit à la consommation, 7 marques étaient en infraction et se sont vu adresser un procès-verbal. En ce qui concerne les motos, seules 9 marques faisaient de la publicité pour des crédits à la consommation. Cinq marques étaient en infraction et se sont vu adresser un procès-verbal d'avertissement. En 2019, l'Inspection économique a contrôlé 16 marques. Seules 9 marques faisaient de la publicité pour des crédits à la consommation, 2 marques faisaient de la publicité pour du *private lease*, une marque faisait de la publicité pour les deux formules, et 5 procès verbaux ont été rédigés.

Quatre marques ne faisaient aucune publicité pour des possibilités de financement. Les procès-verbaux étaient accompagnés d'une proposition de transaction visant à éteindre l'action publique. Les transactions ont toutes été payées. La technique du *mystery shopping* ne peut être appliquée que si les infractions possibles ne peuvent pas être constatées d'une autre manière.

Les chiffres montrent qu'il y a encore beaucoup de travail.

mysteryshoppers ingezet?

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

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

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

Bij de pv's werd er een voorstel van minnelijke schikking gevoegd om de strafvordering te doen vervallen. De schikkingen werden alle betaald. Mysteryshopping wordt enkel toegepast als de inbreuken alleen op die manier kunnen worden vastgesteld.

Er is nog werk aan de winkel.

16.03 Patrick Prévot (PS): Madame la ministre, merci d'avoir pris le temps de faire le point sur ces crédits. Ils me préoccupent beaucoup car je travaille sur la lutte contre le surendettement. Ce sont des crédits alléchants. Dans quelques jours, de nombreux belges iront au salon de l'auto et seront tentés d'acquérir un nouveau véhicule. Ils se verront proposer ces fameux crédits ballons.

J'entends que l'information est nécessaire. Une marque qui ne parlerait que des mensualités sans stipuler le ballon, donc la somme finale forfaitaire résiduelle à payer, serait en infraction à la loi. C'est souvent mentionné en petits caractères dans les contrats car ce n'est pas attractif. Les marques jouent sur les plus faibles mensualités. Parfois, le consommateur se dit qu'il verra bien dans trois au quatre ans. Et c'est malheureusement là qu'un problème se pose et qu'on doit contracter d'autres crédits pour rembourser le premier. On se retrouve parfois dans des situations très compliquées.

J'entends que le travail est encore long, qu'il y a des contrôles et que des transactions ont été payées par certaines marques. J'espère que les mentalités évolueront et que nous pourrons lutter contre l'explosion de ces crédits ballons qui contribuent au surendettement de nos populations.

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

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

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

17.01 Christophe Lacroix (PS): Madame la ministre, l'intelligence artificielle offre de nombreuses opportunités économiques dans le secteur des services financiers. Mais on assiste également, sous couvert de digitalisation, à une augmentation du coût des services bancaires et à un recul en termes d'inclusion bancaire des consommateurs.

Selon le dernier rapport sur l'inclusion financière de l'association Financité, 568 agences bancaires ont disparu depuis un an, laissant certaines communes à l'état de "désert bancaire". Par ailleurs, 614 appareils de retrait d'argent ont disparu dans la même période. Et, parallèlement, le coût de certains services augmente, en particulier les retraits d'argent au distributeur ou l'impression des extraits de compte.

Dans ce contexte, Financité attire l'attention sur les "exclus de la digitalisation", en particulier les personnes âgées, qui subissent la double peine. Non seulement ces personnes ne savent plus accéder aux services à proximité de leur domicile, mais elles doivent, de surcroît, payer beaucoup plus cher en se déplaçant plus loin. Selon Financité, les personnes âgées paient jusqu'à sept fois trop cher leurs services bancaires.

Ces derniers jours, une enquête a d'ailleurs été publiée dans la presse, révélant ces tarifs exorbitants pour les personnes âgées.

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

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

Onderzoekt het Prijzenobservatorium in welke mate de stijging van de prijzen voor de bankdiensten de personen die in

Madame la ministre, avez-vous pris connaissance du dernier rapport de Financité sur l'inclusion financière et quelles sont vos réactions à ce sujet? L'Observatoire des prix examine-t-il la manière dont l'augmentation du prix des services bancaires se reporte en particulier sur les personnes les plus précarisées? Si oui, quelles sont ses dernières constatations? Si non, pouvez-vous lui demander de se saisir de ces questions? Enfin, selon l'analyse de Financité, de nombreuses banques ne respectent pas leurs obligations légales en matière de promotion du service bancaire, aucune information n'étant fournie à ce sujet, ni en agence ni sur leur site internet. Vos services ont-ils constaté ces manquements? Combien, combien de contrôles, d'infractions, quelles sanctions ont-ils été enregistrés?

17.02 **Nathalie Muylle**, ministre: Monsieur Lacroix, j'ai effectivement pris connaissance du rapport du 13 décembre 2019 de Financité. J'ai demandé à mon administration d'étudier profondément ce rapport.

En ce qui concerne mon point de vue relatif à la digitalisation du marché des paiements et de la disponibilité des distributeurs, je vous renvoie à ma réponse du 13 novembre dernier aux questions orales de Mme Dierick, Mme Dedonder et M. Bayet.

Je la tiens ici à votre disposition. Elle compte quatre pages.

Une analyse détaillée de l'augmentation du prix des services bancaires offerts aux personnes les plus précarisées n'a pas été encore élaborée par l'Observatoire des prix. Cependant, il ressort d'une enquête s'intéressant au budget des ménages, réalisée en 2018 par cet organisme, que la part des dépenses liées à ces frais – entre autres, la carte de banque – est relativement plus élevée chez les ménages disposant des revenus les plus bas. Néanmoins, il faut en relativiser l'importance. Pour les ménages se situant dans les quartiles les plus bas (sur la base des revenus), seul 0,20 % des dépenses se rapportent à ces coûts.

Il ressort ensuite du rapport annuel de l'Ombudsfin 2018 que les plaintes recevables en matière de paiement et comptes de paiement étaient les plus nombreuses (estimées à 454) à être examinées par l'Inspection économique du SPF Économie. Cependant, seules cinq de ces plaintes correspondaient aux services bancaires de base. L'Inspection économique a reçu une plainte en 2018 et deux en 2019 concernant les services bancaires liés à un compte. Cependant, leur examen a révélé qu'aucune ne visait les services bancaires de base.

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

kansarmoede leven treft? Financité bewijst dat er heel wat banken hun wettelijke verplichtingen inzake het promoten van de bankdiensten niet naleven. Hebben uw diensten dergelijke gevallen van nalatigheid vastgesteld?

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

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

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

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

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

17.03 Christophe Lacroix (PS): Madame la ministre, je vous remercie de votre réponse, que j'approfondirai sur la base de celles que vous aviez apportées précédemment à mes collègues.

Cependant, je suis surpris de la manière dont l'Observatoire des prix a qualifié l'impact du coût des services bancaires. En effet, lorsque nous avons reçu Financité lors d'une audition au sein de cette même commission, il nous avait été dit qu'en moyenne, 75 euros par an étaient déboursés par les ménages, en particulier les plus précarisés. Ce montant peut sembler peu important, mais pour des gens dont la retraite s'élève parfois à 900 ou 1 000 euros par mois ou encore pour des chômeurs et des allocataires sociaux, c'est évidemment une somme élevée. C'est pourquoi j'estime qu'un effort doit être fourni pour y remédier. Madame la ministre, je vous invite à encourager des actions plus énergiques en ce domaine.

Je rappellerai, néanmoins, la politique des banques qui, aujourd'hui, constituent quand même le secteur qui récolte le plus de bénéfices, contrairement à ce qui a été fixé pour d'autres entreprises, en particulier pour les entreprises de type industriel. Il n'en reste pas moins vrai qu'au vu de leurs bénéfices, on comprend de moins en moins pourquoi elles ferment des agences impactant ainsi non seulement le personnel mais aussi le citoyen et d'abord le citoyen âgé, le citoyen le plus pauvre et le citoyen des zones rurales. En effet, on observe que c'est dans les communes les plus pauvres et en zone rurale que l'on ferme le plus d'agences et de distributeurs de billets. Il y a donc bien un problème. Je sais bien que vous ne pouvez pas tout résoudre, mais je pense que les banques prennent vraiment beaucoup de libertés par rapport à ce que les citoyens peuvent en attendre.

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

17.05 Christophe Lacroix (PS): Je pense que c'était 75 euros. Selon la réponse de Febelfin, si 75 euros pouvaient constituer une somme, il fallait la comparer à d'autres pays où ce montant peut s'élever à 110, 120 ou 150 euros. Febelfin relativisait, mais moi, j'estimais qu'un montant de 75 euros constituait une somme importante par rapport à certains revenus ou à certaines allocations.

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

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

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

18.01 Stefaan Van Hecke (Ecolo-Groen): Mevrouw de minister, het betreft een opvolgingsvraag over een thema waarover ik hopelijk in de volgende maanden geen nieuwe opvolgingsvragen meer zal moeten stellen. Het gaat over het faillissement van Thomas Cook en over de onduidelijkheid inzake de terugbetalingen door het Garantiefonds.

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

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

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

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

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

Eind oktober vroeg ik u al over een probleem dat zich voordoet voor de reizigers die getroffen zijn door het faillissement van Thomas Cook. Zij dienen zich te wenden tot het Garantiefonds Reizen. Dat Garantiefonds verwijst reizigers die met een kredietkaart hebben geboekt echter door naar de kredietkaartmaatschappij, die hen weer naar het Garantiefonds verwijst. Men wijst dus naar elkaar en de reiziger blijft met lege handen achter.

U antwoordde op mijn mondelinge vraag nr. 55001109C dat uw kabinet onmiddellijk contact had opgenomen met Febelfin en met het Garantiefonds, dat op 2 en 10 oktober reeds twee vergaderingen hadden plaatsgevonden en dat een derde vergadering zou plaatsvinden op 23 oktober.

De bedoeling van het overleg was volgens u drielijg. Ten eerste, het vastleggen van eenduidige en duidelijke communicatie. Ten tweede, nagaan of klanten die een kredietkaart hebben, het recht hebben op de terugbetaling van de sommen die zij onrechtmatig zelf hebben moeten betalen in buitenlandse hotels. Ten derde, indien het antwoord op de tweede vraag positief is, onderzoeken hoe dat zo gemakkelijk mogelijk kan worden georganiseerd voor de getroffen reizigers.

Daarom heb ik nog twee heel concrete vragen voor u.

Ten eerste, hebben de verschillende vergaderingen intussen tot resultaat geleid? Zo ja, wat was het resultaat? Zijn de drie genoemde doelstellingen bereikt, en zo ja, hoe? Zo nee, waarom niet, en tegen wanneer kan resultaat verwacht worden?

Ten tweede, is ondertussen duidelijk wie de reiziger zal vergoeden indien de reis werd betaald met een kredietkaart?

18.02 Minister **Nathalie Muylle**: Mijnheer Van Hecke, ik heb aan mijn diensten al weken geleden gevraagd wat de stand van zaken is, aangezien er een opvolgingsvraag zou komen.

Ik heb u helaas geen goed nieuws te melden. Er hebben intussen verschillende overlegvergaderingen plaatsgevonden, met het Garantiefonds, Febelfin en de uitgevers van kredietkaarten. We hebben heel wat inspanningen gedaan – de persoon aan mijn linkerzijde kan dat getuigen – om met de betrokken actoren oplossingen te vinden voor reizigers die ter plaatse zelf hun reis hebben betaald.

Ik herhaal dat in mijn ogen de praktijken van sommige hotels die reizigers gedwongen hebben nog eens persoonlijk te betalen, wederrechtelijk zijn.

De vraag rijst dus of er sprake is van een niet-verschuldigde betaling die recht geeft op restitutie wanneer de betaling met een kredietkaart werd gedaan. De uitgevers van kredietkaarten blijven van mening dat dit niet zo is en dat er geen *chargeback* vereist is onder de regels inzake kaartschema's.

Ik kan het alleen maar betreuren dat zij een heel enge interpretatie blijven aanhouden. De klant die zijn kredietkaart heeft gebruikt om

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

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

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

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

La pratique de certains hôtels qui ont obligé les voyageurs à payer de leur poche est illégale. Ces paiements donnent-ils droit à un remboursement s'ils ont été effectués à l'aide d'une carte de crédit? Les émetteurs de cartes de crédit affirment mordicus que tel n'est pas le cas. Je déplore qu'ils persistent dans cette interprétation extrêmement restrictive. Tous les voyageurs lésés qui ont payé deux fois doivent étudier le contrat

onder dwang het hotel een tweede keer te betalen, moet nagaan welke contractuele bepalingen er met zijn bank zijn voor het gebruik van zijn kredietkaart. Eventueel kan de reiziger die hierin geen voldoening krijgt, zich wenden tot de ombudsman voor de banken. Als hierover een geschil blijft, kan alleen de rechter oordelen.

Reizigers die via Thomas Cook een verblijf in het buitenland hebben geboekt, betaalden hun reis voor het vertrek aan de reisorganisator. Zij hebben geen contractuele band met het hotel. De waarborg die het Garantiefonds biedt, dekt de terugbetaling van de bedragen die de consument aan de reisorganisator heeft betaald of eventueel bedragen die de consument heeft moeten betalen omdat het Garantiefonds in gebreke zou zijn gebleven op het vlak van repatriëring.

Volgens de cijfers van het Garantiefonds werd in 230 van de 22.000 ingediende claims melding gemaakt van rechtstreekse betalingen ter plaatse. De FOD Economie heeft in de nasleep van het faillissement van Thomas Cook slechts vier meldingen ontvangen over problemen ter plaatse. Dit is beperkt, maar het blijft een onrechtvaardige zaak.

Wij hebben alle inspanningen gedaan, maar tot op vandaag zonder het resultaat dat wij hoopten te bereiken.

conclu avec leur banque. Ceux qui n'obtiennent pas gain de cause peuvent s'adresser au Service de médiation des services financiers. Seul un juge pourra statuer si aucune solution n'est trouvée.

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

18.03 Stefaan Van Hecke (Ecolo-Groen): Mevrouw de minister, ik dank u voor het antwoord, maar mijn vraag bestond ook uit een tweede deel over de initiële problematiek van de consument die een reis betaald heeft bij Thomas Cook met een kredietkaart. Dat is niet de problematiek van de betalingen in het buitenland. Er was discussie over de vraag of dat door het Garantiefonds zou worden betaald dan wel door de kredietkaartmaatschappij.

18.04 Minister Nathalie Muylle: Het Garantiefonds zal tussenkomen, ongeacht wie betaald heeft. Ook als men heeft betaald met een kredietkaart zal het Garantiefonds tussenkomen, in het kader van een pakketreis of een andere reis.

18.05 Stefaan Van Hecke (Ecolo-Groen): Daarover bestond discussie omdat op de website van het Garantiefonds iets anders stond, dat later is weggehaald. Er stond dat men zich eerst moest richten...

18.06 Minister Nathalie Muylle: Dat klopt. Dat was een foutieve communicatie. Het Garantiefonds heeft dat veranderd.

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

18.04 Nathalie Muylle, ministre: Le Fonds de Garantie Voyages interviendra, peu importe qui a payé. Il interviendra même si le paiement a été effectué à l'aide d'une carte de crédit.

18.06 Nathalie Muylle, ministre: La communication erronée publiée au début sur le site du Fonds a été corrigée.

18.07 **Stefaan Van Hecke** (Ecolo-Groen): Dus dat probleem is opgelost?

18.08 Minister **Nathalie Muylle**: Ja, dat is opgelost. Het Garantiefonds zal daar dekking geven. Het enige probleem blijft in gevallen dat er twee keer is betaald. Wij hoopten de betalingen met de kredietkaart zo te recupereren.

De aantallen zijn niet zo groot. We gaan er ook van uit dat de betalingen enkel het verblijf ter plaatse betreffen, en niet het transport en andere zaken, waardoor het bedrag ook wel meeviel. We betreuren het dat er daarvoor geen oplossingen worden gevonden. Wij denken dat het wel mee zou moeten vallen, met ongeveer tweehonderd gevallen. Men blijft echter voet bij stuk houden, wat wij heel sterk betreuren.

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

*De openbare commissievergadering wordt gesloten om 16.16 uur.
La réunion publique de commission est levée à 16 h 16.*

18.08 **Nathalie Muylle**, ministre: La couverture sera assurée par le Fonds de Garantie. Il n'en reste pas moins qu'il y a eu parfois un double paiement. Nous espérons pouvoir récupérer les paiements par carte de crédit par l'entremise des banques, mais celles-ci campent jusqu'à présent sur leur position.