



CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS  
DE BELGIQUE

BELGISCHE KAMER VAN  
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

**COMPTE RENDU INTÉGRAL**  
AVEC  
**COMPTE RENDU ANALYTIQUE TRADUIT**  
**DES INTERVENTIONS**

**INTEGRAAL VERSLAG**  
MET  
**VERTAALD BEKNOPT VERSLAG**  
**VAN DE TOESPRAKEN**

COMMISSION DE L'ÉCONOMIE, DE LA  
PROTECTION DES CONSOMMATEURS ET DE  
L'AGENDA NUMÉRIQUE

COMMISSIE VOOR ECONOMIE,  
CONSUMENTENBESCHERMING EN DIGITALE  
AGENDA

**Mercredi**

**01-07-2020**

**Après-midi**

**Woensdag**

**01-07-2020**

**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 – Parti du Travail de Belgique                     |
| Open Vld    | Open Vlaamse Liberalen en Democraten                                    |
| sp.a        | socialistische partij anders                                            |
| cdH         | centre démocrate Humaniste                                              |
| 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 <sup>e</sup> législature, suivi du n° de base et du n° consécutif                                                               | DOC 55 0000/000                                   | Parlementair stuk van de 55 <sup>e</sup> 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

|                                                                                                                                                                                                                                                       |   |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| La situation dans le secteur des voyages et du transport aérien à la suite de la crise du coronavirus: débat d'actualité et questions jointes de                                                                                                      | 1 |
| - Katrin Jadin à Nathalie Muylle (Emploi, Économie et Consommateurs) sur "Les agences de voyage au bord de la faillite" (55006531C)                                                                                                                   | 1 |
| - Anneleen Van Bossuyt à Nathalie Muylle (Emploi, Économie et Consommateurs) sur "La tromperie du consommateur en ce qui concerne la hausse du prix des billets d'avion" (55006995C)                                                                  | 1 |
| - Anneleen Van Bossuyt à Nathalie Muylle (Emploi, Économie et Consommateurs) sur "Le Fonds de Garantie Voyages et les bons remis pour les vols annulés à cause du coronavirus" (55007191C)                                                            | 1 |
| - Melissa Depraetere à Nathalie Muylle (Emploi, Économie et Consommateurs) sur "La réglementation en matière de vouchers" (55007261C)                                                                                                                 | 1 |
| - Leen Dierick à Nathalie Muylle (Emploi, Économie et Consommateurs) sur "La situation dans le secteur des voyages à la suite de la crise du coronavirus" (55007280C)                                                                                 | 1 |
| - Patrick Prévot à Nathalie Muylle (Emploi, Économie et Consommateurs) sur "Les bons à valoir dans le secteur des voyages" (55007311C)                                                                                                                | 1 |
| - Melissa Depraetere à Nathalie Muylle (Emploi, Économie et Consommateurs) sur "Les frais supplémentaires liés au report de vols" (55007338C)                                                                                                         | 1 |
| - Anneleen Van Bossuyt à François Bellot (Mobilité) sur "Les vols fantômes" (55007354C)                                                                                                                                                               | 1 |
| - Anneleen Van Bossuyt à Nathalie Muylle (Emploi, Économie et Consommateurs) sur "Les vols fantômes et la tromperie du consommateur" (55007355C)                                                                                                      | 1 |
| - Anneleen Van Bossuyt à Nathalie Muylle (Emploi, Économie et Consommateurs) sur "La prolongation du régime de vouchers mis en place en raison du coronavirus" (55007356C)                                                                            | 1 |
| - Leen Dierick à Nathalie Muylle (Emploi, Économie et Consommateurs) sur "Les assurances de voyage" (55007389C)                                                                                                                                       | 1 |
| - Roberto D'Amico à Nathalie Muylle (Emploi, Économie et Consommateurs) sur "Les problèmes liés à la réservation d'un vol" (55007396C)                                                                                                                | 1 |
| - Melissa Depraetere à Nathalie Muylle (Emploi, Économie et Consommateurs) sur "Les vouchers pour les voyages en groupe" (55007509C)                                                                                                                  | 1 |
| <b>Orateurs: Anneleen Van Bossuyt, Melissa Depraetere, Patrick Prévot, Roberto D'Amico, Nathalie Muylle, ministre de l'Emploi - Économie et Consommateurs - Lutte contre la pauvreté - Égalité des chances - Personnes handicapées, Maxime Prévot</b> |   |

Les ascenseurs historiques: débat d'actualité et 15

## INHOUD

|                                                                                                                                                                                                                                            |   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| De situatie in de reis- en luchtvaartsector ten gevolge van de coronacrisis: actualiteitsdebat en toegevoegde vragen van                                                                                                                   | 1 |
| - Katrin Jadin aan Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "De dreigende faillissementen in de sector van de reisagentschappen" (55006531C)                                                                                   | 1 |
| - Anneleen Van Bossuyt aan Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "De consumentenmisleiding bij de gestegen vliegtuigprijzen" (55006995C)                                                                                    | 2 |
| - Anneleen Van Bossuyt aan Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "Het Garantiefonds Reizen en de coronavouchers" (55007191C)                                                                                                | 2 |
| - Melissa Depraetere aan Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "De voucherregeling" (55007261C)                                                                                                                             | 2 |
| - Leen Dierick aan Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "De situatie in de reissector ten gevolge van de COVID-19-crisis" (55007280C)                                                                                      | 2 |
| - Patrick Prévot aan Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "De vouchers in de reissector" (55007311C)                                                                                                                       | 2 |
| - Melissa Depraetere aan Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "De extra kosten bij het omboeken van vluchten" (55007338C)                                                                                                  | 2 |
| - Anneleen Van Bossuyt aan François Bellot (Mobiliteit) over "De spookvluchten" (55007354C)                                                                                                                                                | 2 |
| - Anneleen Van Bossuyt aan Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "Spookvluchten en consumentenmisleiding" (55007355C)                                                                                                       | 2 |
| - Anneleen Van Bossuyt aan Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "De verlenging van de coronavoucherregeling" (55007356C)                                                                                                   | 2 |
| - Leen Dierick aan Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "De reisverzekeringen" (55007389C)                                                                                                                                 | 2 |
| - Roberto D'Amico aan Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "De problemen betreffende boekingen van vluchten" (55007396C)                                                                                                   | 2 |
| - Melissa Depraetere aan Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "Vouchers voor groepsreizen" (55007509C)                                                                                                                     | 2 |
| <b>Sprekers: Anneleen Van Bossuyt, Melissa Depraetere, Patrick Prévot, Roberto D'Amico, Nathalie Muylle, minister van Werk - Economie en Consumenten - Armoedebestrijding - Gelijke Kansen - Personen met een beperking, Maxime Prévot</b> |   |

De historische liften: actualiteitsdebat en 15

questions jointes de

- Anneleen Van Bossuyt à Nathalie Muylle (Emploi, Économie et Consommateurs) sur "Les normes de sécurité pour les ascenseurs historiques" (55007005C) 15
- Gilles Vanden Burre à Nathalie Muylle (Emploi, Économie et Consommateurs) sur "La sauvegarde des vieux ascenseurs et de leur valeur patrimoniale" (55007571C) 15
- Patrick Prévot à Nathalie Muylle (Emploi, Économie et Consommateurs) sur "Les ascenseurs anciens et l'arrêté royal du 9 mars 2003" (55007580C) 15
- Nathalie Gilson à Nathalie Muylle (Emploi, Économie et Consommateurs) sur "La modernisation des ascenseurs historiques" (55007581C) 15
- Stefaan Van Hecke à Nathalie Muylle (Emploi, Économie et Consommateurs) sur "La préservation des ascenseurs de valeur historique" (55007585C) 15
- Roberto D'Amico à Nathalie Muylle (Emploi, Économie et Consommateurs) sur "La modernisation des anciens ascenseurs" (55007591C) 15

**Orateurs:** Anneleen Van Bossuyt, Gilles Vanden Burre, Patrick Prévot, Nathalie Gilson, Stefaan Van Hecke, Roberto D'Amico, Nathalie Muylle, ministre de l'Emploi - Économie et Consommateurs - Lutte contre la pauvreté - Égalité des chances - Personnes handicapées, Kathleen Verhelst

Question de Kathleen Verhelst à Sophie Wilmès (première ministre) sur "La révision des prix dans le cadre de marchés publics" (55006281C) 26

**Orateurs:** Kathleen Verhelst, Nathalie Muylle, ministre de l'Emploi - Économie et Consommateurs - Lutte contre la pauvreté - Égalité des chances - Personnes handicapées

Question de Melissa Depraetere à Nathalie Muylle (Emploi, Économie et Consommateurs) sur "Les augmentations de prix liées au supplément 'coronavirus'" (55006712C) 28

**Orateurs:** Melissa Depraetere, Nathalie Muylle, ministre de l'Emploi - Économie et Consommateurs - Lutte contre la pauvreté - Égalité des chances - Personnes handicapées

Question de Yoleen Van Camp à Pieter De Crem (Sécurité et Intérieur) sur "Les règles qui s'appliquent aux marchés en période de coronavirus" (55006737C) 30

**Orateurs:** Yoleen Van Camp, Nathalie Muylle, ministre de l'Emploi - Économie et Consommateurs - Lutte contre la pauvreté - Égalité des chances - Personnes handicapées

Question de Anneleen Van Bossuyt à Nathalie Muylle (Emploi, Économie et Consommateurs) sur "Les frais de service facturés par Airbnb" 33

toegevoegde vragen van

- Anneleen Van Bossuyt aan Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "De veiligheidsnormen voor historische liften" (55007005C) 15
- Gilles Vanden Burre aan Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "Het behoud van oude liften en hun erfgoedwaarde" (55007571C) 15
- Patrick Prévot aan Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "Oude liften en het koninklijk besluit van 9 maart 2003" (55007580C) 15
- Nathalie Gilson aan Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "De modernisering van de historische liften" (55007581C) 15
- Stefaan Van Hecke aan Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "De bescherming van historisch waardevolle liften" (55007585C) 15
- Roberto D'Amico aan Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "De modernisering van oude liften" (55007591C) 15

**Sprekers:** Anneleen Van Bossuyt, Gilles Vanden Burre, Patrick Prévot, Nathalie Gilson, Stefaan Van Hecke, Roberto D'Amico, Nathalie Muylle, minister van Werk - Economie en Consumenten - Armoedebestrijding - Gelijke Kansen - Personen met een beperking, Kathleen Verhelst

Vraag van Kathleen Verhelst aan Sophie Wilmès (eerste minister) over "Prijsherzieningen bij overheidsopdrachten" (55006281C) 26

**Sprekers:** Kathleen Verhelst, Nathalie Muylle, minister van Werk - Economie en Consumenten - Armoedebestrijding - Gelijke Kansen - Personen met een beperking

Vraag van Melissa Depraetere aan Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "De prijsverhogingen omwille van de coronatoeslag" (55006712C) 28

**Sprekers:** Melissa Depraetere, Nathalie Muylle, minister van Werk - Economie en Consumenten - Armoedebestrijding - Gelijke Kansen - Personen met een beperking

Vraag van Yoleen Van Camp aan Pieter De Crem (Veiligheid en Binnenlandse Zaken) over "De regels die tijdens de coronacrisis van toepassing zijn op de markten" (55006737C) 30

**Sprekers:** Yoleen Van Camp, Nathalie Muylle, minister van Werk - Economie en Consumenten - Armoedebestrijding - Gelijke Kansen - Personen met een beperking

Vraag van Anneleen Van Bossuyt aan Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "De servicekosten van Airbnb" (55006822C) 33

(55006822C)

**Orateurs: Anneleen Van Bossuyt, Nathalie Muylle**, ministre de l'Emploi - Économie et Consommateurs - Lutte contre la pauvreté - Égalité des chances - Personnes handicapées

**Sprekers: Anneleen Van Bossuyt, Nathalie Muylle**, minister van Werk - Economie en Consumenten - Armoedebestrijding - Gelijke Kansen - Personen met een beperking

Question de Anneleen Van Bossuyt à Nathalie Muylle (Emploi, Économie et Consommateurs) sur "Le code de bonne conduite convenu avec le secteur de l'énergie" (55006996C)

34

**Orateurs: Anneleen Van Bossuyt, Nathalie Muylle**, ministre de l'Emploi - Économie et Consommateurs - Lutte contre la pauvreté - Égalité des chances - Personnes handicapées

Vraag van Anneleen Van Bossuyt aan Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "De met de energiesector afgesproken gedragscode" (55006996C)

34

**Sprekers: Anneleen Van Bossuyt, Nathalie Muylle**, minister van Werk - Economie en Consumenten - Armoedebestrijding - Gelijke Kansen - Personen met een beperking

Question de Anneleen Van Bossuyt à Nathalie Muylle (Emploi, Économie et Consommateurs) sur "Le dropshipping et les produits dangereux présents sur le marché européen" (55006997C)

36

**Orateurs: Anneleen Van Bossuyt, Nathalie Muylle**, ministre de l'Emploi - Économie et Consommateurs - Lutte contre la pauvreté - Égalité des chances - Personnes handicapées

Vraag van Anneleen Van Bossuyt aan Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "Dropshipping en onveilige producten op de Europese markt" (55006997C)

36

**Sprekers: Anneleen Van Bossuyt, Nathalie Muylle**, minister van Werk - Economie en Consumenten - Armoedebestrijding - Gelijke Kansen - Personen met een beperking

Question de Ahmed Laaouej à Nathalie Muylle (Emploi, Économie et Consommateurs) sur "Le coût des primes RC auto pour les chauffeurs de taxi" (55007017C)

37

**Orateurs: Ahmed Laaouej**, président du groupe PS, **Nathalie Muylle**, ministre de l'Emploi - Économie et Consommateurs - Lutte contre la pauvreté - Égalité des chances - Personnes handicapées

Vraag van Ahmed Laaouej aan Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "De BA-premies voor taxichauffeurs" (55007017C)

38

**Sprekers: Ahmed Laaouej**, voorzitter van de PS-fractie, **Nathalie Muylle**, minister van Werk - Economie en Consumenten - Armoedebestrijding - Gelijke Kansen - Personen met een beperking

Questions jointes de  
- Kris Verduyck à Nathalie Muylle (Emploi, Économie et Consommateurs) sur "Les normes de produits pour les masques de protection" (55007183C)

39

- Georges Dallemagne à Nathalie Muylle (Emploi, Économie et Consommateurs) sur "La commande des masques" (55007247C)

39

- Michael Freilich à Nathalie Muylle (Emploi, Économie et Consommateurs) sur "L'élaboration de la norme NBN version 1 et version 1.1 pour les masques de protection" (55007297C)

40

- Wouter De Vriendt à Nathalie Muylle (Emploi, Économie et Consommateurs) sur "Les masques buccaux d'Avrox" (55007395C)

40

- Melissa Depraetere à Nathalie Muylle (Emploi, Économie et Consommateurs) sur "La qualité des masques de protection" (55007511C)

40

**Orateurs: Georges Dallemagne, Nathalie Muylle**, ministre de l'Emploi - Économie et Consommateurs - Lutte contre la pauvreté - Égalité des chances - Personnes handicapées, **Melissa Depraetere, Wouter De Vriendt**

Samengevoegde vragen van  
- Kris Verduyck aan Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "De productnormen voor de mondmaskers" (55007183C)

39

- Georges Dallemagne aan Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "De bestelling van mondmaskers" (55007247C)

39

- Michael Freilich aan Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "De totstandkoming van de NBN-norm versie 1 en versie 1.1 voor mondmaskers" (55007297C)

39

- Wouter De Vriendt aan Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "De mondmaskers van Avrox" (55007395C)

39

- Melissa Depraetere aan Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "De kwaliteit van de mondmaskers" (55007511C)

39

**Sprekers: Georges Dallemagne, Nathalie Muylle**, minister van Werk - Economie en Consumenten - Armoedebestrijding - Gelijke Kansen - Personen met een beperking, **Melissa Depraetere, Wouter De Vriendt**

Question de Melissa Depraetere à Nathalie Muylle (Emploi, Économie et Consommateurs) sur "L'enquête de l'ABC sur la distorsion de concurrence dans le secteur du gardiennage"

45

Vraag van Melissa Depraetere aan Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "Het onderzoek van de BMA naar de concurrentievervalsing in de beveiligingssector"

45

(55007251C)

*Orateurs:* **Melissa Depraetere, Nathalie Muylle**, ministre de l'Emploi - Économie et Consommateurs - Lutte contre la pauvreté - Égalité des chances - Personnes handicapées

Question de Anneleen Van Bossuyt à Nathalie Muylle (Emploi, Économie et Consommateurs) sur "Le plan d'action de l'UE contre la concurrence déloyale et la reprise hostile d'entreprises" (55007291C)

*Orateurs:* **Anneleen Van Bossuyt, Nathalie Muylle**, ministre de l'Emploi - Économie et Consommateurs - Lutte contre la pauvreté - Égalité des chances - Personnes handicapées

Question de Melissa Depraetere à Nathalie Muylle (Emploi, Économie et Consommateurs) sur "La clause de force majeure chez les assureurs" (55007339C)

*Orateurs:* **Melissa Depraetere, Nathalie Muylle**, ministre de l'Emploi - Économie et Consommateurs - Lutte contre la pauvreté - Égalité des chances - Personnes handicapées

Question de Roberto D'Amico à Nathalie Muylle (Emploi, Économie et Consommateurs) sur "La hausse des prix" (55007398C)

*Orateurs:* **Roberto D'Amico, Nathalie Muylle**, ministre de l'Emploi - Économie et Consommateurs - Lutte contre la pauvreté - Égalité des chances - Personnes handicapées

Question de Patrick Prévot à Nathalie Muylle (Emploi, Économie et Consommateurs) sur "Les conflits d'intérêts dans le cadre de la vente d'assurances liées aux crédits à la consommation" (55007578C)

*Orateurs:* **Patrick Prévot, Nathalie Muylle**, ministre de l'Emploi - Économie et Consommateurs - Lutte contre la pauvreté - Égalité des chances - Personnes handicapées

Question de Anneleen Van Bossuyt à Nathalie Muylle (Emploi, Économie et Consommateurs) sur "Les plaintes introduites auprès de l'Ombudsman du Commerce" (55007587C)

*Orateurs:* **Anneleen Van Bossuyt, Nathalie Muylle**, ministre de l'Emploi - Économie et Consommateurs - Lutte contre la pauvreté - Égalité des chances - Personnes handicapées

Question de Patrick Prévot à Nathalie Muylle (Emploi, Économie et Consommateurs) sur "Les frais cachés des banques" (55007595C)

*Orateurs:* **Patrick Prévot, Nathalie Muylle**, ministre de l'Emploi - Économie et Consommateurs - Lutte contre la pauvreté - Égalité des chances - Personnes handicapées

(55007251C)

*Sprekers:* **Melissa Depraetere, Nathalie Muylle**, minister van Werk - Economie en Consumenten - Armoedebestrijding - Gelijke Kansen - Personen met een beperking

Vraag van Anneleen Van Bossuyt aan Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "Het EU-actieplan tegen oneerlijke concurrentie en de vijandige overname van bedrijven" (55007291C)

*Sprekers:* **Anneleen Van Bossuyt, Nathalie Muylle**, minister van Werk - Economie en Consumenten - Armoedebestrijding - Gelijke Kansen - Personen met een beperking

Vraag van Melissa Depraetere aan Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "Het overmachtsbeding bij verzekeraars" (55007339C)

*Sprekers:* **Melissa Depraetere, Nathalie Muylle**, minister van Werk - Economie en Consumenten - Armoedebestrijding - Gelijke Kansen - Personen met een beperking

Vraag van Roberto D'Amico aan Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "De stijging van de prijzen" (55007398C)

*Sprekers:* **Roberto D'Amico, Nathalie Muylle**, minister van Werk - Economie en Consumenten - Armoedebestrijding - Gelijke Kansen - Personen met een beperking

Vraag van Patrick Prévot aan Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "De belangenvermenging bij de verkoop van aan consumentenkrediet gekoppelde verzekeringen" (55007578C)

*Sprekers:* **Patrick Prévot, Nathalie Muylle**, minister van Werk - Economie en Consumenten - Armoedebestrijding - Gelijke Kansen - Personen met een beperking

Vraag van Anneleen Van Bossuyt aan Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "De klachten bij de Ombudsman voor de Handel" (55007587C)

*Sprekers:* **Anneleen Van Bossuyt, Nathalie Muylle**, minister van Werk - Economie en Consumenten - Armoedebestrijding - Gelijke Kansen - Personen met een beperking

Vraag van Patrick Prévot aan Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "De verborgen bankkosten" (55007595C)

*Sprekers:* **Patrick Prévot, Nathalie Muylle**, minister van Werk - Economie en Consumenten - Armoedebestrijding - Gelijke Kansen - Personen met een beperking

COMMISSION DE L'ÉCONOMIE,  
DE LA PROTECTION DES  
CONSOMMATEURS ET DE  
L'AGENDA NUMÉRIQUE

COMMISSIE VOOR ECONOMIE,  
CONSUMENTENBESCHERMING  
EN DIGITALE AGENDA

du

van

MERCREDI 1 JUILLET 2020

WOENSDAG 1 JULI 2020

Après-midi

Namiddag

De openbare commissievergadering wordt geopend om 14.07 uur en voorgezeten door de heer Stefaan Van Hecke.

La réunion publique de commission est ouverte à 14 h 07 et présidée par M. Stefaan Van Hecke.

*Les textes repris en italique dans le Compte rendu intégral n'ont pas été prononcés et sont la reproduction exacte des textes remis 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** La situation dans le secteur des voyages et du transport aérien à la suite de la crise du coronavirus: débat d'actualité et questions jointes de

- Kattrin Jadin à Nathalie Muylle (Emploi, Économie et Consommateurs) sur "Les agences de voyage au bord de la faillite" (55006531C)

- Anneleen Van Bossuyt à Nathalie Muylle (Emploi, Économie et Consommateurs) sur "La tromperie du consommateur en ce qui concerne la hausse du prix des billets d'avion" (55006995C)

- Anneleen Van Bossuyt à Nathalie Muylle (Emploi, Économie et Consommateurs) sur "Le Fonds de Garantie Voyages et les bons remis pour les vols annulés à cause du coronavirus" (55007191C)

- Melissa Depraetere à Nathalie Muylle (Emploi, Économie et Consommateurs) sur "La réglementation en matière de vouchers" (55007261C)

- Leen Dierick à Nathalie Muylle (Emploi, Économie et Consommateurs) sur "La situation dans le secteur des voyages à la suite de la crise du coronavirus" (55007280C)

- Patrick Prévot à Nathalie Muylle (Emploi, Économie et Consommateurs) sur "Les bons à valoir dans le secteur des voyages" (55007311C)

- Melissa Depraetere à Nathalie Muylle (Emploi, Économie et Consommateurs) sur "Les frais supplémentaires liés au report de vols" (55007338C)

- Anneleen Van Bossuyt à François Bellot (Mobilité) sur "Les vols fantômes" (55007354C)

- Anneleen Van Bossuyt à Nathalie Muylle (Emploi, Économie et Consommateurs) sur "Les vols fantômes et la tromperie du consommateur" (55007355C)

- Anneleen Van Bossuyt à Nathalie Muylle (Emploi, Économie et Consommateurs) sur "La prolongation du régime de vouchers mis en place en raison du coronavirus" (55007356C)

- Leen Dierick à Nathalie Muylle (Emploi, Économie et Consommateurs) sur "Les assurances de voyage" (55007389C)

- Roberto D'Amico à Nathalie Muylle (Emploi, Économie et Consommateurs) sur "Les problèmes liés à la réservation d'un vol" (55007396C)

- Melissa Depraetere à Nathalie Muylle (Emploi, Économie et Consommateurs) sur "Les vouchers pour les voyages en groupe" (55007509C)

**01** De situatie in de reis- en luchtvaartsector ten gevolge van de coronacrisis: actualiteitsdebat en toegevoegde vragen van

- Kattrin Jadin aan Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "De dreigende faillissementen in de sector van de reisagentschappen" (55006531C)

- Anneleen Van Bossuyt aan Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "De consumenten-

tenmisleiding bij de gestegen vliegtuigprijzen" (55006995C)

- Anneleen Van Bossuyt aan Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "Het Garantiefonds Reizen en de coronavouchers" (55007191C)
- Melissa Depraetere aan Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "De voucherregeling" (55007261C)
- Leen Dierick aan Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "De situatie in de reissector ten gevolge van de COVID-19-crisis" (55007280C)
- Patrick Prévot aan Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "De vouchers in de reissector" (55007311C)
- Melissa Depraetere aan Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "De extra kosten bij het omboeken van vluchten" (55007338C)
- Anneleen Van Bossuyt aan François Bellot (Mobiliteit) over "De spookvluchten" (55007354C)
- Anneleen Van Bossuyt aan Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "Spookvluchten en consumentenmisleiding" (55007355C)
- Anneleen Van Bossuyt aan Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "De verlenging van de coronavoucherregeling" (55007356C)
- Leen Dierick aan Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "De reisverzekeringen" (55007389C)
- Roberto D'Amico aan Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "De problemen betreffende boekingen van vluchten" (55007396C)
- Melissa Depraetere aan Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "Vouchers voor groepsreizen" (55007509C)

Le **président**: Bonjour à tous. Mme Jadin étant absente, sa question est caduque.

**01.01** **Anneleen Van Bossuyt** (N-VA): *Mevrouw de minister, binnenkort gaat het Europese luchtruim weer open voor toeristen. Heel wat reisorganisaties en luchtvaartmaatschappijen pakten hier de laatste week dan ook mee uit in advertentiecampagnes om reizigers te werven. Maar net nu regent het klachten over maatschappijen die plots vluchten voor juli en augustus annuleren, zelfs als die nog maar sinds enkele dagen geboekt waren en de betreffende vlucht veelal zelfs nog te boeken is. Getroffen klanten krijgen vouchers waarmee ze pas weken later kunnen omboeken naar veel duurdere vluchten. Er blijken voornamelijk klachten over TUI, Brussels Airlines en Ryanair. Uiteraard moeten we begrip hebben voor de luchtvaartmaatschappijen die zich door de coronacrisis in een precaire situatie bevinden en hierdoor genoodzaakt zijn om niet volledig bezette vluchten te annuleren. En uiteraard zijn vluchten in het hoogseizoen duurder dan in het laagseizoen. Maar dat men bv tot op gisteren een vlucht kon boeken voor half juli, die vandaag geannuleerd wordt en waarvoor men enkel kan omboeken mits een serieuze meerprijs, dat ruikt al snel naar consumentenmisleiding en misbruik van de situatie.*

*Is de minister zich bewust van deze problemen?*

*Hoeveel klachten werden hierover al ontvangen? Heeft de minister hierover al overleg gepleegd met de luchtvaartmaatschappijen?*

*Heeft de minister zich op het aantal annuleringen van vluchten die nog maar enkele dagen geboekt zijn? Welke garantie is er dat deze praktijk zich niet een hele zomer lang herhaalt?*

*Zal er worden nagegaan of de genoemde prijsstijgingen van de tickets redelijk en marktconform zijn of dat het gaat om bewuste prijsverhogingen van de vluchtmaatschappij uit?*

*Mevrouw de minister,*

*Met het M.B. van 19 maart werd de 'corona-voucher' in het leven geroepen. Deze schort de verplichte terugbetaling van pakketreizen tijdelijk op en maakt het mogelijk om een tegoedbon te verstrekken ter*

**01.01** **Anneleen Van Bossuyt** (N-VA): *À la veille de la réouverture de l'espace aérien européen pour les touristes, de nombreux organisateurs de voyages et compagnies aériennes ne ménagent pas leurs efforts pour attirer des voyageurs. Or nous observons au même moment un nombre considérable de plaintes portant sur l'annulation soudaine, par des compagnies, de vols prévus en juillet et en août. Les clients concernés reçoivent des bons à valoir qui ne leur permettent de modifier leur réservation que plusieurs semaines plus tard, après quoi les vols proposés sont nettement plus chers. Ces plaintes concernent notamment TUI, Brussels Airlines et Ryanair.*

*Combien de plaintes y relatives ont déjà été enregistrées? La ministre s'est-elle déjà concertée avec les compagnies aériennes? Combien de vols qui venaient d'être réservés ont été annulés? De quelles garanties disposons-nous que ces pratiques ne continueront pas pendant tout l'été? Vérifiera-t-on si le prix de ces billets plus onéreux est raisonnable*

waarde van het bedrag dat de reiziger heeft betaald voor de pakketreis. Met deze voucher kan de klant gedurende het jaar dat volgt een pakketreis of andere reisdiensten aankopen voor dezelfde waarde. Deze maatregel ondersteunt onze reissector alsook de consument die zekerheid krijgt dat hij de waarde van zijn reis niet verliest, want de corona-voucher wordt gedekt door het Garantiefonds reizen.

Eind mei zouden er al ruim 100.000 vouchers uitgeschreven zijn die gedekt worden door het Garantiefonds reizen, goed voor een bedrag van 175 miljoen euro.

Deze vouchers vormen, na de 22.000 dossiers ten gevolge van het faillissement van Thomas Cook eind vorig jaar, een grote belasting voor het Garantiefonds.

Vandaar volgende vragen: Volstaat het huidig Garantiefonds? Over hoeveel middelen beschikt het Garantiefonds momenteel? Is het Garantiefonds voorbereid op het evt. faillissement van enkele belangrijke spelers waarna het de vouchers, uitgegeven door diezelfde spelers, effectief zou moeten terugbetalen aan de consument?

Wat gebeurt er als het Garantiefonds niet over voldoende middelen zou beschikken? Staat de overheid dan garant? Zal de overheid het Garantiefonds desgevallend van voldoende middelen voorzien?

Mevrouw de minister,

Sinds kort is het Europese luchtruim weer open voor toeristen. Heel wat reisorganisaties en luchtvaartmaatschappijen pakten hier de laatste week dan ook mee uit in advertentiecampaagnes om reizigers te werven. Maar net nu regent het klachten over luchtvaartmaatschappijen en hun 'spookvluchten'. Het gaat om spotgoedkope vluchtaanbiedingen, die vervolgens direct worden geannuleerd. Andere vluchten naar dezelfde bestemming worden vervolgens tegen veel hogere prijzen aangeboden. De luchtvaartmaatschappijen bieden een voucher aan om consumenten tegemoet te komen, maar voldoen zo niet aan hun verplichting tot onmiddellijke terugbetaling of het voorstellen van een alternatieve vlucht zonder extra kosten

Uiteraard moeten we begrip hebben voor de luchtvaartmaatschappijen die zich door de coronacrisis in een precaire situatie bevinden en hierdoor genoodzaakt zijn om niet volledig bezette vluchten te annuleren. En uiteraard zijn vluchten in het hoogseizoen duurder dan in het laagseizoen. Maar dat men bv tot op gisteren een vlucht kon boeken voor half juli, die vandaag geannuleerd wordt en waarvoor men enkel kan omboeken mits een serieuze meerprijs, dat ruikt al snel naar consumentenmisleiding en misbruik van de situatie.

Is de minister zich bewust van deze problemen? Hoeveel klachten werden hierover al ontvangen? Heeft de minister hierover al overleg gepleegd met de luchtvaartmaatschappijen? Heeft de minister zich op het aantal annuleringen van vluchten die nog maar enkele dagen geboekt zijn? Welke garantie is er dat deze praktijk zich niet een hele zomer lang herhaalt? Zal er worden nagegaan of de genoemde prijsstijgingen van de tickets redelijk en marktconform zijn of dat het gaat om bewuste prijsverhogingen van de vluchtmaatschappij uit?

Hoe zal de minister deze misleidende praktijken tegen gaan?

Mevrouw de minister,

Sinds kort is het Europese luchtruim weer open voor toeristen. Heel wat reisorganisaties en luchtvaartmaatschappijen pakten hier de

et conforme au marché?

Le voucher coronavirus suspend temporairement l'obligation de rembourser les voyages à forfait et permet d'octroyer un bon à valoir équivalant au prix payé par le voyageur pour son voyage à forfait. Fin mai, plus de 100 000 bons à valoir couverts par le Fonds de Garantie Voyages et représentant un montant de 175 millions d'euros auraient déjà été distribués. Les moyens du Fonds de Garantie suffiront-ils à cet effet? Quid si le Fonds ne dispose pas de moyens suffisants? Quels sont actuellement les moyens du Fonds? Ce Fonds est-il prêt à faire face aux faillites potentielles de quelques acteurs importants, ce qui l'obligerait à rembourser au consommateur ses bons à valoir?

Le bon à valoir coronavirus était valable pour trois mois, donc jusqu'au 19 juin inclus. La Belgique va-t-elle prolonger ce dispositif jusqu'au 1<sup>er</sup> septembre 2020 en cas d'annulation d'un voyage par un tour-opérateur, comme l'ont déjà fait, par exemple, les Pays-Bas?

laatste week dan ook mee uit in advertentiecampagnes om reizigers te werven. Maar net nu regent het klachten over luchtvaartmaatschappijen en hun 'spookvluchten'. Het gaat om spotgoedkope vluchtaanbiedingen, die vervolgens direct worden geannuleerd. Andere vluchten naar dezelfde bestemming worden vervolgens tegen veel hogere prijzen aangeboden. De luchtvaartmaatschappijen bieden een voucher aan om consumenten tegemoet te komen, maar voldoen zo niet aan hun verplichting tot onmiddellijke terugbetaling of het voorstellen van een alternatieve vlucht zonder extra kosten.

Uiteraard moeten we begrip hebben voor de luchtvaartmaatschappijen die zich door de coronacrisis in een precaire situatie bevinden en hierdoor genoodzaakt zijn om niet volledig bezette vluchten te annuleren. En uiteraard zijn vluchten in het hoogseizoen duurder dan in het laagseizoen. Maar dat men bv tot op gisteren een vlucht kon boeken voor half juli, die vandaag geannuleerd wordt en waarvoor men enkel kan omboeken mits een serieuze meerprijs, dat ruikt al snel naar consumentenmisleiding en misbruik van de situatie.

Is de minister zich bewust van deze problemen? Hoeveel klachten werden hierover al ontvangen? Heeft de minister hierover al overleg gepleegd met de luchtvaartmaatschappijen? Heeft de minister zich op het aantal annuleringen van vluchten die nog maar enkele dagen geboekt zijn? Welke garantie is er dat deze praktijk zich niet een hele zomer lang herhaalt? Zal er worden nagegaan of de genoemde prijsstijgingen van de tickets redelijk en marktconform zijn of dat het gaat om bewuste prijsverhogingen van de vluchtmaatschappij uit?

Hoe zal de minister deze misleidende praktijken tegen gaan?

Mevrouw de minister, met het M.B. van 19 maart werd de 'corona-voucher' in het leven geroepen. Deze schort de verplichte terugbetaling van pakketreizen tijdelijk op en maakt het mogelijk om een tegoedbon te verstrekken ter waarde van het bedrag dat de reiziger heeft betaald voor de pakketreis. Met deze voucher kan de klant gedurende het jaar dat volgt een pakketreis of andere reisdiensten aankopen voor dezelfde waarde. Deze maatregel ondersteunt onze reissector alsook de consument die zekerheid krijgt dat hij de waarde van zijn reis niet verliest, want de corona-voucher wordt gedekt door het Garantiefonds reizen.

Deze regeling was geldig voor een periode van 3 maanden, dus tot en met 19 juni 2020.

Zal België de regeling met coronavouchers bij annulatie van je reis door de reisorganisator verlengen tot 1 september 2020, net zoals bv Nederland al deed? Zo neen, waarom niet?

**01.02 Melissa Depraetere (sp.a):** Mevrouw de minister, de Covid-19 pandemie dwong de reissector om alle vervoerstickets en reizen te annuleren. De meeste luchtvaartmaatschappijen en reisorganisatoren bieden getroffen een voucher of tegoedbon aan. Dit werd onder andere vastgelegd in het M.B. van 19 maart en 3 april.

De Europese Commissie bevestigt aan de andere kant dat reizigers het recht hebben te kiezen tussen terugbetaling in geld of een voucher of tegoedbon voor de geannuleerde vervoerstickets of pakketreizen.

Er is een enorme toevloed van meldingen over de 'voucherregeling'. Het Europees Centrum voor Consumenten heeft sinds maart meer dan 2.700 vragen verkregen. 2 op de 3 gingen over reizen. Tui heeft

**01.02 Melissa Depraetere (sp.a):** Comme la pandémie de COVID-19 a contraint le secteur des voyages à annuler tous les titres de transport et les voyages, la plupart des sociétés et organisateurs proposent aux voyageurs un voucher ou bon à valoir. La Commission européenne a décidé que les voyageurs pouvaient choisir entre un remboursement en espèces et un bon à valoir.

nu zelf beslist om naast een voucher, wel in een terugbetaling te voorzien indien het om een vliegtuigticket gaat. Voor pakketreizen zal dit echter niet mogelijk zijn.

Daarom mijn vragen mevrouw de minister:

Hoeveel klachten heeft het meldpunt van de FOD Economie betreffende de voucherregeling/terugbetaling ticket gekregen in de afgelopen maanden?

Bent u van plan om voor duidelijkheid te zorgen voor de consumenten aangezien men nu bij de ene reisorganisator wel een terugbetaling krijgt en bij de andere niet? Zo ja, welke oplossing voorziet u?

Overweegt u om de regeling zoals opgenomen in de MB van 19 maart en 3 april te herzien of zelfs op te heffen aangezien het in strijd is met de Europese wetgeving?

Mevrouw de minister,

Zoals het hoort kan een consument bij Ryanair kiezen tussen 2 opties wanneer een vlucht wordt geannuleerd: terugbetaling of omboeking naar een andere vlucht. Het tweede is gratis maar nu blijkt dat Ryanair het tariefverschil niet terugbetaald. Wanneer de oorspronkelijke vlucht vijftig euro en de nieuwe honderd euro kost dan wordt een gratis omboeking voorzien.. Omgekeerd kan je je vlucht wel omboeken maar krijg je het verschil van vijftig euro niet terug. Met andere woorden: het zou goedkoper zijn om je geld terug te vragen en gewoon zelf op de website de nieuwe vlucht te boeken. Dan is het toch niet 'gratis' om om te boeken? In antwoord op mijn vraag verzekerde u op 27 mei dat reisorganisaties geen kosten mogen aanrekenen bij het verstrekken van vouchers. Wanneer de consument geen terugbetaling krijgt voor het tariefverschil bij een omboeking, kan dat toch als een bijkomende kost voor het omboeken van de vlucht en als misleidende handelspraktijk worden beschouwd.

Mevrouw de minister mijn vragen:

Bent u het met mij eens dat de aangehaalde manier van werken het aanrekenen van een kost is en bijgevolg als misleidende handelspraktijk kan worden beschouwd?

Hoeveel meldingen heeft het Meldpunt betreffende het aanrekenen van extra kosten voor het omboeken van een vlucht ontvangen?

Hoeveel meldingen werden er ontvangen lastens Ryanair en waarover handelen deze klachten?

Zal de minister maatregelen nemen om deze praktijk aan te pakken?

Hoe zal ze ervoor zorgen dat de vigerende consumentenbescherming wordt gerespecteerd door Ryanair?

Mevrouw de minister,

Wie de voorbije maanden een groepsreis had geboekt krijg in sommige gevallen via het reisbureau een collectieve voucher waardoor de reizigers automatisch verplicht worden om 18 maanden te wachten op terugbetaling.

Het vouchersysteem kan een goede oplossing bieden voor iedereen die geregeld reist. De omstandigheden waaronder een groepsreis kan doorgaan zijn echter verschillend van deze voor individuele reizen. Bij een collectieve voucher moet men op zoek gaan naar een nieuw moment dat voor alle reizigers past, moet iedereen akkoord gaan met het gebruik van de voucher en speelt de gezondheidstoestand van de medereizigers een belangrijke rol. Als iemand ziek valt kan de hele groep in quarantaine worden geplaatst.

Mevrouw de minister mijn vragen: vindt u het logisch dat dezelfde voucherregeling van toepassing is op groepsreizen als op individuele

Combien de plaintes le point de signalement du SPF Économie a-t-il reçues concernant le voucher ou le remboursement d'un billet acheté ces derniers mois? La ministre va-t-elle expliquer aux consommateurs ce qu'il en est de la compensation? À quelle solution réfléchit-elle? Envisage-t-elle de revoir les règles actuelles ou de les supprimer purement et simplement en raison de leur incompatibilité avec la législation européenne?

Chez Ryanair, un consommateur peut choisir entre deux options lorsqu'un vol est annulé: remboursement ou transfert de réservation vers un autre vol. La seconde option est gratuite, mais l'éventuelle différence de prix entre le premier vol et le second n'est pas remboursée. La ministre estime-t-elle également que des frais supplémentaires sont ainsi imputés malgré tout? Ne s'agit-il pas dans ce cas de pratiques commerciales déloyales? Combien de signalements d'imputation de frais supplémentaires pour le transfert de réservation d'un vol le point de contact a-t-il reçus? Combien d'entre eux incriminaient-ils Ryanair et quel était leur objet? La ministre prendra-t-elle des mesures à cet égard? Comment réprimandera-t-elle Ryanair à ce sujet?

Les personnes qui avaient réservé un voyage de groupe au cours des derniers mois reçoivent parfois un bon à valoir collectif via l'agence de voyage qui oblige automatiquement les voyageurs à attendre dix-huit mois leur remboursement. La ministre estime-t-elle qu'il est logique que les mêmes règles soient d'application pour les bons à valoir pour les voyages en groupe et pour les voyages individuels? Une organisation de voyages peut-elle ainsi établir un bon à valoir collectif?

*reizen? Kan een reisorganisatie een collectieve voucher opmaken? Is de minister bereid om de specifieke situatie van groepsvouchers te herbekijken?*

**01.03 Patrick Prévot (PS):** Monsieur le président, madame la ministre, depuis le 20 juin, les voyageurs qui voient leur séjour annulé en raison de la crise du COVID-19 ne sont plus obligés d'accepter de bon à valoir. Ils peuvent désormais exiger un remboursement dans les quatorze jours après la résiliation du contrat, comme l'exige la directive européenne et la loi du 21 novembre 2017.

Nous avons déjà posé beaucoup de questions sur ce mécanisme de *vouchers* qui était un système temporaire valable trois mois. L'objectif était de soutenir le secteur et d'éviter qu'il subisse de plein fouet la crise économique en devant rembourser de grandes sommes d'argent. Quel bilan tirez-vous de ce système? Avez-vous des indicateurs montrant que nos entreprises du secteur ont mieux résisté qu'à l'étranger en raison de ce système? Pourriez-vous faire le point sur les règles applicables à partir de ce 20 juin?

Par ailleurs, nous recevons encore des témoignages indiquant que certaines agences délivrent des bons qui ne respectent pas le prescrit de l'arrêté ministériel; par exemple, certaines d'entre elles ne font pas du tout état de la possibilité de se faire rembourser une fois écoulée la période de douze mois. Un suivi va-t-il continuer à être opéré par votre administration quant à la conformité de ces bons à l'arrêté ministériel? Si oui, lequel?

Certains bons à valoir indiquent dans les conditions générales qu'ils sont nominatifs et incessibles: ceci est-il conforme à l'arrêté ministériel qui dit que le voyageur l'utilise à son libre choix? Que se passe-t-il en cas de décès ou d'impossibilité matérielle de voyager dans les douze mois? Un consommateur qui estime un bon contraire au prescrit de l'arrêté ministériel peut-il exiger sa réécriture?

Vous aviez annoncé lors de la séance du 27 mai la mise en place d'une task force avec le SPF Économie et les organisations professionnelles. Pouvez-vous faire un état des lieux du travail de ce groupe?

Enfin, les voyages scolaires ont été annulés, ce qui représente une perte de 517 euros par école fondamentale et de 4 222 euros par école secondaire, ce qui n'est pas négligeable. On compte aussi des montants immobilisés dans des bons à valoir établis par les voyagistes en prévision de l'année suivante. Pouvez-vous nous parler de l'impact de la réglementation sur la trésorerie des pouvoirs organisateurs dans l'enseignement?

**01.03 Patrick Prévot (PS):** Sinds 20 juni hoeven reizigers wier reis als gevolg van de coronacrisis geannuleerd werd niet langer genoe-gen te nemen met een voucher, maar kunnen ze binnen de 14 da-gen na de annulering een terugbe-taling eisen. De tijdelijke voucher-regeling wordt ingetrokken.

Welke balans maakt u op van het systeem? Heeft het ertoe geleid dat onze bedrijven de crisis beter het hoofd konden bieden dan de bedrijven in het buitenland? Welke regels gelden er sinds 20 juni? Sommige reisagentschappen zou-den nog steeds vouchers uitreiken die niet met het ministerieel besluit stroken omdat de optie van een terugbetaling niet vermeld wordt. Zal uw administratie daar gevolg aan geven? Zo ja, op welke ma-nier? In de algemene voorwaarden van een aantal vouchers staat dat ze op naam en onoverdraagbaar zijn: is dat in overeenstemming met het ministerieel besluit? Wat gebeurt er bij overlijden of bij de materiële onmogelijkheid om bin-nen de 12 maanden te reizen? Kunnen consumenten die naar ei-gen zeggen een onwettige vou-cher ontvangen hebben, een nieu-we laten uitschrijven? Kunt u een stand van zaken geven over de werkzaamheden van de taskforce van de FOD Economie en de be-roepsorganisaties?

De geannuleerde schoolreizen vertegenwoordigen een verlies van 517 euro per basisschool en 4.222 euro per secundaire school. Reisorganisatoren leggen bedra-gen vast in tegoedbonnen voor het komende jaar. Welke gevolgen heeft de regelgeving voor het bud-get van de scholen?

De **voorzitter**: Vraag nr. 55007280C van mevrouw Dierick, die afwezig is, vervalt.

**01.04 Roberto D'Amico (PVDA-PTB):** Monsieur le président, madame la ministre, la crise du coronavirus a créé un chaos sans

**01.04 Roberto D'Amico (PVDA-PTB):** Vele Belgen die naar het

précédent dans le secteur aérien. De nombreux citoyens belges devaient partir à l'étranger cette année, à Pâques ou pendant la période estivale, mais se retrouvent aujourd'hui dans une situation intenable.

Ainsi, certains d'entre eux n'ont plus aucune nouvelle de la compagnie aérienne ou du voyageur, en raison des difficultés financières auxquelles ces derniers sont confrontés. D'autres se voient tout simplement refuser le remboursement du montant de leur voyage ou se voient proposer des bons à valoir qui ne correspondent en rien à la valeur de la réservation.

Madame la ministre, comment allez-vous assurer que l'ensemble des compagnies et voyageurs respectent la législation en vigueur? Pouvez-vous garantir le remboursement à tous les usagers qui souhaitent l'obtenir? Enfin, comment comptez-vous agir pour que les compagnies et voyageurs fournissent à leurs clients des informations précises à cet égard?

De **voorzitter**: Ik kijk even rond om te zien of er collega's willen aansluiten bij het actualiteitsdebat. Ik zie geen andere sprekers dan zij die al een vraag hebben gesteld, dus ik geef het woord aan de minister voor haar antwoord.

**01.05** Minister **Nathalie Muylle**: Mijnheer de voorzitter, dames en heren, er zijn opnieuw een aantal vragen in verband met de reissector. Dat is niet abnormaal.

Tout d'abord, je confirme que nous sommes restés en contact régulier avec toutes les organisations professionnelles du secteur du voyage, aussi bien celles qui représentent les organisateurs de voyages que celles qui représentent les agences de voyages. Selon les derniers chiffres que j'ai reçus des services de la Banque-Carrefour des Entreprises, sept agences de voyage ont été déclarées en faillite depuis le début de cette année jusqu'au 16 juin, dont deux au mois de juin. Il n'y a pas eu de faillite d'organismes de voyages.

En vertu de l'arrêté ministériel du 19 mars 2020 et suivant les derniers chiffres reçus du secteur, 205 000 *vouchers* d'une valeur totale supérieure à 345 millions d'euros ont été émis. Ce montant prouve à suffisance que cet arrêté a fortement soutenu la position de liquidités du secteur. Cependant, je ne dispose pas d'informations qui me permettent d'établir une comparaison avec l'étranger.

Pour ce qui concerne les autres mesures de soutien, le gouvernement fédéral a pris toute une série de mesures pour soutenir les entreprises dans cette crise et dont peuvent également bénéficier les entreprises de voyages. Je pense ainsi au chômage temporaire qui a été prolongé, à la possibilité d'un plan de paiement pour la cotisation de sécurité sociale de l'employeur, la TVA, la retenue à la source et l'impôt sur le revenu des personnes physiques et des sociétés.

Pour les travailleurs indépendants, un report ou une exonération du paiement des cotisations de sécurité sociale peut être obtenue, sans oublier le droit passerelle.

buitenland zouden afreizen zitten thans in de penarie ten gevolge van financiële problemen van de luchtvaartmaatschappijen of van de touroperators, door het feit dat hun reizen niet terugbetaald worden of door vouchers die niet overeenkomen met de waarde van de reservatie.

Hoe zult u ervoor zorgen dat alle luchtvaartmaatschappijen en touroperators de regelgeving zullen naleven? Garandeert u dat de betaalde bedragen terugbetaald zullen worden aan wie dat wenst? Welke actie zult u ondernemen opdat de luchtvaartmaatschappijen en touroperators hun klanten gedetailleerde informatie zouden verschaffen?

**01.05** Minister **Nathalie Muylle**: We hebben op regelmatige basis contact gehouden met de beroepsorganisaties in de reissector. Sinds het begin van het jaar werden er zeven reisagentschappen failliet verklaard. Bij de touroperators vielen er geen faillissementen te betreuren.

Op grond van het ministerieel besluit van 19 maart 2020 werd er voor een bedrag van 345 miljoen euro aan vouchers in omloop gebracht, hetgeen aantoont dat dit besluit de sector ondersteund heeft. Ik beschik niet over een vergelijking met het buitenland.

De regering heeft tevens andere steunmaatregelen genomen, zoals de tijdelijke werkloosheid, de faciliteiten voor de betaling van de socialezekerheidsbijdragen van werkgevers, de btw, de bronbelasting, de personen- en de vennootschapsbelasting, evenals het overbruggingsrecht voor de zelfstandigen. De Gewesten hebben eveneens steunmaatregelen genomen.

Voor de autocarreizen moet ik het

Les Régions ont également pris différentes mesures de soutien. Aujourd'hui, je ne suis pas en mesure de donner une réponse précise concernant la perspective pour les voyages en autocar. De manière générale, il est clair que le secteur des voyages sera encore impacté par la pandémie du coronavirus pendant tout un temps; C'est la raison pour laquelle je suis d'avis que ce secteur devra pouvoir bénéficier de la prolongation planifiée du régime de chômage temporaire qui pourra être appliqué pour certains secteurs ou entreprises jusqu'à la fin de cette année.

Het vouchersysteem is niet verlengd, want op grond van het Wetboek van economisch recht gaat het hier immers steeds om noodmaatregelen van tijdelijke aard. Wat de Europese Commissie betreft, ik heb binnen de opgelegde termijn, namelijk op 28 mei, geantwoord op de vraag om informatie van Europees commissaris Reynders. Hierin heb ik bevestigd dat de voucherregeling een uitzonderlijke en tijdelijke maatregel zou blijven die na 3 maanden niet zou worden verlengd. Ik wacht nu op een eventuele reactie.

Gelukkig zijn reizen naar andere lidstaten van de EU, naar de Schengenlanden en naar Groot-Brittannië sinds vorige week weer mogelijk. De grenzen zijn opnieuw open en men mag verwachten dat verdere versoepelingen zullen volgen.

Ik heb dit weekend in *Le Soir* gelezen dat de commissaris zei dat bepaalde landen geantwoord hadden en hij verwees daarbij ook naar België. Het is uiteraard jammer dat men zoiets in de krant moet lezen, terwijl men zelf geen reactie krijgt. De commissaris heeft verder gezegd dat hij naar het Europees Hof van Justitie zou stappen voor de landen die niet geantwoord hebben of de maatregelen verder laten lopen. Ik ga er dus van uit dat hij dat voor België niet zal doen en dat hij akkoord ging met mijn antwoord. Ik heb daar echter nog geen formele bevestiging van ontvangen.

Het ministerieel besluit van 19 maart 2020 wordt niet ingetrokken. Als we dit zouden doen, dan zou er geen enkele reglementaire basis meer bestaan voor de uitgereikte reischeques, zodat ongetwijfeld massaal een terugbetaling zou worden gevraagd. Ik heb zonet gezegd dat daarbij een bedrag van 350 miljoen euro op het spel staat. Een intrekking zou de liquiditeitsproblemen in de sector exponentieel doen toenemen en het is zeker niet de bedoeling om een faillissementsgolf in gang te zetten.

Ik blijf bovendien van mening dat we met deze regeling de consument afdoende beschermd hebben, beter zelfs dan met een strikte toepassing van de bepalingen van de richtlijn inzake terugbetaling. Zodra een pakketreis is geannuleerd, is de reiziger immers niet meer gedekt door de insolventieverzekering. Het besluit liet toe vouchers te verstrekken in plaats van terug te betalen en dat hield in dat de reissector evengoed kon terugbetalen bij annulering, wat sommigen ook hebben gedaan. Ik zie dus niet wat daaraan onduidelijk is en waarom er ingegrepen zou moeten worden.

Vandaag kunnen reisorganisatoren die pakketreizen annuleren de reiziger nog steeds voorstellen om een reischeque te aanvaarden. De reiziger heeft uiteraard ook de mogelijkheid een andere pakketreis te boeken. Op die manier geniet hij dan verder de bescherming van de insolventieverzekering. Sommige reisorganisatoren hebben daar al

antwoord schuldig blijven.

De reissector zal gedurende enige tijd de gevolgen van de pandemie ondervinden en moet dus aanspraak kunnen maken op een verlenging van het stelsel van de tijdelijke werkloosheid.

Si le système des bons à valoir n'a pas été prorogé, c'est parce qu'il s'agissait d'une mesure d'urgence pour trois mois. Je l'ai confirmé au commissaire européen Reynders dans les délais impartis. Il ne m'a pas encore répondu, même si j'ai lu des informations rassurantes dans la presse.

Depuis la semaine dernière, il est de nouveau possible de voyager dans d'autres États membres de l'UE, dans les pays de la zone Schengen et au Royaume-Uni. Il est probable que d'autres assouplissements suivront.

Nous ne retirerons pas l'arrêté ministériel du 19 mars 2020. Si nous l'avions retiré, le montant des remboursements demandés aurait été astronomique. Les problèmes de trésorerie du secteur auraient explosé et une vague de faillites aurait certainement suivi. Je persiste à penser que le consommateur a été dûment protégé, mieux même que si nous avions maintenu strictement l'obligation de remboursement. En effet, un voyageur qui annule un voyage à forfait n'est plus couvert par l'assurance insolvabilité. De plus, le système du bon à valoir n'empêche pas le remboursement en cas d'annulation. Je pense que les dispositions prises étaient appropriées.

En cas d'annulation de voyages à forfait, les organisateurs de voyageurs peuvent toujours proposer des chèques voyages et un voyage à forfait peut toujours être converti en une autre réservation. Cette option est en tout cas recommandée car le consommateur bénéficie dans ce cas de l'assurance

sterk op ingezet en de consumentenorganisaties hebben net als ik al heel duidelijk meegedeeld dat het herboeken van een reis duidelijk meer bescherming biedt dan het aanhouden van een reischeque in de periode na 19 juni.

J'invite les voyageurs qui ont reçu un bon à valoir qui ne serait pas conforme aux exigences de l'arrêté ministériel à introduire un signalement au point de contact. L'Inspection économique continuera à vieller à l'application correcte des dispositions de l'arrêté, par exemple en ce qui concerne les modalités de son utilisation ou sur le remboursement des *vouchers* non utilisés pendant leur délai de validité.

En ce qui concerne le caractère nominatif et incessible du bon à valoir, l'arrêté n'en dit rien. Dès lors, l'émission de tels bons à valoir n'est pas interdite. Le voyageur qui n'a pas utilisé son *voucher* durant le délai de validité peut, à son échéance, obtenir le remboursement en argent.

En cas de décès, les héritiers entrent dans les droits du défunt et ont le droit d'utiliser ou de se faire rembourser le bon. Quand le *voucher* émis ne satisfait pas à toutes les exigences de l'arrêté ministériel, cela implique que le voyageur a droit à un remboursement immédiat.

Volgens mij is het niet onlogisch dat voor groepsreizen dezelfde regels gelden als voor individuele reizen. Normaal gesproken heeft de reisorganisatie voor een groepsreis een enkele contractant. Zoals ook voor individuele reizen wordt de voucher op naam van de contractant uitgeschreven. Het ministerieel besluit van 19 maart is niet langer van toepassing. Een herziening is niet aan de orde.

Tout ce que je viens de dire concerne l'annulation de voyages à forfait.

Les droits des passagers en cas d'annulation de vol de la part d'une compagnie aérienne sont régis par le règlement européen 261/2004. L'application de ce règlement tombe sous les compétences du ministre de la Mobilité. Les questions ayant trait aux compagnies aériennes doivent donc lui être posées.

La task force annoncée a pour objectif d'assurer une vue claire et correcte de la nouvelle situation, suite au déconfinement progressif des voyages, ainsi que de la communication aux entreprises du secteur des voyages; celle-ci doit aussi concorder avec celle transmise aux consommateurs.

insolvabilité.

Ik nodig de reizigers die een niet-conforme voucher ontvangen hebben ertoe uit om dat aan het meldpunt te laten weten. De Economische Inspectie zal waken over de correcte toepassing van de bepalingen van het ministerieel besluit. Het ministerieel besluit bepaalt evenwel niet of een voucher al dan niet op naam of onoverdraagbaar moet zijn. Bijgevolg is de uitgifte van dergelijke vouchers niet verboden. Wanneer men een voucher niet gebruikt, kan men na de aflooptdatum een terugbetaling krijgen. In geval van een overlijden kunnen de erfgenamen de voucher gebruiken of laten terugbetalen. Als de voucher niet aan alle bepalingen van het ministerieel besluit voldoet, kan de reiziger aanspraak maken op de onmiddellijke terugbetaling ervan.

Je ne trouve pas illogique que les mêmes règles valent pour les voyages en groupe et les voyages individuels. Normalement, pour un voyage en groupe, l'organisateur du voyage agit pour un seul contractant. Comme pour les voyages individuels, le bon est émis au nom du contractant.

L'arrêté ministériel du 19 mars n'est plus d'application. Une révision n'est pas à l'ordre du jour.

Alles wat ik gezegd heb, heeft betrekking op pakketreizen.

Ingeval een luchtvaartmaatschappij een vlucht annuleert, worden de passagiersrechten geregeld door een Europese verordening, waarvan de toepassing onder de bevoegdheid van de minister van Mobiliteit valt.

De taskforce moet zorgen voor een klare kijk op de nieuwe situatie en voor heldere en volledige informatie voor de bedrijven, die

Le premier document de travail établi par l'Association of Belgian Travel Organisers (ABTO) a été transmis récemment. Les autres associations professionnelles ont maintenant la possibilité de se prononcer sur ce texte. Il a été demandé aux services du SPF Économie de parcourir le document. La task force se réunira prochainement.

De jaarrekening van het Garantiefonds Reizen werd vorige week door de algemene vergadering goedgekeurd. Ik kan u de volgende cijfers meegeven. Een egalisatievoorziening omvat 15,1 miljoen euro en de solvabiliteitsmarge 4,3 miljoen euro. De buffer van het Garantiefonds bedraagt 19,5 miljoen euro. Daarnaast moeten verzekeringnemers ook aanvullende waarborgen stellen. Het Garantiefonds verwacht dat de coronacrisis zijn financiële resultaten en solvabiliteit zwaar kan beïnvloeden, maar het verwacht een nog grotere impact op het incasso en op de schadelasten.

De coronacrisis zet onvermijdelijk een zware druk op de verzekeraars die de insolventie van reisondernemingen dekken. De voucherregeling die de reissector ondersteunt, is voor hen dus van belang geweest. De betrokken verzekeraars en hun beroepsorganisatie Assuralia vragen of aan hen een staatswaarborg kan worden toegekend. Ik volg die situatie van nabij op. In elk geval heb ik aan de minister van Financiën een schrijven gericht om hem te vragen heel aandachtig te zijn voor deze problematiek, ook rekening houdend met de Europese verplichting om een waarborgsysteem voor het geval van insolventie in te stellen.

Er werd gevraagd naar cijfers van het aantal meldingen. Sinds het uitbreken van de coronapandemie heeft het meldpunt meer dan duizend meldingen ontvangen omtrent geannuleerde reizen. Het merendeel slaat op geannuleerde vluchten. Slechts een veertigtal handelt over geannuleerde pakketreizen en hebben nog een uiteenlopende inhoud, zoals een niet-akkoord met de cheque, de niet-ontvangst van de voucher of de onbereikbaarheid van de reisonderneming.

Inzake het specifieke dossier van de recente boekingen en annuleringen heb ik vanaf 10 juni, toen ik daarover de eerste berichten zag in de media, aan de Economische Inspectie onmiddellijk de opdracht gegeven een onderzoek te openen naar de praktijken van de betrokken ondernemingen. De Inspectie heeft het onderzoek snel opgestart. Ik heb de consumenten ertoe opgeroepen om de praktijken via het meldpunt aan te kaarten. We hebben zowat 500 meldingen ontvangen over geannuleerde reizen en na analyse blijken er daarvan 100 specifiek over de praktijk van de geannuleerde vluchten te gaan, waarover de vraag gaat.

Ik verkies nu om niet in gesprek te gaan, omdat ik het onderzoek en het resultaat van de Economische Inspectie afwacht. Wel kan ik zeggen, zoals jullie ook al uit de pers hebben vernomen, dat TUI een schrijven heeft gericht waarin de onderneming zich excuseert en toezegt elke betrokken klant te zullen contacteren en een oplossing aan te bieden zonder enige meerkosten.

Op dit ogenblik heb ik geen zicht op het aantal annuleringen. Het onderzoek van de Economische Inspectie betreft de naleving van regels inzake oneerlijke handelspraktijken. Het onderzoek heeft niet

strookt met wat aan de consumenten wordt meegedeeld. De beroepsorganisaties kunnen hun mening geven over een eerste werkdocument, net zoals de FOD Economie dat kan doen.

L'assemblée générale a approuvé les comptes annuels du Fonds de Garantie la semaine dernière. La provision d'égalisation s'élève à 15,1 millions d'euros et la marge de solvabilité à 4,3 millions d'euros. La réserve du Fonds de Garantie s'élève à 19,5 millions d'euros. Les preneurs d'assurance doivent constituer des garanties complémentaires. D'après les prévisions du Fonds de Garantie, la crise du coronavirus peut fortement influencer ses résultats financiers et sa solvabilité, mais il s'attend à des répercussions encore plus importantes sur le recouvrement et la charge de l'indemnisation du dommage.

La crise du coronavirus faisant peser une charge importante sur les assureurs qui couvrent l'insolvabilité des entreprises de voyages, le régime des bons à valoir était important pour eux. Le secteur demande qu'une garantie d'État soit accordée. J'ai demandé au ministre des Finances d'être attentif à ce problème.

Depuis le déclenchement de la pandémie de coronavirus, le point de contact a reçu plus de 1 000 signalements au sujet de voyages annulés. La plupart de ces signalements portent sur des vols annulés.

En ce qui concerne les récentes réservations et annulations, j'ai immédiatement ordonné une enquête. Le point de contact a enregistré une centaine de plaintes à ce sujet. J'attends les résultats de l'enquête de l'Inspection économique. TUI s'est engagé à contacter chaque client et à chercher une solution sans majoration de coût. L'enquête de l'Inspection économique ne porte pas sur la fixation des

tot doel de prijzen zelf te analyseren, aangezien die vrij worden bepaald. Indien er oneerlijke handelspraktijken vastgesteld worden, dan zal de Economische Inspectie in volledige onafhankelijkheid oordelen welk gevolg dat moet krijgen: een proces-verbaal, een waarschuwing, een voorstel tot transactie of overmaking van het dossier aan het parket. Als er een risico van voortzetting van die praktijk of kans op herhaling bestaat, kan er ook een vordering tot staking worden ingesteld.

Voor de vraag over de toepassing van de verordening over de rechten van de luchtreizigers verwijs ik naar minister Bellot.

Er was ook nog een vraag van mevrouw Dierick over de controle van de FSMA op de reisverzekering. Deze vraag werd niet gesteld omdat zij niet aanwezig is, maar ik stel voor dat ik haar het antwoord bezorg.

**01.06 Anneleen Van Bossuyt (N-VA):** Dank u wel, mevrouw de minister, voor uw verschillende antwoorden. Eerst en vooral denk ik dat iedereen het erover eens is dat de reissector een van de zwaarst getroffen sectoren is van de hele coronacrisis. Het is zeker goed dat daarvoor de nodige maatregelen getroffen zijn. Ik betreur natuurlijk, net als u, het feit dat bepaalde standpunten vernomen moeten worden in de pers. Dat is niet de correcte manier van handelen.

Het Garantiefonds Reizen beschikt over de nodige middelen om de reizigers te kunnen blijven terugbetalen. U zegt dat u een bepaald verzoek zal richten tot de minister van Financiën. Daar is zeker een rechtvaardiging voor, om die sector toch te ondersteunen.

Daarnaast moeten we wel vaststellen dat er misschien geen misbruik, maar inderdaad bijna misleiding van de consument was over de zogenaamde spookvluchten, of de geannuleerde vluchten. Het is heel goed dat u daarvoor de nodige stappen heeft genomen. Er moet een oplossing komen. Er mag geen misleiding zijn. Als er al sprake is van oneerlijke handelspraktijken, moeten die inderdaad aangepakt worden. De reissector is zwaar getroffen en de consument mag geen wantrouwen krijgen in deze sector door dingen die gebeuren. Er moet alles aan gedaan worden om zeker het vertrouwen in de sector te herstellen bij de consument, bij wie dat vertrouwen misschien geschaad is.

**01.07 Melissa Depraetere (sp.a):** Dank u, mevrouw de minister, voor het zeer uitgebreide antwoord op opnieuw dezelfde onderwerpen en vragen. Ondanks de genomen maatregelen en het ministerieel besluit blijft het blijkbaar voor interpretatie vatbaar voor sommigen. Dat is spijtig voor de consument.

Voor mijn vraag over misleidende handelspraktijken bij Ryanair verwijst u mij naar de heer Bellot. De minister verwijst mij echter altijd terug naar u als minister van Consumenten. Dan krijg ik natuurlijk geen antwoord. Ryanair biedt een voucher aan, maar als een reis goedkoper is dan hetgeen initieel betaald werd, passen ze dat bedrag wel niet bij. Als men bijvoorbeeld oorspronkelijk 50 euro voor een reis betaalde en daarna een reis van 40 euro boekt, wordt het verschil zo gelaten. Dat was toch niet echt de bedoeling van het vouchersysteem. In een vorige vragenronde had u bevestigd dat er geen bijkomende kosten kunnen worden aangerekend.

prix, mais sur les pratiques commerciales déloyales. En cas d'infraction, le service décide lui-même des suites qu'il convient d'y réserver. Une action en cessation peut être intentée, le cas échéant.

Pour ce qui est de l'application du règlement relatif aux droits des passagers aériens, je vous renvoie vers le ministre Bellot.

**01.06 Anneleen Van Bossuyt (N-VA):** Je me réjouis des mesures prises en faveur du secteur des voyages qui a été très éprouvé par la crise du coronavirus. Le Fonds de Garantie Voyages dispose des moyens nécessaires pour continuer à rembourser les voyageurs. Je m'associe à la requête visant à soutenir le secteur que la ministre a adressée à son collègue des Finances. L'ouverture d'une enquête sur les vols annulés dernièrement est une bonne nouvelle. Il importe de lutter contre les pratiques commerciales déloyales et de restaurer la confiance à l'égard du secteur.

**01.07 Melissa Depraetere (sp.a):** Il subsiste apparemment une marge d'interprétation qui n'est pas favorable au consommateur.

En ce qui concerne les pratiques de Ryanair, je me fais balader, sans jamais obtenir de réponse. Le système de bons à valoir instauré par la compagnie aérienne précitée déroge aux règles en matière de remboursement.

Dit zijn wel bijkomende kosten die aan de consument worden aangerekend. Dat is toch niet volgens de regels van terugbetaling.

**01.08** Minister **Nathalie Muylle**: Zelfs de voucher is ongeldig voor de luchtvaartsector. Ik heb een ministerieel besluit genomen voor pakketreizen. Dat zijn vluchten en overnachtingen. Ik ben inderdaad bevoegd voor Consumenten, maar het is aan de minister van Mobiliteit om met luchtvaartmaatschappijen te spreken. We hebben samen brieven geschreven. Als antwoord krijgen we dan dat de luchtvaartsector dermate in de problemen zit dat hij de liquiditeit niet heeft om de vluchten terug te betalen.

Maar u heeft gelijk. Als een vlucht 80 euro kost en de nieuwe vlucht kost 70 euro, zou men de overige 10 euro een volgende keer moeten kunnen gebruiken. U heeft 300 % gelijk. Maar zelfs het geven van de cheque is in strijd met de Europese regelgeving. Niet enkel in België, maar in alle Europese landen doet men hetzelfde. Ook de grote maatschappijen zoals KLM en Air France doen hetzelfde over heel Europa. Ook daar moet door mijn collega op Europees niveau actie ondernomen worden. Ik kan dit enkel blijven herhalen. Uiteraard bescherm ik de consument, maar ieder zijn job.

**01.09** **Melissa Depraetere** (sp.a): Ik hoor het u graag zeggen, maar daarmee is het niet opgelost. Heel veel consumenten willen volgens mij wel meegaan in het systeem van de vouchers enkel voor het vliegticket. Vaak gaat het niet over 10 euro, maar over veel grotere bedragen. Daarom denk ik dat het problematisch is. Maar ik zal nogmaals proberen dit aan te kaarten bij uw collega, minister Bellot.

Over de groepsreizen zegt u dat het logisch is dat er maar één voucher komt, omdat er één contractant is. Dat vind ik eigenlijk niet zo logisch. Juridisch is het wellicht logisch, maar als er een groep van 20 verschillende personen op reis gaat, is het zeer moeilijk om een en ander opnieuw te gaan organiseren met diezelfde 20 mensen. Vaak gebeuren deze reizen in een onderwijscontext of dergelijke. Dus is het niet vanzelfsprekend dat dit volgend jaar kan plaatsvinden met dezelfde groep. Voor een consument is het niet zo logisch dat er één groepsvoucher komt voor iedereen.

Toch bedankt voor uw antwoord. Ik zal de vraag opnieuw stellen aan uw collega Bellot.

De **voorzitter**: Veel succes met het pingpongspel. Als u een scheidsrechter wil, zullen we iemand zoeken. Anders moet u alles vragen aan de premier, als ze naar elkaar blijven verwijzen.

**01.10** **Maxime Prévot** (cdH): Madame la ministre, je vous remercie pour cette longue réponse détaillée.

Vous en avez l'habitude et c'est évidemment confortable pour nous, parlementaires. Je déplore simplement que, malgré cet arrêté ministériel, un flou artistique demeure ou, en tout cas, une interprétation possible de la législation dont certains n'hésitent pas à profiter, et ce, au détriment du consommateur. Dans cette commission qui reprend également le droit et la protection des consommateurs, on ne peut évidemment que le déplorer.

**01.11** **Roberto D'Amico** (PVDA-PTB): Madame la ministre, je vous remercie pour votre réponse.

**01.08** **Nathalie Muylle**, ministre: L'arrêté ministériel sur les bons à valoir s'applique aux voyages à forfait et non aux vols. M. Bellot et moi-même avons déjà envoyé des courriers à ce sujet, mais le secteur répond qu'il ne peut rembourser les vols en raison de problèmes de liquidités. De grandes compagnies aériennes d'Europe proposent également des bons à valoir. Il appartient à l'UE de prendre des mesures contre ces pratiques.

**01.09** **Melissa Depraetere** (sp.a): Les passagers sont peut-être disposés à accepter un bon à valoir pour un vol, mais ce bon devrait alors porter sur la totalité du montant. Je poserai une nouvelle question à ce sujet à M. Bellot.

À mes yeux, il est illogique de proposer un bon à valoir unique pour les voyages de groupe étant donné qu'il n'est pas certain qu'un voyage pourra être organisé l'année suivante avec le même groupe.

**01.10** **Maxime Prévot** (cdH): Sommigen aarzelen niet om ten koste van de consumenten te profiteren van de onduidelijkheid in de wetgeving. Dat is betreurenswaardig.

**01.11** **Roberto D'Amico** (PVDA-PTB): Het is ergerlijk dat topman-

Toutefois, il est irritant de voir des patrons de compagnies aériennes, telles que Ryanair, se moquer complètement des législations en vigueur. Il nous a déjà régulièrement fait le coup avec les droits sociaux des travailleurs. Aujourd'hui, il remet le couvert avec les usagers. J'espère dès lors, madame la ministre, que vous serez plus stricte en cas de non-respect des règles. Trop nombreux sont les citoyens qui ont durement souffert du coronavirus et qui ont besoin de prendre l'air pour souffler un peu. Nous surveillerons donc de près ce qui sera mis en place.

**01.12** Minister **Nathalie Muylle**: Mijnheer de voorzitter, collega's, ik ben ook bezorgd om die luchtvaartmaatschappijen.

Ik ben als minister van Consumenten bevoegd inzake relaties tussen twee partijen, maar ik kom de luchtvaartmaatschappijen ook tegen als minister van Werk. Ik heb al acties ondernomen tegen vele van hen.

Voor passagiersrechten is er de ombudsdienst bij de FOD Mobiliteit, als men een probleem heeft met de trein of met de luchtvaart. Er moeten verschillende dingen gebeuren, vanuit die kracht. Ik heb verschillende keren aan de collega's voorgesteld om gezamenlijk dingen te doen, om gezamenlijk brieven te schrijven naar de Europese Commissie. Het enige antwoord dat we telkens krijgen, is dat lidstaten hen weliswaar financieel ondersteunen, maar dat een en ander op een correcte manier moet gebeuren.

Mevrouw Depraetere, u bent nog vriendelijk met de voorbeelden die u geeft. Ik krijg ook veel mails van consumenten. Iemand heeft, bijvoorbeeld, een reischeque van 150 euro ontvangen. De vlucht is niet doorgegaan, men wil herboeken en men komt dan – heel vaak – terecht bij een callcenter in India, waar men een handleiding toepast en verklaart dat men een bepaalde vlucht niet kan boeken omdat het niet over dezelfde bestemming gaat. Niemand zegt echter dat men dezelfde bestemming moet nemen. De dag nadien belt men weer en krijgt men te horen dat het om een kortere vlucht gaat, terwijl de cheque betrekking heeft op een langeafstandsvlucht. De derde keer dat men belt, is er plots geen enkel probleem en kan men de cheque inwisselen. Ook die zaken gebeuren. Hier ging het over een vlucht van Brussels Airlines. Wij geven die opmerkingen ook door, ook aan de Economische Inspectie en het meldpunt, om dat mee te nemen in de lopende onderzoeken.

Ik wil samen met jullie strijden, maar ik hoop dat ook anderen met mij willen strijden.

De **voorzitter**: Met callcenters in India zullen we niet ver opschieten.

**01.13** **Roberto D'Amico** (PVDA-PTB): Madame la ministre, je voudrais encore vous poser une question à laquelle vous pouvez très bien me répondre par écrit, si vous le souhaitez.

Une personne m'a contacté par téléphone en me disant qu'elle avait réservé ses vacances pour le mois d'août, qu'elle avait payé un acompte et qu'on lui demandait maintenant de payer le solde, ce qui est assez logique. Mais que se passera-t-il si, entre-temps, le voyage

nen van luchtvaartmaatschappijen zoals Ryanair zich niets aantrekken van de geldende wetgeving en dat zulks de reizigers benadeelt. Ik hoop dat u strenger zult optreden wanneer de regels niet worden nageleefd.

**01.12** **Nathalie Muylle**, ministre: Les compagnies aériennes me préoccupent également. En tant que ministre de l'Emploi, j'ai d'ailleurs dû entreprendre plusieurs fois des actions à leur rencontre.

En ce qui concerne les droits des passagers en cas de problèmes dans les trains ou les avions, je renvoie au service de médiation du SPF Mobilité. J'ai proposé plusieurs fois d'écrire des lettres communes à la Commission européenne. La seule réponse qui nous revient est que les États membres les soutiennent certes financièrement, mais que cela doit se dérouler correctement. J'ai connaissance de plaintes de consommateurs encore plus graves. Je pense à l'exemple concret d'un transfert de réservation qui a ensuite été annulé dans une centrale d'appel, par exemple en Inde – où un scénario bien défini est suivi –, car il ne s'agit pas de la même destination, alors que cette condition n'a jamais été mentionnée. La version suivante diffère à nouveau, mais lors d'une nouvelle tentative, c'est à nouveau possible, etc. Nous transmettons toujours ces remarques à l'Inspection économique.

Le **président**: Nous n'avancerons pas beaucoup avec les centrales d'appel en Inde.

**01.13** **Roberto D'Amico** (PVDA-PTB): Stel dat iemand een vakantie in Turkije voor augustus geboekt heeft en het voorschot betaald heeft. Men vraagt hem om het volledige bedrag te betalen. Wat gebeurt er dan als de grenzen van Turkije dan gesloten zijn?

devait être annulé puisque la destination de son voyage est la Turquie et que cette dernière ne fait pas encore partie des pays où l'on peut se rendre?

**01.14 Nathalie Muylle**, ministre: Sur quoi porte exactement la réservation? S'agit-il d'un package?

**01.15 Roberto D'Amico** (PVDA-PTB): Oui. La réservation comprend le vol aller-retour et l'hôtel.

**01.16 Nathalie Muylle**, ministre: Elle doit payer le solde. Si le voyage a lieu, tant mieux! Si elle ne souhaite pas partir parce qu'elle a peur, elle pourra toujours annuler son voyage. Mais un montant sera peut-être retenu pour les frais d'annulation. J'attire ici l'attention sur le fait que si elle décide d'annuler son voyage seulement quelques jours avant le 1<sup>er</sup> août, ces frais peuvent être élevés. Si l'entrée en Turquie n'est pas possible, elle sera remboursée de la totalité du montant qu'elle aura versé.

**01.16 Minister Nathalie Muylle:** Als het gaat over een pakketreis waarin de vluchten en het hotel inbegrepen zijn, moet die persoon het volledige bedrag betalen. Hij kan zijn reis annuleren, bijvoorbeeld wanneer hij schrik heeft, maar de annulatievergoeding kan hoog zijn, vooral enkele dagen voor het vertrek. Als het onmogelijk is om het land binnen te komen, wordt het geld teruggestort of wordt er een reischeque aangeboden, maar men is niet verplicht om die te aanvaarden.

**01.17 Roberto D'Amico** (PVDA-PTB): Je peux considérer comme acquis ce que vous dites.

**01.18 Nathalie Muylle**, ministre: Oui. Mais il est possible qu'un chèque voyage lui soit proposé.

Quoi qu'il en soit, quand il n'est pas possible d'effectuer un voyage parce que le pays de destination – je pense ici notamment à la Turquie et au Vietnam – n'autorise pas l'entrée sur son territoire aux voyageurs, un remboursement doit être effectué ou un chèque de voyage doit être proposé, solution que le client n'est pas obligé d'accepter.

**01.19 Roberto D'Amico** (PVDA-PTB): Je vous remercie, madame la ministre.

**01.20 Anneleen Van Bossuyt** (N-VA): Ik heb minister Bellot ook al vragen gesteld over specifieke passagiersrechten voor vliegtuigreizen. Het gaat specifiek over de daarover lopende Europese onderhandelingen. Hij zegt dan dat minister Muylle daarbij mee aan tafel zit. Dat wilde ik even nagaan bij de minister. Is dat effectief zo? Anders begrijp ik het helemaal niet meer.

**01.20 Anneleen Van Bossuyt** (N-VA): J'ai déjà interpellé le ministre Bellot à propos des vols de passagers et il me renvoie systématiquement vers vous qui seriez en charge des négociations à l'échelon européen.

De **voorzitter**: Mevrouw Van Bossuyt, wij verstaan u heel slecht. U moet beter materiaal gebruiken ofwel moet u naar Brussel komen.

**01.21 Anneleen Van Bossuyt** (N-VA): Bang & Olufsen is nochtans goed volgens mij. Hoort u mij nu beter?

De **voorzitter**: Een beetje.

**01.22 Anneleen Van Bossuyt** (N-VA): Ik heb minister Bellot al een

vraag gesteld over de passagiersvluchten. Hij verwijst naar minister Muylle, die de onderhandelingen op Europees niveau zou voeren. Hij schuift dus de verantwoordelijkheid van zich af. Ik wilde bij minister Muylle nagaan of dat klopt.

De **voorzitter**: Mevrouw de minister, heeft u het begrepen?

**01.23** Minister **Nathalie Muylle**: Ik heb het heel goed begrepen. Mevrouw Van Bossuyt, ik heb het geluk iemand van de FOD Economie vandaag in mijn aanwezigheid te hebben. Dit is echt niet mijn bevoegdheid. Ik ben hier tien maanden en ik ben op nog geen enkel Europees forum aanwezig geweest waar het over passagiersrechten ging.

**01.23** **Nathalie Muylle**, ministre: Pour que les choses soient claires, cette compétence ne m'appartient pas. Je n'ai pas encore participé à la moindre réunion européenne où les droits des passagers aériens auraient été à l'ordre du jour.

De **voorzitter**: Mevrouw de minister, ik stel voor dat u, wanneer u minister Bellot ontmoet op de ministerraad, daar even over praat.

Le **président**: Je suggère que la ministre en parle avec son collègue M. Bellot lors du prochain Conseil des ministres.

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

**02** De historische liften: actualiteitsdebat en toegevoegde vragen van

- Anneleen Van Bossuyt aan Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "De veiligheidsnormen voor historische liften" (55007005C)
- Gilles Vanden Burre aan Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "Het behoud van oude liften en hun erfgoedwaarde" (55007571C)
- Patrick Prévot aan Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "Oude liften en het koninklijk besluit van 9 maart 2003" (55007580C)
- Nathalie Gilson aan Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "De modernisering van de historische liften" (55007581C)
- Stefaan Van Hecke aan Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "De bescherming van historisch waardevolle liften" (55007585C)
- Roberto D'Amico aan Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "De modernisering van oude liften" (55007591C)

**02** Les ascenseurs historiques: débat d'actualité et questions jointes de

- Anneleen Van Bossuyt à Nathalie Muylle (Emploi, Économie et Consommateurs) sur "Les normes de sécurité pour les ascenseurs historiques" (55007005C)
- Gilles Vanden Burre à Nathalie Muylle (Emploi, Économie et Consommateurs) sur "La sauvegarde des vieux ascenseurs et de leur valeur patrimoniale" (55007571C)
- Patrick Prévot à Nathalie Muylle (Emploi, Économie et Consommateurs) sur "Les ascenseurs anciens et l'arrêté royal du 9 mars 2003" (55007580C)
- Nathalie Gilson à Nathalie Muylle (Emploi, Économie et Consommateurs) sur "La modernisation des ascenseurs historiques" (55007581C)
- Stefaan Van Hecke à Nathalie Muylle (Emploi, Économie et Consommateurs) sur "La préservation des ascenseurs de valeur historique" (55007585C)
- Roberto D'Amico à Nathalie Muylle (Emploi, Économie et Consommateurs) sur "La modernisation des anciens ascenseurs" (55007591C)

**02.01** **Anneleen Van Bossuyt** (N-VA): Mijnheer de voorzitter, ik heb deze vraag op 11 juni ingediend en ik ben verheugd dat sinds gisteren blijkbaar veel collega's het belang van de problematiek inzien. Waarschijnlijk heeft een belangenorganisatie de vraag opgemerkt en verschillende mensen aangeschreven, die vervolgens ook wakker zijn geschoten. Ik kan hierover alleen verheugd zijn.

**02.01** **Anneleen Van Bossuyt** (N-VA): Les centaines d'ascenseurs historiques de notre pays présentent une valeur patrimoniale précieuse. Les modèles datant d'avant 1958 risquent toutefois d'être condamnés s'ils ne sont pas mis en conformité avec les règles

Mevrouw de minister, in België zijn er nog honderden historische

liften, vooral in Brussel, Antwerpen en Oostende. Die hebben een grote erfgoedkundige waarde, want ze zijn historisch uniek en geven een grote meerwaarde aan een gebouw. We zien echter dat de historische liften die dateren van voor 1958, dreigen te verdwijnen als ze tegen 31 december 2022 niet voldoen aan de hedendaagse veiligheidsnormen. Dat zou niet alleen jammer zijn omdat het erfgoed dan verdwijnt, het kost een vereniging van mede-eigenaars in een appartementsgebouw ook echt heel veel geld om een nieuwe lift te laten installeren.

Na een eerder overleg tussen de deelstaten en de FOD Economie zou er een vervolgbespreking komen met de eigenaarsverenigingen, de externe diensten voor technische controles op de werkplaats (EDTC) en de erfgoedadministraties van de betrokken gewesten om te bekijken hoe men de aanpassing aan de hedendaagse veiligheidsnormen concreet kan organiseren. Dat is tot op heden bij mijn weten echter nog niet gebeurd.

Het is nu juli 2020 en de deadline is 31 december 2022. Het wordt dus erg kort dag om op twee jaar tijd al die historische liften aan te passen, zonder dat hun historische waarde wordt aangetast.

Mevrouw de minister, ik heb hierover enkele heel concrete vragen. Bent u zich bewust van het probleem van die liften en bent u het ermee eens dat het van historisch belang is om ze te behouden? Hoe zal het behoud van de erfgoedwaarde van de liften verzoend worden met de hedendaagse veiligheidsnormen?

Het KB van 9 maart 2003 betreffende de beveiliging van liften voorziet in een uitzondering voor liften met historische waarde. Voor de toekenning van de uitzondering werd er een subcommissie "liften met historische waarde" opgericht. Hoeveel dossiers werden daar ingediend en hoeveel ervan werden er al behandeld? Hoe vaak werd er een uitzondering toegekend?

Er blijken vaak problemen met de werking en de keuringsmethode van de EDTC's te zijn, aangezien zij echt alle risico's willen uitsluiten en niet openstaan voor lichtere oplossingen die de eventuele historische waarde van een lift respecteren. Welke oplossing ziet u hiervoor? Zal men de controleurs hiervoor een specifieke opleiding aanbieden?

Wanneer komt er een doorstart in het dossier? Wanneer zal er met de eigenaarsverenigingen, de controlediensten en de erfgoedadministratie van de gewesten over het dossier van de historische liften overlegd worden?

Zal de deadline van 31 december 2022 eventueel achteruitgeschoven worden?

De **voorzitter**: Mevrouw Van Bossuyt, mag ik u vragen om het gebruik van een headset te overwegen? U bent namelijk erg moeilijk verstaanbaar hier in de zaal en dat bemoeilijkt ook het werk van de tolken bijzonder. U kunt eventueel ook nagaan of uw microfoon niet afgedekt is door bijvoorbeeld papieren. Dat vraag ik u, omdat het geluid zeer slecht doorkomt hier in de zaal.

**02.02 Gilles Vanden Burre** (Ecolo-Groen): Madame la ministre, il s'agit ici de notre patrimoine. J'ai déjà posé une question écrite sur ce sujet il y a plusieurs mois.

de sécurité contemporaines pour le 31 décembre 2022.

Après concertation préalable entre les entités fédérées et le SPF Économie, une table ronde de suivi devrait réunir associations de propriétaires, services externes de contrôle technique (SECT) et administrations du Patrimoine des différentes Régions. Quand cette nouvelle réunion sera-t-elle organisée?

Comment la ministre entend-elle concilier préservation de la valeur patrimoniale de ces ascenseurs, et respect des normes actuelles de sécurité? Combien de dossiers la sous-commission "ascenseurs historiques" a-t-elle déjà traités? Les SECT recevront-ils une formation spécifique sur ces ascenseurs historiques? L'échéance de 2022 peut-elle être reportée?

**02.02 Gilles Vanden Burre** (Ecolo-Groen): België telt slechts weinig liften met een open

Les ascenseurs à gaine ouverte (qui datent d'avant 1930) sont rares en Belgique. Pourtant, ces ascenseurs peuvent faire l'objet d'une reconnaissance historique ou d'un classement, et sont repris à l'inventaire du patrimoine architectural des Régions. En 2003 on comptait entre 75 000 et 80 000 ascenseurs, dont environ 10 000 datant d'avant 1958. Selon plusieurs acteurs du terrain qui nous ont interpellés, le dispositif légal qui concerne la modernisation des ascenseurs les met en danger.

Pour assurer la sécurité des utilisateurs, les ascenseurs doivent en effet répondre à un certain nombre d'exigences techniques – arrêté royal du 9 mars 2003. Les ascenseurs mis en service avant le 1<sup>er</sup> janvier 1958 doivent être modernisés au plus tard le 31 décembre 2022. Pour les ascenseurs mis en service entre 1958 et 1984, les modernisations devaient être effectuées au plus tard le 31 décembre 2016, pour les ascenseurs mis en service après 1984, les modernisations devaient être effectuées au plus tard le 31 décembre 2014.

Les propriétaires de ces ascenseurs sont confrontés aux effets pervers d'une analyse de risque standardisée effectuée par les 12 services de contrôle SECT – Services externes de contrôles techniques – agréés. Il s'agit d'une méthode de contrôle standardisée adaptée aux seuls ascenseurs modernes emmurés. La loi autorise deux types de vérification: d'une part, une sorte de check-list, où il suffit de vérifier la situation réelle par rapport aux exigences de l'arrêté royal et d'autre part, la méthode Kinney, qui s'assure que les solutions proposées par les ascensoristes répondent bien aux normes de sécurité édictées. Si les contrôleurs se contentent de cette check-list, les vieux ascenseurs sont en danger car les exigences de cette méthode dénaturent le style des ascenseurs.

On assiste alors à la destruction de beaux ascenseurs dans des immeubles pour les remplacer par des ascenseurs fonctionnels.

Madame la ministre, comptez-vous modifier ou, au minimum, alléger la procédure afin de préserver la valeur patrimoniale de ces ascenseurs? Avez-vous pris contact avec vos collègues régionaux en ce sens?

Comptez-vous postposer la date du 31 décembre 2022 afin de laisser davantage de temps aux propriétaires pour rénover leur ascenseur en respectant sa valeur patrimoniale?

**02.03 Patrick Prévot (PS):** Madame la ministre, dans les grandes villes du pays, Bruxelles, Anvers, Charleroi, Liège, nous trouvons encore aujourd'hui un nombre important d'ascenseurs anciens, qui ont une valeur historique ou esthétique telle qu'il est important de pouvoir les conserver.

Par le passé, la volonté politique avait été de mettre en place une procédure spécifique pour la modernisation de ces ascenseurs anciens, afin de concilier la sécurité de l'utilisateur et la préservation du patrimoine. Malheureusement, cette procédure n'a pas très bien fonctionné. Seul un nombre très limité de dossiers de modernisation – à ma connaissance dix dossiers dont sept incomplets – ont été introduits ces quinze dernières années.

schacht. Niettemin kunnen die liften als historisch erfgoed erkend of geklasseerd worden en dan worden ze in de inventarissen van het architectuurerfgoed van de Gewesten opgenomen. Ze worden echter bedreigd door de wettelijke verplichting tot modernisering.

De eigenaars van dat type van liften worden echter geconfronteerd met de perverse effecten van een gestandaardiseerde risicoanalyse die door de erkende externe diensten voor technische controle op de werkplaats (EDTC) uitgevoerd worden. Zij hanteren namelijk een gestandaardiseerde controlemethode die afgestemd is op de moderne liften met een gesloten schacht. De toepassing van de gevraagde aanpassingen zou de stijl van de oude liften volledig tenietdoen.

Zult u de procedure wijzigen teneinde de erfgoedwaarde van die liften te vrijwaren? Hebt u uw gewestelijke collega's gecontacteerd? Zult u de deadline van 31 december 2022 uitstellen zodat de eigenaars hun liften kunnen renoveren met inachtneming van de oude stijl?

**02.03 Patrick Prévot (PS):** In de grootsteden zijn er veel oude liften met historische of esthetische waarde. In het koninklijk besluit van 9 maart 2003 werd de deadline voor de modernisatie vastgelegd op 31 december 2022. Het risico bestaat dat er als gevolg daarvan oude liften zullen verdwijnen of dat ze hun typische stijl zullen verliezen. Het Brussels Hoofdstedelijk Gewest heeft werk gemaakt van een inventaris en een

L'arrêté royal du 9 mars 2003 fixe la date butoir du 31 décembre 2022 pour la modernisation des ascenseurs mis en service avant 1958. La conséquence est que bon nombre de ces ascenseurs anciens risquent de disparaître ou d'être profondément dénaturés si on ne trouve pas très rapidement un juste équilibre entre les différents enjeux.

Pourtant, une nouvelle dynamique se met en place. La Région bruxelloise a mis en place un inventaire et une typologie des ascenseurs anciens à valeur patrimoniale; elle mène aussi des actions en matière de formation d'ascensoristes spécifiques à leur préservation. Ensuite, des associations citoyennes se mobilisent avec vigueur.

Madame la ministre, pouvez-vous faire le bilan du travail réalisé au niveau de la sous-commission ascenseurs historiques institué auprès du SPF Économie? Depuis l'entrée en vigueur de l'arrêté royal, combien d'ascenseurs anciens ont été mis en conformité? Quelle est votre approche dans ce dossier? Une concertation est-elle prévue avec les trois Régions concernées pour permettre d'apporter une solution à cette problématique, en concertation avec les différents acteurs – syndicats de copropriétaires, services de contrôle technique, collectifs citoyens? Une association citoyenne a proposé au SPF Économie de reconnaître les rideaux électroniques comme une solution de sécurisation alternative pour les ascenseurs anciens à gaine ouverte: cette proposition a-t-elle été examinée et quelle suite peut-elle lui être donnée? Enfin, envisagez-vous de laisser un délai supplémentaire aux propriétaires d'ascenseurs anciens pour laisser à la dynamique mise en place par les Régions une chance d'aboutir?

**02.04 Nathalie Gilson (MR):** Madame la ministre, c'est un dossier dont je me suis occupée lorsque j'étais députée à la Région, il y a dix ans. En ma qualité d'Échevine du Patrimoine à Ixelles, nous avons lancé le cadastre des ascenseurs historiques. En effet, les ascenseurs anciens sont des pièces uniques qui ont été fabriquées sur mesure. Il n'est plus possible de réaliser de tels ouvrages à notre époque. Dans la pratique, l'administration, les Services externes de contrôle technique (SECT), les syndicats, les ascensoristes traitent ces ascenseurs comme s'ils étaient mis sur le marché actuellement. Les propriétaires se sentent désemparés et sont souvent conduits à remplacer ces ascenseurs par des cages en acier qui dénaturent complètement leur immeuble.

Il y a dans ce dossier une différence entre les textes d'application et la pratique. L'arrêté royal prévoit bien la prise en compte de la valeur historique des ascenseurs anciens après avis des services de la protection des monuments et sites. On sait que les Régions travaillent de leur côté à trouver des solutions et que vous attendez des retours à cet égard mais pour le moment, ce sont les propriétaires qui doivent proposer des solutions aux SECT et ceux-ci ne s'engagent jamais sur la liste des travaux à effectuer.

Dans la pratique, on a donc certains propriétaires qui ont fait réaliser des travaux en concertation avec les SECT mais sans qu'ils s'engagent à cet égard. Plus tard, quand les travaux sont terminés, ils n'obtiennent pas le certificat des SECT et leur ascenseur ne peut pas être remis en service.

typologie van de oude liften met erfgoedwaarde en werkt mee aan de opleiding van lifttechnici zodat de liften in goede staat behouden blijven. Ook burgerverenigingen hebben aandacht voor het probleem.

Wat zijn de bevindingen van de subcommissie "liften met historische waarde"? Hoeveel oude liften werden er sinds de inwerkingtreding van het koninklijk besluit conform gemaakt? Staat er een overleg gepland met de Gewesten om een oplossing te vinden, in samenspraak met de syndici, de diensten voor technische controle en de burgercollectieven? Hebt u het voorstel van een van die collectieven bestudeerd, waarin er gepleit wordt voor de erkenning van elektronische lichtgordijnen als alternatieve beveiliging voor liften in een open schacht? Zult u de deadline uitstellen?

**02.04 Nathalie Gilson (MR):** Het koninklijk besluit van maart 2003 bepaalt dat er met de historische waarde van oude liften rekening gehouden moet worden. In de praktijk behandelen de administraties, de syndici en de liftinstallateurs deze liften alsof het recent gecommercialiseerde modellen betreft. De eigenaars weten niet wat gedaan en worden ertoe aangezet de oude modellen te vervangen door metalen liftkokers die niet bij hun gebouw passen. De Gewesten doen van hun kant inspanningen om oplossingen te vinden. Sommige eigenaars hebben in overleg met de EDTC's werken laten uitvoeren, maar bij gebrek aan een attest van die controle-diensten mag de lift niet opnieuw in dienst gesteld worden. De syndici en de eigenaars bevinden zich in een impasse.

Het koninklijk besluit bepaalt dat de oude liften tegen eind decem-

Par ailleurs, la sous-commission Ascenseurs historiques ne s'est réunie, je crois, qu'à peine plus de trois fois. Cela veut tout dire. Les syndicats et les propriétaires se trouvent donc dans une impasse. Certains cèdent à la pression et remplacent leur ascenseur en envoyant à la casse une œuvre d'art. Il y a donc urgence et il faut certainement retarder le délai du 31 décembre 2022 pour tenter de trouver des solutions. Cela permettra aux Régions et au fédéral d'y travailler.

L'arrêté royal du 9 mars 2003 stipule que les ascenseurs anciens doivent être modernisés pour le 31 décembre 2022. De lourdes amendes seraient mises à charge des propriétaires en défaut de faire exécuter cette modernisation. Il s'agit des sanctions prévues par le Code de droit économique qui vise principalement la protection de la sécurité de l'utilisateur. Il prévoit que les producteurs sont tenus de ne mettre sur le marché que des produits sûrs. Les sanctions prévues s'appliquent aux producteurs.

Dans le cas de la modernisation des ascenseurs historiques, on applique aux consommateurs des sanctions prévues pour les protéger contre des entreprises qui mettraient sur le marché des produits dangereux. Or, les propriétaires et les associations de copropriétaires ne sont ni des producteurs, ni des distributeurs mais des utilisateurs. Les ascenseurs anciens sont, par définition, sur le marché depuis longtemps et il n'y a donc pas de "mise sur le marché".

Les ascenseurs anciens actuellement en service sont des "produits sûrs" aux termes du Code de droit économique qui stipule également que "la possibilité d'atteindre un niveau de sécurité supérieur ou de se procurer d'autres produits présentant un risque moindre ne constitue pas une raison suffisante pour considérer un produit comme dangereux". Les ascenseurs anciens qui sont entretenus sont donc des "produits sûrs". La condamnation à une sanction pénale suppose qu'il y ait une infraction et qu'une loi sanctionne cette infraction, conformément à l'article 14 de notre Constitution.

Madame la ministre, mes questions sont les suivantes. Quel est le texte de loi qui érige en infraction pénale dans le chef des propriétaires ou des associations de copropriétaires le fait de ne pas moderniser leur ascenseur dans les délais prévus par l'arrêté royal du 9 mars 2003? Quel est le texte de loi qui sanctionne cette infraction?

**02.05 Stefaan Van Hecke** (Ecolo-Groen): *Ons land heeft het geluk te beschikken over tal van historisch waardevolle gebouwen. Zulke gebouwen zijn vaak uitgerust met oude, zogenaamd 'Parijse', liften, die substantieel bijdragen aan het historische karakter van een gebouw. Die liften worden echter bedreigd. Voor de eigenaars van deze gebouwen blijkt het vaak immers uitzonderlijk duur en moeilijk om deze liften te bewaren. De liftsector vervangt de liften liever door nieuwe modellen, terwijl er ook alternatieven mogelijk zijn die de liften veilig verder kunnen laten werken.*

*In de Brusselse regering wordt er actie ondernomen, en zullen oude liften beschermd worden als patrimonium. Ook de federale regering heeft echter belangrijke bevoegdheden ter zake.*

ber 2022 gemoderniseerd moeten worden en dat eigenaars die nalaten dat te doen zwaar bestraft zullen worden. Oude liften die goed onderhouden werden, zijn evenwel veilig.

Welke wettekst bepaalt dat eigenaars of syndici die hun lift niet binnen de wettelijk voorgeschreven termijn moderniseren een strafbaar feit plegen?

**02.05 Stefaan Van Hecke** (Ecolo-Groen): *Les historiques ascenseurs "parisiens" sont menacés dans notre pays. Leur coût d'entretien est élevé et le secteur les remplace de plus en plus souvent par des modèles contemporains. Le gouvernement bruxellois va désormais protéger ces anciens ascenseurs en tant que patrimoine. La ministre va-t-elle également entreprendre des démarches afin de garantir la pérennité des ascenseurs de ce type?*

*Ik heb hierover voor u volgende vragen:*

*Wil u stappen ondernemen om de historisch waardevolle liften te beschermen? Zo ja, welke? Zo nee, waarom niet?*

*Wil u nadenken over een aanpassing van de bestaande regelgeving, om het voortbestaan van deze liften te garanderen?*

*Wil u uitstel verlenen om de historische liften in orde te brengen met de reglementering?*

**02.06 Roberto D'Amico** (PVDA-PTB): *Madame la ministre, notre pays comporte un patrimoine culturel très important mais qui se retrouve trop régulièrement relégué au second rang des priorités du monde politique. La gestion des vieux ascenseurs ne semble malheureusement pas épargnée par cette tendance.*

*Jusqu'ici, cette matière est réglée par l'arrêté royal du 9 mars 2003 qui fait suite à une recommandation européenne (95/216/CE). L'article 5 stipule ainsi que "pour les ascenseurs mis en service avant le 1er janvier 1958, les modernisations seront effectuées au plus tard le 31 décembre 2022".*

*Mes questions sont donc les suivantes:*

*Comment évaluez-vous l'application de l'arrêté royal du 9 mars 2003 en général et du travail de la commission 'Ascenseurs à valeur historique' en particulier? Quels en sont les résultats?*

*Pourriez-vous nous donner le listing de l'ensemble des ascenseurs d'avant 1958 en Belgique? A savoir simplement leurs adresses.*

*Que répondez-vous aux (co)propriétaires qui disent que les normes de sécurité sont trop strictes, qu'elles engendrent des coûts extrêmement élevés, qu'elles abîment gravement l'œuvre et que le gain de sécurité est parfois très limité? Ne faudrait-il pas mieux prendre en compte la valeur historique du bien?*

*Où en est la concertation avec les acteurs concernés par la modernisation des ascenseurs?*

*Y a-t-il des statistiques sur le nombre d'accidents dans les ascenseurs anciens?*

*Si les conditions de cette modernisation ne sont toujours pas remplies, seriez-vous finalement prête à établir un moratoire sur la modernisation des ascenseurs? Je vous remercie.*

**02.07 Minister Nathalie Muylle:** De problematiek is mij zeer goed bekend. Het hoofd van de dienst Veiligheid en Kwaliteit, de heer Vandercruysse, die het liftendossier bij de FOD Economie behartigt, is hier aanwezig om bijkomende technische ondersteuning te geven. Er werden al heel wat vergaderingen, waar ik bij was, georganiseerd.

In het koninklijk besluit betreffende de beveiliging van liften, dat in 2003 werd gepubliceerd, werden eigenaars van liften deadlines opgelegd om de liften aan te passen aan een voor de 21<sup>ste</sup> eeuw verwacht veiligheidsniveau. Het is dus niet de bedoeling dat de liften in overeenstemming worden gebracht met de nieuwste veiligheidsnormen voor liften van vandaag, maar dat de veiligheid van liften verbeterd wordt, zoals dat in de 21<sup>ste</sup> eeuw van gebruiksvoorwerpen

**02.06 Roberto D'Amico** (PVDA-PTB): *Ons cultureel erfgoed is vaak niet de eerste prioriteit voor onze beleidsmakers. Ook de kwestie van de oude liften vormt daar geen uitzondering op.*

*Hoe evalueert u de toepassing van het koninklijk besluit van 9 maart 2003 en het werk van de commissie "liften met historische waarde"? Kunt u ons de lijst mededelen van alle liften in ons land die van voor 1958 dateren? Wat antwoordt u aan de eigenaars die stellen dat de veiligheidsnormen te strikt zijn, dat ze buitengewoon hoge kosten meebrengen, dat de liften er ernstig door beschadigd worden en dat de veiligheidswinst soms zeer beperkt is? Zou men niet meer rekening moeten houden met de historische waarde van de liften? Hoe zit het met het overleg met de betrokken actoren? Zijn er statistieken over het aantal ongevallen in oude liften?*

*Zou u bereid zijn een moratorium op de modernisering van de liften in te stellen?*

**02.07 Nathalie Muylle,** ministre: *L'arrêté royal de 2003 sur la sécurité des ascenseurs a fixé des délais dans lesquels les propriétaires d'ascenseurs doivent adapter ceux-ci aux exigences du 21<sup>e</sup> siècle. Ils ne doivent pas être mis en conformité avec les normes de sécurité les plus récentes, mais bien à ce qui est exigé de manière générale à notre époque. Certains de ces anciens ascenseurs n'ont même pas bénéficié, en 100 ans, de*

wordt verwacht. Sommige van onze liften zijn bijna honderd jaar oud en hebben gedurende heel hun levensduur nooit een aanpassing omwille van de veiligheid gehad.

En ce qui concerne les ascenseurs historiques, il est tout à fait possible de préserver leur valeur patrimoniale tout en les mettant en conformité avec les exigences de sécurité telles que décrites dans l'arrêté royal en question. Mais cela exige généralement un effort financier plus important qu'une simple modernisation sans préservation des qualités historiques.

L'arrêté royal du 9 mars 2003 ne prévoit pas de véritable règle exceptionnelle pour les ascenseurs historiques. L'article 4 de l'arrêté stipule uniquement que lors de l'exécution de l'analyse des risques, il est possible de tenir compte du caractère historique de l'ascenseur. Dans la pratique, cela signifie qu'il ne faut pas choisir les solutions standards, mais qu'il est possible d'élaborer des solutions spécifiques acceptables autant d'un point de vue esthétique que sécuritaire.

L'arrêté ne définit pas quelle méthode d'analyse des risques les Services externes pour les contrôles techniques (SECT) doivent utiliser. Il relève des compétences des SECT eux-mêmes de voir la méthode qu'ils peuvent offrir. Le propriétaire dispose du libre choix quant au SECT auquel il veut s'adresser. Ensemble, ils choisiront la méthode à utiliser pour l'ascenseur concerné.

De commissie die de eigenaars van de liften moet begeleiden, heeft tot nu toe drie volledige dossiers betreffende liften met erfgoedwaarde ontvangen, waarvan er één reeds werd behandeld. De commissie heeft de bevoegdheid noch de competentie om de liften na modernisering te keuren, dat is voor de EDTC's. Wanneer die een consensus rond de veiligheid bereiken, kan men wel verder.

De goede werking van de EDTC's staat hier niet ter discussie. Ze staan open voor elke oplossing die beantwoordt aan de veiligheidsaspecten die zij wettelijk moeten controleren, zoals elektronische veiligheids gordijnen, indien die voldoende veiligheid garanderen.

Voorts zijn de EDTC's zelf bevoegd om hun inspecteurs op te leiden. Dat behoort niet tot de taken van de overheid.

S'agissant des ascenseurs historiques, une concertation étendue a eu lieu le 11 octobre 2019 avec les Services publics fédéraux compétents (Économie et Emploi, Travail et Concertation sociale), les SECT, les représentants de l'industrie et ceux des associations de propriétaires. Même les administrations patrimoniales et des Régions ont été consultées à plusieurs reprises.

L'un des points d'action de ces discussions était que les administrations patrimoniales et les associations de propriétaires établiraient une coopération pour communiquer au SPF Économie des propositions en vue de la modernisation des ascenseurs historiques, à la suite de quoi mon administration discuterait avec les SECT et les installateurs d'ascenseurs.

la moindre adaptation en termes de sécurité.

Men kan tegelijkertijd de erfgoedwaarde van een historische lift behouden en de lift in overeenstemming brengen met de veiligheidsregels, maar dat vergt een zwaardere financiële inspanning. Het koninklijk besluit bepaalt dat men rekening mag houden met de historische stijl van een lift. Het is dus mogelijk om oplossingen uit te werken die zowel vanuit esthetisch als vanuit veiligheidsoogpunt aanvaardbaar zijn. De interventiemethode wordt door de EDTC in overeenstemming met de eigenaar bepaald.

La commission qui accompagne les propriétaires a reçu trois dossiers complets au sujet des ascenseurs à valeur patrimoniale. L'un d'entre eux a déjà été traité. Cette commission n'exerce aucun contrôle mais contribue à la recherche de solutions. Le fonctionnement des SECT n'est pas en cause. Ils sont ouverts à tous types de solutions, notamment par exemple les rideaux de sécurité électroniques. Les SECT se chargent eux-mêmes de la formation de leurs inspecteurs.

Met betrekking tot de historische liften vond er in oktober 2019 overleg plaats tussen de FOD Economie, de EDTC's, de vertegenwoordigers van de industrie en de eigenaars. Zelfs de administraties voor erfgoed en de gewestelijke administraties hebben daar verschillende keren aan deelgenomen.

De erfgoedadministraties en de verenigingen van eigenaars moesten de FOD samen voorstellen voorleggen voor de modernisering van de historische liften opdat de FOD die nadien met de EDTC's en

de installateurs zouden kunnen bespreken.

Op die manier kunnen er bepaalde technische oplossingen gevalideerd worden, waarna iedereen ze in een gelijkaardige situatie kan toepassen. Die werkwijze moet het voor de eigenaars, modernisatiebedrijven en de EDTC's gemakkelijker maken om een goed modernisatiedossier op te stellen. Tot nu toe is er geen enkel voorstel ingediend. De FOD Economie, de EDTC's en de industrie hebben in het betreffende dossier altijd proactief gehandeld. Het voorstel om bepaalde technische oplossingen te laten valideren, werd jaren geleden al aan de eigenaarsverenigingen voorgelegd, maar bleef nog steeds zonder gevolg.

Het klopt dat het KB op 31 december 2020 reeds bijna twintig jaar oud zal zijn, maar het lijkt mij nu, in 2020, echt te vroeg om over de vraag om uitstel te beslissen. In de vergadering die vorig jaar plaatsvond, werd afgesproken dat er bij de FOD Economie voorstellen zouden worden ingediend om te bekijken op welke manier we verder kunnen. Ik ben bereid om over een uitstel een gesprek te voeren, maar ik wil wel eerst voorstellen op tafel hebben. Als er bepaalde processen in gang zijn, dan is een uitstel altijd nog mogelijk, maar dat is pas over twee jaar aan de orde. Ik wacht eerst op voorstellen, zodat we verder kunnen, vooraleer omtrent een uitstel bijkomende stappen te zetten.

Pour ce qui est de la base légale de l'arrêté royal relatif à la sécurité des ascenseurs et les sanctions liées à l'arrêté royal, je peux vous informer que cet arrêté est basé sur l'article IX.4, chapitre 1 du Code de droit économique et le non-respect de l'arrêté est érigé en infraction par l'article XV.102, chapitre 2 du Code de droit économique, lequel prévoit également la sanction.

**02.08 Anneleen Van Bossuyt (N-VA):** Mevrouw de minister, ik begrijp dat er op 11 oktober een vergadering heeft plaatsgevonden. U zegt dat er gevraagd werd om voorstellen in te dienen en dat die tot nu toe niet zijn ingediend. Ik ga akkoord met u dat het dan misschien te vroeg is om uitstel na 31 december 2022 te verlenen.

Anderzijds is rechtszekerheid voor onder meer eigenaarsverenigingen heel belangrijk. Er zijn er heel veel die graag hun historische lift willen behouden. Het zou jammer zijn als ze reeds stappen zetten en een heel groot bedrag op tafel leggen, terwijl achteraf zou blijken dat dat niet nodig was en ze hun oude historische lift op een bepaalde technische manier toch in orde met de veiligheidsnormen hadden kunnen brengen.

Ik hoop dat er aan beide zijden een tegemoetkoming kan zijn of dat er tot een oplossing kan gekomen worden, zodat wij zoveel mogelijk historische liften, die erfgoedwaarde hebben, kunnen behouden.

**02.09 Gilles Vanden Burre (Ecolo-Groen):** Madame la ministre, vous avez effectivement rappelé toute une série de faits du passé

Lorsque certaines solutions techniques sont homologuées, tout le monde peut les appliquer dans un contexte analogue. Dans ce dossier, le SPF Économie, les SECT et le secteur industriel ont toujours agi de manière proactive. La proposition visant à faire homologuer des solutions techniques a été soumise aux associations de propriétaires il y a des années, mais celles-ci n'y ont jamais donné suite. Aucune proposition n'a été introduite à ce jour.

Il est vrai que l'arrêté royal de 2003 a près de vingt ans, mais il est toutefois prématuré d'évoquer un ajournement de la date butoir. Il a été convenu l'année dernière que des propositions seraient soumises au SPF Économie. Je suis disposée à envisager un report, mais je veux d'abord voir ces propositions concrètes.

Het besluit is gebaseerd op artikel IX.4 van het eerste hoofdstuk van het Wetboek van economisch recht. In artikel XV.102 van hoofdstuk 2 van dat wetboek wordt de niet-naleving als een misdrijf gekwalificeerd en wordt de sanctie daarvoor vastgelegd.

**02.08 Anneleen Van Bossuyt (N-VA):** Peut-être est-il prématuré d'aborder la question du report au-delà du 31 décembre 2022, mais les associations de propriétaires ont besoin de sécurité juridique. J'espère que des interventions financières viendront de part et d'autre, afin de pouvoir conserver le plus grand nombre possible d'ascenseurs historiques.

**02.09 Gilles Vanden Burre (Ecolo-Groen):** Een en ander is

dans ce dossier mais honnêtement, il n'y a pas de proposition concrète pour avancer.

J'entends que vous attendez également des propositions suite à la réunion du 11 octobre 2019. Je pense que cela relève du rôle du gouvernement. Je sais qu'il faut travailler avec les gouvernements régionaux et que cette matière recouvre plusieurs niveaux de pouvoir mais il y a urgence à avancer. En effet, chaque fois qu'on rejette la pierre à d'autres interlocuteurs pour qu'ils formulent des propositions, on se retrouve dans des situations où rien ne bouge. Et c'est la conviction que j'ai dans ce dossier. Je reste sur ma faim par rapport à votre réponse qui décrit bien la situation mais nous l'avons tous décrite, ça ne fait pas avancer les choses.

Par contre, je me réjouis de ce qu'il y ait une très large assise démocratique de questionnement par rapport à ce que vous avez dit. Ecolo-Groen a déposé un texte de résolution par rapport à cette problématique ce matin même. Nous invitons tous les groupes intéressés à se joindre à la démarche et à cosigner. Le Parlement doit pouvoir se saisir de ce sujet. Ce texte de résolution nous y aidera et nous reviendrons sur le sujet.

**02.10 Patrick Prévot (PS):** Madame la ministre, je pense que ce dossier est loin d'être symbolique. On voit ici toute la difficulté de trouver un juste équilibre entre la sécurité et l'aspect patrimonial.

Vous avez évoqué cette fameuse réunion du 11 octobre 2019. J'entends bien qu'en l'état, une demande de report est prématurée puisqu'aucune proposition n'a été formulée pour l'heure. Je pense que dans ce type de dossier, qui recouvre des compétences à différents niveaux de pouvoir, il faut que quelqu'un prenne le *lead* et ait une politique volontariste. Je pense, madame la ministre, que vous pouvez être cette personne qui, à un moment donné, instigue une dynamique pour avoir une discussion en concertation avec les trois Régions pour essayer de trouver une solution dans ce dossier.

J'ai cru comprendre, à l'occasion de votre réponse, que vous étiez sensibilisée à la thématique. Ce faisant, plutôt que d'attendre le dépôt de propositions après cette fameuse réunion de 2019, peut-être pourriez-vous jouer un rôle de leader en prenant l'initiative d'organiser une concertation entre les trois Régions afin d'avancer efficacement sur ce dossier.

**02.11 Nathalie Gilson (MR):** Madame la ministre, il y a vraiment urgence. En effet, chaque jour, des propriétaires sont contraints, vu certaines circonstances, de dénaturer leur ascenseur. Il faut à tout prix empêcher que ce massacre se poursuive. Si je fais une comparaison avec les propriétaires d'une voiture ancienne, ces derniers auraient-ils l'idée d'y intégrer des airbags qui dénatureraient leur véhicule?

Vous avez parlé d'une réunion qui s'est déroulée en octobre 2019 et de propositions de solutions concrètes qui devraient être faites par les associations de propriétaires. Mais on connaît déjà les solutions qui existent. Je pense ici au rideau électronique, à la serrure positive, aux panneaux en plexiglas. Toutes ces techniques ont été certifiées. Malheureusement, depuis quelque temps, la situation est bloquée et des ascenseurs ne sont plus rénovés en utilisant lesdites techniques.

dringend, maar u wacht op voorstellen en er wordt geen vooruitgang geboekt. Mijn fractie heeft vanmorgen een voorstel van resolutie over deze kwestie ingediend. Wij zullen alle geïnteresseerde fracties vragen om zich daarbij aan te sluiten: het Parlement moet dat dossier naar zich toetrekken.

**02.10 Patrick Prévot (PS):** Het is moeilijk om een goed evenwicht te vinden tussen de veiligheid en de bescherming van het erfgoed. In dergelijke dossiers waarbij er verschillende beleidsniveaus betrokken zijn, moet iemand het heft in handen nemen en het overleg een dynamiek geven.

U zou initiatieven kunnen nemen in plaats van te wachten op voorstellen na de vergadering in 2019.

**02.11 Nathalie Gilson (MR):** De tijd dringt. Elke dag zijn er eigenaars die de stijl van hun oude lift volledig tenietdoen. We moeten niet wachten op de voorstellen van de verenigingen van eigenaars die het resultaat zijn van de vergadering in oktober 2019. Er zijn immers al oplossingen, zoals een elektronisch gordijn, een positief slot of panelen uit plexiglas. De wetgeving is niet slecht, maar de toepassing ervan is problematisch. De wetgeving moet gewijzigd worden en de EDTC's moeten zeker-

Ou bien les propriétaires cèdent à la panique: ils font procéder au remplacement de leur ascenseur, optent pour une solution qui dénature ce dernier ou attendent en espérant, soit une modification de la pratique – car la législation n'est pas si mauvaise –, soit un report de l'entrée en vigueur de la loi.

Je pense pouvoir dire que nous sommes plusieurs à être sensibilisés à cette problématique, à aimer ce patrimoine qui véhicule toute une histoire. Il est touchant d'entendre les témoignages des propriétaires qui font état des sensations qu'ils ont en utilisant ces ascenseurs. On peut aussi penser à tous les artisans qui ont utilisé leur savoir-faire pour réaliser ces objets magnifiques conçus sur mesure avec des miroirs biseautés et des portes en bois. Pourtant, de tels ascenseurs sont détruits chaque jour qui passe.

Il y a donc vraiment urgence et je me réjouis que, dans ce Parlement, nous soyons tous mobilisés pour avancer. Mais je vous encourage, madame la ministre, à ne pas attendre que des propositions vous soient faites parce que – je le rappelle – des solutions techniques existent. Il faut simplement trouver une manière de rassurer les SECT pour que ces derniers acceptent de prendre la responsabilité de valider ces solutions alternatives et de délivrer un certificat de conformité pour les ascenseurs qui auront été rénovés avec ces techniques.

**02.12 Stefaan Van Hecke (Ecolo-Groen):** Mevrouw de minister, ik denk dat het debat aantoonde dat er een brede bezorgdheid bestaat over het behoud van dat onroerend patrimonium. Ik zie die bezorgdheid ook in uw antwoord. U staat hiervoor open.

We kunnen discussiëren over wie de volgende stap moet zetten. We hebben nog tweeënhalve jaar voor de deadline. U kunt zeggen dat dat veel is, maar dat is eigenlijk ook weinig. Als men moet nadenken over de aanpak en de investering, dan moet men daarmee nu beginnen. Ik denk dus dat we weinig tijd te verliezen hebben.

Als we het er allemaal over eens zijn dat we een oplossing moeten vinden, dan moeten de stappen van beide zijden komen. Ik denk dat het goed zou zijn als de verschillende partijen naar elkaar toe groeien.

Het zou jammer zijn dat we de historische liften in de toekomst alleen nog uit oude films over Parijs en New York zouden kennen.

Het is de eerste keer dat het debat daarover hier wordt gevoerd. Dat zal de komende weken en maanden nog gebeuren. Ik denk dat het Parlement hierin ook stappen kan zetten, om op een gezonde en constructieve manier samen naar oplossingen te zoeken.

**02.13 Roberto D'Amico (PVDA-PTB):** Madame la ministre, je vous remercie pour votre réponse.

J'espère sincèrement que votre volonté politique se transformera en actes car des solutions existent. Les nouvelles technologies ne doivent pas remplacer les anciennes à tout-va. Elles doivent également servir à les améliorer, à les sécuriser et à les rendre plus durables, car, madame la ministre, quand on voit certaines images de modernisation, cela n'a pas le même cachet qu'avant. Vous devez donc agir pour préserver autant que possible notre riche patrimoine

heide krijgen over de conformiteit van die renovatietechnieken. Zo niet moet de wettelijke deadline uitgesteld worden. Dit erfgoed moet worden beschermd!

**02.12 Stefaan Van Hecke (Ecolo-Groen):** Nous ne sommes plus qu'à deux ans et demi de la date butoir. Le temps nous est donc compté, et il nous faut réfléchir sans plus attendre à une approche concrète ainsi qu'à des investissements. Des efforts doivent être consentis des deux côtés, et je pense que le Parlement peut lui aussi avoir un rôle à jouer. Nous en débattons assurément de nouveau au cours des semaines et mois à venir.

**02.13 Roberto D'Amico (PVDA-PTB):** Ik hoop dat u uw voornemen in praktijk zult brengen, want er bestaan oplossingen. Dankzij de nieuwe technologieën kunnen we de oude technologieën verbeteren en duurzamer maken. We moeten ons rijke culturele erfgoed beschermen. De verenigingen hekelde te strenge inspecties en de

culturel. C'est d'autant plus important à souligner que les associations de terrain dénoncent un système d'inspection trop rigide et trop unilatéral dans ses décisions. Nous pensons qu'il pourrait faire preuve de plus de souplesse.

Enfin, nous tenons à déplorer, une nouvelle fois, une législation qui sert les intérêts des grands groupes industriels, tels que Schindler, alors qu'on connaît leurs pratiques frauduleuses, et ce, au détriment d'un tissu d'artisans qui se feraient une joie de rénover nos joyaux historiques.

De **voorzitter**: Er kunnen sprekers aansluiten bij het actualiteitsdebat.

**02.14 Kathleen Verhelst** (Open Vld): Het is duidelijk dat iedereen houdt van de historische liften en iedereen is ervan overtuigd dat ze gespaard moeten worden, ook de minister.

Maar waar loopt het dan fout? Is het knelpunt dat de technische dienst de liften niet meer veilig durft te verklaren?

Het is wel heel erg dat nu pas alarm wordt geslagen, terwijl het probleem al zolang bekend is. Iedereen wil de lift behouden, maar misschien heeft men het budget niet om in aanpassingen te investeren of wil men dat niet. Waarom worden er geen voorstellen ingediend? Die zijn er nodig, wil men ze kunnen toetsen. Dan kan men ook vooruitgang maken. Ik begrijp niet waarom men nu om uitstel van de deadline zou vragen, als men nog niet eens een voorstel heeft ingediend. Het is zeker de moeite om vandaag de urgentie van de problematiek te duiden en iedereen aan te manen om ermee vooruit te gaan, zodanig dat voorstellen getoetst kunnen worden.

Er werden blijkbaar al liften gerenoveerd, maar nu doet men dat niet meer. Waarom is dat?

**02.15 Minister Nathalie Muylle**: Ik was jarenlang schepen van Patrimonium en Bouwkundig Erfgoed. Ik heb dus een heel groot hart voor bouwkundig erfgoed. Het ligt zeker in mijn intentie om de liften te behouden. Mevrouw Verhelst had het voor een stuk bij het rechte eind. Er zijn inderdaad oplossingen, zoals de plaatsing van plexi. De oplossingen zijn echter ofwel niet mooi, in het licht van het feit dat het om erfgoed gaat, ofwel zijn ze esthetisch gezien wel mooi, maar tegelijk heel duur, waardoor men niet voor die oplossing kiest.

Om stappen vooruit te kunnen zetten, moeten wij oplossingen hebben waarmee we inderdaad vooruit kunnen. Ik zal overleggen met de collega's van de regio's die bevoegd zijn voor het erfgoed. We zullen proberen iedereen wat warm te maken. Een periode van tweeënhalve jaar is niet lang, maar de deadlines gewoon achteruitschuiven zonder oplossingen te zoeken, is ook niet verstandig. Als er iets gebeurt met zo'n lift, zullen Parlementsleden ongetwijfeld vragen komen stellen over de veiligheid van die liften. We moeten dus samenwerken, samen initiatief nemen. Ik zal dat ook doen.

Ik zal mijn collega's en de betrokken patrimoniumverenigingen aanspreken om het dossier weer op te nemen en te zien waar we kunnen landen.

eenzijdige beslissingen. We betreuren dat de wetgeving ten dienste staat van grote industriële groepen, die er frauduleuze praktijken op na houden. Dat gaat ten koste van de ambachtslieden, die onze historische pronkstukken zouden kunnen renoveren.

**02.14 Kathleen Verhelst** (Open Vld): Tout le monde veut garder les anciens ascenseurs, y compris la ministre. Il s'agit donc de comprendre où se situe le blocage. Nous connaissons ce problème depuis longtemps déjà, il est malheureux que l'alerte ne soit lancée qu'aujourd'hui. Des dossiers doivent être déposés. Nous devons à présent surtout attirer l'attention de tous sur l'urgence du problème.

**02.15 Nathalie Muylle**, ministre: Il existe des solutions, comme les plexiglas, mais elles ne sont souvent pas esthétiques ou alors très onéreuses. Je me concerterai à ce sujet avec les ministres régionaux compétents pour le Patrimoine. Prolonger le délai sans chercher d'abord des solutions n'est pas raisonnable à mon sens. Nous devons collaborer et je prendrai des initiatives à cette fin.

Ten slotte dank ik u graag voor het constructief debat.

*Voorzitter: Melissa Depraetere.*

*Présidente: Melissa Depraetere.*

*Het incident is gesloten.*

*L'incident est clos.*

**03 Vraag van Kathleen Verhelst aan Sophie Wilmès (eerste minister) over "Prijsherzieningen bij overheidsopdrachten" (55006281C)**

**03 Question de Kathleen Verhelst à Sophie Wilmès (première ministre) sur "La révision des prix dans le cadre de marchés publics" (55006281C)**

**03.01 Kathleen Verhelst** (Open Vld): Mevrouw de minister, tussen het toekennen van een overheidsopdracht en het uitvoeren ervan zit vaak een aanzienlijke tijdspanne. Bouwondernemingen worden bijna altijd met een prijsherzieningsformule geconfronteerd. In die prijsherzieningsformules zitten twee indexen. Met de S-index wordt de evolutie van een gemiddeld uurloon gemeten. Met de I-index wordt de evolutie van de meeste gebruikte materialen en grondstoffen door bouwondernemingen gemeten.

Door de recente daling van deze twee indexen is de prijsherziening dan ook negatief geworden. Momenteel geldt een negatieve prijsherziening van gemiddeld 3 %. De negatieve prijsherzieningen zijn vooral het gevolg van de sterk gedaalde I-index, die verouderd is. Er wordt gewerkt aan een modernisering, maar die is nog niet afgerond. Tegen de zomer wordt een nieuwe negatieve herziening van meer dan 15 % verwacht, terwijl de materiaalkosten met slechts een paar procenten zouden zijn gedaald, zoals dat het geval was tijdens de crisis van 2008. Veel aannemers die al problemen hadden door de coronacrisis vrezen nu nog meer in de problemen te komen door een verdere verlaging via de prijsherzieningsformule.

Mevrouw de minister, wordt in een herziening van de I-index voorzien, zodat deze meer up-to-date is? Zo ja, wat is hiervan de stand van zaken? In coronatijden is het ook belangrijk dat overheidsopdrachten op tijd worden betaald. Op welke termijn worden bouwondernemingen nu door de federale overheid betaald voor het uitvoeren van overheidsopdrachten? Wat is de evolutie van deze termijn?

**03.01 Kathleen Verhelst** (Open Vld): Souvent, un laps de temps important s'écoule entre l'attribution d'un marché public et son exécution. Presque toujours, les entreprises de construction se voient de ce fait confrontées à une formule de révision des prix. L'indice S – le salaire horaire moyen – et l'indice I – le prix des matériaux et des matières premières – sont intégrés dans cette formule. Les deux indices ayant baissé, la révision des prix est devenue négative. L'index I est obsolète et sa modernisation, qui a été planifiée, n'est toujours pas finalisée. Cet été, une révision négative de plus de 15 % serait attendue, même si le coût réel des matériaux ne baissait que de quelques pour cent. Les entrepreneurs qui éprouvaient déjà des difficultés en raison de la crise du coronavirus risquent à présent de connaître encore davantage de problèmes.

L'indice I sera-t-il effectivement actualisé et, dans l'affirmative, quand le sera-t-il? Après quel délai l'autorité publique procède-t-elle au paiement d'une entreprise de construction? Comment ce délai évolue-t-il au fil du temps?

**03.02 Minister Nathalie Muylle:** Mevrouw Verhelst, dank u voor uw vraag, die uit twee delen bestaat, de Mercuriale en het betalen van facturen.

Dit dossier ligt al zeer lang op de tafel van mijn voorgangers en van de FOD Economie. Tien jaar wil men al wijzigingen doorvoeren aan de Belgische I-index, in het kader van de prijzen van de bouwmaterialen in de bouwsector.

Sinds ik op deze stoel zit en omdat ik als schepen, bevoegd voor

**03.02 Nathalie Muylle, ministre:** La volonté de modifier l'indice I existe déjà depuis dix ans et je constate une nouvelle dynamique au sein de ma cellule stratégique, du SPF et du secteur pour accomplir effectivement les démarches nécessaires à cet effet. Nous utilisons les Pays-Bas comme pays guide parce que l'évolution des

patrimonium en gebouwen, hierover vaak werd aangesproken, is er toch een nieuwe dynamiek in mijn beleidscel, in de FOD en de sector gekomen. We bekijken via welke piste we tot een oplossing kunnen komen. In dit dossier was Nederland ons gidsland, waar de prijs-evolutie meer een constante is. Wij zitten bij ons met grote pieken. We hebben onze oefening daarom gebaseerd op hoe men dit in Nederland aanpakt.

We bekijken nu verder de verschillende elementen van en het gewicht in de korf, want daarover gaat het uiteindelijk. Dat gaat de goede kant uit. Ook mijn beleidscel is daarmee heel intens bezig. We wachten op de laatste oefeningen.

Het gaat vooral over overheidsopdrachten omdat het daarin standaard is opgenomen. Op een bepaald moment heeft men oude en nieuwe overheidsopdrachten of prijsvoorzieningen in oude contracten. Hoe zal men dat verwerken? Hoe zal men die nieuwe index aan de oude koppelen? Zal men het toepassen voor nieuwe overheidsopdrachten – die kunnen immers jaren lopen – of zullen we ook in bestaande contracten inbreken?

Ook daar zijn we juridisch aan het bekijken wat onze basis is. Dat overleg verloopt heel constructief. Als dit zou lukken, zou dat een unicum zijn, na tien jaar. Wij proberen deze maand te bekijken op welke manier we dit kunnen doen. Wij hebben voor onszelf 1 augustus vooropgesteld. We staan heel dicht bij een akkoord en het gaat enkel nog over de toepassing en de modaliteiten voor bestaande en nieuwe contracten.

De sector vraagt mij om geen negatieve prijsherzieningen toe te passen. Dat is moeilijker omdat we inbreken in bepaalde contractuele verbintenissen die werden aangegaan, maar ik denk dat we moeten bekijken hoe we die nieuwe index zo snel mogelijk kunnen toepassen in de bestaande contracten. Dat is belangrijk.

Wij weten nog niet wat het volgende cijfer zal zijn. U zegt dat dit negatief zal zijn. In juni hebben we voor de eerste keer een cijfer gehad, waaruit blijkt dat de daling afremt, maar dat heeft natuurlijk heel veel te maken met cementprijzen enzovoort. U kent de sector veel beter dan ik. Wij zijn daarmee volop bezig en hopen op korte termijn een doorbraak te hebben. Wij hebben daarover deze week nog verschillende keren overleg gehad, ook met de sector.

Wat de facturen en de laatste cijfers betreft, dit werkt via het boekhoudsysteem FEDCOM, dat wordt gebruikt door de federale en programmatorische overheidsdiensten, met inbegrip van administratieve diensten met boekhoudkundige autonomie, het ministerie van Landsverdediging en de federale politie. We zien dat daar globaal genomen en gemiddeld op 20 dagen werd betaald, dus ruim binnen de wettelijke betalingstermijn van 30 dagen.

Op de ministerraden van 6 en 20 maart werd in het kader van de COVID-19-maatregelen de beslissing genomen om dit zo snel mogelijk te laten vooruitgaan. We zien bijvoorbeeld dat we voor de maand mei op een gemiddelde van 17 dagen zitten. We krijgen het cijfer dus naar beneden, wat goed nieuws is.

Aangezien de Regie der Gebouwen momenteel nog geen gebruik-

prix y est une constante.

Ma cellule stratégique planche sur les éléments du panier et sur leur "poids" respectif. C'est un exercice d'envergure que de déterminer le rapport entre le nouvel indice et l'ancien ainsi que les contrats auxquels il s'appliquera. Nous étudions actuellement la question sur le plan juridique. Il ne reste en effet que les modalités des anciens et des nouveaux contrats à régler. Nous avons fixé la date du 1<sup>er</sup> août pour y parvenir.

Le secteur demande de ne pas appliquer de révisions de prix négatives mais cette demande nous oblige à toucher à certains contrats existants, ce qui est loin d'être évident. Le nouvel indice doit donc être prêt le plus rapidement possible.

Nous ignorons encore quel sera le prochain chiffre. Selon mes données, la baisse ralentit, ce qui serait principalement lié aux prix du ciment.

Les factures et tous les derniers chiffres se trouvent dans le système comptable FEDCOM, lequel est utilisé par les services publics fédéraux. Nous y voyons que les factures sont réglées en moyenne après 20 jours, soit largement dans les délais de paiement légaux de 30 jours. Lors des Conseils des ministres des 6 et 20 mars, il a été décidé d'essayer de payer encore plus vite, ce que nous sommes parvenus à faire dès le mois de mai.

La Régie des Bâtiments n'utilise pas encore le système FEDCOM et nous ne disposons donc pas de chiffres à leur sujet. Toutes les autres administrations publiques se situent actuellement largement en deçà de 30 jours, avec une moyenne de 17 jours.

maakt van het systeem van FEDCOM, zijn hierover geen cijfers beschikbaar. Maar met de extra maatregelen die genomen zijn, kan ik u vertellen dat de betalingen van alle andere overheidsadministraties momenteel ruim onder de periode van 30 dagen zitten, met name op gemiddeld 17. Dat zijn de laatste cijfers waarover ik beschik.

**03.03 Kathleen Verhelst** (Open Vld): Dank u wel voor de informatie. Het is zeer aangenaam om te horen dat er hard gewerkt is. Toch zou ik een suggestie durven te doen in verband met de negatieve herziening, om voor een bepaalde periode een uitzonderingsmaatregel op te nemen in deze dossiers. Ik kan ze zelf niet opnoemen, omdat ik geen aannemer ben. Ik kan hier zelf niet over getuigen, maar ik vind het wel belangrijk dat we ergens een tussenweg vinden, omdat het duidelijk is dat er een fout in het verhaal zit. Daarom kan er misschien een tijdelijke maatregel komen?

Ik ben onder de indruk van de betalingstermijn, maar het verbaast me niet dat de Regie der Gebouwen geen cijfers geeft en dat ontgoochelt me mateloos. Er is dus een systeem dat niet goed werkt, waardoor er geen duidelijke boekhouding is, zoals die van een ondernemer wordt verwacht.

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

De **voorzitter**: De vraag nr. 55006537C van mevrouw Depoorter wordt uitgesteld.

**04 Vraag van Melissa Depraetere aan Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "De prijsverhogingen omwille van de coronatoeslag" (55006712C)**

**04 Question de Melissa Depraetere à Nathalie Muylle (Emploi, Économie et Consommateurs) sur "Les augmentations de prix liées au supplément "coronavirus"" (55006712C)**

**04.01 Melissa Depraetere** (sp.a): *Mevrouw de minister, in het kader van de huidige COVID-19-crisis zien we dat bepaalde ondernemingen (voornamelijk: garages, kappers, tandartsen, schoonheidsspecialisten, ...) de prijs van bepaalde diensten en/of goederen verhogen met een toeslag die bedoeld is om de kosten van de gezondheidsvoorzorgsmaatregelen (bijv. desinfecteren toestellen, winkelruimtes, ...) in verband met het Coronavirus te dekken.*

*Het Wetboek van economisch recht verbiedt op zich niet dat dergelijke toeslagen aan de consument in rekening worden gebracht, zolang de consument maar geïnformeerd wordt over de totaalprijs op het moment van het aanbod tot verkoop. Gebeurt dat niet, dan kan de toepassing van een "Coronavirus"-toeslag een inbreuk vormen op de artikelen VI.3 en VI.4 WER, een misleidende handelspraktijk (artikel VI.99 §4 WER) of zelfs in sommige gevallen een agressieve praktijk (artikel VI.101 WER) vormen.*

*De totaal te betalen prijs moet aan de consument worden opgegeven op het moment van de tekoopaanbieding (d.w.z. inclusief btw en alle andere verplichte kosten/diensten) op basis van de artikelen VI.3 en VI.4 WER. Indien de handelaar ervoor kiest om tijdelijk een coronatoeslag aan te rekenen, dan dient de handelaar deze toeslag duidelijk te vermelden bij zijn overige tarieven of prijzen zodat de consument hier voorafgaandelijk aan het sluiten van de overeenkomst kennis van kan nemen. Daarnaast kunnen ook de bepalingen inzake abnormale winst (Besluitwet van 16 mei 1946) niet gerespecteerd*

**03.03 Kathleen Verhelst** (Open Vld): Je me réjouis du travail ardu effectué en vue de la révision, mais je voudrais plaider dans l'intervalle pour une mesure temporaire pour aider les entrepreneurs à traverser cette période difficile.

*Que la Régie des Bâtiments ne dispose pas de chiffres me déçoit. Il n'y a pas de comptabilité claire à la Régie, alors que les entrepreneurs doivent, pour leur part, en tenir une.*

**04.01 Melissa Depraetere** (sp.a): *Certains indépendants facturent un supplément pour couvrir les frais liés aux mesures de prévention contre le coronavirus. Cette pratique n'est pas interdite dès lors que les consommateurs sont clairement informés. Le SPF Économie effectue-t-il des contrôles quant à de telles augmentations de prix? Que fait la ministre pour lutter contre ces augmentations?*

*Par ailleurs, certains commerçants réclament toujours un supplément pour l'utilisation d'un moyen de paiement électronique, bien que cela soit interdit depuis août 2018. Des contrôles sont-ils encore effectués à cet égard?*

*worden, als de onderneming bv. een plotse prijsstijging toepast die niet echt het gevolg is van bijkomende exploitatie- of werkingskosten, maar gewoonweg bedoeld is om van de crisis te profiteren om haar winst te verhogen.*

*Mevrouw de minister mijn vragen:*

*Welke acties worden ondernomen om dergelijke prijsverhogingen tegen te gaan? Controleert de FOD Economie actief op deze prijsverhogingen?*

*Overeenkomstig artikel VII.30, §3 van het Wetboek van Economisch Recht (WER) mag de handelaar sedert 9 augustus 2018 aan de consument geen kosten meer aanrekenen voor het gebruik van een betaalmiddel. In de praktijk blijkt echter dat dit toch soms gebeurt. Worden hierop controles uitgevoerd en kreeg de FOD Economie hier reeds meldingen over?*

**04.02** Minister **Nathalie Muylle**: Mevrouw Depraetere, volgens de analyses die de FOD Economie mij heeft bezorgd, is de aanrekening van een coronatoeslag op zich niet verboden. De onderneming die dat doet, moet wel de regels van het Wetboek van economisch recht inzake prijsaanduiding toepassen. U verwijst naar de bepalingen inzake abnormale winst. Het is echter niet voldoende dat een onderneming eenzijdig tot een plotse prijsstijging beslist om daarover te kunnen spreken. Het bedrag van de coronatoeslag zal zeker substantieel moeten zijn.

De Economische Inspectie is sinds het uitbreken van de coronapandemie bijzonder aandachtig voor allerlei misbruiken die in dat kader opduiken en analyseert systematisch elke melding daarvan. Indien het nodig wordt geacht, wordt opgetreden en een onderzoek gestart.

Via het meldpunt kwamen er 254 meldingen binnen die met de prijsaanduiding verband hielden, met name over de totaalprijs, de maximumprijs en de abnormale winst. Het is niet mogelijk precies te bepalen of die te maken hadden met een coronatoeslag. Er werden alleszins in totaal 411 onderzoeken geopend, waarvan 272 onderzoeken er op eigen initiatief kwamen, wat niet weinig is.

In 2020 werden via het meldpunt 191 meldingen ontvangen over handelaars die in het kader van de COVID-19-pandemie extra kosten vroegen voor de betaling met een bank- of kredietkaart. De consumenten geven in hun meldingen telkens uitdrukkelijk aan dat zij zelf met de bankkaart wilden betalen om veiligheids- en hygiënische redenen. Ter zake werden tot op heden ook 10 onderzoeken geopend en werden 8 processen-verbaal van waarschuwing ingeleid wegens een inbreuk op artikel VII.30, § 3 van het Wetboek van economisch recht, dat de aanrekening van een toeslag verbiedt.

Op zich kan men een toeslag aanrekenen, maar enkel onder bepaalde voorwaarden. Zo moet de toeslag altijd worden geafficheerd. Hij moet ofwel in de totaalprijs zitten, ofwel moet – bijvoorbeeld wanneer bij het vervangen van autobanden de toeslag als extra wordt toegevoegd – ook worden bekendgemaakt of geafficheerd dat de toeslag op de rekening zal komen. De toeslag moet natuurlijk ook in verhouding zijn.

**04.02** **Nathalie Muylle**, ministre: Aussi longtemps qu'une entreprise applique les règles du Code de droit économique en matière d'indication des prix, il n'est pas interdit de demander un supplément corona. Le fait qu'une entreprise décide d'une soudaine hausse des prix ne permet pas de parler automatiquement d'un bénéfice anormal.

L'Inspection économique est très attentive à toutes sortes d'abus liés à la crise du coronavirus et contrôle chaque signalement à ce sujet. 254 signalements ont été reçus en rapport avec des indications des prix. Au total, 411 enquêtes ont été ouvertes, dont 272 de la propre initiative de l'Inspection. 191 signalements ont été enregistrés au sujet de frais supplémentaires pour des paiements électroniques dans le cadre du COVID-19. À cet égard, 10 enquêtes ont été ouvertes et 8 procès-verbaux ont été dressés. Un supplément n'est pas interdit, mais il doit être affiché explicitement. Il doit également être proportionné. Des démarches sont toutefois entreprises en cas d'anomalies ou de prix prohibitifs.

Daarom wordt bij abnormaliteiten of woekerprijzen ook opgetreden. De cijfers van het meldpunt en van de FOD Economie tonen ook dat bij abnormaliteiten effectief wordt opgetreden.

**04.03** **Melissa Depraetere** (sp.a): Mevrouw de minister, ik dank u voor uw antwoord.

Er moet inderdaad aan een aantal voorwaarden worden voldaan. Indien de prijsstijging op voorhand wordt aangegeven, kan het. De consument zal echter niet altijd op de hoogte zijn en misschien zal zelfs de onderneming dat niet altijd zijn.

Het spreekt dan ook voor zich dat behoorlijk veel meldingen zijn binnengekomen.

Het is in elk geval positief dat de Economische Inspectie ook op eigen initiatief een onderzoek doet.

**04.04** Minister **Nathalie Muylle**: Mevrouw Depraetere, wij krijgen er heel veel vragen over. Wanneer morgen een kapper zijn prijzen met 3 euro verhoogt, kan dat. Die prijzen liggen niet vast. Er is ter zake vrijheid van prijsbepaling. Hij kan dat dus perfect doen.

Hij kan nu 3 euro meer vragen wegens coronamaatregelen, omdat hij extra moest investeren, maar hij moet het wel aan zijn klanten laten weten. Hij moet dat correct afficheren. Dat is voor ons de essentie.

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

**05** **Vraag van Yoleen Van Camp aan Pieter De Crem (Veiligheid en Binnenlandse Zaken) over "De regels die tijdens de coronacrisis van toepassing zijn op de markten" (55006737C)**

**05** **Question de Yoleen Van Camp à Pieter De Crem (Sécurité et Intérieur) sur "Les règles qui s'appliquent aux marchés en période de coronavirus" (55006737C)**

**05.01** **Yoleen Van Camp** (N-VA): Mevrouw de minister, het is leuk om u terug te zien. Wij waren goede collega's in de commissie voor de Volksgezondheid. Ik stel deze vraag niet alleen als Parlements lid maar ook als schepen bevoegd voor markten in de stad Herentals. Ik heb mijn vraag ingediend in mei en ze is intussen gedateerd, in die zin dat wij zeer gelukkig zijn dat de beperking op het aantal kramen werd opgeheven. Ik wilde daarop echter nog graag even terugkomen, daarom heb ik mijn vraag expliciet behouden.

Stel dat wij terug naar een inkrimping gaan, dan kunnen wij het scenario dat wij hadden in Herentals, terug bovenhalen. Wij hadden een plan om de markt op te splitsen in twee stukken van telkens 50 kramen. Tot onze verbazing keurde onze gouverneur dat niet goed, maar zagen wij dat dit in andere provincies wel werd goedgekeurd. Graag had ik daarover duidelijkheid gekregen.

Wat was de precieze bedoeling van die beperking tot 50 kramen?

Stel dat wij terug naar een beperking moeten gaan, is het dan mogelijk om een markt in twee stukken van 50 kramen op te splitsen?

Ik wil toch wel zeggen dat deze casus een beetje duidelijk maakt dat

**04.03** **Melissa Depraetere** (sp.a): Non seulement les consommateurs, mais aussi de nombreuses entreprises ne savent pas toujours que la hausse de prix doit être indiquée au préalable. Je suis heureuse d'apprendre que l'Inspection économique procède également à des enquêtes de sa propre initiative.

**05.01** **Yoleen Van Camp** (N-VA): En ma qualité d'échevin compétente pour les marchés à Herentals, je me réjouis de ce que le nombre maximum d'étals ait enfin été supprimé. Je souhaite toutefois obtenir des précisions quant à la possibilité de recourir à un système autorisant la présence de deux fois cinquante étals, au cas où la restriction à cinquante étals serait ré-instaurée. L'organisation que nous avons mise au point à cet effet dans un premier temps avait été rejetée par le gouverneur de notre province, contrairement à ce qui s'est passé ailleurs. La législation n'est certes pas toujours limpide pour les administrations locales. De plus, nous avons pu constater qu'en réduisant le nombre d'étals, l'on augmente, juste-

de wetgeving niet altijd heel duidelijk was voor de lokale besturen. Wij hebben bijvoorbeeld in Herentals ervaren dat met minder kramen maar een volledig aanbod er meer mensen per kraam waren, omdat mensen echt wel naar de markt komen om een bepaald product te kopen. Onze markt is trouwens een van de populairste in de regio. Toen de beperking werd opgeheven en er terug meer kramen waren, zagen wij dat wij het volk veel beter konden spreiden. Wij kijken dus uit naar de volledige opstelling van onze markt, met ongeveer 130 vaste kramen alleen al.

Als ik erop terugblik, vraag ik mij ook af waarom die beperking van 50 kramen zo laat werd opgeheven. Die was echt buitenproportioneel ten opzichte van andere maatregelen en creëerde een onfaire situatie en concurrentie. Het was ook nergens voor nodig, ik heb het voorbeeld aangehaald. Ik wilde dus de ratio daarachter kennen. Ik hoop ook dat u dit in het achterhoofd houdt, mochten er opnieuw maatregelen komen of opflakkeringen zijn.

Waarom kwam het ministerieel besluit zo laat? Vorige week kwam eindelijk het goede nieuws dat die beperking tot 50 kramen zou worden opgeheven. Wij hebben tot gisteren moeten wachten op het ministerieel besluit. Wij, als lokale overheid, hebben ons dubbel gewerkt en waren dan ook klaar voor alle scenario's, net als bij de vorige wijzigingen.

Marktkramers evenwel moeten wel voorbereidingen kunnen treffen. Voor hen kwam de melding erg laat. Onze markt vindt plaats op vrijdag, maar ik vraag mij af wat er gebeurt met markten op woensdag en donderdag. Wij missen daar toch kansen. De hinderpremie valt nu ook weg. Het is dan heel sneu en gewoon oneerlijk voor de marktkramers. Is het mogelijk om in het vervolg vroeger te communiceren, om vroeger met een ministerieel besluit te komen en vroeger informatie aan de gemeenten te geven, zodat deze zich kunnen klaarmaken om alle kramen terug te stallen en de kostwinning voor deze groep terug te garanderen?

**05.02** Minister **Nathalie Muylle**: Sinds 8 juni kunnen de gemeentelijke overheden de organisatie van de markten toelaten, met inachtneming van de voorwaarden voorgeschreven in artikel 1, waarnaar u verwijst. Het ministerieel besluit van 23 maart verbiedt niet om een markt op te splitsen en die te organiseren op andere plaatsen dan de gebruikelijke, voor zover die markt maximaal 50 kramen telt en het aantal bezoekers dat wordt toegelaten op de markt één bezoeker per anderhalve lopende meter bedraagt aan de kramen. De toegang tot de markten wordt op dusdanige wijze georganiseerd, zodat de regels van social distancing kunnen worden gerespecteerd, evenals de passende preventiemaatregelen die minstens gelijkwaardig zijn aan de generieke gids voor de opening van de handelszaken in verband met COVID-19, te vinden op de website van de FOD Economie.

De gouverneurs zijn ook bevoegd voor politiezaken en voor de handhaving van federale en gefedereerde wetgeving. Ze kunnen besluiten dat de situatie ter plaatse of de voorgestelde organisatiewijze het niet mogelijk maakt een markt onder de eerder genoemde voorwaarden te heropenen.

Mevrouw Van Camp, de beoordeling van de beslissingen van de gouverneurs valt niet onder mijn bevoegdheid. Ik heb echter wel

ment, le nombre de personnes qui s'y regroupent.

La levée très tardive de la restriction en vigueur pour les marchés était disproportionnée et injuste. Comment justifie-t-on cette décision? Pourquoi a-t-on attendu si longtemps avant de donner des informations claires? Pourquoi l'arrêté ministériel a-t-il été publié hier seulement?

**05.02** **Nathalie Muylle**, ministre: Depuis le 8 juin, les communes peuvent autoriser les marchés en tenant compte des conditions de l'article premier de l'arrêté ministériel du 23 mars. Cet arrêté n'interdit pas de scinder un marché pour autant qu'il ne compte que 50 étals au maximum et que les règles de distanciation puissent être prises en compte. Des mesures de prévention adéquates doivent en outre être prises conformément au guide générique pour l'ouverture des commerces dans le cadre du coronavirus qui se trouve sur le site web du SPF Économie.

Les gouverneurs peuvent décider que la situation ou le mode d'organisation ne permettent pas de rouvrir un marché aux conditions sus-

meegewerkt aan beide ministeriële besluiten en de beslissingen van de Nationale Veiligheidsraad. Dit lag zeer gevoelig bij de virologen. Zij zagen het volk op de markten als heel bedreigend in het kader van de evolutie van COVID-19. Mensen staan dicht op elkaar, het gaat vaak om verse voeding, er wordt heel veel gesproken, de eigen dynamiek van de markt leeft er. Daarom werden mondkmaskers opgelegd aan de marktkramers en mocht er niet gegeten of gedronken worden op de markt. Er mag wel voedsel worden gekocht op de markt, maar niet geconsumeerd. Daarnaast zou er worden geteld.

We voelden ook heel duidelijk dat er op een bepaald ogenblik een onevenwicht was dat niet meer uit te leggen viel. In commerciële centra en winkelstraten mocht veel meer en mensen konden opnieuw toeristische uitstappen doen naar zee en op de dijk wandelen, winkelstraten bezoeken, maar de markten kregen nog altijd die beperking opgelegd van 50 kramers. De keuze over voeding of niet-voeding en welke kramen er mochten komen, hebben we altijd overgelaten aan de lokale besturen. Natuurlijk was die 50 een grens opgelegd in overleg met de virologen. Eerst waren het er 30, dan 60 en dan terug 50. U hebt het over 100 of 150 kramen, maar er zijn ook markten met enkele honderden kramen en men had angst om die gewoon te laten doorgaan.

Vanaf vandaag is het aantal kramen niet meer beperkt. Er mag ook weer gegeten en gedronken worden volgens de regels die in de horeca worden gehanteerd.

Het enige wat wij nog vragen is om aan crowdcontrol te doen en om de afstand van anderhalve meter per persoon te bewaken. Bepaalde concentraties zijn dan inderdaad mogelijk, maar het is de bedoeling dat de steden en gemeenten die concentraties tegenhouden en ervoor zorgen dat er geen lange wachtrijen aan het viskraam en het groentekraam zijn en dat de afstand van anderhalve meter wordt gerespecteerd.

Waarom komt dit laat? U kent de dynamiek van een ministerieel besluit. We hebben woensdag de beslissing genomen. Vanaf donderdag en vrijdag begon dan het debat en het schrijven aan het ministerieel besluit, samen met de regio's. Het was niet het debat over de markten dat veel tijd in beslag nam, maar wel over de evenementen en andere aspecten.

Ik begrijp dat u problemen hebt met het feit dat dit zolang heeft geduurd. We hebben twee weken geleden al samengezeten met de verantwoordelijken voor de markten. Zij hadden dan al een nieuw aangepast protocol gekregen. Vorige week, zelfs vóór de beslissing, was er dus al veel informatie ter beschikking om steden en gemeenten toe te laten zich al te organiseren voor deze week.

Het belangrijkste nieuws vandaag is dat we kunnen starten. Ik denk dat we uit het nemen van deze maatregelen lessen kunnen trekken met het oog op een eventuele tweede golf.

**05.03 Yoleen Van Camp (N-VA):** Hartelijk dank voor uw verduidelijking.

Daarover zijn we het eens. We begrijpen de virologen niet zo goed. Een markt is uiteindelijk hetzelfde als winkelen in de buitenlucht en de

mentionnées. L'évaluation de leur décision n'est pas de mon ressort. Les décisions relatives à l'organisation des marchés étaient pour les virologues très sensibles, étant donné leur spécificité et le risque qu'ils présentent pour la santé publique. La décision du type d'étal qui peut y être autorisé a été laissée à l'appréciation des autorités locales.

Une large concertation a été menée avec les virologues au sujet du nombre d'étals. À compter de ce jour, le nombre d'étals n'est plus limité. La consommation d'aliments et de boissons est aussi de nouveau autorisée selon les règles qui sont en vigueur dans l'horeca. Les administrations locales doivent veiller au respect des règles de distance.

Le fait que cet arrêté ministériel ait été publié aussi tardivement est lié à sa dynamique. La décision prise le mercredi a été suivie du débat et de l'élaboration de l'arrêté, conjointement avec les entités fédérées. Des discussions subsistaient, principalement au sujet des événements et d'autres aspects. Il y a deux semaines, les responsables des marchés ont reçu un nouveau protocole adapté, de sorte qu'ils disposaient des informations nécessaires pour s'organiser.

Le plus important est que nous pouvons effectivement débiter aujourd'hui. Nous pouvons en outre tirer les enseignements nécessaires des mesures prises.

**05.03 Yoleen Van Camp (N-VA):** L'attitude des virologues en la matière est étonnante, étant donné que le risque de contamination en plein air est tout de même bien

virologen hebben aangegeven dat daar het risico veel lager is. We hebben ook erg veel vertrouwen in onze marktkamers en onze diensten om dit op een zeer goede manier te organiseren.

We zien dat we in onze stad, met alle tellingen en alle voorschriften, de maatregelen heel erg opvolgen. Ik ben ook zeer blij dat u duidelijkheid hebt gebracht over het feit dat de regel van twee maal vijftig wel volgens de geest van de wet is. Dit kunnen we zeker gebruiken als er een tweede golf zou komen en er nieuwe maatregelen moeten opgelegd worden. We kunnen hieruit ook leren voor de toekomst. Het belangrijkste is dat het onevenwicht nu is weggewerkt en dat we nu geen beperking meer hebben op het aantal kramen.

Ik wil toch ook nog gezegd hebben dat u begrip hebt voor het feit dat een en ander zo laat komt, wij iets minder. Maar ik wil wel een pluim geven aan onze diensten om alle scenario's klaar te zetten en ervoor te zorgen dat onze markt in Herentals er op vrijdag en zondag weer volledig kan staan. Wij zullen erop toekijken en bewaken dat dit in veilige omstandigheden kan gebeuren.

*Het incident is gesloten.*

*L'incident est clos.*

**06 Vraag van Anneleen Van Bossuyt aan Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "De servicekosten van Airbnb" (55006822C)**

**06 Question de Anneleen Van Bossuyt à Nathalie Muylle (Emploi, Économie et Consommateurs) sur "Les frais de service facturés par Airbnb" (55006822C)**

**06.01 Anneleen Van Bossuyt (N-VA):** Mevrouw de minister, in Nederland ontstond enkele maanden geleden een polemiek over de dubbele servicekosten die Airbnb respectievelijk aan de verhuurder en de huurder aanrekent bij geboekte verblijven. Op 9 maart 2020 oordeelde de rechtbank in Amsterdam dat het doorrekenen van de servicekosten aan zowel huurder als verhuurder dubbelop is. Het zou ook in strijd zijn met de wetsebepaling dat een bemiddelaar niet aan zowel de huurder als de verhuurder een vergoeding mag vragen. Als dat toch gebeurt, is de huurder wettelijk beschermd. De Nederlandse Consumentenbond wil dat Airbnb zijn voorwaarden aanpast voor Nederlandse consumenten, zodat de huurders in de toekomst geen servicekosten meer hoeven te betalen. Men vraagt ook dat de consumenten die te veel hebben betaald, hun geld terugkrijgen.

Mevrouw de minister, wat is de situatie in België? Heeft de FOD Economie hierover al klachten ontvangen? Is de dubbele aanrekening van servicekosten ook in strijd met de Belgische wetgeving? Zo ja, werd hierover dan contact opgenomen met Airbnb? Zullen er dan maatregelen worden genomen?

**06.02 Minister Nathalie Muylle:** Mevrouw Van Bossuyt, de Economische Inspectie heeft tot vandaag geen meldingen inzake de dubbele aanrekening door Airbnb van servicekosten ontvangen. De aanrekening van servicekosten aan zowel de huurder als de verhuurder in het kader van een huurovereenkomst, gesloten via een platform als Airbnb, is in de Belgische wetgeving niet verboden, voor zover zowel de verhuurder als de huurder op een duidelijke en begrijpelijke wijze geïnformeerd werd over de toepasselijke servicekosten, voorafgaandelijk aan de sluiting van de overeenkomst.

moindre. Nous faisons en outre confiance à nos marchands ambulants et à nos services pour organiser cela sérieusement. Je remercie la ministre pour les éclaircissements par rapport à la possibilité d'organiser des marchés comptant deux fois 50 étals. L'essentiel est que le déséquilibre et les restrictions soient désormais supprimés. Nous ne comprenons pas bien le caractère tardif des mesures, mais voulons saluer nos services pour la prompte organisation.

**06.01 Anneleen Van Bossuyt (N-VA):** Airbnb facture des frais de service tant au bailleur qu'au locataire. En mars, un tribunal amstelo-damois a condamné ce procédé.

La double imputation de frais de service enfreint-elle également la législation belge? Airbnb a-t-elle été contactée à ce sujet? Des mesures vont-elles être prises?

**06.02 Nathalie Muylle, ministre:** L'Inspection économique n'a jusqu'à présent reçu aucun signalement sur la double facturation de frais de service au bailleur et au locataire par Airbnb. Le procédé lui-même n'est pas interdit en Belgique, tant que les deux parties sont bien informées de l'imputation de

Ondernemingen dienen immers steeds hun precontractuele informatieverplichtingen na te leven en mogen geen misleidende handels- of marktpraktijken stellen, zoals vastgelegd is in het Wetboek van economisch recht.

Indien Airbnb als go-between werkt bij de verhuur van een woning die onder de woninghuurwet valt, dan is artikel 5ter van die wet van toepassing. In voorkomend geval zal het beding waarbij de kosten voor de huurbemiddeling ten laste van de huurder worden gelegd, voor niet geschreven gehouden worden. De materie is evenwel geregionaliseerd bij de zesde staatshervorming.

Ik heb mijn diensten niettemin gevraagd om na te gaan of het nodig is om ook in de Belgische wetgeving een bepaling op te nemen naar analogie van de Nederlandse bepaling die de praktijk verbiedt. Ik wacht op het antwoord en indien nodig zal ik de vereiste stappen doen.

**06.03 Anneleen Van Bossuyt (N-VA):** Mevrouw de minister, ik dank u voor uw proactief werk. Ik veronderstel dat u ons op de hoogte zult houden van het antwoord van uw diensten.

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

De **voorzitter**: Vraag nr. 55006858C van de heer Freilich wordt omgezet in een schriftelijke vraag.

**07 Vraag van Anneleen Van Bossuyt aan Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "De met de energiesector afgesproken gedragscode" (55006996C)**

**07 Question de Anneleen Van Bossuyt à Nathalie Muylle (Emploi, Économie et Consommateurs) sur "Le code de bonne conduite convenu avec le secteur de l'énergie" (55006996C)**

**07.01 Anneleen Van Bossuyt (N-VA):** Mevrouw de voorzitter, mevrouw de minister, begin dit jaar stelde ik u een vraag omtrent de agressieve verkooppraktijken van energieleveranciers. Dat was naar aanleiding van een hele reeks klachten over de wijze waarop verkopers van energieleveranciers klanten probeerden te werven in filialen van bepaalde winkelketens.

U gaf toen in uw antwoord aan dat hiertoe twee jaar geleden een gedragscode met de energiesector was opgesteld en dat de Economische Inspectie in maart zou nagaan of dat akkoord nageleefd wordt. Is de evaluatie van de Economische Inspectie met betrekking tot die gedragscode ondertussen reeds afgerond? Wat waren de belangrijkste conclusies? Zult u op basis van deze evaluatie aanvullende wettelijke verplichtingen opleggen om de consument te beschermen tegen zulke agressieve en misleidende praktijken? Zo ja, zult u hierover voorafgaand overleg plegen met het Parlement?

**07.02 Minister Nathalie Muylle:** Mevrouw Van Bossuyt, de Economische Inspectie heeft haar evaluatie van het akkoord "De consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en gasmarkt" afgerond. Hiertoe werd een onderzoek gevoerd bij tien energieleveranciers die thans nog actief zijn op de residentiële markt en het consumentenakkoord hebben ondertekend.

Het onderzoek bestond uit twee delen: een nazicht van de specifieke

ces frais avant que le contrat soit conclu.

Si Airbnb intervient dans la location d'une habitation qui tombe sous le coup de la loi sur les baux à loyer, l'article 5ter du Code de droit économique est d'application. La condition selon laquelle les frais de médiation locative sont mis à charge du locataire est dans ce cas réputée non écrite. Cette matière est régionalisée. J'ai demandé néanmoins d'examiner s'il était nécessaire d'adopter une disposition dans notre législation qui interdise ces pratiques. J'attends encore une réponse.

**07.01 Anneleen Van Bossuyt (N-VA):** Il y a deux ans, un code de conduite sur la vente de contrats énergétiques avait été rédigé avec le secteur de l'énergie. L'Inspection économique devait en vérifier la bonne application en mars 2020.

La ministre peut-elle présenter les résultats de cette évaluation? Des dispositions légales s'imposent-elles pour protéger le consommateur contre des pratiques commerciales agressives et trompeuses?

**07.02 Nathalie Muylle, ministre:** L'évaluation de l'accord "Le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz" est à présent terminée. C'est au niveau des sites Internet que la plupart des manquements ont été identifiés. Aucun des dix fournisseurs

bepalingen – 26 in totaal – toepasselijk op de websites, en een bevraging met voorlegging van bewijsstukken naar de toepassing van de overige, verifieerbare bepalingen van de gedragscode – 19 in totaal. De meeste tekortkomingen die zijn vastgesteld slaan op de verplichte vermeldingen op de websites. Geen enkele gecontroleerde energieleverancier voldeed daar aan alle 26 bepalingen. Bij sommige is het beperkt, bij andere is het aantal tekortkomingen significant. De bepalingen die het minst worden gerespecteerd, zijn de verplichte linken naar de tariefsimulator van de gewestelijke regulatoren en de vermelding van de contactgegevens van de federale Ombudsdienst voor Energie. Ook de directe toegang tot de contractvoorwaarden voor de verschillende producten is bij een aantal leveranciers niet algemeen.

Wat de naleving van de andere verbintenissen betreft, is de situatie volgens het onderzoek merkkelijk beter. Er werden 5 gebreken vastgesteld bij 4 leveranciers. Bij de energieleveranciers die aan verkopen op afstand en verkopen buiten de onderneming doen, is in procedures voorzien om die verkopen correct te doen verlopen.

Die verkopen vormen een belangrijk middel om een verandering van leverancier te bewerkstelligen.

Gelet op de meldingen die de Economische Inspectie daarover ontvangt, moet echter nog worden besloten dat de procedures niet altijd worden nageleefd. Ik heb de Economische Inspectie gevraagd ook op dat vlak de nodige acties te ondernemen, om de leveranciers tot een volledige naleving van het consumentenakkoord te doen overgaan.

Ik heb tevens gevraagd de problematiek van de forfaitaire vaste vergoeding nader uit te diepen in het licht van de bepalingen van de energiewetten, die opzegvergoedingen verbieden. Volgens gegevens van het onderzoek loopt de forfaitaire vaste vergoeding in sommige contracten op tot 180 euro.

De meeste praktijken die in het consumentenakkoord aan bod zijn gekomen, zijn handelspraktijken. Zij zijn geregeld in de Europese richtlijn inzake oneerlijke handelspraktijken, die, zoals u weet, een maximumharmonisatie beoogt. De marge van de lidstaten om op wettelijke of reglementaire manier op te treden, is daarin uiterst beperkt.

**07.03 Anneleen Van Bossuyt (N-VA):** Mevrouw de minister, ik dank u voor uw antwoord.

Ik ben blij dat de evaluatie is gebeurd. Ik hoor u antwoorden dat een van de grootste gebreken of tekortkomingen die uit de evaluatie blijkt, een link naar de tariefsimulator is. Het is heel belangrijk dat zulks uit het onderzoek blijkt. Die link is nu immers juist een manier die de consumenten moet helpen om gemakkelijk de ene en de andere leverancier met elkaar te vergelijken. Het is dus heel goed dat erop wordt gewezen dat die link er wel degelijk moet zijn.

Dat sterkt mij alleen maar in mijn overtuiging dat wij niet altijd nieuwe wetgeving voor allerlei zaken moeten creëren, maar dat het er vaak op neerkomt de bestaande wetgeving en hier bijvoorbeeld de

d'énergie contrôlés ne satisfaisait à l'ensemble des 26 dispositions. Les dispositions les moins respectées sont celles relatives au lien vers le simulateur tarifaire des régulateurs régionaux et à la mention des données de contact du Service fédéral de Médiation de l'Énergie. L'accès direct aux conditions du contrat faisait de même régulièrement défaut.

Les autres obligations sont nettement mieux respectées. Cinq manquements ont été observés auprès de quatre fournisseurs. Les procédures ne sont pas toujours pleinement respectées à l'occasion des ventes à distance et des ventes hors établissement. J'ai demandé à l'Inspection économique d'agir pour que l'accord sur le consommateur soit pleinement respecté.

J'ai également demandé que la question de la redevance forfaitaire fixe soit examinée à la lueur des dispositions des lois relatives à l'énergie, lesquelles interdisent la pratique des indemnités de fin de contrat. Dans certains contrats, ces indemnités peuvent atteindre 180 euros. La plupart des pratiques mentionnées dans l'accord sur le consommateur sont des pratiques commerciales, lesquelles sont réglées par le biais de la directive européenne relative aux pratiques commerciales déloyales. Les États membres n'ont qu'une marge de manœuvre limitée en la matière.

**07.03 Anneleen Van Bossuyt (N-VA):** Il n'est pas toujours nécessaire d'élaborer de nouvelles lois. Il suffit souvent de veiller à ce que les lois existantes – et, en l'occurrence, le code de conduite – soient respectées.

gedragscodes effectief te implementeren.

*Het incident is gesloten.*

*L'incident est clos.*

**08** Vraag van Anneleen Van Bossuyt aan Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "Dropshipping en onveilige producten op de Europese markt" (55006997C)

**08** Question de Anneleen Van Bossuyt à Nathalie Muylle (Emploi, Économie et Consommateurs) sur "Le dropshipping et les produits dangereux présents sur le marché européen" (55006997C)

**08.01** Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Eerder dit jaar stelde ik de minister een vraag omtrent de onveilige producten op de Europese markt.

*Dit was naar aanleiding van grootschalig en internationaal onderzoek van o.a. Test-Aankoop waaruit bleek dat 2/3 van goederen aangekocht in buitenlandse webshops zoals AliExpress, eBay en Amazon niet in regel is met de Europese veiligheidsnormen.*

*Onlangs kwam ook het probleem van dropshipping in de media. Hierbij koopt de consument in alle vertrouwen online een product aan bij een Belgische webshop, maar blijkt het uiteindelijk gewoon rechtstreeks uit een buitenlandse webshop, zoals hierboven vermeld, te komen. Klanten die dus bewust liever niet bij Chinese webshops kopen, krijgen dan plots wel gewoon producten uit China opgestuurd en vaak nog aan een veelvoud van de prijs.*

*Heeft de minister in de tussentijd reeds maatregelen genomen om producten die niet in regel zijn met de Europese veiligheidsnormen te weren van de Belgische markt?*

*Heeft zij al contact opgenomen met de betreffende online verkoopplatformen die deze producten, die niet conform de Europese veiligheidsnormen zijn, aanbieden?*

*Zullen er, volgend op Europese verordening betreffende markttoezicht en conformiteit van producten, verstrengde maatregelen worden aangenomen bij controle van producten die online worden aangeboden en zo ja, de welke?*

*Is er zicht op het aantal Belgische webshops die via dropshipping samenwerken met buitenlandse platforms wiens producten niet in regel zijn met de Europese veiligheidsnormen? Wordt er hier proactief onderzoek naar gedaan door de Economische inspectie?*

**08.01** Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Des études, notamment de Test Achats, ont montré que deux tiers des produits achetés sur des magasins en ligne étrangers ne répondent pas aux normes de sécurité européennes. Un consommateur qui croit effectuer des achats dans une boutique en ligne belge reçoit souvent les produits directement de Chine. Ce procédé est qualifié de dropshipping.

*La ministre a-t-elle déjà pris des mesures pour empêcher les produits qui ne répondent pas aux normes de sécurité européennes d'entrer sur le marché belge? A-t-elle déjà été en contact avec les plates-formes de vente qui proposent ces produits? Des mesures de contrôle plus sévères seront-elles prises? L'Inspection économique étudie-t-elle de façon proactive ce phénomène de dropshipping?*

**08.02** Minister Nathalie Muylle: Mevrouw Van Bossuyt, mijn administratie werkt op dagelijkse basis nauw samen met de douane voor de controle van de veiligheid van producten. Het doel is de niet-conforme producten uit de markt te halen of niet toe te laten op de Europese markt. Gedurende de jongste maanden lag de focus voornamelijk op de mondkmaskers.

*Ik heb Test Aankoop geschreven op 2 maart om de FOD Economie volledig inzage te geven in het onderzoek dat was gevoerd over de veiligheid van producten. Mijn administratie heeft geen reactie ontvangen van Test Aankoop. Ze heeft daarom ook nog geen contact kunnen opnemen met de betrokken online verkoopplatformen.*

*De Economische Inspectie heeft de problematiek van de grote buitenlandse verkoopplatformen wel aangekaart bij de Europese Commissie via het Europese Consumer Protection Cooperation Network (CPC).*

*De economische verordening 2019/1020 betreffende markttoezicht en*

**08.02** Nathalie Muylle, ministre: Mon administration travaille en étroite collaboration avec les services douaniers dans le cadre du contrôle de la sécurité du produit, le but étant de retirer du marché ou d'écarter des produits non conformes. Ces derniers temps, l'accent a été mis sur les masques buccaux.

*L'administration de Test Achats n'ayant pas pu consulter l'enquête, elle n'a pas encore pu prendre contact avec les plates-formes de vente. L'Inspection économique a cependant dénoncé le problème des grandes plates-formes de vente auprès de la Commission euro-*

conformiteit van producten zal van toepassing zijn vanaf 21 juli 2021. Er zal voor worden gezorgd dat controlediensten tegen die datum over de toezichtsbevoegdheden beschikken waarin deze verordening voorziet.

Het is niet bekend hoeveel Belgische webshops *dropshipping* gebruiken, maar het is een toenemende praktijk.

Volgens het consumentenrecht is de verkopende onderneming verantwoordelijk voor de naleving van het consumentenrecht, de conformiteit, het herroepingsrecht en de garantie. Aldus dient de consument bij verkoop via *dropshipping* op een Belgische webwinkel terecht te kunnen bij de Belgische verkoper voor het uitoefenen van zijn consumentenrechten.

Veel webwinkels die producten gerelateerd aan COVID-19 verkopen, maken gebruik van *dropshipping*. Hierbij rezen geregeld allerlei leverings- en kwaliteitsproblemen. De Economische Inspectie ondernam actie in meerdere Belgische dossiers en gaf dossiers met betrekking tot buitenlandse webwinkels ook door aan haar Europese collega's. Vaak is het onduidelijk wie zulke webwinkels juist uitbaat, omdat ze geen identificatiegegevens vermelden en gebruikmaken van niet-Europese online dienstverlening.

Naar aanleiding van de CPC-actie inzake COVID-19-scams heeft de Inspectie deze problematiek ook als prioritair voorgesteld.

péenne, en passant par le réseau *Consumer Protection Cooperation Network* (CPC).

Le règlement économique 2019/2020 sur la surveillance du marché et la conformité des produits s'appliquera à partir du 21 juillet 2021. À ce moment-là, les services de contrôle disposeront des compétences de contrôle nécessaires.

On ignore combien de webshops belges utilisent le *dropshipping*, mais il s'agit d'une pratique de plus en plus répandue. Le vendeur est responsable du respect des droits des consommateurs. En cas de vente par *dropshipping*, le consommateur devra donc s'adresser au magasin en ligne belge.

Dans la vente de produits liés au COVID-19, on utilise fréquemment le *dropshipping*. Cette pratique donne régulièrement lieu à des problèmes de livraison et de qualité. L'Inspection économique a entrepris une action dans des dossiers belges et a transmis des informations concernant des dossiers étrangers à ses collègues européens. Toutefois, il arrive souvent qu'on ne sache pas très bien qui exactement exploite ces magasins en ligne. À la suite de l'action CPC en matière de scams COVID-19, l'Inspection économique a considéré ce problème comme prioritaire.

**08.03 Anneleen Van Bossuyt (N-VA):** Mevrouw de minister, ik dank u voor uw antwoord.

Er bestaat heel wat Europese regelgeving omtrent e-commerce om de consumenten te beschermen. Het is ook heel goed dat die regelgeving bestaat, want zo kunnen consumenten het vertrouwen krijgen om ook online te kopen. De Europese kwaliteitsnormen moeten ook gelden voor producten die online worden gekocht.

Ik dank u dat u daarvoor de nodige stappen hebt gezet.

*L'incident est clos.*

*Het incident is gesloten.*

**08.03 Anneleen Van Bossuyt (N-VA):** Il est heureux qu'il existe une réglementation européenne relative à la protection des consommateurs en cas d'achat en ligne et que la ministre ait entrepris les actions qui s'imposaient.

**09 Question de Ahmed Laaouej à Nathalie Muylle (Emploi, Économie et Consommateurs) sur "Le coût des primes RC auto pour les chauffeurs de taxi" (55007017C)**

**09 Vraag van Ahmed Laaouej aan Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "De BA-premies voor taxichauffeurs" (55007017C)**

**09.01 Ahmed Laaouej (PS):** Madame la ministre, je souhaite vous interpellier sur la situation très difficile, et mes mots sont faibles, que connaissent aujourd'hui les taximen à travers le pays, aussi bien à Bruxelles qu'en Wallonie et en Flandre. À Bruxelles, ils subissent en outre la concurrence de certains acteurs qui procèdent d'une économie totalement dérégulée. Une concurrence déloyale impitoyable s'est installée. Vous pourriez avoir des leviers, madame la ministre, pour rétablir non seulement un peu d'équilibre mais aussi un peu de justice vis-à-vis de ces taximen fortement éprouvés par la crise du coronavirus. Ils sont impactés lourdement par des conditions de travail de plus en plus difficiles.

Je souhaite plus particulièrement vous interpellier sur le doublement des tarifs pratiqués par le Bureau de Tarification des assurances en responsabilité civile. Comme vous le savez, les taximen ont de plus en plus de difficultés à trouver des assureurs privés ou des assureurs privés pratiquant des prix raisonnables. C'est la raison pour laquelle ils en sont réduits (on parle de trois sur cinq) à devoir s'adresser au Bureau de Tarification.

Le Bureau de Tarification, qui est au fond un service de l'État, a donc doublé ses tarifs. On est passé d'une prime de 2 450 euros en responsabilité civile à environ 5 000 euros. Cela représente un coût supplémentaire de plus de 200 euros par mois. Les taximen ayant déjà du mal à joindre les deux bouts en raison d'une chute énorme de la clientèle et de la concurrence déloyale de certains acteurs, n'en peuvent plus. Leur travail devient particulièrement difficile.

Dès lors, madame la ministre, le nombre de sinistres n'ayant pas augmenté, il n'y a pas de raison de revoir à la hausse cette prime comme le fait le Bureau de Tarification. Qu'entendez-vous donc faire pour aider ce service? Je considère, comme d'autres responsables politiques à l'étranger, notamment en France, qu'il s'agit d'un service d'intérêt général, pour ne pas dire un service public, un service au public. Du fait de cette fonction essentielle qu'il remplit avec professionnalisme, avec des contrôles et des exigences de moralité, il mérite notre soutien.

C'est la raison pour laquelle je souhaite savoir ce que vous comptez entreprendre pour demander au Bureau de Tarification de diminuer ses prix pour permettre à ces travailleurs de travailler dans de bonnes conditions, financièrement accessibles. Je vous remercie.

**09.02 Nathalie Muylle, ministre:** Monsieur Laaouej, les souscriptions d'assurances au Bureau de Tarification auto ne représentent qu'une très faible proportion du marché assurantiel des taxis, à savoir seulement 1,9 % du nombre de véhicules automoteurs enregistrés comme taxis auprès de la direction pour l'immatriculation des véhicules pour 2019. J'en déduis donc que la grande majorité trouve une assurance sur le marché. Pour un risque pour lequel on ne trouverait pas de couverture d'assurance sur le marché, il est toujours possible de se tourner vers le Bureau de Tarification.

Par ailleurs, un risque pour lequel on ne trouve pas d'assurance sur le marché présente vraisemblablement des caractéristiques particulières

**09.01 Ahmed Laaouej (PS):** De taxichauffeurs zijn zwaar getroffen door de coronacrisis. In Brussel is de concurrentie bovendien totaal verstoord. Ook problematisch is dat het Tarifieringsbureau BA Auto zijn tarieven verdubbeld heeft. Steeds meer chauffeurs doen een beroep op dat bureau aangezien ze nauwelijks private verzekeraars vinden die redelijke prijzen hanteren. De taxichauffeurs worden al geconfronteerd met een enorme terugval van het aantal klanten en hebben het steeds moeilijker om de eindjes aan elkaar te knopen. Het aantal schadegevallen is niet toegenomen. Een hogere premie is dan ook niet gerechtvaardigd. We moeten de taxichauffeurs ondersteunen. Zij leveren immers een dienst van algemeen nut, om niet te zeggen van openbaar nut.

Welke maatregelen zult u nemen om het Tarifieringsbureau te vragen zijn prijzen te doen zakken?

**09.02 Minister Nathalie Muylle:** De verzekeringen bij het Tarifieringsbureau BA Auto vertegenwoordigen slechts een heel klein aandeel van de verzekeringsmarkt van de taxi's (1,9 % van de voertuigen die als taxi geregistreerd werden bij de DIV in 2019). Ik leid daaruit af dat de grote meerderheid een verzekering vindt op de markt.

qui justifient un refus d'assurance ou une prime élevée. Il est donc aussi logique de couvrir ce risque au Bureau de Tarification par une prime supérieure au niveau du marché, qui tient compte du risque augmenté du secteur concerné.

Mais vous avez raison, il ne faut pas de tarifs excessifs. Mon cabinet a eu une réunion avec le président du secteur des taxis hier. Il en est ressorti que nous allions demander des informations à Assuralia au sujet des tarifs. Nous aurons ensuite une nouvelle rencontre avec le secteur. Le tarif peut être plus élevé que celui du marché mais il ne doit pas être excessif.

Risico's waarvoor chauffeurs geen verzekering vinden op de markt zijn wellicht van die aard dat een weigering of een hoge premie gerechtvaardigd zijn. Het is dan ook logisch dat men zich voor dergelijke risico's kan verzekeren bij het Tarifieringsbureau tegen een premie die hoger is dan de marktprijs.

Gisteren hadden we een vergadering met de taxisector. We zullen informatie over de tarieven opvragen bij Assuralia. De tarieven mogen hoger zijn dan de marktprijzen, maar ze mogen niet buitensporig zijn.

**09.03 Ahmed Laaouej (PS):** Merci, madame la ministre.

Je prends acte du fait que vous allez poursuivre les discussions avec Assuralia pour examiner le niveau des tarifs pratiqués dans le secteur privé. Vous allez également poursuivre le dialogue avec le Bureau de Tarification pour vous assurer que les tarifs ne sont pas trop élevés.

De manière plus générale, madame la ministre, vous êtes en charge de l'Économie. Je voudrais vraiment vous dire que le secteur des taxis est essentiel puisqu'il participe au dynamisme de nos métropoles. Je pense aussi au milieu rural où les distances sont parfois longues, aux personnes âgées, aux personnes à mobilité réduite qui font régulièrement appel aux taxis. Cela participe de la vitalité de notre tissu social et économique.

Ce secteur demande du soutien aujourd'hui. Nous devons lui rendre ce qu'il nous donne. C'est un secteur d'intérêt général et nous devons être à la hauteur de ce qu'il apporte de valeur ajoutée à notre société. Sur la question des assurances, mais pour d'autres sujets également, notamment la régulation de l'Économie, je vous demande vraiment d'envoyer des signaux positifs. Je vous remercie.

*Het incident is gesloten.*

*L'incident est clos.*

**09.03 Ahmed Laaouej (PS):** De essentiële sector van de taxi's, die bijdraagt tot de vitaliteit van ons economisch weefsel en een meerwaarde betekent voor heel onze maatschappij, vraagt vandaag onze steun en zou graag een positief signaal krijgen.

**10 Samengevoegde vragen van**

- Kris Verduyckt aan Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "De productnormen voor de mondmaskers" (55007183C)
- Georges Dallemagne aan Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "De bestelling van mondmaskers" (55007247C)
- Michael Freilich aan Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "De totstandkoming van de NBN-norm versie 1 en versie 1.1 voor mondmaskers" (55007297C)
- Wouter De Vriendt aan Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "De mondmaskers van Avrox" (55007395C)
- Melissa Depraetere aan Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "De kwaliteit van de mondmaskers" (55007511C)

**10 Questions jointes de**

- Kris Verduyckt à Nathalie Muylle (Emploi, Économie et Consommateurs) sur "Les normes de produits pour les masques de protection" (55007183C)
- Georges Dallemagne à Nathalie Muylle (Emploi, Économie et Consommateurs) sur "La commande

**des masques" (55007247C)**

- Michael Freilich à Nathalie Muylle (Emploi, Économie et Consommateurs) sur "L'élaboration de la norme NBN version 1 et version 1.1 pour les masques de protection" (55007297C)

- Wouter De Vriendt à Nathalie Muylle (Emploi, Économie et Consommateurs) sur "Les masques buccaux d'Avrox" (55007395C)

- Melissa Depraetere à Nathalie Muylle (Emploi, Économie et Consommateurs) sur "La qualité des masques de protection" (55007511C)

**10.01 Georges Dallemagne** (cdH): Madame la présidente, madame la ministre, lorsque nous avons interrogé, il y a quelques jours, le ministre de la Défense sur cette question de marché pour la fourniture de masques dont on a beaucoup parlé, il nous a dit que ce n'était pas son département qui avait rédigé le cahier des charges, mais le vôtre.

**10.01 Georges Dallemagne** (cdH): Toen wij de minister van Defensie ondervroegen over deze overheidsopdracht voor de levering van mondmaskers, zei hij ons dat niet zijn departement, maar het uwe het bestek had opgesteld.

**10.02 Nathalie Muylle**, ministre: On assiste à une partie de ping-pong.

**10.02** Minister **Nathalie Muylle**: Dat is hier een spelletje pingpong.

**10.03 Georges Dallemagne** (cdH): Vous m'ôtez les mots de la bouche. J'attends donc de voir ce que vous allez faire de la balle.

**10.03 Georges Dallemagne** (cdH): Een van de problemen is dat deze mondmaskers niet op 60 °C gewassen mogen worden, wat haaks staat op de aanbevelingen van de WHO en andere instanties. In het bestek werd het woord "vereiste" door het woord "aanbeveling" vervangen en dat gebeurde in uw departement.

Un des problèmes sérieux et préoccupant réside dans le fait que ces masques ne peuvent pas être lavés à 60°. En effet, comme l'indique la notice d'utilisation, ils ne peuvent l'être qu'à 30°, ce qui est en contradiction avec toutes les recommandations fermes, les instructions de l'OMS, mais aussi d'autres instances qui travaillent sur le contrôle de la qualité des masques.

La modification du cahier des charges consistant en un remplacement du mot "exigence" par le mot "recommandation" a eu lieu dans votre département.

Madame la ministre, pourriez-vous me faire savoir quand cette modification a eu lieu? Pourquoi? Qui a pris cette décision? Des experts ont-ils été consultés? Cette modification majeure du cahier des charges est-elle intervenue sur la base d'avis extérieurs?

Wanneer werd dat woord in het bestek gewijzigd? Waarom? Wie heeft deze beslissing genomen? Gebeurde deze belangrijke wijziging op grond van externe adviezen?

**10.04 Melissa Depraetere** (sp.a): Mevrouw de minister, uit een test van Test Aankoop blijkt dat vier op de tien mondmaskers op de markt niet voldoet aan de kwaliteitsnormen. De stoffen maskers die de overheid verdeelt via de apothekers scoren dan weer wel goed. Ook de wegwerpbare comfortmaskers die in de supermarkten te verkrijgen zijn, slaagden voor de test.

**10.04 Melissa Depraetere** (sp.a): Il ressort d'un test réalisé par Test Achats que quatre masques buccaux sur dix commercialisés en Belgique ne satisfont pas aux normes de qualité. Les manquements concernent principalement les masques chirurgicaux achetés en pharmacie. Vu l'importance des masques buccaux dans le cadre de la stratégie de déconfinement, Test Achats demande avec insistance des règles plus strictes pour les fabricants et des contrôles plus sévères à l'égard de ces derniers.

Het zijn vooral de chirurgische maskers die in de apotheek aangekocht werden die achterwege blijven, want maar een op de vijf onderzochte exemplaren scoorde naar behoren. Van de tien stoffen maskers die Test Aankoop onderzocht, voldeden er twee niet aan die norm. Bij een derde masker bleken de elastiekjes dan weer onvoldoende gemonteerd en kwam de neusbrug los. De stoffen mondmaskers van de federale overheid, die sinds 15 juni te verkrijgen zijn in de apotheken, bieden volgens Test Aankoop dus wel een garantie op kwaliteit.

Gezien het belang van mondmaskers in de exitstrategie dringt Test Aankoop dan ook aan op strengere regels voor en controle op fabrikanten. Zo wil het dat de normen voor comfortmaskers, die

La ministre va-t-elle faire convertir en obligation les normes pour les masques de confort? Le SPF Économie contrôle-t-il le respect des

vandaag gelden als loutere aanbeveling, omgezet worden in een verplichting.

exigences essentielles en matière de santé et de sécurité?

Mevrouw de minister, zult u de normen voor comfortmaskers laten omzetten in een verplichting, zoals Test Aankoop vraagt?

Het niet voldoen aan de essentiële gezondheids- en veiligheidseisen vormt een inbreuk op artikel 5 van de verordening 2016/425 van 9 maart 2016 betreffende persoonlijke beschermingsmiddelen. Voert de FOD Economie daarop actief controles uit? Tot welke conclusies komen uw diensten?

Op de website van de FOD Economie lees ik dat mondmaskers voor het grote publiek geen CE-markering mogen dragen. Het lijkt mij evident dat dit voor zelfgemaakte mondmaskers niet kan, maar zou het de kwaliteit niet ten goede komen indien mondmaskers die worden verkocht wel op die wijze worden gemarkeerd?

**10.05** Minister **Nathalie Muylle**: Collega's, ik heb zes vragen over dit onderwerp gekregen. Ik heb dan ook een antwoord op die zes vragen. Alle vragen zijn met elkaar verweven. Slechts twee collega's hebben hun vraag gesteld, maar ik zal ook antwoorden op de vragen van de collega's die niet aanwezig zijn. Gezien het onderwerp lijkt mij dat wel belangrijk.

Het document NBN/DTD S 65-001:2020 is een technisch document. Dat is heel belangrijk. Het heeft niet het statuut van een norm. Het document is net als een norm, hoewel niet verplicht, maar het vormt wel een stand der techniek waarnaar aankopers kunnen verwijzen in lastenboeken of waarmee producenten van maskers kunnen aantonen dat zij veilige producten op de markt brengen.

Les premières spécifications nationales étaient disponibles en France à partir du 27 mars 2020 mais uniquement en français et en anglais. Un document belge équivalent n'était pas nécessaire, selon le Bureau national de normalisation (NBN). Pour cette raison, le Bureau de Normalisation, qui est un organisme autonome d'utilité publique sous ma tutelle et qui est composé conformément à la loi du 28 février 2013 de représentants des entreprises, des syndicats, des autorités et des organismes de consommateurs, a créé une commission technique dont la première réunion a eu lieu le 20 avril 2020. Des réunions de travail ont été tenues tous les jours entre le 21 et le 24 avril 2020 afin de discuter du contenu du document.

**10.05** **Nathalie Muylle**, ministre: Le document NBN/DTD S 65-001:2020 est un document technique qui n'a pas le statut de norme. Les acheteurs peuvent, néanmoins, y faire référence dans des cahiers des charges et les producteurs peuvent également l'utiliser pour prouver qu'ils commercialisent des produits sûrs.

De eerste nationale specificaties waren in Frankrijk beschikbaar vanaf 27 maart, maar enkel in het Frans en het Engels. Volgens het Bureau voor Normalisatie (NBN) was een Belgisch document niet nodig. Dat orgaan, dat onder mijn toezicht staat en samengesteld is uit vertegenwoordigers van de bedrijven, de vakbonden en de consumenten, heeft dus een technische werkgroep opgericht die eind april bijeengekomen is om dat document te bespreken.

*Voorzitter: Stefaan Van Hecke.*

*Président: Stefaan Van Hecke.*

Normen worden gepubliceerd aan het einde van een lang proces van normontwikkeling. Bedrijven, overheden en andere belanghebbenden nemen daaraan deel. Voor technische documenten zijn deze stappen korter en eenvoudiger, maar de betrokken partijen zijn dezelfde.

Les normes ne sont publiées qu'à l'issue d'un long processus d'élaboration normative auquel participent entreprises, autorités et autres parties concernées. La procédure est plus courte et plus simple pour les documents techniques, mais les parties prenantes sont les

Normen zijn geen wetgevende teksten. Daarom worden bevoegde overheden, regio's, kabinetsmedewerkers of ministers niet geraadpleegd, tenzij zij lid zijn van normalisatiecomités. In dergelijke

gevallen nemen zij deel op dezelfde basis als de andere stakeholders.

De volgende belanghebbenden waren betrokken bij de ontwikkeling van dit technisch document betreffende de mondmaskers: Centexbel voor de technische expertise en het voorzitterschap van de technische commissie, Sciensano, Febelsafe en Creamoda voor de technische expertise, de FOD Economie voor markttoezicht en productveiligheid en het NBN voor redactie en publicatie van het normatief document. Andere overheidsinstanties en/of kabinetten waren hierbij niet aanwezig.

Le calendrier était le suivant. La première version de ce document était disponible le vendredi 24 avril sur le site internet du NBN gratuitement sur demande. Le 27 avril, une réunion a eu lieu pour la révision du document qui nécessitait des adaptations basées sur le feed-back des parties prenantes et des premiers utilisateurs du document. Une deuxième réunion de travail a eu lieu le 28 avril et la version 1.1 était disponible ce même soir sur le site internet du NBN.

Dit document werd in zeer korte tijd opgesteld door de reeds vermelde werkgroep die daarvoor binnen het Bureau voor Normalisatie werd opgericht en waarvan dus ook de sector deel uitmaakt.

Bij het publiceren van de eerste versie werd vastgesteld dat er toch wat verschillen waren tussen het Belgische document en het Franse gelijkaardig document en dat het Belgische document niet helemaal aansloot bij de adviezen van de Risk Management Group over maskers. Er werd daarom in consensus besloten om het Belgische document onmiddellijk te herzien, rekening houdend met het Franse document en het advies van de RMG. Zo werd ook vermeden dat er tegenstrijdige boodschappen zouden worden gegeven door verschillende overheden en federaties. Onder meer de materialen en de onderhoudsinstructies zijn gewijzigd.

De huidige formulering van de onderhoudsinstructies als aanbeveling is logischer. Men kan immers niet dezelfde onderhoudsinstructies voor alle soorten maskers en alle materialen opleggen. Het is aan de fabrikant om de onderhoudsinstructies te bepalen op basis van de eigenschappen van de gebruikte stof. De vragen of stoffen mogen worden gestreken of bestand zijn tegen het wassen op hoge temperatuur, 90 graden, zijn hierin belangrijke elementen. Tot slot is het gebruik van zeep een belangrijk element.

De wijziging van het document en de aanbesteding door Defensie staan volledig los van elkaar. Dat de wijziging gebeurde terwijl een aanbestedingsdossier liep, is een ongelukkig toeval. Het leidt tot verdachtmakingen die helemaal niet terecht zijn. Defensie was immers niet betrokken bij de opstelling of de aanpassing van het NBN-document.

Het document van vrijdag, waarop de aanbesteding van Defensie die maandag is gepubliceerd, is gebaseerd, is gewijzigd op de dinsdag of woensdag daarop, met de aangepaste technische specificiteiten aangaande de temperatuur, het strijken en andere. Het feit dat die publicatie juist tussen die twee data viel, was ongelukkig, maar heeft geen causaal verband. De aanbesteding van Defensie, gepubliceerd

mêmes. Les autorités ne sont consultées que si elles sont membres de comités de normalisation. Centexbel, Sciensano, Febelsafe, Creamoda, le SPF Économie et le Bureau de Normalisation (NBN) ont été les parties associées à l'élaboration de ce document technique.

Het tijdpad was het volgende: de eerste versie van dat document was op 24 april gratis beschikbaar op de website van het NBN. Op 27 april werd het document aangepast aan de feedback van de stakeholders en de gebruikers. Op 28 april was de versie 1.1 beschikbaar op de website van het NBN.

Le groupe de travail du NBN a élaboré ce document en très peu de temps. Lors de la publication de la première version, des différences ont été constatées entre les documents belge et français et il est apparu que le document belge n'était pas tout à fait conforme aux avis rendus par le RMG. La décision de procéder à une révision immédiate du document, notamment en ce qui concerne les matériaux et les instructions d'entretien, a fait l'objet d'un consensus.

Cette modification a été apportée alors qu'un dossier d'adjudication de la Défense était déjà en cours et il s'agit là d'une malencontreuse coïncidence. La Défense n'était impliquée ni dans l'élaboration, ni dans la modification du document du NBN. L'adjudication a été publiée le lundi tandis que le texte a été adapté le mardi ou le mercredi suivant. L'adjudication a dès lors été basée sur le premier document.

op maandag, is teruggevallen op het correcte document van vrijdag. Dat was toen ook wel van belang.

Le SPF Économie n'a pas été associé à l'achat ou au contrôle des masques buccaux du ministre de la Défense. Je ne peux donc pas m'exprimer, sur la base de mon propre dossier et de ma responsabilité, quant à la sécurité de ces masques. Je peux uniquement constater qu'ils répondent aux exigences du NBN, qu'ils sont testés par des laboratoires indépendants et que le SPF Affaires sociales a conclu, au sujet de l'aspect biocide que "les masques buccaux traités avec le produit SILVADUR 930 anti-microbien répondent aux exigences du BRP (réglementation européenne 528/2012 sur les produits biocides) et peuvent donc être mis sur le marché belge".

Ik zei in het begin van mijn antwoord al dat de normen niet verplicht zijn, op enkele uitzonderingen na. Zo hoort het ook te blijven. Normen vormen een consensus tussen betrokken partijen, voornamelijk uit de industrie, over technische vereisten met betrekking tot bepaalde producten. Normen vullen reglementering aan.

De vrijwilligheid van normen maakt dat ze gemakkelijker kunnen worden bijgestuurd indien nodig en zorgt ervoor dat alternatieve innovatieve technologische oplossingen waarvoor er nog geen norm bestaat kunnen worden gebruikt.

Specifiek voor de comfortmaskers zijn er verschillende nationale technische documenten gepubliceerd. Sinds vorige week is er ook een Europees document. Ook al zou het Belgische document verplichten, dan nog moeten we alle andere Europese nationale technische documenten aanvaarden omwille van de principes inzake wederzijdse erkenning, dus de interne markt.

U begrijpt dan ook dat het totaal geen zin heeft om een nationale verplichting in te voeren. Comfortmaskers vallen niet onder de Europese verordening 2016/425 betreffende de persoonlijke beschermingsmiddelen. Dat is de reden waarom zij geen CE-markering mogen dragen. Voor comfortmaskers wordt er dan ook geen controle uitgevoerd op basis van deze verordening.

Ik besluit. De kwaliteit van het product staat los van het feit of het product een CE-markering draagt of niet. De CE-markering betekent dat het product conform is met een of meerdere Europese productreglementeringen. Het is niet omdat een product niet onder een specifieke reglementering valt dat de kwaliteit daarom minder goed is. Denk bijvoorbeeld aan gewone fietsen, stoelen of tafels. Deze hebben geen CE-markering en staan toch niet bekend als producten die voor grote problemen zorgen.

**10.06 Georges Dallemagne** (cdH): Madame la ministre, je vous remercie pour vos réponses.

J'ignore si j'ai bien compris: cette modification entre une exigence et une recommandation a été faite pour être en cohérence avec ce qui

De FOD Economie werd niet betrokken bij de aankoop of controle van de mondmaskers door de minister van Defensie. Ik stel evenwel vast dat ze voldoen aan de vereisten van het NBN, door onafhankelijke laboratoria worden getest en dat de FOD Sociale Zaken geconcludeerd heeft dat de mondmaskers die met het antimicrobiële SILVADUR 930 werden behandeld voldoen aan de vereisten van de Europese regelgeving betreffende de biociden en in de handel mogen worden gebracht.

À quelques exceptions près, les normes ne sont pas obligatoires et complètent la réglementation. C'est pourquoi elles peuvent être plus facilement adaptées. Il existe depuis la semaine dernière un document européen. L'instauration d'une obligation nationale n'a donc pas de raison d'être.

Les masques de confort ne relèvent pas du règlement européen 2016/425 relatif aux équipements de protection individuelle et ne peuvent donc pas porter de marquage CE. Les masques de ce type ne sont donc pas soumis à des contrôles sur la base de ce règlement. Il n'empêche que ce n'est pas parce qu'un produit ne relève pas d'une réglementation spécifique qu'il serait de moins bonne qualité.

**10.06 Georges Dallemagne** (cdH): Heb ik het goed begrepen? Werd die wijziging aangebracht om de tekst in overeenstemming te brengen met wat er in Frankrijk

se passait en France. Est-ce bien cela? D'accord!

C'est quelque peu surprenant, parce que ce serait la première fois que l'on irait voir ailleurs les cahiers des charges, en comparaison avec ce qu'il se passe chez nous. J'ignore si c'est l'habitude.

**10.07 Nathalie Muylle**, ministre: Ils étaient les premiers. Ils disposaient d'un document technique correctement établi. Dès lors, pourquoi dresser un nouveau document si la France en a un qui était acceptable pour nous. Or, c'était le cas. Aussi, je ne vois pas pourquoi s'aligner sur un document pose problème.

**10.08 Georges Dallemagne** (cdH): Je ne dis pas qu'il y a un problème, je dis que c'est une coïncidence malheureuse par rapport à une explication qui était déjà en cours. Bien que vous estimiez injustifiés les soupçons que cela a généré, il n'en demeure pas moins que cela a, en tout cas, suscité toute une sorte de doutes sur cette modification. Il aurait peut-être été adéquat de le signaler à ce moment-là.

Par ailleurs, le terme "recommandation" est un terme assez fort. Quand il s'agit de l'OMS, lorsqu'elle recommande, elle ne donne pas d'instructions aux États. Elle peut donner des recommandations, que l'on suit en général. Or, ici, il semble que l'on ait joué sur les mots pour attribuer un marché à des masques qui ne pouvaient pas être lavés à 60° C, ce qui a entraîné toutes sortes de questions, car cette saga des masques a pris tellement de formes depuis tous ces mois et toutes ces semaines. Mais on avait toujours dit à la population de les "laver à 60° C parce que c'est à cette température que le virus est tué". Et tout à coup, on dit que "finalement, ce n'est pas très grave et que ça fonctionne à 30° C aussi".

Je continue à penser que certaines déclarations n'ont pas rassuré complètement la population. J'entends qu'aujourd'hui, seul deux millions de masques sur les 15 millions ont été distribués. C'est une faible proportion. Pour l'avenir, il faut éviter ce genre de malentendus. Il faut en revenir à la notion beaucoup plus stricte de ce que signifie une recommandation au niveau international. Lorsqu'un pays comme la Belgique, qui est en général très attentif aux recommandations portées au niveau international, il faut pouvoir les suivre à la lettre, surtout dans des situations et dans des marchés aussi sensibles.

gevraagd werd? Dat is verbazingwekkend: het zou de eerste keer zijn dat men de buitenlandse bestekken met de onze vergelijkt.

**10.07 Minister Nathalie Muylle:** Zij waren de eersten en beschikten over een correct technisch document. Waarom zouden wij dan nog een ander document opstellen?

**10.08 Georges Dallemagne** (cdH): Dat is op zich geen probleem, maar deze ongelukkige samenloop van omstandigheden heeft met betrekking tot deze wijziging argwaan doen ontstaan. Het zou goed geweest zijn om op het moment zelf klaarheid te scheppen.

Men heeft er een woordspelletje van gemaakt om uiteindelijk groen licht te geven voor een overheidsopdracht voor de levering van mondmaskers die niet op 60 °C gewassen mochten worden. Ondertussen had men de bevolking op het hart gedrukt de mondmaskers op 60 °C te wassen omdat het virus op die temperatuur niet overleeft. Plots geldt dat nu ook voor een wasbeurt op 30 °C. Dat doet toch heel wat vragen rijzen.

Slechts 2 miljoen van de 15 miljoen mondmaskers werden verdeeld. Dat is weinig! In de toekomst moeten we rekening houden met wat aanbevelingen op internationaal niveau in strikte zin betekenen en we moeten die aanbevelingen nauwgezet naleven, zeker bij overheidsopdrachten die zo gevoelig liggen.

De **voorzitter**: Collega De Vriendt is aangekomen. Hij kan nog repliceren.

**10.09 Wouter De Vriendt** (Ecolo-Groen): Mevrouw de minister, ik heb de ingediende vraag jammer genoeg niet kunnen stellen. Mijn excuses daarvoor, ik zat vast in een werkgroep waar ik niet eerder weg kon. Ik dank u echter voor het antwoord en zal het nalezen.

**10.10 Melissa Depraetere** (sp.a): Mevrouw de minister, u zegt dat de CE-markering niet per se aan kwaliteit moet worden gelinkt.

**10.11** Minister **Nathalie Muylle**: (...)

**10.12** **Melissa Depraetere** (sp.a): Het betekent niet per se dat het niet kwaliteitsvol is, dat is inderdaad iets anders. Het is echter opvallend dat er vooral problemen waren met de chirurgische mondkmaskers die door de apothekers werden verkocht. Men zou er dan voor kunnen ijveren dat apothekers enkel mondkmaskers mogen verkopen die effectief een CE-markering hebben.

**10.12** **Melissa Depraetere** (sp.a): On pourrait plaider pour que les pharmaciens ne soient autorisés à vendre que des masques buccaux sur lesquels est apposé le marquage CE.

**10.13** Minister **Nathalie Muylle**: Die hebben een markering gecontroleerd door het FAGG.

**10.13** **Nathalie Muylle**, ministre: Ils ont un marquage contrôlé par l'AFMPS.

**10.14** **Melissa Depraetere** (sp.a): Dan weet ik het ook niet meer. Op zich is het natuurlijk problematisch, aangezien mensen die mondkmaskers kopen in de apotheek er toch van uitgaan dat die kwaliteitsvol zijn. Dat zou ook effectief het geval moeten zijn, zelfs in tijden waarin alles snel moet gaan en dit dus niet zo evident is. Dat is immers wel het minste wat we mogen verwachten bij verkoop in de apotheken.

**10.14** **Melissa Depraetere** (sp.a): Dans ce cas, je suis à court d'idée. Les personnes qui achètent des masques buccaux dans les pharmacies supposent qu'ils sont de qualité. C'est d'ailleurs le minimum que l'on puisse attendre d'un produit vendu en pharmacie.

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

**11** **Vraag van Melissa Depraetere aan Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "Het onderzoek van de BMA naar de concurrentievervalsing in de beveiligingssector" (55007251C)**

**11** **Question de Melissa Depraetere à Nathalie Muylle (Emploi, Économie et Consommateurs) sur "L'enquête de l'ABC sur la distorsion de concurrence dans le secteur du gardiennage" (55007251C)**

**11.01** **Melissa Depraetere** (sp.a): *Mevrouw de minister, de Belgische mededingingsautoriteit (BMA) onderzoekt hoe de grootste spelers (G4S, Securitas, Seris en BVBO de beroepsvereniging) in de beveiligingssector 12 jaar lang prijsafspraken maakten waardoor wij allemaal te veel betaalden voor onze veiligheid aan supermarkten, winkels, gevangenissen, asielcentra. Ze wisselden ook commerciële gevoelige informatie uit om andere concurrenten uit de markt te weren. Indien deze aantijgingen kloppen, dit moet verder onderzoek van BMA en gerechtelijk onderzoek uitwijzen, betekenen dit zowel administratieve boetes als strafrechtelijke sancties. Jean-Paul van Avermaet sinds februari de nieuwe CEO van bpost, maar voordien CEO van G4S België. Zijn aanstelling tot nieuwe CEO van bpost zou gelijktijdig hebben gelopen met de start van het onderzoek. Van Avermaet zou bij de aantijgingen ook persoonlijk in beeld komen.*

**11.01** **Melissa Depraetere** (sp.a): *L'Autorité belge de la Concurrence (ABC) enquête sur les méthodes mises en place durant douze ans par les principaux acteurs du secteur du gardiennage pour s'entendre sur les prix et échanger des informations commerciales sensibles afin d'écarter d'autres concurrents du marché. Le nouveau CEO de bpost, autrefois CEO de G4S Belgique, Jean-Paul Van Avermaet, serait personnellement incriminé.*

*Wanneer is de BMA een onderzoek gestart naar de concurrentievervalsing in de sector van de beveiliging en Jean-Paul van Avermaet?*

*À quelle date l'enquête de l'ABC a-t-elle débuté? Quels sont les éléments qui l'ont déclenchée? Quand l'enquête sera-t-elle terminée? Quand un jugement peut-il être escompté?*

*Op basis van welke elementen is de BMA een onderzoek gestart?*

*Wat is de timing voor het afronden van het onderzoek? Wanneer zal er een uitspraak volgen?*

**11.02** Minister **Nathalie Muylle**: Mevrouw Depraetere, het onderzoek naar concurrentievervalsing in de sector van de beveiliging werd door de auditeur-generaal van de Belgische Mededingingsautoriteit op 10 maart 2020 geopend. De beslissing het onderzoek te openen is

**11.02** **Nathalie Muylle**, ministre: L'auditeur général de l'ABC a ouvert l'enquête relative à la distorsion de concurrence dans le sec-

gestoeld op ernstige aanwijzingen van inbreuken op artikel IV.1 van het Wetboek van economisch recht en mogelijk ook op artikel 101 van het Verdrag inzake de werking van de Europese Unie. Het geheim van het onderzoek laat niet toe verder in te gaan op deze aanwijzingen.

De Belgische Mededingingsautoriteit voert in alle onafhankelijkheid haar onderzoek. De autoriteit geeft aan dat het onderzoek één tot twee jaar zal duren. De effectieve duur van het onderzoek hangt af van de complexiteit ervan en van de concrete elementen die zullen opduiken tijdens het onderzoek. Finaal is het aan de Belgische Mededingingsautoriteit een beslissing te nemen, behoudens wanneer het Auditoraat een transactie zou afsluiten met de betrokken onderneming.

teur du gardiennage le 10 mars 2020. Cette décision repose sur des indices graves d'infractions à l'article 4.1 du Code de droit économique et de possibles infractions à l'article 101 du Traité sur le fonctionnement de l'Union européenne.

Le secret de l'instruction m'empêche de vous livrer de plus amples détails. L'ABC mène son enquête en toute indépendance. Celle-ci prendra un à deux ans. La durée précise dépendra de la complexité du dossier et des éléments concrets qui émergeront au cours de l'enquête. Sauf si l'auditorat conclut une transaction avec l'entreprise concernée, la décision finale appartient à l'ABC.

**11.03 Melissa Depraetere** (sp.a): Mevrouw de minister, dank u voor uw antwoord dat het onderzoek één tot twee jaar zal duren. Dat is behoorlijk lang, maar zolang het onderzoek loopt, kunnen wij daarover uiteraard geen uitspraken doen. Wij komen hierop zeker terug.

**11.03 Melissa Depraetere** (sp.a): Un à deux ans me paraît en tout cas une durée passablement longue.

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

De **voorzitter**: Vraag nr. 55007281C van mevrouw Dierick wordt uitgesteld.

**12 Vraag van Anneleen Van Bossuyt aan Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "Het EU-actieplan tegen oneerlijke concurrentie en de vijandige overname van bedrijven" (55007291C)**

**12 Question de Anneleen Van Bossuyt à Nathalie Muylle (Emploi, Économie et Consommateurs) sur "Le plan d'action de l'UE contre la concurrence déloyale et la reprise hostile d'entreprises" (55007291C)**

**12.01 Anneleen Van Bossuyt** (N-VA): Ten gevolge van de coronacrisis hebben heel wat bedrijven en ondernemingen het moeilijk om boven water te blijven. Een pervers gevolg hiervan is dat deze bedrijven, hier en in de rest van Europa, intussen bedreigd worden door een overnamegolf van investeerders uit het verre buitenland en die hierbij al te vaak staatssubsidies krijgen. We moeten echter absoluut vermijden dat onze bedrijven door deze oneerlijke concurrentie in de uitverkoop komen te staan en dat onze waardevolle knowhow hierdoor richting buitenland verdwijnt.

Ook de Europese commissie is zich hiervan bewust en daarom stelde ze recent haar plan van aanpak voor om te voorkomen dat buitenlandse subsidies de concurrentie binnen de EU verstoren en om dus zo vijandige overnames van onze bedrijven tegen te gaan. De Commissies aanpak zal focussen op de verstorende effecten veroorzaakt door buitenlandse subsidies op het vlak van de interne markt, bij overnames van EU-bedrijven en tijdens EU-aanbestedingsprocedures. Concreet zal de Europese Commissie hierbij instrumenten zoals boetes, blokkering van overnames, verbod op deelname aan openbare aanbestedingen, enz. aanwenden,

**12.01 Anneleen Van Bossuyt** (N-VA): Les entreprises qui ont la vie dure en raison de la crise du coronavirus risquent d'être reprises par des investisseurs étrangers, lesquels bénéficient en outre souvent de subsides d'État. La Commission européenne a élaboré un plan d'action visant à combattre cette concurrence déloyale et les reprises hostiles d'entreprises de l'Union européenne. La ministre peut-elle fournir des explications sur ce plan d'action et sur ses conséquences pour la politique dans notre pays?

*wanneer er een vermoeden is dat de bedrijven een oneerlijk voordeel behalen middels subsidies van niet-EU-regeringen.*

*Er wordt gesteld dat dit één van de meeste agressieve actieplannen van de Europese Commissie ooit is om buitenlandse invloed op onze Europese eengemaakte markt tegen te gaan.*

*Hoe beoordeelt de minister dit actieplan? Zal de minister deze Europese plannen steunen?*

*Kan de minister bevestigen dat de nationale screeningsmethodes die momenteel worden uitgewerkt niet zullen interfereren met de uitvoering en de toepassing van deze Europese plannen? Zal er dus geen foreign direct investment (FDI) worden goedgekeurd als dit niet in lijn is met het plan van aanpak van de Europese Commissie?*

**12.02** Minister **Nathalie Muylle**: Mevrouw Van Bossuyt, ik heb kennisgenomen van de *White paper on levelling the playing field as regards foreign subsidies* dat door de Europese Commissie op 17 juni 2020 voorgesteld werd.

De Commissie heeft hierover een publieke consultatie gelanceerd die loopt tot 23 september 2020. Het is evenwel nog te vroeg om met betrekking tot de inhoudelijke aspecten een beoordeling te kunnen maken. Wel kan ik u meedelen dat het Europese kader voor de screening van buitenlandse directe investeringen en dit nieuwe initiatief met betrekking tot buitenlandse subsidies complementair zijn, vermits beide verschillende doelstellingen nastreven.

Het Europese FDI screeningsinstrument biedt een kader om de potentiële veiligheidsrisico's die voortvloeien uit buitenlandse investeringen in kritieke sectoren in de EU te onderzoeken. De focus ligt daarbij op de veiligheid en de openbare orde en is bijgevolg niet gericht op een aanpak van verstoringen op de interne markt veroorzaakt door buitenlandse subsidies.

Het actieplan van de Europese Commissie inzake buitenlandse subsidies focust wel op deze mogelijke verstoringen en is niet beperkt tot kritieke activa en is ook niet noodzakelijk gekoppeld aan investeringen. Uit een eerste snelle lezing van de *white paper* blijkt dat er wel een mogelijkheid zou zijn om parallelle procedures op te starten, indien een buitenlandse directe investering de vorm heeft van een acquisitie die gefaciliteerd wordt door een buitenlandse subsidie en dit aanleiding zou geven tot bezorgdheid over de veiligheid en de openbare orde.

Mijn administratie zal het actieplan van de Commissie verder opvolgen, alsook de mogelijke legislatieve voorstellen die de Commissie daarover in de toekomst zal formuleren.

Voor de stand van zaken in de uitwerking van het screeningsinstrument kan ik u meedelen dat dit wetsontwerp en het samenwerkingsakkoord momenteel in bespreking is in een interfederale werkgroep met de gewesten en gemeenschappen.

België is vanuit deze Europese context verplicht om actie te ondernemen. Ik ben er dan ook van overtuigd dat wij vanuit een nationaal oogpunt hier een instrument hebben in het kader van een onderzoek

**12.02** **Nathalie Muylle**, ministre: Le document *Livre blanc relatif à l'établissement de conditions de concurrence équitables en ce qui concerne les subventions étrangères* a été présenté par la Commission européenne le 17 juin. Les consultations se poursuivront jusqu'au 23 septembre 2020. Il est trop tôt pour procéder à une évaluation de son contenu. Cette nouvelle initiative relative aux subventions étrangères est complémentaire par rapport au cadre européen sur le filtrage des investissements directs étrangers (IDE). Le filtrage des IDE est surtout axé sur la sécurité et l'ordre public, alors que le plan d'action relatif aux subventions étrangères se concentre sur la distorsion du marché interne. Il ressort d'une première lecture rapide de ce document que des procédures parallèles sont possibles.

Un groupe de travail interfédéral examine actuellement le projet de loi et l'accord de coopération relatif au développement de l'instrument de *screening*. Il s'agit d'un instrument efficace pour examiner les risques potentiels liés à la sécurité. Je veux limiter autant que possible les charges administratives pesant sur les entreprises et continuer à nous aligner sur les procédures des pays qui nous entourent. L'objectif n'est pas de mettre la pression sur le caractère ouvert de notre économie et notre climat d'investissement international. Ce

naar potentiële veiligheidsrisico's voor onze open economie.

Ik wil hierbij wel eventuele administratieve lasten voor ondernemingen tot het minimum beperken en in lijn blijven met de procedures die de ons omringende landen reeds opleggen of nog zullen opleggen. Nederland werkt momenteel ook een dergelijke wetgeving uit. Verder is het uitdrukkelijk niet de bedoeling om het open karakter van onze economie en ons zeer internationale investeringsklimaat onder druk te zetten. De filosofie van de EU-verordening is zeer duidelijk en dient wat mij betreft op Belgisch niveau te worden overgenomen. Het is niet de bedoeling handel en investeringen te belemmeren. Wel is er nood aan een instrument om onze openbare orde en veiligheid te kunnen beschermen tegen potentiële bedreigingen.

**12.03 Anneleen Van Bossuyt (N-VA):** Dank u wel voor uw antwoord, mevrouw de minister.

Een en ander zit inderdaad nog in een zeer preliminaire fase, maar ik denk dat het heel belangrijk is om deze zaken op de voet te volgen. In deze coronatijden moeten we vermijden dat onze kroonjuwelen van bedrijven zouden worden overgenomen door buitenlandse, niet-Europese bedrijven.

Als u zegt dat we de administratieve lasten voor onze ondernemingen zoveel mogelijk moeten beperken, dan vindt u in ons zeker een medestander. Dat was voor mij ook een stokpaardje in het Europees Parlement: *cut the red tape*. Ik denk dat we ter zake bedachtzaam moeten zijn, maar ik meen dat we ons allemaal achter die plannen kunnen scharen.

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

**13 Vraag van Melissa Depraetere aan Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "Het overmachtsbeding bij verzekeraars" (55007339C)**

**13 Question de Melissa Depraetere à Nathalie Muylle (Emploi, Économie et Consommateurs) sur "La clause de force majeure chez les assureurs" (55007339C)**

**13.01 Melissa Depraetere (sp.a):** Mevrouw de minister, de COVID-19-maatregelen hebben een heel grote impact op ons allemaal. De federale, Vlaamse, gemeentelijke en zelfs sectorale beperkingen die worden opgelegd, kunnen ertoe leiden dat onze overeenkomsten niet of niet tijdig worden uitgevoerd. Iedereen kan te maken krijgen met een medecontractant die zijn verbintenis niet of niet tijdig uitvoert. Iedereen kan ook een potentiële wanpresteerder zijn.

Een overeenkomst kan een overmachtsbeding bevatten, maar het is niet zo duidelijk of COVID-19 daaronder valt. De verzekeringsnemer moet controleren of het COVID-19-virus of de COVID-19-maatregelen onder het beding vallen en wat de overeenkomst daarover bepaalt. Bevat een overeenkomst geen overmachtsbeding of valt het virus of de maatregelen daar niet onder, dan rijst de vraag of er sprake is van gemeenrechtelijke overmacht. Er moet telkens naar de concrete omstandigheden worden gekeken, wat ervoor zorgt dat er nogal wat onzekerheid is en ruimte voor verschillende interpretaties. Het is dus noodzakelijk om te weten of een pandemie, zoals het COVID-19-virus, een uitsluitingsgrond is, bijvoorbeeld voor de hospitalisatieverzekering, de vrijwilligersverzekering of de verzekering gewaar-

n'est pas ce qu'ambitionne le règlement UE.

**12.03 Anneleen Van Bossuyt (N-VA):** Nous devons éviter la reprise de nos entreprises par des sociétés non européennes. Je me réjouis d'apprendre que le ministre entend limiter au maximum les charges administratives des entreprises. Nous devons être prudents mais je pense que nous pouvons tous adhérer à ces projets.

**13.01 Melissa Depraetere (sp.a):** Les mesures liées au COVID-19 ou le virus lui-même relèvent-ils de la clause de force majeure d'un contrat d'assurance? Ce n'est pas toujours clair et l'incertitude laisse une marge d'interprétation.

Les assureurs peuvent-ils arguer de la pandémie pour se dérober à leurs engagements contractuels, par exemple dans le cadre d'une assurance hospitalisation? La ministre a-t-elle déjà consulté le secteur sur le sujet?

borgd inkomen voor zelfstandigen.

Kunnen verzekeringen de pandemie inroepen om hun contractuele verplichtingen niet na te komen, bijvoorbeeld voor de hospitalisatieverzekering?

Had u hierover reeds contact met de verzekeringssector?

**13.02** Minister **Nathalie Muylle**: Hospitalisatieverzekeringen bevatten geen uitsluiting voor pandemie. Personen die gehospitaliseerd worden wegens COVID-19 zullen hun kosten vergoed krijgen volgens de voorwaarden van de verzekeringsovereenkomst. Ook verzekeringen gewaarborgd inkomen bevatten geen uitsluiting voor pandemie. Wanneer iemand arbeidsongeschikt is, zal de verzekering gewaarborgd inkomen tussenkomen volgens de voorwaarden van de verzekeringsovereenkomst. Tot slot is er in de vrijwilligersverzekering in de regel geen uitsluiting voorzien voor pandemie. Als de vrijwilligersverzekering een dekking verleent voor ziektes opgelopen als gevolg van het vrijwilligerswerk, gebeurt de vergoeding in geval van COVID-19 volgens de voorwaarden van de verzekeringsovereenkomst. De verzekeraars kunnen zich dus niet beroepen op overmacht om geen tussenkomst te verlenen.

Ikzelf en mijn kabinet hebben regelmatig overleg met de verzekeringssector, in het bijzonder over de impact van COVID-19 op de verzekeringssector en de verzekerde.

**13.03** **Melissa Depraetere** (sp.a): Dank u, mevrouw de minister, voor het kort en duidelijk antwoord.

*Het incident is gesloten.*

*L'incident est clos.*

De **voorzitter**: De samengevoegde vragen nr. 55007391C van de heer Calvo en nr. 55007482C van de heer Bihet worden omgezet in schriftelijke vragen.

**13.04** Minister **Nathalie Muylle**: Mijnheer de voorzitter, eigenlijk zijn die vragen voor 90 % identiek aan de vraag nr. 55007291C van mevrouw Van Bossuyt over de vijandige overnames. Dit gaat over hetzelfde, namelijk over screening op buitenlandse investeringen. Mijn antwoord is voor 80 % gelijklopend. We waren wat verwonderd dat die vragen niet waren samengevoegd. De collega's die hun vraag niet hebben gesteld, kunnen de elementen van het antwoord in die vraag terugvinden.

De **voorzitter**: Ik heb de agenda ook maar gekregen. De heer Calvo en monsieur Bihet hadden gevraagd hun vragen in schriftelijke vragen om te zetten en ik geef dat ook zo mee. Het zal in het systeem ingebracht worden en het systeem zorgt ervoor dat dat terechtkomt.

**14** **Question de Roberto D'Amico à Nathalie Muylle (Emploi, Économie et Consommateurs) sur "La hausse des prix" (55007398C)**

**14** **Vraag van Roberto D'Amico aan Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "De stijging van de prijzen" (55007398C)**

**14.01** **Roberto D'Amico** (PVDA-PTB): Madame la ministre, la crise du coronavirus a eu et continue d'avoir un impact considérable sur le prix des biens de consommation présents dans nos supermarchés.

Les travaux de Test-Achats qui visent à analyser l'évolution des prix actuels avec ceux d'avant la crise attestent malheureusement de cette tendance. Les résultats sont sans appel. À quelques exceptions

**13.02** **Nathalie Muylle**, ministre: Les assurances hospitalisation et les assurances revenu garanti ne prévoient aucune exclusion pour les situations de pandémie. Les assurés hospitalisés en raison de la COVID-19 ou qui se retrouvent en incapacité de travail sont indemnisés conformément aux conditions du contrat. De même, l'assurance volontariat ne prévoit, en règle générale, aucune exclusion pour les pandémies. Les assureurs ne peuvent, dès lors, invoquer la force majeure. Je suis régulièrement en contact avec le secteur des assurances pour discuter de cette problématique.

**14.01** **Roberto D'Amico** (PVDA-PTB): De coronacrisis heeft een aanzienlijke impact gehad op de prijs van consumptiegoederen in onze supermarkt, zoals blijkt uit de vergelijking van Test Aankoop tussen de huidige prijzen en die van

près, comme chez Delhaize par exemple, les prix des produits sont plus chers maintenant que ce qu'ils ne l'étaient avant la crise. Ainsi, Colruyt a vu ses prix augmenter de 5 % en comparaison avec le début du mois de mars. Pour Carrefour, c'est 3,3 %. Pour Albert Heijn et Cora, c'est 1,8 % et pour Aldi, c'est 0,7 % d'augmentation en plus. Le tout, alors que les recettes des travailleurs ne cessent de diminuer. En effet, brièvement, il y a le chômage temporaire avec une perte de revenus d'au moins 30 %, il y a les mises en quarantaine dans le cadre du traçage qui représente une nouvelle perte de revenus, il y a le risque de voir ses différents avantages comme la prime annuelle et la prime de fin d'année amputées en partie par le chômage temporaire et il y a évidemment le risque de licenciements et de faillites massives d'entreprises dans les prochaines semaines et prochains mois.

Mes questions sont donc les suivantes.

Face à une courbe des prix qui peinent à revenir à un niveau normal, qu'allez-vous faire pour éviter que les citoyens subissent une nouvelle vague d'appauvrissement? Allez-vous enfin vous pencher sur la mise en place d'un plafond pour les biens de première nécessité?

Je vous remercie.

**14.02 Nathalie Muylle**, ministre: Monsieur D'Amico, merci pour votre question.

Je voudrais d'abord souligner le fait que l'inflation totale en Belgique est très faible pour le moment. Dans son premier rapport trimestriel 2020 publié en mai, l'Observatoire des prix a constaté que l'inflation totale en Belgique a diminué tout au long du premier trimestre pour atteindre 0,4 % en mars. La même tendance peut être observée dans les pays voisins. Selon les dernières données disponibles, l'inflation totale est même devenue négative en mai en Belgique: - 0,2 %. Cette baisse a principalement été engendrée par l'accélération du rythme de diminution de prix des produits énergétiques, avec une inflation négative en mai de 18,9 %. Cette baisse des prix énergétiques sur un an s'explique par la crise sanitaire mondiale qui a affecté considérablement la demande de pétrole.

En ce qui concerne les prix des denrées alimentaires, ils ont augmenté de 1,7 % en moyenne entre mars et avril. Ceci est bien inférieur aux 5 % avancés dans certains médias. L'interdiction de faire des promotions a eu un impact sur les prix des produits achetés couramment.

Cependant, d'autres facteurs ont aussi contribué à l'augmentation des prix depuis le début de l'année. Après une inflation relativement limitée en 2019, une tendance haussière prévisible des prix s'est fait sentir pour de nombreux produits de consommation alimentaire et non alimentaire, et s'est poursuivie ces dernières semaines; les conditions climatiques et les facteurs saisonniers jouent également un rôle dans cette hausse des prix. Notons que les prix des produits alimentaires se sont stabilisés entre avril et mai.

Dans le cadre des travaux de l'Economic Risk Management Group, Statbel et le SPF Économie continuent à surveiller l'évolution hebdomadaire des prix à la consommation des denrées alimentaires

vóór de crisis. Bij Colruyt zijn de prijzen met 5 % gestegen, bij Carrefour met 3,3 %, bij Albert Heijn en Cora met 1,8 % en bij Aldi met 0,7 %. Dat gebeurde in een context van inkomstenverlies, risico op ontslag en faillissementen van bedrijven.

Wat zult u ondernemen om te voorkomen dat burgers nogmaals zullen verarmen? Zult u eindelijk een plafond voor basisproducten invoeren?

**14.02 Minister Nathalie Muylle:** In zijn in mei 2020 gepubliceerde kwartaalverslag stelde het Prijzenobservatorium vast dat de totale inflatie in België in het eerste kwartaal is afgenomen en in maart 0,4 % bedroeg. Dezelfde trend kon worden waargenomen in onze buurlanden. In mei is de totale inflatie in België zelfs negatief geworden (-0,2 %), voornamelijk ten gevolge van de versnelde daling van de energieprijzen, die te verklaren valt door de wereldwijde gezondheids crisis.

De prijzen van voedingsmiddelen zijn in de periode van maart tot april 2020 gemiddeld met 1,7 % gestegen. Dat is beduidend minder dan de in bepaalde media gemelde stijging met 5 %. Het verbod op promoties had een impact op de prijzen van alledaagse producten.

Na een beperkte inflatie in 2019 werd er voor vele producten een stijgende trend opgetekend die zich de jongste weken doorgezet heeft. De weersomstandigheden en het seizoen spelen daarbij een rol. De prijzen van de voedingsproducten zijn in april en mei gestabi-

et d'autres groupes de produits courants. À l'heure actuelle, il n'y a pas de hausse excessive de prix. Compte tenu des éléments précités, il n'y a pas de nécessité d'imposer des prix maximum.

liseerd.

Statbel en de FOD Economie volgen de evolutie van de prijzen op de voet. Momenteel is er geen buitensporige stijging en is het niet nodig om een maximumprijs op te leggen.

**14.03 Roberto D'Amico (PVDA-PTB):** J'avais cité en préambule le rapport récemment produit par Test-Achats et c'est à ce rapport que je me référais pour ce qui concerne l'augmentation des prix. Vous me dites que ce n'est pas tout à fait ça! Je vous remercie, madame la ministre.

*L'incident est clos.*

*Het incident is gesloten.*

De **voorzitter**: Mevrouw de Laveleye heeft laten weten dat haar vraag nr. 55007420C mag worden omgezet in een schriftelijke vraag.

**15 Question de Patrick Prévot à Nathalie Muylle (Emploi, Économie et Consommateurs) sur "Les conflits d'intérêts dans le cadre de la vente d'assurances liées aux crédits à la consommation" (55007578C)**

**15 Vraag van Patrick Prévot aan Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "De belangenvermenging bij de verkoop van aan consumentenkrediet gekoppelde verzekeringen" (55007578C)**

**15.01 Patrick Prévot (PS):** Monsieur le président, madame la ministre, en 2017, la FSMA avait fait des constats interpellants, on ose même dire consternants, en ce qui concerne la distribution de certains produits d'assurance liés aux crédits à la consommation. Il était question de rétributions très élevées des vendeurs; auprès d'un assureur, les frais et commissions représentaient plus de 70 % des primes payées. On évoquait aussi des bénéfices importants pour les assureurs – de l'ordre de 35 % du montant des primes – pour une utilité très fortement limitée pour les consommateurs, ces derniers n'ayant été indemnisés que dans 0,24 % des contrats en cours.

Selon la FSMA qui sait manier l'euphémisme, "ces rémunérations élevées peuvent amener les vendeurs de ces assurances à ne pas suffisamment placer l'intérêt des clients au centre des préoccupations".

On peut aussi citer d'autres rapports datant du 21 août 2017 portant sur le contrôle du respect de l'application des règles de conduite relatives au devoir de diligence auprès des compagnies d'assurances et des courtiers ainsi que les plaintes déposées par une médiatrice de dettes. Ces divers documents tendent à démontrer que la législation actuelle n'est pas suffisamment respectée.

La FSMA a pour mission de contrôler les intermédiaires financiers (courtiers d'assurance, agents bancaires, etc.) ainsi que les produits vendus par les banques, les entreprises d'assurances et les intermédiaires financiers, mais aussi de veiller à l'application de la loi.

À la suite de la crise financière, la FSMA s'est vue conférer des compétences supplémentaires dans le domaine de la protection du

**15.01 Patrick Prévot (PS):** De vaststelling die de FSMA in 2017 deed in verband met de distributie van bepaalde aan consumentenkredieten gekoppelde verzekeringsproducten was verbijsterend: zeer hoge vergoedingen voor de verkopers en aanzienlijke winsten voor de verzekeraars, terwijl er slechts in 0,24 % van de contracten een schadevergoeding werd uitgekeerd aan de consumenten. Andere rapporten waren even ontstellend en een schuldenbemiddelaar diende klachten in.

De FSMA moet de financiële bemiddelaars, de door de banken verkochte producten, de verzekeringsondernemingen en de financiële tussenpersonen controleren en toezien op de toepassing van de wet. Na de financiële crisis heeft de financiële waakhond bijkomend bevoegdheden gekregen om de consument te beschermen.

Werd er gevolg gegeven aan de vaststellingen en de klachten? Werden er andere inspecties met

consommateur.

Madame la ministre, qu'a fait la FSMA de ces constats et de ces plaintes? A-t-elle mené d'autres inspections plus précises sur les assurances solde restant dû auprès de certains assureurs ou courtiers? Si oui, quelles suites y ont-elles été réservées? A-t-elle réprimandé, sanctionné certains d'entre eux? Si oui, qui, de quelle manière et pour quels faits? Quelles suites ont été données aux plaintes déposées par les consommateurs?

**15.02 Nathalie Muylle**, ministre: Monsieur le président, monsieur Prévot, il est tout d'abord important de souligner que la FSMA a notamment pour mission de surveiller les produits d'assurance, mais elle n'est pas compétente pour intervenir en cas de plainte d'un client à l'encontre d'une compagnie d'assurances ou d'un intermédiaire en matière d'assurances. Le consommateur qui a un grief concret peut s'adresser à l'Ombudsman des Assurances.

Toutefois, la FSMA peut utiliser l'information qu'elle reçoit via des questions ou des plaintes dans le cadre de ses contrôles. Elle n'est cependant pas compétente pour s'exprimer sur des couvertures et des exclusions stipulées dans les contrats d'assurance.

En 2017, la FSMA a examiné les conditions générales et la publicité des assurances solde restant dû vendues avec un crédit à la consommation.

De cette enquête, il s'est avéré que de sérieuses questions peuvent se poser au sujet de l'utilité de ce type de produits. De plus, la communication relative aux montants des commissions payées aux intermédiaires qui placent les produits est rarement transparente bien que ces commissions représentent, dans certains cas, plus de la moitié des primes payées par les preneurs d'assurance. Les documents contractuels et publicitaires n'étaient pas toujours rédigés conformément à la réglementation en vigueur.

Les entreprises contrôlées ont dû adapter leurs documents à la réglementation en question et ont procédé à cette adaptation. Un communiqué de presse a été publié avertissant le public quant à l'utilité limitée de ces produits. En vertu de l'article 288 de la loi du 4 avril 2014 relative aux assurances, une entreprise est tenue de juger si un produit ainsi que ses caractéristiques répondent toujours aux besoins du marché cible. La FSMA a l'intention d'élaborer un plan de contrôle plus général en vue du contrôle du respect des règles de produits "governance" mentionnés.

Outre ces règles sur les produits d'assurance, des règles de conduite sont également d'application aux entreprises d'assurance et aux intermédiaires d'assurance. Ces règles donnent aux consommateurs une protection supplémentaire en plus de celles relatives aux produits d'assurance. En principe, les distributeurs d'assurances sont libres de déterminer contractuellement leurs indemnités pour autant que les dispositions légales sont respectées. Les distributeurs d'assurances doivent toutefois toujours s'engager de manière loyale, équitable et professionnelle pour les intérêts de leurs clients lorsqu'ils font de la distribution d'assurances. De plus, ceux qui développent des produits doivent respecter les règles en matière de processus de validation des produits et, entre autres, respecter des obligations en matière de

betrekking tot de schuldsaldooverzekeringen uitgevoerd bij bepaalde verzekeraars of makelaars? Werden er sancties opgelegd en zo ja, op welke manier en voor welke feiten?

**15.02 Minister Nathalie Muylle:** De FSMA is niet bevoegd voor de klachten die cliënten indienen tegen een verzekeringsinstelling of een verzekeringstussenpersoon. De cliënt kan zich wenden tot de Ombudsman van de Verzekeringen. De FSMA kan die informatie gebruiken om controles uit te voeren, maar kan zich niet uitspreken over de contractueel vastgelegde dekking en uitsluitingen. In 2017 heeft de FSMA de algemene voorwaarden en de reclame voor schuldsaldooverzekeringen die samen met een consumentenkrediet verkocht werden, tegen het licht gehouden.

Daaruit bleek dat er veel vraagtekens kunnen worden geplaatst bij het nut van dergelijke producten. Bovendien worden de commissies van tussenpersonen, die meer dan de helft van de door de klant betaalde premie kunnen bedragen, zelden bekendgemaakt. Aangezien de contractuele en reclamedocumenten niet altijd conform de regelgeving zijn, werd er aan de verzekeringsmaatschappijen gevraagd hun documenten aan te passen. Het publiek werd via een persbericht gewaarschuwd over het beperkte nut van dergelijke producten.

Krachtens de wet van 4 april 2014 moet een bedrijf oordelen of een product nog steeds aan de behoeften van de markt beantwoordt. De FSMA zal een algemenere controle uitwerken om toe te zien op de naleving van de regels inzake *product governance*. Ook gelden er gedragsregels voor de verzekeringsmaatschappijen en hun tussenpersonen om de consumenten

prévention des conflits d'intérêts.

Le client doit également être informé sur le genre d'indemnités que reçoit l'intermédiaire d'assurance. De plus, les distributeurs d'assurances doivent préalablement à la conclusion d'un contrat et à chaque échéance fournir des informations à leurs clients sur les frais et les charges y liées.

En conclusion, si un preneur d'assurance juge que les règles mentionnées n'ont pas été respectées et qu'il a subi des dommages, il peut, comme indiqué, introduire une plainte auprès de l'Ombudsman des Assurances.

ten extra te beschermen.

Verzekeringsmaatschappijen zijn vrij om, met inachtneming van de wettelijke bepalingen, vergoedingen contractueel vast te stellen, maar ze moeten zich op een loyale, billijke en professionele wijze inzetten voor de belangen van hun cliënten. Bovendien moeten verzekeraars die verzekeringsproducten ontwikkelen zich houden aan de regels inzake de goedkeuring van producten en de preventie van belangenconflicten. Tot slot moeten verzekeringsmaatschappijen vóór het sluiten van een contract en bij elke vervaldag cliënten informeren over de door tussenpersonen ontvangen vergoedingen en de aan het contract verbonden kosten en lasten.

**15.03 Patrick Prévot (PS):** Madame la ministre, je vous remercie pour votre réponse complète et vos précisions quant à la mission de la FSMA.

Concernant l'assurance solde restant dû, j'entends votre bon sens et j'espère que d'autres personnes, notamment parmi vos partenaires du gouvernement, ont également envie de plus de transparence et d'une législation adaptée à ce produit. J'ai moi-même déposé un texte au sein de cette commission qui n'a pas reçu le soutien nécessaire en l'état, alors que je reste persuadé qu'il faut adapter la législation sur ces produits, dont l'utilité est parfois limitée, selon vos termes, et dont les consommateurs ne sont pas suffisamment informés. J'espère que votre bon sens pourra percoler à d'autres niveaux et auprès de vos partenaires, et que ce texte pourra être soutenu, s'il revenait prochainement sur les bancs de cette commission.

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

**15.03 Patrick Prévot (PS):** Uw antwoord met betrekking tot de schuldsaldoverzekerings getuigt van gezond verstand. Ik hoop dat de regering zal ijveren voor meer transparantie en de wetgeving zal aanpassen Ik heb bij onze commissie een tekst ingediend die niet de nodige steun heeft gekregen.

**16 Vraag van Anneleen Van Bossuyt aan Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "De klachten bij de Ombudsman voor de Handel" (55007587C)**

**16 Question de Anneleen Van Bossuyt à Nathalie Muylle (Emploi, Économie et Consommateurs) sur "Les plaintes introduites auprès de l'Ombudsman du Commerce" (55007587C)**

**16.01 Anneleen Van Bossuyt (N-VA):** De Ombudsman voor de Handel noteerde sinds maart ruim dubbel zoveel klachten (+125% - 822 i.p.v. 358) ten opzichte van dezelfde periode vorig jaar. Over de aankoop van doe-het-zelfartikelen ging het aantal klachten bijna maal vijf.

De forse groei van online bestellingen, onder meer tuinmateriaal, zwembaden en trampolines, zou veel handelaars parten spelen. Leveringen laten erg lang op zich wachten: een levertijd van 10 dagen wordt plotseling verlengd tot weken of zelfs maanden. En ook terugbetalingen, waarop men recht heeft wanneer de leverancier de overeenkomst opzegt of niet kan nakomen, blijven erg lang

**16.01 Anneleen Van Bossuyt (N-VA):** Depuis mars, le nombre de plaintes adressées à l'Ombudsman du Commerce a doublé par rapport à l'année précédente. La forte croissance des commandes en ligne joue un rôle à cet égard.

La ministre peut-elle expliquer l'augmentation du nombre de plaintes? Que pouvons-nous faire pour

aanslepen.

*Is de minister zich bewust van deze problematiek? Welke tendens is er terug te vinden in deze klachten? Handelen deze over verschillende handelaars of blijkt er een focus op welbepaalde handelaars?*

*Is de minister het ermee eens dat corona uiteraard meespeelt in deze problematiek, maar niet geheel verantwoordelijk kan zijn voor deze toestroom aan klachten. Zo ja, welke verklaringen ziet zij nog voor de toename van deze klachten?*

*Op welke wijze kan de minister ervoor zorgen dat de groei van het aantal klachten wordt geremd, opnieuw wordt tegengegaan en zelfs vermeden kan worden in de toekomst?*

*le réduire?*

**16.02** Minister **Nathalie Muylle**: Mevrouw Van Bossuyt, ik heb gisteren ook het mediabericht gelezen dat waarschijnlijk aan de basis ligt van uw vraag.

De FOD Economie bevestigt mij dat het aantal meldingen met betrekking tot e-commerce via het meldpunt gevoelig is toegenomen. De niet- of laattijdige levering komt daarbij vaak aan bod.

Wij weten dat de coronapandemie en de sluiting van de fysieke winkels bij heel veel consumenten tot meer aankopen via webshops heeft geleid en dat veel consumenten die nog nooit online hadden gekocht, nu de switch hebben gemaakt.

De Ombudsman maakt geen individuele gegevens bekend over ondernemingen. Ik kan echter begrijpen dat de ondernemingen niet op de veel grotere aankoopvolumes voorbereid waren. Ook wat de bevoorrading bij de leveranciers en bij de transportbedrijven betreft, heeft de coronapandemie voor problemen gezorgd.

Ik ben van mening dat wij daar enig begrip voor moeten hebben. Wel kan niet worden aanvaard dat de consument niet binnen de wettelijk bepaalde termijn wordt terugbetaald, indien de verkoop wordt geannuleerd of wordt herroepen.

Mogelijk is de toename ook deels te verklaren vanuit een toenemende bekendheid van de Ombudsman voor de Handel, die in mei 2017 van start is gegaan. Het aantal ondernemingen dat zijn bemiddeling aanvaardt, stijgt ook.

Mijn kabinet zal ook een overleg met de Ombudsman voor de Handel organiseren om de effectieve problemen na te gaan en te bekijken op welke manier ze best kunnen worden aangepakt.

**16.03** **Anneleen Van Bossuyt** (N-VA): Mevrouw de minister, ik dank u voor uw antwoord.

U geeft inderdaad aan dat corona zeker een van de oorzaken van de toename van het aantal klachten kan zijn. Wij mogen de oorzaak echter zeker niet alleen bij corona leggen. De grotere bekendheid van de Ombudsman voor de Handel zal er ook voor een stuk mee te maken hebben.

Het is goed dat de consumenten hun weg naar die Ombudsman vinden. Meten is weten. Als we klachten ontvangen, kan er ook iets aan worden gedaan.

**16.02** **Nathalie Muylle**, ministre: La pandémie du coronavirus a attiré de nombreuses personnes vers les magasins en ligne. L'essentiel des plaintes porte sur des livraisons tardives ou des commandes jamais livrées. L'ombudsman ne communique aucune donnée individuelle sur les entreprises. Il faut être conscient que dans la plupart des cas, celles-ci n'étaient pas préparées à gérer les gros volumes d'achats. La crise sanitaire a, en outre, causé des problèmes d'approvisionnement chez les fournisseurs. Il est cependant inadmissible qu'en cas d'annulation ou de révocation de la vente, le consommateur ne soit pas remboursé dans les délais prescrits par la loi.

La hausse du nombre de plaintes s'explique également par la notoriété accrue de l'Ombudsman du Commerce. Le nombre d'entreprises qui sollicitent sa médiation augmente également. Mon cabinet examinera avec lui comment gérer les problèmes.

Ik dank u om de problematiek op de voet te blijven volgen.

**16.04** Minister **Nathalie Muylle**: Mijnheer de voorzitter, mevrouw Van Bossuyt, in uw vraag zitten verschillende aspecten, onder andere over het te laat leveren en het te laat terugbetalen, maar u verwijst in uw vraag ook naar bepaalde zwembaden, trampolines en fitnessmateriaal, indien ik mij niet vergis.

Bepaalde websites worden daarbij aangemaakt, bijvoorbeeld Fit Basic en niet Basic Fit, die daardoor een vertrouwensgevoel aan de consument geven.

Vorige week zijn van negen Nederlandse websites zeven of acht websites door de FOD Economie offline gehaald, onmiddellijk na contact met de Nederlandse autoriteiten.

Het probleem is dat de Nederlandse autoriteiten ook optreden, maar dat heel veel van zulke websites ook vanuit verre exotische oorden operationeel zijn. Op het ogenblik dat ze worden getraceerd, zijn er al andere producten.

Ik hoor nu dat elektrische fietsen nu sterk in de opmars zijn. Zij worden nu vaak aangeboden.

Vooraleer men zulke belangrijke en dure aankopen doet, is het belangrijk om ook op zoek te gaan naar de ratings en na te gaan of een bepaalde website betrouwbaar is. Dat zorgt voor meer veiligheidsgaranties bij de aankoop op e-platformen.

**16.05** **Anneleen Van Bossuyt** (N-VA): Mevrouw de minister, ik ben het volledig met u eens dat het een gedeelde verantwoordelijkheid is. De consument draagt ook gedeeltelijk de verantwoordelijkheid. Als men een elektrische fiets voor 100 euro kan kopen, is dat te mooi om waar te zijn en moet men daar vragen bij stellen. Dit is dus zeker een gedeelde verantwoordelijkheid.

Ik denk dat de overheid ook al het mogelijke moet doen om de misbruiken die er zijn uit het systeem te halen, maar ik hoor dat u dat zeker doet, waarvoor dank.

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

**17** **Question de Patrick Prévot à Nathalie Muylle (Emploi, Économie et Consommateurs) sur "Les frais cachés des banques" (55007595C)**

**17** **Vraag van Patrick Prévot aan Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "De verborgen bankkosten" (55007595C)**

**17.01** **Patrick Prévot** (PS): Monsieur le président, madame la ministre, selon une étude menée par une banque mobile, 73 % des Belges ont déjà reçu des frais de services bancaires inattendus. Un tiers des sondés (32 %) pensent que leur banque leur fait payer des frais injustifiés.

Plus de 7 Belges sur 10 dénoncent ainsi le manque de transparence

**16.04** **Nathalie Muylle**, ministre: La semaine dernière, le SPF Économie a fait supprimer sept ou huit sites néerlandais après avoir pris contact avec les autorités néerlandaises. Les Pays-Bas ne sont pas inactifs mais bon nombre de ces sites sont opérationnels depuis des contrées exotiques. À peine les avons-nous tracés qu'ils proposent déjà d'autres produits. Les ventes de vélos électriques sont actuellement en forte hausse. Pour ce type d'achats onéreux, le consommateur doit rechercher des *ratings* et vérifier attentivement les sites.

**16.05** **Anneleen Van Bossuyt** (N-VA): Il est positif que les consommateurs s'adressent de plus en plus souvent à l'Ombudsman du Commerce. Ils ont toutefois également leur part de responsabilité. Un vélo électrique pour quelque 100 euros, c'est bien entendu trop beau pour être vrai. Je suis ravie d'entendre que la ministre tente de retirer du système un maximum de pratiques abusives.

**17.01** **Patrick Prévot** (PS): Volgens een enquête vindt een derde van de Belgen dat hun bank hun onterechte kosten aanrekent en hekelen zeven Belgen op de tien het gebrek aan duidelijkheid met betrekking tot het tariefbeleid.

dans la politique tarifaire de la majorité des banques traditionnelles. Les frais de compte courant (51 %), les frais de guichet automatique (39 %) et les frais de carte de crédit (41 %) ont été cités comme les trois frais les plus courants.

De plus, les Belges ont le sentiment que les opérations bancaires sont trop complexes et trop souvent assorties d'un jargon qu'ils ne comprennent pas.

Enfin, l'enquête montre qu'au rang des demandes prioritaires des consommateurs, figure la suppression des frais cachés.

Madame la ministre, comme le montre cette enquête, la plupart des consommateurs belges demandent la suppression pure et simple de ces frais cachés au niveau du secteur bancaire. Comptez-vous prendre des initiatives supplémentaires en ce sens dans les prochaines semaines? Si oui, pouvez-vous nous en dire plus?

**17.02 Nathalie Muylle**, ministre: Monsieur le président, monsieur Prévot, la législation actuelle impose la plus grande transparence aux banques quant aux frais qu'elles appliquent aux consommateurs. Le renforcement de cette transparence a été un des objectifs des deux dernières réformes européennes en la matière, à savoir les directives PAD et PSD2.

Il y a une obligation d'information précontractuelle. La banque doit fournir au consommateur, bien avant de conclure avec lui un contrat-cadre relatif à un compte de paiement, toutes les informations relatives aux frais qu'elle applique pour ce compte. Les frais qui sont ainsi communiqués au consommateur le sont via un document d'information tarifaire harmonisé au niveau européen. Ce document reprend tous les frais d'utilisation des principaux services liés à un compte de paiement. On y retrouve notamment les frais liés à la tenue d'un compte de paiement, les frais liés à la fourniture d'une carte de crédit ou de débit et les frais liés aux retraits ou virements.

Il y a également une obligation d'information en cours de contrat. Les banques doivent fournir au consommateur, au moins une fois par an et gratuitement, un relevé des frais. Ce relevé des frais est également un modèle européen harmonisé. Il reprend tous les frais liés au compte de paiement qui sont dus par le consommateur.

La loi prévoit également que les clients doivent être informés des nouveaux tarifs au moins deux mois avant leur entrée en vigueur.

Ils doivent alors avoir la possibilité de clôturer gratuitement leur compte.

Naturellement, je reste attentive à toutes les évolutions du secteur et ne manquerai pas de faire usage des prérogatives qui sont les miennes en cas de nécessité.

**17.03 Patrick Prévot (PS)**: Madame la ministre, je vous remercie d'avoir rappelé notre cadre législatif – avec une législation et de la transparence qui nous viennent des directives européennes. J'entends votre volonté de rester attentive. Je vous invite vraiment à l'être parce que je vous assure que les témoignages émanant du secteur et des consommateurs nous prouvent qu'il y a encore énormément de

De meeste consumenten vragen dat de verborgen kosten in de banksector zouden worden afgeschaft. Zult u maatregelen in die zin nemen?

**17.02 Minister Nathalie Muylle**: De wet verplicht de banken ertoe de grootst mogelijke transparantie aan de dag te leggen in verband met de kosten die zij aan de consumenten aanrekenen. De bank moet de consument geruime tijd voor ze met hem een raamovereenkomst voor het openen van een rekening afsluit alle nodige informatie verstrekken over de kosten die ze aanrekent. Het document met de informatie over de tarieven is geharmoniseerd op het Europese niveau. In dat document staan de kosten vermeld die verbonden zijn aan de lopende rekening, de krediet- of debetkaart, de geldopnames en de overschrijvingen. De banken moeten een overzicht van de jaarlijkse kosten en de tarieven aan de klanten meedelen, en dit ten minste twee maanden voor die ingaan.

Ik zal aandacht blijven hebben voor de evolutie in de sector en zal indien nodig niet nalaten om actie te ondernemen.

**17.03 Patrick Prévot (PS)**: Volgens de consumenten zijn er altijd verborgen kosten, die verhuld worden doordat er een onbegrijpelijke taal wordt gehanteerd. Er moeten nog veel inspanningen op het stuk

frais cachés qui interviennent et qui impactent le budget des ménages.

van de helderheid en de eenvoud worden geleverd teneinde de klanten correct te informeren.

Vous avez également rappelé les obligations d'information du secteur bancaire mais c'est parfois rédigé dans un vocabulaire compliqué pour certaines personnes et tout n'est donc pas compréhensible. Ces personnes n'ont pas toujours la possibilité de savoir qu'elles peuvent résilier leur compte gratuitement. Il y a là aussi un travail de vulgarisation de l'information à faire pour que les consommateurs puissent maintenir ou pas le produit, mais en toute connaissance de cause et en étant pleinement informés.

*L'incident est clos.*

*Het incident is gesloten.*

*La réunion publique de commission est levée à 16 h 47.*

*De openbare commissievergadering wordt gesloten om 16.47 uur.*