

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

du

MERCREDI 24 AVRIL 2024

Après-midi

Commissie voor Economie,
Consumentenbescherming en
Digitale Agenda

van

WOENSDAG 24 APRIL 2024

Namiddag

De behandeling van de vragen vangt aan om 14.49 uur. De vergadering wordt voorgezeten door de heer Stefaan Van Hecke.

Le développement des questions commence à 14 h 49. La réunion est présidée par M. Stefaan Van Hecke.

01 Vraag van Anneleen Van Bossuyt aan Alexia Bertrand (Begroting en Consumentenbescherming) over "ConsumerConnect" (55042263C)

01 Question de Anneleen Van Bossuyt à Alexia Bertrand (Budget et Protection des consommateurs) sur "ConsumerConnect" (55042263C)

01.01 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Mevrouw de staatssecretaris, we hebben al vaak van gedachten gewisseld over ConsumerConnect. We appreciëren het dat het amendement dat we bij de laatste bespreking hadden ingediend effectief in het wetsontwerp is opgenomen. Dat ging erover dat de gekwalificeerde entiteiten de keuzevrijheid zouden hebben om zich al dan niet bij ConsumerConnect aan te sluiten. Ze hadden drie keuzes: geen integratie, een tussenoplossing – *fire and forget* – of een meer verregaande integratie.

Ik wil graag vragen naar de stand van zaken. Hoeveel entiteiten hebben er voor drie verschillende vormen van integratie gekozen?

01.02 Staatssecretaris Alexia Bertrand: Mevrouw Van Bossuyt, dank u wel voor de vraag, die een opvolging is van de discussies die wij hebben gehad.

Dit punt lag voor sommigen gevoelig. We hebben ervoor gezorgd dat de gekwalificeerde entiteiten de keuze kregen. Het was ook mijn wens hen volledig de vrijheid te laten, want het was niet de bedoeling om iets te forceren voor die gekwalificeerde entiteiten. Zoals u dus heel terecht vermeldt, voorziet de wet in de keuze om zich al dan niet aan te sluiten bij ConsumerConnect. De gekwalificeerde entiteiten hebben de keuze tussen geen integratie, een tussenoplossing en een meer verregaande integratie.

Het is nog wat vroeg om u vandaag al een antwoord te geven, want veel van die gekwalificeerde entiteiten hebben ons hun keuze nog niet laten weten. Vandaag zijn er dus nog geen gekwalificeerde entiteiten aangesloten bij ConsumerConnect.

Een consument die via ConsumerConnect een buitengerechtelijke geschillenregeling wil starten, wordt doorverwezen naar het klachtenformulier dat terug te vinden is op de website van de betrokken gekwalificeerde entiteit. De consument wordt dus rechtstreeks doorverwezen naar hun website. De contactgegevens van de gekwalificeerde entiteiten zijn ook beschikbaar op ConsumerConnect. De consumenten vinden dus alle informatie terug op ConsumerConnect.

Voorafgaand aan de lancering van ConsumerConnect heeft er bilateraal overleg plaatsgevonden met de verschillende gekwalificeerde entiteiten. Verschillende gekwalificeerde entiteiten zien de meerwaarde van ConsumerConnect als uniek loket voor de consumenten. Ze staan er dan ook achter dat de consumenten rechtstreeks via een formulier op ConsumerConnect een aanvraag tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting zouden kunnen indienen. Een aantal gekwalificeerde entiteiten heeft interesse getoond om te kiezen voor een meer verregaande integratie. Momenteel ligt de focus eerder op het optimaal functioneren van het platform en de hypercare. De gesprekken met de

gekwalficeerde entiteiten zullen vervolgens worden hervat om hun intenties verder te concretiseren.

Ik kan dus nog geen antwoord geven. Ik verwacht wel dat er een paar zijn die zich zullen aansluiten. Als ze dat niet doen, is dat ook helemaal oké. Het was immers de bedoeling om die vrijheid te geven. Dat betekent niet dat dit geen succes is, want ConsumerConnect voorziet nog steeds in de informatie en geeft dan hun formulier. Het blijft dus wel heel nuttig om de mensen op de juiste wijze naar de juiste mensen door te verwijzen.

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

Ik begrijp dat het nog vroeg is en dat nog weinigen hun keuze hebben doorgegeven. U zegt dat als ze zich niet aansluiten, dat niet erg is, maar daar heb ik toch een andere mening over. Er gaat 2 miljoen euro naar ConsumerConnect. Het is zonde om dat geld in een platform te steken waarvan wij hadden voorspeld dat weinig gekwalficeerde entiteiten voor aansluiting of volledige integratie zouden kiezen. Die middelen waren misschien beter rechtstreeks naar die gekwalficeerde entiteiten gegaan, die het vaak zelf met weinig middelen moeten doen.

U bent ook staatssecretaris voor Begroting. Ik meen dat elke cent op de meest efficiënte manier moet worden besteed.

We hebben ons dus altijd vragen gesteld bij dat element van ConsumerConnect. De toekomst zal moeten uitwijzen wat het effectief zal worden.

01.04 Staatssecretaris Alexia Bertrand: Wij zullen deze discussie later nog moeten voeren en dan zullen we dat samen kunnen evalueren. Ik ben wel optimistischer en denk dat er wel gekwalficeerde entiteiten zullen zijn die zich zullen aansluiten. Zoals altijd is dat een proces dat geleidelijk aan gaat.

Zoals u weet, gaat ConsumerConnect wel breder dan dat. Men kan op één uniek platform een klacht indienen en informatie terugvinden en er zal een banner komen met alle nieuwtjes. Het is een startpunt, geen eindproces en ik denk dat we dat wat tijd moeten gunnen. Ik ben wel gevoelig voor uw argumenten en specifiek de budgettaire argumenten. We moeten dat evalueren en nagaan of die centen goed geïnvesteerd zijn.

Ik hoop dat een aantal gekwalficeerde entiteiten zich zal aansluiten. Op basis van de gesprekken die we hebben gevoerd, denk ik dat dit wel het geval zal zijn.

01.05 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): De signalen die wij van de gekwalficeerde entiteiten krijgen wijzen in een andere richting, maar de praktijk zal dat moeten uitwijzen.

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

02 Vraag van Kris Verduyck aan Alexia Bertrand (Begroting en Consumentenbescherming) over "De verkoop van concerttickets" (55042426C)

02 Question de Kris Verduyck à Alexia Bertrand (Budget et Protection des consommateurs) sur "La vente de billets de concert" (55042426C)

02.01 Kris Verduyck (Vooruit): Als fervente festivalbezoeker heb ik volgende vraag voor u. Ook al draait de concertsector enorm veel omzet, toch zien we de ticketprijzen stijgen. Het is dus des te belangrijker dat de consument goed beschermd en correct behandeld wordt. Ik zal hier niet het stevige pleidooi van Melissa Depraetere tegen *dynamic pricing* herhalen, maar de problemen aankaarten in verband met andere commerciële technieken.

We hebben vastgesteld dat het bedrijf Ticketmaster, marktleider op het vlak van concerttickets, dat een volledig nieuw onlineplatform met een bijhorende app heeft opgebouwd, tickets die soms al maanden op voorhand zijn aangekocht, pas enkele dagen voor het concert activeert. Ik vermoed dat men dat doet om de doorverkoop van tickets maximaal te bemoeilijken. Dat begrijp ik wel. Het biedt net zoals allerhande platforms voor doorverkoop die service namelijk ook aan, wat natuurlijk in het voordeel is van het bedrijf. Het grote nadeel is dat consumenten een product aankopen en daar vervolgens maandenlang niet over beschikken. Bovendien moet wie in geval van overmacht, toch zijn ticket wil

verkopen, zeer aandachtig zijn, want hij krijgt daarvoor wel heel weinig tijd.

Is het eerlijk en logisch dat wie een product aankoopt, maanden moet wachten tot hij over het product kan beschikken? Op die manier wordt het de consument moeilijk gemaakt om een ticket te verkopen bij overmacht, of hij moet het doen via de website van Ticketmaster zelf.

Bij sommige concerten geeft Ticketmaster aan dat doorverkoop van tickets onmogelijk is. Als dat is om veiligheidsredenen, begrijp ik dat, maar kan een organisator zijn bezoekers de doorverkoop bij overmacht zomaar verbieden?

02.02 Staatssecretaris **Alexia Bertrand**: Mijnheer Verduyck, het concert- en festivalseizoen staat voor de deur, dus uw vraag is heel terecht. Veel consumenten krijgen hier inderdaad mee te maken.

Het systeem waarbij een organisator de tickets pas enkele dagen voor het concert vrijgeeft, is op zich niet onrechtmatig. Ook de praktijk om de doorverkoop alleen mogelijk te maken via het eigen platform van de organisator, is niet onrechtmatig. Wat wel onrechtmatig zou zijn op basis van de wet van 30 juni 2013 betreffende de verkoop van toegangsbewijzen tot evenementen, is die tickets doorverkopen voor een hogere prijs dan de oorspronkelijke. Dat is eigenlijk de enige beperking.

De onderneming die gebruikmaakt van een eigen platform om tickets door te verkopen, kan wel een *fee* vragen aan de consument. Die kan gerechtvaardigd worden als administratieve kosten, namelijk personeelskosten en technische kosten, voor de goede werking van het platform. Die *fee* mag natuurlijk niet dermate hoog zijn dat de consument in de praktijk wordt tegengehouden om zijn ticket te verkopen. De *fee* moet dus de werkelijke kosten die de onderneming maakt om het platform te onderhouden, weerspiegelen.

Als het gaat over een niet te verantwoorden hoge *fee*, kan dat wel beschouwd worden als een agressieve handelspraktijk op basis van artikel 6, punt 101 van het Wetboek van economisch recht.

Wat uw tweede vraag betreft, de consument die een concertticket heeft aangekocht, moet steeds het recht hebben om dat ticket door te verkopen, wanneer hij wegens omstandigheden niet naar het concert kan gaan. Een beding in de algemene voorwaarden dat elke doorverkoop van het ticket uitsluit, is onrechtmatig en dus nietig op basis van artikel 1.8, 22ste lid en artikel 6.82 van het Wetboek van economisch recht.

02.03 **Kris Verduyck** (Vooruit): Mevrouw de staatssecretaris, voor alle duidelijkheid, het kan niet de bedoeling zijn dat mensen veel winst maken met het doorverkopen van tickets. Dat is ook absoluut niet de bedoeling van mijn vraag.

Ik heb echter de indruk dat Ticketmaster als marktleider de concurrentie uit de markt probeert te duwen. Er zijn immers andere platformen zoals TicketSwap, waar men ook tickets kan doorverkopen zonder meerwaarde. Ik vind het gewoon niet eerlijk dat Ticketmaster dat doet. Het heeft een platform opgericht waarop het tickets beschikbaar stelt, maar het wacht zo lang met het beschikbaar stellen van die tickets dat de consument bijna enkel nog de mogelijkheid heeft om via het platform van Ticketmaster door te verkopen.

Dat vind ik op een vrije markt als de onze niet eerlijk ten opzichte van de in die sector actieve bedrijven. Bovendien is het voor de consument lastig, men zal die week maar op vakantie zijn of iets anders aan het doen zijn en aldus toch best wat geld zien verdwijnen. Het gaat immers over veel geld – een ticket voor AC/DC voor 160 euro, een weekendje Pukkelpop voor 300 euro – en het zou toch jammer zijn dat kopers, als zij om de ene of andere reden niet naar een concert kunnen gaan, dat geld zien verdwijnen.

Uw antwoord was duidelijk. Wij moeten alleszins het dossier grondig onderzoeken, want ik heb de indruk dat de vrije markt niet echt speelt zoals dat zou moeten.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

03 Question de Marco Van Hees à Alexia Bertrand (Budget et Protection des consommateurs) sur "La fermeture de l'agence Belfius à Manage" (55042439C)

03 Vraag van Marco Van Hees aan Alexia Bertrand (Begroting en Consumentenbescherming) over "De sluiting van het Belfiuskantoor in Manage" (55042439C)

03.01 **Marco Van Hees** (PVDA-PTB): Madame la secrétaire d'État, la banque Belfius, que vous voulez par ailleurs privatiser, annonce la fermeture de son agence à Fayt-lez-Manage, la seule de l'entité communale de Manage, au grand dam de la population et des autorités locales.

C'est la énième d'une longue série dans le pays mais particulièrement dans la région de La Louvière. Belfius a ainsi fermé les deux agences de Morlanwelz: d'abord celle de Carnières, la localité où j'habite, puis celle de Morlanwelz même. Il en va de même pour les autres communes autour de La Louvière (Seneffe, Écaussinnes, Le Roeulx) et pour les diverses localités louviéroises (Bracquegnies, Haine-Saint-Pierre, Houdeng...). Si bien qu'il ne reste aujourd'hui plus qu'une agence Belfius au centre de La Louvière, pour cinq communes totalisant 144 000 habitants. Une agence pour 144 000 habitants!

On peut ainsi dire que la "banque des communes" quitte les communes. Elle est pourtant détenue à 100 % par l'État, depuis que les autorités publiques ont injecté des milliards pour sauver d'une catastrophe financière l'ancien Crédit communal privatisé sous l'appellation Dexia.

Le prétexte est toujours le même: il s'agit de s'adapter au comportement des consommateurs dans un contexte de numérisation des services. Pourtant, de nombreuses personnes ont encore besoin de pouvoir s'adresser à leur agence bancaire. La véritable raison de ces fermetures, c'est la course aux bénéfices des banques, y compris la banque publique Belfius qui a réalisé 1,1 milliard d'euros de bénéfice en 2023.

Madame la secrétaire d'État, ne trouvez-vous pas que les pouvoirs publics devraient interdire la fermeture des agences bancaires et contraindre les banques à maintenir un certain nombre de celles-ci en fonction de critères fixés par la loi?

Parallèlement à la réduction du nombre d'agences, celle du nombre de distributeurs de billets – que vous avez permise en cosignant avec les banques un protocole qui avalise la perte de quelque 4 000 distributeurs – pousse certaines communes à installer des distributeurs sur fonds propres. Trouvez-vous normal que ces distributeurs soient financés par les citoyens contribuables plutôt que par les banques croulant sous les bénéfices?

Voorzitster: Kathleen Verhelst.

Présidente: Kathleen Verhelst.

03.02 **Alexia Bertrand**, secrétaire d'État: Merci monsieur Van Hees de partager avec nous votre vécu.

Cette impression que des services et des agences bancaires disparaissent est bien présente chez les mandataires locaux. Vous me demandez quel est le rôle du politique à ce propos.

Effectivement, les services évoluent rapidement, et pas uniquement dans le secteur financier. Quand on regarde les chiffres, on voit que la population se rend de moins en moins dans les agences bancaires parce que la numérisation a eu pour conséquence que toute une série de services qui avaient lieu en agence se font maintenant à distance, via des applications bancaires dont les citoyens sont souvent très heureux de pouvoir se servir eux-mêmes. Ce n'est pas illogique en soi que les banques adaptent leur offre à la baisse de la demande, comme c'est le cas pour d'autres services ou d'autres professions. On voit aussi une évolution chez les bouchers, dans les papèteries, les cafés. Il y a des habitudes qui changent, et la société évolue.

On ne peut pas nier que l'évolution des habitudes des clients ait un impact sur certaines personnes qui ont un profil plus traditionnel. Je pense aux personnes âgées, qui souhaitent continuer à fréquenter les agences bancaires. Mais, pour répondre de manière transparente à votre question, il n'appartient pas aux pouvoirs publics d'empêcher par la loi la fermeture des agences bancaires, pas plus que les pouvoirs publics n'interviennent pour obliger des bouchers et des papèteries ou d'autres agences commerciales à être présents dans une ville.

C'est vrai que le nombre d'agences bancaires est en baisse en Belgique. Nous avons déjà eu ces débats. Vous savez que si on se compare aux pays voisins, en tenant compte de la densité de la population, notre réseau d'agences se débrouille plutôt bien en Belgique par rapport au niveau européen. Par ailleurs, il existe de plus petites institutions bancaires qui sont dotées d'un réseau indépendant qui mettent en avant le thème de la proximité. On ne peut que s'en réjouir: *proximity* comme facteur de différenciation et de proposition de vente unique. Elles ont l'ambition et l'intention de continuer à desservir les régions les plus éloignées, les plus rurales, grâce à un vaste réseau d'agences. J'espère qu'à Manage vous en sentirez également les effets.

Ensuite, ne perdons pas de vue qu'avec l'intégration de bpost banque dans BNP Paribas Fortis, tous les bureaux de poste sont devenus des points de service de la plus grande banque du pays et qu'il s'agit là aussi d'une avancée récente en termes de service. Je continue à conseiller aux consommateurs de laisser jouer le choix, la concurrence, de comparer les conditions des différentes banques sur le site wikifin de la FSMA. Il ne faut pas hésiter à changer de banque si l'une d'entre elles disparaît ou qu'une agence disparaît. Je sais que ce n'est pas une démarche évidente à faire, mais le service bancaire permet aujourd'hui, comme on peut changer d'opérateur téléphonique, de pouvoir en changer plus aisément. Il s'agit du service de mobilité interbancaire. Il est gratuit et il fonctionne bien.

Ensuite, j'aimerais attirer votre attention sur deux autres initiatives prises par MM. Dermagne, Van Peteghem et moi-même, qui ont un impact important sur les services offerts aux clients qui effectuent moins de transactions bancaires numériques que vous et moi. D'abord, nous avons empêché la réduction du nombre de distributeurs automatiques de billets et nous avons même augmenté leur nombre par rapport à 2021. Nous avons fait tout cela dans un monde où les retraits d'argent liquide diminuent considérablement et où nous plaçons les distributeurs de billets près du lieu de résidence des consommateurs plutôt qu'en des lieux choisis en fonction de la logique commerciale.

Je ne sais pas si, comme moi, vous avez vu des emplacements Batopin pousser comme des champignons ces derniers mois mais il y a eu une forte... Pardon?

03.03 Marco Van Hees (PVDA-PTB): (...)

03.04 Alexia Bertrand, secrétaire d'État: Je dois reconnaître que je ne suis pas venue constater à Manage mais j'ai vu, dans différentes villes et régions du pays, fleurir de nouveaux emplacements Batopin. Vous en sentirez pleinement les effets en 2025, puisque c'est à cette date que le protocole doit être pleinement en vigueur mais cela commence progressivement à se faire sentir et je pense que nous pouvons nous en réjouir.

Pourquoi? Parce que les pouvoirs publics sont intervenus, par le biais d'un protocole. Je sais que vous n'aimez pas les protocoles avec le secteur mais cela a le mérite d'être rapide, efficace, exécutable parce qu'il y a une surveillance. En tous les cas, cela a le mérite de faire en sorte que les acteurs, avec qui ces protocoles sont signés, s'y tiennent.

Je dois vous dire que, dans mon expérience, que ce soit dans le domaine de l'énergie, pour faire baisser les factures énergétiques plus rapidement dès que les prix ont baissé, ou dans le domaine bancaire, jusqu'à présent, nous avons eu des concertations riches et fructueuses avec les secteurs dans le sens où cela a mené à des résultats extrêmement rapides qu'un processus législatif n'aurait absolument pas pu battre en termes de temps.

Le deuxième point que je voulais souligner – et c'est sans doute essentiel – est évidemment le service bancaire universel qui est là pour les consommateurs moins numérisés, ceux qui font partie de la fracture numérique. Cela procure une sécurité de service avec des opérations au guichet et des virements papier pour un montant maximum. Pour un coût mensuel de cinq euros, vous avez soixante opérations manuelles par an, vingt-quatre retraits, la possibilité d'imprimer vos extraits si vous ne pouvez pas les consulter de manière numérique et aussi la possibilité d'utiliser une domiciliation bancaire.

Votre deuxième question est: "Parallèlement à la réduction du nombre d'agences, celle du nombre de distributeurs de billets pousse certaines communes à installer des distributeurs sur fonds propres". Vous me demandez s'il est normal que ces distributeurs soient financés par les citoyens plutôt que par les banques.

Je constate que certaines communes, mais c'est un nombre très limité jusqu'à présent, évoquent l'option d'installer elles-mêmes des distributeurs automatiques de billets ou que certaines l'ont fait. C'est leur choix, parce qu'elles estiment qu'en plus de la diffusion que nous avons imposée, et qui a été validée par la Banque nationale, il devrait y avoir un réseau plus élaboré de distributeurs automatiques de billets dans leur commune.

Ce sont des choix que ces communes font et qu'elles mettent en balance avec d'autres choix. Je pense que cela fait partie intégrante de l'autonomie communale, tout comme l'éventuelle suppression de certaines redevances que certaines communes ou Régions perçoivent encore sur la présence de distributeurs automatiques de billets. Je peux vous dire que ces redevances ont clairement été un obstacle pour la présence de distributeurs automatiques. Il y avait un travail à faire avec les autorités locales pour voir dans quelle mesure elles pouvaient favoriser l'arrivée de distributeurs de billets en supprimant ces redevances.

Soyons honnêtes, c'est bien sûr une contradiction que l'on observe un peu partout, mais davantage dans le Sud du pays. Je dois le dire et je le dis absolument sans débat communautaire. On demande plus de distributeurs automatiques, et en même temps, on les taxe spécifiquement. À un moment, il faut effectivement pouvoir les rendre facilement accessibles.

C'est ce à quoi nous avons travaillé, avec mes collègues. Aujourd'hui, de nombreux citoyens sentent déjà cette différence. Si le gouvernement n'était pas intervenu, nous serions dans une situation très différente aujourd'hui en termes de distributeurs de billets. Grâce au service bancaire universel, nous avons protégé les citoyens les plus vulnérables en termes de fracture numérique.

De **voorzitter**: Mevrouw de staatssecretaris, bedankt voor uw zeer uitgebreide antwoord. Mijnheer Van Hees, u krijgt ook dubbele spreektijd voor uw repliek als u dat wenst.

03.05 Marco Van Hees (PVDA-PTB): Je suppose que j'ai huit minutes, comme Mme la secrétaire d'État, pour ma réplique.

De **voorzitter**: Goed geprobeerd, maar u krijgt twee minuten, mijnheer Van Hees.

03.06 Marco Van Hees (PVDA-PTB): Madame la secrétaire d'État, vous êtes en charge de la Protection des consommateurs, mais franchement ceux-ci sont mal défendus par vous et n'ont pas de chance avec vous. Vous dites qu'il faut laisser faire le marché et que cela va fonctionner. Les banques décident de fermer? "C'est leur choix, comme chez les bouchers", répondez-vous, même si je ne connais pas bien la numérisation dans les boucheries, pas plus que dans les cafés. Vous reprenez tout simplement mot pour mot le discours des banques, que j'ai cité. Cela ne m'étonne pas tellement de votre part, vu que votre famille est actionnaire de deux banques belges.

En tout cas, votre réponse comporte un paradoxe. En effet, vous dites que, pour les agences, il faut laisser faire les banques. "En vertu de quoi l'État interviendrait-il?" Or, pour les distributeurs, vous concluez un protocole avec elles. Donc, votre logique qui vaut pour les agences ne vaut manifestement pas pour les distributeurs. Alors, parlons-en de ces distributeurs! Vous affirmez que leur nombre va augmenter. Non, il va fortement diminuer – et c'est déjà le cas, comme en témoignent les chiffres. En 2015, on en comptait 8 574. Selon votre protocole, il en resterait 4 000 en 2027. Donc, pratiquement plus de la moitié de ces appareils sont en train de disparaître. Voilà la réalité! Vous prétendez que l'on voit apparaître des distributeurs Batopin. Non, on en voit surgir quelques-uns, tandis que disparaissent une multitude d'appareils Bancontact. C'est la réalité dans ma région et dans l'ensemble du pays! Les chiffres sont là. Vous ne pouvez pas les nier, car ils démontrent une disparition des agences et des distributeurs.

Ensuite, vos propos au sujet des communes sont aussi incroyables: "C'est leur choix de financer..." Non, ce n'est pas leur choix; c'est parce que la population en a besoin. Donc, elles s'en rendent compte et ne peuvent pas faire autrement.

Donc, les communes, qui sont déjà sous-financées et qui croulent sous les déficits, vont devoir financer ces distributeurs à la place de banques qui font 8,5 milliards d'euros de bénéfices – rien que pour les quatre grands groupes du pays! Vous trouvez normal que ces banques offrent des taux ridicules aux

épargnants, qu'elles ferment des milliers d'agences, qu'elles suppriment des milliers de distributeurs, qu'elles réduisent leur personnel et qu'elles s'enrichissent aux dépens de la Banque nationale qui a fait 3,4 milliards de pertes. Enfin, vous trouvez normal que les quatre principales banques enregistrent 8,5 milliards de bénéfices, dont une grande partie va à leurs actionnaires. Voilà la logique et la politique que vous défendez. C'est incroyable.

Het incident is gesloten.

L'incident est clos.

04 Vraag van Kathleen Verhelst aan Alexia Bertrand (Begroting en Consumentenbescherming) over "De informele top over consumentenbescherming" (55042444C)

04 Question de Kathleen Verhelst à Alexia Bertrand (Budget et Protection des consommateurs) sur "Le sommet informel sur la protection des consommateurs" (55042444C)

04.01 Kathleen Verhelst (Open Vld): Mevrouw de staatssecretaris, op 19 april 2024 organiseerde u een informele top rond consumentenbescherming met andere ministers van Consumentenbescherming van de verschillende EU-lidstaten, dit in het kader van het Belgisch voorzitterschap van de Raad van de Europese Unie.

Een van de opdrachten van dat Belgische voorzitterschap is de agenda bepalen voor de volgende Europese Commissie. Zo'n informele top leent zich daar perfect toe. We weten dat u de Car-Pass hoog op de agenda van de Europese Commissie wilt zetten. Welke onderwerpen sneed u nog aan vorige week en wat was de algemene tendens van de top?

04.02 Staatssecretaris Alexia Bertrand: Mevrouw Verhelst, ik stel vast dat u de consumentenzaken nauwgezet volgt en goed op de hoogte bent van de gebeurtenissen van vorige week. Het betrof uiteraard een heel belangrijke top voor de toekomst van de consumentenbescherming. Ik heb vrijdag in het kader van het Belgisch voorzitterschap een informele ministeriële vergadering georganiseerd, waar de ministers bevoegd voor Consumentenbescherming van de 27 EU-lidstaten bijeenkwamen. We wisselden van gedachten over belangrijke kwesties en nieuwe uitdagingen op het gebied van consumentenbescherming.

Concreet hebben we twee rondetafelsessies georganiseerd, waarbij zes onderwerpen aan bod kwamen. Het eerste onderwerp was de informatieverstrekking bij de verkoop van tweedehandsvoertuigen. Onze inspiratiebron was het Car-Passsysteem. Het betreft een zogenaamde good practice, die we met de andere EU-lidstaten wilden delen. In ons land werkt dat systeem immers uitstekend. De kilometerfraude is bijna volledig verdwenen sinds de invoering van de Car-Pass in 2006. Natuurlijk kopen consumenten soms ook een wagen in de buurlanden. Het is dus echt wel nuttig om dat systeem uit te breiden tot alle landen van de Europese Unie. De ministers waren daar heel positief over. Ik hoop dus dat dit systeem zal worden ingevoerd door de volgende Europese Commissie.

Het tweede onderwerp was de doeltreffendheid van het Europees handhavingsmechanisme voor consumentenbescherming, de herziening van de CPC-richtlijn. Dat thema, wat enforcement wordt genoemd, is heel vaak aan bod gekomen. Enerzijds is er de regelgeving. De Commissie en het Parlement hebben onder deze legislatuur heel veel regelgeving aangenomen, ze zijn enorm actief geweest. Anderzijds moet er handhaving, enforcement, komen. Dat zal zeker de focus zijn van de volgende legislatuur voor de Commissie, met mogelijks de herziening van de CPC-richtlijn, met de bedoeling om meer macht te geven aan de Europese Commissie om rechtstreeks tussen te komen en onderzoeken uit te voeren.

Het derde thema was het toenemende risico van financiële uitsluiting van consumenten, met de nadruk op betere toegang tot bankdiensten, financiële educatie, de rol van contant geld en een digitale euro. Het is jammer dat mijnheer Van Hees net is vertrokken, want dat was het thema waarover we het net hadden. Hij zou kunnen horen hoe belangrijk ik dat vind alsook dat ik het aankaart op de Europese top. De strijd tegen financiële uitsluiting is zeker een van mijn prioriteiten, met de nadruk op het feit dat geldautomaten en bankagentschappen verdwijnen. Hoe kunnen we dat op Europees niveau aanpakken? Er ligt ook nadruk op financiële educatie, ook voor de jongeren. De verschillende lidstaten hebben heel veel initiatieven ter zake vermeld. Ik was echt onder indruk van de creativiteit, de ideeën en wat er allemaal op scholen wordt gedaan inzake financiële educatie. We hebben daar een heel interessant gesprek over gevoerd.

Het vierde thema was de behoefte aan duurzame e-commerce, met de *last mile* en de leveringsopties. Al die onderwerpen, ook de gratis retours bijvoorbeeld, zijn aan bod gekomen.

Een ander heel belangrijk thema gaat over de uitdagingen van kunstmatige intelligentie voor het vertrouwen en welzijn van de consument. Een van de kwesties is *personalised pricing*, het feit dat men in de toekomst misschien andere prijzen zal krijgen dan de buren, vanwege kennis over iemands loon, eigendom of domicilie. Mag dat allemaal? Hoe kan dat gecombineerd worden met privacyregels? Nog een kwestie is de impact van *dark patterns* op jongeren. Last but not least is er het fenomeen van *influenced marketing* en de kwetsbare positie van consumenten, ook met de focus op jongeren en de jongere generatie. Dat aspect zal het volgend voorzitterschap zeker overnemen.

We voerden dus heel rijke gesprekken, waarbij elke nationale delegatie en de Europese Commissie hun kennis, zorgen en inspirerende ideeën deelden. Ik was vooral verheugd over ons gemeenschappelijk doel en onze inzet om de consumentenbescherming te bevorderen. Alle lidstaten toonden bijvoorbeeld hun steun voor ons idee om de samenwerking tussen al de lidstaten te vergemakkelijken inzake de Car-Pass met gegevens over de kilometerstand van voertuigen. Ook zijn de lidstaten het erover eens dat de consument nood heeft aan duidelijke, correcte, gemakkelijk raadpleegbare en betrouwbare informatie om bewust te zijn. Dat komt eigenlijk overeen met ons beCOCO-beleid, waarmee we mensen aansporen om een bewuste consument te zijn. Dat veronderstelt dat de juiste informatie wordt verschaft. De lidstaten hebben ook aandacht gevraagd voor het gevaar van overregulering.

Kortom, dit was een belangrijke stap. We ontvingen felicitaties van alle aanwezige nationale delegaties, het Europees Parlement en de Europese Commissie over de keuze van onderwerpen en er bestond eensgezindheid over de weg die we moet inslaan. Ik denk dat we mogen zeggen dat het een succes was.

04.03 Kathleen Verhelst (Open Vld): Mevrouw de staatssecretaris, ik ben blij dat te horen. Ik heb een conferentie over circulariteit bijgewoond in het Vlaams Parlement, onder het Belgisch voorzitterschap van de Europese Unie. Dat was ook zeer boeiend. Het is zeer verrijkend om de andere landen te horen spreken, dan kan men de volledige puzzel veel beter leggen.

Ik ben ook blij met hetgeen u zei over de duurzaamheid van e-commerce. Ik heb daarover een resolutie ingediend, die werd goedgekeurd. Ik ben blij dat dit toch nog van onder het stof kan worden gehaald.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

05 Question de Roberto D'Amico à Alexia Bertrand (Budget et Protection des consommateurs) sur "La protection des consommateurs face aux prix élevés dans les supermarchés" (55042442C)

05 Vraag van Roberto D'Amico aan Alexia Bertrand (Begroting en Consumentenbescherming) over "De bescherming van de consumenten tegen de hoge prijzen in de supermarkt" (55042442C)

05.01 Roberto D'Amico (PVDA-PTB): Madame la secrétaire d'État, la crise profite aux riches, je ne vous apprends rien. On l'a vu pendant les crises sanitaire et énergétique. Aujourd'hui, les prix des courses ont explosé dans les supermarchés, justement à cause de la crise énergétique. D'un côté, on voit qu'il n'y a jamais eu autant de milliardaires en Belgique. On en a plus de quarante. De l'autre côté, les gens nous disent qu'ils ont de plus en plus de mal à boucler leurs fins de mois.

Je vais vous livrer ici un petit témoignage. C'est un couple de retraités qui est pour une TVA à 0 % sur la nourriture. Ils nous disent ceci: "Avec nos petites pensions, nous ne mangeons plus ce que nous voulons mais ce que nous arrivons à nous payer. La viande est devenue quasi impayable." Quand j'entends cela, je sais bien pourquoi je me bats, madame la secrétaire d'État.

Des mesures ont été prises, comme la réduction de la TVA sur l'énergie de 21 à 6 % ou l'élargissement du tarif social, mais elles n'ont pas été prises toutes seules. Elles ont été prises parce qu'il y avait une pression de la rue, une pression syndicale aussi, notamment avec la manifestation du 20 juin 2022 qui a réuni presque 100 000 personnes ou encore la grève générale du 9 novembre 2022, qui a été historique.

Il y avait aussi une pression politique puisque le PTB défendait depuis longtemps la TVA à 6 % sur l'énergie. Des mesures ont été prises, mais il faut aller plus loin, par exemple en abaissant la TVA sur la nourriture à 0 %. Cela représenterait une aide de 12 euros par caddie de 200 euros.

D'autres pays comme l'Espagne l'ont fait pour le pain, le lait, les fruits, les légumes. Cela coûterait deux milliards, et c'est finançable en mettant en place par exemple une taxe des millionnaires, ou en supprimant des niches fiscales, par exemple, en supprimant la niche fiscale qui permet l'exonération des plus-values sur actions.

Madame la secrétaire d'Etat, pourquoi votre gouvernement n'a-t-il pas mis la TVA à 0 % sur l'alimentation pour protéger les gens?

05.02 Alexia Bertrand, secrétaire d'État: Monsieur D'Amico, je vais devoir vous décevoir avec cette réponse. Cette proposition avait été évoquée lors des discussions sur la réforme fiscale, qui n'a pas abouti. Cela relève donc des compétences de mon collègue le ministre des Finances, vers qui je dois vous renvoyer.

05.03 Roberto D'Amico (PVDA-PTB): Madame la secrétaire d'Etat, je pense aussi que si cela avait dépendu de vous, vous n'auriez pas été en faveur de cette suppression. C'est une supposition.

Je comprends que vous soyez contre la suppression de niches fiscales et contre une taxe des millionnaires. Vous ne faites pas partie de la classe travailleuse. La société Ackermans & van Haaren, que vous connaissez bien, a fait une plus-value d'un quart de milliard, sans déboursier un seul euro d'impôt! Et c'est grâce au fait que les plus-values sur actions ne sont pas taxées en Belgique.

Ce sont plus de quatre milliards d'euros qui échappent chaque année au fisc. Grâce au MR, à la Région wallonne, le précompte immobilier a augmenté, ainsi que la taxe automobile. Au fédéral, ce sont les accises qui ont augmenté sur les factures d'électricité. Et donc, des taxes augmentent pour les gens, mais toujours rien pour les millionnaires.

Par contre, il est hors de question de baisser la TVA à 0 % sur la nourriture, alors que les gens n'en peuvent plus des prix élevés dans les magasins. Pas plus tard que ce matin, Solidaris, qui était auditionnée, a dénoncé le fait que 44 % de la population doit reporter des examens médicaux parce qu'ils doivent choisir entre ces examens et se nourrir. C'est vraiment scandaleux!

Je peux vous assurer que nous continuerons à nous battre pour une TVA à 0 % sur les courses et pour une taxe des millionnaires pour les ultra-riches.

05.04 Alexia Bertrand, secrétaire d'État: Monsieur D'Amico, on sent qu'on est en campagne électorale. Vous ne vous privez ni des attaques *ad hominem*, ni des *fake news*, mais nous avons l'habitude avec le PTB. Je ne vais pas rentrer dans le débat.

05.05 Roberto D'Amico (PVDA-PTB): Alors, je vous demande de me citer les *fake news*, madame la secrétaire d'État.

05.06 Alexia Bertrand, secrétaire d'État: (...)

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

06 Questions jointes de

- Patrick Prévot à Alexia Bertrand (Budget et Protection des consommateurs) sur "La shrinkflation" (55042452C)

- Kris Verduyckt à Alexia Bertrand (Budget et Protection des consommateurs) sur "La réduflation" (55042473C)

06 Samengevoegde vragen van

- Patrick Prévot aan Alexia Bertrand (Begroting en Consumentenbescherming) over "Krimpflatie" (55042452C)

- Kris Verduyckt aan Alexia Bertrand (Begroting en Consumentenbescherming) over "Krimpflatie" (55042473C)

06.01 Patrick Prévot (PS): Madame la secrétaire d'État, le 6 octobre 2023, j'ai déposé une proposition de loi pour lutter contre la *shrinkflation*, ce mot un peu barbare qui désigne ces techniques de marketing qui consistent à baisser la quantité d'un produit tout en conservant ou en augmentant son prix de vente habituel. Les consommateurs se sentent arnaqués quand ils se rendent compte de ce genre de pratiques. Et il y a aussi un enjeu très clair en termes de pouvoir d'achat. L'objectif est donc de mieux informer les consommateurs sur la réduction de quantité de produit, tant le litrage que le grammage.

Depuis lors, le Conseil Central de l'Économie – plus exactement les commissions consultatives Distribution, Alimentation et Consommation – a rendu le 21 mars 2024 un avis écrit sur la pratique de *shrinkflation*. Et le 19 avril dernier, le gouvernement français a annoncé la publication d'un arrêté qui obligera dorénavant les supermarchés à installer des affichettes dans leurs rayons pour indiquer clairement les produits dont la quantité a été réduite récemment, et ce, à partir du 1^{er} juillet prochain.

Madame la secrétaire d'Etat, avez-vous pris connaissance de l'avis rendu par le Conseil Central de l'Économie? Quelles actions avez-vous entreprises en conséquence et suite à cet avis? Avez-vous analysé l'arrêté publié en France pour lutter contre la *shrinkflation*? Des mesures comparables peuvent-elles être prises en Belgique? Si oui, quand pourrons-nous en voir les premiers effets? Si non, quelles en sont les raisons?

06.02 Kris Verduyckt (Vooruit): Mevrouw de voorzitter, mevrouw de staatssecretaris, collega Prévot heeft heel goed uitgelegd waarover het gaat. U hebt een advies gevraagd met betrekking tot hetgeen Frankrijk beslist heeft. Men legt in Frankrijk de verantwoordelijkheid bij de winkels. Mij lijkt het logischer om het bij de producenten te leggen.

Hoe kijkt u naar dat advies? Wat is de stand van zaken op Europees vlak met betrekking tot een kader voor een betere bescherming tegen deze praktijken? Graag kreeg ik uw visie daarover.

06.03 Alexia Bertrand, secrétaire d'État: Monsieur Prévot, vous savez certainement que j'ai extrêmement peu de sympathie, c'est le moins que l'on puisse dire, pour le phénomène de *shrinkflation*. Comme l'a dit votre collègue, M. Verduyckt, c'est bien pour cela que j'ai effectivement demandé un avis sur l'arrêté du gouvernement français auquel vous faites référence.

J'ai bien pris connaissance de l'avis du Conseil Central de l'Economie. En réalité, celui-ci souligne l'absence de données chiffrées et objectives qui permettraient de justifier une intervention législative par l'ampleur du phénomène de la *shrinkflation*. Il n'est pas spécialement enthousiaste à l'idée de légiférer ne constatant pas une ampleur du phénomène. À cet égard, je vous renvoie aussi à ma réponse précédente qui soulignait que l'Inspection économique n'avait pas reçu de signalement relatif à cette pratique.

Zo stelt de Centrale Raad voor het Bedrijfsleven zich ook vragen bij de opportuniteit om een bijkomende informatiemaatregel aan te nemen ten laste van de distributeurs, terwijl de consument reeds toegang heeft tot de informatie die hij nodig heeft om zijn aankoopbeslissing te nemen, namelijk de prijs per meeteenheid en de hoeveelheid van het product, en benadrukt hij dat het moeilijk is om de niet-naleving van de nieuwe verplichting te controleren en te bestraffen.

Wij hebben tot nu toe weinig data die ons zeggen dat er echt aan *shrinkflation* wordt gedaan. Ik denk echter wel dat het bestaat in de praktijk. Dat zegt het advies van de Centrale Raad voor het Bedrijfsleven ook, maar het stelt ook vragen bij de opportuniteit van extra maatregelen.

Ik heb absoluut geen sympathie voor het fenomeen en vind het echt niet correct om aan *shrinkflation* te doen. Dan moet men gewoon de prijzen verhogen, niet de consument als dupe nemen van een kleinere verpakking. Momenteel zal ik hierover blijven sensibiliseren en informeren. U hebt nu ook kunnen kennismaken van het advies van de Centrale Raad voor het Bedrijfsleven.

06.04 Patrick Prévot (PS): Merci, madame la secrétaire d'État, pour votre réponse.

Je constate que, tout comme moi, vous n'appréciez pas le phénomène de *shrinkflation*. Il dénote clairement une volonté de certains distributeurs de tromper le consommateur.

J'entends que l'avis constate l'absence de données chiffrées et objectives. C'est malheureusement souvent le cas, en Belgique. Quand on veut légiférer, on n'a pas de données chiffrées et objectives qui nous permettent de le faire.

Cependant, il y a un constat qui remonte du terrain, des associations de protection des consommateurs. Testachats, notamment, est déjà intervenue à plusieurs reprises. Même en l'absence de signalement officiel, on voit que certaines marques ont tendance à user et abuser de cette technique commerciale plus que douteuse et assurément trompeuse. Dès lors, je reste intimement persuadé qu'il va falloir, dans les semaines ou les mois à venir, légiférer pour éviter que le phénomène prenne davantage d'ampleur. À l'instar de la France qui a fait un pas supplémentaire, j'ai l'intime conviction que nous allons devoir prendre des mesures complémentaires visant à protéger davantage le consommateur.

06.05 Kris Verduyckt (Vooruit): Mevrouw de staatssecretaris, aan onze sympathie of antipathie heeft de consument weinig. U spreekt over de prijs per meeteenheid. Ik weet niet hoe u winkelt, maar ik heb vaak niet de tijd om dat te bekijken. Bovendien kan het geweten zijn, in Nederland kijkt Foodwatch erop toe. Nederlanders zijn kritische consumenten. Foodwatch heeft een hele lijst met producten die werden aangepast.

Ik blijf ervan overtuigd dat het goed zou zijn als dit op de verpakking wordt aangegeven. Men kan die verantwoordelijkheid inderdaad niet bij de winkel leggen. De producent weet perfect wat hij in zijn product heeft gestoken. Rond bijna elk product zit een verpakking. Voor hem kan het dus niet moeilijk zijn om het erop aan te brengen. Die informatieplicht lijkt mij belangrijk.

Het is belangrijk dat wij die krimpflatie als een misleidende consumentenpraktijk zien, zodat er kan worden opgetreden als producenten echt van kwade wil zijn. Er moeten echt stappen gezet worden. Wij moeten inderdaad bekijken wat onze buurlanden ondernemen, maar wij moeten echt stappen zetten, want niemand heeft hieraan iets, behalve de producenten die consumenten misleiden.

06.06 Staatssecretaris Alexia Bertrand: Mijnheer Prévot, mijnheer Verduyckt, ik zal daar zeker rekening mee houden, want ik ben er gevoelig voor. Ik krijg ook die adviezen, dus ik moet me baseren op wat ik lees en wat objectief is. We zullen verder moeten nadenken over hoe we dat in de toekomst zullen aanpakken.

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

De **voorzitster**: Ik dank iedereen voor de vragen, wellicht de laatste van deze legislatuur. Ik dank ook de staatssecretaris voor haar antwoorden en haar inzet voor de belangen van de consumenten.

*De openbare commissievergadering wordt gesloten om 15.37 uur.
La réunion publique de commission est levée à 15 h 37.*