

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

COMPTE RENDU INTÉGRAL
AVEC
COMPTE RENDU ANALYTIQUE TRADUIT

INTEGRAAL VERSLAG
MET
VERTAALD BEKNOPT VERSLAG

Commission de l'Économie, de la Protection
des consommateurs et de l'Agenda numé-
rique

Commissie voor Economie, Consumenten-
bescherming en Digitale Agenda

Mercredi

13-03-2024

Après-midi

Woensdag

13-03-2024

Namiddag

N-VA	Nieuw-Vlaamse Alliantie
Ecolo-Groen	Ecologistes Confédérés pour l'organisation de luttes originales – Groen
PS	Parti Socialiste
VB	Vlaams Belang
MR	Mouvement Réformateur
CD&V	Christen-Democratisch en Vlaams
PVDA-PTB	Partij van de Arbeid van België – Parti du Travail de Belgique
Open Vld	Open Vlaamse Liberalen en Democraten
Vooruit	Vooruit
Les Engagés	Les Engagés
DéFI	Démocrate Fédéraliste Indépendant
INDEP-ONAFH	Indépendant - Onafhankelijk

Abréviations dans la numérotation des publications :		Afkortingen bij de nummering van de publicaties :	
DOC 55 0000/000	Document parlementaire de la 55 ^e législature, suivi du n° de base et du n° consécutif	DOC 55 0000/000	Parlementair stuk van de 55 ^e zittingsperiode + basisnummer en volgnummer
QRVA	Questions et Réponses écrites	QRVA	Schriftelijke Vragen en Antwoorden
CRIV	Version provisoire du Compte Rendu Intégral	CRIV	Voorlopige versie van het Integraal Verslag
CRABV	Compte Rendu Analytique	CRABV	Beknopt Verslag
CRIV	Compte Rendu Intégral, avec, à gauche, le compte rendu intégral définitif et, à droite, le compte rendu analytique traduit des interventions (avec les annexes)	CRIV	Integraal Verslag, met links het definitieve integraal verslag en rechts het vertaalde beknopt verslag van de toespraken (met de bijlagen)
PLEN	Séance plénière	PLEN	Plenum
COM	Réunion de commission	COM	Commissievergadering
MOT	Motions déposées en conclusion d'interpellations (papier beige)	MOT	Moties tot besluit van interpellaties (op beigeleurig papier)

Publications officielles éditées par la Chambre des représentants	Officiële publicaties, uitgegeven door de Kamer van volksvertegenwoordigers
Commandes :	Bestellingen :
Place de la Nation 2	Natieplein 2
1008 Bruxelles	1008 Brussel
Tél. : 02/ 549 81 60	Tel. : 02/ 549 81 60
Fax : 02/549 82 74	Fax : 02/549 82 74
www.lachambre.be	www.dekamer.be
e-mail : publications@lachambre.be	e-mail : publicaties@dekamer.be

SOMMAIRE

Question de Kris Verduyckt à Alexia Bertrand (Budget et Protection des consommateurs) sur "La protection des consommateurs dans le secteur de la construction" (55041323C) 1

Orateurs: **Kris Verduyckt, Alexia Bertrand**, secrétaire d'État au Budget et à la Protection des consommateurs, adjointe au ministre de la Justice et de la Mer du Nord

INHOUD

Vraag van Kris Verduyckt aan Alexia Bertrand (Begroting en Consumentenbescherming) over "De bescherming van de consument in de bouwsector" (55041323C) 1

Sprekers: **Kris Verduyckt, Alexia Bertrand**, staatssecretaris voor Begroting en Consumentenbescherming, toegevoegd aan de minister van Justitie en Noordzee

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

du

MERCREDI 13 MARS 2024

Après-midi

Commissie voor Economie, Consumentenbescherming en Digitale Agenda

van

WOENSDAG 13 MAART 2024

Namiddag

De openbare commissievergadering wordt geopend om 14.18 uur en voorgezeten door de heer Stefaan Van Hecke.

La réunion publique de commission est ouverte à 14 h 18 et présidée par M. Stefaan Van Hecke.

01 Vraag van Kris Verduyckt aan Alexia Bertrand (Begroting en Consumentenbescherming) over "De bescherming van de consument in de bouwsector" (55041323C)

01 Question de Kris Verduyckt à Alexia Bertrand (Budget et Protection des consommateurs) sur "La protection des consommateurs dans le secteur de la construction" (55041323C)

01.01 Kris Verduyckt (Vooruit): Mevrouw de staatssecretaris, bouwen is voor veel mensen een van de belangrijkste ondernemingen uit hun leven. Een bouwproces mag echter geen rouwproces worden. Want hoewel het meestal goed loopt, kan het soms stevig fout lopen: bijkomende kosten, rechtszaken, dromen die niet vervuld worden, de noodzaak tijdelijk elders te gaan wonen, kortom, veel onzekerheid.

In uw laatste beleidsnota noemde u het wenselijk dat er een volwaardige ombudsdienst komt voor de bouwsector. Daarnaast sprak u over de wet-Breyne uit 1971, die tot doel heeft mensen die een woning laten bouwen of sleutel-op-de-deur kopen, te beschermen. Die wet zou aan hervorming toe zijn. Ten derde stelde u dat de Economische Inspectie volwaardig bevoegd zou moeten zijn om die wet te doen naleven.

Hoe ver staat de uitbouw van die ombudsdienst? Welke stappen moeten daarin volgens u nog gezet worden?

Wat de wet-Breyne betreft, wat zijn uw concrete plannen daarmee? Zal de Economische Inspectie volledig bevoegd worden?

Inzake beroepsverboden voor malafide aannemers en bouwpromotoren is er deze regeerperiode al een register gekomen. Zijn er op dit punt verdere maatregelen gewenst en gepland?

Als zo'n bouwgeschil voor de rechtbank komt, wordt dat vaak een lange strijd. Dat is vooral voor de bouwers moeilijk, omdat zij doorgaans financieel kwetsbaarder zijn dan de bouwfirma. Soms geven de bouwers het dan ook op. Hoe kunnen we ervoor zorgen dat ze dat niet doen, zodat er gerechtigheid geschiedt?

01.01 Kris Verduyckt (Vooruit): La construction d'une maison est pour de nombreuses personnes l'une des plus importantes entreprises de leur vie, mais parfois, cela peut tourner au cauchemar: coûts supplémentaires, procédures judiciaires, rêves brisés, etc. Dans sa dernière note de politique générale, la secrétaire d'État juge souhaitable la mise en place d'un service de médiation à part entière pour le secteur de la construction. Où en est ce projet?

Elle plaiderait également pour une réforme de la loi Breyne. Quels sont ses projets concrets en la matière? L'Inspection économique deviendrait-elle pleinement compétente en la matière?

Il existe déjà un registre des entrepreneurs et promoteurs immobiliers malhonnêtes ayant écopé d'une interdiction professionnelle. D'autres mesures sont-elles prévues à cet égard?

Lorsqu'un litige en matière de construction est porté devant le tribunal, la bataille peut être longue. Parfois, les candidats à la construction doivent abandonner le combat car ils

sont plus vulnérables financièrement que l'entreprise de construction. Comment éviter de telles situations?

01.02 Staatssecretaris **Alexia Bertrand**: Mijnheer Verduyckt, dit is een heel belangrijke vraag met betrekking tot de bouwsector. Vooral vorig jaar liep het in veel zaken mis, maar dat is nog altijd het geval. Het betreft evenwel gigantische sommen geld die de mensen in hun bouwproject investeren.

Inzake de ombudsdienst is er op dit moment maar één contactpunt voor alle bouwgerelateerde geschillendossiers. Het probleem is dat iemand met een technische vraag of een technisch geschil moet aankloppen bij de verzoeningscommissie Bouw, die technische bouwgeschillen tussen consumenten en ondernemingen behandelt. Als men evenwel een juridische vraag, probleem of geschil heeft – of op basis van het contract – dan moet men bij de Geschillenbeslechtingdienst aankloppen.

Het probleem is dat er soms zowel een technisch als een juridisch probleem bestaat. In dat geval kan men niet bij één contactpunt terecht. Sinds enkele jaren is men het erover eens dat een unieke ombudsdienst inzake bouwaangelegenheden bevoegd dient te worden voor alle vragen en geschillen. Dat neemt evenwel soms tijd in beslag. We zijn in gesprek gegaan met de sector. De vele vertegenwoordigers van de sector en de consumentenombudsdienst zijn ondertussen ook dezelfde mening toegedaan. Dat is een evolutie, maar iedereen is het er nu wel over eens dat we die richting moeten uitgaan. Daarom zijn we al enige tijd met hen in gesprek om dit op te lossen op middellange termijn.

Het voorstel is om de overige bouwdoossiers stapsgewijs over te dragen van de consumentenombudsdienst naar de verzoeningscommissie Bouw, met een eerste evaluatie in augustus 2024. Die verzoeningscommissie zou dan alle vragen en problematieken betreffende de bouw behandelen. Meer informatie kan ik voorlopig niet verstrekken, omdat de gesprekken nog lopen. Ik hoop evenwel in de komende weken naar deze commissie terug te komen met meer nieuws.

De wet-Breyne is uiteraard belangrijk voor nieuwbouwprojecten. Mijn administratie heeft een reeks maatregelen geanalyseerd. Wij voeren hierover gesprekken met minister Van Tigchelt binnen Boek VII van het Burgerlijk Wetboek alvorens dat in wetgevende teksten te gieten. Aan de commissie Bijzondere Overeenkomsten is de opdracht gegeven om de wet-Breyne te integreren in dat boek VII. De teksten zitten nu in een finale fase. Ik laat het aan de minister van Justitie over om meer uitleg over de inhoud en de stand van zaken van dit project te geven.

Onlangs is in de Kamer een wetsontwerp aangenomen houdende diverse bepalingen inzake economie. Daarin komt een bepaling voor die de Economische Inspectie bevoegd verklaart voor de controle op de naleving van de wet-Breyne. Dat had ik vorig jaar beloofd, op het moment dat er zoveel problemen waren met de bouwsector, bijvoorbeeld inzake de regels rond voorschotten. Voor een aantal regels uit de wet-Breyne was er onvoldoende handhaving.

Volgens artikel 71 en volgende – het gaat over document 55K3665 – is de Economische Inspectie bevoegd voor alle niet-burgerlijke gerechtelijke geschillen. Het gaat dan om de artikelen 7 tot en met 12 van de

01.02 **Alexia Bertrand**, secrétaire d'État: Actuellement, il convient de s'adresser à la Commission de Conciliation Construction en cas de litige technique dans le domaine de la construction et au Service de Médiation pour le Consommateur pour les problèmes d'ordre juridique. Ce système pose cependant un problème lorsque le problème est à la fois technique et juridique. Il conviendrait de disposer d'un service de médiation unique pour toutes les questions et tous les litiges relatifs au secteur de la construction. Nous menons des discussions à ce sujet avec ce secteur. Dans l'intervalle, tous les intervenants s'accordent à dire que nous devons nous orienter vers une telle solution.

Nous proposons de réorienter progressivement les autres dossiers de construction du Service de Médiation pour le Consommateur vers la Commission de Conciliation Construction et de réaliser une première évaluation au mois d'août 2024. Cette commission traiterait dorénavant l'ensemble des questions et des problèmes relatifs à des dossiers de construction. Je ne suis pas encore en mesure de fournir davantage d'informations à ce sujet étant donné que les discussions sont encore en cours.

La Commission de réforme du droit des contrats a été chargée d'intégrer la loi Breyne dans le livre 7 du Code civil. Nous menons des discussions à ce sujet avec le ministre de la Justice, qui est davantage à même de fournir des précisions à ce sujet.

Le projet de loi n° 3665 portant dispositions diverses en matière d'économie, récemment adopté par la Chambre, rend l'Inspection économique compétente pour contrôler le respect de la loi Breyne.

wet-Breyne. Om de consument te beschermen tegen onbetrouwbare bedrijven heeft de FOD Economie op zijn website een checklist en een gids voor de veeleisende bouwer geplaatst. Dat had ik vorig jaar aangekondigd naar aanleiding van Batibouw. Ik raad u aan om daar te gaan kijken. De administratie heeft namelijk een prachtige samenvatting gemaakt van alle zaken waaraan men moet denken: hoe vindt men een ondernemer en hoe weet men of het al dan niet een betrouwbare ondernemer is?

In die documenten is advies terug te vinden om het risico te beperken dat men een beroep zou doen op oneerlijke bedrijven. Ze zijn recent geüpdatet om de consumenten nog beter te informeren. Ik verwijs u ook naar het consumentenplatform ConsumerConnect, dat in een tweede fase de rechten en mogelijkheden van de consument om een klacht in te dienen en meldingen te doen op één bepaalde plaats concentreert. ConsumerConnect komt eind deze week online, op de Dag van de Consument. Het is een uniek loket met alle informatie, over alle sectoren heen. U kunt daar bijvoorbeeld informatie vinden over uw rechten tijdens een staking bij een luchtvaartmaatschappij. U kunt er ook meldingen doen en klachten indienen zodat u in contact komt met een ombudsdienst.

Het mooie is dat de betrokkene niet zelf op zoek moet gaan naar de juiste ombudsman of ombudsdienst. Omdat het een uniek loket is, wordt hij of zij begeleid en bij de juiste persoon gebracht. Dat kan ook telefonisch en zelfs fysiek op bepaalde plekken van de FOD Economie.

Er was ook de vraag hoe kan worden voorkomen dat consumenten bij voorbaat of halverwege de rechtsgang opgeven vanwege de duur van de procedure en de kosten die daarmee zijn gemoeid. Voor het antwoord op die vraag verwijs ik u naar mijn collega, de minister van Justitie.

01.03 Kris Verduyckt (Vooruit): Mevrouw de staatssecretaris, ik dank u voor uw antwoord en voor de initiatieven die al zijn genomen inzake het loket en de Economische Inspectie. Inzake de wet-Breyne zal ik bij uw collega horen hoe ver het daarmee staat.

Tot slot, voor de ombudsdienst kan ik alleen maar blijven pleiten. Ik hoor dat u ermee bezig bent. Het lijkt mij ook bijzonder belangrijk. Ik heb in het Parlement de voorbije vijf jaar vooral op het thema Energie gewerkt. Ik weet bijvoorbeeld hoe belangrijk de rol van de ombudsman Energie is, niet alleen voor individuele gevallen. De ombudsman heeft ook een signaalfunctie en heeft regelmatig zaken in de pers gebracht of aan ons signaleerd. Wij zijn vervolgens met die punten aan de slag gegaan.

Ik ga ervan uit dat een goed werkende ombudsdienst voor een proces dat ingewikkelder is dan de energiefactuur – dat begrijp ik –, een goede zaak is, niet alleen voor de mensen die bouwen, maar ook voor de sector zelf, om de zaken beter te maken, en dus ook voor ons, de wetgevende macht, om met de problemen aan de slag te gaan. Ik kan er dus alleen voor blijven pleiten te proberen het dossier nog rond te krijgen.

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

*De openbare commissievergadering wordt gesloten om 14.28 uur.
La réunion publique de commission est levée à 14 h 28.*

Afin de protéger les consommateurs contre les entreprises non fiables, le SPF Économie a publié sur son site internet une check-list et un guide pour les bâtisseurs. Il y est expliqué comment le citoyen peut choisir un entrepreneur fiable et comment il peut limiter les risques.

La plateforme pour les consommateurs ConsumerConnect permettra aux consommateurs de savoir quels sont leurs droits, de déposer une plainte ou d'introduire un signalement. La plateforme sera lancée cette semaine, à l'occasion de la Journée du consommateur. Il s'agit d'un guichet d'information unique pour tous les secteurs.

La plateforme ConsumerConnect guidera automatiquement le consommateur vers le service de médiation approprié. Cela pourra aussi se faire par téléphone ou même physiquement sur certains sites du SPF Économie.

En ce qui concerne la question sur la durée et les coûts d'une procédure judiciaire, je renvoie au ministre de la Justice.

01.03 Kris Verduyckt (Vooruit): Ces dernières années ont montré l'importance du rôle du Service de Médiation de l'Énergie, pas uniquement pour son traitement de cas individuels, mais aussi pour sa fonction révélatrice. C'est pourquoi je plaide à nouveau en faveur d'un service de médiation efficace pour les matières liées à la construction. Ce serait bénéfique pour les candidats bâtisseurs, mais aussi pour le secteur et même pour nous, pouvoir législatif. Nous serions au moins informés des problèmes concrets auxquels est confronté le secteur.

