

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

17-04-2024

Après-midi

Woensdag

17-04-2024

Namiddag

N-VA	Nieuw-Vlaamse Alliantie
Ecolo-Groen	Ecologistes Confédérés pour l'organisation de lutttes 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 Albert Vicaire à Alexia Bertrand (Budget et Protection des consommateurs) sur "L'âge limite du contrôle parental sur les smartphones" (55041355C)

Orateurs: **Albert Vicaire, Pierre-Yves Dermagne**, vice-premier ministre et ministre de l'Économie et du Travail

Question de Malik Ben Achour à Pierre-Yves Dermagne (VPM Économie et Travail) sur "Le secteur des pompes funèbres" (55042287C)

Orateurs: **Malik Ben Achour, Pierre-Yves Dermagne**, vice-premier ministre et ministre de l'Économie et du Travail

INHOUD

Vraag van Albert Vicaire aan Alexia Bertrand (Be-groting en Consumentenbescherming) over "De leeftijdsgrens voor ouderlijk toezicht op smartphones" (55041355C)

Sprekers: **Albert Vicaire, Pierre-Yves Dermagne**, vice-eersteminister en minister van Economie en Werk

Vraag van Malik Ben Achour aan Pierre-Yves Dermagne (VEM Economie en Werk) over "De sector van de begrafenisondernemingen" (55042287C)

Sprekers: **Malik Ben Achour, Pierre-Yves Dermagne**, vice-eersteminister en minister van Economie en Werk

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

du

MERCREDI 17 AVRIL 2024

Après-midi

Commissie voor Economie,
Consumentenbescherming en
Digitale Agenda

van

WOENSDAG 17 APRIL 2024

Namiddag

Le développement des questions commence à 16 h 08. La réunion est présidée par M. Albert Vicaire.
De behandeling van de vragen vangt aan om 16.08 uur. De vergadering wordt voorgezeten door de heer Albert Vicaire.

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.

Le **président**: La question n° 55041228C de M. Reccino Van Lommel est transformée en question écrite.

De **voorzitter**: Vraag nr. 55041228C van de heer Van Lommel wordt omgezet in een schriftelijke vraag.

01 Question de Albert Vicaire à Alexia Bertrand (Budget et Protection des consommateurs) sur "L'âge limite du contrôle parental sur les smartphones" (55041355C)

01 Vraag van Albert Vicaire aan Alexia Bertrand (Begroting en Consumentenbescherming) over "De leeftijdsgrens voor ouderlijk toezicht op smartphones" (55041355C)

01.01 **Albert Vicaire** (Ecolo-Groen): *Monsieur le vice-premier ministre, il me revient que, selon qu'un jeune possède un Iphone ou bien un smartphone fonctionnant avec Android, l'âge limite auquel le contrôle parental peut s'exercer diffère.*

01.01 **Albert Vicaire** (Ecolo-Groen): *Op een iPhone kan het ouderlijk toezicht tot de leeftijd van 18 jaar uitgeoefend worden, maar op Android-smartphones kan dat maar tot de leeftijd van 14 jaar.*

Autrement dit, si un jeune possède un Iphone, ses parents peuvent contrôler les sites et applications auxquels il voudrait accéder, et ce jusqu'à ses 18 ans. Tandis que sur un appareil dont le système d'exploitation est Android, cette limite d'âge serait de 14 ans.

Hoe komt het dat de leeftijdsgrens voor het ouderlijk toezicht verschilt volgens het besturingssysteem? Is het normaal dat Apple en Android over die normen mogen beslissen? Is het niet de taak van de overheid om de leeftijdsgrens voor het ouderlijk toezicht te bepalen?

Monsieur le vice-premier ministre, ma question est donc la suivante. Comment se fait-il que la limite d'âge à laquelle s'applique le contrôle parental diffère selon le système d'exploitation installé sur le smartphone de nos jeunes? Est-il normal, selon vous, que Apple ou Android puisse décider de ces normes? Ne faudrait-il pas que ce soit au pouvoir public de fixer si un contrôle parental peut s'appliquer et si oui, jusque quel âge, et ce pour tous les smartphones peu importe leur marque?

01.02 **Pierre-Yves Dermagne**, ministre: Monsieur Vicaire, en Belgique, l'âge limite du contrôle parental sur les smartphones n'est pas fixé par la réglementation, en tout cas jusqu'à présent. Cette question est réglée par voie contractuelle dans le cadre des conditions générales proposées par les différents opérateurs. Il n'est donc pas étonnant qu'il y ait des différences selon l'opérateur choisi.

01.02 **Minister Pierre-Yves Dermagne**: De leeftijdsgrens voor ouderlijk toezicht op smartphones is niet vastgelegd in regelgeving, maar wordt contractueel geregeld door de verschillende operators.

La directive "Services de médias audiovisuels" (SMA) et le règlement sur les services numériques (DSA) comportent des règles liées au contrôle parental mais ces règles s'appliquent aux plates-formes en ligne et non aux systèmes d'exploitation des smartphones. L'Europe travaille actuellement sur des réglementations en lien avec le contrôle parental qui, elles, pourraient s'appliquer aux systèmes d'exploitation des smartphones. Ce travail s'effectue en parallèle avec la révision du règlement eIDAS n° 910/2014 du Parlement européen et du Conseil du 23 juillet 2014 sur l'identification électronique et les services de confiance pour les transactions électroniques au sein du marché intérieur et abrogeant la directive 1999/93/CE. Ce travail s'effectue en parallèle avec la révision de ce règlement et dans le cadre de la *Task Force on Age Verification* où sont représentés les différents États membres et les régulateurs des télécommunications et des médias.

Je partage votre avis sur le fait que ce sont des questions qui ne devraient pas être laissées à l'appréciation d'Android ou d'Apple. J'apporte donc mon plein soutien aux travaux européens en cours à ce sujet.

De richtlijn audiovisuele mediadiensten (AVMSD) en de digitale dienstenverordening (Digital Services Act, DSA) gelden voor onlineplatforms, maar zijn niet van toepassing op smartphones. Europa werkt aan regels voor het ouderlijk toezicht op smartphones. Tegelijkertijd wordt de eIDAS-verordening betreffende elektronische identificatie en vertrouwensdiensten voor elektronische transacties in de interne markt herzien.

De *task force on age verification*, waarin de lidstaten en de media-regulators vertegenwoordigd zijn, buigt zich daar ook over. Het is niet aan Android of Apple om over dergelijke kwesties te beslissen en ik sta volledig achter de Europese werkzaamheden.

01.03 Albert Vicaire (Ecolo-Groen): Monsieur le vice-premier ministre, je voulais pointer le problème. Ce n'est pas une question d'opérateur ni de service mais bien de système d'exploitation du téléphone. Je trouvais vraiment bizarre qu'une société privée décide de la limite d'âge du contrôle parental. Je voulais attirer l'attention sur ce point pour qu'on se penche sur la question au niveau législatif.

01.03 Albert Vicaire (Ecolo-Groen): Het is vreemd dat een particulier bedrijf over de leeftijdsgrens voor ouderlijk toezicht beslist. De kwestie moet daarom op wetgevend niveau worden aangepakt.

Je vous remercie.

L'incident est clos.
Het incident is gesloten.

02 Question de Malik Ben Achour à Pierre-Yves Dermagne (VPM Économie et Travail) sur "Le secteur des pompes funèbres" (55042287C)

02 Vraag van Malik Ben Achour aan Pierre-Yves Dermagne (VEM Economie en Werk) over "De sector van de begrafenisondernemingen" (55042287C)

02.01 Malik Ben Achour (PS): Monsieur le ministre, c'est un constat qui est régulièrement fait depuis de nombreuses années, en ce compris dans cette commission: le coût des funérailles connaît une augmentation constante, qui est de plus en plus difficile à assumer pour un grand nombre de nos concitoyens. D'autant plus, évidemment, lorsqu'aucune assurance obsèques n'a été souscrite.

02.01 Malik Ben Achour (PS): De uitvaartkosten stijgen en worden stilaan onbetaalbaar, zeker wanneer er geen uitvaartverzekering afgesloten werd. Bovendien rekenen sommige begrafenisondernemers te veel aan voor hun diensten zonder hun klanten vooraf geïnformeerd te hebben over de inhoud van de diensten en zonder deze te specificeren op de factuur.

Cette situation déjà difficile est susceptible de s'aggraver encore quand les familles en deuil doivent faire face à des pratiques questionnables. J'ai été récemment interpellé quant à l'opacité de certains opérateurs sur la facturation de leurs services. Des clients, mal informés au préalable, découvrent des dépenses engagées après les funérailles. De très importantes sommes, dites de "suivi", sont réclamées sans détails donnés sur le contenu précis de la prestation ou encore des cadres photo du défunt sont facturés, ou même surfacturés, alors qu'ils n'ont jamais été demandés par les clients.

In 2023 heeft de FOD Economie een onderzoek uitgevoerd in de sector.

Je sais qu'une enquête générale a été menée dans ce secteur en 2023 par les services du SPF Économie.

Monsieur le ministre, pouvez-vous confirmer l'augmentation constante du coût des obsèques en Belgique ? Avez-vous sollicité l'Observatoire des prix sur ce point? Dans l'affirmative, qu'en ressort-il?

Combien de plaintes ont été déposées pour ce secteur en 2023? Quel a été le résultat de l'enquête générale de 2023?

02.02 Pierre-Yves Dermagne, ministre: Le prix de l'organisation des funérailles a effectivement augmenté chaque année au cours des cinq dernières années. Une augmentation de 3,3 % en moyenne a été constatée. Toutefois, au cours de ces deux dernières années, elle a été nettement plus forte que les années précédentes: 5,9 % d'inflation en 2022 et encore 7 % en 2023.

L'Inspection économique a reçu douze signalements relatifs aux pratiques d'entreprises de pompes funèbres en 2023. Comme vous l'avez vous-même signalé, en 2023, une enquête générale spécifique a permis de contrôler le respect de la législation économique par 218 entreprises de pompes funèbres.

Les principaux objectifs de cette campagne de contrôle étaient la vérification de l'information suffisante à transmettre aux consommateurs (en ce compris les tarifs appliqués), le respect des règles relatives au crédit à la consommation – des facilités de paiement ou de crédit sont souvent proposées aux familles endeuillées –, le respect des règles en matière de prévention du blanchiment ainsi que la correcte inscription à la Banque-Carrefour des Entreprises.

Les contrôles effectués par l'Inspection économique du 1^{er} mars au 26 septembre 2023 ont révélé un taux d'infraction de 79,5 %. Il s'agit là de résultats intermédiaires. J'attends les résultats définitifs et l'analyse, avec notamment la répartition des différentes infractions et les constats posés au regard des priorités fixées pour cette campagne de contrôle, pour envisager une évolution de la réglementation et de la législation. Au vu des premiers chiffres connus, soit 79,5 % de situations d'infraction sur les 218 entreprises de pompes funèbres contrôlées, il me paraît de prime abord nécessaire de réaliser un examen approfondi et de prendre des mesures de régulation et de correction.

02.03 Malik Ben Achour (PS): Monsieur le ministre, je vous remercie pour vos réponses et pour les chiffres interpellants que vous donnez.

En effet, quasiment 80 % d'entreprises en infraction, c'est quand même significatif et c'est vraiment très interpellant.

Je vois deux problèmes majeurs qui pourraient justifier la nécessité d'apporter de la régulation dans le secteur.

Le premier problème est une forme d'abus de faiblesse. On est toujours dans des situations de détresse, de grande tristesse. On n'a pas le temps de s'occuper des papiers, on n'a pas le temps de comparer les prix. D'ailleurs, la concurrence joue très peu dans le secteur – ce qui est

Bevestigt u de forse stijging van de uitvaartkosten in België? Hebt u een beroep gedaan op het Prijzenobservatorium in verband met deze kwestie en zo ja, welke vaststellingen werden er gedaan? Hoeveel klachten in verband met die sector werden er ingediend in 2023? Wat is de uitkomst van het onderzoek van 2023?

02.02 Minister **Pierre-Yves Dermagne**: De uitvaartkosten zijn de afgelopen vijf jaar gemiddeld met 3,3 % per jaar gestegen, maar in 2022 en 2023 bedroeg die stijging niet minder dan respectievelijk 5,9 en 7 %.

In 2023 heeft de Economische Inspectie twaalf meldingen over de praktijken van uitvaartondernemingen ontvangen. Tijdens een inspectiecampagne werden er 218 ondernemingen gecontroleerd, met de bedoeling na te gaan of de consumenten voldoende geïnformeerd werden, de regels inzake consumentenkrediet en preventie van witwaspraktijken nageleefd werden en of de ondernemingen correct geregistreerd waren bij de Kruispuntbank van Ondernemingen.

Uit de controles die er tussen 1 maart en 26 september 2023 uitgevoerd werden bleek dat er in 79,5 % van de gevallen inbreuken vastgesteld werden. Ik wacht op de analyse van de definitieve resultaten voordat ik wetswijzigingen overweeg, maar uit die eerste cijfers kan men al concluderen dat er zich corrigerende maatregelen opdringen.

02.03 **Malik Ben Achour (PS)**: Zo'n hoog inbreukpercentage vraagt om actie. De sector moet worden gereguleerd.

Er moet regulerend opgetreden worden tegen het misbruik van een kwetsbare toestand. Wie rouwt, heeft geen tijd, en ook de mentale ruimte niet, om prijzen te vergelijken en zich met paperassen bezig te houden. De begrafenisondernemer kan dan gemakkelijk zijn tarieven

un autre problème. Évidemment, l'entreprise de pompes funèbres peut facilement dire que cela coûte autant. "OK, où est-ce que je signe? Merci, au revoir". C'est un problème.

Le deuxième problème, au-delà de l'abus de faiblesse potentiel, c'est la relation parfois très difficile à établir entre la prestation et le tarif demandé ou facturé. En général, ce n'est même pas annoncé. Cela paraît encore plus problématique. On profite d'une situation où les gens sont en détresse pour pousser toute une série de prestations et de services, et on vous dit: cela coûte autant. L'exemple du cadre pour la photo du défunt que l'on facture à 40 euros est scandaleux.

S'il y a bien quelque chose qui rassemble les êtres humains, c'est la mort. On est tous certains d'une chose, c'est qu'on va mourir. Donc, nos familles seront toutes confrontées à un moment donné à la mort de l'un d'entre nous. On est tous concernés par ce genre de situations porteuses, potentiellement, d'abus graves, parce qu'il y a de la détresse et de la faiblesse. Je crois qu'il serait opportun et même nécessaire de se pencher sur des mécanismes de régulation sérieux et stricts pour éviter les situations d'abus dans un secteur qui nous concerne tous.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

Le **président**: La question n° 55041708C de M. Vanden Burre et la question n° 55042264C de Mme Van Bossuyt sont transformées en questions écrites.

En raison de l'absence non motivée de leur auteur, les questions n° 55041042C, n° 55041748C, n° 55041936C, n° 55041938C et n° 55041939C de M. Verduyckt, n° 55041773C, n° 55041973C et n° 55042032C de M. Freilich, n° 55041896C de M. Ducarme et n° 55041991C de Mme Pas sont sans objet.

Je tiens à remercier les services pour le travail accompli et notamment les interprètes pour leur présence tout au long de la réunion, ainsi que les services chargés du compte rendu.

opleggen. Reguleren is nodig, want het verband tussen de gefactuurde bedragen en de verleende diensten is moeilijk te leggen. Uitvaartondernemingen zetten de klanten aan tot kopen, vaak zonder vooraf de prijzen mee te delen. Iedereen wordt ooit geconfronteerd met het overlijden van een naaste en kan dus het slachtoffer worden van een begrafenisondernemer die misbruik maakt van de kwetsbare toestand van de rouwenden. De sector moet strikt gereguleerd worden.

De **voorzitter**: De vragen nrs. 55041708C van de heer Vanden Burre en 55042264C van mevrouw Van Bossuyt worden omgezet in schriftelijke vragen.

De vragen nrs. 55041042C, 55041748C, 55041936C, 55041938C en 55041939C van de heer Verduyckt, 55041773C, 55041973C en 55042032C van de heer Freilich, 55041896C van de heer Ducarme en 55041991C van mevrouw Pas vervallen.

02.04 Pierre-Yves Dermagne, ministre: Monsieur le président, je voudrais m'associer aux remerciements que vous venez d'adresser aux différents services de la Chambre.

Le **président**: Oui, ils sont super!

La réunion publique de commission est levée à 16 h 20.

De openbare commissievergadering wordt gesloten om 16.20 uur.