

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

du

MERCREDI 21 JUIN 2023

Après-midi

Commissie voor Economie,
Consumentenbescherming en Digitale
Agenda

van

WOENSDAG 21 JUNI 2023

Namiddag

De behandeling van de vragen vangt aan om 14.35 uur. De vergadering wordt voorgezeten door de heer Stefaan Van Hecke.

Le développement des questions commence à 14 h 35. La réunion est 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] Samengevoegde vragen van

- **Reccino Van Lommel aan Alexia Bertrand (Begroting en Consumentenbescherming) over "Onrechtmatige domiciliëring door verzekeraar SFAM" (55036616C)**
- **Patrick Prévot aan Alexia Bertrand (Begroting en Consumentenbescherming) over "De illegale praktijken van SFAM" (55036699C)**

[01] Questions jointes de

- **Reccino Van Lommel à Alexia Bertrand (Budget et Protection des consommateurs) sur "Les prélèvements illicites opérés par domiciliation par l'assureur SFAM" (55036616C)**
- **Patrick Prévot à Alexia Bertrand (Budget et Protection des consommateurs) sur "Les pratiques illégales de la société SFAM" (55036699C)**

[01.01] Reccino Van Lommel (VB): Mevrouw de staatssecretaris, wanneer wordt vastgesteld dat de consumenten op de een of andere manier bedrogen worden, kunt u daar zeker een vraag over verwachten. Dit keer gaat het over de Franse verzekeraar SFAM, de Société Française d'Assurances Multirisques. Die biedt in ons land een verzekering aan voor multimedia-apparaten, waarbij een maandelijkse bijdrage gevraagd wordt via domiciliëring. Zonder aankondiging werd die zomaar verhoogd, dus zonder instemming van de consument. Zo'n werkwijze is zeker niet wettig.

Datzelfde bedrijf is ook al in het verleden in opspraak gekomen, maar het opereerde toen onder andere namen. Dat doet ons vermoeden dat het hier duidelijk om fraude gaat. Testaankoop heeft zelf ook al aan de alarmbel getrokken. Naar verluidt hebben ook de ombudsdiensten klachten ontvangen omtrent de praktijken van SFAM: niet alleen over die domiciliëringen, maar ook over schadeclaims die niet worden uitbetaald. Bovendien is het ook heel moeilijk om de verzekeraar te bereiken. De Franse overheid heeft SFAM ondertussen verboden om als tussenpersoon op te treden. Hij mag geen nieuwe contracten meer aanbieden, maar er zijn natuurlijk wel nog bestaande contracten.

Mevrouw de staatssecretaris, welke sancties zult u treffen ten aanzien van deze verzekeraar? In welke maatregelen hebt u voorzien om dergelijke praktijken tout court onmogelijk te maken in de toekomst, want het gaat natuurlijk veel breder dan alleen deze firma? Is de consument voldoende beschermd met wat vandaag aanwezig is of zijn bijkomende maatregelen aangewezen? Hebt u zelf hierover al overlegd met de sector? Welke controles worden uitgevoerd op de verkoop van misleidende verzekeringsproducten, die verboden is in ons land?

01.02 Patrick Prévot (PS): *Monsieur le président, madame la secrétaire d'État, Vanden Borre, la Fnac, Switch: nombreuses sont les enseignes qui ont travaillé avec la SFAM, une société française gestionnaire de contrats d'assurance, qui a fait beaucoup parler d'elle début du mois de mai.*

La SFAM aurait débité de nombreux clients belges à leur insu en doublant le montant de la somme prélevée par domiciliation, passant par exemple de 70 à 140 euros. Il n'y a aucun flou juridique: le Centre européen des consommateurs affirme que cette augmentation des prix sans demande d'autorisation est "totalement illégale".

Le 25 avril, l'ACPR, l'autorité française qui régule les assurances, avait émis une décision inédite interdisant la distribution de tout contrat d'assurance par la SFAM au risque de compromettre les intérêts des clients. Les contrats engagés avant le 25 avril restaient toutefois valables, ce qui engage depuis lors la clientèle dans un parcours du combattant pour tenter de joindre leur service. Les témoignages de plusieurs personnes vont dans le même sens : il est impossible d'avoir quelqu'un à l'autre bout du fil.

Madame la secrétaire d'État, après la mesure émise fin avril par l'ACPR, le groupe Indexia, propriétaire de la SFAM, précisait que "de nombreuses mesures avaient été déployées depuis plusieurs mois pour optimiser le service client": avez-vous connaissance des mesures prises? N'est-il pas interpellant que ce soit le consommateur lésé qui doive se battre pour avoir contact avec un standardiste de la société en position d'illégalité plutôt que l'inverse, à savoir la SFAM qui prend contact direct pour apporter excuses et dédommagements?

La société est française, les clients sont belges: pourriez-vous nous faire un instantané des dispositifs légaux qui permettent de protéger les consommateurs dans une situation transfrontalière comme celle-ci?

Enfin, quelle suite sera donnée par les autorités, notamment votre cabinet, face à ces pratiques illégales commises par la SFAM? Le surplus illégalement prélevé par la SFAM sera-t-il rapidement remboursé? Quel est le délai approximatif de ce processus de remboursement lorsque l'on sait que certains ménages tiennent avec rigueur les dépenses de leur budget mensuel? Le cadre législatif prévoit-il un dédommagement?

01.03 Staatssecretaris Alexia Bertrand: *Mijnheer de voorzitter, geachte leden, de Economische Inspectie is op mijn vraag een nieuw onderzoek opgestart, specifiek naar de domiciliëring die gepaard gaat met de nieuwe dienstenpakketten die via de FSMA worden aangeboden.*

Le fait pour une entreprise d'exiger le paiement immédiat ou différé de produits sans que le consommateur ne les ait demandés peut être qualifié de pratique déloyale interdite par le Code de droit économique. Par ailleurs, une entreprise qui exécute une opération de paiement sans le consentement du payeur ou réalise une domiciliation bancaire sans mandat est responsable d'une infraction aux articles 7.32 et 7.33 du Code de droit économique. Ces infractions peuvent donner lieu à des sanctions allant jusqu'à 800 000 euros ou jusqu'à 6 % du chiffre d'affaires annuel total.

In dit concrete geval gaat het om een buitenlandse onderneming die, conform de Europese regelgeving, principieel onder het toezicht van de Franse autoriteiten staat. Mijn diensten staan dan ook in contact met de Franse toezichthouders om de naleving van de toepasselijke rechtsregels af te dwingen.

De financiële consument is via onze nationale wetgeving en de regels omtrent het domiciliëringsmandaat en het recht op terugbetaling reeds adequaat beschermd. De FSMA heeft bovendien als toezichthoudende autoriteit de bevoegdheid om reglementen aan te nemen om de commercialisering van bepaalde financiële producten te beperken of aan voorwaarden te onderwerpen om zo consumenten tegen misleidende praktijken te beschermen.

Zo geldt sinds 13 november 2022 een reglement van de FSMA dat variabele premies bij de verkoop van verzekeringsovereenkomsten voor multimediatproducten verbiedt. De meest aangewezen maatregel en aanpak om praktijken zoals in dit dossier te bestrijden, is dan ook om de vigerende wetgeving consequent te laten handhaven.

Les consommateurs qui ne sont pas d'accord avec un paiement effectué dans le cadre d'une domiciliation peuvent demander à leur banque de récupérer le montant payé endéans un délai de huit

semaines. Si vous contestez la validité d'un mandat, la banque va également vous rembourser sans condition tous les paiements intervenus au cours des huit dernières semaines.

Les consommateurs qui ne parviennent pas à obtenir un remboursement par cette voie peuvent s'adresser au service de médiation pour obtenir un règlement à l'amiable de leur litige. Ce remboursement peut également être imposé par l'autorité de contrôle à titre de sanction. Toutefois, cela relève du pouvoir souverain de sanction de l'autorité de contrôle, dans lequel les organes politiques n'interviennent pas.

01.04 Reccino Van Lommel (VB): Mevrouw de staatssecretaris, op zich is het een goede zaak dat de Economische Inspectie op uw initiatief is ingeschakeld om een en ander na te kijken en dat werd vastgesteld dat er sprake is van een aantal oneerlijke acties. Ik begrijp dus dat er reeds enkele mechanismen voorzien zijn om de consument te beschermen. U zegt dat de wetgeving gewoon consequent gehandhaafd moet worden en dat de klanten die betaling uiteindelijk kunnen betwisten. We stellen echter hoe langer hoe meer vast dat verzekeraars, maar ook andere types van bedrijven, bijzonder creatief beginnen te worden ten aanzien van consumenten. Een consument kan inderdaad een klacht indienen en zal zijn geld dan wel terugkrijgen, maar hoe vaak laat de consument het gewoon passeren, hoe vaak betaalt hij gewoon en ziet hij zijn geld niet meer terug? Veelal kent de consument de weg ook niet of weet hij niet welke rechten hij of zij als consument kan uitputten.

Om die reden is er volgens mij nog heel wat werk aan de winkel. In mijn vraag gaat het over een Frans bedrijf dat volgens de Europese regels producten aanbiedt in ons land. Ik begrijp dat u daarover contact hebt met de Franse autoriteiten. Toch denk ik dat meer gedaan moet worden om dergelijke fraudegevallen in de toekomst te verhinderen. Ik kan dus alleen maar hopen dat u niet alleen spreekt over het handhaven van bestaande wetgeving, maar blijft uitkijken naar methodes en gaten in het systeem die verder moeten worden gedicht. Daarbij moeten de consumenten worden geïnformeerd over hun rechten om in voorkomend geval hun geld terug te krijgen, zodat zij daadwerkelijk hun rechten uitputten.

01.05 Patrick Prévot (PS): Madame la secrétaire d'État, je vous remercie pour votre réponse. Le Centre européen des Consommateurs affirme que cette augmentation des prix sans demande d'autorisation est totalement illégale. Vous nous rappelez que vous avez saisi l'Inspection économique et qu'elle constate également des attitudes déloyales.

Effectivement, la société est française, c'est ce qui augmente la complexité du dossier, mais les clients lésés sont également belges. Il y a donc lieu de pouvoir aider au maximum ces clients. Ce qui est interpellant dans ce dossier, c'est que ce soit une nouvelle fois le consommateur lésé qui doive se battre pour avoir un contact avec un standardiste de la société qui est en position d'illégalité plutôt que l'inverse, à savoir la SFAM qui prendrait contact directement avec les consommateurs pour apporter excuses et dédommagements. Mais cela doit encore être mon côté naïf.

Je vous remercie d'avoir également rappelé que les consommateurs peuvent demander un remboursement lorsqu'ils constatent un montant indûment sorti de leur compte en banque ou même le remboursement d'un mandat endéans les huit semaines. Pour le reste j'entends que, si ce n'est pas réglé dans ce cadre directement, cela relève de l'Autorité de contrôle sur laquelle nous, politiques, n'avons pas de contrôle.

Je suivrai ce dossier car il s'agit d'un vrai dossier de protection du consommateur, lequel se sent quand même un peu perdu dans les méandres tantôt de l'administration, tantôt de nos législations, qu'elles soient françaises ou belges.

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

02 **Samengevoegde vragen van**

- Reccino Van Lommel aan Alexia Bertrand (Begroting en Consumentenbescherming) over "De Ombudsdienst voor Energie" (55036643C)
- Anneleen Van Bossuyt aan Alexia Bertrand (Begroting en Consumentenbescherming) over "De bepaling van de hoogte van de voorschotfactuur voor energie door de consument" (55036809C)

02 **Questions jointes de**

- Reccino Van Lommel à Alexia Bertrand (Budget et Protection des consommateurs) sur "Le Service de Médiation de l'Énergie" (55036643C)
- Anneleen Van Bossuyt à Alexia Bertrand (Budget et Protection des consommateurs) sur "La détermination du montant de la facture d'acompte pour l'énergie par le consommateur" (55036809C)

02.01 **Reccino Van Lommel** (VB): Mevrouw de staatssecretaris, dit is een dossier dat al een tijdje meegaat en waarover ik geregeld van gedachten heb gewisseld met uw voorganger.

De federale Ombudsdienst voor Energie ontving vorig jaar bijzonder veel klachten, veel meer dan voordien. Dat heeft een aantal gekende redenen waarover we het al eerder hebben gehad. Het gaat niet alleen over de sterke prijsschommelingen van energie waarmee we te maken hebben gehad, maar ook over de slechte bereikbaarheid van verschillende energieoperatoren. Die wijzen onder andere op een onderbezetting. Er was nog een bijkomende factor, namelijk de uitrol van het nieuwe dataplatform Atrias. Dat maakte het voor consumenten moeilijker om van leverancier te veranderen en te kiezen voor het interessantste tarief. Er werd een taskforce opgericht met de netbeheerders, Atrias en de energieleveranciers, dat een en ander zou oplossen. In gezamenlijk overleg moesten ze de geblokkeerde dossiers individueel aanpakken.

Het viel te voorspellen dat het feit dat alles samenkwam, inclusief dat nieuwe informaticaplatform, voor heel wat problemen zou zorgen. Waarom hebt u niet eerder ingegrepen, maar hebt u gewacht tot de problemen zich opstapelden? Welke opdracht heeft de taskforce meegekregen? Wat is het voorziene tijdspad hiervoor? Hebt u nog tussentijds overleg ingepland met deze taskforce om de voortgang van het dossier op te volgen? Op welke compensatie kunnen consumenten rekenen die door de achterstand in de dossierverwerking hun energiecontract niet tijdig konden omzetten naar een voordeliger tarief?

02.02 **Anneleen Van Bossuyt** (N-VA): *Geachte staatssecretaris, ik ontvang berichten dat nog steeds heel wat consumenten maanden moeten wachten op hun jaarafrekening of slotfactuur van de energieleverancier. Hierdoor blijven consumenten in het ongewisse over wanneer de factuur uiteindelijk komt en hoeveel ze zullen moeten betalen.*

Terwijl je als consument wacht op je eindafrekening, wordt de mogelijkheid om je voorschotfactuur aan te passen veelal geblokkeerd. Terwijl de consument toch te allen tijde volledig zelf zou moeten kunnen beslissen hoeveel zijn voorschot bedraagt. In die zin verwelkomden wij ook de maatregel van begin 2020 die stipuleerde dat energieleveranciers de voorschotfacturen van hun particuliere klanten niet eenzijdig meer verhogen maar dat steeds de uitdrukkelijke toestemming van de klant nodig is.

Vandaar volgende vragen:

Hoeveel consumenten wachten al langer dan gebruikelijk op hun eindafrekening voor gas en elektriciteit? Hoeveel klachten ontving u hierover het afgelopen jaar?

Bent u het ermee eens dat de consument te allen tijde zelf de hoogte van zijn voorschotfactuur moet kunnen bepalen?

Hoe zal u ervoor zorgen dat energieleveranciers die mogelijkheid om de voorschotfactuur te wijzigen niet (tijdelijk) kunnen blokkeren

02.03 Staatssecretaris **Alexia Bertrand**: Geachte leden, gezien de onzekerheid waarin veel consumenten zich vandaag bevinden, is het een absolute prioriteit om op korte termijn werkbare oplossingen te realiseren, zodat de consumenten een correcte voorschot- of eindfactuur ontvangen en de eventuele terugbetaling snel gebeurt. Mijn kabinet volgt de ontwikkelingen in het kader van de problematiek op de voet. Mijn voorgangster, Eva De Bleeker, heeft al op 26 september 2022 tijdens

een overleg met de energieleveranciers de nodige aandacht gevraagd voor de duizenden consumenten die nog op hun eindfactuur wachten of die te laat hebben ontvangen.

Destijds werd aangegeven dat tal van exogene factoren aan de basis liggen van het probleem. Via een charter werd de aanpak van dit probleem als focuspunt opgenomen. Dit wordt door mijn kabinet opgevolgd. Aangezien er voor dit probleem meerdere oorzaken zijn en er meerdere actoren bij betrokken zijn, heb ik een overleg georganiseerd op 6 maart met alle distributienetbeheerders, FEBEG en Atrias, om de problematiek te bespreken en maximale focus te vragen op een verbetering van de marktprocessen.

Ik heb inspanningen gevraagd op het gebied van analyse, transparantie en coördinatie om de geblokkeerde afnamepunten op te lossen. De betrokken partijen hebben zich geëngageerd tot het intensifiëren van een actieplan, alsook om te rapporteren aan het kabinet over de evolutie. Op mijn vraag wordt ook onderzocht hoe de transparantie over de incidenten tussen de partijen en voor de consument kan worden verbeterd.

Intussen heeft mijn kabinet een tussentijdse rapportering ontvangen. Om de situatie te verbeteren, hebben de distributienetbeheerders en de leveranciers verder geïnvesteerd in het versterken van de teams om vragen te beantwoorden, enerzijds, en komen er anderzijds bijkomende investeringen in IT-oplossingen. De energieleveranciers zetten daarbij ook in op een kwaliteitscontrole voor het uitsturen van een factuur.

Op basis van de verkregen informatie is het aantal consumenten dat momenteel langer dan 60 dagen op een factuur moet wachten sterk gedaald. In september moest 4 % van de consumenten langer dan 60 dagen wachten op de eindfactuur. Het cijfer lijkt nu eerder gemiddeld rond 1,5 % te liggen, op basis van de beschikbare cijfers van april van dit jaar. Het cijfer ligt dus 60 % lager en is meer dan gehalveerd.

In mei heeft hierover een opvolgvergadering plaatsgevonden met de taskforce. Gezien de complexiteit en de verschillende bevoegdheidsniveaus moet de oorzaak voor het uitblijven van de facturatie prioritair en uitgebreider behandeld worden. Ik zal dit punt dan ook agenderen op een interministeriële conferentie Energie.

De energieleveranciers kunnen pas overgaan tot het versturen van een eindfactuur zodra ze de juiste gegevens van de meterstanden van de distributienetbeheerders hebben gekregen. Als de energieleverancier door de problematiek van de gegevensdoorstroming niet over de meterstanden beschikt, blijft het vooralsnog een ingewikkelde oefening om een compensatie te verplichten. Ik heb signalen ontvangen van energieleveranciers die reeds vrijwillig een systeem van financiële compensatie toepassen in bepaalde situaties. Dergelijke scenario's dienen geval per geval bekeken te worden. Ik heb reeds laten weten dat dit langdurig uitblijven van de eindfactuur onaanvaardbaar is. Ik zal dan ook het nodige doen om de situatie verder op te volgen, de problemen gedetailleerder in kaart te brengen en indien nodig en mogelijk werk te maken van een compensatiesysteem.

Ik kan u meedelen dat de Ombudsdienst voor Energie in 2022 2.950 klachten ontving over de laattijdige facturatie van de jaarlijkse afrekening of de slotfactuur naar aanleiding van een leverancierswissel of verhuizing. In 2023 zijn dat er na vier maanden al meer dan 1.400. Het is moeilijk exact te bepalen hoeveel klanten nog wachten op hun eindafrekening of slotfactuur.

Wat uw vraag over de voorschotfactuur betreft, mevrouw Van Bossuyt, gelden in het kader van transparantie de bepalingen van elektriciteits- en gaswetten, het Wetboek van economisch recht en het consumentenakkoord Energie, met bijzondere aandacht voor de verplichtingen die ik hierna weergeef. De leverancier komt overeen met de huishoudelijke afnemer wat de berekeningswijze omtrent de voorschotten is. De wijziging van het bedrag van de voorschotten op voorstel van de leverancier wordt slechts aangerekend indien de huishoudelijke afnemer zich daar niet tegen verzet binnen de vijftien dagen na de voorafgaande kennisgeving door de leverancier van het initiatief tot wijziging en de verantwoording. Conform bepaling 4 van het protocol dat werd afgesloten met de energieleveranciers moeten de energieleveranciers de consumenten de mogelijkheid geven om hun voorschotbedrag zelf actief aan te passen naargelang hun situatie.

De consumenten kunnen steeds de energieleverancier opbellen of tools gebruiken om de situatie toe te lichten op grond waarvan ze het bedrag van hun voorschotfactuur wensen aan te passen, zodat ze

meer grip krijgen op hun energiesituatie. Voorbeelden zijn een gewijzigde gezinssamenstelling of het plaatsen van zonnepanelen. Wanneer de energieleverancier niet of slechts ten dele ingaat op de vraag van de consument tot herziening van zijn voorschot, moet hij deze zeer duidelijk informeren over deze beslissing en de reden ervan.

02.04 Reccino Van Lommel (VB): Mevrouw de staatssecretaris, ik dank u voor de chronologie die u gaf en de toelichting van de rapportering die u tot nog toe hebt ontvangen. Dit is een dossier dat wij zeker en vast warm moeten houden.

Natuurlijk heb ik alle begrip voor de moeilijke periode waaruit wij komen. Het is een ongeziene periode geweest. Desalniettemin blijven wij wel in een situatie zitten waarin heel wat consumenten de consequenties moeten voelen van de achterstand in de dossierverwerking. Ik denk daarbij aan het niet tijdig kunnen omzetten van de energiecontracten, waardoor ze tijdelijk een voordeliger tarief misliepen. Voor die mensen is er helemaal geen compensatie voorzien, die moeten dat maar ondergaan. Dat vind ik heel spijtig, want dat zijn uiteindelijk de slachtoffers die achterblijven.

Het is allemaal goed en wel dat u zegt dat er vorderingen worden gemaakt, dat de teams worden versterkt om vragen te beantwoorden en dat er meer geïnvesteerd zal worden in IT. Dat zijn allemaal heel goede zaken en dat is ook een absolute noodzaak, maar het is wel de consument die verweesd achterblijft en die vanwege die achterstand schade ondervindt. Daar is het mij ook vooral om te doen, mevrouw de staatssecretaris. Daarover heb ik niet echt iets gehoord. Daar is het bijzonder stil rond geweest.

Ik dank u alleszins voor het delen van de informatie die u daarnet gaf. Wij zullen er zeker te gepasten tijde op terugkomen, om de voortgang van het dossier zeker te kunnen blijven opvolgen.

02.05 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Mevrouw de staatssecretaris, ik dank u voor uw antwoord.

De consumenten moeten vandaag lang wachten op hun eindfactuur. U zegt dat de termijn al gehalveerd is, tot 60 dagen, maar dat is nog altijd twee maanden, terwijl al heel veel mensen een digitale meter hebben. Dat zou dus van vandaag op morgen moeten kunnen als het systeem goed zou werken. Ik heb bovendien van meerdere mensen gehoord dat het in de tussenperiode waarin de eindfactuur wordt opgemaakt niet mogelijk is om de voorschotfactuur aan te passen. De voorschotten lagen voor heel veel mensen heel hoog, 300 of 350 euro zijn geen uitzonderingen. Dat is voor heel veel mensen veel geld dat ze elke maand in een keer moeten ophoesten. Als men dan twee of drie maanden moet wachten op de eindfactuur en intussen de voorschotfactuur niet kan aanpassen, dan vind ik dat niet correct. Als consument moet men te allen tijde zijn voorschotfactuur kunnen aanpassen.

U hebt de geldende regelgeving voorgelezen. We kunnen alleen maar vaststellen dat dit in de praktijk niet kan en dat de consument niet in de mogelijkheid is om zijn voorschotfactuur te allen tijde aan te passen. Ik wil er dus op aandringen om de geldende regelgeving correct te laten toepassen.

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

De **voorzitter**: Vraag nr. 55036810 van de heer Vanden Burre wordt uitgesteld.

03 Vraag van Anneleen Van Bossuyt aan Alexia Bertrand (Begroting en Consumentenbescherming) over "Het consumentenakkoord Energie" (55037019C)

03 Question de Anneleen Van Bossuyt à Alexia Bertrand (Budget et Protection des consommateurs) sur "L'accord de consommation Énergie" (55037019C)

03.01 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Mijnheer de voorzitter, ik verwijs naar de schriftelijke versie van mijn mondelinge vraag.

Geachte staatssecretaris, consumenten vinden nog steeds hun weg niet op de energiemarkt. Veel consumenten hebben geen zicht op het eigen verbruik of kennen de voorwaarden van hun contract niet. Deze regering liet van bij haar aantreden weten te willen werken aan een nieuw consumentenakkoord (afspraken met energieleveranciers).

Graag peil ik naar een stand van zaken.

Kan er een stand van zaken worden gegeven omtrent evaluatie Consumentenakkoord? Welke werkzaamheden zijn hieromtrent nog gebeurd?

U gaf eerder aan dat er geen nieuwe of bijkomende wettelijke initiatieven zouden genomen worden, is dit nog steeds zo? Welke initiatieven zullen wel genomen worden?

Op welke punten zal het huidige consumentenakkoord concreet moeten worden aangepast? Welke timing stelt u hierbij voorop?

03.02 Staatssecretaris **Alexia Bertrand**: Mevrouw Van Bossuyt, de energiemarkt wijzigt voortdurend, waardoor het voor een goede consumentenbescherming ook noodzakelijk is dat het consumentenakkoord geëvalueerd en aangepast wordt aan de nieuwe omstandigheden.

De werkzaamheden in het kader van de evaluatie van het consumentenakkoord Energie lopen. Zoals eerder aangegeven, werd in een eerste fase een brede bevraging georganiseerd, samen met minister van Economie Dermagne en minister van Energie Van der Straeten, om te bestuderen waar het huidige consumentenakkoord moet worden aangepast. De bevraging werd uitgestuurd naar verschillende consumentenorganisaties, de vertegenwoordigers van de energiesector, de energieleveranciers, maar ook naar de nieuwe actoren op de energiemarkt, vertegenwoordigers van de ondernemers enzovoort. Bepaalde onderdelen uit het huidige consumentenakkoord, zoals de structuur van de informatie op de energiefactuur en de modaliteiten omtrent de berekening van de voorschotfactuur, zijn intussen wettelijk bepaald.

Op basis van de eerste input van de verschillende stakeholders werden enkele voorstellen voor feedback naar de Ombudsman voor Energie en de CREG gestuurd. Het betreft onder andere bepalingen voor een betere omkadering van de afrekeningsfacturen, een betere informatie aan de consumenten betreffende de voorschotberekening en de vermelding van de promoties of kortingen, al dan niet inbegrepen in de voorgestelde overeenkomst, en de mogelijkheden voor de consument om het voorschot aan te passen.

Volgende week worden de eerste gesprekken met de sector opgestart. Ik geef de gesprekken alle kansen en plan voorlopig nog geen bijkomende wettelijke initiatieven.

03.03 **Anneleen Van Bossuyt** (N-VA): Mevrouw de staatssecretaris, de aanpassing van het consumentenakkoord is al sinds het begin van de huidige regeerperiode aangekondigd. Wij zijn nu ettelijke jaren later. Ik hoor dat nu de eerste concrete gesprekken worden opgestart. Dat is bijzonder. De werkzaamheden lopen. Het is echter vooral belangrijk dat er eindelijk een oplossing in zicht komt. De energiemarkt is immers een ingewikkelde markt. Het is voor de consumenten heel moeilijk te weten wat hun eigenlijke verbruik is en welk contract zij nu best kiezen, namelijk een variabel contract of een vast contract en daarvoor iets meer betalen. Zij weten niet goed wat voor hen het voordeligst is. Het is echt in het belang van de consument dat er effectief zo snel mogelijk wijzigingen komen aan het consumentenakkoord.

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

04 **Vraag van Anneleen Van Bossuyt aan Alexia Bertrand (Begroting en Consumentenbescherming) over "De vergelijkingstool voor bank- en verzekeringsproducten" (55037020C)**

04 **Question de Anneleen Van Bossuyt à Alexia Bertrand (Budget et Protection des consommateurs) sur "Le comparateur des produits bancaires et d'assurance" (55037020C)**

04.01 **Anneleen Van Bossuyt** (N-VA): Mijnheer de voorzitter, de vraag die ik had ingediend is enigszins achterhaald, omdat de vergelijkingstool er ondertussen is. Naast mijn vraag over de stand van zaken had ik wel nog twee concrete bezorgdheden geuit: het bewustmaken van de consument

over het feit dat de getoonde tarieven slechts een indicatie geven, en een aantal andere elementen.

04.02 Staatssecretaris **Alexia Bertrand**: Mevrouw Van Bossuyt, zoals u uiteraard hebt gezien hebben wij de tool gelanceerd. Dat heb ik samen met collega Dermagne gedaan tijdens de officiële lancering in het Wikifin Lab van de FSMA.

Het regeerakkoord voorziet erin dat consumenten de belangrijkste bank- en verzekeringsproducten gemakkelijker moeten kunnen vergelijken. Daarom hebben wij in een eerste stadium gekozen voor de verzekeringen BA (familiale), waarvan zeven Belgen op de tien er een hebben. Gezien haar positieve ervaring met de vergelijkingstools voor spaar- en zichtrekeningen werd de FSMA gevraagd de nieuwe tool te ontwikkelen en die ter beschikking te stellen op haar website. In een later stadium zullen ook de brandverzekering en de autoverzekering behandeld worden. De tool bevat een aantal disclaimers: zo wijst een waarschuwing de gebruiker er onder meer op dat de mate van individualisering van de tool limieten heeft, terwijl een andere de gebruiker erop attent maakt dat de vermelde tarieven louter een raming zijn die wordt berekend op basis van de door hemzelf verstrekte informatie. Bovendien kan de gebruiker in de tool gemakkelijk tot drie verschillende producten met elkaar vergelijken, kan hij de details van de dekkingselementen van de overeenkomsten uitvoeriger raadplegen of kan hij voor elk product de gestandaardiseerde fiche met de essentiële elementen van de overeenkomst downloaden.

Met de informatie die deze FSMA-tool bevat is de consument extra gewapend om bewustere keuzes te maken. Dat zal vermoedelijk ook een positieve impact hebben op de concurrentie. Deze tool speelt in op een reële behoefte aan informatie, maar is allerm minst bedoeld om het gepersonaliseerde advies te vervangen dat de consument zo nodig van zijn verzekeringstussenpersoon of -onderneming kan krijgen wanneer hij een dekking wil sluiten die aan de specifieke kenmerken van zijn situatie is aangepast. De tool is dan ook niet bedoeld als een online tussenpersoon die de consument de mogelijkheid biedt effectief contracten af te sluiten; dat is niet de taak van de overheid. De tool beperkt zich daarom tot het informeren van consumenten.

04.03 **Anneleen Van Bossuyt** (N-VA): Het is goed dat die tool er is, dat is zeker een goed vertrekpunt. De disclaimers die u vernoemt zijn inderdaad belangrijk. Dat is ook wat wij altijd hebben aangegeven. De mate van individualisering van zo'n tool is natuurlijk beperkt. Hopelijk zullen de disclaimers dan ook voldoende duidelijk worden aangegeven, en niet zoals we wel vaker zien in heel kleine lettertjes. Het moet duidelijk zijn dat het slechts om een indicatie gaat, dat er verschillende dekkingen zijn. U geeft aan dat de dekkingen ook zullen kunnen worden vergeleken. Het gaat dus niet om een concreet aanbod, het is slechts indicatief. Voor een concreet aanbod zal de consument effectief nog een aanvraag moeten indienen.

Het incident is gesloten.

L'incident est clos.

De **voorzitter**: Vraag nr. 55037057C van de heer D'Amico wordt uitgesteld. Ook de vragen nrs. 55037075C en 55037161C van de heer Gilissen worden uitgesteld.

05 **Samengevoegde vragen van**

- **Reccino Van Lommel** aan **Alexia Bertrand** (Begroting en Consumentenbescherming) over "Onbereikbare verzekeraars" (55037194C)
- **Anneleen Van Bossuyt** aan **Alexia Bertrand** (Begroting en Consumentenbescherming) over "De klachten over onbereikbare verzekeraars" (55037247C)
- **Leen Dierick** aan **Alexia Bertrand** (Begroting en Consumentenbescherming) over "De toenemende klachten over onbereikbare verzekeraars" (55037550C)

05 **Questions jointes de**

- **Reccino Van Lommel** à **Alexia Bertrand** (Budget et Protection des consommateurs) sur "L'inaccessibilité des assureurs" (55037194C)
- **Anneleen Van Bossuyt** à **Alexia Bertrand** (Budget et Protection des consommateurs) sur "Les plaintes concernant l'inaccessibilité des assureurs" (55037247C)
- **Leen Dierick** à **Alexia Bertrand** (Budget et Protection des consommateurs) sur "L'augmentation des plaintes concernant l'inaccessibilité des assureurs" (55037550C)

05.01 Reccino Van Lommel (VB): Mevrouw de staatssecretaris, de Ombudsman van de Verzekeringen heeft vorig jaar een derde meer klachten ontvangen dan het jaar voordien over de slechte bereikbaarheid van verzekeringsbedrijven en hun tussenpersonen.

De sector heeft de voorbije jaren sterk op digitalisering ingezet met de bedoeling om het dossierbeheer en de communicatie met de verzekerden te optimaliseren. Dat sorteert echter niet het verwachte effect. Niet iedereen is immers bereid om gebruik te maken van digitale tools of men wil in bepaalde situaties toch een persoonlijke toelichting. Veel consumenten hechten daar nog altijd veel belang aan. Wegens het tekort aan personeel lopen de antwoordtermijnen voor de consument in veel gevallen ook aanzienlijk op. Sommige verzekeringsbedrijven trachten de achterstand in de dossiers weg te werken door telefonische oproepen naar callcenters om te leiden, daar is men echter niet altijd in de mogelijkheid om te antwoorden op de vragen van de consument. Dat betekent dat de consument slechts gedeeltelijk kan worden geïnformeerd. Dat zorgt eveneens voor lange wachttijden. We zitten dus in een vicieuze cirkel van fysieke en telefonische onbereikbaarheid van de verzekeringsbedrijven, wat leidt tot ontevredenheid en frustratie bij de verzekerden.

Mevrouw de staatssecretaris, hebt u hierover al overleg met de sector gehad? Zal er verbetering komen in deze situatie in de komende periode? Zullen de achterstanden worden ingehaald? Welke verbeteringen zullen er worden aangebracht?

Ik vroeg mij ook af in welke mate de toevloed aan klachten een probleem vormt voor de Ombudsman van de Verzekeringen.

05.02 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Mijnheer de voorzitter, ik verwijs naar de schriftelijke versie van mijn mondelinge vraag.

Geachte staatssecretaris,

Na de vele klachten en problemen met onbereikbare klantendiensten van energieleveranciers en telecomoperatoren, blijken er nu ook heel wat klachten over onbereikbare verzekeraars. Zo heeft de Ombudsman van de Verzekeringen vorig jaar 2.327 klachten ontvangen over moeilijke bereikbare verzekeringsbedrijven en tussenpersonen. De oorzaak blijkt ook hier een tekort aan arbeidskrachten.

Heeft u reeds een overleg met de sector ingepland hierover? Vond dit al plaats? Zo ja, kan u toelichting geven bij dit gesprek? Zo niet, wanneer staat dit gepland?

Zal u de sector aanmanen om hun klantendienstverlening te optimaliseren, zoals gebeurde bij de energieleveranciers tijdens de piek van de crisis? Hoe zal u dit opvolgen?

Wacht u reacties en / of initiatieven van de verzekeringssector af om dergelijke zaken in de toekomst te vermijden?

Het gaat hier niet om een alleenstaand probleem. Er zijn of waren gelijkaardige problemen bij de klantendiensten van energieleveranciers en telecomoperatoren. Welke initiatieven kan en zal u nemen om dergelijke problemen globaal tegen te gaan? Wat zal u doen om de consument de dienstverlening te geven waar hij recht op heeft? Denkt u aan wetgevende initiatieven?

05.03 Leen Dierick (cd&v): Mijnheer de voorzitter, ik verwijs eveneens naar de schriftelijke versie van mijn mondelinge vraag.

De Ombudsman van de Verzekeringen heeft in 2022 een recordaantal dossiers met klachten, namelijk 8000 dossiers, behandeld. De meeste klachten gaan over de lange wachttijd van een dossier en onbereikbare verzekeraars. Vorig jaar werden 2327 klachten ontvangen van consumenten over moeilijk bereikbare verzekeringsbedrijven en tussenpersonen. Dit is een derde meer dan het jaar voordien. De verzekeringssector heeft ingezet op digitalisering om de communicatie met de verzekerde te optimaliseren, maar toch blijven de klachten stijgen. Volgens de Ombudsman heeft dat te maken met een tekort aan personeel, maar ook met een stijging van het aantal dossiers.

Opvallend is ook de stijging van de klachten over verzekeringen voor gsm's. Ook bij gsm-verzekeringen gaan veel klachten over de onbereikbaarheid van de verzekeringsmaatschappij.

Mijn vragen aan de Staatssecretaris zijn:

De consument betaalt vaak jarenlang voor meerdere verzekeringen en wanneer ze die nodig hebben, zien verschillende onder hen dat hun verzekeraar niets van zich laat horen of dat hun dossier jarenlang blijft aanslepen. Heeft u al overleg gehad met de sector? Wat is het resultaat?

Opnieuw is er een stijging van de klachten over gsm-verzekeringen. De Ombudsman stelt al verschillende jaren de verkooppraktijken van gsm-verzekeringen aan de kaak. Ik heb hierover een wetsvoorstel ingediend. Zal u een initiatief nemen? Zo ja, welk initiatief en wat is de timing?

Naast verzekeraars, werden ook al gelijkaardige problemen vastgesteld bij klantendiensten van telecomoperatoren die moeilijk of niet te bereiken zijn. Welke initiatieven zal u nemen om ervoor te zorgen dat de consument wel terecht kan bij zijn telecomoperator of verzekeraar? Bent u voorstander om een wettelijke wachttermijn op te leggen waarbij een consument die naar zijn verzekeraar belt binnen een aantal minuten geholpen moet worden?

Ik dank de Staatssecretaris voor haar antwoord.

05.04 Staatssecretaris **Alexia Bertrand**: Geachte leden, mijn kabinet heeft vorige week een overleg gehad met de sectorfederatie Assuralia. De verzekeringssector erkent de problemen en werkt ook aan oplossingen.

Zoals aangegeven in het jaarverslag van de Ombudsman van de Verzekeringen kampt de verzekeringssector met een acuut tekort aan personeel. Er zijn momenteel meer dan 1.300 openstaande vacatures, waarvan ongeveer de helft betrekking heeft op functies binnen de klantendienst. Een groot aantal vacatures heeft ook betrekking op ICT, wat onrechtstreeks bijdraagt aan de problemen met betrekking tot digitalisering. De sector merkt dat steeds minder studenten geïnteresseerd zijn in een opleiding in het verzekeringswezen. Dat zou voor een deel te wijten zijn aan de negatieve beeldvorming die in de media gecreëerd werd of wordt omtrent de verzekeringssector. Verzekeringsmaatschappijen zien zich daarom genoodzaakt om soepelere diplomavereisten te hanteren voor nieuwe functies en zich meer te focussen op de vaardigheden van de kandidaten. Assuralia zal deze week samenzitten met de Ombudsman om zijn bevindingen en voorstellen verder te bespreken. Ze zullen samen bekijken hoe vacatures binnen de verzekeringssector opnieuw aantrekkelijker gemaakt kunnen worden bij studenten en werkzoekenden.

Minister Dermagne zal binnenkort een wetsontwerp indienen om striktere regels in te voeren voor de termijnen die verzekeraars moeten respecteren bij het behandelen van dossiers en de sancties wanneer die termijnen niet worden gerespecteerd. Voor de concrete inhoud van het wetsontwerp verwijs ik u door naar minister Dermagne.

Het klopt effectief dat er een stijging is van de klachten over gsm-verzekeringen, meer bepaald de misleidende verkooppraktijken die daarbij worden gehanteerd. Deze klachten waren een van de aanleidingen van het KB van 20 oktober 2022, waarbij ik het reglement van de FSMA heb goedgekeurd. Dit reglement verbiedt verzekeringsovereenkomsten met variabele premies bij de verkoop van multimediatooestellen. Dergelijke verzekeringsovereenkomsten voorzagen immers vaak in een gratis dekking in de eerste maand of een geleidelijke stijging van de premies. Om klanten te overhalen om een verzekeringsovereenkomst te sluiten, zetten verkopers vooral de gratis dekking in de eerste maand en de mogelijkheid om het contract in die periode op te zeggen in de verf. Deze verkooptechniek staat haaks op de verplichting voor verkopers om na te gaan of de aangeboden verzekeringsovereenkomsten aansluiten bij de verlangens en behoeften van hun klanten en enkel verzekeringsovereenkomsten voor te stellen die daarmee in overeenstemming zijn.

Daarom heb ik de commercialisering van dergelijke contracten bij consumenten verboden met ingang van 13 november 2022. De effecten van dit KB moeten nog worden geëvalueerd. Zolang die evaluatie niet is uitgevoerd, ben ik niet van plan om bijkomende wetgevende initiatieven te lanceren.

De Ombudsman van de Verzekeringen heeft uiteraard een algemene stijging vastgesteld van de vragen tot tussenkomst voor de dossiers waarover een onderzoek wordt opgestart. Om die reden heeft de dienst begin dit jaar twee extra aanwervingen gedaan. Het opstarten van een nieuw IT-systeem en een aanpassing van de samenwerking met ondernemingen eind dit jaar zal de efficiëntie verder verhogen.

05.05 Reccino Van Lommel (VB): Mevrouw de staatssecretaris, het is een vaststelling dat de digitalisering toeneemt. Enerzijds investeert men in digitalisering, anderzijds zet men minder personeel in. U haalde als reden hiervoor aan dat een job in de verzekeringssector niet altijd aantrekkelijk is voor studenten. Aangezien er minder studenten in het verzekeringswezen afstuderen, moet er volgens u voor worden gezorgd dat die vacatures aantrekkelijker worden gemaakt. Dat zal wellicht een deel van de oorzaak zijn, maar niet de enige oorzaak. Ook in de bankensector zet men almaar minder mensen fysiek in om dossiers te beheren, aangezien men daarvoor op de digitalisering rekent.

Ik ben in zekere zin wel verheugd dat u aangeeft dat uw collega, minister Dermagne, momenteel aan een wetsontwerp werkt, dat hij binnenkort in de commissie zal toelichten, teneinde de termijnen voor verzekeraars voor de dossierbehandeling te limiteren en de niet-naleving van die termijnen te sanctioneren met boetes. Dat is absoluut noodzakelijk en we wachten enthousiast op dat wetsontwerp om de inhoud daarvan te beoordelen om het vervolgens het liefst te kunnen steunen. Dat is mijns inziens een stap in de goede richting.

U zegt echter ook dat er recent twee aanwervingen hebben plaatsgevonden bij de Ombudsman van de Verzekeringen, niet alleen voor de digitalisering maar ook voor de behandeling van de vele klachtendossiers. Hoe dan ook is een stijging van meer dan een derde op een jaar tijd bijzonder veel.

Ik denk dat we het probleem niet alleen kunnen toedichten aan het verminderde aantal afgestudeerde studenten in de richting verzekeringen. Het is misschien een deel van de oorzaak, maar de belangrijkste oorzaken liggen volgens mij elders.

05.06 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Mevrouw de staatssecretaris, dank u wel voor uw antwoord.

U vermeldt dat u vorige week overleg hebt gepleegd met de verzekeraars en dat ze het probleem erkennen. Dat kan natuurlijk moeilijk anders. Het probleem ontkennen, met meer dan 2.000 klachten, zou merkwaardig zijn.

Het acute tekort aan personeel zien we overal, niet alleen bij de verzekeraars, ook in de horeca. De verzekeraars halen de negatieve beeldvorming aan die er over hun beroep bestaat. Misschien zijn ze daar zelf voor een deel verantwoordelijk voor. In de Kamer hebben we een wetsvoorstel aangenomen voor een interpretatieve wet, naar aanleiding van schade aan huizen door droogte. Daarvoor betaalt iedereen een brandverzekering. Als er dan een probleem rijst en men moet vaststellen dat de verzekeraars niet willen tussenkomen, en wij als wetgever in deze zaak moeten optreden om de verzekeraars hun verplichtingen te doen nakomen, dan moeten ze misschien af en toe eens de hand in eigen boezem steken.

Ik heb begrepen dat u momenteel bezig bent met een evaluatie. Dat is op zich een goede zaak. Zoals ik eerder al zei, zijn de klachten een indicatie van de problematiek. In het belang van de consument hoop ik vooral dat de verzekeraars zo snel mogelijk opnieuw bereikbaar zullen zijn.

05.07 Leen Dierick (cd&v): Mevrouw de staatssecretaris, iedereen is het ermee eens dat het aantal klachten bij de Ombudsman van de Verzekeringen de spuigaten uitloopt. Er zijn 8.000 dossiers gemeld en in de werkelijkheid zullen er nog veel meer problemen zijn, want niet iedereen doet de moeite om een klacht in te dienen. Dat is een teken dat er iets aan de hand is.

Ik begrijp de frustratie van de mensen. Men betaalt jarenlang voor een verzekering en als men ze dan nodig heeft, kan men zijn verzekeringsmakelaar niet bereiken. Zo voelt men zich in de steek gelaten. Ik ben een grote fan van digitalisering, maar nog niet iedereen is mee en op het moment dat men hulp nodig heeft, moet men snel kunnen schakelen en moeten er nog altijd mensen zijn die de klanten fysiek te woord kunnen staan en begeleiden.

Er wordt nu gezegd dat er een personeelstekort is. Het is goed dat er ICT'ers worden aangeworven, maar er moeten nog altijd voldoende mensen worden aangeworven die ook fysiek de mensen kunnen helpen. Dat is het probleem. Als die job niet aantrekkelijk genoeg is, moeten er maatregelen worden genomen om de job weer aantrekkelijk te maken, want het is toch een belangrijke schakel.

Wat de gsm-verzekeringen betreft, is er toch wel een pijnpunt. Ik heb daar zelf ook al een wetsvoorstel over ingediend. U hebt daarvoor een initiatief genomen. Ik begrijp dat het nog te vroeg is om dat te

evalueren, maar het probleem is dat de verkopers zelf niet alle regels kennen en ook niet alle regeltjes meedelen aan de consument, waardoor die gefrustreerd achterblijft. Men heeft immers iets gekocht waarvan men niet alle details kende.

Ik kijk uit naar de evaluatie van uw initiatief en hoop dat er volgend jaar veel minder klachten zullen zijn bij de Ombudsman van de Verzekeringen en dat de problemen opgelost zullen zijn.

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

06 Vraag van Kim Buyst aan Alexia Bertrand (Begroting en Consumentenbescherming) over "Greenwashing" (55037224C)

06 Question de Kim Buyst à Alexia Bertrand (Budget et Protection des consommateurs) sur "L'écoblanchiment" (55037224C)

06.01 Kim Buyst (Ecolo-Groen): Mijnheer de voorzitter, mevrouw de staatssecretaris, "Te groen om waar te zijn" is de slogan of naam van de campagne die de FOD Economie een tijdje geleden lanceerde. De doelstelling van die campagne is heel sterk. Ze brengt het probleem rond greenwashing opnieuw onder de aandacht. Uw voorgangster, mevrouw De Bleeker, heb ik daarover ook al verschillende keren ondervraagd. Voor onze groene fractie is het namelijk belangrijk dat consumenten waarheidsgetrouw geïnformeerd worden. Consumenten worden voorgelogen over hoe duurzaam, groen, plantaardig, biologisch of diervriendelijk een product is. Dat fenomeen is volledig contraproductief, gelet op de nodige vergroening die heel wat producten of diensten moeten ondergaan. Door zelfs ecolabels en vage claims te fabriceren, halen we het draagvlak voor de zo belangrijke vergroening voor een stuk onderuit. De Economische Inspectie treedt dan ook op tegen dergelijke overtredingen.

De Europese Commissie scherpert ondertussen de regels aan inzake greenwashing. Er zou eenduidige regelgeving moeten komen voor alle lidstaten. Fabrikanten zullen moeten kunnen aantonen dat hun claims ook echt kloppen. De controle daarop zal de lidstaten toekomen. Die wetgeving heeft nog het nodige parcours te doorlopen. Mevrouw de staatssecretaris, toch heb ik een aantal vragen voor u.

Hoeveel inspecties voerde de Economische Inspectie uit naar greenwashing in 2022, hetzij via meldingen, hetzij via controles op eigen initiatief? Tot hoeveel waarschuwingen kwam het? Werden er eventueel ook processen-verbaal opgesteld? Hoe beoordeelt u de tendens in het aantal controles door de inspectie ten opzichte van de voorbije jaren?

Waar en via welke media werd de campagne "Te groen om waar te zijn" verspreid? Hoe evalueert u die campagne?

Wat is het Belgische standpunt inzake de nieuwe richtlijn greenwashing? Hoe zal de Economische Inspectie worden voorbereid op de toepassing van die nieuwe wetgeving? Voorziet u in een uitbreiding van het aantal inspecteurs? Zo nee, hoe zult u garanderen dat bedrijven nauwgezet gecontroleerd zullen worden op greenwashing?

06.02 Staatssecretaris Alexia Bertrand: Mevrouw Buyst, in 2022 heeft de Economische Inspectie 55 controles uitgevoerd rond greenwashing en 66 waarschuwingen verstuurd. Er werden vorig jaar geen processen-verbaal opgesteld inzake greenwashing. De Economische Inspectie heeft blijvende aandacht voor misleidende milieuclaims. In 2022 nam ze deel aan een *green claim sweep* van het internationale consumentennetwerk ICPEN, waardoor er vorig jaar uitzonderlijk meer controles waren dan in 2021 toen er 29 controles waren.

Voor de lancering van de campagne "Te groen om waar te zijn" werden door de FOD Economie een persbericht en nieuwsbrief verspreid waarin verwezen wordt naar de campagnewebsite tegroenomwaartezijn.be of tropvertpouretrevrai.be. Verder werd er gedurende een maand een socialemediacampagne gevoerd via Facebook en Instagram. Er werd tevens ingezet op zoekmachineadvertenties via Google om de website makkelijker vindbaar te maken.

Voor de socialemediacampagne bleek een succes. De advertenties op Facebook en Instagram

werden samen ongeveer 1 miljoen keer bekeken. De campagne heeft niet geleid tot meer meldingen. Het hoofddoel was echter om meer bewustzijn te creëren bij de consument. Duurzaamheid is voor veel consumenten belangrijk en speelt een steeds grotere rol in het maken van keuzes.

Ik heb voor dit onderwerp meermaals aandacht gevraagd voor mijn BE.COCO-campagne over bewuste consumenten. Ik zet daarnaast in op de bewustmaking van bedrijven over de belangrijkste principes van greenwashing en geef aan wat de goede praktijken zijn om misleidende beweringen te vermijden.

Op Europees niveau lopen er diverse initiatieven die ertoe strekken consumenten en ondernemingen beter tegen greenwashing te beschermen. Dit kan onder meer door expliciete verbodsbepalingen en verplichtingen op te nemen en bewijsvoorwaarden te voorzien. Deze initiatieven moeten leiden tot meer geloofwaardige en gefundeerde milieucclaims en kunnen enkel toegejuicht worden. Mijn diensten volgen deze initiatieven dan ook van nabij op.

De Economische Inspectie is een actieve partner binnen het Europese CPC-netwerk en volgt samen met de andere consumentenautoriteiten onder meer de Europese werkzaamheden rond deze nieuwe wetgeving op. Als nieuwe regelgeving een impact zou hebben op personeelsvlak, zal worden bekeken of bijkomende maatregelen nodig zijn.

06.03 Kim Buyst (Ecolo-Groen): Mevrouw de staatssecretaris, ik meen uit uw antwoord te kunnen afleiden dat u dit ook een zeer belangrijk onderwerp vindt. Dat is logisch. U sprak over de campagne die meer bewustwording bij consumenten zal creëren. Mensen willen immers weten wat ze kopen. Die campagne werd meer dan een miljoen keer bekeken op sociale media. Misschien zou u over een aantal maanden die campagne opnieuw onder de aandacht kunnen brengen. Het is alleszins goed dat die al vaak bekeken werd.

Ten tweede mogen we niet vergeten dat dit ook zeer belangrijk is voor die bedrijven die net wel inzetten op duurzaamheid. In de Kempen, waar ik woon, heb ik een aantal bedrijven bezocht die een pionier zijn op vlak van duurzaamheid. Het zou ten aanzien van hen maar eerlijk zijn dat die andere bedrijven, die claimen duurzaam te zijn, dat ook effectief zijn. Als ik u goed heb begrepen, heeft de Europese Commissie een voorstel gedaan om de milieucclaims te verstrengen en dat ligt nu bij de Europese Raad. Ik meen uit uw antwoord te kunnen concluderen dat bij die eventuele discussie daarover België een zeer duidelijk standpunt zal innemen. Dat kan ik als ecologist alleen maar toejuichen.

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

07 Vraag van Anneleen Van Bossuyt aan Alexia Bertrand (Begroting en Consumentenbescherming) over "De klachten over Telenet en de onbereikbare klantendienst" (55037248C)

07 Question de Anneleen Van Bossuyt à Alexia Bertrand (Budget et Protection des consommateurs) sur "Les plaintes concernant Telenet et l'inaccessibilité du service clientèle" (55037248C)

07.01 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Mijnheer de voorzitter, ik verwijs naar de schriftelijke versie van mijn mondelinge vraag.

Mijnheer de voorzitter, mevrouw de staatssecretaris, ik stelde u vorige maand vragen over de klachten over Telenet. Die situatie houdt helaas nog steeds aan: de technische problemen houden aan en ook de klantendienst blijft amper bereikbaar.

De Ombudsdienst voor Telecommunicatie liet weten dat ze alleen al dit jaar 2600 bemiddelingsaanvragen m.b.t. Telenet ontvingen.

Ik vernam dat u 'de situatie op de voet volgt' en opnieuw 'uw bezorgheden heeft geuit', maar dat deed u vorige maand ook al en dus zonder resultaat.

Vandaar volgende vragen:

Had u nog contact met Telenet? Kan u toelichting geven bij dit contact?

Hoe zal Telenet haar klantendienstverlening op korte termijn optimaliseren?

Telenet is wettelijk verplicht om een telefoonoproep binnen de 2,5 minuten te beantwoorden maar zij slagen daar hoegenaamd niet in. Zal u hierop actie ondernemen?

07.02 Staatssecretaris **Alexia Bertrand**: Mevrouw Van Bossuyt, ik volg de situatie rond Telenet nog steeds van nabij op. Naar aanleiding van de eerste gesprekken met Telenet en mijn oproep om dringend werk te maken van een efficiënte oplossing op korte termijn lanceerde Telenet een actieplan. Telenet heeft aangegeven dat er sterk zal worden ingezet op het versterken van de klantendienst via vlottere opleidingstrajecten en dat er prioriteit zal worden gegeven aan een oplossing die nodig is om de situatie te verbeteren.

Begin deze maand rapporteerde Telenet aan mijn kabinet dat de wachttijden in de contactcentra sterk verbeterd zijn, hoewel men nog volop de achterstand aan het wegwerken is. Ik wijs u ook graag op de wetgevende werkzaamheden, samen met collega De Sutter, betreffende een compensatieregeling waarbij telecomoperatoren verplicht worden om te compenseren bij langdurige netwerkstoringen. Momenteel is er een publieke raadpleging betreffende de herziening inzake de vergoeding bij onderbrekingen via het BIPT.

U stelde ook een vraag omtrent de wettelijke verplichting om telefoonoproepen binnen 2,5 minuten te beantwoorden. Het BIPT is hiervoor de verantwoordelijke instantie. Volgens mijn informatie volgt het BIPT deze situatie op.

07.03 **Anneleen Van Bossuyt** (N-VA): Mevrouw de staatssecretaris, er zijn nog nooit zoveel mogelijkheden geweest om met elkaar in contact te treden, maar jammer genoeg blijkt het net daar vaak fout te lopen. U zegt opnieuw dat u de situatie op de voet volgt. Dat is wat u eerder al tegen mij hebt gezegd. U zei tevens dat u uw bezorgdheden hebt geuit, maar blijkbaar volstaat dat niet.

Bovendien heeft Telenet ondertussen in de maand juni de tarieven verhoogd. Het is op zijn minst vrij ongepast om dat te doen in een situatie waarin een heel groot deel van de klanten niet de dienstverlening krijgt die zij zouden moeten kunnen krijgen.

Positief is dat de regering het voorstel van de N-VA over de regeling rond de compensatie heeft overgenomen. Het zal erop aankomen om zo snel mogelijk voor concrete oplossingen te kunnen zorgen. Daarnaast schort er blijkbaar nog altijd iets aan de uitvoering van de wettelijke verplichting om binnen 2,5 minuten een oproep te beantwoorden. Het is hoog tijd om daarvoor concreet actie te zien.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

08 **Question de Albert Vicaire à Alexia Bertrand (Budget et Protection des consommateurs) sur "Le signalement d'une tromperie, d'une arnaque, d'une fraude ou d'une escroquerie par téléphone" (55037283C)**

08 **Vraag van Albert Vicaire aan Alexia Bertrand (Begroting en Consumentenbescherming) over "Het melden van misleiding, bedrog, fraude of oplichting via de telefoon" (55037283C)**

08.01 **Albert Vicaire** (Ecolo-Groen): *Madame la secrétaire d'Etat, de nombreux de nos concitoyens subissent des appels téléphoniques intempestifs de toutes sortes de personnes et de sociétés, malgré que leurs numéros de téléphone fixes et mobiles soient dûment inscrits sur la liste "ne m'appellez plus".*

Bien souvent, il s'agit de centres d'appels, vraisemblablement installés à l'étranger. Ceux-ci sont eux-mêmes des sous-traitants de sociétés belges. Parfois, il s'agit aussi d'arnaques en tous genres. En tous les cas, il est possible de les signaler, en utilisant le formulaire du Point de contact du SPF Économie.

Lors de cette procédure, il vous est demandé de fournir, outre le numéro de téléphone qui vous a appelé, un maximum d'informations concernant l'entreprise elle-même, dont le numéro d'entreprise. Pourtant, bien souvent, la personne est confrontée à l'impossibilité d'identifier cette entreprise. L'appelant a en effet donné plusieurs noms d'entreprises, de façon très vague, en particulier quand l'appelant n'est qu'un sous-traitant. Et concernant le numéro d'entreprise, quand la personne le réclame avant de poursuivre la conversation, l'appelant refuse de le donner ou raccroche.

Bref, il n'est pas raisonnable de demander cette information à la personne qui a été appelée. Le numéro de téléphone de l'appelant devrait suffire pour identifier la société qui l'utilise. Les opérateurs téléphoniques en sont certainement capables puisque la police doit être en mesure de remonter jusqu'à la personne physique qui a émis un appel téléphonique.

Madame la Secrétaire d'Etat, ma question est donc la suivante:

Ne pourrait-il pas être possible d'introduire un signalement auprès du Point de contact du SPF Economie en fournissant uniquement le numéro de téléphone de l'appelant?

08.02 **Alexia Bertrand**, secrétaire d'Etat: Monsieur Vicaire, le numéro de téléphone de l'entreprise n'est pas une donnée obligatoire pour l'introduction d'un signalement concernant des appels non désirables auprès du point de contact du SPF Economie. Seul le champ "nom" est obligatoire. Le bouton avec le symbole du point d'interrogation à côté de ce champ précise au consommateur qu'il peut également indiquer un numéro de téléphone ou une adresse mail par exemple.

Concernant le numéro de téléphone de l'appelant, il y a deux nuances à apporter quant à son caractère suffisant pour identifier une entreprise ou un fraudeur. Tout d'abord, le numéro affiché sur le téléphone de l'appelé peut être falsifié. On parle ici de *spoofing*. Il est donc impossible de l'identifier. Ensuite, il peut arriver qu'une entreprise belge ou étrangère achète des numéros d'un opérateur belge pour ensuite les revendre à d'autres opérateurs belges ou étrangers qui, à leur tour, peuvent soit eux-mêmes utiliser ces numéros, soit les revendre. Ce caractère international ainsi que le grand nombre d'intervenants dans la chaîne d'identification rendent celle-ci difficile voire impossible.

C'est pour cette raison que le formulaire du point de contact propose au consommateur de fournir un maximum de données concernant la partie adverse. En effet, bien qu'une partie des entreprises cachent leur identité véritable, il n'en est pas toujours ainsi. Certains appels sont effectués de bonne foi, les entreprises donnant leur vrai nom commercial. Même quand il s'agit d'appels douteux, un nom correct est souvent donné par nécessité. Par exemple, certaines entreprises appellent pour offrir un cadeau si des appelés se rendent dans un lieu de vente pour ensuite abuser d'eux sur place avec des pratiques abusives ou déloyales. De plus, même lorsque le nom ou le numéro est falsifié, il peut malgré tout servir à rassembler plusieurs signalements dans un même dossier et aider à croiser les données reprises dans ces différents signalements. La sensibilisation reste donc très importante. L'objectif est de poursuivre cette sensibilisation et les contrôles.

08.03 **Albert Vicaire** (Ecolo-Groen): Madame la secrétaire d'Etat, je vous remercie pour votre réponse. En effet, il faut collecter un maximum d'informations mais il importe de signaler et d'insister, peut-être sur le formulaire, sur le fait qu'on peut rentrer la plainte sans avoir l'information.

Selon moi, le système "Ne m'appellez plus" ne fonctionne pas. Demander aux entreprises de bien vouloir travailler en suivant des règles éthiques, cela marche de moins en moins bien. On voit que l'ambiance dans les entreprises est à la concurrence sans cesse plus agressive. Nous devons donc réfléchir à un système plus ferme vis-à-vis des appels téléphoniques publicitaires. Des solutions existent. En France, ils ont pensé à un numéro spécial. Des sanctions peuvent peut-être aussi être prises. En tout cas, l'agressivité publicitaire par téléphone est quelque chose d'extrêmement pénible à vivre pour les consommateurs.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

09 Question de Patrick Prévot à Alexia Bertrand (Budget et Protection des consommateurs) sur "Le rapport annuel 2022 d'Ombudsfin" (55037437C)

09 Vraag van Patrick Prévot aan Alexia Bertrand (Begroting en Consumentenbescherming) over "Het jaarverslag 2022 van Ombudsfin" (55037437C)

09.01 Patrick Prévot (PS): Madame la secrétaire d'État, dans son rapport annuel 2022, Ombudsfin note une augmentation de 11,5 % du nombre de demandes introduites, en particulier des plaintes concernant la fraude en ligne et le *phishing*, des arnaques que nous savons de plus en plus inventives et pernicieuses.

Comme vous le savez, Ombudsfin joue le rôle d'intermédiaire pour le règlement de litiges à l'amiable. Ce même organisme déplore que seuls 38 % des cas de fraude en ligne considérés comme fondés aboutissent à une médiation positive.

Si le secteur bancaire est habituellement apte à suivre les conseils d'Ombudsfin, il se montre plutôt réticent face à la fraude en ligne, car la responsabilité repose en ce cas pleinement sur le consommateur, qui ne se voit pas dédommagé de la somme volée. Le consommateur doit faire preuve de vigilance, mais nous savons que les techniques d'arnaques en ligne sont de plus en plus inventives et pernicieuses. D'après Ombudsfin, il ne faut pas conclure trop facilement à une "négligence grave", terme qui doit être interprété de manière restrictive – les circonstances factuelles devant être aussi prises en compte.

Madame la secrétaire d'État, pourriez-vous nous donner votre retour sur la publication de ce rapport? Afin de mieux protéger le consommateur, trop souvent porté responsable lors des fraudes en ligne, et de suivre les recommandations faites par Ombudsfin, des actions sont-elles envisagées? Si oui, lesquelles?

09.02 Alexia Bertrand, secrétaire d'État: Monsieur Prévot, j'ai pris connaissance du rapport annuel d'Ombudsfin, avec un intérêt tout particulier. En effet, comme vous le savez, le *phishing* retient toute mon attention en raison de son aspect sociétal.

Les nombreux problèmes épinglés par Ombudsfin dans les dossiers de *phishing* sont essentiellement dus à des ambiguïtés juridiques de la législation européenne relative à la responsabilité des banques pour les transactions non autorisées. Ces ambivalences donnent lieu à des disputes juridiques entre les banques et les consommateurs, y compris à propos de l'interprétation de la notion de "négligence grave". Malheureusement, il est difficile d'intervenir sur le plan de la législation nationale. La législation européenne ne prévoit pratiquement aucune marge de manœuvre à cet égard. Les éclaircissements législatifs nécessaires doivent donc être apportés à l'échelle européenne. Cette révision est, heureusement, en cours. La Commission européenne devrait lancer dans les prochains mois une proposition de révision de la deuxième directive sur les services de paiement.

J'ai récemment envoyé, avec mon collègue Van Quickenborne, une lettre à la Commissaire européenne Mairead McGuinness, dont je peux, du reste, vous remettre copie. Mme McGuinness est responsable de la révision de la directive sur les services de paiement.

Dans cette lettre, je l'ai informée des conclusions d'Ombudsfin et de la manière dont les problèmes identifiés peuvent être traités dans la nouvelle directive européenne. Une copie de cette lettre a été remise au commissaire européen Didier Reynders, responsable de la protection des consommateurs.

Mon cabinet a également récemment organisé une consultation avec Febelfin sur les recommandations antifraude d'Ombudsfin. Ils ont discuté de la manière dont le secteur bancaire met déjà en œuvre ou mettra en œuvre les recommandations de ce dernier. Mon cabinet suit ce dossier de près.

Par ailleurs, j'ai demandé à l'Inspection économique de suivre de près les plaintes des consommateurs concernant le refus des banques d'intervenir dans les cas de *phishing*. Outre les problèmes d'interpellation potentiels, il existe des obligations claires que les banques doivent respecter lorsqu'un consommateur est victime de *phishing*. L'Inspection économique veille à l'application correcte de ces règles. Je lui ai demandé de prendre, le cas échéant, les mesures appropriées à l'encontre des banques.

qui ne respecteraient pas ces obligations.

Enfin, je m'entretiendrai bientôt avec Ombudsfinafin afin d'échanger des idées sur la manière de mieux protéger les consommateurs contre le *phishing*.

09.03 Patrick Prévot (PS): Madame la secrétaire d'État, je vous remercie pour votre réponse.

Tout comme vous, je considère que le *phishing* est un fléau. J'ai d'ailleurs déjà interpellé à de nombreuses reprises à ce sujet, notamment au sein de cette commission.

D'emblée, je me félicite du courrier que vous avez adressé à la commissaire européenne. Puisque vous me l'avez proposé, je souhaiterais avoir une copie de ce courrier ainsi qu'une copie du rappel à la vigilance adressé à l'Inspection économique.

Madame la secrétaire d'État, permettez-moi de vous demander de rester attentive à tout ce qui peut être fait au niveau national sur le plan législatif, dans l'attente d'une meilleure régulation européenne. S'il est possible d'exploiter les marges de manœuvre qui sont laissées par l'Europe, n'hésitons pas. En effet, dans ce dossier comme dans d'autres, il est inadmissible que les consommateurs soient laissés pour compte par les banques.

Quoi qu'il en soit, je vous remercie pour votre volontarisme dans ce dossier.

Het incident is gesloten.
L'incident est clos.

10 Vraag van Kathleen Verhelst aan Alexia Bertrand (Begroting en Consumentenbescherming) over "Het recht van ex-kankerpatiënten om vergeten te worden" (55037539C)

10 Question de Kathleen Verhelst à Alexia Bertrand (Budget et Protection des consommateurs) sur "Le droit à l'oubli pour les anciens patients cancéreux" (55037539C)

10.01 Kathleen Verhelst (Open Vld): Mevrouw de staatssecretaris, bij wet van 30 oktober 2022 hebben wij de verzekeringswet kunnen wijzigen door het uitbreiden van het recht om vergeten te worden bij het sluiten van een schuldsaldoverzekering of een arbeidsongeschiktheidsverzekering. De algemene termijn werd daardoor eind 2022 verkort naar acht jaar en vanaf 2025 naar vijf jaar.

De wet bepaalt bovendien dat de regeling de termijn verder kan verlagen bij koninklijk besluit voor bepaalde kankeraandoeningen en dat ook het recht om te worden vergeten, kan worden uitgebreid voor bepaalde chronische ziektes.

Wat zijn de plannen van de regering om de standaardtermijn verder te verlagen voor bepaalde kankeraandoeningen en ze ook voor bepaalde chronische ziektes uit te breiden?

10.02 Staatssecretaris Alexia Bertrand: Mevrouw Verhelst, samen met mijn collega's Dermagne en Vandenbroucke heb ik twee weken geleden het koninklijk besluit ondertekend om uitvoering te geven aan de wet van 30 oktober 2022. Het koninklijk besluit zal eerstdaags worden gepubliceerd.

In het koninklijk besluit hebben wij, enerzijds, de wachttermijn aangepast voor kankeraandoeningen die reeds in het referentierooster waren opgenomen zodat de maximumwachttermijnen, zoals vastgelegd in de nieuwe wet, worden gerespecteerd. De wachttermijn voor bepaalde types teelbalkanker en Hodgkinlymfomen werden bijvoorbeeld verlaagd tot vijf jaar, teneinde rekening te houden met de nieuwe wettelijke maxima voor personen die jonger dan 21 jaar waren toen de kanker werd gediagnosticeerd. Wij hebben, anderzijds, op basis van een rapport van het Federaal Kenniscentrum voor de Gezondheidszorg en na advies van het Opvolgingsbureau het referentierooster met de verlaagde wachttermijnen aangevuld met bijkomende types borstkanker. Voor personen die worden geconfronteerd met borstkanker *in situ*, wanneer de tumor zich beperkt tot het weefsel waarin hij is ontstaan, verdwijnt de wachttijd volledig. Voor personen die worden geconfronteerd met borstkanker die naar andere weefsels is uitgezaaid, maar nog klein is of in een vroeg stadium is vastgesteld, wordt de wachttijd teruggebracht naar een jaar. Die aanpassing zal naar schatting een op de twee personen

die met borstkanker worden geconfronteerd, recht geven op een verlaagde wachtermijn.

Het is een belangrijke stap vooruit. Na genezing van een zware ziekte mag iemand niet een tweede keer worden gestraft als hij of zij zijn of haar leven wil hernemen. Een versneld recht om vergeten te worden bij het verkrijgen van een schuldsaldoverzekerings voor een hypotheek of een beroepskrediet, is cruciaal om opnieuw te willen ondernemen of een eigendom te verwerven.

Het Federaal Kenniscentrum voor de Gezondheidszorg zet zijn onderzoek voort om ook voor bepaalde chronische ziektes een verlaagde wachtermijn voor te stellen. Momenteel loopt er een studie over diabetes type 1, waarvoor reeds een eerste *rapid review* van de literatuur werd uitgevoerd. In principe zal het eindrapport worden gepubliceerd rond januari 2024. Op basis van dat rapport zal het Opvolgingsbureau voor de tarifiering een aanpassing van het referentierooster voorstellen aan de regering.

10.03 Kathleen Verhelst (Open Vld): Mevrouw de staatssecretaris, ik ben blij dat er hieraan gevolg wordt gegeven en dat er al stappen worden gezet. Ik hoop dat er het komende jaar voor bepaalde chronische ziektes ook een positieve uitkomst zal komen. Dat hopen veel mensen met mij.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

11 Question de Leslie Leoni à Alexia Bertrand (Budget et Protection des consommateurs) sur "La modification de la cartographie des moteurs et les informations données aux consommateurs" (55037440C)

11 Vraag van Leslie Leoni aan Alexia Bertrand (Begroting en Consumentenbescherming) over "Chiptuning en de informatie die in dat verband aan de consumenten verstrekt wordt" (55037440C)

11.01 Leslie Leoni (PS): Monsieur le président, madame la secrétaire d'État, de nos jours, il est devenu courant pour de nombreux utilisateurs de faire appel aux services d'un garagiste spécialisé dans la modification de la cartographie des moteurs. Les services de ce dernier permettent aux conducteurs un gain de chevaux mécaniques et une diminution de la consommation.

En quelques clics et quelques recherches sur internet, il est devenu possible pour tout le monde de voir combien de chevaux une modification de la cartographie moteur ferait gagner. En quelques clics supplémentaires, il est possible de prendre un rendez-vous pour effectuer la modification.

Chaque moteur est optimisé par son constructeur. Si un moteur fait par exemple 72 chevaux, cela ne relève pas d'un hasard. Tout simplement, le constructeur a prévu une telle puissance afin de maximiser la durée de vie du moteur.

La modification des paramètres d'origine de la cartographie d'un moteur est possible car elle n'est pas clairement interdite. La législation actuelle présente des zones d'ombre. Les constructeurs interdisent la pratique en mettant fin à la garantie légale, mais les assurances acceptent la cartographie à condition d'être prévenus.

Dans tout cela, le consommateur peut être un peu perdu. J'estime qu'il mérite d'être informé des risques que cela comporte: perte de la garantie légale, taxe de mise en circulation plus chère, refus d'intervention de l'assurance en cas d'accident.

Madame la secrétaire d'État, comment informer le consommateur sur ces différents risques? La modification de la cartographie est-elle légale?

11.02 Alexia Bertrand, secrétaire d'État: Madame Leoni, pour ce qui concerne l'information des consommateurs sur les conséquences des modifications apportées à la cartographie d'un moteur, je vous informe que les entreprises sont tenues de respecter l'interdiction des pratiques commerciales déloyales et en particulier l'interdiction des omissions trompeuses.

Une pratique commerciale est considérée comme une omission trompeuse si elle omet une information substantielle dont le consommateur moyen a besoin, compte tenu du contexte, pour prendre une décision commerciale en connaissance de cause et, par conséquent, l'amène ou est susceptible de l'amener à prendre une décision commerciale qu'il n'aurait pas prise autrement.

Si le garagiste qui procède à la reprogrammation d'un moteur n'indique pas au consommateur qu'en procédant à cette modification, il risque de perdre sa garantie légale auprès du constructeur, et qu'il doit en informer son assureur afin d'éviter de subir des conséquences négatives dans le cadre de l'assurance obligatoire, il pourrait s'agir d'une omission trompeuse interdite par le Code de droit économique.

Mes services ne disposent pas de données montrant qu'il s'agit d'un problème qui se produirait fréquemment. Je soupçonne que les consommateurs qui s'adressent délibérément à des garagistes spécialisés pour effectuer de telles modifications sont probablement déjà conscients des conséquences.

Pour ce qui concerne la légalité des modifications apportées à la cartographie d'un moteur, je me permets de vous renvoyer à mon collègue, Georges Gilkinet, ministre de la Mobilité compétent pour cette matière.

11.03 **Leslie Leoni (PS):** Madame la secrétaire d'État, je vous remercie pour vos réponses très claires.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

12 **Question de Leslie Leoni à Alexia Bertrand (Budget et Protection des consommateurs) sur "Le cadre réglementaire pour encadrer l'influence commerciale sur les réseaux sociaux" (55037441C)**

12 **Vraag van Leslie Leoni aan Alexia Bertrand (Begroting en Consumentenbescherming) over "Het regelgevend kader voor de commerciële praktijken van influencers op de sociale netwerken" (55037441C)**

12.01 **Leslie Leoni (PS):** Madame la secrétaire d'État, en France, le Sénat a récemment adopté une loi pour encadrer l'influence commerciale et lutter contre les dérives des influenceurs sur les réseaux sociaux. Cette loi, promulguée le 9 juin dernier et publiée au Journal officiel le 10 juin prévoit plusieurs mesures:

- elle oblige les agents influenceurs à passer par un contrat quand les sommes en jeu dépassent un certain seuil;
- dans un but pédagogique, elle énumère des règles déjà existantes en matière de publicité;
- elle crée aussi de nouvelles interdictions comme la promotion de certains produits ou de certaines pratiques (la chirurgie esthétique, l'abstention thérapeutique);
- elle renforce les moyens des autorités de régulation et elle fixe des sanctions dissuasives.

C'est donc une loi assez complète pour lutter contre des dérives, souvent à destination d'un jeune public sur des plateformes comme TikTok, Instagram ou Snapchat.

En Belgique, il existe aussi des obligations pour les influenceurs:

- la publicité doit être reconnaissable comme telle, l'influenceur doit communiquer qu'il s'agit d'un message commercial;
- l'influenceur doit s'inscrire à la BCE, indiquer sur les réseaux sociaux le numéro d'entreprise, l'adresse de l'entreprise et l'adresse email;
- une solution a été trouvée lorsque l'adresse de l'entreprise est aussi l'adresse privée de la personne, ce qui est positif.

Notre cadre législatif n'est donc pas inexistant, mais va moins loin que ce qui se profile en France.

Avez-vous pris connaissance de l'initiative législative en France? Quel est votre point de vue à son sujet? Une réglementation comparable est-elle à l'étude chez nous? Pouvez-vous faire le point sur la

législation en vigueur en Belgique? Quelles sont les dérives identifiées chez nous par l'administration économique?

12.02 **Alexia Bertrand**, secrétaire d'État: Je suis effectivement au courant que la France vient d'imposer de nouvelles règles aux influenceurs. Sans entrer dans le détail de la législation française, je peux souligner aujourd'hui que conformément à la législation européenne, les influenceurs sont déjà tenus d'indiquer clairement qu'ils font de la publicité, ce qui peut se faire par l'utilisation de labels non ambigus tels que "publicité" ou "advertising".

Pour permettre une bonne application de ces règles, le SPF Économie reprend sur son site web une explication détaillée de la législation applicable.

En outre, le 25 avril 2022, des recommandations claires ont été publiées sur le marketing d'influence en collaboration avec le centre de la communication et le SPF Économie.

Parallèlement, le centre de communication a également actualisé ses recommandations sur le marketing d'influence et les a alignées sur les recommandations de mon cabinet.

Tant la relation entre l'influenceur et le *follower* que la relation entre l'influenceur et la marque influence l'attitude des consommateurs par rapport aux marques. Il est donc important que les influenceurs, mais aussi les marques, soient au courant de la réglementation afin que les consommateurs puissent acheter en toute connaissance de cause.

À la suite d'une consultation avec la BAM (Belgian Association of Marketing) les membres de la communauté du marketing se sont engagés à promouvoir les recommandations.

Toutes ces initiatives devraient donc contribuer à apporter de la clarté à la législation en vigueur qui vise principalement à informer les consommateurs sur le fait que les messages des influenceurs sont généralement de la publicité.

12.03 **Leslie Leoni** (PS): Très brièvement, merci pour toutes ces informations supplémentaires.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

13 **Question de Leslie Leoni à Alexia Bertrand (Budget et Protection des consommateurs) sur "Le coût des virements instantanés" (55037442C)**

13 **Vraag van Leslie Leoni aan Alexia Bertrand (Begroting en Consumentenbescherming) over "De tarieven voor instantoverschrijvingen" (55037442C)**

13.01 **Leslie Leoni** (PS): Monsieur le président, madame la secrétaire d'État, je suis interpellée par le coût élevé des virements instantanés: 60 cents chez BNP Paribas, 1,25 euro chez Belfius et 5 euros chez ING. Les virements instantanés sont souvent pratiques pour les consommateurs quand on doit payer une facture en urgence ou aider quelqu'un qui se trouve dans le besoin.

Madame la secrétaire d'État, qu'est-ce qui explique le coût élevé des virements instantanés? Des plaintes ont-elles été enregistrées au niveau l'administration? Est-il possible de limiter ces coûts?

13.02 **Alexia Bertrand**, secrétaire d'État: Monsieur le président, madame Leoni, vous indiquez quelques exemples de montants pour les virements instantanés. Je pense que les données auxquelles vous faites référence dans votre question concernent les tarifs pour les clients particuliers, mais aussi professionnels parce que l'une des banques à laquelle vous faites référence ne facture pas du tout de frais pour les virements instantanés effectués par des particuliers. Je limiterai donc ma réponse à la situation des particuliers.

Cela fait partie de la liberté commerciale des banques de déterminer les frais qu'elles facturent pour les virements instantanés. L'administration ne m'a pas fourni de chiffres sur d'éventuelles plaintes à ce sujet. Il n'y a actuellement aucune obligation pour les banques de proposer des virements instantanés.

Il s'agit en réalité d'une offre commerciale.

Selon la législation européenne en vigueur, les virements vers un compte auprès d'une même banque doivent être exécutés le même jour ouvrable bancaire. Si le bénéficiaire possède un compte auprès d'une autre banque en Belgique, la banque dispose d'un jour ouvrable bancaire pour exécuter le virement. Le délai est de deux jours ouvrables bancaires pour un virement papier. Selon les cas, les virements internationaux dans l'Union européenne doivent être exécutés dans un délai de trois à quatre jours ouvrables bancaires.

Un virement instantané est exécuté en quelques secondes mais toutes les normes de sécurité applicables aux virements normaux doivent être respectées. Cela nécessite donc des investissements supplémentaires qui diffèrent d'une banque à l'autre. Ces différences se reflètent également dans les frais facturés aux clients à cet effet.

Mais cela va bientôt changer. L'Union européenne travaille actuellement à l'élaboration d'un règlement qui obligera les banques à proposer des virements instantanés dans le cadre de leurs offres de base. Les virements instantanés ne seront donc plus une simple offre commerciale. Ils deviendront une obligation légale.

Selon ce même règlement, les frais appliqués par la banque pour les virements instantanés ne doivent pas être plus élevés que les frais appliqués par cette même banque pour les virements ordinaires. Le Conseil de l'Union européenne a déjà arrêté sa position sur cette proposition de règlement le 22 mai. Le Parlement européen va approuver sa position en principe la semaine prochaine. Ensuite, les négociations entre les deux institutions commenceront. La date d'entrée en vigueur de ces nouvelles règles doit encore être convenue entre les deux institutions mais on s'attend à ce qu'une période de transition minimale soit prévue. Vous voyez donc qu'il y a de nombreux changements en cours au niveau européen. En attendant, il ne me semble pas opportun d'intervenir au niveau législatif dans la stratégie commerciale d'entreprises privées.

13.03 **Leslie Leoni** (PS): Madame la secrétaire d'État, je vous remercie pour vos précisions mais aussi pour les nouvelles à venir. Je constate que beaucoup de changements arrivent.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

Le **président**: Les questions n^{os} 55037476C, 55037477C et 55037478C de Mme Leoni sont transformées en questions écrites.

14 **Question de Patrick Prévot à Alexia Bertrand (Budget et Protection des consommateurs) sur "La méconnaissance par les boutiques en ligne de leurs devoirs juridiques" (55037479C)**

14 **Vraag van Patrick Prévot aan Alexia Bertrand (Begroting en Consumentenbescherming) over "De onbekendheid van webshops met hun wettelijke verplichtingen" (55037479C)**

14.01 **Patrick Prévot** (PS): Madame la Secrétaire d'État, en mai 2022, j'interrogeais votre prédécesseuse Madame De Bleeker au sujet des manquements aux devoirs juridiques des boutiques en ligne. Cette thématique faisait écho à l'audit réalisé par le cabinet d'avocats « Les Juristes » sur la quasi-totalité des boutiques en ligne. Le résultat était interpellant : aucune d'entre elles ou presque ne respectait complètement ses devoirs juridiques.

En réponse à ma question, Madame De Bleeker rapportait que ces manquements étaient plus la conséquence d'une « méconnaissance de la législation » que d'une « réelle intention malhonnête » et rappelait les différents outils didactiques disponibles sur le site du SPF Économie.

Même si « nul n'est censé ignorer la loi », j'entends que le droit économique peut être complexe et que des erreurs peuvent être tolérées, mais en bout de chaîne, c'est le consommateur qui est victime. Le manquement du droit à la révocation en ligne est, par exemple, particulièrement interpellant et je tenais à relancer ce sujet ici en commission.

Madame la Secrétaire d'État, depuis mai 2022, une année s'est écoulée: observe-t-on encore des manquements aux devoirs juridiques de la part des boutiques en ligne?

Comme votre prédécesseuse, partez-vous du constat de la méconnaissance de la législation et d'une approche pédagogique comme solution? Comment peut-on évaluer l'efficacité de cette approche? La mise à disposition d'outils didactiques pourrait-elle être complétée par des outils supplémentaires dans l'objectif de mieux protéger le consommateur?

14.02 **Alexia Bertrand**, secrétaire d'État: Monsieur Prévot, le constat est identique à celui fait l'année passée. La plupart des acteurs belges de l'e-commerce sont des PME non spécialisées dans la vente et les services en ligne. Le nombre d'obligations à respecter est toujours plus conséquent et ces entreprises ne disposent pas toutes d'un service juridique ou informatique permettant d'effectuer des modifications facilement, rapidement et régulièrement. Il est donc important d'informer au mieux les entreprises sur les obligations qu'elles doivent respecter.

En avril dernier, l'Inspection économique a publié une guidance relative aux obligations d'information dans le cadre de l'e-commerce. Cette guidance a pour objectif de lister et expliquer aux entreprises leurs principales obligations en la matière.

Les entreprises qui vendent en ligne continuent également à être invitées à consulter le site web infoshopping.be. Toutes ces obligations sont relayées via les différents canaux de communication du SPF Économie.

14.03 **Patrick Prévot (PS)**: Madame la secrétaire d'État, je vous remercie pour vos réponses. Je voulais faire le point un an après. J'avais interrogé Mme De Bleeker en son temps pour lui rapporter les manquements du secteur. Si nul n'est censé ignorer la loi, je peux comprendre que le droit économique est complexe et que certaines erreurs peuvent être tolérées mais, malheureusement, en bout de chaîne, c'est le consommateur qui en est victime.

J'espère que nous pourrions garder une certaine vigilance vis-à-vis de ce secteur des ventes en ligne, surtout quant à ses devoirs juridiques.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

15 **Question de Patrick Prévot à Alexia Bertrand (Budget et Protection des consommateurs) sur "Le respect de l'étiquetage des produits alimentaires par la grande distribution" (55037508C)**

15 **Vraag van Patrick Prévot aan Alexia Bertrand (Begroting en Consumentenbescherming) over "De naleving van de regels inzake etikettering van voedingsproducten door de supermarkten" (55037508C)**

15.01 **Patrick Prévot (PS)**: Madame la secrétaire d'État, conformément aux règlements d'exécution européens n°543/2011, n°1760/2000 et n°1169/2011 (dit FIC), la grande distribution a l'obligation légale d'inscrire l'origine du produit alimentaire sur son étiquetage d'origine. En 2021, une étude de Pierre Ozer, chercheur à l'Ulg, tendait à démontrer que Colruyt, Delhaize et Carrefour (concentrant à eux seuls 78 % du marché belge) ne respectaient pas toujours la législation lors de leurs commandes en ligne.

Parmi les exemples, le plus frappant me semble être le cas de Carrefour qui labellise comme viande belge du bœuf irlandais, du porc espagnol ou de l'agneau néo-zélandais. Le terme "tromperie" est trop faible pour qualifier le fait qu'un consommateur qui souhaite par éthique réduire son empreinte carbone ou valoriser l'agriculture nationale retrouve dans son assiette une viande élevée en Océanie.

Lorsque j'avais interpellé votre prédécesseuse Madame De Bleeker au sujet de cette étude, sa réponse s'était principalement concentrée sur les fruits et légumes: afin d'apporter au client un produit frais, il est possible que l'enseigne lui fournisse un produit d'origine différente et le consommateur garde la possibilité d'accepter ou de refuser, bien qu'il soit pris sur le fait et que cela puisse engendrer du

gaspillage alimentaire.

Madame la secrétaire d'État, je souhaiterais revenir sur ce sujet en me concentrant sur la viande : Madame De Bleeker avait demandé aux enseignes et à Comeos une attention particulière au respect de la législation européenne et d'investir le cas échéant dans le TIC le plus approprié : des évolutions ont-elles été observées en la matière ces deux dernières années?

Depuis 2021, des contrôles de l'Inspection économique ont-ils été réalisés dans des enseignes Carrefour, particulièrement sur la labellisation de la viande dite "made in Belgium"? Pourriez-vous nous donner votre retour sur ces résultats? Comment est sanctionné cet étiquetage mensonger?

Je vous remercie pour vos réponses.

15.02 **Alexia Bertrand**, secrétaire d'État: Monsieur Prévot, mon administration ne dispose malheureusement pas des données que vous sollicitez dans votre première question.

Il va de soi que les entreprises chargées d'indiquer le pays d'origine de leurs produits doivent prendre les mesures nécessaires pour que les règles soient respectées – peu importe que l'offre se fasse en ligne ou dans les magasins physiques. Celles qui ne respectent pas ces règles risquent une sanction de niveau 2, qui est constituée d'une amende pénale pouvant aller jusqu'à un montant maximal de 80 000 euros ou de 4 % du chiffre d'affaires annuel total si le montant concerné est plus élevé.

Je confirme que l'Inspection économique a mené des contrôles relatifs à l'origine de la viande dans les enseignes Carrefour. Toutefois, elle ne préfère pas communiquer les résultats des contrôles concernant les entreprises individuelles. Malheureusement, il n'entre pas dans mes prérogatives d'annoncer de tels résultats.

15.03 **Patrick Prévot (PS)**: Madame la secrétaire d'État, cette thématique m'avait déjà interpellé à l'époque de Mme De Bleeker. J'ai compris que vous ne pouviez pas répondre à ma première question.

En revanche, il est un peu dommage que l'Inspection économique ne souhaite pas communiquer ses informations en toute transparence. J'entends qu'il n'entre pas dans vos prérogatives de le faire. Par conséquent, je me contenterai de cette réponse.

Het incident is gesloten.

L'incident est clos.

16 **Samengevoegde vragen van**

- Kris Verduyckt aan Alexia Bertrand (Begroting en Consumentenbescherming) over "De marktvorstellen van de CREG" (55037499C)

- Patrick Prévot aan Alexia Bertrand (Begroting en Consumentenbescherming) over "De door de CREG gevraagde bijkomende info op de energiefactuur" (55037554C)

16 **Questions jointes de**

- Kris Verduyckt à Alexia Bertrand (Budget et Protection des consommateurs) sur "Les propositions de la CREG relatives au marché" (55037499C)

- Patrick Prévot à Alexia Bertrand (Budget et Protection des consommateurs) sur "Le complément d'informations sur la facture énergétique demandé par la CREG" (55037554C)

16.01 **Patrick Prévot (PS)**: Madame la Secrétaire d'État, malgré l'arrêté royal du 9 décembre 2021 fixant les autres exigences minimales auxquelles doivent répondre les factures et les informations relatives à la facturation de gaz et d'électricité, la CREG pointe dans son rapport de mars des informations manquantes à destination du consommateur.

L'organisme plaide pour les mesures suivantes: en 1) rendre le processus de dénomination le plus transparent possible en demandant aux fournisseurs d'ajouter le mois de la version au nom du produit; en 2) que les fournisseurs qui proposent des versions fixes et variables d'un produit portant le même nom le mentionnent également dans le nom; en 3) mentionner la date de la carte tarifaire sur la facture du client.

Madame la Secrétaire d'État, pourriez-vous nous communiquer votre retour sur ces trois recommandations de la CREG? En concertation avec votre collègue la ministre de l'Énergie Van der Straeten et le secteur de l'énergie, envisagez-vous d'évaluer comment compléter les factures afin que le consommateur puisse avoir à sa disposition toutes les informations nécessaires? Je vous remercie pour vos réponses.

16.02 **Alexia Bertrand**, secrétaire d'État: Monsieur Prévot, comme j'avais prévu la réponse à la question de M. Verduyck également, vous excuserez le fait que je répondrai en français et en néerlandais. Je solliciterai donc éventuellement les services de traduction.

Over het kader voor de abonnementskosten van de leveranciers kan ik u het volgende meedelen. Middels de wet van 28 februari 2022 werden in artikel 15/5bis van de gaswet een paragraaf § 11/3/1 en in artikel 18 van de elektriciteitswet een paragraaf § 2/3/1 ingevoerd. De bepalingen daarin luiden mutatis mutandis als volgt. Wanneer een overeenkomst voor de levering van elektriciteit aan een variabele energieprijs met een vaste vergoeding wordt stopgezet door een huishoudelijke afnemer en dit na minder dan zes maanden na de aanvang van de levering onder de overeenkomst, kan een vaste vergoeding worden aangerekend voor een periode van maximaal zes maanden. Wanneer een overeenkomst voor de levering van elektriciteit aan variabele energieprijs met een vaste vergoeding wordt stopgezet door een huishoudelijke afnemer en dit na meer dan zes maanden na de aanvang van de levering onder de overeenkomst, wordt een vaste vergoeding aangerekend naar rato van het aantal leveringsdagen.

Cette disposition doit être lue conjointement avec la définition de la redevance fixe insérée dans la loi sur l'électricité, à savoir une redevance forfaitaire pour les frais administratifs ou les frais d'abonnement que les fournisseurs ou les intermédiaires peuvent facturer aux clients finaux.

Voor de vereenvoudiging van de factuur is een wettelijk initiatief genomen. De informatie op de energiefactuur bleek namelijk veel te complex, waardoor veel consumenten hun contract niet begrepen. In het Consumentenakkoord Energie was een specifieke bepaling opgenomen rond de vermeldingen op de facturen. Om de consument beter in staat te stellen om het energieverbruik te vergelijken en te controleren, is werk gemaakt van een wettelijk initiatief om minimumvereisten te bepalen voor een eenvoudigere en duidelijkere energiefactuur. Het koninklijk besluit van 9 december 2021 tot bepaling van de minimumvereisten waaraan de facturen en factureringsinformatie voor gas en elektriciteit moeten voldoen, trad in werking op 1 januari 2022 en legde energieleveranciers minimumvereisten op waaraan de facturen en factureringsinformatie moeten voldoen. Er werd voorzien in de verplichting om, afhankelijk van het type factuur en het type eindafnemer, relevante contactgegevens te vermelden.

Wat betreft het eenvoudiger beschikbaar stellen van contactgegevens voor de consumenten, kan ik u het volgende meedelen. Middels het koninklijk besluit van 9 december 2021 tot bepaling van de minimumvereisten waaraan de facturen en factureringsinformatie voor gas en elektriciteit moeten voldoen, werd voorzien in een verplichting om op afrekeningsfacturen en slotfacturen ten aanzien van iedere eindafnemer duidelijk en op gestructureerde wijze de contactgegevens van de leverancier, zijnde het telefoonnummer en/of het e-mailadres van de klantendienst ofwel de link naar het contactformulier, te vermelden.

Indien de facturen gebaseerd zijn op het daadwerkelijke verbruik of op de uitlezing op afstand van de meter, dient de leverancier in de factureringsinformatie bovendien de volgende informatie te vermelden: contactinformatie voor consumentenorganisaties, energieagentschappen of soortgelijke organen, met inbegrip van webadressen waar informatie kan worden verkregen over de beschikbare maatregelen voor meer energie-efficiëntie voor energieverbruikende apparatuur, indien van toepassing.

En outre, la facture de règlement, la facture finale et les informations de facturation pour les clients résidentiels comprennent également le nom et le numéro de téléphone du gestionnaire de réseau de distribution que le consommateur peut appeler en cas de panne de courant. De même, les factures anticipées doivent inclure les coordonnées du Service de médiation de l'Energie visé à l'article 27 de la loi sur l'électricité.

Quant aux autres propositions de la CREG que vous avez mentionnées, monsieur Prévot, je peux vous

informer qu'elles seront prises en compte dans le cadre de la révision de l'accord consommateur énergie.

La priorité absolue est que les consommateurs puissent mieux comprendre et donc mieux gérer leur situation énergétique.

Verder zal er ook een wettelijk initiatief komen via een koninklijk besluit om de zogenaamde deur-aan-deurverkopen in de energiesector te reglementeren. De bedoeling is, ten eerste, om de modaliteiten van de sluiting van de overeenkomst tot de levering van energie te regelen, zodat de consument een bedenktijd van minstens drie dagen heeft en, ten tweede, een formulier in te voeren dat verplicht door de onderneming aan de consument bezorgd moet worden met het aanbod van overeenkomsten, waarmee de consument kan aangeven dat hij gedurende een termijn van één jaar niet meer bij hem thuis gesolliciteerd wil worden.

Daarnaast wordt ook in de wet houdende diverse bepalingen inzake economie (VIII), recent door de regering ingediend, een algemeen herroepingsrecht van veertien dagen in de energiesector voorzien, alsook bijkomende precontractuele informatie.

16.03 Patrick Prévot (PS): Madame la secrétaire d'État, je vous remercie pour votre réponse.

Je suis content de constater que vous prenez au sérieux notamment les recommandations de la CREG dont vous me confirmez qu'elles seront prises en compte. En effet, lorsque l'on voit certaines factures énergétiques, on s'aperçoit qu'elles manquent parfois cruellement d'informations, qu'elles sont parfois très brouillonnes, très floues. On peut se demander si cette façon de faire n'est pas volontaire pour ne pas faciliter la vie des consommateurs en ne leur fournissant pas toute une série d'informations qui devraient être données spontanément.

Je vous remercie donc pour la vigilance dont vous faites preuve et de veiller à ce que les trois recommandations relatives à la transparence émises par la CREG puissent être prises en compte très prochainement.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

La réunion publique de commission est levée à 16 h 06.

De openbare commissievergadering wordt gesloten om 16.06 uur.