

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?

01.02 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 Geschillenbeslechttingsdienst 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 bouwdoSSIERS 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 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 Consumer Connect, 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. Consumer Connect 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 gesignaleerd. 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.*