

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

du

MERCREDI 13 DÉCEMBRE 2023

Matin

Commissie voor Economie,
Consumentenbescherming en
Digitale Agenda

van

WOENSDAG 13 DECEMBER 2023

Voormiddag

La réunion publique de commission est ouverte à 9 h 34 et présidée par M. Stefaan Van Hecke.
De openbare commissievergadering wordt geopend om 9.34 uur en voorgezeten door de heer Stefaan Van Hecke.

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.

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.

01 Vraag van Anneleen Van Bossuyt aan Alexia Bertrand (Begroting en Consumentenbescherming) over "De verplichte brandverzekering voor huurders" (55040207C)

01 Question de Anneleen Van Bossuyt à Alexia Bertrand (Budget et Protection des consommateurs) sur "L'assurance incendie obligatoire pour les locataires" (55040207C)

01.01 **Anneleen Van Bossuyt** (N-VA): Mijnheer de voorzitter, mevrouw de staatssecretaris, deze vraag gaat over de verplichte brandverzekering voor huurders. Sinds 1 september 2018 en 1 januari 2019 is de brandverzekering voor huurders verplicht in Wallonië en in Vlaanderen. Die verplichting geldt enkel voor schriftelijke huurovereenkomsten die zijn afgesloten na die twee data. Voor het Brussels Hoofdstedelijk Gewest is vooralsnog geen dergelijke verplichting ingevoerd.

In het kader van die verplichting verneem ik dat sommige verzekeraars weigeren om bepaalde woningen te verzekeren, bijvoorbeeld omdat ze vinden dat er risico's aan de woning verbonden zijn of nadat de verzekeraar de polis opgezegd heeft na een schadegeval. Het gevolg is dat sommige huurders de wet overtreden omdat ze onverzekerd zijn, waarvoor ze een boete riskeren. De consument kan in dergelijk geval niet terecht bij een tarificatiebureau voor brandverzekeringen; voor autoverzekeringen bestaat dat wel.

De problematiek van consumenten die geen brandverzekering vinden, werd in 2019 al aangekaart in het jaarverslag van de ombudsdienst voor verzekeringen. Die instantie riep toen al, dus in 2019, op om een oplossing te zoeken voor die toch wel complexe situatie.

Mevrouw de staatssecretaris, bent u zich bewust van die problematiek? Bent u van mening dat een verplichte verzekering gepaard moet gaan met een vangnet voor wie aan die verplichting onderworpen is? Welke stappen zijn sinds 2019 gezet, sinds de ombudsdienst verzekeringen die kwestie aankaartte? Welke oplossingen plant u?

01.02 Staatssecretaris **Alexia Bertrand**: Zoals u terecht aanhaalde, zijn de gewesten bevoegd voor de specifieke regels betreffende de huur van voor bewoning bestemde goederen of delen ervan. Uiteraard hebben het Vlaams Gewest, evenals het Waals Gewest hun decreet inzake woninghuur aangepast in verband met het verzekeren van de aansprakelijkheid voor brand. Zij verplichten een brandverzekering, terwijl dit tot op heden niet het geval is in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

Op federaal niveau heeft minister Dermagne de lead inzake verzekeringsdossiers. Federaal is de brandverzekering voor eenvoudige risico's echter geen verplichte verzekering. Bijgevolg wordt er op

federaal niveau niet voorzien in een tarifieringsbureau voor de burgerlijke aansprakelijkheidsverzekering voor brand, zoals dit wel voorzien is voor verplichte burgerlijke aansprakelijkheidsverzekering auto, in de vorm van het tarifieringsbureau BA Auto.

Ik weet niet wat de intenties van mijn collega Dermagne zijn en hij raadt u aan hem hierover vragen te stellen. Zoals aangehaald tijdens de bespreking van de beleidsnota bestaat er een taakverdeling. Ik wil me er dan ook voor behoeden, zoals u zelf terecht aangaf, om allebei dezelfde dossiers te initiëren. Ik sta open voor alle voorstellen die de consument kunnen helpen in dezen.

01.03 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Ik zal het verder opnemen met uw collega Dermagne, mevrouw de staatssecretaris.

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

02 Vraag van Anneleen Van Bossuyt aan Alexia Bertrand (Begroting en Consumentenbescherming) over "De maandfacturatie voor energie" (55040390C)

02 Question de Anneleen Van Bossuyt à Alexia Bertrand (Budget et Protection des consommateurs) sur "La facturation mensuelle de l'énergie" (55040390C)

02.01 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Mevrouw de staatssecretaris, tijdens de energiecrisis lagen de tarieven heel hoog en waren de voorschotten eveneens heel hoog. Toen is beslist dat leveranciers met meer dan 200.000 afnamepunten in Vlaanderen voor huishoudens met een digitale meter in de mogelijkheid moesten voorzien om te kiezen voor een maandafrekening in de plaats van een jaarafrekening met voorschotten. Intussen betalen al bijna 100.000 gezinnen elke maand hun echte energieverbruik. Zij hebben dus voor die optie gekozen en werken niet met het voorschot.

De energieleveranciers maken het de klant nochtans niet steeds gemakkelijk om over te schakelen naar een maandafrekening. Zo zou het niet overal mogelijk zijn om de omschakeling digitaal aan te vragen, bijvoorbeeld door een website die niet goed werkt. Daardoor moeten mensen het een paar keer proberen, waarna het uiteindelijk wel lukt. Dan moet je daar toch al zeer veel energie in steken. Ook bij klantendiensten zou men niet steeds op de hoogte zijn van de wettelijke verplichting of zou men klanten trachten om te praten. Er wordt tevens vaak gewerkt met chatboxen, die vaak zeggen dat ze het antwoord op de vraag niet kennen. Men maakt het de consument met andere woorden niet eenvoudig om over te schakelen op de maandafrekening.

De federale ombudsman voor Energie Eric Houtman heeft tussen begin dit jaar en september al 260 klachten over de opmaak van de maandafrekening genoteerd. Hierbij ging het voornamelijk om vertragingen bij de aanvraag van het systeem en bij de opmaak van de facturen. Het loopt dus niet echt van een leien dakje, hoewel deze mogelijkheid voor consumenten al bijna anderhalf jaar bestaat.

Bent u zich bewust van de problemen waarmee de consumenten geconfronteerd worden? Wat zijn uw bedenkingen hierbij?

Bent u het ermee eens dat het de consument zo gemakkelijk mogelijk gemaakt zou moeten worden om over te schakelen van jaarafrekeningen met voorschotten naar maandafrekeningen? Hoeveel en welke energieleveranciers bieden wel al de mogelijkheid om dit online aan te vragen?

Zal u hierover in gesprek gaan met de sector?

02.02 Staatssecretaris Alexia Bertrand: Mevrouw Van Bossuyt, dit is een belangrijk onderwerp. Ik ben mij bewust van de problematiek.

Als de consument een digitale meter heeft, kan hij of zij kiezen voor een maandelijks afrekening voor elektriciteit en/of gas. Er zijn natuurlijk voor- en nadelen. Het grote voordeel van de maandelijks afrekening is dat de consument precies betaalt wat hij of zij verbruikt. Het nadeel is dat er seizoensgevoeligheid is, de consument gaat dan in de winter meer betalen en in de zomermaanden wat minder. Indien hij voor deze optie kiest, moeten de energieleveranciers, die verplicht zijn dit aan te

bieden, het voor de consument ook mogelijk maken om hierop makkelijk in te tekenen.

Ik wil zeker niet klinken als een chatbox die het antwoord niet kent, maar ik wil er wel op wijzen dat deze materie op regionaal niveau geregeld en opgevolgd wordt. De mogelijkheid tot het aanbieden van maandfacturatie hangt ook samen met de uitrol en de beschikbaarheid van digitale meters, wat ook op regionaal niveau wordt geregeld. Ook de communicatie behoort tot de gewestelijke bevoegdheden. Ik kan u alleen aanraden om u te wenden tot de gewestelijke overheden voor de gevraagde informatie.

Niettemin is er in het protocol inzake de voorschotfacturen, dat begin van het jaar werd afgesloten met de energiesector, opgenomen dat de energieleveranciers de consument duidelijk dienen te informeren over de mogelijkheid van maandfacturatie. Dat staat er duidelijk in, omdat veel consumenten die optie nog niet per se kennen. Informatie is dus cruciaal in deze materie.

02.03 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Mevrouw de staatssecretaris, het feit dat de energieleveranciers de consumenten duidelijk moeten informeren over de mogelijkheid van maandfacturatie is natuurlijk al een stap vooruit. Consumenten die bewust deze keuze maken – want er zijn inderdaad voor- en nadelen aan verbonden – moeten dat dan ook in praktijk kunnen brengen. Ik begrijp echter dat ik daarvoor bij de collega's in de gewesten moet aankloppen. Dat zal ik dan ook doen.

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

03 Vraag van Anneleen Van Bossuyt aan Alexia Bertrand (Begroting en Consumentenbescherming) over "De klachten over Telenet" (55040391C)

03 Question de Anneleen Van Bossuyt à Alexia Bertrand (Budget et Protection des consommateurs) sur "Les plaintes concernant Telenet" (55040391C)

03.01 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Mevrouw de staatssecretaris, jammer genoeg is dit de zoveelste vraag over de klachten over Telenet. De technische problemen houden aan en ook de klantendienst blijft amper bereikbaar.

De ombudsman voor telecommunicatie krijgt sinds de zomer per maand gemiddeld vijfhonderd klachten binnen over Telenet of drie keer zo veel als vorig jaar. Dat is gigantisch. De klant blijft de dupe, want die krijgt een gebrekkige dienstverlening. Bovendien moest de klant eerder dit jaar ook al een prijsverhoging slikken. Telenet is niet te beroerd om de tarieven te verhogen zonder dat de consument daar de diensten voor krijgt.

Had u nog contact met Telenet? Zo ja, kunt u toelichting geven bij dat contact?

Hoe zal Telenet zijn klantendienstverlening op korte termijn optimaliseren? Die korte termijn is ondertussen al zeer relatief, natuurlijk.

Telenet is wettelijk verplicht om een telefoonoproep binnen de 2,5 minuten te beantwoorden, maar slaagt daar hoegenaamd niet in. Zult u hiertegen actie ondernemen?

03.02 Staatssecretaris Alexia Bertrand: Bedankt voor de opvolging van het betreffende dossier. Ik hoor uiteraard ook dat de klachten blijven binnenkomen. De ombudsman voor telecommunicatie had al meermaals aangegeven dat de klachten over Telenet sterk gestegen waren.

Als reactie heeft mijn kabinet herhaaldelijk overlegd met Telenet om de problematiek te bespreken. Mede op mijn vraag is er dan ook aanzienlijk geïnvesteerd in nieuw personeel, namelijk 250 personeelsleden, en in soepeler opleidingsprojecten voor de nieuwe medewerkers om de bereikbaarheid te verbeteren. Volgens de jongste berichtgeving van Telenet zouden de consumenten hierdoor opnieuw binnen de 2,5 minuten geholpen worden. Na consultatie van de ombudsman voor telecommunicatie kan ik niet concluderen dat de klantendienst slecht bereikbaar is. De ombudsman merkt sinds september een sterke vermindering van de klachten over de bereikbaarheid op. Die dalende tendens zet zich, volgens hem, voort in december.

Mijn kabinet houdt de ontwikkelingen nauwlettend in de gaten.

Wat uw vraag betreft over de wettelijke verplichting om telefoonoproepen binnen tweeënhalve minuut te beantwoorden, is het BIPT de verantwoordelijke instantie. Volgens mijn informatie volgt het BIPT de situatie op. Ik raad u aan de bevoegde minister te bevragen.

03.03 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Mevrouw de staatssecretaris, blijkbaar hebt u al herhaaldelijk overleg gehad met Telenet, waarvoor dank, want heel veel klanten ergeren zich terecht. Als men een abonnement heeft waarvoor men heel veel betaalt, mag men daarvoor ook een dienst terugkrijgen.

Ik hoor dat intussen 240 extra personeelsleden zijn aangeworven, wat zich blijkbaar vooral vertaalt in een verbeterde bereikbaarheid. Dat is op zich een stap vooruit, maar het is natuurlijk de bedoeling dat, als iemand de klantendienst bereikt, het bedrijf ook effectief actie onderneemt, zodat de klant de diensten krijgt waarvoor hij betaalt. Daar blijken nog steeds heel veel moeilijkheden. We hopen dat er toch zo snel mogelijk een oplossing komt voor de gedupeerden.

Daarom is het een zeer goed voorstel dat de klant moet worden gecompenseerd, als hij gedurende een bepaalde tijd een dienst niet kan genieten. Dat is natuurlijk een pleister op een houten been, want de klanten willen vooral de diensten krijgen waarvoor ze betalen. Hopelijk komt er zo snel mogelijk een oplossing.

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

04 Vraag van Kris Verduyckt aan Alexia Bertrand (Begroting en Consumentenbescherming) over "De extreem hoge eindfacturen voor energie" (55039387C)

04 Question de Kris Verduyckt à Alexia Bertrand (Budget et Protection des consommateurs) sur "Les montants extrêmement élevés des factures finales d'énergie" (55039387C)

04.01 Kris Verduyckt (Vooruit): Mijnheer de voorzitter, ik wil eerst even inpikken op wat mevrouw Van Bossuyt net verklaarde over de maandafrekeningen. Die zijn inderdaad een mogelijke oplossing, hoewel sommige mensen wel eens vergeten dat gasfacturen op een paar maanden tijd moeten worden betaald. We mogen het kind dus niet meteen met het badwater weggooien. De meeste abonnementen zijn nu eenmaal gespreid. Dat is makkelijk om een gezinsbudget te beheren.

Voor het geval dat ik wil aankaarten, was een maandelijks facturatie wel een oplossing geweest. Het gaat over gezinnen die een eindfactuur tot 10.000 euro kregen. Sommige mensen kregen immers een vernieuwing op het moment dat de tarieven op het allerhoogste niveau stonden, namelijk in augustus en september 2022, niet wetende wat hen boven het hoofd hing. De leveranciers deden op geen enkel moment de moeite om hun voorschotten aan te passen, waardoor een extreem hoge eindfactuur volgde van 10.000 euro. Dat leest als een bijzonder slecht verhaal.

Mevrouw de staatssecretaris, wat mij daarin enorm stoort, is enerzijds het feit dat de leveranciers niet hebben opgetreden en anderzijds dat er een protocol was afgesproken, waarvoor u zich hebt ingezet. Niettemin is het voorgaande kunnen gebeuren.

Mijn vragen voor u zijn de volgende.

Hoe kijkt u naar de zaak? Zijn er volgens u bepaalde punten wettelijk overtreden?

Hoe kijkt u vooral verder? Hoe kunnen wij ervoor zorgen dat dergelijke zaken niet meer gebeuren? Bent u van plan de Economische Inspectie de zaak te laten bekijken?

Klopt het wat ik afleidde uit de reactie van de ombudsman, namelijk dat er geen strafbepalingen zijn voor dergelijke overtredingen?

04.02 Staatssecretaris **Alexia Bertrand**: Mijnheer de voorzitter, mijnheer Verduyckt, u had vier vragen. Ik zal op de vier vragen proberen te antwoorden.

Op uw eerste vraag kan ik antwoorden dat op de situatie in kwestie, in de mate waarin ik ze op dit moment kan beoordelen, artikel 18, § 2/2/1 en § 2/2/2, van de elektriciteitswet en artikel 15/5bis, § 11/2/1 en § 11/2/2, van de gaswet van toepassing zijn.

Aldus is er een specifieke wetgeving die voorrang heeft op het consumentenakkoord. Mijn collega en minister van Energie, Tinne Van der Straeten, is bevoegd voor die wetgeving.

Op uw tweede vraag, namelijk of ik van plan ben de Economische Inspectie naar de zaak te laten kijken, kan ik antwoorden dat de Economische Inspectie vandaag niet bevoegd is voor de gas- en elektriciteitswet. Wel is de CREG daarvoor bevoegd. Daarom verwijs ik u ook daarvoor naar mijn collega, Tinne Van der Straeten, aan wie u dezelfde mondelinge vraag stelde.

Ten derde vraagt u of het klopt dat er geen strafbepalingen zijn voor dit soort van overtredingen? Het wetontwerp houdende diverse bepalingen inzake economie dat op 4 oktober 2023 in de commissie voor Economie werd aangenomen, voorziet er al in om de Economische Inspectie voor de gas- en elektriciteitswet bevoegd te maken.

Ten vierde, hoe kunnen we extra garanties inbouwen dat dit niet meer gebeurt? Zoals u weet, werd samen met mijn collega Tine Van der Straeten op 3 februari 2023 een protocol inzake de voorschotfacturen afgesloten. Er heerste veel onduidelijkheid bij de consumenten over de impact van de energieprijzen op de voorschotfactuur. Via dat protocol engageerde de sector zich om de consumenten meer inzicht te geven op hun energiesituatie en om minstens drie keer per jaar een geïndividualiseerd voorstel van voorschotaanpassing te bezorgen aan de consumenten bij wie dit nodig blijkt. Dit is het gevolg voor consumenten met een variabel energiecontract.

In de loop van het jaar kunnen energieprijzen schommelen. Dit moet nauwlettend worden opgevolgd, ook voor consumenten met een vast contract.

Een evaluatie op basis van de resultaten van de Economische Inspectie loopt om te bepalen of er aanpassingen nodig zijn om de kloof tussen het voorschotbedrag en de verwachte eindafrekening te dichten en meer duidelijkheid voor vaste contracten te bieden. Hierover ben ik al in overleg met de energiesector.

04.03 **Kris Verduyckt** (Vooruit): Mevrouw de staatssecretaris, ik dank u voor het antwoord, al vrees ik dat de gezinnen daar weinig mee zijn. Deze zaak is voor mij het beste bewijs dat er toch een probleem met onze energiefacturen is. Ik geloof niet dat er een gezin in ons land is dat bewust een jaar lang in een contract blijft zitten met de allerhoogste tarieven die we ooit in ons land hebben gehad. Volgens mij is dit het beste bewijs dat onze facturen en contracten nog altijd veel te complex zijn. Ik kom vandaag heel weinig mensen tegen die aan hun facturen uit kunnen.

Mevrouw de staatssecretaris, ik hoop echt dat u beseft welke belangrijke rol u hierin kunt spelen. Ik kom vandaag heel veel cynisme tegen in de samenleving. Dat heeft met veel te maken, maar dat heeft ook te maken met mensen die het gevoel hebben dat ze niet meer meetellen. Ze kunnen niet meer terecht bij de belastingcontrole voor hulp. Ze zien de bankautomaten verdwijnen uit hun gehucht. Ze sluiten een energiecontract af, maar hebben geen flauw idee wat ze eigenlijk afsluiten. Dat zorgt voor heel veel onzekerheid.

Wat moet er gebeuren om dergelijke incidenten te vermijden? U verwijst naar het protocol en het consumentenakkoord. Dat zijn allemaal vrijblijvende initiatieven. Ik denk toch dat we sommige zaken wettelijk moeten maken. We moeten duidelijke afspraken met de sector maken om ervoor te zorgen dat geen enkel gezin dit nog moet meemaken.

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

05 **Samengevoegde vragen van**

- **Reccino Van Lommel aan Alexia Bertrand (Begroting en Consumentenbescherming) over "De informatieverplichting voor de banken" (55038252C)**
- **Melissa Depraetere aan Alexia Bertrand (Begroting en Consumentenbescherming) over "Het protocol met de banken over de spaarrente" (55039893C)**

05 **Questions jointes de**

- **Reccino Van Lommel à Alexia Bertrand (Budget et Protection des consommateurs) sur "L'obligation d'information incombant aux banques" (55038252C)**
- **Melissa Depraetere à Alexia Bertrand (Budget et Protection des consommateurs) sur "Le protocole avec les banques sur les taux d'épargne" (55039893C)**

05.01 Reccino Van Lommel (VB): Mevrouw de staatssecretaris, niet alleen u, maar ook andere ministers hebben aangekondigd dat ze van plan zijn om de concurrentie tussen de banken aan te wakkeren. U zult hen ertoe verplichten om de consumenten beter te informeren over de spaarrentes.

Dat gaat om drie zaken. Eerst en vooral moeten de banken de consumenten om de drie maanden informeren over de geldende rentes, zowel de basisrente als de getrouwheidspremie. Daarnaast moeten ze aangeven welke bankrekening het meest interessante alternatief is en tot slot moeten ze de link vermelden naar de spaarvergelijkingstool van de FSMA en naar *bankswitching.be*, de overstapdienst van de banken.

U zou daarvoor nog een protocol sluiten met de bankensector. Hebt u intussen al overleg gepleegd met de sector? Wat is het voorziene tijdsplan? Wat zal uiteindelijk de afdwingbaarheid van de voorstellen zijn? We zien immers dat, wanneer regeringsleden in overleg gaan met de bankensector dat vaak nogal vrijblijvend is, dat er dan wel een akkoord is, maar dat er nog steeds achterpoortjes zijn waardoor de banken de afspraken later niet moeten nakomen.

De **voorzitter**: Mevrouw Depraetere, uw vraag over het protocol met de banken sluit hierbij aan. Het kabinet heeft een gezamenlijk antwoord voorbereid.

05.02 Melissa Depraetere (Vooruit): Mijn vraag over het protocol was wanneer het zou worden afgesloten en of er een timing was. Intussen is het protocol afgesloten, dus ik wilde voorstellen om de vraag te laten vervallen. Als er echter een antwoord voorbereid is, is dat zoveel te beter.

De **voorzitter**: Men meldde mij dat er een globaal antwoord voorbereid is voor beide vragen, dus dan is het wat efficiënter om ze te koppelen.

05.03 Staatssecretaris Alexia Bertrand: Collega's, toen u deze vraag indiende, was het protocol inderdaad nog niet getekend. Het werd getekend op 30 november door de vicepremiers Dermagne en Van Peteghem, Febelfin, de FSMA en mezelf. Het feit dat de FSMA dat protocol meeondertekent, is een duidelijk signaal dat het afdwingbaar zal zijn. Het is namelijk de bevoegdheid van de FSMA om bij elke vorm van publicatie van financiële producten haar goedkeuring te verlenen. De FSMA ziet ook toe op de werking van de banken en heeft een arsenaal aan maatregelen om dat protocol te doen toepassen.

We moeten altijd kijken naar wat onze voorgangers hebben gedaan, zeker als ze het goed hebben gedaan. We kunnen dan immers hun pad volgen. Hier heb ik het pad van de heer Vande Lanotte gevolgd en ben ik zelfs nog een stap verder gegaan. Hij beperkte het aantal gereguleerde spaarrekeningen immers tot zes en ik beperk ze tot vier, ongeacht of ze on- of offline zijn. Dat zal de consument meer duidelijkheid geven, zeker omdat ik ze dan nog eens beperk tot drie categorieën: één zonder voorwaarden, één met bedragsvoorwaarden (een maximaal spaarbedrag of bepaald bedrag per maand) en een met leeftijdsvoorwaarden (bijvoorbeeld een jongerenrekening). Daarenboven wordt bij elke communicatie van een gereguleerde spaarrekening expliciet de letter A, B of C van de categorie vermeld zodat de consument gemakkelijk kan vergelijken.

De oude gereguleerde spaarrekeningen die niet onder dit regime vallen, zullen tegen 1 juli geschrapt worden. Dat zal wel degelijk een verschil maken. Ik heb bij grootbanken een spaarboekje gevonden waarvan de rente sinds 2016 niet meer gestegen was. Dat zal in de toekomst niet meer

mogelijk zijn omdat die niet meer zullen bestaan. Het feit dat ze gereduceerd worden van zes naar vier, zal dat soort gedrag beperken. Dat zal dus wel degelijk een verschil maken.

Hierover zal eind april een actieve communicatie gevoerd worden naar elke betrokken consument met een voorstel tot verandering van spaarrekening. Dat zal twee maanden op voorhand gebeuren. Vanaf 15 januari zal er ook geen gereglementeerde spaarrekening meer worden aangeboden die niet onder het regime van het protocol valt.

Elke bank creëert met de goedkeuring van de FSMA een overzichtelijke webpagina waarop zij het volgende vermeldt: de tariefinformatie en de modaliteiten van alle door de kredietinstelling aangeboden gereglementeerde spaarrekeningen op basis van essentiële spaardersinformatie, de verwijzing naar de plaats waar de spaarcalculator van de kredietinstelling kan worden geconsulteerd, de link naar de spaarsimulator van de FSMA en de link naar de bankoverstapdienst.

Telkens de verworven getrouwheidspremie wordt uitbetaald, informeert de kredietinstelling de spaarder actief over het bedrag van de verworven getrouwheidspremie alsook over het percentage van de getrouwheidspremie dat op dat ogenblik van toepassing is op de betreffende gereglementeerde spaarrekening voor de spaartegoeden waarvoor een nieuwe getrouwheidsperiode begint te lopen.

Op de webpagina wordt duidelijk aangegeven dat ten gevolge van de overdracht van een spaardeposito naar een ander spaardeposito geopend op naam van dezelfde titularis bij dezelfde instelling, de premieverwervingsperiode voor het eerste spaardeposito verworven blijft, op voorwaarde dat het bedrag van de overdracht minimaal 500 euro bedraagt en de betrokken titularis tijdens hetzelfde kalenderjaar nog geen drie soortgelijke overdrachten vanop hetzelfde spaardeposito heeft uitgevoerd.

Aanvullend wordt gelijktijdig het percentage van de basisrente die op dat ogenblik van toepassing is op de spaarrekening, actief meegedeeld. De informatie over de getrouwheidspremie en de basisrente wordt actief meegedeeld via het rekeninguittreksel. De digitale klanten worden via een mededeling in de app op de hoogte gesteld van de beschikbaarheid van het rekeninguittreksel. Die mededeling bevat ook een link naar de webpagina. De niet-digitale klanten kunnen zich voor die informatie wenden tot het agentschap, het kantoor of de telefonische klantendienst.

Boven op de bepalingen van het protocol is afgesproken dat Febelfin naast de actieve communicatie van de banken rond 15 januari zelf actief zal communiceren als koepelfederatie over het aangegane protocol. Elke nieuwe klant zal ook van de kredietinstelling actief het overzicht ontvangen van de vier mogelijke gereglementeerde spaarrekeningen die zij aanbiedt.

Ik zal ook niet nalaten het protocol waar nodig onder de aandacht te brengen en het via de FOD Economie en Consumerconnect te doen publiceren.

05.04 Reccino Van Lommel (VB): Mevrouw de staatssecretaris, het protocol betekent zeker en vast een stap in de goede richting en is noodzakelijk. Informatie is één zaak, rentebeleid is nog iets anders. Ik besef dat dat niet onder uw bevoegdheid valt, maar alleszins moet daar ook werk van worden gemaakt.

Voor van het aanzwengelen van de concurrentie suggereerde ik uw collega Dermagne al om zoveel mogelijk barrières om naar een andere bank over te stappen, te verwijderen. Een van mijn voorstellen betrof de meeneembaarheid de nummers van de zichtrekeningen, zoals dat ook het geval is bij andere diensten. Ik begrijp dat dat niet zo eenvoudig uit te voeren is, maar dat heeft vooral te maken met de onwil van de sector. Elk land bepaalt immers de eigen IBAN-codes, weliswaar conform het Europees format. Het zou nuttig zijn dat de bankensector daar overleg over pleegt, zodat zichtrekeningnummers kunnen worden meegenomen. Dat er vaak domiciliëringen van toepassing zijn op die rekeningnummers en dat de rekeningnummers voor allerhande betalingen bij derden bekend zijn, weerhoudt klanten er immers van om over te stappen.

05.05 Melissa Depraetere (Vooruit): Mevrouw de staatssecretaris, het is zeker een stap vooruit, maar eerlijk gezegd is het een zeer beperkte stap, in die zin dat het weer gaat over het informeren en vereenvoudigen. U verwees naar een initiatief van toenmalig minister Vande Lanotte van twaalf jaar geleden. Ook al is het toe te juichen dat er wordt vereenvoudigd, twaalf jaar later mogen we iets ambitieuzer zijn, aangezien het duidelijk is dat de consument zeker op het financiële vlak en op het vlak

van bank- en verzekeringsproducten niet zo mobiel is op de markt. De consument vergelijkt die tarieven niet vaak en stapt niet vaak over naar een andere bank.

Daarom vraag ik om een aantal zaken automatisch te maken, opdat de consument minder drempels ervaart, waardoor de concurrentie kan worden versterkt. Dat kan een volgende stap zijn. Hoe dan ook zijn we tevreden met elke stap in de goede richting. Ik hoop alleen maar dat de ambitie hard wordt gemaakt in de vorm van een verplichting tot automatische overzetting en niet zozeer in nog maar eens een initiatief tot informeren.

05.06 Staatssecretaris **Alexia Bertrand**: Mevrouw Depraetere, mijnheer Van Lommel, ik ben het volledig met u eens dat het een heel grote stap vooruit zou zijn dat men zijn bankrekeningnummer kan behouden, net zoals men nummers bij overstap naar een andere telecomoperator kan behouden. De kwestie wordt op Europees niveau behandeld. Europa is daar, denk ik, momenteel mee bezig en ik zal daar zeker aandacht voor vragen. Misschien biedt het Europees voorzitterschap van België daartoe de geschikte gelegenheid. Het zou zeker een stap vooruit betekenen.

Mevrouw Depraetere, u hebt gelijk dat het protocol grotendeels over informatie en vergelijkingen gaat, alsook over elementen die op de uittreksels of op de website komen. Er is wel een automatisme en dat heeft te maken met de slapende of passieve rekening, een spaarrekening waarvan de klant niet beseft dat er al jarenlang geen verrichtingen meer zijn gebeurd. Doordat de banken slechts vier spaarboekjes mogen aanbieden, zullen zij de slapende tegoeden niet meer kunnen gebruiken en zal de klant dus automatisch de stijgende rente genieten. Dat is echt een stap vooruit. In tijden van hoge rentes zagen we dat banken zes spaarboekjes per klant hadden en dat zouden we in deze tijden van stijgende rentes ook weer kunnen vaststellen. Dus de automatisering zal voor de consument een verschil uitmaken.

Voor de rest betreft het protocol inderdaad vooral de informatieverstrekking en we zullen dat aspect blijven evalueren en monitoren.

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

06 **Vraag van Reccino Van Lommel aan Alexia Bertrand (Begroting en Consumentenbescherming) over "De reizigersbescherming" (55038255C)**

06 **Question de Reccino Van Lommel à Alexia Bertrand (Budget et Protection des consommateurs) sur "La protection des voyageurs" (55038255C)**

06.01 **Reccino Van Lommel (VB)**: Mevrouw de staatssecretaris, het is al even geleden, maar wellicht zit het bij velen nog vers in het geheugen dat heel wat toeristen afgelopen zomer geëvacueerd moesten worden van een aantal Griekse eilanden wegens de hevige bosbranden. Vliegtuigen moesten leeg vertrekken om gestrande reizigers terug te halen, er werden extra vluchten werden ingelegd en dergelijke. We herinneren ons allemaal nog de nieuwsberichten en beelden.

We stellen vast dat heel wat toeristen naderhand verklaarden niet tevreden te zijn over de chaotische omstandigheden waarin heel die evacuatie is verlopen. Toeristen deden bijvoorbeeld hun beklag over de gebrekkige manier waarop reisorganisaties met hen communiceerden. Bij pakketreizen is het verkoopargument bij uitstek nochtans dat dit type reis probleemloos verloopt omdat de vertegenwoordiging ter plaatse bijstand verleent bij klachten en problemen.

Daarnaast waren heel wat reizigers ook misnoegd over de vergoedingen waarop ze al dan niet recht hadden. Geannuleerde vluchten en reizen moeten worden terugbetaald door de touroperators of er moet een gelijkwaardig alternatief worden aangeboden. De bescherming die door Europese wetgeving wordt bepaald voor pakketreizigers varieert naargelang de reis al of niet reeds werd aangevangen.

*Voorzitster: Anneleen Van Bossuyt.
Présidente: Anneleen Van Bossuyt.*

Mevrouw de staatssecretaris, nu dit toch al even achter ons ligt, moet het globale plaatje van de in dat

verband geformuleerde klachten wel gekend zijn. Kunt u toelichting geven over het aantal en de soort ontvangen klachten?

Welke maatregelen voorziet u om de bijstand van pakketreizigers in crisissituaties als deze te verbeteren? Welke voorstellen overweegt u om reisorganisaties ertoe aan te zetten om zich beter voor te bereiden op crisissituaties, door noodplannen op te stellen in overleg met de lokale overheden? Hebt u daarover zelf ook al overlegd met de sector?

Hoe zullen gedupeerde reizigers terugbetaald worden? Zal het nieuw opgericht fonds daarvoor al moeten worden aangesproken? Hoe hoog loopt de totale schade ondertussen op? Ik kan me inbeelden dat het geen gering bedrag is.

Welke impact hebben die gebeurtenissen op de sector, die het in de voorbije jaren, waarbij ik denk aan de coronacrisis, al bijzonder moeilijk heeft gehad?

06.02 Staatssecretaris **Alexia Bertrand**: Mijnheer Van Lommel, in antwoord op uw eerste vraag heeft het meldpunt van de Economische Inspectie momenteel één klacht ontvangen waarbij het onderwerp natuurrampen werd vermeld als reden voor de annulering. De Economische Inspectie nam contact op met de klager om meer informatie te krijgen over de klacht.

Wat uw tweede en derde vraag betreft, is de wet van 21 november 2017 een omzetting van de Europese richtlijn nr. 2015/2302 van 25 november 2015 betreffende pakketreizen en gekoppelde reisarrangementen. Op basis van de momenteel beschikbare informatie zou de Europese Commissie in de herfst van dit jaar een herziening van die richtlijn voorstellen. Het is dus aangewezen om de gesprekken op Europees niveau af te wachten alvorens op nationaal niveau bepaalde maatregelen te nemen of voorstellen te doen. Wij zullen zeker een rol te spelen hebben tijdens ons voorzitterschap. Dat is iets waar ik zeer aandachtig naar kijk en wat ik opvolg.

Het is wenselijk om ondertussen de verschillende reisorganisaties die pakketreizen aanbieden te sensibiliseren, zeker met het oog op de klimatologische veranderingen die de kans verhogen op hittegolven en meer algemeen natuurrampen in de toekomst.

Wat uw vierde vraag betreft, sta ik in continu overleg met de reissector en de verzekeringssector in deze niche.

Ten vijfde, de huidige pakketreiswetgeving beschermt de reiziger ingeval van non-conformiteit van de pakketreis. Die bescherming bestaat onder andere uit een bijstandsverplichting en een recht op prijsvermindering en/of schadevergoeding. Daarnaast is er ook een verplichting voor reisorganisatoren om een insolventieverzekering te hebben.

De wet van 21 november 2017 werd recent gewijzigd, namelijk door de wet van 5 juni 2023. Deze wet voorziet in geval van insolventie van een reisorganisator in een maximumgrens voor de bijdrage van de verzekeringsonderneming en een bijdrage van de overheid in bepaalde gevallen.

Daarnaast voorziet deze wet in het storten van een jaarlijkse bijdrage door de verzekeringsondernemingen aan een door de overheid opgericht fonds. In dat kader wordt op dit moment ook een wijziging van het koninklijk besluit van 29 mei 2018 voorbereid. Voorlopig werden er nog geen aanvragen tot bijdrage van de Staat ingediend naar aanleiding van de bosbranden in Griekenland.

Uit de informatie waarover ik beschik, blijkt dat de reisgarantieverzekeraars over het algemeen geen financiële impact ondervonden van de Griekse bosbranden. Aangezien die branden beperkt bleven tot een aantal locaties en de reisorganisaties alternatieven kunnen aanbieden, zijn de kosten voor hen beperkt en komt hun solvabiliteit niet in het gedrang. De verzekeraars hebben tot vandaag dan ook geen bijkomende schadebetalingen als gevolg van die natuurrampen. Hierbij dient te worden opgemerkt dat dit de Belgische verzekeringssector betreft, maar dat sommige reisorganisaties door buitenlandse verzekeraars via vrije dienstverlening verzekerd zijn. Voor hen is de situatie mogelijk verschillend. Ik heb echter geen informatie over hun financiële situatie, noch over die van hun verzekerden.

Naast de financiële schade is het evenwel aannemelijk dat de sector imagoschade oploopt. Uiteraard

valt die schade moeilijk in cijfers uit te drukken.

06.03 Reccino Van Lommel (VB): Mevrouw de staatssecretaris, de sector an sich heeft geen financiële impact gehad. De solvabiliteit komt niet in het gedrang. Dat is natuurlijk een goede zaak. Wat imagoschade betreft, die is er zeker.

Men mag ook niet vergeten dat reizen niet echt goedkoper zijn geworden in de voorbije jaren. Dat is een heel dure aangelegenheid geweest voor vele gezinnen, die vaak toch wel moeite moeten doen en heel wat geld opzij moeten zetten om die reis te kunnen maken. Pakketreizen dienen er net voor om ervoor te zorgen dat er voldoende begeleiding is ter plaatse, zodat de consument ook zo weinig mogelijk zorgen heeft op het moment dat er iets misloopt.

Er is heel wat geregeld. Er is heel wat wetgeving. Er zijn Europese richtlijnen en dergelijke. Toch stellen we elke keer vast dat, zodra er ergens een ramp gebeurt, hoe groot of klein ook, wat de aard van die ramp ook is, het toch altijd misloopt op de een of andere manier. Er wordt onvoldoende of slecht gecommuniceerd. Er is discussie over eventuele vergoedingen die betaald moeten worden. Er is dus toch nog wel wat werk aan de winkel.

Een aantal zaken moet nog gebeuren. U kunt wel zeggen dat er in de toekomst meer klimatologische veranderingen kunnen voorkomen, maar het kan ook iets heel anders zijn. Zo kan bijvoorbeeld een bepaalde buurt getroffen worden door een aanslag. Laten we hopen dat dit niet gebeurt natuurlijk. Dat zou dan een ander fenomeen zijn waardoor die consumenten worden getroffen. Het sensibiliseren van pakketorganisaties lijkt me niet voldoende. U zegt permanent in overleg te zijn met de reisorganisaties. Schud toch maar genoeg aan de boom, zodat er bij hen voldoende procedures bestaan om met dergelijke situaties om te gaan.

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

07 Vraag van Reccino Van Lommel aan Alexia Bertrand (Begroting en Consumentenbescherming) over "De klantendienst van Belfius" (55038778C)

07 Question de Reccino Van Lommel à Alexia Bertrand (Budget et Protection des consommateurs) sur "Le service clientèle de Belfius" (55038778C)

07.01 Reccino Van Lommel (VB): Mevrouw de staatssecretaris, deze vraag gaat al een tijdje mee. Op een bepaald moment werd bekend dat de Belfius Bank een voorkeursbehandeling zou geven aan de meer vermogende klanten. Inbellende klanten zouden aan de hand van hun gsm-nummer worden geïdentificeerd en zouden op basis van hun portefeuille bij de bank snel of minder snel worden geholpen. Dat is een opmerkelijk fenomeen. Tijdens een praktijktest die *Het Laatste Nieuws* zelf liet uitvoeren door collega's met verschillende financiële profielen naar de klantendienst te laten bellen, bleek dat klanten op basis van hun vermogen al dan niet sneller werden geholpen.

Belfius Bank is uiteraard een commercieel bedrijf, maar heeft een heel specifiek verleden. Wij als overheid hebben hierin ook onze rol gespeeld, zodanig zelfs dat de Belfius Bank eigenlijk de facto in handen is van de Belgische Staat. Men zou daarom toch verwachten dat net bij hen iedere klant gelijke rechten krijgt toebedeeld, hoe klein die klant ook is. Vele kleintjes maken immers dikwijls een groot.

Hoe kijkt u als staatssecretaris naar die situatie? Was u zelf op de hoogte van wat daar gebeurt?

Bent u van oordeel dat de werkwijze van de klantenservice van een bank die in handen is van de Staat aan bepaalde voorwaarden moet voldoen? We spreken hier over Belfius, maar we kunnen bij uitbreiding alle banken in beschouwing nemen.

07.02 Staatssecretaris Alexia Bertrand: Mijnheer Van Lommel, ik was niet op de hoogte van de vernoemde praktijken. Ik was even verrast als u. Ik heb daarop met de Economische Inspectie de situatie bekeken. Zij heeft daarover nog geen klacht ontvangen. Ik volg de zaak, die de bevoegdheid van de minister van Financiën is, evenwel van nabij. Ik kan u dus alleen antwoorden vanuit mijn

bevoegdheid, namelijk Consumentenbescherming.

Zoals u ben ik van mening dat mag worden verwacht dat alle klanten met gelijk respect worden behandeld door hun bank. Ik zou niet weten of andere grootbanken dergelijke praktijken ook aanhouden. Ik heb niet de mogelijkheid een onderzoek of het journalistieke onderzoek van de genoemde krant op zijn correctheid te kunnen toetsen.

Ik herhaal dat ik, indien het verhaal klopt, daar mijn vragen bij heb. Elke klant heeft rechten en mag hetzelfde respect verwachten van zijn of haar bank.

Ik laat het aan mijn collega Van Peteghem over om de vernoemde werkwijze van de klantendienst te toetsen en eventueel aan bepaalde voorwaarden te laten voldoen.

07.03 Reccino Van Lommel (VB): Mevrouw de staatssecretaris, u antwoordt dat er nog geen klachten zijn ontvangen. Dat zou kunnen. Mensen die bellen naar de bank en aan de telefoon langer moeten wachten, weten uiteraard niet dat zij langer of minder lang moeten wachten op basis van hun vermogen.

Het gaat hier echter effectief over bankdiensten *an sich*. Dat is de bevoegdheid van de minister van Economie, de heer Dermagne, of in dit geval van de staatssecretaris bevoegd voor Consumentenbescherming, u dus. Minister Van Peteghem is veeleer bevoegd wanneer het over rentebeleid en dergelijke gaat. Echt de pure werking van banken en bankdiensten *an sich* valt echter volledig binnen de commissie voor Economie. Zo heb ik dat altijd begrepen.

Ik stel wel vast dat, ondanks het onderzoek door de krant, uw diensten de zaak niet hebben opgepikt omdat er geen klachten zijn ontvangen door de FOD Economie. Echter, waar rook is, is vuur. Wanneer dergelijke zaken naar boven komen, moeten ze ernstig worden genomen. Er moet desgevallend de ene of andere dienst of het ene of andere mechanisme in werking worden gesteld om een en ander diepgaander te onderzoeken.

Ten eerste, is het waar? Ik kan niet beoordelen of het onderzoek klopt. Ik vermoed dat het waar is. Ik zou mij echter kunnen inbeelden dat, indien u samen met mij verbaasd zou vaststellen dat dergelijke praktijken plaatsvinden, er minstens een onderzoek naar gebeurt.

Ik hoor nu dat de zaak meer in de richting van de minister van Financiën moet worden gestuurd. Dat is echter niet correct. U en de minister van Economie zouden de zaak moeten oplossen.

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

08 Vraag van Reccino Van Lommel aan Alexia Bertrand (Begroting en Consumentenbescherming) over "De lange wachttijden bij klantendiensten" (55038796C)

08 Question de Reccino Van Lommel à Alexia Bertrand (Budget et Protection des consommateurs) sur "Les longs délais d'attente auprès des services à la clientèle" (55038796C)

08.01 Reccino Van Lommel (VB): Een van mijn opmerkingen bij de bespreking van de beleidsnota ging over de lange wachttijden bij de klantendiensten. Consumenten die de klantendienst van een onderneming trachten te bereiken, kunnen kiezen uit diverse communicatiekanalen zoals mail, chatbox of geautomatiseerde systemen. Dat werkt echter niet bij meer complexe vragen. De telefonische gegevens van klantendiensten zijn vaak ook niet gemakkelijk terug te vinden. Op de website van het bedrijf is dat meestal niet te vinden. Daar wordt men verwezen naar een chatbox of een mailadres. Met een beetje geluk kan men na enig googelen het telefoonnummer terugvinden. Ik denk dat heel wat bedrijven proberen om telefonisch contact te ontmoedigen.

Er is wel een Europese verplichting om een telefoonnummer te vermelden, maar het is niet zo dat een onderneming ook daadwerkelijk telefonisch bereikbaar voor de klant moet zijn. De consument die er toch in slaagt om te bellen, wordt in de meeste gevallen geconfronteerd met uitgebreide keuzemenu's en ellenlange wachttijden, waardoor men het opgeeft. Men maakt een keuze in het menu, die blijkt dan

verkeerd te zijn, zodat men weer moet inhaken en opnieuw beginnen. Het blijkt bijna onmogelijk om de juiste persoon aan de lijn te krijgen. De inzet van callcenters biedt daarbij geen soelaas. Die mensen zijn vaak niet op de hoogte en verstrekken oppervlakkige informatie.

Mevrouw de staatssecretaris, welk antwoord kunt u bieden op de frustraties van consumenten die niet met hun vragen worden geholpen? Welke maatregelen gaat u treffen om de consument te verzekeren van een snel en doeltreffend antwoord? Welke controles werden uitgevoerd op de snelheid en efficiëntie van klantendiensten? Ik weet dat er een systeem zal worden geïmplementeerd, maar ik denk niet dat dit voldoende zal zijn om het probleem op te lossen. Ik kijk uit naar uw antwoord.

De **voorzitter**: Collega's, ik wil er even aan herinneren dat het niet verboden is om te verwijzen naar de schriftelijke weergave van uw vragen. Op die manier kunnen we deze vragenronde sneller afronden om over te gaan naar de vragenronde aan minister Dermagne.

08.02 Staatssecretaris **Alexia Bertrand**: Ik deel soms ook die frustratie. U krijgt ook de verdienste van coherentie, want het is niet de eerste keer dat u dat onderwerp aanhaalt.

Wat is de wetgeving inzake deze materie? Enkel voor op afstand of buiten verkooppunten gesloten overeenkomsten bepaalt de wet uitdrukkelijk dat alle door de onderneming aangeboden communicatiemethoden de consument in staat moeten stellen snel contact met de onderneming op te nemen en efficiënt met haar te communiceren. Er is echter geen gelijkaardige verplichting voor alle andere soorten overeenkomsten. Bovendien voorziet deze bepaling niet in een concrete antwoordtermijn. Boek 16 van het Wetboek economisch recht voorziet wel in de verplichting om zo snel mogelijk te reageren op klachten van klanten en zo snel mogelijk tot een bevredigende oplossing te komen, maar legt evenmin een concrete termijn op. Gezien de diversiteit van vragen en klachten over alle economische sectoren heen en de verschillende gradaties in complexiteit ervan is het quasi onmogelijk om een uniform wettelijk kader rond de behandelingstermijn van klachten door klantendiensten uit te bouwen zonder afbreuk te doen aan de kwaliteit van de verstrekte antwoorden.

Als staatssecretaris voor consumentenbescherming is het voor mij wel van essentieel belang dat complexe vragen van elke consument kunnen worden beantwoord. Ik werk daarom aan een herziening van het klantvriendelijkheidscharter. De bepalingen uit het charter worden geactualiseerd in functie van de digitale ontwikkelingen, zoals de nieuwe methoden waarmee bedrijven in contact komen met hun klanten. De nadruk ligt ook sterk op de vermindering van de wachttijden, de informatie over de wachttijden, het *omnichannel*-gebeuren en de correctheid van de antwoorden. Omdat meerdere sectoren betrokken zijn bij de herziening vergt dat meer tijd. Het belang en de bekendheid van het charter zullen eveneens meer benadrukt worden.

Voor bepaalde sectoren, zoals de energiesector waarover we het net hadden met de heer Verduyckt, hanteer ik een sectorspecifieke aanpak omdat dat nodig bleek. Mijn kabinet houdt toezicht op de behoefte aan extra engagementen om de bereikbaarheid te verbeteren met een charter dat in samenwerking met de sectorfederatie werd geïmplementeerd.

De problematiek in verband met te lange wachttijden bij klantendiensten kan niet proactief gecontroleerd worden.

De onderzoeken worden dan ook steeds gestart op basis van een melding of een klacht. Sinds november 2020 verrichtte de Economische Inspectie 34 onderzoeken die te maken hadden met de verplichtingen inzake de behandeling van consumentenklachten, zoals bepaald in boek XVI van het Wetboek van economisch recht. Bij 21 ondernemingen werden inbreuken vastgesteld. Er werden naar aanleiding hiervan 5 waarschuwingen en 12 processen-verbaal opgesteld.

08.03 **Reccino Van Lommel** (VB): Mevrouw de staatssecretaris, u verwees naar boek XVI van het Wetboek van economisch recht. Ik wil graag verwijzen naar boek XV van het Wetboek van economisch recht, waarin een aantal sanctiebepalingen wordt meegegeven. Misschien moeten we daar eens een paar wijzigingen in aanbrengen zodat, wanneer er inbreuken zijn, daar een sanctiestelsel tegenover staat, want dat ontbreekt naar mijn mening vandaag te veel.

Wij hebben in deze commissie al heel vaak met uw voorgangers besproken dat de diensten niet

bereikbaar zijn, dat het allemaal te lang duurt, en dat er te weinig inzet is. Er wordt wel gesproken, er zijn wel charters en er zijn eventueel protocolakkoorden, maar toch zien we dat de problemen altijd maar blijven duren.

U zegt dat u werkt aan het charter inzake klantvriendelijkheid. Dat is uiteraard een goede zaak. Dat er sectorspecifieke akkoorden zijn, begrijp ik. Maar het gaat hier over een heel breed probleem. Het gaat om heel veel verschillende klantendiensten, van bijna alle sectoren. Iedereen krijgt hoe langer hoe meer te maken met dezelfde problemen. Daar moet echt wel werk van gemaakt worden. Ik hoop dat u daar in de komende periode verder op zult inzetten.

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

09 Vraag van Melissa Depraetere aan Alexia Bertrand (Begroting en Consumentenbescherming) over "Grove nalatigheid" (55039945C)

09 Question de Melissa Depraetere à Alexia Bertrand (Budget et Protection des consommateurs) sur "La négligence grave" (55039945C)

09.01 Melissa Depraetere (Vooruit): *Mevrouw de staatssecretaris,*

Niet elke bank heeft evenveel mensen op zijn fraudedienst zitten om verdachte transacties in het oog te houden. Zo lijkt de ene bankklant veel beter beschermd dan de andere.

Als er verdachte transacties zijn bij Visa en Mastercard, zien we dat die bedrijven heel snel blokkeren en terugbetalen. Bij banken ligt dat duidelijk moeilijker. Banken roepen te snel de term 'grove nalatigheid' in. Uw voorganger De Bleeker had aangekondigd om met de banken aan tafel te zitten om deze term te herbekijken.

Daarom mijn vragen:

Heeft u dit initiatief verdergezet? Bent u in overleg met Febelfin/banken om een betere definitie te krijgen van 'grove nalatigheid'? Een consument die te goeder trouw is, moet altijd beschermd worden en zijn geld terugkrijgen.

Wanneer mogen we hierover een wetgevend initiatief verwachten?

09.02 Staatssecretaris Alexia Bertrand: *Mevrouw Depraetere, dit is een heel belangrijke materie. We kunnen immers allemaal het slachtoffer kunnen worden van phishing.*

Waar staat dit initiatief momenteel op nationaal niveau? Momenteel staat het op pauze omwille van de behandeling door de Europese Unie van de problematiek van onlinebetalingsfraude waaronder het begrip 'grove nalatigheid' valt en dat in het kader van de herziening van het Europees kader inzake betalingsdiensten. Het voorstel van de Europese Unie, bestaande uit een voorstel tot wijziging van de huidige richtlijn PSD3 en een verordening PSR wordt nu besproken binnen de Raad en het Europees Parlement.

Voor de onderhandelingen over PSD3 en PSR van start gingen, heb ik in juni met mijn collega Van Quickenborne een brief gericht aan Europees commissaris McGuinness om het probleem inzake het begrip 'grove nalatigheid' ter sprake te brengen. We vroegen om dat begrip verder te verduidelijken, want de Ombudsfinitie stelde vast dat de verschillen tussen betalingsdienstaanbieders en betalers over de interpretatie van grove nalatigheid een van de belangrijkste redenen is waarom in de meeste bemiddelingszaken die aan hem worden voorgelegd geen bevredigende oplossing kan worden gevonden.

De discussies over dat concept vinden nu plaats op het Europese niveau, wat ik alleen maar kan toejuichten. Tijdens de discussies aarzelen we niet om het belang te benadrukken van een betere definitie van dat begrip in de wetgeving. Het onderwerp betalingsfraude zal geïntegreerd worden in een verordening, wat inhoudt dat de bepalingen rechtstreeks van toepassing zullen zijn, zonder omzetting

in Belgisch recht. Behoudens wanneer er in een optie wordt voorzien voor de lidstaten zal nationale wetgeving niet kunnen afwijken van wat is overeengekomen in de verordening. Ik denk dat dit een stap vooruit zal zijn.

09.03 **Melissa Depraetere** (Vooruit): Mevrouw de staatssecretaris, ik dank u voor uw antwoord. Dat is inderdaad een goed initiatief en we kijken uit naar wat daaruit zal komen.

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

10 **Vraag van Melissa Depraetere aan Alexia Bertrand (Begroting en Consumentenbescherming) over "De veiligheidsnormen in Bellewaerde Park" (55040223C)**

10 **Question de Melissa Depraetere à Alexia Bertrand (Budget et Protection des consommateurs) sur "Les normes de sécurité en vigueur au parc de Bellewaerde" (55040223C)**

10.01 **Melissa Depraetere** (Vooruit): Mevrouw de staatssecretaris, ik verwijs naar de schriftelijke versie van mijn vraag.

Mevrouw de staatssecretaris,

Bellewaerde hanteert sinds kort strengere veiligheidsnormen en daar zijn mensen met een beperking de dupe van.

In de pers verscheen het verhaal van Lander, die al acht jaar een abonnement heeft voor het West-Vlaamse pretpark Bellewaerde. Daar komt nu wellicht een einde aan. Pas in september hebben Landers ouders het abonnement opnieuw verlengd voor 400 euro. Omdat Bellewaerde de veiligheidsnormen nu heeft verstrengd, mag Lander ineens nog nauwelijks op attracties, ook al krijgt hij de hulp van zijn vader. Een terugbetaling van het abonnement blijkt ook niet mogelijk. Hij had overigens al een beperkte toegang tot attracties, door de nieuwe regels blijven er nu nog twee attracties over.

Daarom mijn vragen mevrouw de staatssecretaris:

Is het mogelijk om Bellewaerde hierover aan te spreken om mogelijks de normen te herzien zodat jongeren met een beperking toch toegang tot attracties behouden? In andere parken kan men blijkbaar een document tekenen om op eigen risico een attractie te betreden.

Welke zaken kan of zal u ondernemen om mee te helpen zoeken naar een oplossing?

10.02 Staatssecretaris **Alexia Bertrand**: Mevrouw Depraetere, pretparken zijn populaire plekken voor ontspanning, zeker bij de jonge consumenten. Iedereen zou daar dus van moeten kunnen genieten, ook personen met een beperking. Het is ook daarom dat de verschillende pretparken maatregelen nemen om ze zo toegankelijk mogelijk te maken voor consumenten met een beperking.

Bij de verschillende attractietoestellen is het van essentieel belang dat aan de nodige eisen wordt voldaan om de veiligheid van de gebruikers te garanderen. Bij een aantal attracties kunnen speciale regels gelden voor personen met een beperking, bijvoorbeeld toegangsbeperkingen. Om veiligheidsredenen, meer bepaald bij een mogelijke evacuatie van de attractie, vereisen sommige attracties een goede autonomie en zelfredzaamheid. Het is steeds belangrijk dat de consument hierover duidelijk wordt geïnformeerd of dat hij of zij de kans heeft te bespreken wat de mogelijkheden zijn met de attractiemedewerker.

In het specifieke geval van Lander werd dit jaar een nieuw abonnement gekocht met de veronderstelling dat het gezin dezelfde attracties als voorgaande jaren zou kunnen bezoeken. Enkele maanden na de aankoop van het abonnement zijn er bij Bellewaerde enkele wijzigingen doorgevoerd in het veiligheidsbeleid en de controle ervan, waardoor Lander met zijn beperking slechts toegang had tot een beperkt aantal attracties. Dat kan natuurlijk niet de bedoeling zijn. Er mogen geen wijzigingen plaatsvinden in de voorwaarden en de consument moet hierover duidelijk worden geïnformeerd.

Daarom heeft mijn kabinet contact opgenomen met Bellewaerde om de kwestie te bespreken en te onderzoeken of er vergelijkbare gevallen zijn. Bellewaerde gaf aan de situatie te betreuren en beklemtoonde dat het veiligheidsplan en de continue monitoring ervan in het belang is van de consument. Bellewaerde verzekerde mijn kabinet dat het elke melding ernstig zou behandelen. Bellewaerde heeft intussen ook overleg gehad met het gezin van Lander en de abonnementskosten werden terugbetaald.

10.03 Melissa Depraetere (Vooruit): Mevrouw de staatssecretaris, bedankt voor uw antwoord. Ik heb er in de toelichting niets over gezegd, maar het geval is schrijnend. Het gaat over iemand met een beperking die al vele jaren het pretpark Bellewaerde bezocht, daar veel plezier aan beleefde en dan plots, nadat men het abonnement al had betaald, daar niet meer terecht kon. Dat is inderdaad helemaal niet correct ten aanzien van de consument. Het is des te erger dat een consument met een beperking van het nieuwe beleid van het bedrijf de dupe wordt.

Het is goed dat uw kabinet contact hebt opgenomen met Bellewaerde en dat het bedrijf dergelijke situaties individueel en ernstig zal bekijken. Ik veronderstel dat elk pretpark dat dan op die manier moet doen en dat u daarop zult toezien.

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

De **voorzitster**: De heer Prévot heeft gevraagd om zijn vragen nrs. 55040327C, 55040328C en 55040386C uit te stellen.

11 Samengevoegde vragen van

- **Reccino Van Lommel aan Alexia Bertrand** (Begroting en Consumentenbescherming) over "De annulatie van de aankoop door de verkoper" (55040267C)
- **Patrick Prévot aan Alexia Bertrand** (Begroting en Consumentenbescherming) over "De annulatie van een bestelling wegens een verkeerde prijsaanduiding" (55040325C)

11 Questions jointes de

- **Reccino Van Lommel à Alexia Bertrand** (Budget et Protection des consommateurs) sur "L'annulation de l'achat par le vendeur" (55040267C)
- **Patrick Prévot à Alexia Bertrand** (Budget et Protection des consommateurs) sur "L'annulation d'une commande pour indication de prix erronée" (55040325C)

11.01 Reccino Van Lommel (VB): Mevrouw de voorzitter, ik verwijs naar de ingediende vraag.

Black Friday vormt veelal de aftrap van het seizoen van de eindejaarsinkopen. Het is de bedoeling om zoveel mogelijk klanten naar de winkels en de websites te lokken door te adverteren met zeer hoge kortingen. Het gaat daarbij niet enkel meer om elektronische apparaten, ook andere producten zijn in de aanbieding. Het is zeker niet ongebruikelijk dat er op die dag uitzonderlijke kortingen zijn te verkrijgen.

Een grote mediaketen heeft de Black Friday aankopen van verschillende consumenten geannuleerd, omdat het niet de bedoeling zou zijn geweest om bepaald producten te verkopen aan de geadverteerde lage prijs, omdat die door een 'menselijke fout' niet correct zou zijn geweest.

Bent u van oordeel dat de annulatie van de verkoop, door de mediaketen, terecht is?

Bent u van mening dat deze consumenten op enigerlei wijze hadden kunnen vermoeden dat de toegekende kortingen niet zouden kloppen?

Vindt u dat de gedupeerde consumenten recht hebben op enige compensatie?

11.02 Staatssecretaris Alexia Bertrand: Mijnheer Van Lommel, een onderneming is verantwoordelijk voor haar commerciële communicatie. Enkel een manifeste fout waarbij de gemiddelde consument kon

weten dat de onderneming zich in de prijsaanduiding had vergist, kan door de onderneming worden ingeroepen als rechtvaardiging voor haar fout. Dat leidt dan ofwel tot een correctie in de betaling door de consument, ofwel tot het annuleren van de verkoop met terugbetaling.

Je vous prie de m'excuser de répondre partiellement en français. Il s'agit des éléments de réponse à la question qui m'avait été adressée par M. Prévot.

Ce principe est applicable en toutes circonstances et quelles que soient les périodes auxquelles les campagnes promotionnelles ont lieu.

Bovendien is elke partij gehouden aan de overeenkomsten die ze aangaat.

Seul un examen au cas par cas permettra de déterminer si on se trouve face à une pratique déloyale d'une entreprise ou s'il s'agit d'une erreur manifeste.

Indien de onderneming onterecht, conform de hiervoor uitgelegde criteria, weigert de overeenkomst na te komen, dan dient zij de consument hiervoor te vergoeden.

Concernant plus précisément le cas de la FNAC, j'ai contacté l'Inspection économique qui m'a informé avoir reçu plusieurs signalements à l'encontre de l'entreprise. Il appartient à l'Inspection économique d'enquêter sur les circonstances et le caractère trompeur de la publicité de la FNAC.

11.03 Reccino Van Lommel (VB): Dank u wel, mevrouw de staatssecretaris. De vraag is heel vaak of de consument wel weet dat die prijs te laag was en dat het onmogelijk was. Dat is natuurlijk de vraag van één miljoen. In sommige gevallen hebben bedrijven wel de mogelijkheid om een verkoop te annuleren.

Vroeger hadden we een vrij goede wet op de handelspraktijken. Ondertussen is die opgenomen in boek VI van het Wetboek van economisch recht. Het is altijd zo geweest dat de prijs die wordt aangegeven de prijs is die moet worden betaald. Dan vind ik het eigenlijk wel spijtig dat men eerst de consumenten verlekkert met Black Fridaykortingen alsof zij de koop van het jaar doen en dat zij dan van een kale reis terugkomen.

Ik vind dat we veel meer moeten doen om de consumenten te beschermen. Een fout is een fout, ik begrijp dat wel. Bedrijven zouden echter slim genoeg moeten zijn om ervoor te zorgen dat hun prijsaanduidingen te allen tijde correct zijn.

Het incident is gesloten.

L'incident est clos.

De **voorzitster**: Mevrouw de staatssecretaris, dank u voor uw aanwezigheid en voor de antwoorden. Wij kunnen nu overgaan tot de vragen aan minister Dermagne.

12 Vraag van Sigrid Goethals aan Pierre-Yves Dermagne (VEM Economie en Werk) over "De verkoop van vuurwerk" (55040155C)

12 Question de Sigrid Goethals à Pierre-Yves Dermagne (VPM Économie et Travail) sur "La vente de feux d'artifice" (55040155C)

12.01 Sigrid Goethals (N-VA): Mijnheer de minister, vorig jaar hebben we het al gehad over het vuurwerkverbod. Dat is iets dat een keer per jaar aan bod komt, in de eindejaarsperiode. Ik stelde u hierover vorig jaar dus ook een vraag. Toen vroegen de burgemeesters om een algemeen verbod in te voeren. U bent daarop niet ingegaan omdat de Europese regelgeving dat niet toelaat. Daarvoor heb ik alle respect.

U kondigde wel aan dat er een verbod ging komen op bepaalde soorten vuurwerk. U sprak toen in de commissie over bepaalde soorten vuurwerk die worden misbruikt voor ordeverstoring, in het bijzonder het zwaardere knalvuurwerk, fakkels en rookbommen. Specifiek gaat het om Bengaals vuur en rook uit

de categorie T1 en fakkels, rook en het zwaardere knalvuurwerk uit categorie P1. Er is een samenwerking tussen de Benelux-landen. De regelgeving die hier zal gelden, geldt dus ook in Nederland en Luxemburg. Er was ook een overleg met de sector, maar daarbij is het een beetje gebleven.

Waarom hebt u geen verder vervolg gegeven die eerste aanzet? U gaf toen aan te gaan samenwerken met uw collega Verlinden. Ik heb geen weet van verdere overlegmomenten en of daar iets uitgekomen is.

We zitten nu weer in de eindejaarsperiode. De illegale verkoop zal weer floreren, om het zo te zeggen. De overlast zal ook floreren. Er zullen ongelukken gebeuren en de spoeddiensten zullen vollopen met mensen die er niet goed mee kunnen omgaan.

Zult u er nog iets aan doen? Waarom hebt u het niet gedaan?

12.02 Minister **Pierre-Yves Dermagne**: Mevrouw Goethals, het aangekondigde overleg met diverse belanghebbenden, waaronder het kabinet van de minister van Binnenlandse zaken, heeft wel degelijk plaatsgevonden. Een volledige consensus blijkt echter onmogelijk. Waar sommigen een volledig verbod vragen dat zelfs verder gaat dan wat volgens de EU-richtlijn mogelijk is, wensen anderen dan weer een uitbreiding van de hoeveelheden vuurwerk die verkocht mogen worden. Het ontwerp van KB ligt momenteel voor advies bij de Raad van State en het zal onder andere de beperkingen op Bengaals vuur, rookbommen en knalvuurwerk regelen die vorig jaar in de commissie voor Economie besproken werden, in overeenstemming met de afspraken die daarover met onze Benelux-buurlanden gemaakt werden.

Aanvullend zal er ook een striktere minimumleeftijd van achttien jaar voor het bezit van vuurwerk worden ingevoerd. Tot nu toe bedroeg die voor sommige categorieën nog twaalf of zestien jaar. Het is de bedoeling dat in de eerste maanden van volgend jaar af te werken zodat de reglementering in werking kan treden op de in de Benelux afgesproken datum van 27 september 2024.

De controlediensten van de FOD Economie onderzoeken de overtredingen op de springstoffenreglementering. Naast de controles bij vergunde verkopers van vuurwerk, wordt ook de illegale handel onderzocht. Een deel van de illegale handel gebeurt bij gewone winkels die geen vergunning hebben om vuurwerk op te slaan. Een ander deel is het illegale aanbod via webshops en sociale media. Hierbij wordt in toenemende mate de verkoop aan particulieren van zwaar vuurwerk, bedoeld voor professionele gebruikers vastgesteld. Voor de bestrijding van de illegale handel wordt samengewerkt met het parket en politie. De politiediensten kunnen ook zelf optreden wanneer ze overtredingen vaststelt. In dat geval kunnen mijn diensten assistentie verlenen bij de identificatie en de verwerking van gerechtelijke inbeslagnames.

12.03 **Sigrid Goethals** (N-VA): Mijnheer de minister, het is goed dat de illegale handel wordt opgevolgd. Daarover zijn we het eens. Dat is ook heel belangrijk.

Ik ben blij dat het koninklijk besluit eraan komt en dat het advies van de Raad van State al is ontvangen. Het is echter jammer dat het te laat komt. We zijn uiteindelijk alweer een jaar later. Een en ander zal dan in 2024 worden ingevoerd. Dat is jammer. Het zou fijn zijn geweest, mocht alles voor de eindejaarperiode in orde zijn geweest.

Beter laat dan nooit, wordt weleens gezegd. Ik zal daarmee genoeg moeten nemen. We zullen het daarop houden.

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

De **voorzitter**: Mijnheer Delizée, mag ik vragen of we eerst de volgende vraag op de agenda mogen behandelen? De heer Freilich woont immers de commissie voor Binnenlandse Zaken nog bij. Hij zal hier over twee minuten zijn. Met uw goedkeuring zullen we daarom eerst de vraag van mevrouw Houtmeyers behandelen.

12.04 **Jean-Marc Delizée** (PS): Madame la présidente, je suis d'accord.

La **présidente**: Monsieur Delizée, je vous remercie.

13 Questions jointes de

- Marie-Christine Marghem à Pierre-Yves Dermagne (VPM Économie et Travail) sur "Les prix erronés lors du Black Friday" (55040257C)
- Katrien Houtmeyers à Pierre-Yves Dermagne (VPM Économie et Travail) sur "Les fausses promotions durant le Black Friday" (55040335C)

13 Samengevoegde vragen van

- Marie-Christine Marghem aan Pierre-Yves Dermagne (VEM Economie en Werk) over "Foute prijzen op Black Friday" (55040257C)
- Katrien Houtmeyers aan Pierre-Yves Dermagne (VEM Economie en Werk) over "Valse aanbiedingen tijdens Black Friday" (55040335C)

13.01 **Katrien Houtmeyers** (N-VA): *Sinds mei 2022 is er een nieuwe wet in voege die voorschrijft dat de referentieprij (de referentie waarop een korting wordt toegepast) de laatste moet zijn die een winkel heeft toegepast in de 30 dagen voor de verlaagde prijs wordt aangeboden. Dit moet voorkomen dat winkels vlak voor de solden of Black Friday hun prijzen nog snel verhogen, om daarna te kunnen uitpakken met enorme kortingen. Dat is dus vandaag de dag in principe niet meer mogelijk.*

Maar Testaankoop had dit jaar amper een uurtje zoekwerk nodig om een heleboel overtredingen vast te stellen. Ze kon een 50-tal deals opsporen waarbij de doorstreepte prijs niet de laagste prijs was in de 30 dagen voor de korting. In plaats van een gemiddelde korting van 36 procent te geven, gaf men in realiteit maar gemiddeld acht procent korting. Sommige winkels verkochten hun producten zelfs duurder tijdens Black Friday dan in de periode voordien. Testaankoop zou het lijstje met overtreders hebben doorspeeld aan de Economische Inspectie.

Meneer de minister,

Heeft u weet van de lijst die Testaankoop heeft doorspeeld? Wat gebeurt hier precies mee?

Voert de Economische Inspectie binnen de FOD Economie ambtshalve controles uit op inbreuken van de wetgeving, of treedt deze enkel op na klacht?

Kan u cijfers voorleggen over de controles die sinds mei 2022 werden uitgevoerd? Hoeveel overtredingen werden vastgesteld (in absolute cijfers en procentueel)? Hoeveel sancties werden gegeven en wat was de hoogte van deze sanctie?

Denkt u dat er voldoende is gecommuniceerd over de nieuwe wetgeving? Met andere woorden, weten ondernemingen voldoende dat hun referentieprij de laagste moet zijn die ze in de 30 dagen voor de korting hebben aangeboden? Zijn er mogelijkheden om hen hier nog beter over in te lichten?

13.02 Minister **Pierre-Yves Dermagne**: Mevrouw Houtmeyers, mijn administratie heeft de lijst van Testaankoop nog niet ontvangen. Wanneer de Economische Inspectie dit ontvangt, zal ze dit analyseren en eventueel een onderzoek instellen.

De Economische Inspectie voert zowel op eigen initiatief als op basis van meldingen onderzoeken uit. De Economische Inspectie voerde al 584 onderzoeken uit. Tijdens die onderzoeken werden 149 inbreuken vastgesteld. Dat is een inbreukenpercentage van 26 %. Er werden 61 waarschuwingen en 87 processen-verbaal opgesteld.

De Economische Inspectie heeft in een eerste fase vooral sensibiliserend opgetreden en de regels tijdens controles ter plaatse verder toegelicht. Er werden bovendien specifieke guidelines opgesteld, om te verduidelijken welke regels ondernemingen moeten naleven wanneer ze een prijsvermindering aankondigen. Tijdens het opstellen van de guideline vond meermaals overleg met de sectorfederaties plaats, die de regels ook intern verder hebben verspreid.

Tot slot organiseerde de Economische Inspectie recent nog een workshop voor actoren uit de e-

commercesector. Tijdens die workshop werden de regels inzake het aankondigen van prijsverminderingen uitgebreid besproken. Uit de tot nu toe uitgevoerde controles blijkt niet dat er nog sprake zou zijn van onwetendheid bij de ondernemingen.

13.03 Katrien Houtmeyers (N-VA): Zoals u zegt en aangeeft, loopt het met de cijfers vaak toch nog fout en is er sprake van nepkortingen.

Het probleem is tweeledig. Enerzijds zijn er de onwetende handelaars, maar u zegt dat dat aandeel ondertussen heel beperkt is. Anderzijds zijn er de handelaars die bewust frauderen op dat vlak. We hebben ook gezien dat er ondertussen vaak niet meer over de referentieprijz wordt gesproken, wat ook zo in de wetgeving staat. Meer en meer handelaars gaan namelijk over naar de adviesprijzen. Dat is natuurlijk nog een ander probleem. Op die manier houden ze zich immers wel aan de regels, maar ze misleiden de consument omdat de adviesprijzen door de fabrikant zijn meegegeven.

Het is dus een probleem voor de consument. Het consumentenvertrouwen in het algemeen zal ook dalen. Dat is natuurlijk ook niet goed voor de handelaars die wel correct werk leveren. Dat zijn voornamelijk de lokale handelaars die dikwijls niet zomaar met die kortingen kunnen spelen en hun prijzen niet te veel kunnen aanpassen. Er is dus zeker en vast nog werk aan de winkel, zeker met de feestdagen in zicht, om het consumentenvertrouwen te behouden en de lokale, eerlijke handelaar goed te laten verkopen.

13.04 Jean-Marc Delizée (PS): Je vous confirme mon accord. Je pense qu'il est important que l'on entende aussi M. Freilich sur le dossier de la concession postale. Chacun pourra ainsi avoir une idée plus large des opinions qui existent dans notre Parlement.

La **présidente**: Parfait. Merci, monsieur Delizée.

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

14 Vraag van Reccino Van Lommel aan Pierre-Yves Dermagne (VEM Economie en Werk) over "De concurrentie in de bankensector" (55040266C)

14 Question de Reccino Van Lommel à Pierre-Yves Dermagne (VPM Économie et Travail) sur "La concurrence dans le secteur bancaire" (55040266C)

14.01 Reccino Van Lommel (VB): Mijnheer de minister, we hebben het al vaker gehad over de concurrentie in de bankensector, waarover ook de BMA een onderzoek heeft gevoerd. Uiteindelijk zullen er wel maatregelen moeten worden genomen.

Welke maatregelen overweegt u om de concurrentie tussen de banken te verhogen? Bent u van oordeel dat de stabiliteit van de banksector op het spel staat? Wat vindt u van het systeem waarbij de spaarvergoeding wordt opgesplitst in een basisrente en een getrouwheidspremie?

14.02 Minister Pierre-Yves Dermagne: Mijnheer Van Lommel, het rapport van de Belgische Mededingingsautoriteit bevat inderdaad een aantal bijkomende maatregelen. We maken in onze aanpak een onderscheid tussen aanbevelingen die nog tijdens deze legislatuur kunnen worden uitgevoerd en aanbevelingen waarvoor dat niet kan.

Een van de aanbevelingen was de verbetering van de informatie over spaarrekeningen. Die aanbeveling werd al ten dele geconcretiseerd via een protocol met de bankensector. De FSMA werkt voorts aan een update van de vergelijkende tabel, die tegen het einde van deze legislatuur klaar zou moeten zijn.

Voorts is er het voorstel voor een betere scheiding tussen spaarrekeningen en zichtrekeningen. Mijn administratie werkt daaraan en ik hoop tegen het einde van de legislatuur concrete resultaten op dat vlak te kunnen voorleggen.

Ten slotte is er het voorstel om het systeem van de getrouwheidspremie bij gereguleerde spaarrekeningen op te heffen. Die aanbeveling, die onder de verantwoordelijkheid van de minister van Financiën valt, werd door de regering besproken, maar momenteel bestaat er daarover geen consensus. Er zal advies worden gevraagd in het bijzonder aan de Nationale Bank van België om rekening te houden met de impact op de sector.

14.03 Reccino Van Lommel (VB): Mijnheer de minister, dank u wel voor uw antwoord.

Er werd inderdaad een protocol over informatieverstrekking door de banken gesloten – ik had daarover net een discussie met staatssecretaris Bertrand – en ik begrijp dat men op die manier de drempels voor een overstap kan verlagen. Toch zoek ik naar iets meer maatregelen die de concurrentie in de sector verhogen. Dat blijft immers een moeilijk punt. Informatie is wat mij betreft slechts een van de instrumenten daartoe. Als we zien hoe in de voorbije periode met de rente werd omgegaan, zullen we het probleem niet oplossen met het protocol an sich.

Ik noteer dat er geen consensus is in de regering over de aanbeveling om de getrouwheidspremie af te schaffen en slechts één rentepercentage te behouden.

14.04 Minister Pierre-Yves Dermagne: Ik ben daar voorstander van.

14.05 Reccino Van Lommel (VB): Alleszins is daarover in de regering, net zoals over andere hangende dossiers, geen consensus. De verwezenlijking ervan zal dus zeker niet voor deze legislatuur zijn.

Ik zal u vragen blijven stellen over de concurrentie in de bankensector. Ik vind dat belangrijk en ik vind dat u nog veel meer kunt doen dan wat u vandaag doet.

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

15 Samengevoegde vragen van

- Michael Freilich aan Pierre-Yves Dermagne (VEM Economie en Werk) over "De regeringsbeslissing tot (niet-) gunning van de persconcessie en de voorbereiding daarvan" (55040209C)
- Jean-Marc Delizée aan Pierre-Yves Dermagne (VEM Economie en Werk) over "De krantenconcessie" (55040394C)

15 Questions jointes de

- Michael Freilich à Pierre-Yves Dermagne (VPM Économie et Travail) sur "La décision du gouvernement d'attribuer (ou non) la concession de presse et sa préparation" (55040209C)
- Jean-Marc Delizée à Pierre-Yves Dermagne (VPM Économie et Travail) sur "La concession pour la distribution des journaux" (55040394C)

15.01 Michael Freilich (N-VA): Ik heb net zoals alle collega's gelezen en gehoord dat er een akkoord is over de stopzetting van de concessie. Ik wil u daarover een aantal concrete vragen stellen.

De concessie stopt en wordt niet verlengd. Waarom hebt u als minister van Economie die concessie dan uitgeschreven? Wist u dat voordien niet? Wat is de officiële reden om niet met die concessie door te gaan? Ik heb u immers horen zeggen dat die concessie belangrijk is voor de pluriformiteit van de pers. Mensen moeten ook geïnformeerd kunnen worden en onze democratie zou onder druk staan als we dat niet doen. Nu hoor ik dat de concessie gestopt wordt, dat die zal uitdoven. Zal onze democratie dan ook uitdoven in 2026? Hoe kijkt u daarnaar en hoe verzoent u dat met de vorige statements die u gemaakt hebt?

Men heeft het over een bedrag van 50 miljoen euro als belastingaftrek voor de uitgevers. Klopt dat bedrag? Hoe hebt u dat berekend? Kan een uitgever die meer kranten heeft nadien te horen krijgen dat hij al aan het quotum, het maximum, zit? Hoe weet een uitgever met zekerheid dat hij daarvoor in aanmerking komt? Is die 50 miljoen misschien slechts een berekening? Hangt het ervan af hoeveel uitgevers dat aanvragen? Stel dat er veel meer mensen in een landelijk gebied een abonnement

nemen, wat gebeurt er dan? Hoe is dat bedrag berekend? Ik lees in de krant dat dit nog twee jaar doorgaat. Ik lees ook dat het nog drie jaar doorgaat. Loopt het dus tot 2026 of tot 2027?

Hoe gaat de vergoeding van de krantenwinkels in zijn werk? Wie komt daarvoor in aanmerking? Hoe moeten ze dat aanvragen? Ik hoor dat er 3 miljoen euro uitgetrokken wordt. Klopt dat bedrag? Als dat wordt verdeeld tussen 5.000 krantenwinkels, dan is het bedrag natuurlijk niet zo hoog meer.

Hoe komt het dat u de digitale media niet hebt meegenomen in dat verhaal? We zijn het er toch allemaal over eens dat we manieren moeten vinden om ons milieu minder te belasten. Een digitaal medium scoort natuurlijk veel beter op dat vlak. Hoe staat u hier persoonlijk tegenover? Is het getekende akkoord goed? U bent PS-minister, maar ik mag natuurlijk niet vragen of de PS tevreden is. Zijn de vakbonden tevreden? Er is geen contract meer.

15.02 Jean-Marc Delizée (PS): Monsieur le ministre, ce dossier nous occupe depuis quelques semaines déjà. Entre le moment où nous avons déposé cette question et l'actualité d'hier, le contenu est devenu un peu différent. Nous avons déjà eu l'occasion de nous exprimer sur ce dossier en séance plénière. Tout comme vous, monsieur le ministre, je viens d'une région rurale. Ce matin, bien avant 7 h 30, j'avais mes journaux avec moi pour partir. Je crois que beaucoup de lecteurs sont inquiets quant à la question de savoir si ce service sera maintenu partout dans le pays, avec une qualité de distribution. J'ai déjà exprimé cette crainte.

Il y a bien entendu une inquiétude au sein de bpost sur le maintien de l'emploi. Les syndicats ont parlé de plusieurs milliers d'emplois pouvant subir l'impact de la décision à prendre ici, tant au nord qu'au sud du pays. Il existe également une inquiétude sur la qualité de l'emploi, qui a occupé nos travaux. Nous venons de modifier la loi postale pour imposer des conditions de travail correctes alors qu'on sait que, notamment dans le domaine des colis, ce n'est pas le cas. La poste offre des emplois à temps plein et nous ne voudrions pas nous retrouver dans la même situation que dans le secteur des colis en termes de qualité d'emploi.

Voici mes différentes questions, monsieur le ministre. Je commence par l'appel d'offres proprement dit. Ce n'est pas le premier appel d'offres pour cette concession postale, puisqu'elle a été renouvelée tous les quatre ans, parfois avec des prolongations. Le contenu de l'appel d'offres était-il similaire à celui passé par votre prédécesseur? S'agit-il des mêmes critères et des mêmes pondérations dans l'analyse de l'offre, mise à part la réduction de 50 millions décidée lors du dernier conclave budgétaire? Pour le reste, était-ce le même contenu que l'appel d'offres réalisé par votre collègue Kris Peeters? J'ai envie de dire "l'autre Kris Peeters".

La presse fait part aujourd'hui d'un accord de principe. Il devra certainement être transcrit de manière plus précise par une décision du Conseil des ministres. Pouvez-vous nous en dire davantage sur le contenu de cette décision et sur ses motivations?

Par ailleurs, existe-t-il un risque de contestation, sur le plan juridique, en cas de non-attribution du marché?

Je voudrais aussi vous interroger sur l'évaluation des conséquences des décisions prises sur l'emploi, sur sa qualité, sur la qualité de la distribution, sur le coût, sur le maintien de la presse écrite et sur l'impact sur cette dernière. La presse écrite est importante à nos yeux, comme je l'ai déjà indiqué dans d'autres débats.

Pour ce qui concerne l'emploi au sein de bpost, j'interrogerai votre collègue, Mme De Sutter, cet après-midi. En réalité, ce n'est pas tellement sur l'aspect interne de bpost que je souhaitais vous entendre.

Quelles seront alors les prochaines étapes dans ce dossier? Je vois qu'un mécanisme de financement public est prévu pour les régions rurales mais il ne consistera plus en une déduction fiscale, comme c'était le cas antérieurement. Quelles seront les modalités de ces dispositifs pour les régions rurales? Pouvez-vous nous en dire plus à ce stade?

Des mesures spécifiques pour la distribution de périodiques sont-elles prévues? Je pense par exemple au magazine *Wilfried* ainsi qu'à tous ces périodiques qui sont réalisés par des associations. Les associations qui diffusent également des périodiques recevront-elles une aide sous la même forme ou

sous une autre forme?

Enfin, une mesure concerne les libraires indépendants. C'est aussi un défi et un enjeu de maintenir des librairies. Qu'est-il prévu pour les aider dans le contexte de la nouvelle décision qui a été prise?

15.03 **Minister Pierre-Yves Dermagne:** Mijnheer Freilich, mijnheer Delizée, de kern heeft beslist om de concessie voor de verdeling van kranten en tijdschriften te beëindigen en over te stappen naar een systeem van fiscale steun, voornamelijk via een systeem van belastingkredieten. Dat systeem zal doelgerichter zijn en minder kosten aan de staatsbegroting dan het concessiesysteem. Bij het nemen van die beslissing hield de kern niet alleen rekening met de budgettaire aspecten, maar ook met de diensten die het voorwerp uitmaken van de concessie.

Le Conseil ministériel restreint a décidé de prolonger la concession actuelle de six mois, pour donner le temps nécessaire à l'État belge de mettre en place le nouveau mécanisme de soutien et aux acteurs du secteur de se préparer à cette transition.

Monsieur Delizée, vous m'avez interrogé sur le contexte juridique. Il est bien entendu qu'un conseil juridique a été pris, comme il l'a été pour toutes les phases de la concession. Le SPF Économie a été accompagné tout au long de la procédure par un cabinet d'avocats spécialisés. Il est clair que la décision qui a été prise se base sur un avis juridique afin de minimiser les risques de recours, bien qu'ils existent toujours – mais ils auraient également été présents si le marché de la concession avait été attribué. En tant que ministre responsable de la concession presse, je vais à présent appliquer ces décisions du Conseil des ministres restreint, en les inscrivant très prochainement à l'ordre du jour du Conseil des ministres.

S'agissant des conséquences sur l'emploi, malgré l'extinction progressive de la concession, le marché de la distribution de la presse restera de qualité, grâce au mécanisme de soutien fiscal – particulièrement important en zone rurale. L'emploi dans le secteur devrait donc être soutenu.

Vous m'avez également interrogé au sujet du coût budgétaire de ces mesures de soutien. S'agissant de fiscalité, c'est toujours une estimation qui est produite sur la base des comportements des années antérieures et des volumes qui étaient concernés par la concession, que ce soit pour les journaux ou pour les périodiques. En tout cas, cela reste une estimation qui dépendra des comportements des éditeurs et, surtout, des lecteurs de la presse.

C'est un soutien temporaire qui va courir sur trois années: 2024, 2025 et 2026. Il appartiendra au prochain gouvernement et au prochain Parlement d'évaluer le mécanisme et, éventuellement, de l'adapter, de le prolonger ou d'y mettre fin.

Monsieur Delizée, il y a également un mécanisme de soutien pour les éditeurs de périodiques. Nous continuerons à être attentifs à la qualité de l'emploi dans le secteur. Vous savez que nous avons pris des mesures importantes concernant la livraison de colis et il est clair que, s'agissant de la distribution de journaux et de périodiques, il conviendra de faire analyser et de suivre l'évolution du secteur afin de déterminer si la régulation doit être adaptée pour garantir des conditions de travail de qualité.

15.04 **Michael Freilich (N-VA):** Ik had ook een vraag gesteld over de steun van 2 à 3 miljoen euro aan de dagbladhandelaars. Waarom worden er geen digitale media ondersteund?

Mijn allerbelangrijkste vraag is de volgende. Als minister van Economie hebt u voor de bedeling van kranten en tijdschriften een openbare aanbesteding uitgeschreven. Na de hele procedure trekt u die nu in. Wat is de reden voor die intrekking? Ik heb dat antwoord niet gehoord, al denk ik het antwoord wel te kennen: de foute onderneming heeft gewonnen en niet bpost. U moet hier toch een antwoord op kunnen geven? U hebt jarenlang gezegd dat onze democratie beschermd moet worden. Mensen moeten de krant kunnen lezen, vandaar dat een dergelijke concessie belangrijk is.

Daarom herhaal ik mijn vraag. De steun aan de uitgevers loopt af. Zal de democratie in ons land nu stoppen? Natuurlijk niet. Hoe legt u dat uit? Het is belangrijk dat de kiezer begrijpt en beseft dat deze regering jarenlang investeert in het publiceren van zo'n concessie en bekendmaakt wie eraan kan deelnemen, maar als puntje bij paaltje komt, trekt de regering die concessie weer in. Waarom? Ik heb

nog steeds geen antwoord gehoord.

15.05 Jean-Marc Delizée (PS): Monsieur le ministre, je vous remercie pour vos réponses.

Nous souhaiterions évidemment avoir plus de détails sur les termes de l'accord. Nous prendrons le temps de les analyser dans une étape ultérieure.

15.06 Pierre-Yves Dermagne, ministre: Monsieur Delizée, c'est en grande partie de la compétence de mon collègue, le ministre des Finances.

15.07 Jean-Marc Delizée (PS): Je ferai encore quelques considérations.

Tout d'abord, il me semble important qu'un mécanisme de soutien à la distribution de la presse écrite soit maintenu. C'est un des enjeux pour notre démocratie. Tous les groupes politiques ne sont pas de cet avis. Mais le soutien à la presse écrite et à la démocratie a en l'occurrence un prix. À l'époque des *fake news* et vu l'existence d'une fracture numérique, certaines personnes préfèrent toujours la version papier à la version digitale. Ce sont des choix mais, comme je viens de le dire, c'est un enjeu essentiel pour notre démocratie. Par ailleurs, il fallait une décision rapide car la concession prend fin le 31 décembre. Il ne fallait pas tomber dans un vide. Je salue dès lors la prolongation de six mois qui est absolument nécessaire.

Enfin, je pense que le kern a été attentif à ne rien décider qui soit de nature à déstructurer l'emploi, à privilégier un dumping social ou des couacs de distribution. Pour notre groupe, la non-attribution à un acteur privé, qui ne serait pas en mesure d'effectuer la distribution partout dans le pays et dans les temps, est une mesure que nous saluons aussi car nous pensons qu'avec son réseau de distribution, bpost est sans doute le seul acteur à pouvoir répondre correctement au cahier des charges de manière qualitative.

Nous entendons ce que disent les éditeurs. Nous ne les avons pas entendus féliciter le précédent gouvernement lors du renouvellement de la concession postale. Selon moi, il y a quand même une mesure qui va permettre d'aider notamment les régions rurales, les associations, les libraires. Tout cela doit être pris en compte dans ce dossier. Nous y serons vigilants. Aujourd'hui, les acteurs ont besoin de temps pour se préparer à cette évolution, à un avenir autre. Ceux-ci peuvent très bien se mettre autour d'une table avec bpost pour une distribution de qualité dans de nombreuses parties de notre pays.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

De **voorzitster**: De samengevoegde vragen nr. 55040288C van mevrouw Marghem en nr. 55040353C van de heer Van Hees worden omgezet in schriftelijke vragen.

15.08 Marco Van Hees (PVDA-PTB): Effectivement, madame la présidente. Mme Marghem, qui est absente, m'a demandé si nous pouvions transformer nos questions jointes en questions écrites. J'accepte sa demande.

S'agissant des questions qui concernent les banques, il est assez compliqué de savoir lequel des trois représentants du gouvernement est compétent. J'avais envoyé la question à M. Van Peteghem et il m'a renvoyé vers vous, monsieur le ministre. Par contre, il répondra à une question que j'ai déposée sur la prime de fidélité, alors que je serais intéressé d'avoir votre réponse sur ce sujet.

15.09 Pierre-Yves Dermagne, ministre: J'ai évoqué cet élément en réponse à une question de M. Van Lommel. Je suis favorable à la fusion du taux de base et de la prime de fidélité pour avoir un seul taux qui soit lisible et qui puisse être comparé par les clients. Mais il n'y a pas de consensus au sein du gouvernement pour l'instant. Nous avons sollicité certains avis, notamment celui de la Banque nationale sur cette proposition faite par l'Autorité belge de la concurrence, qui reprend d'ailleurs des positions

prises depuis longtemps par certaines associations de défense des consommateurs comme *Test-Achats*.

15.10 Marco Van Hees (PVDA-PTB): Madame la présidente, je vous remercie d'avoir permis un petit écart par rapport à l'ordre du jour.

16 Vraag van Reccino Van Lommel aan Pierre-Yves Dermagne (VEM Economie en Werk) over "De Nutri-Score" (55040306C)

16 Question de Reccino Van Lommel à Pierre-Yves Dermagne (VPM Économie et Travail) sur "Le Nutri-Score" (55040306C)

16.01 Reccino Van Lommel (VB): Mijnheer de minister, uw diensten hadden gevraagd om deze vraag door te schuiven naar minister Vandenbroucke, maar ik ben blij dat ik ze toch aan u als minister van Economie kan stellen, aangezien ik het onder andere heb over informatie op producten voor de consument.

Sinds enkele jaren wordt alsmaar gebruikgemaakt van de Nutri-Score. Dat label moet de consument aangeven hoe gezond een voedingsproduct is, maar eigenlijk zegt het dat helemaal niet. De Nutri-Score houdt immers geen rekening met de voedingsdriehoek en geeft enkel aan hoe goed een product scoort binnen een bepaalde productgroep.

Fabrikanten zijn geneigd om hun producten zodanig te innoveren dat zij een betere Nutri-Score krijgen, want dat verkoopt beter. Consumenten controleren alsmaar vaker of een product op de verpakking een A-, B-, C- of D-label als Nutri-Score krijgt. Kortom, de Nutri-Score is eigenlijk meer een marketingelement geworden om producten aan te prijzen. Ik denk niet dat producten met een goede Nutri-Score daarom gezonder zijn.

Mijnheer de minister, heeft het label Nutri-Score de gewenste impact op het koopgedrag van de consument?

Bent u van oordeel dat het systeem van de Nutri-Score aan herziening toe is?

De Europese wetgeving voorziet in een vrijwillig gebruik van voedingslabels. Ligt er ondertussen een verplichting op tafel?

Hebt u al overleg gehad met uw Europese collega's over de tekortkomingen van de Nutri-Score?

Overweegt u een aanvullende aanduiding die wel rekening houdt met bijvoorbeeld de voedingsdriehoek, omdat de Nutri-Score vandaag alsmaar vaker een marketingelement in de verkoop is geworden?

16.02 Minister Pierre-Yves Dermagne: Mijnheer Van Lommel, bedankt voor uw vraag, ook al heeft ze betrekking op de bevoegdheden van minister Vandenbroucke.

De Nutri-Score is een belangrijk instrument dat de consument in een oogopslag een idee geeft van de voedingswaarde van de producten die hij koopt. Het is dus een nuttige indicator om de gezondheid van de consument te verbeteren.

Om een duidelijk leesbaar instrument te maken dat kan worden samengevat in één letter en één kleur, moeten evenwel afwegingen worden gemaakt, waardoor de informatie soms onvolmaakt is. Daarom ben ik het ermee eens dat de impact van de Nutri-Score op de gezondheid wordt gemonitord en de indicator zo nodig wordt verbeterd.

16.03 Reccino Van Lommel (VB): Vooreerst, aangezien mijn vraag informatieverstrekking aan consumenten betreft, denk ik dat u bevoegd bent of uw collega Bertrand, terwijl een vraag over gezondheidsaspecten uw collega Vandenbroucke aangaat.

Voor mij gaat het er hier om dat de Nutri-Score het koopgedrag van de consumenten heel sterk

beïnvloedt. Dat label bestaat eigenlijk nog niet zo heel lang; het bevindt zich momenteel nog in een experimentele fase. Vandaag betreft het een score van een product binnen een bepaalde productgroep, terwijl het niets of heel weinig zegt over gezondheid. Het moet dus nader worden uitgewerkt. U verwijst naar de andere minister, maar uiteindelijk is het de consument die op het einde van de rit met de score aan de slag gaat. Het beïnvloedt het koopgedrag.

Mijnheer de minister, ik heb niet echt een antwoord gekregen. Op die manier wordt repliceren wel heel erg moeilijk.

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

17 Vraag van Reccino Van Lommel aan Pierre-Yves Dermagne (VEM Economie en Werk) over "De herindustrialisering" (55040307C)

17 Question de Reccino Van Lommel à Pierre-Yves Dermagne (VPM Économie et Travail) sur "La réindustrialisation" (55040307C)

17.01 Reccino Van Lommel (VB): Mijnheer de minister, de maakbedrijven zijn een belangrijke sector voor ons land; dat heb ik al vaker gezegd. Twintig jaar geleden werd nog 23 % van het bbp gerealiseerd door de maakbedrijven of de maakindustrie in ons land. Vandaag is dat nog maar 14 %, dus dat is heel sterk afgenomen en het is 5 % minder dan het gemiddelde in de Europese Unie. Ik ben daarover eerlijk gezegd bezorgd omdat de maakindustrie voor een belangrijke mate van toegevoegde waarde zorgt. De mix van hoge energie-, grondstof- en loonkosten weegt heel zwaar op die bedrijven in ons land. Daardoor staan op dit moment vaak geen grote nieuwe investeringen gepland. Heel wat bedrijven kijken de kat uit de boom.

Volgens de OESO zouden de broodnodige hervormingen van onder andere de arbeidsmarkt en het belastingstelsel, maar ook een betere valorisatie van de innovatiebudgetten, ons bbp de volgende tien jaar met 7 % per jaar kunnen opkrikken. Dat is niet niets, vind ik. Productiviteitswinsten liggen in de maakindustrie 40 % hoger dan in de dienstensector. Daarom denk ik dat we moeten durven inzetten op herindustrialisering. De combinatie van hervormingen en investeringen kan ons bbp via productiviteitswinsten met 8 tot zelfs 10 % opkrikken, niet weinig.

Mijnheer de minister, wat is uw reactie op die bevindingen? Welke maatregelen zult u nemen om onze industriële sector meer kansen te bieden? Ik weet dat u die verantwoordelijkheid deelt met de gewesten, maar ik denk dat de federale regering toch heel wat maatregelen kan nemen. Hebt u daaromtrent al overlegd met uw collega's?

17.02 Minister Pierre-Yves Dermagne: Mijnheer Van Lommel, ik heb de vertraging van de economische groei in België die volgde op de oorlog in Oekraïne en die een negatieve invloed had op de groei van de arbeidsproductiviteit per uur, nauwlettend in de gaten gehouden. Voor de periode 2019-2022 bedroeg de gemiddelde jaarlijkse groeivoet van de productiviteit minder dan 0,5 %.

Het concurrentievermogen van onze bedrijven is belangrijk om het welzijn van onze bevolking te garanderen. Er zijn de afgelopen jaren verschillende maatregelen genomen om de concurrentiekracht van onze bedrijven te herstellen. De federale overheid heeft via het herstelplan geïnvesteerd in de structurele sectoren van de toekomst, zoals waterstof, hernieuwbare energie, de uitrol van 5G en cyberveiligheid.

De recente energiecrisis heeft aangetoond in welke mate de Belgische bedrijven, en in het bijzonder de industrieën, energie nodig hebben om te kunnen functioneren. Daarom moeten investeringen in hernieuwbare energiebronnen, zoals het energie-eiland in de Noordzee en waterstof, de energieonafhankelijkheid van ons land versterken en daarmee de energiekosten van industriële sectoren verlagen. De Net-Zero Industry Act van de Europese Commissie zal een kans bieden om een nieuw industriebeleid te ontwikkelen dat in overeenstemming is met de klimaatvraagstukken en dat de concurrentievoordelen van ons land kan versterken.

We hebben Enrico Letta gevraagd om tijdens het Belgisch voorzitterschap van de Europese Unie te

werken aan een rapport over de toekomst van de interne markt, terwijl Mario Draghi op verzoek van de voorzitter van de Europese Commissie een rapport voorbereidt over de toekomst van het Europees concurrentievermogen. Dat zijn twee belangrijke stukken om de economische toekomst van de Europese Unie in kaart te brengen.

17.03 Reccino Van Lommel (VB): Mijnheer de minister, we kunnen geen land bouwen op een economisch kerkhof. De maakindustrie is een heel belangrijke sector in ons land en creëert bijzonder veel welvaart en werkgelegenheid.

Als ik u daarover ondervraag, antwoordt u dat de regering het Nationaal Plan voor Herstel en Veerkracht heeft en dat zij inzet op waterstof, energie en klimaat. U spreekt over onafhankelijkheid op het vlak van energie. Ik vind dat niet correct, want de regering heeft ons land net afhankelijker gemaakt van energiebronnen. We zullen meer moeten importeren, maar voor mij is import uit Europa ook afhankelijkheid. Wat dat betreft, verschillen we dus zeker van visie.

Ik stel vast dat onze industrie de afgelopen decennia is weggetrokken, een delokalisatie naar lageloonlanden. Covid gaf mij een sprankeltje hoop dat bedrijven hier zouden blijven omdat de toevloerketen heel zwaar verstoord was. Uiteindelijk is alles zo duur geworden door de inflatie dat men nog meer producten is gaan outsourcen naar de andere kant van de wereld, omdat het allemaal gaat over de prijs. Producten met een hoge toegevoegde waarde worden voortaan meer en meer gemaakt aan de andere kant van de wereld. Ik geef u het voorbeeld van China: dat land nam er vroeger genoeg mee om misschien een metaalonderdeeltje of een chip van een auto te maken, maar nu wil het de hele auto maken.

Onze maakindustrie in Vlaanderen, België en bij uitbreiding in heel Europa staat onder druk en wordt bedreigd. We zullen dus echt maatregelen moeten nemen, maar we zullen er niet komen met waterstof, energie en klimaat. Het zal veel meer moeten zijn dan dat alleen. Daar vrees ik vandaag voor. Ik ben echt heel bezorgd, mijnheer de minister, net zoals heel wat bedrijfsleiders. Ik vind uw antwoord niet voldoende om die problemen het hoofd te kunnen bieden.

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

18 Vraag van Katrien Houtmeyers aan Pierre-Yves Dermagne (VEM Economie en Werk) over "Fraude met concert- en festivaltickets" (55040333C)

18 Question de Katrien Houtmeyers à Pierre-Yves Dermagne (VPM Économie et Travail) sur "La fraude aux billets de concert et de festival" (55040333C)

18.01 Katrien Houtmeyers (N-VA): De FOD Economie maakte voor de zomervakantie bekend dat er steeds meer wordt gefraudeerd met de verkoop van tickets voor concerten, festivals en (sport)evenementen. In 2022 ontving ze 141 meldingen van ticketfraude, met een totale gemelde schade van 13.141,76 euro. Tot half juni klopten dit jaar al 82 consumenten met problemen aan bij de FOD, met een totale gemelde schade van 8.334,51 euro. Het lijkt er dus op dat het probleem nog toeneemt.

In de media lees ik dat de FOD Economie mensen aanraadt om hun tickets altijd te kopen via de officiële website van het festival of de zaal waar het concert plaatsvindt, of via de artiest. Als ze toch slachtoffer worden van ticketfraude, wordt hen gevraagd om er een melding van te maken via het officiële meldpunt.

Meneer de minister, nu het seizoen van de festivals ten einde loopt, stel ik me de volgende vragen:

- Kan u me de meest recente cijfers geven van ticketfraude? Hoeveel meldingen werden er dit jaar al gemaakt bij de FOD Economie?

- Wat is de totale gemelde schade voor dit jaar?

- Kan u ook de cijfers (aantal meldingen en totale gemelde schade) van de voorbije jaren geven, op

jaarbasis, van 2019 tot nu?

- Kan u ook een opsplitsing maken van het soort evenementen (concerten, festivals, sportevenementen, andere evenementen) waarbij werd gefraudeerd?

- Wat gebeurt er precies met de meldingen die binnenkomen bij het officiële meldpunt?

- Consumenten aanraden om voorzichtig te zijn, is uiteraard handig. Maar ik hoop dat er ook sterk wordt ingezet op de aanpak en bestraffing van de fraude. Heeft u een idee hoeveel gevallen van fraude al werden doorgespeeld naar de rechtbank en wat daar nadien mee gebeurde?

18.02 Minister **Pierre-Yves Dermagne**: De FOD Economie heeft voor dit jaar tot en met 11 december 2023 353 meldingen ontvangen via het meldpunt voor ticketfraude. De totale financiële schade van ticketfraude die werd gemeld, bedraagt ongeveer 60.000 euro. Ik zal u een tabel bezorgen met het aantal meldingen en de financiële schade van 2019 tot en met 2022.

De cijfers voor de financiële schade zijn louter declaratief. Bedragen worden ook niet steeds vermeld door de melders. Het totaalbedrag geeft dus geen betrouwbaar beeld over de werkelijke schade. Uit praktijkvoorbeelden blijkt dat de meldingen rond frauduleuze ticketverkoop over diverse soorten evenementen gaan: tickets voor pretparken, sportevenementen, festivals en concerten. De Economische Inspectie beschikt echter niet over gedetailleerde cijfers en kan dus geen opsplitsing geven.

Wanneer de Economische Inspectie een melding ontvangt, voert ze een juridische analyse uit en stelt ze indien nodig een onderzoek in. De Inspectie tracht vervolgens de verantwoordelijke te identificeren. Wanneer men vaststelt dat er bij deze frauduleuze praktijken een Belgisch bankrekeningnummer gebruikt is, wordt de betrokken instelling op de hoogte gebracht, zodat indien nodig het bankrekeningnummer kan worden geblokkeerd. Indien een verdachte kan worden geïdentificeerd die zich op het Belgische grondgebied bevindt, dan wordt die persoon verhoord en wordt er desgevallend een pv aan het parket overgemaakt.

In 2023 stelde de Economische Inspectie tot nu toe 11 pv's op over ticketfraude. Die werden allemaal aan de bevoegde parketten bezorgd. Het vervolgingsbeleid van ticketfraude behoort niet tot de bevoegdheid van de FOD Economie.

18.03 **Katrien Houtmeyers** (N-VA): Mijnheer de minister, met uw antwoord zijn de cijfers ook meteen geüpdatet tot 11 december. Ik heb onlangs in het nieuws gelezen dat tickets, bijvoorbeeld voor een concert van Will Tura, aan woekerprijzen verkocht worden via een Nederlandse website, waarmee een extra probleem rijst.

De FOD Economie geeft op haar website toe dat zij zich alleen kan uitspreken over Belgische wetgeving. In sommige landen is de regelmatige doorverkoop wel toegelaten. We hebben niet de bevoegdheid om bedrijven in het buitenland te controleren en bestraffen. Wanneer het een Nederlands bedrijf betreft, is dat problematisch. Ik kan me namelijk voorstellen dat mensen die geïnteresseerd zijn in een ticket voor Will Tura waarschijnlijk al op leeftijd zijn en zij zullen waarschijnlijk bij het googelen geen onderscheid maken tussen een Belgische en Nederlandse website. Dat is een probleem dat zeker en vast moet worden aangepakt.

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

19 **Vraag van Katrien Houtmeyers aan Pierre-Yves Dermagne (VEM Economie en Werk) over "Reprobel" (55040334C)**

19 **Question de Katrien Houtmeyers à Pierre-Yves Dermagne (VPM Économie et Travail) sur "Reprobel" (55040334C)**

19.01 **Katrien Houtmeyers** (N-VA): Mevrouw de voorzitter, mijnheer de minister, ik verwijs opnieuw naar mijn schriftelijk ingediende vraag.

Er is de laatste tijd nogal wat controverse rond Reprobel, de vennootschap die onder toezicht staat van de FOD Economie en die reprografievergoedingen int bij bedrijven en ze vervolgens verdeelt onder auteurs en uitgevers. Vooral de behoorlijk agressieve manier van communiceren valt veel ondernemers zwaar.

Ik begrijp dat het wettelijk verplicht is om een aangifte in te dienen bij Reprobel. Alleen, er zijn veel bedrijven die geen gebruik maken van auteursrechten. Ik heb zelf een 'laatste herinnering' van Reprobel mogen lezen aan een managementvennootschap, die dus helemaal niets reproduceert. In deze brief werd vrij agressief gedreigd met sancties en maar heel terloops werd de mogelijkheid van een nul aangifte meegedeeld.

Daarnaast lijkt, mogelijk door de toon van de brief, niet iedereen zich bewust van de noodzaak van de aangifte. Dat blijkt uit de Google-reviews over Reprobel, die weinig aan de verbeelding overlaten. "Een rommel initiatief om ondernemerschap te vermoeilijken". "Scam". "Vreselijke marketingstrategie". "Puur en simpel oplichting". Volgens de reviews is Reprobel bovendien bijzonder moeilijk te bereiken voor vragen.

Meneer de minister,

- Ontvangt u veel klachten over de werkwijze van Reprobel? Wat vindt u hier zelf van?

- Kan Reprobel niet verplicht worden om de mogelijkheid van een nul aangifte minstens even duidelijk te vermelden als de twee betalende opties?

- Worden bedrijven eigenlijk voldoende op de hoogte gebracht over de noodzaak van een aangifte? Veel mensen lijken Reprobel niet eens te kennen...

- Kan Reprobel aangemaand worden om vlotter bereikbaar te zijn voor mensen met vragen? Dat zou alvast veel onduidelijkheid kunnen wegnemen.

19.02 Minister **Pierre-Yves Dermagne**: In 2023 ontving de Economische Inspectie 27 meldingen via het meldpunt. Naar aanleiding van een piek van meldingen in mei 2023 met betrekking tot een uitgestuurde communicatie van Reprobel werd een onderzoek gestart waarna diverse inbreuken op Boek VI van het Wetboek van economisch recht werden vastgesteld. Hierop werd een waarschuwing aan Reprobel gegeven. Naar aanleiding van die waarschuwing heeft Reprobel diverse aanpassingen in zijn communicatie, brieven en website doorgevoerd. De Economische Inspectie wees er onder meer op dat het vervullen van de wettelijke aangifte duidelijk onderscheiden moet worden van de reclame voor de gecombineerde licentie die berust op de uitoefening van de exclusieve rechten.

Reprobel werkt naar aanleiding van de waarschuwing tevens een portaal uit, waarbij ofwel kan worden gekozen voor de wettelijke aangifte, ofwel voor de gecombineerde licentie. Reprobel is wettelijk gemandateerd om de vergoeding te innen in het kader van de papieren reproductie van auteursrechtelijk beschermde werken, dus reprografie. Die vergoeding komt toe aan de auteurs en uitgevers wier werken worden gebruikt. Volgens Reprobel doen 70.000 ondernemingen tot op heden geen aangifte. Reprobel herinnert hen aan de wettelijke plicht die ze op dat vlak te vervullen hebben via diverse communicatiekanalen, waaronder websites, mail en LinkedIn.

Daarnaast zijn er diverse sectorakkoorden gesloten, met onder meer Febelfin, Fednot, UNIZO en Fevia, waardoor Reprobel steeds beter gekend is. Indien er geen papieren reproductie wordt gemaakt van auteursrechtelijke beschermde werken, kan de onderneming een nulaangifte doen. Reprobel zal dat verder faciliteren bij de uitbouw van zijn vernieuwde portaal. Om de dienstverlening te verbeteren, zal Reprobel op korte termijn via de website in de mogelijkheid voorzien voor de ondernemingen om een contactformulier in te dienen, waarbij Reprobel zich engageert om binnen tien werkdagen te reageren.

19.03 **Katrien Houtmeyers** (N-VA): Ik ben zeker blij te horen dat er gesprekken geweest zijn met Reprobel en dat er naar aanleiding daarvan aanpassingen gebeurd zijn.

Ik heb hier voor mij een communicatie van eind september, die absoluut nog zeer agressief is. Volgens die communicatie valt elk bedrijf onder die categorie, ook al vallen ze er eigenlijk niet onder. Dat is wat u net ook aangeeft. Er zijn bedrijven die eigenlijk een nulaangifte hebben, maar dat ziet men er niet

onder. Reprobel blijft maar zeggen dat die bedrijven moeten betalen. Uitzonderlijk krijgen ze een laatste kans om alsnog een aangifte te doen met een absoluut ultieme deadline. Hierop staan bovendien wettelijke sancties. Dergelijke communicatie is zeer verregaand, zeker als ze van een bedrijf komt dat exclusief voor de overheid moet innen. Er moet heel duidelijk in de communicatie vermeld worden dat het ook mogelijk is dat een bedrijf niet onder het toepassingsgebied valt en dat het bedrijf dat dan zo moet aangeven. Het mag niet de bedoeling zijn dat bedrijven zich aangesproken voelen omdat er zo hard op gedrukt wordt, waardoor ze de aangifte verkeerdelijk doen.

Het incident is gesloten.

L'incident est clos.

De **voorzitter**: Vraag nr. 55040340C van de heer Loones wordt uitgesteld.

20 **Question de Nadia Moscufo à Pierre-Yves Dermagne (VPM Économie et Travail) sur "L'accès aux composants électroniques et la fermeture de Farnell" (55040387C)**

20 **Vraag van Nadia Moscufo aan Pierre-Yves Dermagne (VEM Economie en Werk) over "De toegang tot elektronische componenten en de sluiting van Farnell" (55040387C)**

20.01 **Nadia Moscufo** (PVDA-PTB): Monsieur le ministre, les crises récentes ont mis en évidence la relative fragilité de notre économie et que le moindre choc entraîne des pénuries de produits essentiels, comme les médicaments et l'énergie mais aussi les composants électroniques. Concernant ce dernier secteur, l'entreprise Farnell à Grâce-Hollogne a décidé en mai dernier de fermer son entreprise et de licencier ses 189 travailleurs. Dans cette entreprise, pas mal d'entre eux y travaillent depuis plus de vingt ans comme cariste, manutentionnaire, employé ou encore préparateur de commande.

Nombreux sont aussi les jeunes qui avaient réussi à obtenir un CDI après la grande galère de l'intérim et des contrats à durée déterminée à répétition. Farnell fait partie du groupe Avnet, multinationale américaine qui a versé cent millions de dollars à ses actionnaires en 2022. Cent millions de dollars! Les négociations se sont déroulées dans le cadre du plan Renault et le moins qu'on puisse dire – l'accord est intervenu hier – c'est que la procédure ne s'est pas bien passée du tout. La direction a eu une attitude plus qu'arrogante et méprisante envers les travailleurs et fait fi de la législation sociale. Pour preuve, pendant la procédure, toutes les questions que les délégations posaient sont demeurées sans réponse. La direction venait même aux réunions accompagnée de *bodyguards*, comme si les travailleurs étaient des voyous ou des terroristes dont il fallait se protéger.

Évidemment, vous comprendrez qu'ils ne se sont pas laissé faire. Ils peuvent en être fiers et je leur tire mon chapeau. Par rapport à cela, monsieur le ministre, il faut être clair. Cette loi Renault doit vraiment être revue en profondeur. Mais il est également de votre responsabilité, avant cette révision en profondeur, que vous soyez le garant du fait que, sur le terrain, les directions, les représentants de ces multinationales respectent les procédures. Cela n'a pas été le cas ici. Les travailleurs ont vraiment droit au respect. Vous le savez, c'est eux qui créent la richesse.

J'en viens à mes questions.

Monsieur le ministre, qu'avez-vous entrepris depuis la crise sanitaire pour vous assurer contre les chocs économiques et les potentiels effets sur les différentes chaînes d'approvisionnement? Quelles mesures avez-vous prises pour éviter la fermeture de l'entreprise? Avez-vous eu connaissance du non-respect de la procédure de la loi Renault? Quelles initiatives avez-vous prises au vu de cette situation?

20.02 **Pierre-Yves Dermagne**, ministre: Madame la députée, je vous remercie de votre question.

La fermeture d'une entreprise est toujours un drame, en premier lieu pour les travailleurs concernés. J'y suis toujours attentif et me tiens à la disposition des interlocuteurs sociaux pour que le dialogue social puisse se dérouler dans les meilleures conditions possibles, notamment via la désignation d'un conciliateur social. Dans des dossiers récents et particulièrement difficiles, nous avons vu que ce type de médiation était de nature à rendre possible la conclusion d'un accord.

Ensuite, s'agissant de la loi Renault, je suis d'avis qu'elle doit être modifiée et complétée pour intégrer de nouvelles situations qui n'avaient pas été envisagées lorsqu'elle fut votée. C'est la raison pour laquelle j'ai moi-même formulé plusieurs propositions qui tiennent compte de ce que les travailleurs ont vécu en Belgique au cours des dernières années à travers des fermetures et transferts d'entreprises qui ont défrayé la chronique. J'attends des partenaires sociaux qu'ils puissent rapidement me remettre un avis sur les propositions que je leur ai soumises. Comme vous le savez, il est toujours attendu au sein du Conseil national du Travail.

S'agissant de l'entreprise Farnell et de ses travailleurs, tout d'abord, aucun indice ne nous laisse envisager que sa fermeture entraînerait des dysfonctionnements ou des pénuries sur le marché. Les perturbations du marché telles que nous les avons connues lors de la crise covid étaient plutôt une conséquence d'une dépendance stratégique européenne excessive sur le plan des capacités de production vis-à-vis des pays tiers. En lien avec la question de M. Van Lommel, et pour le dire de manière franche et transparente, je suis convaincu que cette question de l'autonomie stratégique ou de la souveraineté économique – on peut l'appeler de différentes façons – ne peut se régler qu'à l'échelle européenne.

Ce n'est pas nous, petite Belgique, qui pourrons faire la différence, si ce n'est, effectivement, en plaçant au sein des institutions européennes pour une approche la plus efficace possible. Cela pourra faire en sorte que nous puissions garder nos entreprises et nos industries en Europe et, surtout, en faire revenir. Je pense que c'est vraiment un enjeu crucial. Au cours de la présidence belge de l'Union, qui s'ouvrira le 1^{er} janvier, je m'efforcerai de faire en sorte que ce soit placé en haut de l'agenda lors des différentes discussions que nous aurons avec nos homologues des vingt-six autres pays de l'Union européenne. Cela figure d'ailleurs comme étant une des priorités du rapporteur Enrico Letta, que nous avons fait désigner par le Conseil, pour réfléchir au futur du marché intérieur, avec notamment comme préoccupation de faire en sorte que l'on puisse garder des entreprises et des industries et en attirer à nouveau sur le territoire de l'Union européenne.

20.03 Nadia Moscufo (PVDA-PTB): Monsieur le ministre, sur la question de l'Europe, j'ai déjà eu l'occasion de réagir lors d'une autre commission. Vous aurez compris que je n'ai pas du tout confiance; d'abord parce que l'Europe telle qu'on est en train de la construire n'est vraiment pas l'Europe des travailleurs. Ensuite, au niveau de la politique, j'ai aussi de gros doutes; par exemple, et je m'adresse au Parti Socialiste, il y avait une loi pour interdire les licenciements boursiers. Aujourd'hui, vous dites que pour obtenir l'autonomie du secteur, cela doit se passer au niveau européen. Là où votre parti avait la possibilité de mettre cette loi en avant, nous n'avons rien vu ici en commission. Vous êtes aussi ministre et je vois bien le truc.

Concernant la loi Renault, j'entends bien l'avis du Conseil National du Travail. Sachez que nous regrettons que nous n'ayons pas pu avancer sur la loi Renault durant cette législature-ci; c'est au détriment des travailleurs. Avec les crises qui s'annoncent, nous serons de plus en plus confrontés à des fermetures, et à des travailleurs qui sont parfois relativement impuissants, pris dans des rapports de forces qui sont ce qu'ils sont, surtout dans les entreprises où les organisations syndicales ne sont pas représentées, encore aujourd'hui. Je vous remercie néanmoins pour votre réponse.

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

*De openbare commissievergadering wordt gesloten om 11.42 uur.
La réunion publique de commission est levée à 11 h 42.*