Commission de l'Économie, de la Protection des consommateurs et de l'Agenda numérique

du

MERCREDI 24 MAI 2023

Matin

_____

Commissie voor Economie, Consumentenbescherming en Digitale Agenda

van

WOENSDAG 24 MEI 2023

Voormiddag

_____

De openbare commissievergadering wordt geopend om 09.20 uur en voorgezeten door de heer Stefaan Van Hecke.
La réunion publique de commission est ouverte à 09 h 20 et présidée par M. Stefaan Van Hecke.

De teksten die in cursief zijn opgenomen in het Integraal Verslag werden niet uitgesproken en steunen uitsluitend op de tekst die de spreker heeft ingediend.
Les textes figurant en italique dans le Compte rendu intégral n'ont pas été prononcés et sont la reproduction exacte des textes déposés par les auteurs.

01 Débat d'actualité sur les taux d'intérêt sur les comptes d'épargne et questions jointes de

- Gilles Vanden Burre à Alexia Bertrand (Budget et Protection des consommateurs) sur "Les taux d'intérêt sur les comptes d'épargne" (55036814C)

- Melissa Depraetere à Alexia Bertrand (Budget et Protection des consommateurs) sur "Le taux d'intérêt des comptes d'épargne" (55036830C)

- Leen Dierick à Alexia Bertrand (Budget et Protection des consommateurs) sur "Le faible taux d'intérêt des comptes d'épargne" (55036831C)

- Reccino Van Lommel à Alexia Bertrand (Budget et Protection des consommateurs) sur "La rémunération des comptes d'épargne des consommateurs" (55036837C)

- Roberto D'Amico à Alexia Bertrand (Budget et Protection des consommateurs) sur "Les taux d'intérêt sur les comptes d'épargne et les taux hypothécaires" (55036845C)

- Patrick Prévot à Alexia Bertrand (Budget et Protection des consommateurs) sur "Les taux d'intérêt sur les comptes d'épargne" (55036862C)

01 Actualiteitsdebat over de rente op de spaarboekjes en toegevoegde vragen van

- Gilles Vanden Burre aan Alexia Bertrand (Begroting en Consumentenbescherming) over "De rente op spaarboekjes" (55036814C)

- Melissa Depraetere aan Alexia Bertrand (Begroting en Consumentenbescherming) over "De rente op de spaarrekeningen" (55036830C)

- Leen Dierick aan Alexia Bertrand (Begroting en Consumentenbescherming) over "De lage rente op de spaarboekjes" (55036831C)

- Reccino Van Lommel aan Alexia Bertrand (Begroting en Consumentenbescherming) over "De spaarvergoeding voor de consument" (55036837C)

- Roberto D'Amico aan Alexia Bertrand (Begroting en Consumentenbescherming) over "De rente op de spaarrekeningen en de hypothecaire rente" (55036845C)

- Patrick Prévot aan Alexia Bertrand (Begroting en Consumentenbescherming) over "De rente op de spaarrekeningen" (55036862C)

01.01 Gilles Vanden Burre (Ecolo-Groen): Madame la secrétaire d'État, le débat sur la faiblesse des taux d'intérêt des comptes d'épargne pratiqués par les banques monte assez fort dans l'espace public – à juste titre. Pour rappel, les banques – qui font déjà des profits record, voire confortables – demandent des taux d'intérêt autour de 4 % pour des crédits hypothécaires alors que les taux d'intérêt sur les comptes d'épargne sont en moyenne en dessous de 1 %.

C'est pour nous incompréhensible. Par ailleurs, les banques peuvent actuellement déposer leurs

liquidités auprès de la Banque centrale pour un taux avoisinant les 3,25 %, ce qui maintient leurs marges à un niveau extrêmement confortable.

Le ministre des Finances a envoyé une lettre à Febelfin mais nous savons bien qu'un simple courrier ne sera pas suffisant. Vous-même avez émis, ce week-end, plusieurs idées dont je voudrais discuter avec vous.

La première concerne le taux minimum légal de ce compte d'épargne. Aujourd'hui, il est légalement de 0,11 %. Vous parlez d'une éventuelle hausse de ce taux légal. Mon groupe Ecolo-Groen y est favorable, pour le dire de manière claire, mais l'êtes-vous également? Vous disiez que c'est une menace qu'il fallait pouvoir brandir au secteur, mais faut-il aller jusqu'à l'appliquer?

Nous le pensons. D'après nous, des avancées concrètes sur ce type de sujet sont plus productives que de simples menaces. Êtes-vous donc favorable à des avancées – si oui, à quel niveau? – et comment comptez-vous agir en la matière?

Deuxièmement, par rapport au blocage des taux e-DEPO, qui est géré par le département Trésorerie du SPF Finances et donc par le ministre des Finances, vous avez déclaré qu'il s'agit d'une initiative menée en solo par le ministre des Finances. Le blocage des taux sur e-DEPO nous étonne aussi vu que cela sert surtout aux placements des collectivités locales et des ASBL.

J'aimerais donc savoir ce que vous allez faire pour augmenter et débloquer les taux sur e-DEPO, voire aussi s'il serait possible de l'ouvrir aux particuliers.

Dernier élément, Belfius – détenue à 100 % par l'État fédéral – est aujourd'hui parmi les banques qui proposent les taux les plus bas aux citoyens. Que comptez-vous faire pour y remédier?

01.02 **Melissa Depraetere** (Vooruit): Nu de ECB de rente naar 3,25 % heeft opgetrokken, kunnen de banken er hun geld parkeren aan een voordelig tarief, met dien verstande dat het eigenlijk het geld van de vele klanten en de spaartegoeden betreft van de mensen bij die banken. De banken verdienen daar goed aan, temeer omdat ze eigenlijk op hun beurt een erg lage rente uitkeren aan de spaarders. Er is dus een duidelijke scheeftrekking, vooral omdat de ECB aangeeft dat ze door de rente op te trekken de inflatie wil terugdringen en ervoor wil zorgen dat de spaarrekeningen beter opbrengen.

De banken gedragen zich dus vrij selectief door alleen toe te passen wat in hun voordeel speelt en voor hen winst oplevert. Ze gaan snel over tot het duurder maken van woonleningen, maar laten na om iets terug te geven aan spaarders en klanten. Het gaat daarbij toch om bedragen waarbij ze, dankzij het spaargeld van anderen, liefst viermaal zoveel winst maken als verleden jaar en een stroom van acht miljard euro hun richting uit zien gaan.

Mensen betalen tweemaal het gelag: ze betalen veel voor leningen en krijgen op hun beurt weinig terug op de spaarrekening. U hebt zelf een voorstel gedaan om als laatste stap eventueel de minimumrente op te trekken. Dat zou een oplossing kunnen betekenen, mochten de banken niet snel inroepen dat hen dat in onzekerheid brengt.

De Vooruitfractie dient daarom een wetsvoorstel in, met het oog op een andere aanpak. Als oplossing voorzien wij in een koppeling tussen de tarieven en de rentes van de ECB en de tarieven hier in ons land. Door in een maximumspanning van 2 % te voorzien, zou ook de rente op spaarrekeningen fors stijgen.

Graag had ik van u vernomen of u dat een valabele optie vindt. Indien niet, welke stappen overweegt u nog? U hebt namelijk aangegeven dat u het optrekken van de minimumrente als laatste stap ziet. Ik dank u alvast.

01.03 **Leen Dierick** (cd&v): De rente op de spaarboekjes blijft zeer laag. Nochtans trok de ECB de afgelopen maanden de depositorente op tot 3,25 %. Door die verhoging krijgen banken meer middelen om ook de rente te verhogen op de spaarrekeningen, maar dat doen ze helaas zeer beperkt. De rente op leningen wordt daarentegen wel verhoogd. Over die twee snelheden leeft terecht ergernis bij de burgers, die vaststellen dat de banken vandaag extra winsten boeken ten koste van de vergoedingen die de spaarders krijgen op hun spaarboekje.

Waar nog veel meer ergernis over bestaat, is dat banken wel in een iets hogere spaarrente voorzien voor nieuwe spaarrekeningen die ze in het leven roepen. Consumenten die dus niet van rekening wisselen of een nieuwe spaarrekening openen, blijven ondanks dat ze trouwe spaarder zijn een lagere rente krijgen. Normaal wordt trouw meestal beloond, maar dat is momenteel niet het geval bij de banken.

De minister van Financiën heeft dan ook een brief gestuurd naar Febelfin over de bezorgdheid bij de burgers om de sector te sensibiliseren en over de vraag van de burger om transparanter te zijn over de bepaling van de tarieven. Ook u hebt aangekondigd achter deze brief te staan.

Welke acties hebt u zelf, binnen uw bevoegdheden, reeds genomen? Welke acties plant u nog?

Verschillende banken lanceren wel nieuwe spaarformules met een rente die hoger is dan die op de klassieke spaarrekening. Op welke manier zult u hen aansporen om de consument daarvan op de hoogte te brengen, maar ook om die tarieven toe te passen op de huidige spaarrekeningen?

01.04 **Reccino Van Lommel** (VB): Mevrouw de staatssecretaris, de rente gaat al enige tijd in stijgende lijn. De Euribor blijft stelselmatig stijgen en kredieten, zowel voor bedrijven als voor gezinnen, zijn duurder geworden. De rente op de spaarboekjes is echter niet navenant gestegen. Men heeft een habbekrats gegeven om de rente op de spaarboekjes te laten stijgen, maar het is niet wat het zou moeten zijn.

We zien desondanks dat de ene bank na de andere recordwinsten maakt. Wanneer er cijfers gepubliceerd worden, wordt dat ook allemaal heel duidelijk. We stellen vast dat banken enerzijds zeggen dat ze moeten besparen op alles, denk aan de sluiting van kantoren en het wegnemen van bankautomaten, terwijl ze anderzijds wel hun klanten blijven “bewoekeren”.

Mevrouw de staatssecretaris, het duurt allemaal heel lang. Ik bind al vele maanden de kat de bel aan over de rente op de spaarboekjes. Toch onderneemt de regering geen actie. Het duurt dus allemaal heel lang. Waarom moet er altijd zo lang gewacht worden om de banken op de vingers te tikken? Dat is elke keer opnieuw, met elk dossier, het geval.

Ik vraag mij daarom af welke maatregelen u getroffen hebt en zult treffen om de best mogelijke spaarvergoeding te garanderen voor de consumenten. Hebt u ondertussen overlegd met de bankensector? Welke stokken hebt u achter de deur om hen aan te zetten om een hogere spaarrente te geven? Er zijn immers verschillende banken die andere rentepercentages toepassen, maar overstapen is niet altijd zo evident als men bij een bepaalde bank al hypothecaire leningen heeft.

01.05 **Roberto D'Amico** (PVDA-PTB): Monsieur le président, madame la secrétaire d’État, comme vous le savez, les banques durcissent leurs conditions d’accès au crédit hypothécaire et élèvent leurs taux jusqu’à 4,5 %, ce qui limite très fortement l’accès au logement. On estime que deux jeunes sur trois ne peuvent pas acheter une maison ou un appartement à ces conditions. Pendant ce temps, les banques vont très bien et engrangent des profits record. En 2022, les quatre grandes banques du pays – BNP Paribas, ING, KBC et Belfius – ont réalisé seulement 7,3 milliards de profits.

Alors qu’elles prêtent plus difficilement de l’argent à la population, elles limitent fortement les taux d’intérêt sur les comptes d’épargne, qui ne dépassent pas 1,5 % dans le meilleur des cas. Au vu de l’inflation et de l’augmentation des prix que nous connaissons, l’épargne des Belges fond comme neige au soleil. D’un côté, les gens doivent verser 4,5 % d’intérêts pour l’argent emprunté. De l’autre, les banques limitent à 1,5 % les intérêts sur l’argent que leur confient les Belges. Madame la secrétaire d’État, la loi belge prévoit un taux d’intérêt de minimum 0,11 %. Pensez-vous qu’il faille revoir la loi pour augmenter ce taux plancher qui est très bas au regard de la situation actuelle?

01.06 **Patrick Prévot** (PS): Madame la secrétaire d'État, comme on l'a dit, les taux appliqués par les banques sur les crédits hypothécaires augmentent de manière très importante. Il devient, aujourd'hui, de plus en plus difficile et cher, pour les gens, d'emprunter pour acheter un logement. Or, dans le même temps, les grandes banques maintiennent leur taux d'intérêt sur l'épargne au niveau plancher. C'est une situation qui n'est pas saine. Elle n'est pas non plus acceptable. Le ministre des Finances semble

en être conscient, puisqu'il a récemment envoyé un courrier à Febelfin faisant état d'une pression sociale accrue en faveur d'une augmentation du taux de l'épargne. Malheureusement, la fédération bancaire a répondu négativement. Dans un communiqué du 21 mai, Febelfin se dit perplexe, agite un chiffon rouge et dit que "de telles mesures pourraient être contre-productives et affecter la stabilité du secteur bancaire."

Il semble donc acquis que la réponse ne viendra pas du secteur bancaire et l'impression donnée est plutôt qu'ils cherchent à maintenir la situation actuelle en l'état. Celle-ci leur permet de dégager des marges confortables et d'engranger de plantureux bénéfices.

Madame la secrétaire d'État, mes questions sont simples. Quel est votre analyse de la situation? Êtes-vous favorable à une obligation visant les banques afin de relever leur taux d'intérêt minimum? Si oui, allez-vous plaider cette mesure auprès du gouvernement? Des contacts ont-ils été pris avec votre collègue, le ministre des Finances? Où en est-on dans ce dossier? Si non, quelle en est la raison? Quelle alternative proposez-vous pour obtenir un relèvement effectif du taux d'intérêt des comptes d'épargne?

01.07 **Tania De Jonge** (Open Vld): Mevrouw de staatssecretaris, u hebt het zelf al verklaard: de spaarder heeft tot vandaag maar in heel beperkte mate kunnen genieten van de rentestijging bij de ECB. Dat wekt natuurlijk wrevel op, niet alleen bij de spaarder, niet alleen bij u, maar ook bij mij als volksvertegenwoordiger.

U hebt terecht drie essentiële punten naar voren geschoven in die discussie. De banken moeten veel transparanter zijn. De klanten moeten automatisch de beste voorwaarden genieten. We zien nu al vaak dat rekeningen met betere rentevoorwaarden worden voorbehouden voor nieuwe klanten. Dat klanten zelf proactief op zoek moeten gaan, is zeer moeilijk.

Wij staan als liberalen niet te springen om de wettelijke minimumrente te verhogen, maar het is voor ons evenmin een taboe. Wanneer we zien dat het niet anders kan en dus noodzakelijk is om de spaarder te geven waar hij recht op heeft, dan zullen wij dat ook doen. Het wordt tijd dat de bankensector zijn maatschappelijke rol beter uitoefent dan vandaag. Het wordt tijd dat de spaarder – Belgen zijn spaarders – beloond wordt voor zijn inspanningen. De discrepantie tussen de rente van de ECB en de zeer beperkte rente die de banken aan hun klanten toekennen, is vandaag gewoonweg te groot.

Tot slot, ik lees her en der bemerkingen dat de waarde van het spaarboekje sowieso onder druk staat door de inflatie. Dat klopt, maar dat betekent niet dat we niets moeten doen, wel integendeel.

Mevrouw de staatssecretaris, wat zijn de volgende stappen in het dossier? Wanneer zit u rond de tafel met de bankensector?

U gaf zelf aan dat de concurrentie in de bankensector aangezwengeld moet worden. Welke stappen denkt u daartoe te zetten?

01.08 Staatssecretaris **Alexia Bertrand**: Bedankt voor uw vragen over wat ondertussen een *hot topic* is geworden. Vertegenwoordigers van de bankensector zijn vandaag ook aanwezig, wat goed nieuws is. Zo kunnen ze meeluisteren in het debat.

Mijnheer Van Lommel, ik heb geen afspraken met de bankensector, maar ik heb wel zijn reactie per brief ontvangen gisterenavond. Ik maak gebruik van de gelegenheid om de goede ontvangst van de brief te bevestigen. Ik heb die ondertussen ook gelezen.

Net zoals u heb ik uiteraard alle begrip voor de terechte bezorgdheden van de spaarders. De rentetarieven zijn de laatste negen maanden inderdaad fors gestegen. Zo is de ECB-rente gestegen van min 0,5 % tot 3,25 %. Daar heeft de spaarder weinig van gevoeld. Ik heb mij dan ook in die zin uitgelaten in de pers toen ik ernaar gevraagd werd. Ik steun de brief die de minister van Financiën, de heer Van Peteghem, geschreven heeft aan de banken om de spaarrentes te herbekijken. Als liberaal lid van de regering sta ik volledig achter de idee van vrije concurrentie in de bankensector. Met meer concurrentie zullen de spaarrentes voor de consument ook sneller stijgen.

Monsieur Prévot, une concertation avec mon collègue M. Van Peteghem est prévue cette semaine sur un autre sujet, mais en marge nous aborderons le sujet que vous évoquez.

Ik wil samen met hem bekijken hoe wij de markt sneller in beweging kunnen brengen door onder ander het beleggen via de e-DEPO-rekening voor onze burgers aantrekkelijker te maken.

Le compte e-DEPO est déjà accessible aux épargnants privés. Monsieur Vanden Burre, ce sont effectivement des collectivités locales qui constituent la majorité de leurs clients, mais les particuliers peuvent également y accéder. Il y a encore cependant des marges d'amélioration, mais il faut aussi mieux promouvoir ce produit auprès des épargnants privés car il n'est pas encore toujours connu de ceux-ci.

Un marché plus concurrentiel exige également une plus grande transparence. Il ne peut être question que seuls les clients prêts à ouvrir un nouveau compte d'épargne puissent bénéficier de taux d'intérêt plus élevés. Dans ce domaine, les banques doivent faire preuve de plus de transparence sur les produits qu'elles proposent.

J'invite également les consommateurs à utiliser des outils tels que le comparateur des comptes épargne de l'Autorité des services et marchés financiers (FSMA). Je ne sais pas si tout le monde le connaît aujourd'hui, mais le but est de le rendre plus accessible et plus connu parce qu'en comparant, les épargnants trouveront plus rapidement des taux d'intérêt plus élevés, s'ils sont prêts à changer de banque, bien entendu. Si les clients deviennent plus mobiles et changent plus facilement de banque, cela incitera également les banques à rendre leurs formules de compte d'épargne plus attrayantes.

Mevrouw Dierick, u vroeg naar maatregelen in het kader van mijn bevoegdheden als staatssecretaris van Consumentenbescherming. Zoals het regeerakkoord ook aangeeft, dient de overheid te voorzien in prijsvergelijkers voor verzekeringsdiensten en bancaire diensten. De prijsvergelijkers zullen te vinden zijn bij de FSMA. Die voor de spaarrekeningen bestaat reeds, maar ik heb gevraagd om die te actualiseren en om onder andere meer aandacht te hebben voor niet-digitale consumenten. Met betrekking tot verzekeringsdiensten kom ik over zeer korte tijd met nieuws. Wij zullen daarrond meer ruchtbaarheid geven, waarmee ik tegemoetkom aan uw pleidooi voor meer informatie voor de consumenten.

Ik gaf reeds eerder aan dat, indien de banken hiermee onvoldoende druk voelen, er nog het ultieme wapen is, met name de wettelijke verhoging van de basisrente van 0,11 % op de gereglementeerde spaarrekeningen. Laat het duidelijk zijn: wij staan als liberalen niet te springen voor zo'n maatregel; dat is het ultieme wapen, maar wij hebben geen taboe. Welke verhoging het dan wordt, dat moeten wij bekijken samen met de Nationale Bank, die de prudentiële toezichthouder is.

Dames en heren volksvertegenwoordigers, u begrijpt dat ik conform de mededingingsregels geen afspraken mag maken met de gehele sector over de prijszetting. Ik heb, samen met mijn collega, de druk opgedreven en duidelijk gesteld dat de overheid een reglementerende stok achter de deur heeft. Wij moeten ook te allen tijde voorkomen dat eender welke minimumrente die wij zouden invoeren, de uiteindelijke rente voor alle banken zou worden, gelet op het feit dat meer concurrentie zal leiden tot hogere rentes, die ver van de minimumrente zullen liggen.

Met betrekking tot de timing, we mogen niet vooruitlopen op de zaken. Laten we afwachten wat er gebeurt; hoe dan ook is dat soort ingrijpen wel het laatste redmiddel.

Mevrouw Depraetere, het voorstel om de rente op de spaarboekjes te koppelen aan de basisrente bij de ECB, roept verscheidene vragen op, die een antwoord vergen. Ik som er enkele op. Doen wij dat alleen voor gereglementeerde spaarrekeningen? Houdt de basisrente bij de ECB rekening met de specificiteit van de Belgische gereglementeerde spaarrekening? Is de koppeling onderscheidend genoeg opdat er toch concurrentie kan heersen in de Belgische markt? Welk verschil tussen de rente van het spaarboekje en de basisrente bij de ECB zal ervoor zorgen dat dat geen problemen veroorzaakt voor de prudentiële toezichthouder?

Monsieur Vanden Burre, vous m'interrogez sur Belfius. Le gouvernement dispose en effet de sièges à son conseil d'administration. Mais le conseil d'administration ne s'occupe pas de la gestion quotidienne. Je tiens d'ailleurs à ce que ce principe de gouvernance soit strictement appliqué. C'est le comité de

direction de Belfius qui est responsable de la politique quotidienne et donc des décisions relatives aux taux d'intérêt, alors que le conseil d'administration prend les décisions stratégiques et remettra en cause, si nécessaire, le comité de direction.

01.09 **Gilles Vanden Burre** (Ecolo-Groen): Madame la secrétaire d'État, au sujet des taux minimums sur les comptes d'épargne, vous avez répété vos propos repris dans la presse. Il n'est pas clair pour moi, à ce stade, de savoir si le gouvernement compte intenter une action précise en la matière au-delà de la lettre envoyée.

J'entends que vous devez concerter. Il me semble que pour ce qui concerne les taux minimums sur les comptes d'épargne, les banques doivent agir très rapidement. Le *statu quo* est pour nous inacceptable. En effet, nous pensons qu'une initiative législative visant à augmenter ce taux d'épargne minimum pour le lier à celui de la BCE est nécessaire. C'est une piste qui nous paraît intéressante et que nous avons déjà proposée. Nous ne pouvons aujourd'hui nous satisfaire d'attendre que le secteur se mobilise et réagisse. La situation est trop préoccupante.

Concernant e-DEPO, vous avez raison, les particuliers y ont accès. Mais force est de constater que c'est très peu connu et utilisé par nos concitoyens.

J'aurais aimé vous entendre sur le blocage du taux plafond par le ministre des Finances. Une initiative sera-t-elle prise pour l'expliquer? Je ne comprends pas pourquoi ce taux a été bloqué à vrai dire. J'interrogerai le ministre des Finances à ce sujet, mais il me semble que les taux ne doivent pas être bloqués car e-DEPO est un outil public qu'il faut pouvoir valoriser auprès de nos entités locales et auprès de nos concitoyens.

Quant à Belfius, lorsque l'on dispose de 100 % des sièges au conseil d'administration, on peut influer sur la direction stratégique que prend une entreprise. En l'occurrence, Belfius ne se comporte pas du tout comme une banque avec un intérêt sociétal, ce qui nous préoccupe grandement.

01.10 **Melissa Depraetere** (Vooruit): Mevrouw de staatssecretaris, u hebt verwezen naar de brief die u hebt ontvangen van de banken. Het is mij niet helemaal duidelijk of daar ook maar enig signaal in stond dat er actie zal worden ondernomen. U neemt dus een nogal afwachtende houding aan in het debat, maar ik vind dat wij sneller moeten ingrijpen om toch tegemoet te komen aan de terechte kritiek. We mogen immers niet vergeten dat het wel de belastingbetaler was die een aantal jaar geleden de banken mee heeft gered. Op het moment waarop er miljarden euro's – het gaat echt over miljarden – winst wordt gemaakt met hun geld, moet er gewoon worden ingegrepen.

U zei ook dat u de brief van minister Van Peteghem steunt. Met alle respect, de tijd van brieven sturen en vriendelijk vragen om de rentes aan te passen is voorbij. Als het over zoveel miljarden euro's gaat, dan vrees ik dat men niet per se wakker ligt van zo'n brief. Wij kunnen echter snel actie ondernemen. Het wetsvoorstel dat wij indienen, ligt klaar. U hebt een reeks vragen vermeld, bijvoorbeeld over hoe groot de marge dan moet zijn. Volgens ons moet die 2 % zijn, om ervoor te zorgen dat er financiële zekerheid is en voldoende mogelijkheid tot concurrentie, maar tegelijkertijd toch ook een duidelijk voordeel voor de mensen die sparen. Wij zullen ons voorstel in de Kamer indienen, maar ook deze week op de agenda van de regering zetten.

01.11 **Leen Dierick** (cd&v): Mevrouw de staatssecretaris, ik dank u voor het antwoord. De ergernis van de spaarders is terecht. De rente op de leningen stijgt, maar de rente op de gewone spaarboekjes blijft voorlopig gelijk. De rente op nieuwe spaarrekeningen is hoger. Een trouwe klant wordt dus niet beloond.

Er werd door de minister van Financiën en daarna ook door u terecht aan de alarmbel getrokken. Een verplichte verhoging van de minimumrente lijkt op het eerste gezicht heel goed voor iedereen. Ze roept echter ook heel wat vragen op, zoals u terecht hebt gesteld in uw repliek. Ik deel uw bezorgdheid ter zake. Het is allemaal snel gezegd, maar in de praktijk roept dat toch vragen op. Waakzaamheid is dus geboden. Een hogere minimumrente vastleggen, betekent immers dat er heel stevig wordt ingegrepen in de markt.

Wij vinden eigenlijk dat de markt zelf zou moeten kunnen spelen. Een internetbank heeft na de oproep

van de minister van Financiën de spaarrente verhoogd. Wij hopen dat de andere banken snel zullen volgen. Het is dus zaak om het dossier heel goed te blijven opvolgen. Er zal ook snel verandering moeten komen van de banken zelf. Waakzaamheid is dus geboden, net als een goede opvolging. Wij delen uw mening dat een verhoging van de minimumrente een laatste redmiddel is.

Ik had ook een aantal vragen over de transparantie voor de consument. Dat is immers ook een belangrijk element. U hebt aangegeven dat u ter zake actie zal ondernemen, wat heel belangrijk is. Wij zijn tevreden met de acties die u op dat vlak onderneemt. Hopelijk wordt getrouwheid snel vanzelf beloond door de banken.

01.12 **Reccino Van Lommel** (VB): Mevrouw de staatssecretaris, men mag inderdaad niet zomaar afspraken maken, maar we spreken hier wel over een sector an sich. Het heeft weinig met concurrentie te maken, men zal hier geen bepaalde bank bevoordelen of benadelen. Allemaal goed en wel dat internetbanken een hogere rente aanbieden, maar wie gaat zich bezighouden met overal te shoppen, rekeningen te openen en dergelijke? We weten heel goed - zoals straks in de hoorzitting ook zal blijken - dat een bepaalde categorie mensen zich daar niet mee bezighoudt en dat zelfs niet kan.

U zegt dat het laatste redmiddel het verhogen van de basisrente is, iets waar u als liberaal moeite mee heeft. Ik vrees echter dat dit op een gegeven ogenblik het enige redmiddel zal blijken. U en uw collega's verkopen wel stoere taal in de media, maar wij zien geen bijhorende actie en zo komen we er niet. Als er problemen zijn met de banken neemt u steeds weer een afwachtende houding aan. U doet dat ook nu, zoals minister Dermagne dat in het verleden heeft gedaan. We zien dat dus opnieuw. Er zullen weer weken of maanden voorbijgaan vooraleer er actie wordt ondernomen en dat betreuren we. Ondertussen tikt de tijd. Het spaargeld is door de hoge inflatie beduidend minder waard geworden en banken profiteren nu extra op de kap van de consument door een lage rente uit te keren terwijl de leningen bijzonder duur worden. Dat is een schandalige praktijk. Het is tijd om dat een halt toe te roepen.

01.13 **Roberto D'Amico** (PVDA-PTB): Madame la secrétaire d'État, vos réponses restent floues. Tout d'abord, vous nous avez conseillé de comparer. C'est ce que j'ai fait. Ainsi, à titre d'exemple, les taux d'épargne chez Crelan et AXA Banque atteignent 1 %, tandis qu'ils se situent à 0,9 % à la KBC – le plus élevé se trouvant chez BNP Paribas Fortis, avec 1,25 %. En attendant, dans ce dernier groupe, le taux des crédits immobiliers atteint 5,09 %; il s'agit donc là du plus grand différentiel. Voilà pour la comparaison que vous nous recommandiez d'opérer et que les citoyens ne manqueront certainement pas de faire. D'ailleurs, que vont-ils comparer? Des cacahuètes?

Ensuite, vous estimez que la hausse des taux constitue une arme utile. Vous affirmez ne pas en être friande, tout en assurant qu'il ne faut pas craindre ce tabou. En définitive, qu'en est-il? Allez-vous revoir la loi? La question est très simple. Bref, les banques font de la rétention d'épargne pour engranger plus de profit au détriment des épargnants. Je vous remercie, madame la secrétaire d'État.

01.14 **Patrick Prévot** (PS): Madame la secrétaire d'État, je vous remercie. Il est intéressant que le secteur bancaire soit là. On aura des auditions intéressantes tout à l'heure également. Je pense en effet que quand on traite un problème comme celui-ci, il faut avoir de la mémoire. La crise financière de 2008, je l'ai personnellement connue dans mon ancienne vie et à ce moment-là, le gouvernement a sauvé le secteur bancaire. Il faut pouvoir s'en souvenir et avoir de la mémoire à cet égard.

Madame la secrétaire d'État, vous parliez tout à l'heure de certains outils, parfois trop méconnus comme les outils tels que le comparateur de la FSMA. Vous avez raison de le rappeler. Je crois qu'il est trop peu connu mais quid des personnes qui n'ont pas accès à internet? La fracture numérique est aujourd'hui encore très présente. Malheureusement, on se rend compte, au niveau du secteur bancaire mais cela arrive dans d'autres secteurs également, que c'est toujours plus cher pour moins de services. On développe des applications bancaires plus ou moins réussies en fonction des banques mais on peine à avoir une femme ou un homme derrière un guichet quand il y a un guichet. C'est un problème très important qui est ressenti au sein de la population. Le secteur bancaire doit être en mesure de l'entendre également.

Vous parliez tout à l'heure de l'arme ultime, du dernier ressort, même si ce n'était pas votre avis premier en tant que libérale. Moi, je pense justement qu'on ne peut pas se satisfaire de l'attitude larmoyante du secteur bancaire. Il faut que le gouvernement prenne des dispositions. On le voit, l'initiative ne viendra

pas du secteur. Quand un secteur fait preuve de si peu d'empathie, je pense que la force de la loi doit lui rappeler qu'on ne peut pas presser les consommateurs comme des citrons. Après avoir été au chevet des banques en 2008, le gouvernement doit, selon moi, désormais soutenir les épargnants.

01.15 **Peter De Roover** (N-VA): Mevrouw de staatssecretaris, wij hebben het hier over de koopkracht van morgen. De mensen die sparen zijn degenen die hopen dat vader en moeder morgen voor de eigen zorgen kunnen instaan, zodat men niet naar vadertje Staat moet kijken. Dat betekent dat die smeltende zekerheid een bijzonder grote bekommernis is.

De banken hebben natuurlijk een aantal argumenten en ik denk niet dat we ze allemaal moeten wegschuiven, maar als we vandaag zien dat de rente op de woonkredieten bij ons bijna identiek is als het Europese gemiddelde maar dat de rentes op het spaarboekje 70 % lager zijn dan in andere Europese landen, dan is dat natuurlijk een rood licht.

U zegt dat u beter zult informeren. Weet dat het spaarboekje ook het instrument is voor mensen die doorgaans minder bezig zijn met de subtiliteiten van de financiële markten. Dat is de veilige depositie van hun spaargeld. Zij hopen ook dat daar ook iets uitkomt.

Daarom vind ik dat wij een open debat moeten aangaan over het verband tussen de rente die hier wordt uitbetaald en de rente die de ECB uitbetaalt, want er is een verband tussen beiden. Wanneer die kloof te groot wordt, dan wordt terecht de vraag gesteld of banken daar geen misbruik van maken.

Ik wil de regering wel opmerkzaam maken op het feit dat de banken worden meegenomen in een aantal bankentaksen. Dat is de verantwoordelijkheid van de regering. Als u zegt dat u niet wilt vooruitlopen, dan zeg ik u dat u momenteel achteruitloopt, want ik denk dat het spaarboekje vandaag de dame blanche is die niet in de koelkast, maar in de microgolf wordt gezet. Men vreest na de maaltijd een vies papje over te houden. Dat is iets wat de mensen terecht beangstigt.

01.16 **Maxime Prévot** (Les Engagés): Monsieur le président, madame la secrétaire d'État, comme cela a été dit par d'autres collègues, il est incontestable qu'il nous faut renforcer la pression mise sur les banques pour qu'elles augmentent leurs taux d'intérêt.

Certains collègues ont plaidé pour l'augmentation du taux minimum légal. C'est en effet à nos yeux un outil efficace mais, pour vous, il s'agit du dernier ressort. Cette posture est d'autant plus surprenante quand on met en parallèle le blocage des taux d'intérêt appliqués aux comptes e-DEPO, ces comptes qui offraient pourtant et depuis peu les meilleures conditions du marché. On a peine à comprendre objectivement pourquoi votre collègue, le ministre Van Peteghem, a bloqué ces taux. Je constate d'ailleurs, y compris au sein de la majorité, que certains collègues s'interrogent à cet égard.

Vous disposiez pourtant d'un mécanisme qui permettait précisément d'inciter les banques à pratiquer des taux d'intérêt plus favorables, en proposant notamment une alternative accessible qui aurait permis aux épargnants d'obtenir de l'argent à des conditions plus avantageuses. Peut-être est-ce précisément là le problème. Cela exerçait une pression peut-être jugée trop importante sur les banques qui auraient ainsi vu leurs clients disposer enfin – serais-je tenté de dire – d'une alternative qui leur aurait été profitable.

Au vu des éléments que vous nous avez partagés et des décisions qui ont été prises de manière visiblement unilatérale par votre collègue Van Peteghem, c'est lui-même, en sa qualité de ministre des Finances, que nous ne manquerons pas de réinterroger.

Het incident is gesloten.
L'incident est clos.

02 Samengevoegde vragen van

- Anneleen Van Bossuyt aan Alexia Bertrand (Begroting en Consumentenbescherming) over "De klachten over Telenet en de onbereikbare klantendienst" (55036459C)

- Erik Gilissen aan Alexia Bertrand (Begroting en Consumentenbescherming) over "De klachten over Telenet" (55036483C)

- Leen Dierick aan Alexia Bertrand (Begroting en Consumentenbescherming) over "De situatie bij Telenet" (55036575C)

02 Questions jointes de

- Anneleen Van Bossuyt à Alexia Bertrand (Budget et Protection des consommateurs) sur "Les plaintes concernant Telenet et le service clients injoignable" (55036459C)

- Erik Gilissen à Alexia Bertrand (Budget et Protection des consommateurs) sur "Les plaintes relatives à Telenet" (55036483C)

- Leen Dierick à Alexia Bertrand (Budget et Protection des consommateurs) sur "La situation chez Telenet" (55036575C)

02.01 **Anneleen Van Bossuyt** (N-VA): Mevrouw de staatssecretaris, er zijn heel wat uiteenlopende klachten van Telenet-klanten, bijvoorbeeld over nieuwe decoders en modems waarvan de activatie wekenlang op zich laat wachten. Er zijn ook mensen die wekenlang zonder internetverbinding zitten, verhuisaanvragen die niet verwerkt worden, e-mailaccounts die niet meer werken, en nog een eindeloze lijst van andere problemen. De ombudsman ontving reeds ruim 1.800 klachten dit jaar. Dat is een heel hoog aantal. Daarbovenop blijkt dat de klantendienst van Telenet amper bereikbaar is.

U hebt in de pers aangegeven dat u Telenet op het matje zou roepen. Het overleg zou intussen plaatsgevonden hebben, op vrijdag 5 mei. Kunt u toelichting geven bij dat gesprek?

Wij hebben gehoord dat Telenet ondanks alle problemen een tariefverhoging heeft doorgevoerd. Het lijkt mij vrij ongepast dat men in tijden waar men zijn service niet kan aanbieden toch een tariefverhoging doorvoert. Hebt u het daar ook over gehad met Telenet?

Wat de bereikbaarheid van de klantendienst betreft, toen hetzelfde gebeurde op de piek van de energiecrisis, heeft de regering geïntervenieerd en de energiebedrijven aangemaand extra personeel aan te nemen. Is dat ook aan bod gekomen in het overleg met Telenet, zodat de klanten minstens iemand aan de lijn kunnen krijgen?

Tot slot, collega Freilich heeft voor onze fractie een wetsvoorstel ingediend dat ervoor moet zorgen dat de klanten gecompenseerd worden wanneer zij niet de dienstverlening krijgen die zij wensen. Het is bijna op maat gemaakt voor wat er nu gebeurt. Zal de meerderheid dat wetsvoorstel mee steunen?

02.02 **Erik Gilissen** (VB): Mevrouw de staatssecretaris, de Ombudsdienst voor Telecommunicatie wordt overspoeld met klachten van Telenet-klanten, gemiddeld zo'n vijftien per dag. De klachten zijn van uiteenlopende aard en betreffen zowel administratieve als technische problemen.

Enkele maanden geleden is Telenet gestart met de uitrol van een nieuw overkoepelend beheersysteem. De overstap naar dat nieuw softwareplatform leidt al maanden tot enorme complicaties. Naargelang er meer Telenet-klanten worden overgeheveld naar het nieuwe systeem, blijft het aantal gedupeerde abonnees toenemen. Het bedrijf kampt niet enkel met IT-problemen, maar ook met een tekort aan personeelsleden in de contactcenters. De klantendienst wordt overbevraagd, waardoor de wachttijden ernstig oplopen.

Ik heb hierover enkele vragen, mevrouw de staatssecretaris.

Welke afspraken werden gemaakt op het overleg met Telenet? Hoe zal de klachtenafhandeling bij Telenet worden verbeterd? Wat is het voorziene tijdspad?

Welke maatregelen zult u treffen om gelijkaardige problemen in de toekomst te vermijden? Hebt u hierover al overleg gehad met de sector?

02.03 **Leen Dierick** (cd&v): *De Ombudsman voor Telecommunicatie ontving reeds 1.800 klachten*

over de problemen die zich bij telecombedrijf Telenet voordoen. Telenet kampt al maanden met aanslepende IT-problemen. Klanten hadden plots geen internet of tv meer. De getroffen klanten kunnen de helpdesk niet bereiken voor vragen of om hun problemen te laten oplossen. Ondertussen heb ik kunnen lezen dat u reeds samengezeten heeft met de topmensen van Telenet. Telenet beloofde binnen de 48u de gedupeerde klanten te helpen, haar klantendienst uit te breiden en IT-systemen te herstellen. Daarnaast spoorde u het bedrijf aan de getroffen klanten de compenseren. En het compensatiesysteem wenst u uit te breiden naar de hele telecomsector.

Mijn vragen aan de staatssecretaris:
Kan u een stand van zaken geven over de problemen die zich voordeden en vandaag nog steeds voordoen bij Telenet?

Heeft Telenet de afspraken die werden gemaakt om gedupeerde klanten te helpen, de klantendienst uit te breiden en IT-systemen te herstellen, al nageleefd?

Klanten betalen in ons land veel voor telecom en verwachten uiteraard ook een goede dienstverlenging. Telenet werkt nu aan een compensatieregeling voor getroffen klanten. Wanneer zullen getroffen klanten een compensatie kunnen aanvragen? Op welke manier zullen klanten een compensatie kunnen aanvragen? Zullen zij moeten aantonen dat ze bijvoorbeeld een halve dag geen internet of televisie hebben ontvangen? Maakt u hierover afspraken met Telenet?

U verklaarde een compensatieregeling te willen uitrollen dat geldt voor de hele telecomsector. U gaf aan hiervoor inspiratie te zoeken bij het Nederlandse model. Kan u het Nederlandse model toelichten? Hoe zal een Belgisch compensatiemodel eruitzien? Wanneer plant u met een voorstel naar de commissie te komen?

Heeft u ook met Telenet gesproken over haar recent aangekondigde prijsverhoging? Vorig jaar voerde het bedrijf ook reeds een prijsverhoging. We moeten erover waken dat de telecomfactuur betaalbaar blijft en dat wordt vandaag steeds minder het geval, lijkt me.

Heeft u reeds contact opgenomen met uw collega-minister van Telecommunicatie en het BIPT over de uitwerking van een compensatiesysteem? Wat zijn de bevindingen?

02.04 Staatssecretaris **Alexia Bertrand**: Zowel van de ombudsman voor telecom als van consumenten zelf kregen wij het signaal dat er steeds meer consumenten de dupe zijn van de implementatie van een nieuw softwareplatform bij Telenet. Mijn kabinet heeft daarom op vrijdag 5 mei een overleg georganiseerd met Telenet. Ik heb zelf ook met het bedrijf gesproken op die dag en gevraagd om alles in het werk te stellen om een efficiënte oplossing te vinden op korte termijn. Telenet heeft op mijn vraag een actieplan voorgelegd en aangegeven de geplaagde IT-systemen te zullen repareren. Voorts zal het bedrijf de klantendienst versterken via vlottere opleidingstrajecten en zal het prioriteit geven aan oplossingen om de situatie te verbeteren. De grootste obstakels met betrekking tot de IT-structuur zouden tegen de zomer opgelost moeten zijn. Mijn kabinet blijft het dossier opvolgen.

Er was een vraag over de recent aangekondigde prijsverhoging. We merken een globale stijging van iets meer dan 10 % ten opzichte van vorig jaar bij de voornaamste operatoren. De prijzen in ons land zijn hoog, omdat we, zeker voor de vaste diensten, geconfronteerd worden met een sterke machtsconcentratie. De komst van een nieuwe speler, Citymesh Digi, en het feit dat Telenet toegang heeft gevraagd tot het netwerk van Orange VOO zullen de concurrentie tussen de operatoren kunnen aanzwengelen en een impact hebben op het prijsniveau. In het kader van de verhogingen zou ik de consumenten aanmoedigen om steeds de verschillende telecomaanbieders te vergelijken en na te gaan of het tarief passend is voor hun telecomverbruik.

Wat de compensatieregeling betreft, consumenten die meerdere dagen zonder dienst zaten, zullen volgens de contractrechten die volgen uit het Burgerlijk Wetboek, daarvoor niet moeten betalen. Bovendien zullen de plannen van voormalig minister van Telecom Alexander De Croo in de praktijk worden omgezet en zullen telecomoperatoren dus verplicht worden om consumenten bij langdurige netwerkstoringen te compenseren, een mogelijkheid waarin de telecomwet al voorziet. Ik overleg nu met mijn collega-minister bevoegd voor de telecomsector, Petra De Sutter, over een voorstel ter uitvoering van die bepaling en het BIPT kreeg de opdracht het wetgevende initiatief inzake de compensatieregeling op te stellen. Tijdens de parlementaire werkzaamheden zullen wij ook het voorstel

van uw fractie kunnen bespreken.

Op vraag van mevrouw Dierick licht ik het compensatiesysteem toe dat in Nederland reeds van toepassing is. De consument heeft recht op een vergoeding bij internet-, televisie- of telefoniestoring die langer duurt dan twaalf uur. De hoogte van de vergoeding die de consument bij een storing krijgt, hangt af van de maandelijkse abonnementskosten. Bij een storing tussen twaalf en vierentwintig uur krijgt de consument ten minste een dertigste deel van zijn of haar maandelijkse abonnementskosten terug. Indien de storing tussen vierentwintig uur en achtenveertig uur duurt, heeft de consument recht op een vergoeding van twee dertigste deel van de maandelijkse abonnementskosten. De regeling werkt progressief.

De minimumvergoeding is zowel bij een abonnement als bij een prepaidcontract altijd 1 euro. De consument heeft recht op die vergoeding, indien de storing langer dan twaalf uur duurt. De consument kan er echter ook voor kiezen een compensatie in een andere vorm te ontvangen, bijvoorbeeld extra data of beltegoed.

02.05 **Anneleen Van Bossuyt** (N-VA): Mevrouw de staatssecretaris, we kunnen het er allemaal over eens zijn dat, als men als consument betaalt voor een dienst, men daar ook van moet kunnen genieten en dat is het probleem hier. Telenet voert dan te midden van die problemen ook nog eens een tariefverhoging door. U zegt dat alle operatoren dat doen, maar als men dat doet in een fase waarin de klanten zoveel problemen ondervinden, dan vind ik dat op zijn minst ongepast. U hebt Telenet aangesproken op de bereikbaarheid van de klantendienst en men heeft u gezegd aan de problemen te werken. Ik hoop dat het zo snel mogelijk in orde zal komen.

Ten slotte, wat het voorstel over de compensatieregeling of schadevergoeding betreft, zouden jullie volgens *De Standaard* aan een wetsontwerp werken. Mijns inziens is het werk al gedaan in de N-VA-fractie door collega Freilich. Het voorstel ligt dus al op tafel en jullie kunnen er meteen mee aan de slag. We moeten er niet op wachten, want het is hangende in de commissie. Mijnheer de voorzitter, ik stel daarom voor om daar zo snel mogelijk mee aan de slag te gaan, opdat de mensen zouden krijgen waar ze recht op hebben.

02.06 **Erik Gilissen** (VB): Mevrouw de staatssecretaris, dank u voor het antwoord. Men worstelt bij Telenet al een heel jaar met problemen. Het aantal klachten loopt de spuigaten uit. Bij problemen met een nieuw softwareplatform heeft men eigenlijk twee keuzes: ofwel weer overschakelen naar het oude platform, ofwel de problemen met het nieuwe oplossen. U zegt dat Telenet een actieplan heeft en hopelijk komt er daardoor eindelijk wat licht aan het einde van de tunnel. Op dit moment moeten zelfs klanten die recht hebben op het sociaal tarief opeens de volle pot betalen en dat kan echt niet. Ik verwacht dat u dit nauwgezet opvolgt ter bescherming van de consument.

02.07 **Leen Dierick** (cd&v): Mevrouw de staatssecretaris, als men de cijfers hoort, dan is het aantal klachten toch wel hallucinant en ook de lange periode waarin die klachten blijven komen doet de wenkbrauwen fronsen. Het is al maanden dat er problemen zijn. Ik hoor ook dat die problemen niet meteen opgelost zullen zijn. De oplossing zal pas tegen de zomer komen. Ik vind dat dit vrij lang aansleept.

Als men in een crisis, waarin er al zoveel klachten zijn, ook nog eens een prijsverhoging doorvoert, dan vind ik dat zeer unfair tegenover de consument. We betalen in België al veel meer dan in andere landen. Als er daarbij ook nog een prijsverhoging komt terwijl men in de miserie zit, dan is dat zeer unfair tegenover de consumenten.

Ik vind dat er ook waakzaamheid moet zijn voor de tarieven die men in ons land hanteert. Er is in een compensatieregeling voorzien. Ik hoop dat de getroffen klanten zeer snel een degelijke compensatie krijgen en dat er niet allerlei formulieren moeten worden ingevuld. Ik hoop dat dit zo automatisch mogelijk kan gebeuren, zodat men die compensatieregeling snel kan krijgen.

Ik denk dat we hieruit ook lessen moeten trekken, zodat dit geen twee keer gebeurt.

Het incident is gesloten.
L'incident est clos.

De openbare commissievergadering wordt gesloten om 10.07 uur.
La réunion publique de commission est levée à 10 h 07.