

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

du

MERCREDI 06 JANVIER 2021

Après-midi

COMMISSIE VOOR ECONOMIE,
CONSUMENTENBESCHERMING
EN DIGITALE AGENDA

van

WOENSDAG 06 JANUARI 2021

Namiddag

De openbare commissievergadering wordt geopend om 14.00 uur en voorgezeten door de heer Stefaan Van Hecke.

La réunion publique de commission est ouverte à 14 h 00 et présidée par M. Stefaan Van Hecke.

De **voorzitter**: Goedemiddag collega's, we beginnen vanmiddag met de vragen aan minister De Sutter.

Ik wil eerst mijn allerbeste wensen voor het nieuwe jaar overmaken, hopelijk een beter jaar dan 2020, een jaar waarin we opnieuw op café kunnen gaan, een terrasje doen, fysiek vergaderen en minder Zoomen. Laten we hopen dat dit vlot zal verlopen.

01] Samengevoegde vragen van

- **Leen Dierick aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De 5G-veiling" (55011157C)**

- **Kathleen Verhelst aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De uitrol van 5G" (55012055C)**

01] Questions jointes de

- **Leen Dierick à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "La mise aux enchères de la 5G" (55011157C)**

- **Kathleen Verhelst à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Le déploiement de la 5G" (55012055C)**

01.01] Leen Dierick (CD&V): Mijnheer de voorzitter, mevrouw de minister, ook op mijn beurt de beste wensen voor een gezond en hoopvol 2021 en voor een goede samenwerking in deze commissie.

Mevrouw de minister, mijn vraag gaat over de uitrol van 5G. Volgens ons moeten iedere burger en onderneming op elk gewenst toestel gebruik kunnen maken van de mogelijkheden van 5G, ongeacht waar men woont of werkt. Dit dus niet alleen in dichtbevolkte zones, maar overal. Na vijftien jaar mobiele telefonie en internet zijn er nog altijd plaatsen waar men niet vlot kan bellen of surfen. De concurrentie werkt niet voldoende op het vlak van netwerkdekking. Door deze ervaringen bestaat volgens ons het risico dat onder andere landelijke gebieden heel wat jaren verstoken zullen blijven van 5G. We moeten ook attent zijn op mogelijke dan wel vermeende gezondheidsrisico's. Ook van belang is dat er een volledige uitrol gebeurt, net als dat er een goede communicatie en sensibiliseringstrajecten worden opgezet om alle inwoners daarbij te betrekken, te bevragen en te informeren. De deelstaten hebben hierin een zeer belangrijk aandeel, ondersteund door de federale overheid, Sciensano en het BIPT en, last but not least, de operatoren zelf.

Mevrouw de minister, zult u samen met het BIPT en in overleg met de deelstaten de 5G-veiling zo snel mogelijk organiseren en de uitrol van 5G aanvangen in de deelstaten die dit wensen? Zult u hierbij met een progressieve norm ook het bindend kader scheppen, zodat mobiel internet via 5G overal beschikbaar wordt, ook in landelijke gebieden of gebieden waar weinig mensen wonen? Ten slotte, zult u de operatoren verzoeken hun klanten en alle betrokken burgers actief te informeren over de plannen, de mogelijkheden en de vermeende gezondheidseffecten inzake 5G?

01.02] Kathleen Verhelst (Open Vld): Mijnheer de voorzitter, mevrouw de minister, wij weten dat 5G een belangrijk dossier is voor ons land en dat de urgentie hoog gehouden moet worden.

Er zijn interessante ontwikkelingen. Zo konden we op 17 december in *De Tijd* lezen dat Huawei, de Chinese leverancier, andermaal een ultieme geste doet aan de Belgische overheid om uiteindelijk voet aan wal te krijgen in ons land. In het artikel staat dat uw kabinet daarop voorlopig niet reageerde, maar misschien kunt u nu zeggen hoe u reageert op die ontwikkelingen?

België zou de nodige expertise missen om de programmeercode volledig te controleren. Klopt dat en is dat relevant?

Welke strategie houdt u aan omtrent Huawei, niet het minst inzake onze soevereiniteit en nationale veiligheid?

Ging u met uw Brusselse en Waalse collega's al in debat over de stralingsnormen, die strenger zijn dan de normen van de Wereldgezondheidsorganisatie?

Hoever staat de discussie en is er eventueel al een akkoord in zicht met de Gemeenschappen over de verdeling van de opbrengst van de veiling? Wat is de stand van zaken? Kan dit de veiling, die naar verwachting eind 2021 zal plaatsvinden, in de weg staan? Is er al een zicht op de verdeelsleutel die gebruikt zal worden?

01.03 Minister **Petra De Sutter**: Bedankt voor deze vragen, die inderdaad een heel belangrijk dossier betreffen waarmee wij heel intens bezig zijn.

Mevrouw Dierick, in het regeerakkoord staat dat op korte termijn een draagvlak bij alle stakeholders moet worden gecreëerd voor de invoering van 5G. Er moet zowel rekening gehouden worden met wetenschappelijke informatie als met veiligheidsaspecten, de impact op het energieverbruik en natuurlijk de bevoegdheden van de deelstaten. Wanneer een akkoord is bereikt over dit dossier in het Overlegcomité zal het doorlopen van de verdere wetgevende procedure ongeveer vier maanden in beslag nemen. Normaal gezien zou de wetgeving vóór juni 2021 gepubliceerd moeten worden. Als dat gebeurd is, heeft het BIPT nog vijf tot zes maanden nodig om de veiling praktisch voor te bereiden, naar wat ons geïnformeerd is. In principe wordt het dan ten laatste begin 2022, mits goedkeuring door het Overlegcomité, wat in de komende weken gepland moet worden. Als het sneller kan, dan doen we het sneller. Dat is nogal evident. Een en ander heeft zijn tijd nodig.

Daarbij voorzien de ontwerpen van de nieuwe koninklijke besluiten in vrij strenge dekkingsverplichtingen. De band die we gebruiken voor 5G is de 700 MHz-band, die gekenmerkt wordt door een goede propagatie en penetratie van de radiogolven om in een maximale dekking te kunnen voorzien. Dit betekent dat na één jaar de band een dekking van 70 % van de bevolking moet hebben. Dit zal een verplichting zijn voor 5G. Na twee jaar moet deze dekking 99,5 % zijn en na zes jaar 99,8 %. De gebruiksrechten worden midden 2022 toegekend en zullen moeten voorzien in een dekking van 70 % midden 2023, 99,5% midden 2024 en 99,8% ten laatste midden 2028. Dat is vastgelegd. De ambitie is hoger dan wat de Europese Commissie vooropstelt in haar Connectivity Strategy inzake 5G. Zij wil een ononderbroken 5G-dekking voor de stedelijke gebieden en belangrijke transportassen tegen 2025. Daar zouden wij dus boven moeten zitten.

Het is bovendien ook mijn bedoeling – dit was een volgende deelvraag van u, mevrouw Dierick, maar ook van mevrouw Verhelst – om de komende maanden hard te werken aan de creatie van een kennis- en leerplatform. Dat past in de doelstelling om draagvlak te creëren.

Het doel is informatie te verstrekken aan burgers via een Q&A-website, via campagnes op sociale media en door het uitlichten van maatschappelijk relevante *use cases*, zoals ze worden genoemd, zijnde dus voorbeelden waarin 5G voor burgers en bedrijven een meerwaarde betekent.

Dat zal uiteraard gebeuren met respect voor de bevoegdheidsverdeling en dus voor de rol van de deelstaten, met aandacht voor de gezondheidsaspecten, waarnaar u ook verwijst, wat ook de bezorgdheid is van een deel van onze populatie. Er zullen ook acties komen tegen *fake news*. Er doen immers nogal wat complottheorieën de ronde over 5G, die wij moeten aanpakken.

Tot slot, een belangrijk element in de hele discussie is ook het monitoren en meten van de straling zelf en de manier waarop de antennes worden gemeten. Dat heeft immers ook een impact op de normen. Uiteraard zal ook dat gebeuren met de operatoren, wat een van de gestelde vragen was.

De leidraad die wij daarbij zullen hanteren, is het zoveel mogelijk *evidence informed* werken, wat betekent gebaseerd op feiten en wetenschappelijk onderzoek.

De operatoren zullen ons natuurlijk praktijkvoorbeelden kunnen aanleveren, zodat de burgers de voordelen in real life zullen kunnen zien, wat het draagvlak zou moeten vergroten.

Uiteraard hebben de operatoren technische kennis over de meetmethodes van straling. Wij willen dat alles samenbrengen in een platform, waarop alle informatie kan worden teruggevonden.

Ook de lokale overheden zullen wij proberen te overtuigen van het nut van 5G. Zij zijn het immers die de toekenning van de vergunning voor de 5G-masten op zich nemen. Zonder antennes is de 5G-uitrol natuurlijk niet mogelijk.

Er zal op alle niveaus, niet alleen met de deelstaten, maar ook met de lokale besturen, moeten worden samengewerkt.

Ter aanvulling voor mevrouw Verhelst, kom ik tot de vraag over Huawei. Ik heb inderdaad even afgewacht met een reactie. Ik dacht dat dit het verstandigste was. Zoals u weet, heeft de Nationale Veiligheidsraad zich op 22 juni 2020 akkoord verklaard met een reeks bijkomende beveiligingsmaatregelen betreffende 5G-netwerken in het kader van de toepassing van de EU toolbox on 5G Cybersecurity. Dat is een heel belangrijke leidraad die wij ook moeten volgen.

Het BIPT heeft een openbare raadpleging gehouden over de teksten van het voorontwerp van wet en koninklijk besluit die worden voorbereid. We hebben bijdragen ontvangen van de belangrijkste stakeholders, onder andere ook van Huawei. We zullen die allemaal analyseren.

Ik heb aan Huawei laten weten dat mijn kabinet hen zeker te woord zal staan zodra ik zicht heb op alle standpunten ter zake. U moet weten dat die openbare raadpleging liep tot 30 december 2020. Het leek mij dus raadzaam om tot dan te wachten om met verschillende bedrijven aan tafel te gaan zitten. Huawei is immers niet de enige die een gesprek wil of die wil weten waar hij staat. De antwoorden van die bevraging worden op dit moment geanalyseerd en ik zal in de komende weken ingaan op hun vraag om een gesprek.

U vroeg ook inzake de programmeercodes waarnaar Huawei verwees of de analyse van een broncode een probleem zou zijn. Dat is belangrijk. Ik heb gelezen dat dit technisch nogal uitdagend is. Men heeft mij geïnformeerd dat dit eigenlijk maar een deel is van de acties die moeten worden ondernomen om de fysieke en technische veiligheid te controleren en voor de operationele integratie van de apparatuur in de netwerken. De veiligheid van die bevoorradingsketen is dus veel ruimer dan alleen maar de betrouwbaarheid van de broncode.

Ik wijs er nog op dat het beleid inzake cyberveiligheid onder de bevoegdheid van de eerste minister valt. Wat het standpunt van de regering op dit moment betreft, wij mikken helemaal niet op een bepaalde onderneming, speler of land. Dat is niet aan de orde.

De objectieve maatregelen die in het wetsontwerp zijn opgenomen, zullen een kader creëren met het oog op de bescherming van de nationale veiligheid en dus conform de EU toolbox en de raadgevingen van de Nationale Veiligheidsraad. Dit zal hier samen met u worden besproken. Als wij een kader zullen creëren waaraan verschillende spelers zullen worden afgetoetst, zullen wij dat kader hier samen vastleggen.

Dat zal geen beslissing zijn van de regering alleen en al helemaal niet van mij persoonlijk alleen.

Er lopen intussen reeds gesprekken met de verschillende gewestelijke ministers, met een aantal heb ik reeds gesproken en een aantal gesprekken staat nog gepland, en met technisch-academische experts, omdat ik vooral wil weten hoe die stralingsnormen worden gemeten. Die worden immers in de verschillende gewesten op een verschillende manier gemeten. Dat betekent dat het een beetje appels met peren vergelijken is. Wij moeten daarop zicht krijgen. Dat moet gestandaardiseerd worden. U weet dat die stralingsnormen trouwens geen federale bevoegdheid betreffen. Ik wil eraan werken om dat draagvlak te vergroten, maar dat is natuurlijk geen federale bevoegdheid.

Ik wil ook nog iets zeggen over de opbrengst van de veiling. U weet ook dat een mogelijke oplossing die op

tafel werd gelegd en die het dossier kan ontkoppelen van het verder organiseren van de veiling, is om de opbrengst van de veiling op een geblokkeerde rekening te zetten. Dit moet vastgelegd worden door het Overlegcomité. Wij zullen daarover in de komende weken praten. Wij zullen ons daarbij baseren op een studie die in opdracht van het BIPT werd uitgevoerd door Capgemini. Die studie is u misschien bekend. Daarin wordt een bepaalde vork bepaald die zou kunnen gebruikt worden. Dit zal in de komende weken besproken worden op het Overlegcomité.

Volgende week zal dit dossier opgestart worden in de ministerraad. De IKW's zijn afgerond. Wij zijn klaar om met het wetsontwerp naar het Parlement te komen na volgende week.

01.04 Leen Dierick (CD&V): Mevrouw de minister, ik ben tevreden met uw antwoord. U stelt een heel duidelijke en zeer ambitieuze timing voorop en wij hopen dat alles lukt.

Ik dring er toch op aan dat er een juridisch bindend kader komt voor een volledige dekking in België en dus niet alleen in de drukkerie gebieden, maar ook in de landelijke gebieden, waar zeer weinig mensen wonen. Dat is voor ons heel belangrijk.

Ik ben ook tevreden dat u heel wat inspanningen zult leveren om de burgers correcte informatie te geven. Draagvlak creëren zal echt nodig zijn. U zegt dat er heel wat *fake news* is en het is alleen maar door correcte info te geven, door te sensibiliseren en door transparant te zijn dat wij dat *fake news* kunnen doorprikken. Dat is niet alleen de taak van de overheid. Het is goed dat er een kenniscentrum zal komen, maar de operatoren hebben hierin ook een belangrijke rol te spelen. Daarom ben ik tevreden dat u met hen in overleg bent getreden.

U bent ook in overleg met de deelstaten. Op dat vlak hebt u al de eerste stappen gezet, binnen de korte tijdspanne dat u minister bent. Ik dank u daarvoor en wens u veel succes bij de volgende overlegmomenten met de deelstaten. Ik hoop dat wij vrij snel tot een compromis kunnen komen en dat de uitrol zal kunnen starten. Ik kijk alvast uit naar de volgende stappen, die u aan het Parlement zult voorstellen.

01.05 Kathleen Verhelst (Open Vld): Dank u voor de zeer duidelijke en goede antwoorden. Ik vind dat zeer aangenaam.

Ik hoor dat u voor snelheid blijft gaan, maar ik voelde wel een klein beetje rek op de deadline naar begin 2022. Dat zouden we niet mogen toelaten. We moeten de deadline toch respecteren. In de politiek komt er al te snel speling op een deadline. We zien dat men een en ander in Europa sneller aan het uitrollen is. We mogen de boot echt niet missen.

Met betrekking tot het draagvlak, ik heb ooit in de commissie gezegd dat er een draaiboek voor Polen was. Misschien hebt u dat kunnen bekijken. Hopelijk heeft dat geholpen.

De grootste verrassing voor mij was dat een smartphone naast het bed veel slechter is dan de straling van 5G. Ik denk dat de bevolking dat niet echt beseft. Ik denk dat alleen al die boodschap een groter draagvlak bij de bevolking kan creëren.

Ik ben zeer blij dat we de resultaten van de vergelijkingen hier samen zullen kunnen bekijken. We zullen ons daarvoor inzetten.

De **voorzitter**: Ik neem alvast mijn gsm niet mee naar de slaapkamer. Dat zou u ook kunnen doen, mevrouw Verhelst.

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

02 Vraag van Michael Freilich aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De overname van Mobile Vikings door Proximus" (55011781C)

02 Question de Michael Freilich à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Le rachat de Mobile Vikings par Proximus" (55011781C)

02.01 Michael Freilich (N-VA): Mevrouw de minister, recent vernamen we dat Proximus graag Mobile Vikings en JIM Mobile wilde overnemen. Van andere mensen die daarop wilden intekenen heb ik vernomen

dat men daarvoor een aanzienlijke prijs heeft betaald. Maar goed, de hoogste prijs haalt het natuurlijk altijd. Test Aankoop heeft hierover zijn bezorgdheid uitgedrukt, want als men een stevige duit betaalt, dan moet men die investering natuurlijk ook laten renderen. De prijzen van de operator zouden dus kunnen stijgen. Het kan echter niet de bedoeling van een overheidsbedrijf zijn om de consument uiteindelijk meer te laten betalen.

Met Scarlet heeft Proximus bovendien reeds een andere virtuele operator in huis. Deze virtuele operatoren werken met het bestaande netwerk, maar hebben geen eigen hardware. Met die virtuele operator probeert men dus al om scherpe prijzen aan te bieden en nu gaan we plots drie van die virtuele operatoren onder één dak krijgen. Mevrouw de minister, kunt u garanderen dat deze bedrijven nog steeds prijsvechters zullen zijn?

Een tweede vraag heeft betrekking op de Mededingingsautoriteit. Toen BASE vorig jaar door Telenet werd overgenomen, moest Telenet Mobile Vikings verkopen om hiervoor de toestemming te krijgen. Ik vind het dan ook vreemd dat de grootste speler vandaag nog groter en sterker zal worden door de overname van de virtuele operatoren Mobile Vikings en JIM Mobile. Wat heeft de Mededingingsautoriteit hierover te zeggen? We moeten immers vermijden dat er een zweem van partijdigheid zou ontstaan omdat we hier te maken hebben met een overheidsbedrijf. Kunt u ervoor zorgen dat dit allemaal in orde komt?

02.02 Minister **Petra De Sutter**: Mijnheer de voorzitter, mijnheer Freilich, uw vraag is zeer relevant en u bent goed geïnformeerd. Ik zal uw vraag gedetailleerd beantwoorden, samen met alle nuances die een dergelijke mondelinge toelichting toelaat, beter dan bijvoorbeeld Twitter.

Mijn informatie heb ik uiteraard van Proximus, dat ik bevraagd heb. Omtrent uw bezorgdheid over eventuele prijsstijgingen werd ons verzekerd dat de acquisitie van Mobile Vikings geen impact zal hebben op de positionering, de organisatie of het aanbod van Proximus zelf, noch op dat van Scarlet. Ook in de pers hebben wij al kunnen lezen dat Proximus de intentie te kennen gegeven heeft om Mobile Vikings als een onafhankelijke speler te laten bestaan binnen de groep en dat er dus geen plannen zijn om de prijszetting voor klanten van Mobile Vikings te veranderen. Die informatie verstrekt Proximus ons en wij zullen dat natuurlijk nauwlettend in de gaten houden.

Proximus heeft ons ook laten weten dat de overnameprijs bepaald werd op basis van de huidige resultaten en het huidig zakenplan van Mobile Vikings, alsook de synergieën die ontstaan door de acquisitie. In geen enkel geval werd een wijziging aan de prijzenpolitiek van Mobile Vikings daarbij in rekening gebracht.

Mobile Vikings en Proximus zijn eigenlijk ook geen naaste concurrenten. Er is vooral complementariteit. Zoals u misschien wel weet, werd de interesse van Proximus in Mobile Vikings net gewekt omdat het gaat om een andere doelgroep, namelijk een vrij jong publiek met een totaal ander gebruik van mobiel internet. Proximus is eerder gericht op het zogenaamd grote publiek. Het publiek van Mobile Vikings, dat een kleine speler is op de markt, namelijk van 3 %, is in de jongste vier jaar eigenlijk niet veranderd. De afstoting door Telenet vond plaats in 2016. Het marktaandeel bedroeg toen 3 % en bedraagt nu nog steeds 3 %. Dat is, zoals ik al zei, een ander marktaandeel.

Hoewel het om een ander marktsegment gaat, zal de Mededingingsautoriteit onderzoeken en bepalen of de overname al dan niet kan plaatsvinden, zoals u in uw tweede vraag correct aanbrengt.

Dat is heel duidelijk. Dat ligt niet aan ons, aan mij of aan u, dat zal grondig onderzocht worden en zo moet het ook. Het verdict zal onafhankelijk zijn, zo hoort het ook.

Toen Telenet in 2016 BASE overnam, want dat was eigenlijk de eerste stap, bood Telenet aan om het aandeel van Mobile Vikings, dat toen bij BASE zat, af te stoten en te verkopen aan Mediahuis, dus nu DPG Media, samen met het klantenbestand van JIM Mobile. Dat was de transactie toen. Telenet deed dat om de goedkeuring van de Europese Commissie te verkrijgen.

De Europese Commissie was toen immers van oordeel dat een nieuwe virtuele operator, dus een MVNO of een mobiele operator zonder eigen netwerk, de mobiele markt moest betreden, om op die manier het verlies aan mededinging te compenseren dat resulteerde uit het verdwijnen van de toenmalige virtuele operator Telenet, want dat had toen ook nog geen eigen netwerk.

Mediahuis is er vanaf 2016 niet in geslaagd om dat klantenbestand te doen groeien. Dat was 3 % en is nog steeds 3 %. Gecombineerd met het gegeven dat de mededinging op de telecommarkt voornamelijk

gedreven wordt door vast-mobiele convergentie – dat zijn operatoren die zowel een vast als een mobiel aanbod hebben, wat problematisch is voor Medialaan, want dat heeft geen vast netwerk – heeft dit Medialaan er waarschijnlijk nu toe aangezet om Mobile Vikings af te stoten en te verkopen aan Proximus, dat de hoogste bieder was.

Zonder vooruit te lopen op het onderzoek van de Mededingingsautoriteit kan ik u wel zeggen dat de vast-mobiele convergentie waarvan sprake is, het moeilijk maakt voor puur mobiele spelers om zich te handhaven. Dat is evident. Er verdwijnt nu misschien wel een onafhankelijke mobiele operator, maar het aantal mobiele spelers op de markt met een eigen netwerk blijft wel hetzelfde, namelijk drie. Dat verandert niet, het is gewoon een verschuiving van die 3 %.

Het antwoord is nogal technisch, maar ik wil echt de details geven.

Al verdwijnt nu een virtuele operator van de markt, op dit moment zijn er geen aanwijzingen dat Proximus de koers van Mobile Vikings zou wijzigen, gericht op een jong publiek met scherpe prijzen. Eigenlijk hebben ze er ook geen belang bij om dat te doen, dat is duidelijk.

Ter vergelijking, toen Belgacom Scarlet in 2008 heeft overgenomen, bestond ook de vrees dat Scarlet van de markt zou verdwijnen. Dat is niet gebeurd. Men heeft dit merk en dit marktaandeel behouden. Scarlet bevindt zich nog steeds op de markt met een vrij scherp geprijsd aanbod.

Het laatste woord is aan de Mededingingsautoriteit. Zij moet onafhankelijk beslissen of de argumenten die u hebt aangehaald de juiste argumenten zijn om dit al dan niet toe te laten. We zullen dat afwachten. Het is niet aan ons om daarover te beslissen.

02.03 Michael Freilich (N-VA): Dank u voor uw gedetailleerd antwoord, mevrouw de minister. Wij zullen afwachten en zien wat er gebeurt. Mocht het nodig zijn, dan koppelen wij terug via de commissie, en niet via Twitter.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

De **voorzitter**: Daarmee komt een einde aan de eerste vragensessie. De vraag die gericht was aan staatssecretaris Michel, vraag nr. 55010975C van mevrouw Gilson, werd omgezet in een schriftelijke vraag.

Staatssecretaris De Bleeker komt om 16 uur.

De openbare commissievergadering wordt geschorst van 14.26 uur tot 16.01 uur.

La réunion publique de commission est suspendue de 14 h 26 à 16 h 01.

03 Vraag van Anneleen Van Bossuyt aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De verlenging van de garantietermijn bij de omzetting van de Europese garantierichtlijn" (55011160C)

03 Question de Anneleen Van Bossuyt à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "La garantie prorogée dans le cadre de la transposition de la directive UE sur les règles de garantie" (55011160C)

03.01 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Mevrouw de staatssecretaris, ik wens u een goed 2021.

Ik heb eerder al, tijdens de bespreking van uw beleidsverklaring, verwezen naar mogelijke *gold-plating* door de regering. U was daarover zeer duidelijk: u zult dat niet doen, maar wel sneller en tijdiger richtlijnen omzetten, wat zeker een goede zaak is.

Ik was dan ook heel erg verbaasd toen ik, tijdens de bespreking van zijn beleidsverklaring, in verband met de omzetting van de Europese garantierichtlijn hoorde dat uw collega Dermagne het optrekken van de garantietermijn van twee naar vijf jaar, dat ter sprake komt in een Franse studie, als positief bestempelde. Voor de consument zou het slechts een meerprijs van de producten van 1 tot 3 % betekenen.

Volgens mij staat dat in schril contrast met wat u hebt gezegd. De garantierichtlijn heeft het over een termijn van twee jaar.

Was u al op de hoogte van de uitspraken van uw collega Dermagne? Zo ja, hebt u hem daarover aangesproken?

Momenteel hanteren 24 of 25 van de 27 lidstaten een garantietermijn van twee jaar. Als wij die verhogen naar bijvoorbeeld vijf jaar, dan wordt de concurrentiepositie van onze bedrijven in gevaar gebracht. Zoals bleek uit de Franse studie, waarnaar uw collega verwees, zou de verlenging van de garantietermijn ook een verhoging van de consumentenprijzen tot gevolg hebben.

Ten slotte, kiest u naar aanleiding van de omzetting van de richtlijn voor de garantietermijn van twee jaar, zoals de richtlijn voorschrijft, of zult u toch nog aan *gold-plating* doen en opteren voor de garantietermijn van vijf jaar of alleszins een langere garantietermijn dan twee jaar?

03.02 Staatssecretaris **Eva De Bleeker**: Mijnheer de voorzitter, dames en heren, ook van mijn kant de beste wensen voor 2021. Ik hoop dat dit het jaar wordt waarin we corona verslaan en weer plezier kunnen vinden in een normale omgang met elkaar. Daar kijk ik enorm naar uit, maar uiteraard ook naar een goede samenwerking met alle leden van deze commissie.

Vorig jaar werd de nieuwe Europese richtlijn inzake de garantie voor goederen aangenomen. Deze harmoniseert de garantieregels in de hele EU maximaal, met slechts enkele uitzonderingen. Een van die uitzonderingen betreft de minimale garantietermijn van twee jaar, want het staat de lidstaten vrij om een langere termijn te hanteren.

In het protocol inzake de verdeling van bevoegdheden met betrekking tot consumentenbescherming werd bepaald dat de minister van Economie ook bevoegd is voor de garantiewetgeving en de omzetting van de garantierichtlijnen. Minister Dermagne en ik zullen dus samen met de minister van Justitie bespreken wat de beste aanpak is met betrekking tot de duur van de wettelijke garantie. We zijn met drie bevoegd voor die zaak en we zullen dit onderling bespreken.

Momenteel hanteert het grootste deel van de lidstaten een garantietermijn van twee jaar. Tijdens de besprekingen over de herziening van de garantierichtlijn kon hierover geen eensgezindheid worden bereikt door de lidstaten, waardoor er opnieuw voor werd gekozen om een minimale termijn van twee jaar te hanteren. Sommige lidstaten gaven echter aan dat ze een langere termijn wilden, vooral voor bepaalde categorieën van goederen met een langere levensduur, bijvoorbeeld bouwmaterialen, auto's en witgoed. In dit stadium van de omzettingswerkzaamheden zijn de precieze voornemens van de andere lidstaten om de garantietermijn voor bepaalde andere producten te verlengen nog niet bekend.

De mogelijkheid om in een langere garantietermijn te voorzien voor bepaalde categorieën die geacht worden duurzaam te zijn, is dus een piste. Een dergelijke maatregel zal echter aan een voorafgaande impactanalyse onderworpen moeten worden. Minister Van Quickenborne en ik hebben al verklaard dat wij absoluut geen voorstanders zijn van *gold-plating*, maar gezien de bevoegdheidsverdeling moet die beslissing genomen worden met drie, ook met de ministers van Economie en van Justitie. Onze kabinetten hebben uiteraard al uitgebreid over deze kwestie gesproken en we zullen dat ook blijven doen.

Wat de piste betreft om te kijken naar producten met een langere levensduur, meen ik dat we eerder tot bijkomende Europese regelgeving moeten komen. Die zit ook in de pijplijn, naar aanleiding van de *Consumer Agenda* die de heer Reynders heeft voorgesteld inzake de *repairability* van producten met een lange levensduur.

Ik wil echter nogmaals onderstrepen dat ik geen voorstander ben van *gold-plating* en dus ga voor twee jaar garantie.

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

U spreekt over de maximale harmonisatie die wij op Europees niveau wilden bereiken. Ik heb die onderhandelingen zelf mee gevoerd vanuit het Europees Parlement en ik kan u zeggen dat het inderdaad geen evidente zaak was. Onder andere het Verenigd Koninkrijk zat daar trouwens met een langere garantietermijn.

U bent wel duidelijk over uw standpunt en dat van uw collega Van Quickenborne, maar eigenlijk ook over dat

van collega Dermagne. Ik hoop dus dat men niet aan *gold-plating* zal doen. Ik weet dat er in bepaalde lidstaten inderdaad een onderscheid wordt gemaakt, afhankelijk van het product waarover het gaat. Ik meen dat Nederland in dat geval is.

Ik denk dat dit absoluut niet in het voordeel van de consument is. Ik denk dat de consument niet het onderscheid zal maken dat hij op zijn wasmachine twee jaar en op zijn koelkast drie jaar garantie heeft. Er wordt trouwens ook nog voor gepleit om dat onderscheid te maken naargelang het merk, omdat men kan verwachten dat bepaalde merken langer zouden meegaan dan andere.

Ik denk dat het verlengen of opsplitsen van de garantietermijn van twee jaar niet in het voordeel van de consument zou zijn, dus ik hoop dat u voet bij stuk zult houden en bij die twee jaar zult blijven, om de redenen die ik zonet heb opgesomd.

Wij zullen dit van heel nabij blijven opvolgen.

Het incident is gesloten.

L'incident est clos.

04 **Samengevoegde vragen van**

- Anneleen Van Bossuyt aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De oprichting van een coronavoucherbank" (55011546C)

- Anneleen Van Bossuyt aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De werkgroep rond de insolventiebescherming in de reissector" (55011993C)

04 **Questions jointes de**

- Anneleen Van Bossuyt à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "La création d'une banque des bons à valoir corona" (55011546C)

- Anneleen Van Bossuyt à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Le groupe de travail dédié à la protection contre l'insolvabilité dans le secteur des voyages" (55011993C)

04.01 **Anneleen Van Bossuyt** (N-VA): Mevrouw de staatssecretaris, ik zal niet opnieuw het hele systeem van de coronavouchers uit de doeken doen. Consumenten hadden een jaar de tijd om een nieuwe reis te boeken. Zo niet, zouden zij na een jaar hun geld kunnen terugvragen aan de reisorganisatoren. Dat jaar is bijna voorbij. Half maart zal het zover zijn. Maar intussen kon er nagenoeg niet meer gereisd worden en dus dreigen heel veel reisbedrijven, die trouwens gezonde bedrijven zijn, in de problemen te komen als zij nu massaal hun coronavouchers moeten terugbetalen.

Vandaar dat wij een voorstel gelanceerd hebben om, naar het voorbeeld van Nederland, een coronavoucherbank op te richten. Dat houdt in dat die bedrijven een lening kunnen aangaan bij de overheid om hun coronavouchers terug te betalen. Het gaat om een lening, dus niet om een subsidie. Er kan aan worden gedacht om de bedrijven bijvoorbeeld vijf jaar de tijd te geven om die lening terug te betalen, wat zowel voor de consumenten een voordeel is – op die manier krijgen zij zeker hun geld terug –, als voor de bedrijven, doordat zij niet failliet gaan en de mogelijkheid krijgen opnieuw te ondernemen en omzet te genereren, eens dat opnieuw kan.

Wat denkt u over het voorstel om een coronavoucherbank op te richten?

Mijn volgende vraag is daar deels aan gelinkt. Als ik het goed heb, beschikt het Garantiefonds Reizen over ongeveer 20 miljoen euro. Dat is echter absoluut niet voldoende om de coronavouchers terug te betalen, want daarvoor is een bedrag van ongeveer 344 miljoen euro nodig.

In uw beleidsverklaring stelt u – u hebt dit bevestigd tijdens de bespreking ervan – dat u op korte termijn zou werken aan een omwerking van het Garantiefonds. Ook uw voorganger, minister Muylle, was daar al mee bezig. Er werd een werkgroep opgericht om op korte termijn voor een oplossing te zorgen. Die werkgroep is een eerste keer samengekomen in september.

Hoeveel keer is de werkgroep sinds september 2020 samengekomen? Wat zijn de eerste bevindingen van de werkgroep? Wat zijn de denksporen die voorliggen?

Ten slotte, welk systeem van duurzame financiering ligt op tafel voor het Garantiefonds Reizen, indien dat zou blijven bestaan? Denken jullie misschien aan een ander orgaan dan het Garantiefonds?

04.02 Staatssecretaris **Eva De Bleeker**: Mevrouw Van Bossuyt, 2021 zal inderdaad bepalend zijn voor het voortbestaan van heel wat reisorganisaties, organisatoren en hun insolventiebescherming.

Zoals ik reeds bij eerdere vragen heb toegelicht, verkent een werkgroep enkele pistes inzake de mogelijke oplossing in geval van het worstcasescenario. Samen met de minister van Economie en de minister van Financiën wordt momenteel hard gewerkt om alles op punt te stellen. Zodra een en ander is gefinaliseerd, kan daarover pas worden gecommuniceerd. Ik kan u echter wel meegeven dat intens wordt vergaderd. Zelfs vandaag was er nog een vergadering daaromtrent.

Er wordt alles aan gedaan om een oplossing in overeenstemming met de Europese wetgeving voor de problematiek te vinden, zodat de reiziger niet in de kou staat.

Gezien echter de gevoelige beurs- en mededingingsrechtelijke informatie die in het dossier is vevat, kan ik u op dit moment jammer genoeg nog niet veel meer vertellen dan dat de regering de kwestie van heel nabij opvolgt. Het punt stond onder andere op de agenda van de meest recente gewone ministerraad van 2020.

Er zullen op korte, middellange en lange termijn oplossingen komen in een Belgische en Europese context. Wij zijn in constant overleg met diverse Belgische en Europese spelers op het terrein, om ervoor te zorgen dat het mogelijk blijft om te reizen en reizen te organiseren in België en tegelijkertijd de consument te blijven beschermen.

Het concept van de voucherbank is inderdaad een van de pistes die door enkele spelers op de tafel worden gelegd als een deeloplossing van het probleem. Ik kan mij op dit moment nog niet uitspreken over de vraag of het uiteindelijk die piste zal worden. Het is echter mogelijkerwijze een oplossing of deeloplossing van het geheel.

De werkgroep over het Garantiefonds is al vier à vijf keer samengekomen. Wij, de overheid, zullen onze verplichtingen nakomen. Wij zoeken een oplossing. U spreekt van 20 miljoen euro. In de context van de problematiek is dat bedrag inderdaad onvoldoende. Er wordt echter gekeken naar een oplossing op korte termijn. Zodra ik daarover meer informatie kan geven, zal ik dat doen. Momenteel kan ik ze echter nog niet helemaal te uwer beschikking stellen omdat de onderhandelingen nog lopen.

04.03 **Anneleen Van Bossuyt** (N-VA): Mevrouw de staatssecretaris, u zult het met mij eens zijn dat ik uit uw antwoord niet heel veel wijzer ben geworden. Ik begrijp dat zolang de onderhandelingen lopen het moeilijk is om daar iets over te zeggen, maar ik hoop dat jullie de urgentie ervan inzien. Ondertussen is het begin januari. Half maart zullen de eerste vragen tot terugbetaling komen. Ik moet u niet zeggen wat dit voor heel veel kleine ondernemers betekent. Die mensen hebben het al heel moeilijk gehad. Het is echt belangrijk voor de reissector om perspectief en hoop te krijgen dat zij kunnen blijven bestaan, zoniet vrees ik echt het ergste. Ik hoop zo snel mogelijk actie te zien van de regering.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

05 Questions jointes de

- Patrick Prévot à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Les abus constatés durant la dernière campagne du Black Friday" (55011591C)

- Florence Reuter à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Les arnaques au Black Friday" (55011957C)

- Anneleen Van Bossuyt à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Les plaintes déposées à la suite du Black Friday" (55011992C)

05 Samengevoegde vragen van

- Patrick Prévot aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De misleidende deals in het kader van de jongste Black Friday-campagne" (55011591C)

- Florence Reuter aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "Oprichtingspraktijken naar aanleiding van Black Friday" (55011957C)

- Anneleen Van Bossuyt aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "Klachten n.a.v. de Black Friday" (55011992C)

05.01 **Patrick Prévot** (PS): Monsieur le président, madame la secrétaire d'État, je vous souhaite, ainsi qu'à

vos proches et aux autres collègues que je n'aurais pas encore pu saluer, une excellente année 2021.

En vue de distinguer les bonnes des mauvaises affaires et mettre en lumière d'éventuelles fausses promotions, des experts de l'association de protection des consommateurs Test Achats ont analysé plus de 1 000 offres proposées par différentes enseignes lors du Black Friday. Parmi elles, 234 promotions ont été décortiquées avec le plus de détails possibles.

Il en ressort que, pour de 30 % des promotions, il a été constaté que le prix minimum utilisé avant l'offre était inférieur au prix barré sur la promotion. En moyenne, la réduction proposée était de 26 %, alors qu'elle n'était en réalité que de 8 %.

D'autres stratégies bien connues ont à nouveau été utilisées par certaines enseignes peu scrupuleuses, selon Test-Achats. Certains ont, par exemple, affiché le prix de vente recommandé par le fabricant comme un prix barré à côté du prix Black Friday, alors que ce prix recommandé n'était pas utilisé auparavant. Une minorité de produits voient carrément leur prix être augmenté lors du Black Friday par rapport aux 30 derniers jours, malgré une promotion annoncée. Ce n'est évidemment qu'un échantillon des pratiques frauduleuses constatées.

Madame la secrétaire d'État, l'arrêté royal déterminant les infractions au Code de droit économique et à ses arrêtés d'exécution pour lesquelles des agents disposent de la compétence d'approcher l'entreprise en se présentant comme des client(e)s permet-il des *mystery shopping* lors d'événements marketing comme le Black Friday? Dans l'affirmative, des tests ont-ils été réalisés? Arrivent-ils aux mêmes constats chiffrés que Test-Achats? Le site pointdecontact.be, logé au sein du SPF Économie et qui permet aux consommateurs d'être dirigés dans la défense de leurs intérêts, a-t-il reçu une augmentation significative de plaintes depuis le Black Friday? Dans l'affirmative, que comptez-vous en faire? Enfin, des mesures ont-elles déjà été prises depuis le Black Friday, notamment pour les achats des fêtes de fin d'année?

05.02 Florence Reuter (MR): Monsieur le président, madame la secrétaire d'État, je m'associe à mon collègue pour vous souhaiter le meilleur pour 2021. Je ne doute pas que cette année sera meilleure que celle que nous venons de vivre.

Je vais également aborder ce sujet qui a défrayé la chronique juste avant la réouverture des commerces en décembre dernier, vous vous en souvenez. Depuis quelques années déjà, le Black Friday est devenu un véritable phénomène. On ne peut pas passer à côté, puisque ce sont des réductions allant parfois jusqu'à 70 %, avec un déferlement de publicités dans nos boîtes aux lettres, mails ou encore sur les réseaux sociaux.

Outre le fait que la publicité est omniprésente, le Black Friday est aussi devenu synonyme d'arnaques, notamment en ce qui concerne la falsification des prix. Certains magasins augmentent fortement leurs prix pour ensuite les diminuer. Mais les arnaques concernent également, par exemple, des stocks insuffisants, des délais de livraison mensongers voire l'absence de livraison.

Madame la secrétaire d'État, les services de l'Inspection économique du SPF Économie relevaient l'année dernière 21 signalements. Presque deux mois après le Black Friday 2020, possédez-vous des chiffres relatifs aux fraudes de cette année?

Lors du précédent Black Friday, la moitié des boutiques en ligne contrôlées ne respectaient pas les règles, notamment en matière de falsification de prix, soit 16 sur les 30 sites web contrôlés par le SPF Économie. Il n'y a eu pourtant que 58 signalements dans ce domaine.

Au vu des chiffres que l'on entend également ailleurs, ne faudrait-il pas élargir et intensifier les contrôles directement opérés par le SPF Économie en ce sens? Cela nous permettrait de savoir où nous allons exactement, et surtout d'éviter toutes ces arnaques qui lèsent nos commerces de proximité qui respectent les règles, et bien évidemment les consommateurs. Je vous remercie.

05.03 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Het Meldpunt van de FOD Economie maakte eerder dit jaar de balans op van het aantal gevallen van internetfraude in 2019. Het aantal meldingen steeg in 2019 met 29 % tegenover 2018. De stijging was het sterkst bij particulieren.

De vijf meest voorkomende klachten waren frauduleuze praktijken, ongevraagde reclame, niet-geleverde

goederen of diensten, inbreuk tegen de gegevensbescherming en ongevraagde levering van goederen of diensten.

Naar aanloop van Black Friday, eind november, dat omwille van corona dit jaar volledig online plaatsvond, werd de consument gewaarschuwd om bij online aankopen extra voorzichtig te zijn.

Mevrouw de staatssecretaris, graag had ik vernomen of er in de weken na Black Friday, dat meer een Black Week was, meer klachten werden ontvangen over internetfraude dan in de voorgaande maanden? Hoe groot was de stijging van het aantal klachten? Om welke klachten ging het voornamelijk?

05.04 **Eva De Bleeker**, secrétaire d'État: Je vous remercie tous les trois pour les questions.

Sinds 30 november 2020 voorziet artikel XV.3, 9° van het Wetboek van economisch recht in de bevoegdheid voor controleagenten van de Economische Inspectie om testaankopen te doen, indien nodig ook met gebruikmaking van een fictieve identiteit. Ze kunnen hierbij ondernemingen benaderen door zich voor te doen als klanten of potentiële klanten, zonder dat zij hun hoedanigheid en de omstandigheid dat de bij deze gelegenheid gedane vaststellingen kunnen worden aangewend voor de uitoefening van het toezicht, moeten meedelen. Die bevoegdheid kan evenwel enkel worden uitgeoefend indien het voor de uitoefening van het toezicht noodzakelijk is om de reële omstandigheden die gelden voor de gewone klanten of potentiële klanten te kunnen vaststellen.

Voor onderzoeken inzake misleidende prijsverminderingen is het vooralsnog niet noodzakelijk gebleken dat controleagenten gebruikmaken van de bevoegdheid tot mysteryshopping, aangezien zij de referentieprijzen, ofwel de doorgestreepte prijzen, en de promotieprijzen kunnen vaststellen zonder gebruik te maken van andere, minder ingrijpende bevoegdheden, bijvoorbeeld door de webshop van de betrokken onderneming te consulteren en de prijshistoriek op te vragen bij de onderneming. Op die manier heeft de Economische Inspectie in 2019 en ook dit jaar op proactieve wijze dertig webshops gecontroleerd en stelt zij tevens onderzoeken in op basis van meldingen. In 2019 werden tien processen-verbaal opgesteld en werden vier verzoeken om maatregelen overgezonden aan buitenlandse autoriteiten.

Er mag niet voorbarig de conclusie worden getrokken dat een onderneming misleidende prijsverminderingen hanteert. Hiervoor is steeds een grondig onderzoek door de Economische Inspectie vereist. Indien een onderneming gedurende enkele dagen de prijs van een product verlaagt, heeft dat niet in alle gevallen een invloed op de referentieprijs die aangeduid wordt bij een volgende prijsvermindering, die enige tijd later wordt toegepast. In zulke gevallen zal er mogelijk geen sprake zijn van een misleidende prijsvermindering, terwijl de consument zich toch misleid kan voelen.

Voorlopig werden 35 meldingen inzake Black Friday 2020 ingediend bij het meldpunt, ten opzichte van de 21 meldingen die vorig jaar werden ingediend.

Daar Black Friday/Cyber Monday plaatsvond in de periode van 27 tot 30 november 2020, is het in ieder geval nog te vroeg om de omvang van de stijging van het aantal meldingen te kunnen inschatten. De mogelijkheid bestaat immers dat consumenten in de loop van de maanden december of januari nog een melding inzake misleidende prijsverminderingen bij Black Fridaypromoties indienen.

Wij moeten wachten tot alle meldingen binnengekomen zijn. Die periode wordt eind januari afgesloten. Dan kunnen wij een conclusie trekken.

L'Inspection économique effectue des contrôles pendant toute l'année et pas seulement durant les Black Friday, les Cyber Monday ou les soldes d'été et d'hiver.

Les consommateurs doivent se montrer vigilants. Avant le Black Friday, le SPF Économie a diffusé un communiqué de presse et s'est exprimé via les médias sociaux afin de sensibiliser les consommateurs au sujet des réductions de prix trompeuses. En tant que secrétaire d'État à la Protection des consommateurs, j'ai également lancé des communiqués de presse et des campagnes sur les réseaux sociaux afin de sensibiliser les consommateurs dans ce domaine.

Le consommateur doit pouvoir baser sa décision d'achat en étant correctement informé. Tout d'abord, cela implique que les réductions de prix ne peuvent pas être trompeuses. La communication sur ces réductions doit être claire. Le consommateur doit savoir quel bien bénéficie de quelle réduction et, le cas échéant, les

conditions qui s'appliquent pour en bénéficier. Le vendeur ne peut pas faire référence à un prix recommandé, ni à un prix pratiqué par un concurrent.

Ensuite, il doit s'agir d'une véritable réduction de prix. Autrement dit, cette réduction doit porter sur un prix pratiqué précédemment pendant un certain temps par le même canal de vente. Le prix ne peut donc pas avoir été augmenté artificiellement au préalable pour permettre d'annoncer une réduction de prix plus importante ou inexistante par rapport au prix habituellement pratiqué.

Par ailleurs, la réduction de prix ne peut pas non plus être permanente, sinon elle devient le prix normal.

Enfin, les réductions de prix ne peuvent aboutir à une vente à perte. Hors période de solde ou en cas de vente pour liquidation, la vente à perte est interdite.

Ik besluit. De gegevens waarnaar u gevraagd hebt in verband met deze Black Friday en het hele jaar 2020 zijn nog niet beschikbaar. Zodra de Economische Inspectie alle statistische gegevens in kaart heeft gebracht, zal ik niet nalaten die informatie te verspreiden.

05.05 Patrick Prévot (PS): Je vous remercie pour votre réponse, qui est un instantané de la situation. Même si j'entends bien que les données relatives au dernier Black Friday ne sont pas disponibles, j'ai également entendu votre volonté de travailler ardemment sur ce dossier.

Il s'agit malheureusement de pratiques qui se répètent chaque année à l'occasion des promotions de fin d'année ou des soldes. Cette situation est bien évidemment dommageable pour le consommateur comme pour les commerçantes et les commerçants qui respectent scrupuleusement les règles et qui appliquent de vrais soldes au bénéfice des consommateurs.

J'ai entendu que dix procès-verbaux avaient été dressés en 2019, ce qui est évidemment trop peu au regard des chiffres communiqués par Test-Achats. Dès lors, je ne peux que vous encourager à véritablement concentrer votre action sur ce phénomène qui a été ciblé par Test-Achats et qui nécessite une intervention plus ferme afin de punir les enseignes peu scrupuleuses qui s'adonnent à de telles pratiques frauduleuses.

05.06 Florence Reuter (MR): Monsieur le président, je rejoins ce que dit mon collègue.

On est vraiment ici devant un phénomène d'une ampleur, comme je le disais dans ma question, tout à fait extraordinaire puisqu'on ne peut plus passer à côté de cette promotion qui est partout. Il est évident que le consommateur se fait avoir. Au vu des chiffres que nous avons, même si les derniers ne sont pas encore sortis, ce que je comprends tout à fait, la sanction est complètement disproportionnée dans le mauvais sens par rapport à l'arnaque et aux problèmes pour le consommateur mais aussi pour nos commerces, souvent de petits commerces qui n'ont pas du tout les moyens de lutter. C'est le pot de terre contre le pot de fer face à de gros groupes internationaux qui n'ont aucun scrupule et qu'on ne peut pas facilement poursuivre.

Madame la secrétaire d'État, je vous invite donc vraiment à intensifier ces contrôles ainsi que la communication pour informer davantage les consommateurs des risques qu'ils prennent à acheter à tort et à travers et à se faire complètement envoûter par des promesses de gains et de promotions.

05.07 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Mevrouw de staatssecretaris, ik zal heel kort zijn. De cijfers die ik heb gevraagd, zijn nog niet beschikbaar. Ik begrijp dat, maar ik zou ze wel heel graag ontvangen zodra zij beschikbaar zijn.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

06 Questions jointes de

- Patrick Prévot à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Le remboursement des vols annulés pour cause de coronavirus" (55011593C)

- Albert Vicaire à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Le remboursement par Brussels Airlines des billets annulés à cause du covid" (55011813C)

06 Samengevoegde vragen van

- Patrick Prévot aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De terugbetaling van tickets voor wegens de coronacrisis geannuleerde vluchten" (55011593C)

- Albert Vicaire aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De terugbetaling door Brussels Airlines van wegens de coronacrisis geannuleerde tickets" (55011813C)

06.01 Patrick Prévot (PS): Madame la secrétaire d'État, juste avant les mois de l'été dernier, Test-Achats a lancé sur son site web un formulaire en ligne grâce auquel les voyageurs pouvaient signaler des problèmes de voyage dans le cadre de la crise du coronavirus. L'objectif de cette initiative était de regrouper les plaintes de même nature en vue d'un traitement plus rapide. Au total, pas moins de 6 400 dossiers ont été enregistrés. On sait que c'est un chiffre gris qui ne reflète pas la réalité. Il y a évidemment beaucoup plus de dossiers que les 6 400 qui ont été enregistrés sur le site de Test-Achats.

Début octobre 2020, Test-Achats annonçait en avoir traité 5 000. Depuis le 15 octobre, il n'est malheureusement plus possible de participer à l'action collective dont l'association de protection des consommateurs a pris l'initiative.

Pourtant, de nombreux dossiers de remboursement ouverts auprès des compagnies sont toujours en attente tandis que de nombreux vols continuent d'être annulés, avec des temps de remboursement dépassant les cinq à six mois pour certains.

Madame la secrétaire d'État, un monitoring de la situation existe-t-il au sein du SPF Économie ou du SPF Mobilité? De quels chiffres dispose-t-on? Je parle des plaintes, des dossiers ouverts, des compagnies mises en demeure, etc. Qu'en est-il du site internet pointdecontact.be? Des contacts réguliers sont-ils entrepris avec les compagnies aériennes et les agences de voyage? Des mesures sont-elles prévues en la matière? Je pense notamment à des campagnes d'information à destination du grand public, portant sur ses droits. Je vous remercie pour vos réponses.

06.02 Albert Vicaire (Ecolo-Groen): Monsieur le président, d'abord je souhaite à toutes et à tous une bonne année, à tous les employés de la Chambre et des cabinets.

Madame la secrétaire d'État, comme l'a dit mon collègue, de très nombreux vols ont été annulés à cause de la crise du coronavirus. La société Brussels Airlines avait dès lors annoncé qu'elle rembourserait les billets de ces vols. Les clients ont d'ailleurs reçu une notification les avertissant que les remboursements seraient terminés fin octobre. Or, il me revient que bon nombre de clients n'ont pas encore été remboursés, pour des vols annulés parfois en mars, et ce plus de neuf mois plus tard.

En outre, lorsque les clients appellent le *Help Desk* de Brussels Airlines, nul n'est en mesure de leur donner la date à laquelle ils seront remboursés.

J'ai voulu vérifier, comme l'a fait mon collègue M. Patrick Prévot, et me rendre compte de l'ampleur du problème. Il vous a parlé du nombre de personnes qui ont fait face à ce problème. Clairement, en termes de protection des consommateurs, il n'est pas admissible qu'après huit ou neuf mois des clients attendent encore le remboursement, qu'ils n'ont pas eu de nouvelles, alors qu'ils ont parfois payé plusieurs centaines d'euros. Les clients de Brussels Airlines se sentent donc bien démunis.

Madame la secrétaire d'État, pouvez-vous nous renseigner sur le nombre de remboursements déjà effectués et le nombre de remboursements encore à effectuer par Brussels Airlines? À combien de remboursements la société procède-t-elle par jour ou par semaine? Autrement dit, pouvez-vous obtenir et me communiquer un détail de l'avancement de ces remboursements?

Pouvez-vous également, dans un souci de protection des consommateurs, mettre la pression sur l'entreprise pour accélérer les remboursements et pour qu'elle fasse preuve de plus de transparence vis-à-vis de ses clients? Je vous remercie.

06.03 Eva De Bleeker, secrétaire d'État: Monsieur le président, messieurs, depuis l'apparition de la pandémie de coronavirus, le point de contact du SPF Économie a reçu plus de 1 000 signalements concernant des billets d'avion.

Environ 80 % de ces signalements ont été introduits en juin. Depuis lors, le point de contact a enregistré une baisse drastique du nombre de signalements. La plupart des signalements reçus concernaient des voyageurs qui, à la suite de l'annulation de leur billet d'avion, n'avaient pas encore reçu de remboursement ou avaient reçu un *voucher* au lieu d'un remboursement.

Les droits des passagers aériens sont régis par le règlement européen 261/2004. Selon ce règlement, en cas d'annulation par la compagnie aérienne, les voyageurs ont le choix entre un remboursement dans les sept jours ou un vol alternatif dans les meilleurs délais et dans des conditions de transport comparables. Dans certaines circonstances, le voyageur peut en outre prétendre à une indemnisation supplémentaire. La compagnie aérienne qui annule un vol est tenue d'informer les passagers concernés de leurs droits, par écrit. Cette matière relève de la compétence du ministre de la Mobilité.

Monsieur Prévot, pour ce qui concerne vos deuxième et troisième questions, je vous renvoie donc à mon collègue M. Gilkinet. Il en va de même pour vos questions, monsieur Vicaire. La compétence sur les voyages à forfait relève de mon collègue Dermagne et de moi-même et la compétence sur les voyages aériens, de mon collègue Gilkinet. Si des plaintes nous parviennent via le point de contact du SPF Économie concernant les billets d'avion, nous les transmettons au ministre Gilkinet, qui s'en occupe. Vous devez donc adresser vos questions concernant le nombre de remboursements des billets d'avion à mon collègue M. Gilkinet. Mais bien sûr, comme vous me l'avez demandé, je mets, via mon collègue Gilkinet, la pression sur les compagnies pour qu'elles remboursent le plus vite possible, comme nous le faisons dans d'autres cas, si nécessaire.

06.04 Patrick Prévot (PS): Madame la secrétaire d'État, je vous remercie pour votre réponse.

Effectivement, compte tenu du recoupement des compétences au sein du gouvernement, j'ai prévu d'adresser également cette question à votre collègue, M. Gilkinet. J'avais évidemment déposé toute une série de questions. J'entends votre volonté d'exercer la pression, à titre personnel, mais également via votre collègue. Pour moi, il s'agit d'un dossier éminemment important, parce que relatif à la défense du droit des consommateurs. Comme vous le suggérez, au-delà des éléments de réponse que vous avez pu m'apporter, j'attendrai les réponses complémentaires de votre collègue.

06.05 Albert Vicaire (Ecolo-Groen): Madame la secrétaire d'État, je vous remercie de votre réponse.

Effectivement, les compétences sont telles que ce sujet peut également être traité par les cabinets de M. Dermagne et M. Gilkinet. Toutefois, l'ensemble du gouvernement doit pouvoir faire pression sur SN Brussels Airlines. Il n'y a pas si longtemps que cela, Brussels Airlines a sollicité le gouvernement pour l'obtention d'un crédit-pont. Cet argent qui lui a été octroyé donne à l'État belge une position importante concernant la pression qu'il peut exercer sur cette compagnie.

Je demande donc clairement au gouvernement d'œuvrer pour que les clients puissent au moins bénéficier du droit européen en ce qui concerne le remboursement des tickets d'avion. Merci d'avance.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

07 Question de Patrick Prévot à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "La réunion informelle du 7 décembre des ministres de l'UE en charge des Consommateurs" (55011594C)

07 Vraag van Patrick Prévot aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De informele vergadering op 7 december van de voor consumentenzaken bevoegde EU-ministers" (55011594C)

07.01 Patrick Prévot (PS): Monsieur le président, madame la secrétaire d'État, les sessions officielles du Conseil sont organisées par le Conseil de l'Union Européenne et présidées par la présidence du Conseil. Toutefois, chaque présidence du Conseil peut organiser des réunions informelles de ministres pour débattre d'initiatives relatives à un sujet particulier ou intéressant une formation particulière du Conseil.

Le 7 décembre dernier, une réunion informelle des ministres de l'Union européenne en matière de protection des consommateurs s'est tenue.

Madame la secrétaire d'État, quel était l'ordre du jour de cette réunion? Quel a été votre sentiment quant à celle-ci? Que pouvez-vous nous rapporter des discussions qui s'y sont tenues? Des décisions ont-elles été prises? Le cas échéant, auront-elles un impact pour notre pays? Enfin, quel sera l'ordre du jour de l'éventuelle prochaine réunion ainsi que ses objectifs?

07.02 **Eva De Bleeker**, secrétaire d'État: Monsieur le président, monsieur Prévot, la réunion a été organisée à l'initiative de la présidence allemande afin que les ministres en charge de la Protection des consommateurs des États membres présentent leur position sur les principaux points de l'agenda européen des consommateurs dans le cadre de la numérisation et de la digitalisation croissantes, en tenant compte notamment du Digital Single Act et de la législation sur l'intelligence artificielle, des Objectifs de développement durable de l'Agenda 2030 et de l'expérience acquise pendant la crise de la covid-19.

Cette réunion a été l'occasion pour le commissaire Reynders de remercier les États membres pour leur soutien au nouvel agenda des consommateurs et pour leur volonté politique d'établir une collaboration effective entre les États membres. Il a aussi été annoncé que la Commission européenne présenterait trois propositions législatives en mai 2021: la transition verte (*greenwashing*, droit à la réparation), la révision de la directive Crédit et la révision de la directive relative à la sécurité des produits. Par ailleurs, la Commission européenne veillera à améliorer encore la coopération administrative. La ministre allemande, Christine Lambrecht, a conclu en soulignant les convergences dans les priorités mises en avant par les États membres.

La Belgique a, pour sa part, souligné l'importance du réseau de coopération entre les autorités des États membres, en particulier dans les situations nécessitant une réaction rapide comme celle de la pandémie de la covid-19. Elle a exprimé son soutien au projet de la Commission européenne de développer des outils électroniques innovants pour renforcer la capacité des autorités nationales à lutter contre les pratiques commerciales illégales en ligne et à identifier les produits dangereux. Enfin, elle a rappelé les mesures exceptionnelles prises au niveau national pour aider les citoyens connaissant de graves problèmes financiers en raison de la crise de la covid-19, notamment en matière de crédit à la consommation et de crédit hypothécaire immobilier (report des remboursements périodiques).

Les points suivants ont également été soulignés. Premièrement, l'importance des synergies et de la coopération entre l'Union européenne et les politiques nationales. À cet effet, la sécurité juridique dans les communications électroniques doit être garantie.

Deuxièmement, la nécessité d'adopter des politiques durables pour soutenir l'innovation durable et circulaire et encourager les citoyens à consommer de manière responsable. La consommation de produits de qualité et locaux doit être encouragée sans que des coûts excessifs soient imposés au consommateur.

Troisièmement, la crise de la covid-19 a montré qu'une réflexion approfondie sur un cadre européen qui permet aux États de répondre aux situations exceptionnelles et urgentes devrait être menée. La règle et le mode de fonctionnement européens doivent être adaptés aux circonstances de crise. Ainsi, plusieurs États membres ont été contraints de prendre des mesures exceptionnelles temporaires pour compenser les conséquences dramatiques des mesures de *lockdown* (interdiction de voyage, etc.). Dans ce contexte, le droit européen agit parfois comme un frein et la consultation préalable de la Commission européenne et des États membres n'est pas toujours possible dans des délais aussi courts. Dans le secteur des voyages, par exemple, il est nécessaire d'apporter des réponses cohérentes dans toute l'Europe avec notamment la mesure reprenant la directive relative aux voyages à forfait.

La présidence portugaise qui vient de débuter pour se terminer en juin prochain a l'ambition de faire approuver par le Conseil "Compétitivité" du 25 février 2021 les conclusions du Conseil sur le nouvel agenda de la Commission européenne en matière de protection des consommateurs. Bien que nous ne disposions pas encore d'un document de travail, quatre réunions du groupe de travail du Conseil relatif aux droits des consommateurs sont prévues en ce mois de janvier.

07.03 **Patrick Prévot** (PS): Madame la secrétaire d'État, je vous remercie de m'avoir fourni une réponse exhaustive et pour avoir balisé les dossiers inscrits à l'ordre du jour de cette réunion informelle.

Je pense que ce type de réunion avec vos homologues européens présente toujours de l'intérêt et permet, au-delà de l'exposé de la situation des uns et des autres, d'échanger de bons procédés.

Je ne manquerai bien évidemment pas d'être attentif à cette nouvelle présidence portugaise et aux dossiers qui pourront avancer dans le bon sens en rapport avec vos compétences.

Het incident is gesloten.
L'incident est clos.

08] Samengevoegde vragen van

- Franky Demon aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De gedragscode voor slotenmakers" (55011649C)

- Kathleen Verhelst aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "Malafide slotenmakers" (55012057C)

08] Questions jointes de

- Franky Demon à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Le code de conduite des serruriers" (55011649C)

- Kathleen Verhelst à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Les serruriers malhonnêtes" (55012057C)

08.01] Franky Demon (CD&V): Mevrouw de staatssecretaris, er zijn nog steeds slotenmakers die woekertarieven hanteren bij een dringende interventie. Mensen worden vooraf niet op de hoogte gebracht van de hoge tarieven, maar worden na de interventie wel gedwongen om ze te betalen. Facturen tot 200 euro of meer zijn geen uitzondering.

Om die praktijken te stoppen, heeft toenmalig minister Kris Peeters in juni 2019 samen met de Vlaamse Slotenmakers Unie een gedragscode opgesteld. De gedragscode "dringende interventies" bepaalt onder meer dat de slotenmaker op zijn website transparant de prijzen moet vermelden voor zijn werkuren, verplaatsingen en ook de toeslagen die eventueel worden aangerekend voor interventies buiten de normale werkuren, zoals 's avonds, 's nachts of op een zondag. Ondanks die gedragscode bereiken mij nog steeds verhalen van malafide slotenmakers.

Ik heb hierover dan ook enkele concrete vragen.

Hoeveel slotenmakers hebben de gedragscode ondertekend en welke initiatieven zult u nemen om ervoor te zorgen dat meer slotenmakers zich aansluiten bij de gedragscode?

In welke mate wordt de gedragscode nageleefd door de slotenmakers die de gedragscode hebben ondertekend? Heeft de Economische Inspectie al een onderzoek geopend, werden al controles gehouden en, zo ja, wat zijn de resultaten?

Heeft de Economische Inspectie al slotenmakers gesanctioneerd? Zo ja, hoeveel?

Deze praktijken komen niet enkel voor bij slotenmakers. Bent u er voorstander van om de gedragscode "dringende interventies" uit te breiden naar andere beroepen die dringende interventies verrichten? Zult u hiervoor een initiatief nemen?

08.02] Kathleen Verhelst (Open Vld): Mevrouw de minister, ik sluit mij graag aan bij de vraag en focus op wat er met Google gebeurt. Malafide slotenmakers betalen advertenties en komen daardoor bovenaan op de lijst die zoekmachines weergeven. Wie een slotenmaker nodig heeft, zal vaak de eerste naam en nummer contacteren en komt zo bij een malafide slotenmaker terecht.

Op de VRT-website konden wij lezen dat u zou samenzitten met de slotenmakers, de Economische Inspectie en Google.

Heeft dat overleg intussen al plaatsgehad? Indien ja, wat waren de resultaten? Welke concrete acties komen er?

Wat kan Google doen? Wat belooft het bedrijf?

08.03] Staatssecretaris Eva De Bleeker: De vraag betreft inderdaad een zeer actueel onderwerp. Op het moment hebben slechts 48 sleutelmakers de gedragscode ondertekend. Dat is inderdaad een beperkt aantal. Recent werd de gedragscode nog eens aangehaald in de pers, maar dat heeft voorlopig nog niet geleid tot bijkomende toetredingen. Momenteel heeft ook enkel de Vlaamse federatie er zich achter geschaard, maar we werken aan de uitbreiding tot de rest van het land.

De Economische Inspectie plant een controle op de naleving van de gedragscode, maar zal vooreerst inzetten op het aanpakken van de malafide slotenmakers. Hiervoor heb ik inderdaad reeds een overleg

gehad met de sector van de slotenmakers, de FOD Economie en Google, teneinde de verwijdering van advertenties van malafide slotenmakers te bespoedigen. Er is trouwens een vervolgoverleg volgende week gepland, waarin onder andere de kwestie van de gedragscode voor het hele land zal worden besproken. De bedoeling daarvan is om sectorbreed te werken, om wie niet mee is in het verhaal, mee achter de code en de uitbanning van malafide praktijken te krijgen. In samenwerking met de actoren zullen de mogelijkheden voor de invoering van een statuut voor slotenmakers bij dringende interventies worden onderzocht. Tevens komt er een versterkte samenwerking tussen de Economische Inspectie en Google.

De afgelopen twee jaar stelde de Economische Inspectie 138 waarschuwingen en 10 processen-verbaal op lastens slotenmakers. Tevens werden 46 websites ontoegankelijk gemaakt, maar uit het overleg is gebleken dat zodra een website ontoegankelijk wordt gemaakt, er wel met een andere wordt gestart. We moeten het hele systeem aanpakken en trachten te verhinderen dat dergelijke situaties zich herhalen.

De problematiek beperkt zich inderdaad niet tot slotenmakers. We zullen een analyse maken om gelijkaardige problemen in verschillende sectoren van dringende hersteldiensten aan te pakken. Het gaat bijvoorbeeld ook over dakwerkers en loodgieters waar men soms dringend nood aan heeft. Men zoekt dan een vakman via de website, via Google, en men komt al te vaak uit bij malafide dienstverleners. Wordt dus vervolgd.

08.04 Franky Demon (CD&V): Mevrouw de staatssecretaris, 48 slotenmakers is inderdaad niet veel. Het is een begin, maar er is nog heel veel werk. U pleegt overleg en u wil een statuut onderzoeken, maar ik denk dat er moet worden nagedacht of wij van slotenmaker geen beschermd beroep kunnen maken, waar dan ook duidelijke criteria voor gelden, om zowel de consument als de eerlijke slotenmaker te beschermen. Dat is de enige oplossing om hiermee echt komaf te maken. Ik kijk uit naar uw initiatief van volgende week en latere stappen en kom daar later graag op terug in de commissie.

08.05 Kathleen Verhelst (Open Vld): Mevrouw de staatssecretaris, bedankt voor de uitgebreide uitleg. Ik hoor dat er een vervolg komt, dus ik wacht graag dat antwoord af.

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

09 Vraag van Kathleen Verhelst aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "Senioren en online banking" (55012052C)

09 Question de Kathleen Verhelst à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Les seniors et la banque en ligne" (55012052C)

09.01 Kathleen Verhelst (Open Vld): Mevrouw de staatssecretaris, senioren doen hun best om mee te zijn met hun tijd en de digitalisering te omarmen. De digitale evolutie van deze tijd is voor hen echter een heuse copernicaanse omwenteling en het is zeker niet vanzelfsprekend om de overstap te maken. Ik vermoed dat elk van ons die moeizame overstap herkent bij ouderen in zijn omgeving. Noodgedwongen komen senioren tijdens die geleidelijke overstap in aanraking met de hoge kosten die banken dan aanrekenen.

Uit een enquête van een seniorenvereniging blijkt dat tal van ouderen in onze samenleving vinden dat banken te hoge kosten aanrekenen wanneer zij niet of te weinig onlinebankieren. Ook het alom gekende *De Inspecteur* van *Radio 2* ontving blijkbaar al heel wat klachten.

Mevrouw de staatssecretaris, bent u zich ervan bewust dat heel wat ouderen die kosten overmatig vinden? Wat is uw standpunt ter zake? Gaat u in overleg met de banken?

We moeten volledig de kaart trekken van digitalisering en we mogen daarbij niemand vergeten. Hiervoor moeten we iedereen in de richting van digitalisering begeleiden, maar ik betwijfel of het overmatig aanrekenen van kosten aan onze senioren de juiste werkwijze is.

09.02 Staatssecretaris Eva De Bleeker: Mijnheer de voorzitter, mevrouw Verhelst, ik dank u voor uw vraag, die mij na aan het hart ligt.

Ik ben mij bewust van het feit dat de digitalisering in de bankensector en in andere sectoren moeilijkheden met zich meebrengt voor zij die niet volledig mee zijn. Ik deel dus uw bezorgdheid en ben daarover ook al gecontacteerd door *De Inspecteur*. Het is een thema dat leeft bij de wat oudere bevolking.

In mijn beleidsnota en -verklaring hebt u kunnen lezen dat ik de negatieve gevolgen van de digitalisering voor de digitale analfabeten of hybride gebruikers dan ook wil doen verdwijnen of minstens wil minimaliseren. Veelal vallen inderdaad ouderen onder die categorie, als zij digitaal hun financiële situatie willen opvolgen, maar toch fysieke rekeninguittreksels of documenten willen ontvangen of als zij digitaal totaal niet meekunnen.

Ik volg de kwestie op de voet, om vast te stellen wat de effecten en gevolgen zijn op het gebied van het digitaliseren van de bank- en andere diensten. Ik heb mijn administratie dan ook gevraagd een en ander nader te analyseren.

De digitalisering van onze samenleving is ongetwijfeld aan de gang. De financiële sector, die een belangrijk onderdeel van onze economie vormt, zet ook sterk in op de digitalisering van zijn diensten. De digitale evolutie is wereldwijd. België kan en mag natuurlijk niet achterblijven. Het is echt noodzakelijk ervoor te zorgen dat de consument, meer in het bijzonder de zwakke gebruiker, niet wordt gediscrimineerd of buitengesloten bij die ontwikkeling. Op dit moment beschik ik nog niet over alle noodzakelijke elementen en informatie om een concrete en juiste inschatting te kunnen maken van alle gevolgen van de snelle technologische ontwikkeling van de bankdiensten.

Er moet nog meer worden ingezet op sensibilisering met het oog op de digitale inclusie. Bovendien dient er ook voor gezorgd te worden dat de bankdiensten voor iedereen toegankelijk blijven tegen een redelijke prijs. Wij dienen inderdaad vast te stellen dat als gevolg van de afbouw van het aantal kantoren en onder andere de rekeninguittrekselprinters een bepaalde doelgroep zich meer dient te beroepen op de klassieke manieren voor het dagelijks beheer van zijn rekeningen, waaraan dan een hoog prijskaartje is gekoppeld.

Mijn standpunt is duidelijk. Ik ben voorstander van digitalisering. Voor wie niet mee kan, moet er echter hulp en bijstand zijn, om ervoor te zorgen dat de digitalisering minimale negatieve gevolgen heeft.

In onze contacten met de sector hebben wij van bij het begin de nadruk daarop gelegd. Wij kijken naar initiatieven die nu al bestaan of nog dienen te worden opgezet. Verder formeel overleg zal worden ingepland met de betrokken sector, samen met mijn collega, de minister van Economie. Ook een nauwere samenwerking met andere leden van de regering en met andere entiteiten, zoals de FSMA en de Nationale Bank van België, gefedereerde eenheden, gemeentebesturen, vrijwilligers en consumentenorganisaties zal daarbij helpen.

Het gaat hier niet om een dossier dat snel zal worden afgerond, aangezien vaak nieuwe problemen opduiken, zoals digitale vaardigheden die verschillen bij vast en mobiel online werken. Het zal dus een werk van lange adem zijn.

Zoals in de beleidsnota stond en zoals ik hier al herhaaldelijk heb aangegeven, betreft het zeker een van de belangrijkste opdrachten van de komende jaren tegenover de consument, zeker in het bankwezen maar eigenlijk in alle sectoren, om aan wie niet volledig mee is te garanderen dat zij dezelfde service kunnen krijgen, zonder daarvoor meer kosten te moeten betalen.

09.03 Kathleen Verhelst (Open Vld): Dank u wel voor het zeer uitgebreide engagement, mevrouw de staatssecretaris. Het zal uiteraard zeker niet gemakkelijk zijn. Het wordt ervaren als een zeer hoge kostprijs voor zij die niet mee zijn. Zij die mee zijn, worden daarvan gespaard en zouden misschien wel dezelfde kosten hebben als ze niet mee zouden zijn. Dit vormt dus een aansporing voor digitalisering. Het is echter echt wel belangrijk dat de banken erop aangesproken worden om deze groep hierin toch deels te ondersteunen, ook met een financiële vermindering. Hoe dit gedaan moet worden, is nog niet duidelijk. Ik luister graag naar het vervolg en wij volgen het samen met u op.

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

10 Vraag van Anneleen Van Bossuyt aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De geplande veroudering van producten" (55011994C)

10 Question de Anneleen Van Bossuyt à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "L'obsolescence programmée des produits" (55011994C)

10.01 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Mevrouw de staatssecretaris, bepaalde bedrijven worden beschuldigd – om een groot woord te gebruiken – van zogenaamde geplande veroudering. Onder andere Apple zit in dat schuitje. Test Aankoop startte onlangs een groepsvordering tegen Apple. Apple stelde immers updates van het besturingssysteem van de iPhone 6-serie voor in de wetenschap dat de toestellen daardoor minder performant zouden worden en zelfs onverwacht zouden stoppen met functioneren. De consument werd hierover niet geïnformeerd. Volgens Test Aankoop had Apple tot doel om de gebruikers op die manier een nieuw toestel te laten kopen.

Test Aankoop wil dat de consument wordt vergoed voor die schade. Dat is niet verwonderlijk, want in de Verenigde Staten heeft Apple dat wel degelijk gedaan. Apple heeft Amerikaanse consumenten gecompenseerd. Aangezien Apple tot op heden niet inging op de vraag tot compensatie aan niet-Amerikaanse consumenten, bracht Test Aankoop de zaak vorige maand in een groepsvordering voor de rechter.

Bent u op de hoogte van de groepsvordering die Test Aankoop tegen Apple heeft ingeleid? Hebt u reeds kennisgenomen van het dossier? Hoe evalueert u dit?

Geplande veroudering is natuurlijk totaal onverantwoord in het licht van zowel milieu- als consumentenbescherming. Bent u het ermee eens dat geplande veroudering een vorm van oneerlijke handelspraktijken is? Zo ja, zult u stappen ondernemen om dit eventueel op Europees niveau aan te kaarten?

10.02 Staatssecretaris Eva De Bleeker: Mevrouw Van Bossuyt, ik heb inderdaad kennisgenomen van de groepsvordering van Test Aankoop tegen Apple en ik moedig dat soort van initiatieven van classaction namens consumenten zeker aan.

De Economische Inspectie daarentegen heeft geen strafrechtelijk onderzoek gevoerd naar de aangeklaagde praktijken van Apple. Er werden immers geen noemenswaardige en bruikbare meldingen ingediend bij het meldpunt en er zijn voorlopig onvoldoende elementen beschikbaar om een grondige analyse te voeren.

Overeenkomstig de Europese en Belgische wetgeving vormt het fenomeen van de geplande veroudering van goederen geen afzonderlijk misdrijf. Desalniettemin meen ik dat, hoewel de bewijslast niet evident is, het reeds mogelijk is daartegen op te treden op basis van de bestaande wetgeving rond precontractuele informatieplichten en oneerlijke handelspraktijken. De Europese Commissie heeft die visie ook bevestigd in het kader van een gedachtewisseling over de problematiek van geplande veroudering in oktober 2018. Het thema staat namelijk ook al geruime tijd op de Europese agenda. Om die redenen lijkt mij een wetgevend initiatief, zij het op Europees of nationaal vlak, niet meteen aan de orde.

Ik kan u wel nog meedelen dat de strijd tegen vroegtijdige veroudering van producten deel uitmaakt van het federaal beleid ter ondersteuning en ontwikkeling van de circulaire economie. Zoals in het regeerakkoord aangekondigd, zal de regering, in afstemming met de deelstaten, daaromtrent een federaal actieplan opstellen. In dat kader zal vroegtijdige veroudering van producten zeker ook aangepakt worden en er zal een beleid rond geformuleerd worden.

10.03 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Mevrouw de staatssecretaris, ik ben blij dat u de problematiek serieus neemt en er ook actie tegen zult ondernemen. U zegt dat er vooralsnog weinig meldingen waren, maar dat komt vaak omdat mensen zich gewoon niet bewust zijn van het feit dat, als hun gsm niet meer werkt, het een gevolg is van de update die zij hebben gedaan. Ik dank u en kijk alvast uit naar de uitrol van het actieplan.

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

11 Vraag van Sander Loones aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De deontologie van de regeringsleden" (55012014C)

11 Question de Sander Loones à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "La déontologie des membres du gouvernement" (55012014C)

11.01 Sander Loones (N-VA): Mevrouw de staatssecretaris, wij kennen u als iemand die transparantie en professionalisme als kernwaarden neemt. Dat heb ik opnieuw gezien in een aantal eindejaarsinterviews, die

trouwens heel boeiend waren.

In een van die interviews geeft u aan voorzitter te zijn van een dienstenchequebedrijf. Het gaat over een typische lokale vzw, waar het voorzitterschap meestal wordt toegekend aan een schepen. Ik ga ervan uit dat dit hier ook het geval is.

In het kader van de transparantie wil ik daarover toch graag wat vragen stellen. Ten eerste, u kent het Europees domein heel goed, waar er codes bestaan over bijvoorbeeld commissarissen en over welke functies kunnen worden gecombineerd.

In België bestaat een dergelijke deontologische code voor ministers niet. Er is daarop al meermaals internationaal commentaar gekomen. Specifiek hierover, het feit dat die code er niet is, is natuurlijk uw verantwoordelijkheid niet, maar ik wilde u toch vragen wat uw persoonlijk oordeel daaromtrent is. Acht u het wenselijk om functies te combineren of niet? Dit is natuurlijk een bijzondere situatie, met een regering die vrij plots van start is gegaan die zich nog altijd wat in een overgangssituatie bevindt.

Ten tweede, ik zie die functie niet onmiddellijk in uw mandatenaangifte. In de statuten zie ik dat het om een onbezoldigde functie zou gaan. Ook daar de vraag om bevestiging. Zal dit worden opgenomen in uw aangifte of plant u daarmee iets anders te doen? Is die functie effectief onbezoldigd?

11.02 Staatssecretaris **Eva De Bleeker**: Bij mijn aanstelling als staatssecretaris, inderdaad zeer plots, is er binnen de gemeente bekeken welke mandaten verenigbaar zijn met de functie van staatssecretaris. Alle functies die dat niet waren, bijvoorbeeld lid van de raad van bestuur van Interrand, een afvalcommunale, heb ik meteen neergelegd. Voor het voorzitterschap van de vzw Uvalabor was geen onverenigbaarheid. De raad van bestuur van deze vzw is ook omwille van corona en zeker de tweede golf nog niet samengekomen sinds mijn aanstelling op 1 oktober. Normaal gezien is er deze maand een vergadering gepland.

Graag wil ik toch dieper ingaan op mijn engagement binnen die vzw. Uvalabor is ontstaan uit het vroegere PWA, het Plaatselijk Werkgelegenheidsagentschap van Hoeilaart. Ook van dit PWA was ik voorzitter, sinds 2007 als gemeenteraadslid. Dit was dus al lang voordat ik schepen was. Die functie is dus ook helemaal niet gerelateerd aan een schepenambt. Er was dus ook geen link met mijn latere schepenmandaat. Die organisatie heeft mij wel altijd heel na aan het hart gelegen, nog steeds. Talloze vrouwen hebben hierdoor niet enkel een volwaardige job in eigen streek gevonden, maar ze zijn ook fier om deel uit te maken van dit team en om op eigen benen te staan. Ze worden er ook bijgestaan bij het op orde zetten van al hun administratie, de ziekteverzekering, de opvoeding van kinderen en dergelijke.

Ik heb Uvalabor mee doen uitgroeien tot een organisatie die meer dan vijftig mensen tewerkstelt en die veel gezinnen in de gemeente bijstaat. Het is een heel mooie organisatie die me na aan het hart ligt en waarvan ik zelf ook heel veel leer.

Politici doen er best aan om in alle transparantie betrokken te blijven bij het dagelijks leven van de burgers. Ik heb daar altijd heel veel uit geleerd en ik hoop daar in de toekomst ook nog veel uit te leren door met iedereen in nauw contact te staan.

Wat uw tweede vraag betreft, u hebt correct uit de statuten afgeleid dat deze functie onbezoldigd is en er zijn ook geen onkostenvergoedingen of wat dan ook voorzien. In de statuten ziet u verder dat het onmogelijk is om als bestuurder andere voordelen uit de organisatie te halen. Indien de organisatie ooit opgedoekt wordt, dan gaat het resterend bedrag naar een goed doel.

Zoals u uit mijn antwoord op de eerste vraag kon afleiden, heb ik mij geëngageerd bij Uvalabor vanuit mijn geloof in emancipatie en het verhogen van de zelfredzaamheid. U hebt mij ook gevraagd of ik dit deontologisch verantwoord vind. Ik meen dat er totaal geen interactie is tussen de beide functies, maar als mijn *workload* als staatssecretaris niet zou toelaten om het andere werk goed te doen, dan zal ik dat natuurlijk in overweging nemen. Deontologisch zie ik echter in eer en geweten geen probleem.

11.03 **Sander Loones** (N-VA): Mevrouw de staatssecretaris, u zegt terecht – ik heb het ook benadrukt – dat er geen deontologische code is, dus het hangt wat af van de eigen, persoonlijke evaluatie. U zegt dat u de analyse deelt dat het aan te moedigen is dat politici op verschillende niveaus met beide voeten in de realiteit blijven staan. Het is zeer duidelijk dat uw passie ook bij die vzw ligt. De tegenanalyse zou zijn dat u de statuten van die organisatie als referentie neemt om na te gaan of er een onverenigbaarheid is, maar er zou

ook een andere analyse gevolgd kunnen worden waarin u uw functie als staatssecretaris als referentie neemt. Het staat u vrij om de ene of de andere analyse te maken. Ik stel vast dat u de ene maakt en niet de andere.

Daarnaast kan ik er enkel toe oproepen – dat geldt echter voor alle regeringsleden – dat de sfeer van partijdigheid altijd dient te worden vermeden. Het thema arbeidsmarkthervormingen zal een belangrijk thema worden voor alle regeringen, ook van de federale, dus er dient op dat vlak waakzaamheid te zijn, maar ik merk dat u dat ter harte neemt. Ik hoop echter dat die transparantie zich ook zal uiten en dat u het ook in uw mandatenaangifte zult opnemen, wat voor zover ik vastgesteld heb niet het geval was. Het is immers aangifteplichtig.

Het incident is gesloten.
L'incident est clos.

12 Vraag van Anneleen Van Bossuyt aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "Slack fill" (55012074C)

12 Question de Anneleen Van Bossuyt à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Le remplissage insuffisant" (55012074C)

12.01 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Mevrouw de staatssecretaris, mijn vraag gaat over *slack fill*, een begrip dat ik zelf nog niet kende.

In veel verpakkingen van voedingsmiddelen en huishoudproducten zit meer lucht dan product. De Nederlandse Consumentenbond berichtte hierover eind december.

Ik vond die cijfers opmerkelijk. Een grote zak M&M's is bijvoorbeeld maar voor 64 % gevuld. De rest is lucht. In een doos vaatwastabletten van Sun zitten slechts 22 blokjes, hoewel er bijna vier keer meer in kunnen. Zo zijn er nog talloze voorbeelden.

Dit is niet onwettig, zolang de exacte inhoud van het product duidelijk op de verpakking vermeld staat, maar dit brengt wel twee problemen met zich mee. Ten eerste, het is vooral voor de consument misleidend. De verpakkingen suggereren namelijk een grotere inhoud dan er in realiteit in zit. Ten tweede, het is onnodig vervuilend, want er is meer verpakkingsmateriaal nodig. Dat is vaak plastic, dat niet afbreekbaar is.

Mevrouw de staatssecretaris, ik heb hierover de volgende vragen.

Hebt u een zicht op de situatie op de Belgische markt?

De Europese richtlijn betreffende verpakking en verpakkingsafval bepaalt dat een verpakking zodanig moet worden vervaardigd dat het volume en het gewicht van de verpakking worden beperkt tot de minimale hoeveelheid die nodig is.

Hoe valt die praktijk te rijmen met de wetgeving, die hamert op een minimale verpakkingshoeveelheid? Hoe wordt de regelgeving gecontroleerd en gehandhaafd? Bent u het ermee eens dat deze praktijk van *slack filling* eigenlijk een vorm van consumentenmisleiding is? Zo ja, zult u initiatieven nemen om dit aan te pakken?

12.02 Staatssecretaris Eva De Bleeker: Dank u voor deze vraag, die als ik me niet vergis net op de deadline is binnengekomen.

De **voorzitter:** Ze was twee minuten te laat, maar ze werd aan de agenda toegevoegd nadat het kabinet zich akkoord heeft verklaard.

12.03 Staatssecretaris Eva De Bleeker: Het is belangrijk dat dit onder de aandacht komt. Ook voor mij was dit een nieuw begrip. Tijdens de kerstvakantie kwam dit in de pers en ik was daar wel wat door verrast, maar als men goed nadenkt, is dit inderdaad zo. Bij heel wat verpakkingen merkt men dat die veel groter zijn dan wat erin zit.

Op grond van Boek VI over de marktpraktijken en consumentenbescherming van het Wetboek van economisch recht is misleiding van de consument verboden. De wet bepaalt uitdrukkelijk dat er geen

misleiding mag ontstaan omtrent de voornaamste kenmerken van het product, waaronder de hoeveelheid. Indien de op de verpakking vermelde hoeveelheid overeenstemt met de wettelijke inhoud ervan, kan er geen sprake zijn van misleidende handelspraktijken, puur wettelijk.

De consument moet evenwel waakzaam zijn en de vermelde nettohoeveelheden op de verpakking consulteren.

In uw derde vraag legt u voor of wij *slack filling* onder de aandacht moeten brengen en werk moeten maken van de bestrijding ervan. Het is voor velen, of althans voor mij, een nieuw begrip in België. U vraagt of wij dat in België al in kaart hebben gebracht, maar dat is niet het geval. Wat nog niet is gebeurd, kunnen we echter wel uitvoeren. Nu is de kwestie via Nederland op de agenda gekomen. We moeten zeker bekijken wat wij daaromtrent in het kader van de consumentenbescherming kunnen doen.

U stelt ook een vraag over de verpakkingsproblematiek. Dat is een competentie van de Gewesten, dus u kunt die vraag best tot de gewestministers richten. Wanneer we zien welke hoeveelheid extra verpakking er gebruikt wordt ten gevolge van *slack filling*, dan denk ik dat er op dat vlak inderdaad ook werk aan de winkel is, maar dat komt dus de gewestelijke instanties toe.

12.04 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Mevrouw de staatssecretaris, wat die misleiding betreft, als er op de verpakking staat hoeveel gram ze bevat en dat ook effectief het geval is, dan is dat op zich geen misleiding. Toch is het dubbel. Als men een grote zak ziet, dan verwacht men toch dat die vooral gevuld is met het product.

Ik neem uw opmerking in elk geval mee, want het gaat hier effectief niet alleen om een problematiek met betrekking tot consumentenbescherming, dit heeft zeker ook betrekking op het milieu. Ik zal het dan ook door mijn collega's op Vlaams niveau laten aankaarten.

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

*De openbare commissievergadering wordt gesloten om 17.21 uur.
La réunion publique de commission est levée à 17 h 21.*