

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

COMMISSIE VOOR ECONOMIE,
CONSUMENTENBESCHERMING
EN DIGITALE AGENDA

du

van

MERCREDI 28 AVRIL 2021

WOENSDAG 28 APRIL 2021

Après-midi

Namiddag

De openbare commissievergadering wordt geopend om 13.38 uur en voorgezeten door de heer Stefaan Van Hecke.

La réunion publique de commission est ouverte à 13 h 38 et présidée par M. Stefaan Van Hecke.

Les textes figurant en italique dans le Compte rendu intégral n'ont pas été prononcés et sont la reproduction exacte des textes déposés par les auteurs.

De teksten die in cursief zijn opgenomen in het Integraal Verslag werden niet uitgesproken en steunen uitsluitend op de tekst die de spreker heeft ingediend.

De **voorzitter**: Collega's, de vergadering van vandaag kan maar duren tot 15.30 uur, dus wij zullen proberen efficiënt te werken, maar als er heel veel vragen overblijven, dan proberen wij op korte termijn een extra vergadering te organiseren.

01] Samengevoegde vragen van

- Kim Buyst aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De tussenkomst van de verzekeraars bij schade aan woningen door droogte" (55015248C)
- Leen Dierick aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De schadedekking door de brandverzekering in geval van droogte" (55015464C)
- Nathalie Muylle aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "Schade aan woningen door extreme droogte" (55015571C)
- Anneleen Van Bossuyt aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De woningschade t.g.v. de inkrimping van de grond en de aanhoudende droogte" (55015669C)
- Bert Moyaers aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De gevolgen voor sommige gezinnen van massale grondwaterwinning" (55015992C)
- Patrick Prévot aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De niet-erkenning van droogte als natuurramp in de wet inzake natuurrampen" (55016975C)

01] Questions jointes de

- Kim Buyst à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "L'intervention des assureurs en cas de dommages aux habitations occasionnés par la sécheresse" (55015248C)
- Leen Dierick à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "La couverture par l'assurance incendie en cas de sécheresse" (55015464C)
- Nathalie Muylle à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Les dommages causés aux habitations par une sécheresse extrême" (55015571C)
- Anneleen Van Bossuyt à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Les dégâts aux habitations à la suite de la contraction du sol et de la sécheresse persistante" (55015669C)
- Bert Moyaers à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Les conséquences pour certains ménages des captages massifs d'eau souterraine" (55015992C)
- Patrick Prévot à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "La non-reconnaissance de la sécheresse dans la loi sur les catastrophes naturelles" (55016975C)

01.01] Kim Buyst (Ecolo-Groen): Mevrouw de staatssecretaris, het is goed dat wij vandaag een actualiteitsdebat hebben over dit probleem, want de klimaatverandering is een feit. Het klopt wel dat de federale regering er alles aan wil doen om de impact van de veranderingen zo beperkt mogelijk te houden door ambitieuze klimaatmaatregelen te nemen, maar wij moeten ook nu al rekening houden met heel wat

periodes van droogte aan de ene kant en periodes van wateroverlast door heviger regens aan de andere kant.

Het begint bij het bewust zijn van de gevolgen van de klimaatverandering, maar wij mogen vooral mensen die op dit moment getroffen zijn niet zomaar in de steek laten. Het probleem van de huizen die scheuren door krimpende kleigronden, vooral in Zuid-West-Vlaanderen en Zuid-Oost-Vlaanderen, is u bekend. U sprong meteen in de bres voor de problematiek en wilt mee met de verzekeringssector zoeken naar een oplossing. U sprak toen over een mogelijke wettelijke aanpassing, over een erkenning van de problematiek als natuurramp of over een oplossing meer op maat van de getroffen regio. Ik vrees echter dat die laatste optie onvoldoende proactief zal zijn, want ook in regio's met leemgrond rijst het probleem al, bleek uit de *Pano*-reportage op Eén.

Ik heb hier enkele vragen over, mevrouw de staatssecretaris.

Hebt u gegevens over de omvang van het probleem?

Welk standpunt neemt Assuralia, de beroepsvereniging voor verzekeraars daarover in? Zijn zij bereid mee te werken?

Wat zijn de volgende stappen die u in het dossier zult ondernemen? Lijkt het u haalbaar om vóór deze zomer een gepaste oplossing uit te werken?

Zult u erop toezien dat de slachtoffers snel kunnen worden uitbetaald?

Ook bij leemgrond rijst het probleem al. Zult u ook daarmee rekening houden?

Tot slot, wordt de oefening ook breder getrokken? Bekijkt u met de verzekeringsmaatschappijen ook andere effecten die zich kunnen voordoen ten gevolge van de klimaatverandering?

01.02 Leen Dierick (CD&V): Mevrouw de staatssecretaris, mevrouw Buyst heeft de situatie al zeer goed ingeleid, dus ik zal mij beperken tot mijn vragen.

U verklaarde op 4 januari te hebben samengezeten met Assuralia over de problematiek. Kunt u de resultaten van dat gesprek meedelen?

U gaf aan dat er twee mogelijke oplossingen zijn: enerzijds kan bodeminkrimping verplicht worden opgenomen in elke polis, met als gevolg dat de premie voor iedereen hoger zal worden, anderzijds kunnen de bodemproblemen gedetailleerd in kaart worden gebracht en kan er vervolgens op basis van die kaarten worden bekeken waar bijpremies moeten worden gevraagd.

Welke oplossing lijkt u de beste en kunt u ook toelichten waarom? Zijn er bepaalde gebieden in België waar extreme droogte geen invloed heeft op de bodem en bijgevolg op de structuur van een woning?

Is er sprake van een foutieve interpretatie binnen de verzekeringssector over wat wordt verstaan onder grondverzakking of -verschuiving? Ik kan begrijpen dat er in Wallonië geregeld schadegevallen worden gemeld bij huizen gebouwd op een rotsstructuur. Hoe gaan de verzekeraars om met dit soort van schadegevallen?

Zijn er, tot slot, nog schadegevallen ten gevolge van klimatologische gevolgen bekend waarbij de schade voor interpretatie vatbaar is? Zo ja, welke? Kunt u die schadegevallen toelichten?

De **voorzitter**: Mevrouw Muylle is niet aanwezig om haar vraag te stellen.

01.03 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Ik verwijs graag naar mijn schriftelijk ingediende vraag.

De laatste jaren staat het grondwater historisch laag en krijgen we alsmaar meer te maken met aanhoudende droogte. Hierdoor scheuren en barsten onze huizen. Het hoeft geen betoog dat de schade vaak oploopt in de tienduizenden euro's en zelfs meer. De verwachting is dat dit soort droogte, en de daarmee gepaard gaande schade aan woningen, in de toekomst minder uitzonderlijk zal worden.

Wie geconfronteerd wordt met zettingsschade in zijn woning, keert zich logischerwijze tot zijn woningverzekeraar. Conform de wet dient een brandpolis namelijk verplicht in dekking te voorzien voor de in de wet omschreven natuurrampen, zoals voor aardverschuivingen of grondverzakkingen.

Helaas blijkt dat verzekeringsmaatschappijen dit al te vaak betwisten. Ze beweren dat het krimpen van de grond geen verzakking is of dat een krimp van de bodem geen gevolg is van de droogte. Nochtans voerde de wetgever in 2005 een bijkomende bescherming in voor de consumenten door te voorzien in een verplichte verzekering voor verschillende natuurrampen binnen de brandverzekering. Zo werden ook aardverschuivingen en grondverzakkingen mee verzekerd binnen de algemene brandverzekering. De bedoeling van het toen aangenomen amendement was om te verzekeren dat ook grondverzakkingen, die het resultaat zijn van een traag en onzichtbaar proces, gedekt worden door de natuurrampenverzekering.

Deze wet had dus wel degelijk tot doelstelling de verzekerden een zeer ruime dekking te bieden, inclusief schade die veroorzaakt werd door een traag en onzichtbaar proces. Het inkrimpen van de bodem door de droogte voldoet dan ook zonder meer aan die beschrijving. Ik diende daarom in die zin ook al een wetsvoorstel in.

Hoeveel schadegevallen met zettingsschade van gebouwen werden er vastgesteld in 2020, 2019, 2018 en 2017? Bij hoeveel van deze schadegevallen is er sprake van een betwisting door de verzekeraar?

Is de minister het ermee eens het inkrimpen van de bodem door droogte wel degelijk geldt als een vorm van aardeverschuiving en grondverzakking en dus gedekt dient te worden door de brandverzekering? Zo ja, welke initiatieven zal u nemen om dit te verduidelijken zodat de slachtoffers van dergelijke schade effectief kunnen vergoed worden?

Wat zijn de resultaten van de werkgroep die hierover eerder door uw collega minister Dermagne werd opgericht?

01.04 Bert Moyaers (Vooruit): Mevrouw de staatsecretaris, het probleem is al heel goed geschetst door de voorgaande sprekers. Wij kunnen ons ook allemaal de recente *Pano*-reportage voor de geest halen, waarin wij de gevolgen te zien kregen van de grondwaterwinning voor gezinnen, die met scheuren aan hun huizen werden geconfronteerd.

U verklaarde daarover in *De Ochtend* op Radio 1 dat er volgens u twee mogelijke oplossingen zijn: ofwel de bodeminkrimping verplicht opnemen in elke verzekeringspolis ofwel de bodemproblemen gedetailleerd in kaart brengen, waarna vervolgens op basis van de kaart kan worden bekeken waar extra premies moeten worden betaald.

Volgens u moet ook de mogelijkheid worden overwogen om in de getroffen regio's de bouwvoorschriften aan te passen. Meestal staan die extra bouwvoorschriften bijna garant voor extra kosten, die de burger zou moeten maken om zijn woning te kunnen verwezenlijken.

Tegelijkertijd zet dat volgens mij de deur op een kier of enigszins open voor de voortzetting van massale grondwaterwinningen.

Ik heb daarover dan ook de hiernavolgende vragen.

Ten eerste, droogte is een heikel punt, waarmee wij de komende jaren alleen maar steeds meer zullen worden geconfronteerd. Bent u niet van mening dat het beter is aan een regelgeving te werken, om het illegaal oppompen van water beter op te sporen en te bestraffen?

Ten tweede, plant u een overleg met de regionale ministers om het probleem van massale en vaak ook illegale grondwaterwinning in kaart te brengen en effectief aan te pakken, teneinde onze gezinnen beter te kunnen beschermen?

Tot slot, klinkt het niet een klein beetje vreemd dat gewone gezinnen die nu en in de toekomst met schade aan hun huis worden geconfronteerd, degene zijn die via de aangereikte oplossing opnieuw in de buidel moeten tasten door extra verzekeringspremies en strengere bouwvoorschriften?

Ik dank u alvast voor uw antwoorden.

01.05 Patrick Prévot (PS): Madame la secrétaire d'État, notre pays est parfois traversé par des catastrophes naturelles (inondations, tempêtes, grêle, etc.) qui peuvent causer des dommages matériels considérables. Depuis la loi du 17 septembre 2005, la législation prévoit que le contrat d'assurance incendie couvre aussi les dommages causés par une catastrophe naturelle.

Néanmoins, en ce qui concerne la sécheresse, il existe un flou juridique qui permet aux assureurs d'en faire plusieurs interprétations pour ne pas indemniser leurs clients.

Plusieurs récits me sont ainsi revenus: il s'agit de propriétaires qui ont vu apparaître des fissures dans leur habitation, imputables aux sécheresses à répétition, et qui déplorent que les assureurs "ouvrent le parapluie" en disant que cela n'entre pas dans la couverture de l'assurance habitation qui doit couvrir les catastrophes naturelles.

Madame la secrétaire d'État, y a-t-il eu des plaintes liées à cette problématique au niveau du SPF Économie ou de l'ombudsman des assurances? Disposez-vous d'éléments qui permettent d'objectiver l'ampleur de cette problématique? Envisagez-vous de modifier la loi du 4 avril 2014 relative aux assurances afin de clarifier la question de la sécheresse dans les catastrophes naturelles?

01.06 Staatssecretaris Eva De Bleeker: Mijnheer de voorzitter, dames en heren Kamerleden, ik dank alle leden die hier vragen over gesteld hebben. Het is wel duidelijk dat dit onderwerp iedereen bezighoudt, wat normaal is aangezien dit gezinnen treft.

Het inkrimpen van de bodem door droogte wordt op dit moment door Assuralia pas als aardverschuiving of grondverzakking beschouwd als er sprake is van beweging van een belangrijke massa van de bodemlaag, die goederen verniet of beschadigt en geheel of gedeeltelijk te wijten is aan een natuurlijk fenomeen, anders dan een overstroming of een aardbeving.

Artikel 124, § 1, d van de wet op de verzekeringen van 4 april 2014 bevat de huidige wettekst over de natuurramp 'aardverschuiving of grondverzakking'. De waarborg natuurrampen dekt de aardverschuiving of grondverzakking als het gaat om een beweging van een belangrijke massa van de bodemlaag, die goederen verniet of beschadigt, die geheel of gedeeltelijk te wijten is aan een natuurlijk fenomeen dat niet veroorzaakt is door een overstroming of aardbeving. De wettelijke omschrijving van aardverschuivingen en grondverzakkingen blijkt in de praktijk niet erg duidelijk. Noch het woord beweging, noch het begrip belangrijke massa worden nader gedefinieerd.

Ik geef u nu de argumenten die consumenten en verzekeraars ter zake aanhalen. De consumenten argumenteren dat de wettelijke waarborg speelt omdat de grond in beweging is en dit te wijten is aan een natuurlijk fenomeen, waardoor schade ontstaat. Ze verwijzen naar de tekst van artikel 124, § 1, d en naar de polisvoorwaarden van hun verzekeraar, die de bewoordingen van deze wettekst meestal integraal heeft overgenomen. De verzekeraars wijzen de aangifte af omdat er geen sprake is van verdwijning van aarde, terwijl dat wel zo is bij een aardverschuiving of een aardverzakking. Bij inklinking is er sprake van een verzakking in de zin van een beweging van een belangrijke massa van de bodemlaag. Er is wel sprake van een wijziging in het volume van de ondergrond.

L'ombudsman des assurances mentionne en son rapport annuel de 2019 que les demandes d'intervention reçues au cours de la même année concernent de plus en plus de dommages consécutifs à une contraction du sol et des terres argileuses, due à une sécheresse.

Pour objectiver ce problème, il faudrait disposer d'une cartographie ainsi que d'informations statistiques.

De Ombudsman van de Verzekeringen ontving sinds 2017 26 klachten van consumenten die niet akkoord gingen met de afwijzing van de dekking door de verzekeraar. In 2017 ging het over 2 dossiers zettingsschade, in 2018 8 dossiers, in 2019 7 dossiers, in 2020 7 dossiers en in 2021 zijn er reeds 2 dossiers voor zettingsschade.

We hebben aan de FOD Economie opdracht gegeven om een juridische analyse te maken van de huidige wetgeving omdat de rechtspraak op dit moment zeer uiteenlopend is. Uit een eerste analyse blijkt uit het vonnis van de rechtbank van eerste aanleg in Namen van 2014 en het arrest van 10 mei 2016 van het hof van beroep van Luik dat deze zaak niet onder de verzekeringswet valt, terwijl uit de arresten van 20 juni

2017 van het hof van beroep van Mons en dat van 16 maart 2017 van het hof van beroep van Gent, evenals uit het vonnis van 2 december 2020 van de ondernemingsrechtbank Gent, afdeling Kortrijk, blijkt dat deze zaken wel onder de wet ressorteren. Op zijn minst kunnen we dus zeggen dat de rechtspraak in deze geen duidelijk beeld geeft.

Begin januari is er over dit probleem door mijn kabinet een eerste maal gecorrespondeerd met de verzekeringsfederatie Assuralia, met het oog op het vinden van een oplossing voor de problematiek. Als staatssecretaris werd ik er immers via meerdere kanalen van op de hoogte gesteld dat de schade van deze problematiek voor de consument aanzienlijk kan zijn. Eind januari heb ik dan in een onlineoverleg de diverse mogelijke oplossingen met Assuralia besproken.

En février, un groupe de travail interfédéral a également été constitué sous la direction du ministre Dermagne en vue de trouver une solution pour les sinistres actuels et futurs. Entre-temps, ce groupe de travail s'est déjà réuni par deux fois en séance plénière.

Des collaborateurs de mon cabinet participent à ces concertations, de même que des employés des différentes autorités régionales. Après tout, la gestion des eaux, l'abattage des arbres, l'analyse du sous-sol et l'extraction des eaux souterraines sont des compétences régionales. Nous tenons aussi des réunions bilatérales à ce sujet. Assuralia participe également au groupe de travail et coopère en vue d'élaborer une solution.

Het is nog te vroeg om een mogelijke oplossing voor te stellen, omdat het overleg nog niet is afgerond. Om met zekerheid te kunnen antwoorden op de vraag of er in België gebieden zijn waar extreme droogte geen invloed heeft op de bodem en bijgevolg op de structuur van een woning, moeten we in het bezit zijn van een cartografie die ons toelaat om de risico's in te schatten, wat op dit moment niet het geval is. Dit is evenwel een regionale bevoegdheid. De vraag om een duidelijke cartografie, gebaseerd op het risico van de hoger genoemde problematiek, wordt aan de Gewesten gesteld.

Par ailleurs, le SPF Économie examine d'un point de vue juridique dans quelle mesure la sécheresse est déjà incluse dans la loi et s'il faut adapter celle-ci.

Er liggen momenteel enkele opties voor, u hebt ze zelf ook genoemd, waaronder de volgende. Ten eerste, het opnemen van het risico in de brandverzekering voor iedereen, wat natuurlijk een algemene premieverhoging betekent. Ten tweede, het risico opnemen in de premies voor alleen de getroffen gebieden, dan is er nood aan de regionale ondergrondkaarten. Ten derde, hiernaar werd ook reeds verwezen, het verplichten van aangepaste bouwwijzen naar analogie van de problematiek van overstromingsgebieden. Dat is een regionale bevoegdheid. Dit betekent het scherper stellen van de verantwoordelijkheid van de architect en de stabiliteitsdeskundige.

Er zijn thans geen gegevens beschikbaar over de in de voorbije jaren vastgestelde hoeveelheid schadegevallen met zettingsschade aan gebouwen. Sommige Gewesten spreken over amper vijf gevallen op hun grondgebied. Ook hier geldt dat wij het niet kunnen inschatten, omdat er geen meldingen worden gemaakt en de verzekeringssector ook niet de nodige cijfers heeft, wegens het gebrek aan meldingen. Het aantal meldingen, klachten en rechtszaken is dus relatief laag. Er is dus verder onderzoek nodig om tot een onderhandelde oplossing te komen.

Dan kom ik aan schadegevallen waarbij de huizen werden gebouwd op een rotsstructuur. Er zal in concreto moeten worden nagekeken of er sprake is van een aardverschuiving of een grondverzakking, namelijk een beweging van een belangrijke massa van de bodemlaag die goederen vernielt of beschadigt en die geheel of gedeeltelijk te wijten is aan een natuurlijk fenomeen anders dan een overstroming of aardbeving. Brandverzekeraars zijn vrij om te oordelen of de situatie overeenkomt met de wettelijke definitie, onder voorbehoud van de discretionaire bevoegdheid van de hoven en rechtbanken. Wij zien echter ook gevallen van scheurende gebouwen waarbij er duidelijk geen verband is met droogte, aardverschuivingen of aardverzakkingen.

Parfois, il s'agit de mauvais calculs de stabilité effectués par l'architecte. Sa responsabilité est alors engagée, car c'est elle qui prévaut au moment de la construction.

Ik ben niet op de hoogte van andere schadegevallen door klimatologische omstandigheden, waarbij die schadegevallen voor interpretatie vatbaar zijn.

01.07 Kim Buyst (Ecolo-Groen): Dank u wel, mevrouw de staatssecretaris, voor uw duidelijke antwoord. U kaart daarin in de eerste plaats aan waarom het zo belangrijk is dat we dit probleem verder behandelen, en geeft ook duidelijk aan dat u al een aantal stappen hebt ondernomen.

Naar mijn mening vergt dit probleem een tweeledige aanpak.

Ten eerste kunnen en moeten we ons land klimaatrobuuster maken. Door minder te verhard en spaarzamer om te springen met grondwater kunnen de verschillende overheden van ons land inzetten op klimaatadaptatie. Dat betekent dat zowel de federale als de gewestregeringen de nodige maatregelen moeten nemen om de kwetsbaarheid van menselijke en natuurlijke systemen als gevolg van de klimaatverandering te verminderen. Hieraan besteedde u in uw antwoord niet zoveel aandacht ook al is het volgens mij belangrijk hier werk van te maken.

Over een tweede aanpak hebt u het dan weer heel uitgebreid gehad, namelijk het feit dat we slachtoffers van de gevolgen van klimaatverandering niet in de steek mogen laten en dat we hen duidelijkheid moeten geven. Het lijkt me dan ook belangrijk dat de verzekeringssector zich voorbereidt op situaties die het gevolg zijn van klimaatverandering. Ik loop hier een beetje vooruit op de vraag die later in de namiddag aan bod zal komen – en die vreemd genoeg niet toegevoegd is aan dit actuadebat – waarbij ik samen met u wil kijken naar het voorbeeld van Nederland, en hoe dat land en de verzekeringssector aldaar zich voorbereidt op de gevolgen van klimaatverandering. Ik denk immers echt dat we naar zulke buitenlandse voorbeelden moeten kijken.

01.08 Leen Dierick (CD&V): Dank u wel, mevrouw de staatssecretaris, voor uw uitgebreide antwoord. Ik kan begrijpen dat het een complex probleem is en dat er niet meteen een oplossing voorhanden is. Het is dus goed dat er een werkgroep is opgericht waarin vertegenwoordigers van de sector alsook van de verschillende beleidsniveaus zijn opgenomen. Ik hoop dat er snel een oplossing kan komen, want de problematiek zal meer en meer voorkomen.

In die zin steun ik de vraag van mevrouw Buyst om ook klimaatadaptieve maatregelen te nemen om zulke problemen te voorkomen, maar we mogen vooral de slachtoffers die er nu zijn, en aan wie we nog geen antwoord kunnen geven, niet in de steek laten. Ik hoop dat er in overleg met de verzekeringssector een oplossing wordt geboden aan de mensen die dit meemaken – en zo zullen er waarschijnlijk nog meer komen – maar dat we er tegelijk ook op toezien dat zulke maatregel er niet toe leidt dat iedereen een hogere premie zal moeten betalen, want dat kan niet de bedoeling zijn.

Ik kijk alvast uit naar het resultaat van de werkgroep. Ongetwijfeld zal het debat hierover nog worden voortgezet.

01.09 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Mevrouw de staatssecretaris, bedankt voor uw antwoord. Inderdaad, wij moeten proberen om in de toekomst dergelijke zaken te vermijden en op een andere manier met onze aarde, het milieu en met het klimaat om te gaan. Op Vlaams niveau zijn er daartoe al initiatieven genomen. Minister Demir heeft bijvoorbeeld de Blue Deal opgezet om op een andere manier met grondwater om te gaan, waarbij dat wordt opgevangen. Ook inzake ontharding zijn er heel wat initiatieven. Ik denk dus dat men zich zeker bewust is van de problematiek.

Mijns inziens mogen wij de betrokkenen wel degelijk als slachtoffers beschouwen, want hun schade is aanzienlijk en loopt in meerdere tienduizenden euro's. Wij moeten hen dan ook helpen.

Ik vind het wel wat vreemd dat de bestaande wetgeving daartoe geen oplossing biedt. De huidige wetgeving werd in 2005 aangepast, waarbij natuurrampen werden opgenomen in de algemene brandverzekering. Er werd toen ook een amendement aangenomen om ook grondverzakkingen en aardverschuivingen als natuurrampen te catalogeren, ook als zij het resultaat zijn van een traag en onzichtbaar proces. De inkrimping van een bodem ten gevolge van droogte is een dergelijk traag en onzichtbaar proces. Dus volgens ons was het reeds de bedoeling van de wetgever in 2005 om die fenomenen in de verzekering op te nemen. Nu wordt opgeworpen dat een veralgemening van de dekking van het risico ter zake via de brandverzekering de premies voor iedereen de hoogte in zal jagen. Maar de premie werd al verhoogd na de opname van natuurrampen in de verplichte brandverzekering, waarbij de wetgever in 2005 alleszins de bedoeling had om ook de aangehaalde fenomenen daaronder te laten vallen. Vorig jaar hebben wij nog een voorstel van interpretatieve wet ingediend om duidelijk te maken dat de inkrimping van de bodem door een

traag en onzichtbaar proces onder die dekking valt.

Alleszins hopen wij dat er zo snel mogelijk duidelijkheid komt, zowel voor de slachtoffers van vandaag als voor die van morgen. De oplossing is immers voorhanden.

01.10 Bert Moyaers (Vooruit): Mevrouw de staatssecretaris, dank u voor het antwoord. Voor mij is het belangrijk dat we in het debat de focus niet verleggen. Vooral moeten we onverantwoorde grondwaterwinningen kunnen aanpakken, meer nog dan de slachtoffers vandaag of in de toekomst te laten betalen met strengere bouwvoorschriften of hogere verzekeringspolissen, terwijl een en ander misschien toch best standaard in de brandverzekering zit, zoals collega Van Bossuyt al stelde.

Voor mij is het ondenkbaar dat de burgers vandaag hogere premies moeten betalen, omdat er massaal geïrrigeerd en beneveld wordt en diep gedraineerd wordt, waardoor veel water niet in de bodem kan doordringen. Er wordt nog te veel gewerkt met end-of-pipeoplossingen. Daar wil ik toch voor waarschuwen. Wij moeten integendeel bij de te voeren onderhandelingen niet enkel bezig zijn met de slachtoffers van nu maar ook met preventie. Wij mogen slachtoffers of toekomstige slachtoffers niet laten opdraaien voor kosten waarvoor ze zelf niet verantwoordelijk zijn.

01.11 Patrick Prévot (PS): Madame la secrétaire d'État, je vous remercie pour vos réponses. J'entends que vous êtes bien consciente de la problématique et que vous avez initié un groupe de travail. J'entends également que vous souhaitez la place à la concertation. Je suis respectueux de la concertation mais on se rend compte que le secteur des assurances n'a pas été très impacté par cette crise – et tant mieux – et qu'il fait preuve de très peu de solidarité. On le voit avec des textes qui sont aujourd'hui sur la table du Parlement.

Dès lors, il sera important de mettre de l'ordre si cette concertation ne mène à rien car, au final, les consommateurs sont trop souvent lésés, ce qui n'est pas normal. On ne peut laisser les sinistrés d'hier, d'aujourd'hui et de demain sans solution. Ce travail reviendra au gouvernement si le secteur des assurances continue à faire preuve de si peu de compréhension et de si peu de solidarité.

01.12 Kathleen Verhelst (Open Vld): Mevrouw de staatssecretaris, het is duidelijk dat er aandacht moet zijn voor de problematiek, maar ik denk dat het in se nog meevalt. De personen die het slachtoffer zijn geworden, bevinden zich in een heel dramatische situatie, maar het probleem is zeker nog bevattelijk en nog niet wijdverspreid.

Het is goed dat de verzekeringswereld zich hierop voorbereidt. Alleszins is het belangrijkste dat de regionale bevoegdheid die gronden in kaart brengt en dat een algemeen gebruik ervan heel goed wordt bekeken, bijvoorbeeld op het vlak van grondwaterwinning. Als er met bepaalde gronden niets kan worden aangevangen, dan zullen die misschien wel goedkoper zijn en als de bouwkosten dan duurder uitvallen, kan het ene het andere compenseren.

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

02 Vraag van Leen Dierick aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De TikTok-app" (55014643C)

02 Question de Leen Dierick à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "L'application TikTok" (55014643C)

02.01 Leen Dierick (CD&V): *TikTok is in amper een paar jaar tijd uitgegroeid tot één van de populairste social media-apps die vooral door kinderen en tieners wordt gebruikt. Volgens de Europese consumentenorganisatie BEUC schendt dit platform de consumentenrechten. Test-Aankoop heeft samen met 16 andere consumentenorganisaties en BEUC een klacht ingediend tegen TikTok bij de Europese Commissie en het Europese netwerk van toezichthouders CPC. Volgens Test-Aankoop zijn de gebruikersvoorwaarden van het platform onduidelijk, dubbelzinnig en onevenwichtig. Daarnaast beschermt het platform volgens Test-Aankoop de tieners onvoldoende tegen verborgen reclame en is er sprake van misleiding over de verwerking van de persoonsgegevens.*

*Naast de klacht heeft Test-Aankoop ook de Economische Inspectie op de hoogte gebracht.
Het is belangrijk dat tieners met een gerust hart, in alle veiligheid gebruik kunnen maken van sociale media.*

Bent u op de hoogte van de klachten met betrekking tot TikTok?

Heeft de Economische Inspectie klachten ontvangen over dit platform? Zo ja, hoeveel? Welk gevolg wordt aan deze klachten gegeven?

Zal u aan de Economische Inspectie de opdracht geven om een diepgaand onderzoek te voeren naar de praktijken van Tik Tok?

Welke initiatieven zal u nemen?

02.02 Staatssecretaris **Eva De Bleeker**: Mevrouw Dierick, een gelijkaardige vraag heb ik al beantwoord in de commissie van februari. De Economische Inspectie en ikzelf werden op de hoogte gebracht van deze klacht van het BEUC door onder andere Test Aankoop. De klacht werd ingediend bij het Europese Consumer Protection Cooperationnetwerk, of CPC-netwerk, van consumentenautoriteiten. Via het meldpunt ontving de economische commissie geen meldingen tegen TikTok zelf. Indirect wordt TikTok wel vermeld in meldingen als de gebruikte communicatiewijze.

In toepassing van de nieuwe CPC-Verordening wordt dit onderzoek in principe door de Europese Commissie gecoördineerd, gelet op de Europese dimensie van de aangehaalde problematiek. Vanzelfsprekend zal de Economische Inspectie dit onderzoek van nabij opvolgen en ten volle ondersteunen als nationale consumentenautoriteit. Ik wacht bijgevolg de uitkomst van dit onderzoek af. Hierover zijn voorlopig geen evoluties te melden. De Economische Inspectie blijft dit opvolgen en heeft ook formeel haar steun uitgesproken voor dit onderzoek.

De inbreuken op de GDPR-wetgeving en de toegangsbeperking voor minderjarigen betreffen de wetgeving rond gegevensbescherming, in België de bevoegdheid van de Gegevensbeschermingsautoriteit. We kunnen controles overwegen op de leeftijdsgrens, maar het antwoord op deze vragen behoort tot de bevoegdheden van de heer Michel, staatssecretaris voor Digitalisering, belast met Administratieve Vereenvoudiging, Privacy en de Regie der Gebouwen.

02.03 **Leen Dierick** (CD&V): Dank u wel voor de informatie. We zullen dan verder vragen stellen aan uw collega.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

03 **Question de Albert Vicaire à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Le blocage des comptes bancaires en cas de décès" (55014864C)**

03 **Vraag van Albert Vicaire aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "Het blokkeren van bankrekeningen bij een overlijden" (55014864C)**

03.01 **Albert Vicaire** (Ecolo-Groen): Madame la secrétaire d'État, en cas de décès, les comptes bancaires du défunt sont bloqués. La loi prévoit toutefois que, pour payer le loyer ou les factures d'énergie par exemple, le conjoint du défunt peut accéder aux comptes. Pour ce faire, hors période de pandémie du covid-19, le conjoint devait se présenter au guichet de la banque avec lesdites factures, où les paiements étaient effectués.

Selon deux courriers que j'ai reçus, les guichets des banques sont évidemment fermés ou très difficilement accessibles à cause de la crise sanitaire, ce qui place ces conjoints dans une posture très difficile. Le décès entraînant des procédures tout à fait spéciales à cause du covid-19, la situation est encore plus compliquée qu'avant, surtout lorsque les factures d'énergie sont élevées.

Avez-vous été informée de ce problème? Vous est-il possible d'agir auprès des banques afin qu'elles prennent en considération cette situation et que les conjoints de personnes décédées ne se retrouvent pas privés de liquidités?

03.02 **Eva De Bleeker**, secrétaire d'État: Monsieur Vicaire, merci pour votre question. La Direction générale de l'Inspection économique n'a reçu aucune plainte relative à ce problème. La Fédération belge du secteur financier (Febelfin) n'a pas non plus rapporté de problème spécifique à ce sujet. Les agences ne sont pas

totalement fermées. Il est encore toujours possible de se rendre à la banque en prenant rendez-vous. Cette décision fait suite aux mesures corona qui ont été prises en vue de lutter contre la propagation du virus. Les contacts physiques doivent être limités et organisés uniquement lorsque c'est nécessaire. Le respect de ces mesures par les institutions font l'objet d'un contrôle.

Febelfin souligne toutefois qu'il ne devrait pas y avoir de retard dans le traitement des demandes. Pour le moment, il est conseillé de prendre ses dispositions par téléphone. Si une partie du personnel des agences travaille effectivement à domicile, il peut gérer beaucoup de choses à distance. Les consommateurs peuvent également conclure des accords complémentaires avec leur banque, par exemple, pour la remise de certains documents en agence. Enfin, j'ai demandé d'accorder la priorité nécessaire afin qu'il n'y ait pas de retard déraisonnable.

03.03 Albert Vicaire (Ecolo-Groen): Madame la secrétaire d'État, merci pour votre réponse. Je suis étonné d'être le seul à avoir reçu des courriers à ce sujet.

Het incident is gesloten.

L'incident est clos.

04 Vraag van Anneleen Van Bossuyt aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De verlenging van de Bongo-waardebonnen" (55014892C)

04 Question de Anneleen Van Bossuyt à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "La prolongation des bons de valeur Bongo" (55014892C)

04.01 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): *Geachte staatssecretaris, onlangs vernam ik dat er heel wat klachten zijn omtrent de Bongo-waardebonnen. Deze waardebonnen, die veelal maar beperkt geldig zijn, kunnen al maanden niet gebruikt worden gezien de horeca- en de evenementensector gesloten zijn.*

Uit klachten die ik persoonlijk ontving en die ook Test-Aankoop ontving, blijkt echter dat het heel moeilijk is om deze waardebonnen te verlengen of om te ruilen en er is ook veel onvrede over het feit dat hiervoor kosten worden aangerekend, zoals administratiekosten van 20 euro voor een verlenging. De klantendienst blijkt ook heel moeilijk bereikbaar. Bovendien, wanneer de waardebonnen vervallen, is dit ook ten nadele van onze noodlijdende horeca- en evenementensector, gezien zij pas betaald worden bij de effectieve aanwending van de Bongo-waardebond in hun zaak.

Is de staatssecretaris op de hoogte van deze problematiek?

Zal de staatssecretaris hierover contact opnemen met Bongo België?

Vindt zij het terecht dat waardebonnen, die omwille van de covidcrisis niet kunnen gebruikt worden, enkel verlengd kunnen worden tegen betaling? Zo neen, welke stappen kan zij hiertegen ondernemen? Kunnen consumenten, die deze administratiekost voor verlenging betaalden, dit terugvorderen?

04.02 Staatssecretaris Eva De Bleeker: Mijnheer de voorzitter, mevrouw Van Bossuyt, ik neem de eerste twee vragen samen. Ik ben op de hoogte van deze problematiek en heb op 2 maart contact gehad met de uitgevers van de Bongobonnen. Uw vraag bereikte mij de dag nadien.

Naar aanleiding van klachten gaf de Smartbox Group ons een genuanceerder antwoord over hoe zij de gevolgen van de coronacrisis aanpakken. Ze benadrukken dat een sterke en constructieve relatie met hun partners - hotels, restaurants en spa's - de kern van hun strategie vormt. In deze context hebben ze vanaf het begin van de crisis hun partners gesteund door hun betaaltermijnen te verkorten.

Zij hebben ook de consumenten de mogelijkheid gegeven om hun Bongobon langer te gebruiken, in de vorm van een covidgarantie. Die garantie zorgt ervoor dat alle consumenten met een voucher die actief is en die niet kan worden gebruikt omwille van de huidige crisis die voucher gratis kunnen omruilen of verlengen zolang de crisis duurt. Om van deze garantie te genieten, moet de consument enkel hun *customer service* contacteren. Ten slotte hebben ze de geldigheidsduur van hun vouchers verlengd naar drie jaar en drie maanden om de consumenten op die manier voldoende tijd te geven om van hun belevenis te genieten.

Wat betreft uw laatste vraag, ik heb hen duidelijk meegedeeld dat wij zullen toezien op de handhaving van dit beleid en dat ik, indien er niet zo zou worden gehandeld, verwacht dat er inderdaad terugbetalingen

zullen gebeuren.

04.03 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Mijnheer de voorzitter, mevrouw de staatssecretaris, uw antwoord strookt niet met de informatie die niet alleen wij, maar ook Test Aankoop, daarover hebben ontvangen. Smartbox Group zegt een goede relatie te willen onderhouden met zijn partners, wat heel goed is, en dat het de geldigheidsduur van de bonnen zal verlengen naar drie jaar en drie maanden. U zei echter ook "zolang de covidcrisis duurt". Ik hoop, net als veel mensen, dat die geen drie jaar en drie maanden meer zal duren. Ik weet dus niet goed of het drie jaar en drie maanden is of zolang de covidcrisis duurt.

Uit de informatie die wij ontvingen, bleek dat er voor die verlenging 20 euro administratiekosten worden aangerekend. Die informatie klopt dus blijkbaar niet. Nochtans zijn dat de klachten die bij Test Aankoop zijn binnengekomen. Kunt u daarover wat meer duidelijkheid geven?

04.04 Staatssecretaris Eva De Bleeker: Ik zal dat dubbelchecken, maar uit het contact dat wij met hen hebben gehad, bleek dat de voucher gratis kan worden omgeuild.

Dat is de informatie die wij hebben gekregen. Onlangs hebben ze de termijn verlengd tot drie jaar en drie maanden.

Nu ik de tekst zelf teruglees, is het misschien niet honderd procent duidelijk. Ik kom er nog op terug en zal u de finale details nog bezorgen.

04.05 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Mijnheer de voorzitter, mevrouw de staatssecretaris, ik dank u heel hard daarvoor.

De **voorzitter:** Collega's, dat was een constructieve en oplossingsgerichte dialoog. Het komt in orde.

Het incident is gesloten.

L'incident est clos.

05 Samengevoegde vragen van

- **Kris Verduyckt aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De richtlijnen voor influencers" (55015482C)**
- **Leen Dierick aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De communicatiecampagne rond misleidende reclameboodschappen op sociale media" (55015761C)**
- **Anneleen Van Bossuyt aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De gedragscode voor influencers" (55016266C)**

05 Questions jointes de

- **Kris Verduyckt à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Les directives concernant les influenceurs" (55015482C)**
- **Leen Dierick à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "La campagne de communication relative aux messages publicitaires trompeurs sur les réseaux sociaux" (55015761C)**
- **Anneleen Van Bossuyt à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Le code de conduite pour les influenceurs" (55016266C)**

05.01 Kris Verduyckt (Vooruit): Mijnheer de voorzitter, mevrouw de staatssecretaris, influencers spelen een belangrijke rol in onze samenleving. U heeft dat ook erkend door daar actie rond te voeren. Ik vind wel dat we op fair play mogen rekenen en duidelijke afspraken met hen moeten maken. Duidelijke afspraken werden in het verleden enkele keren aangekondigd, maar er is nooit veel mee gebeurd. De Raad voor Reclame heeft dan besloten om zelf aanbevelingen te doen. Ik heb die eens bekeken en eigenlijk stelt dit niet veel voor. De vraag is gewoon om, als men reclame maakt op sociale media, dat duidelijk aan te geven. Dat is de belangrijkste vraag. U wilde daar met uw actie meer aandacht voor krijgen, maar ik heb het gevoel dat niemand de aanbevelingen kent. Niemand past ze alleszins toe. Mijn vraag is dan ook of u van plan bent om die richtlijnen officieel te maken, zoals in het Verenigd Koninkrijk?

Een zeer belangrijke doelgroep zijn, volgens mij, kinderen. Ik zie dat de regels inzake reclame voor kinderen en jongeren op radio en tv best streng zijn. Inzake influencers en sociale media is dat eigenlijk wat het Wilde Westen, men doet maar op. Ik zie op TikTok grappige filmpjes van bekende influencers die lustig reclame maken voor frisdranken, kledij en dergelijke. Ik vind dat geen eerlijke praktijken en u als liberaal zou ook moeten vinden dat het niet eerlijk is om media op die manier tegen elkaar uit te spelen. Bovendien heeft het

Parlement een resolutie goedgekeurd in het Adviescomité wetenschappelijke vraagstukken rond algoritmes. We vragen de regering om extra aandacht voor die kwetsbare doelgroep van kinderen en jongeren. Doe daar iets mee. Dat wat mijn tweede vraag betreft.

Met mijn derde vraag maak ik van de gelegenheid gebruik om u een stelling voor te leggen die sommige experts af en toe wel eens bovenhalen. Het zou best zijn om voor sommige producten als voedingssupplementen en medicijnen geen reclame te maken op sociale media. Ik zou daar graag uw mening over vernemen.

05.02 Leen Dierick (CD&V): *Op zondag 14 maart 2021 lanceerde u samen met een aantal influencers en belangenorganisaties een communicatiecampagne rond misleidende reclameboodschappen op sociale media. Enkele bekende instagrammers maakten reclame bij hun volgers voor bedenkelijke producten of diensten zoals voor de nepsite "Instamatch". Met deze stunt wou u ook de aanbevelingen voor influencers onder de aandacht brengen.*

Welk resultaat heeft deze campagne rond misleidende reclameboodschappen op sociale mediagehad? Hoeveel mensen heeft de campagne weten te bereiken? Welke communicatiekanalen en -middelen werden er gebruikt?

Onder bepaalde omstandigheden namelijk bij het op duurzame wijze nastreven van een economisch doel, kan een influencer als een onderneming worden beschouwd. Onder de vorige minister bevoegd van consumentenzaken heeft de Economische Inspectie guidelines willen opstellen om te verduidelijken hoe influencers de economische reglementering kunnen naleven. Een overleg met de sector heeft echter niet geleid tot een consensus.

U kondigde het initiatief aan om te komen tot een wettelijk kader voor influencers. Kan u hierover meer toelichting geven? Hoe zal dit wettelijk kader eruit zien? Heeft u hierover al overleg gehad met de Economische Inspectie en de sector van influencers? Zo ja, wat is het resultaat?

U weet dat sinds 2018 fraudeurs meer dan 2,5 miljoen euro buit hebben gemaakt via frauduleuze advertenties, slechts 11 controles werden er uitgevoerd door de FOD Economie. Waarom worden er zo weinig controles uitgevoerd?? Acht u het wenselijk om de controles op te drijven? Plant u in 2021 nog sensibiliseringscampagnes? Zo ja, wanneer en over welk onderwerp?

Het verhaal van onlinedating waarbij mensen het slachtoffer zijn van nepprofielen, ook wel gekend als vriendschapsfraude, kan grote gevolgen op financieel als emotioneel vlak hebben. Wat is uw visie op dit fenomeen en welke acties zal u hieromtrent ondernemen om de consument te beschermen? Bent u bereid datingsites en socialemediabedrijven te verplichten proactief nepprofielen en frauduleuze advertenties op te sporen en te laten verwijderen?

05.03 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): *Mijnheer de voorzitter, mevrouw de staatssecretaris, het valt mij op hoeveel leden blijkbaar ook al op TikTok zitten. Voorlopig kijk ik niet naar dat medium. Ik verbied mijn dochter ook om op TikTok te zitten en ben daar heel erg blij om.*

Enkele jaren geleden werden, in het kader van meer transparantie, reclamerichtlijnen opgesteld voor influencers. Deze moesten influencers ertoe aanzetten om duidelijk aan te geven wanneer hun bericht een reclameboodschap omvat. Voor de consument is het immers soms moeilijk om onderscheid te maken tussen een eigen mening van de influencer of betaalde content waarin ze bewust een merk promoten. Influencers die deze aanbevelingen niet naleven, zouden door de Jury voor Ethische Praktijken inzake reclame (JEP) kunnen gevraagd worden om hun campagne stop te zetten.

In welke mate worden de richtlijnen voor influencers opgevolgd? Hoe wordt dit gecontroleerd? Hoeveel inbreuken worden er jaarlijks vastgesteld? In welke mate wordt aan influencers, die de richtlijnen niet opvolgen, gevraagd om de campagne stop te zetten? In welke mate wordt hier onmiddellijk gevolg aan gegeven?

Bent u van mening dat deze aanbevelingen vooralsnog voldoende zijn of bent u van mening dat een verstrenging zich opdringt?

05.04 Staatssecretaris Eva De Bleeker: *Mevrouw Van Bossuyt, ik zit ook niet op TikTok. Ik heb daar een beetje hetzelfde gevoel over.*

Allereerst benadruk ik dat de wet vandaag reeds de grenzen vastlegt voor het maken van reclame, ook voor online-influencers. Het boek VI betreffende de marktpraktijken en consumentenbescherming van het Wetboek van Economisch Recht bevat regels inzake oneerlijke handelspraktijken van ondernemingen ten aanzien van consumenten in artikel 6.93 en verder.

Online-influencers die als onderneming zijn te beschouwen, dienen het verbod op oneerlijke handelspraktijken te respecteren. Ik beklemtoon dat ook natuurlijke personen als onderneming kunnen worden beschouwd. Niet alleen rechtstreekse betaling door de onderneming aan de online-influencer om producten te promoten zal daarvoor bepalend zijn. Elke vorm van vergoeding kan in aanmerking worden genomen om tot die kwalificatie te besluiten.

Zo kan de vergoeding die de online-influencer krijgt bijvoorbeeld bestaan uit het krijgen van producten van de ondernemingen waarvoor reclame wordt gemaakt of uit reizen op kosten van deze onderneming. Ook het aantal volgers van de online-influencer kan in aanmerking worden genomen.

Zodra de betrokken influencer op duurzame wijze een economisch doel nastreeft en dus in concurrentie treedt met andere ondernemingen, bijvoorbeeld marketingbedrijven, kan deze persoon als een onderneming worden beschouwd.

Het is binnen de marges van het verbod op oneerlijke handelspraktijken dat professionele online-influencers reclame mogen maken. In dat opzicht moeten zij in eerste instantie duidelijk communiceren dat het om een commerciële boodschap gaat. Als dat niet het geval is, kan er sprake zijn van een misleidende handelspraktijk.

Tegenover het feit dat de wet zelf reeds de grenzen vastlegt voor online-influencers en de wet van dwingende aard is, staat dat richtlijnen slechts een vrijblijvend karakter hebben.

De aanbevelingen inzake online-influencers werden in oktober 2018 door het communicatiecentrum gepubliceerd. De jury voor ethische praktijken inzake reclame, de JEP, verzekert de controle op de naleving van deze aanbevelingen.

Indien zij klachten ontvangt over online-influencermarketing handelt zij in deze conform het reglement. Indien inbreuken worden vastgesteld, kan de JEP vragen om een aanpassing of een stopzetting van de omstreden reclame.

Het aantal formele klachtendossiers inzake deze specifieke materie bij de JEP blijft vooralsnog laag. In 2019 heeft de JEP 27 dossiers inzake reclame op sociale media behandeld, waarvan 2 met betrekking tot influencermarketing.

In 2020 heeft de JEP 16 dossiers inzake reclame op sociale media behandeld, waarvan 1 met betrekking tot influencermarketing, en 6 dossiers inzake de herkenbaarheid van commerciële communicatie, waarvan 1 met betrekking tot influencermarketing. In de vermelde 3 dossiers werd door de JEP een negatieve beslissing geformuleerd, die vrijwillig werd nageleefd door de betrokken adverteerders en influencers.

Voor de beoordeling van een bepaalde praktijk in het licht van het verbod op oneerlijke handelspraktijken door de Economische Inspectie moet rekening worden gehouden met bijvoorbeeld de leeftijd of de goedgelovigheid van de groep consumenten tot wie de handelspraktijk zich richt. De handelspraktijk moet dan worden beoordeeld vanuit het gezichtspunt van het gemiddelde lid van die groep. Bij de toets van een reclame van online-influencers die zich richt tot kinderen aan het verbod op oneerlijke handelspraktijken zal de beoordeling dus gebeuren rekening houdend met het gezichtspunt van het gemiddelde lid van de leeftijdscategorie die het doelpubliek is van die reclame.

Ik kan u verzekeren dat de controles worden opgevolgd door de Economische Inspectie binnen haar bevoegdheid van toezicht op de economische wetgeving op basis van een continue monitoring van eventuele meldingen bij het meldpunt. De Economische Inspectie heeft sinds 2018 30 meldingen ontvangen omtrent online-influencers, waarvan 10 in 2021. De Economische Inspectie kan op grond van de meldingen een onderzoek instellen tegen een influencer, zich beroepend op het verbod op misleidende handelspraktijken. Het is daarom dat wij met de sensibiliseringsactie de consumenten erop hebben willen wijzen dat zij altijd een melding kunnen doen bij het meldpunt.

De socialemediawereld is constant in beweging. Wij zijn dan ook in overleg met de sector en de Economische Inspectie om te bekijken hoe het best een kader kan worden geschetst voor influencermarketing om de bestaande wettelijke reglementering toe te passen en wat de uitdagingen zijn. Hierbij worden ook de Gemeenschappen geconsulteerd. Het is niet de bedoeling om met extra wettelijke verplichtingen te komen, maar om meer duidelijkheid te verschaffen. Daarbij kijken wij ook naar onze Nederlandse bureaus, die een tweeledige benadering hanteren met enerzijds een inhoudelijke boodschap en anderzijds een economisch richtsnoer. Zodra wij tot een consensus komen, zullen wij de consument hierover informeren en opnieuw de aandacht vestigen op de misleidende reclame online.

De sensibiliseringsactie rond misleidende reclameboodschappen online werd gelanceerd op sociale media, op de Facebookpagina van de FOD Economie en op de socialemediakanalen van de influencers en enkele stakeholders verwezen naar de video op hun sociale media. Na één dag hadden de influencers samen een bereik van 100.000 volgers. Op mijn socialemediakanalen – LinkedIn, Facebook en Instagram – was er een bereik van 24.000 volgers.

Het verhaal van onlinedating waarbij de consument wordt misleid, is zeker relevant.

Ik heb deze problematiek dan ook aangekaart via de influencer Christophe Ramont. Daarop kwam zeer veel reactie via Test Aankoop en de volgers van de influencer. Het is vooral belangrijk om er de mensen bewust van te maken dat als iets te mooi lijkt om waar te zijn, dat vaak ook zo is. Via de campagne wilde ik aantonen dat voorzichtigheid dus absoluut geboden is om om te gaan met de risico's van onlinedating. Bovendien dienen veel slachtoffers geen melding in uit schaamte. Daarom wordt het belang van het meldpunt benadrukt. Gezien de snelheid waarmee de nepprofielen kunnen worden aangemaakt, is de sensibilisering van de consument die geconfronteerd wordt met vriendschapsfraude de beste oplossing. Voor sommige producten geldt mogelijk al bijzondere wetgeving die de reclame erop aan banden legt, bijvoorbeeld bij reclame op medicijnen. Daarover kan u dan uiteraard verder vragen stellen aan de minister van Volksgezondheid.

05.05 Kris Verduyckt (Vooruit): Ik wil mevrouw Van Bossuyt ook geruststellen, ik heb geen TikTokaccount. Dat wil echter niet zeggen dat ik mij niet af en toe eens informeer over wat daar gebeurt. Veel ouders spreken mij daarover aan en maken zich daar zorgen over. Dat gaat niet alleen over dat commerciële aspect. Dat is misschien zelfs nog een van de minste zaken. Het gaat vaak over zelfmoordfilmpjes waarvan geen enkele ouder wil dat zijn kind daaraan blootgesteld wordt. Spijtig genoeg gebeurt dat wel. Dat gaat ook over het welzijn van kinderen, het zelfbeeld dat kinderen opdoen door die zaken. Voor mij is dat commerciële ook wel belangrijk. Ik vond weinig terug over het commerciële aspect en kinderen. Doe daar echt iets mee. Vele mensen rekenen op u om onze kinderen geen speelbal te laten zijn van die slimme marketingjongens.

Ik begrijp dat u zegt dat er vandaag afspraken zijn. Als het heel verregaand is, dienen mensen wel een klacht in. Reclame van bedrijven op sociale media is vrij goed gekaderd. Men ziet goed dat dat gesponsord is. Bij influencers gebeurt dat bijzonder weinig. Wellicht storen weinig mensen zich daar gigantisch aan, maar het is een vaststelling. Ik begrijp nog beter waarom u die actie hebt gedaan, maar ik vrees dat we nog werk aan de winkel zullen hebben.

05.06 Leen Dierick (CD&V): Mijn dochters verbieden het mij om een TikTokaccount aan te maken. Ze vinden dat helemaal niks voor volwassenen. Men kan zich er alleen maar belachelijk mee maken. Ik kan ze in dezen geen ongelijk geven. Ik zal dat zeker en vast ook niet doen. Ik deel toch dezelfde bezorgdheid dat we voorzichtig moeten zijn met onze kinderen. U zegt dat er richtlijnen zijn, maar dat die vrijblijvend zijn. We moeten ons de vraag stellen of die soms niet te vrijblijvend zijn. Moeten we toch niet meer doen dan enkel die richtlijnen aanpakken? We moeten meer naar wetgevend werk gaan.

Ik steun die bewustmakingscampagnes voor consumenten inzake misleidende reclame ten volle, maar we mogen het belang niet onderschatten dat we ook de influencers moeten bereiken. Vaak zijn zij zich van niets bewust. Zodra er een vorm van vergoeding is en het aantal volgers in rekening wordt gebracht, kunnen zij als onderneming worden beschouwd en zullen zij onderhevig zijn aan die wetgeving. Heel wat jongedames prijzen kleding aan, en ontvangen daar waarschijnlijk een vorm van vergoeding voor, maar beseffen niet dat zij op dat moment influencers zijn die onder die regelgeving vallen. Ik zou daarom de bewustmakingscampagne uitbreiden naar personen die influencer zijn zonder daar de gevolgen van te kennen. Dit thema ligt me in elk geval erg na aan het hart, net als het thema datingfraude op internet. Daar

heb ik al heel wat vragen over gesteld. Er is helaas nog al te vaak schaamte bij mensen die in de val gelokt zijn. Ik denk dat we dat taboe dan ook moeten blijven doorbreken en er inspanningen voor moeten blijven leveren. Ik hoop dat er nog veel campagnes zullen worden opgezet om de mensen te helpen die daar het slachtoffer van worden en erover te waken dat zo weinig mogelijk mensen op het internet nog in die val trappen.

05.07 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Mevrouw de staatssecretaris, toen u het had over het begrip onderneming werd ik even terug gekatapulteerd naar mijn cursus Europees economisch recht, waaruit ik mij herinner dat er sprake moet zijn van economische activiteit om als onderneming te worden bestempeld. Ik deel de bezorgdheid van mevrouw Dierick. Er zijn heel weinig mensen die beseffen hoeveel invloed ze hebben op anderen. Net omwille van de invloed die ze hebben, moeten ze zich aan bepaalde richtlijnen houden. Dat probleem wordt nog enigszins miskend.

U zei op een bepaald ogenblik dat er rekening moet worden gehouden met de goedheid of lichtgelovigheid van het doelpubliek om te bepalen of er sprake is van een commerciële activiteit. Ik geef toe dat wanneer ik publireportages zie, het voor mij ook niet altijd duidelijk is of dat nu reclame is of niet. Veel mensen zien het verschil niet, laat staan de jongeren en al zeker niet de kinderen. We mogen echt niet onderschatten welke invloed de sociale media hebben op jongeren en kinderen.

Mijn kinderen zitten allebei in de lagere school. Zeker bij meisjes is het onvoorstelbaar. Ze imiteren de dansjes die ze op TikTok zien zelfs tot in de klas. Ik denk dat we er echt waakzaam voor moeten zijn. Er wordt een digitale, kunstmatige wereld gecreëerd, die zij voor echt nemen. Ze zien het als de werkelijke wereld. We moeten er zeer waakzaam voor moeten zijn.

Collega Verduyck zei al dat het vaak 'maar' over richtlijnen gaat. Volgens mij moet er toch iets dwingender komen. We stellen vast dat de richtlijnen niet opgevolgd worden. Zo zie ik de hashtag @ die moet toegevoegd worden zeer weinig. Ik heb het systematisch opgevolgd. Men ziet hem bijna nooit.

Het internet mag niet het Wilde Westen worden. We moeten nu ook niet alles in regeltjes willen gieten. Gelet op de invloed die de sociale media hebben, is het toch belangrijk om te kijken op welke manier we onze jongeren en kinderen in bepaalde mate kunnen beschermen. Dank u wel.

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

06 Questions jointes de

- Patrick Prévot à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "L'augmentation du nombre de plaintes concernant le commerce en ligne" (55015559C)
- Anneleen Van Bossuyt à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Les plaintes introduites auprès de l'Ombudsman du Commerce" (55015662C)

06 Samengevoegde vragen van

- Patrick Prévot aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "Het toenemende aantal klachten met betrekking tot e-commerce" (55015559C)
- Anneleen Van Bossuyt aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De klachten ingediend bij de Ombudsman voor de Handel" (55015662C)

06.01 Patrick Prévot (PS): *Madame la Secrétaire d'État, la crise sanitaire a modifié les habitudes des consommateurs, notamment avec le recours au commerce en ligne de façon plus fréquente qu'auparavant.*

Le rapport de l'Ombudsman du Commerce 2020 publié le lundi 15 mars dernier confirme cette augmentation significative du commerce en ligne.

Cette tendance à la hausse s'accompagne malheureusement d'une augmentation importante du nombre de plainte en 2020 (78% de plus qu'en 2019, les deux tiers de ces plaintes concernent le commerce en ligne) et qui continue en ce début d'année 2021.

La moitié des plaintes concerne des problèmes de livraison et celles relatives aux prix, tarifs et promotions sont également fréquentes.

Par contre, dans des secteurs où des efforts ont été constatés comme celui de l'électronique, les plaintes

sont en baisse.

Avez-vous pris connaissance du rapport de l'Ombudsman du Commerce ? Quelles sont vos impressions ?

Quelles sont les possibilités afin de mieux garantir aux consommateurs le respect du « contrat » qu'ils passent avec les entreprises lorsqu'ils commandent en ligne ?

La campagne de communication des services de médiation sur les réseaux sociaux semble avoir eu une influence sur l'augmentation des plaintes, pensez-vous que les citoyens soient suffisamment informés de leurs possibilités de recours auprès de l'Ombudsman du Commerce ?

06.02 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): *Geachte staatssecretaris, de Ombudsman voor de Handel noteerde vorig jaar opvallend meer klachten over de levering van producten, wel 78% meer dan in 2019.*

De forse groei van online bestellingen, onder meer materiaal voor huis en tuin, zou veel handelaars parten spelen. Leveringen laten erg lang op zich wachten of waren onvolledig. En ook terugbetalingen kunnen aanslepen.

Is mevrouw de staatssecretaris 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?

Schrijft u deze problematiek en toestroom aan klachten geheel toe aan de coronacrisis? Of ziet u ook nog andere verklaringen voor de toename van deze klachten?

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

06.03 Eva De Bleeker, *secrétaire d'État: Monsieur Prévot, madame Van Bossuyt, j'ai lu très attentivement le rapport annuel de l'Ombudsman du Commerce. Il est clair que le consommateur a davantage acheté en ligne et que les plaintes auprès de l'Ombudsman, notamment en matière de livraison, ont également augmenté. Les secteurs des loisirs et de l'aménagement domestique arrivent en tête.*

De Ombudsman voor de Handel haalt de volgende cijfers aan. Het aandeel van klachten na aankoop in de winkel bedraagt 34 %, terwijl dat na een aankoop in een e-shop veel hoger ligt: op 64 %. Dat is een ingrijpende verandering ten opzichte van 2019, toen de verhouding omgekeerd was.

De klachten bij de ombudsman die hun oorsprong vinden in e-commerce, slaan op verschillende handelaars en verschillende sectoren. Zoals ook werd aangehaald in het jaarverslag, komen de meeste klachten uit de sector van producten voor onderhoud en reparatie van de woning (25 %), gevolgd door producten voor de woning, zoals meubels (21 %) en elektronica en informaticaproducten (16 %).

Il est également frappant de constater que, malgré la forte augmentation du nombre de plaintes, le secteur des produits électroniques et informatiques se porte nettement mieux qu'en 2019. En outre, il est à noter que les augmentations dans les secteurs respectifs ne sont pas purement attribuables à un afflux de plaintes adressées à un commerçant particulier. Presque tous les commerçants ont été confrontés à une augmentation des plaintes déposées contre eux auprès de l'Ombudsman du Commerce en 2020.

Het effect van de sanitaire maatregelen, zoals de lockdown en de *staycation*, heeft een invloed gehad op het koopgedrag van de consumenten. Volgens de ombudsman werden er in vergelijking met voorgaande jaren aanzienlijk meer artikelen met betrekking tot thuis- en tuinactiviteiten verkocht, waardoor er een onevenwicht is ontstaan tussen vraag en aanbod van die producten. Nog volgens de ombudsman bepalen de ondernemingen maanden op voorhand hun voorraad en bestellingen volgens logaritmes gebaseerd op historische tendenzen. Niemand had de tendenzen van 2020 kunnen voorspellen. De ombudsman geeft aan dat de ondernemingen daardoor enorme inspanningen moesten leveren om het evenwicht te herstellen.

Een andere verklaring voor de toename aan klachten kan worden gevonden in de communicatiecampagne die door de ombudsman voor de handel in 2020 werd gevoerd. Door een grotere naamsbekendheid ontving die ook meer klachten. Dat merken we ook telkens aan het hogere aantal meldingen, wanneer ombudsdiensten een communicatiecampagne organiseren.

Il est de la responsabilité des commerçants d'exécuter le contrat en ligne conformément avec ce qui a été convenu à distance avec le consommateur. Les achats en ligne effectués par le consommateur sont soumis aux règles des contrats à distance tels que définis au livre VI, chapitre 3, titre 2 du Code du droit économique. Nous observons encore trop souvent que les règles en matière de commerce en ligne sont encore trop peu connues ou mal comprises tant par les consommateurs que par les entreprises, y compris les plus petites d'entre elles.

Vu l'importance du commerce électronique pour le développement de l'économie en Belgique, le SPF Économie a créé un site didactique (infoshopping.be) à l'attention du consommateur moyen qui achète sur internet et des petites et moyennes entreprises qui offrent des produits et des services en ligne. Il est donc important de continuer à sensibiliser et à informer le consommateur sur le commerce en ligne.

L'Ombudsman du Commerce a par ailleurs formulé la recommandation selon laquelle les commerçants devaient développer leurs sites web avec soin en consacrant l'attention nécessaire aux pratiques commerciales réglementaires et aux droits du consommateur. Comme expliqué dans son rapport annuel, l'Ombudsman du Commerce a en effet misé sur une campagne de communication pour faire savoir de façon claire que les consommateurs peuvent toujours faire appel à un service de médiation (en l'espèce l'Ombudsman du Commerce) afin de lui soumettre leurs litiges en toute neutralité et ainsi trouver une solution.

Dat er een toename van de klachten zou komen, was volgens de ombudsman in het licht van de communicatiecampagne niet ongewenst. Integendeel, de ombudsman voor de Handel streeft ernaar een vergelijk te bereiken tussen de handelaar en de consument met betrekking tot een specifieke klacht.

Door de toegankelijkheid van de ombudsman voor de Handel te verhogen, kan worden vermeden dat consumenten met een klacht blijven zitten en kunnen ze relatief snel een oplossing krijgen. Anderzijds hebben ook handelaars baat bij een minnelijke, snelle en neutrale afhandeling van geschillen met consumenten.

Il leur est ainsi demandé de faire clairement référence à la possibilité de porter plainte auprès de l'Ombudsman du Commerce sur leur site internet. Le commerçant l'indique via ses conditions générales de vente et son site internet, ainsi que dans sa communication avec le client en cas de contestation et chaque fois que la plainte du consommateur n'aboutit pas à une solution satisfaisante. La pertinence de l'Ombudsman est liée à la confiance du consommateur et des commerçants envers cette instance. Il est donc essentiel de se familiariser avec ce service. Dans cette optique, il publie chaque année un rapport qui est également envoyé aux médias.

06.04 Patrick Prévot (PS): Madame la secrétaire d'État, je vous remercie pour vos réponses. Vous avez fait un instantané de la situation. L'augmentation des plaintes est en corrélation directe avec l'explosion des commandes en ligne pendant la crise.

La législation n'est visiblement pas suffisamment connue par les consommateurs et par les très petites entreprises et PME. Dès lors, le site internet que vous évoquez est évidemment une bonne chose.

Enfin, on a vu que certains commerçants s'étaient essayés au *click and collect*, justement pour essayer de contrecarrer la concurrence des grandes plates-formes. Le meilleur moyen d'aider nos commerçants est justement de se tourner vers eux en priorité avant de recourir à ces grandes plates-formes de commerce en ligne. Généralement, quand on pousse la porte de ces magasins, on risque d'avoir moins de difficultés qu'avec ces grandes plates-formes.

06.05 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Mevrouw de staatssecretaris, ik ben geschrokken van de cijfers die u aanhaalde, zeker als die naast die uit 2019 worden gelegd: 34 % bij aankopen in een winkel, 64 % bij aankopen online, terwijl dat een jaar eerder nog omgekeerd was. Daardoor leg ik meteen de link met de klachten die binnenkomen bij de ombudsman. Ik vermoed dat het daarbij nog om een onderschatting gaat. Veel consumenten die online kopen, zullen minder goed de weg naar de ombudsman kennen om een klacht in te dienen. We moeten dus waakzaam blijven.

U haalde ook aan dat de regels waaraan bijvoorbeeld moet worden voldaan om een webshop te runnen, nog te weinig bekend zijn. Daarover hoop ik later vandaag nog een vraag te stellen. Ik vind het positief dat men,

zeker tijdens de coronacrisis, zijn activiteiten online kan voortzetten. Maar er zijn wel degelijk een aantal regels aan verbonden en die zijn kennelijk niet bij iedereen even goed bekend. Jammer genoeg is er ook een groot aantal malafide bedrijven, die misbruik maken van de onwetendheid van consumenten. Op dat vlak is er zeker nog werk aan de winkel.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

07 Question de Patrick Prévot à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "L'annulation des festivals de musique" (55015582C)

07 Vraag van Patrick Prévot aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De annulering van muziekfestivals" (55015582C)

07.01 Patrick Prévot (PS): *Madame la Secrétaire d'État, en raison de la pandémie, l'édition 2021 du festival Rock Werchter est annulée. D'autres rassemblements de ce type (Dour, Pukkelpop, etc.) pourraient suivre le mouvement.*

L'année dernière, le gouvernement avait autorisé les organisateurs de festivals à échanger le remboursement des tickets non utilisés contre des bons de valeur. Ces bons en question étaient conditionnés : l'activité prévue devait être organisée dans les deux ans et sur le même site ou dans un endroit proche. Je pense qu'il s'agit d'une mesure pertinente pour soutenir le secteur culturel frappé de plein fouet par la crise sanitaire.

Cette législation est toujours d'application. C'est seulement si l'événement est annulé en 2022 que le consommateur pourra réclamer un remboursement en bonne et due forme, même chose s'il ne peut s'y rendre à la nouvelle date pour des raisons professionnelles ou de maladie ou si l'événement ne présente plus les mêmes caractéristiques, ce qui reste flou. Avant cette échéance, le remboursement reste à l'appréciation des organisateurs.

Si un festival de musique est annulé en 2022 (retard dans la campagne de vaccination, apparition d'un nouveau variant résistant, faillites, etc.), comment assurer le remboursement du consommateur par un secteur en difficulté financière ?

Le remboursement peut être effectué si l'événement ne présente plus les mêmes caractéristiques. Pourriez-vous apporter de la clarté (un listing) de ces "mêmes caractéristiques" ?

07.02 Eva De Bleeker, secrétaire d'État: Monsieur le président, sur la question de l'annulation des festivals de musique, personne ne sait comment évoluera la crise ni quelles mesures seront d'application dans le futur. À l'heure actuelle, nous ne savons toujours pas à partir de quand il sera possible d'organiser des événements. Par conséquent, il est trop tôt pour se prononcer sur la situation financière des organisateurs d'événements et sur l'impact de celle-ci sur un éventuel remboursement exigé du consommateur.

Il n'est pas possible d'établir des critères spécifiques, mais il me semble que la question à se poser pour apprécier la notion de "mêmes caractéristiques" devrait permettre de déterminer si le détenteur d'un bon à valoir aurait aussi acheté un ticket pour l'événement proposé en remplacement, et ce même si l'événement n'est pas exactement identique à l'événement annulé.

Concrètement, si l'événement annulé concernait la prestation d'un artiste en particulier, il est probable que le détenteur d'un bon à valoir n'achèterait pas un billet pour un concert du même artiste.

A priori, la même analyse pourrait être faite pour les festivals. Les festivals à nouveau organisés devraient remplacer le même thème (hip hop, rap, musique du monde, musique de plage, musique classique, jazz, rock classique, heavy metal, etc). Dans certains cas, les mêmes artistes principaux que ceux annoncés pour l'événement d'origine doivent être considérés comme une caractéristique essentielle.

Dans tous les cas, une évaluation au cas par cas sera toujours nécessaire. L'appréciation finale reviendra toujours aux cours et tribunaux.

Cependant, la réalité, tant pour les festivals que pour les concerts, est telle que la période de deux ans sera dépassée si l'on veut proposer un événement de même qualité. C'est pour cette raison que, avec mon

collègue le ministre Dermagne, nous avons décidé, après concertation avec le secteur, que les *vouchers* déjà valablement émis en vertu des arrêtés ministériels actuels et uniquement ceux-là, pourront être utilisés par les consommateurs pour l'événement réorganisé dans un délai de trois ans et deux mois après l'événement initial. Le SPF Économie travaille actuellement sur la mesure de prolongation.

07.03 Patrick Prévot (PS): Madame la secrétaire d'État, j'entends qu'il est effectivement trop tôt pour se prononcer. Même si vous avez déjà évoqué des pistes, la question de ces mêmes caractéristiques devra être tranchée pour éviter une définition trop floue. Au final, il s'agira d'une nécessaire évaluation au cas par cas. Les tribunaux trancheront en fin de compte. Lorsqu'un cadre est clair, on éprouve évidemment beaucoup moins de difficultés en aval. Il faudra se pencher sur cet élément, tant pour soutenir le secteur culturel qui en a cruellement besoin que pour tenir compte, évidemment, de l'aspect protection des consommateurs.

Je suis heureux d'entendre que les *vouchers* déjà valables pourront être utilisés trois ans et deux mois après leur achat. Je pense que c'est là aussi une bonne mesure, tant pour le secteur de la culture que pour le secteur de la protection des consommateurs. Je vous remercie pour cette mesure.

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

08 Vraag van Anneleen Van Bossuyt aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De klachten over pakketdiensten" (55015664C)

08 Question de Anneleen Van Bossuyt à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Les plaintes relatives aux services de colis" (55015664C)

08.01 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): *Regelmatig circuleren er berichten over de onvrede van pakketdiensten. Concreet kan het hierbij gaan om te laat of gewoonweg niet-bezorgde pakketten, klachten over onterechte 'niet-thuis-meldingen' of over de minder goede klantenservice.*

Houdt de Economische Inspectie klachten met betrekking tot pakketdiensten bij?

Zo ja, hoeveel klachten ontving de Economische Inspectie de laatste vijf jaar met betrekking tot pakketdiensten. Om welke klachten gaat het hierbij vooral?

Plant de minister beleidsinitiatieven op basis van de binnengekomen klachten met betrekking tot pakketdiensten?

08.02 Staatssecretaris Eva De Bleeker: Mijnheer de voorzitter, mevrouw Van Bossuyt, de Economische Inspectie houdt geen meldingen bij over de pakketdiensten op zich. Het is de Ombudsdienst voor de Postsector die klachten over de post- en koerierbedrijven in België behandelt. In eerste instantie moet de consument zich met een klacht richten tot het kwestieuze postbedrijf.

De Ombudsdienst voor de Postsector valt onder de bevoegdheid van mijn collega, de minister van Telecommunicatie en Post, mevrouw De Sutter. Op de website van de Ombudsdienst voor de Postsector zijn jaarverslagen consulteerbaar, waarin cijfers over klachten over de verzending van pakketjes staan vermeld. Er is een daling van het aantal klachten in het segment brievenpost, dat lijkt mij vrij logisch, terwijl het aantal klachten over pakketten toeneemt. Er waren 4.863 klachten over het vervoer van pakketten in 2020.

08.03 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Mevrouw de staatssecretaris, ik dank u voor het antwoord. Ik ben altijd blij te horen dat u zelf het antwoord ontdekt terwijl u het leest en sommige zaken dan ook vrij logisch vindt. Ik heb begrepen dat deze vraag beter aan uw collega, mevrouw De Sutter, wordt gesteld, wat ik ook zal doen.

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

09 Vraag van Anneleen Van Bossuyt aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "Webshops" (55015665C)

09 Question de Anneleen Van Bossuyt à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Les boutiques en ligne" (55015665C)

09.01 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Mijnheer de voorzitter, mevrouw de staatssecretaris, wij zijn vlugger bij de vraag gekomen. Ik had er daarnet naar verwezen. Ik verwijs dus naar mijn schriftelijk ingediende vraag.

De COVID-19-crisis had het voorbije jaar invloed op het koopgedrag van de handelaars en op het koopgedrag van de consumenten. Heel wat winkels werden verplicht om een tijdje fysiek te sluiten en hebben hierdoor de stap genomen om te investeren in de online verkoop van hun goederen via e-commerce en webshops. Hoewel er wel degelijk informatie aanwezig is over hoe men een webshop moet aanpakken, zal dit proces misschien niet voor alle handelaars even vlot zijn gelopen. Consumenten zijn dan weer noodgedwongen massaal digitaal gaan winkelen.

Heeft de staatssecretaris zicht op de evolutie van het aantal online webshops sinds 2019?

Hoever staat het met de uitrol van het actieplan e-commerce, waarmee de regering zelfstandigen en bedrijven, in het bijzonder de kmo's, wil in staat stellen om over te stappen op elektronische handel?

Een webshop en de verkoop via internet in het algemeen moet voldoen aan heel wat Europese en Belgische wetgeving rond verkoop, cookies, privacy en dergelijke. In welke mate werden er bij de 'nieuwe' webshops inbreuken vastgesteld op de wetgeving? In welke mate ging het om malafide en bewust misleidende webshops dan wel om onbewuste onoplettendheden?

Heeft de staatssecretaris zicht op de evolutie van het aantal online aankopen én online uitgaven sinds 2019?

Is er eveneens een evolutie van het aantal klachten over webshops? Hoeveel klachten waren er in 2020? Wat zijn hierbij de voornaamste klachten? Welke regels worden het vaakst overtreden? In welke mate zijn de klachten voornamelijk gericht op Belgische webshops of eerder webshops uit andere EU-lidstaten? Werden er door de toename van het aantal webshops proactief meer controles verricht door de Economische inspectie?

Welke maatregelen zal de staatssecretaris hierin nog nemen?

09.02 Staatssecretaris Eva De Bleeker: Mijnheer de voorzitter, mevrouw Van Bossuyt, het aantal nieuwe webshops dat sinds maart 2020 is gecreëerd, is door mijn administratie niet gekend. Er wordt echter reeds sedert meerdere jaren een stijging vastgesteld.

In 2018 hebben 5.352 ondernemingen in de Kruispuntbank voor Ondernemingen aangegeven een e-commerce-activiteit uit te oefenen. In 2019 waren dat er 6.658 en in 2020 ging het om 11.134 ondernemingen.

Volgens de BeCommerce Market Monitor hebben de Belgische consumenten in de loop van 2020 online 10,26 miljard euro uitgegeven. Dat is een daling met 10 % in vergelijking met 2019.

De grote toename van de onlineaankoop van goederen werd gecompenseerd door een daling in de uitgaven binnen de dienstensector.

Door de crisis en de verschillende lockdowns hebben de Belgen het voorbije jaar vaker online gekocht dan het jaar voordien. Meer dan 200.000 personen hebben voor het eerst online gekocht, wat een stijging met 2 % betekent.

De tendens wordt bevestigd door de cijfers die door Statbel werden gecommuniceerd. Volgens zijn onderzoek naar ICT-gebruik in huishoudens is het percentage internetgebruikers dat de laatste drie maanden van 2020 online een goed of dienst bestelde, gestegen tot 71 % in vergelijking met 60 % in 2019.

Volgens de BeCommerce Market Monitor hebben de Belgen gemiddeld vijftien onlineaankopen verricht, goed voor een totaal van 126,8 miljoen onlineaankopen, zijnde een stijging met 12 % ten opzichte van dezelfde periode het jaar voordien.

Terwijl de gemiddelde aankoop in 2019 nog 102 euro bedroeg, is dat bedrag in 2020 gezakt naar 81 euro.

Het aantal klachten dat door de Economische Inspectie in 2020 werd ontvangen over elektronische handel is toegenomen. In 2020 heeft de Economische Inspectie 19.329 klachten ontvangen. De klachten betreffen voornamelijk frauduleuze praktijken, producten die niet worden geleverd of diensten die niet worden gepresteerd en het ontvangen van ongevraagde goederen of diensten. De inbreuken die het vaakst worden vermeld, hebben betrekking op bedrog, niet- of laattijdige levering volgens artikel 6.43 van het Wetboek van economisch recht en inbreuken op de bepalingen betreffende overeenkomsten op afstand volgens artikel 6.45 tot en met 6.63 van het Wetboek van economisch recht.

Van de 19.329 klachten die de Economische Inspectie in 2020 ontving met betrekking tot elektronische handel, hebben 8.149 klachten betrekking op Belgische ondernemingen volgens een verklaring van de klager, 9.348 op andere Europese ondernemingen en 1.099 op ondernemingen gevestigd buiten Europa. Voor 733 klachten is dit gegeven niet gekend.

De Economische Inspectie is waakzaam wat de stijging van elektronische handel betreft en stelt alles in het werk om de controles in deze sector op te voeren. Sinds maart 2020 heeft de Economische Inspectie zich toegespitst op controles met betrekking tot de ontvangen klachten en op controles die rechtstreeks betrekking hebben op de gezondheidscrisis, bijvoorbeeld de onlineverkoop van mondklappers. De Economische Inspectie blijft deze sector aandachtig opvolgen en de controles opvoeren.

De strijd tegen malafide webshops zullen we helaas niet winnen door alleen maar meer te controleren. Het komt er vooral op aan om slimmer te controleren, waarbij men gebruik kan maken van technologie als artificiële intelligentie om malafide websites te herkennen, of via systemen die websites screenen en signaleren aan inspecteurs. Vandaag zetten criminelen sneller een fakewebsite op dan wij die offline kunnen halen en dat moeten we omkeren.

Tegelijk moeten we ook bekijken of we het instrumentarium moeten uitbreiden. De Economische Inspectie kan sinds kort boetes opleggen en domeinnamen kunnen offline gehaald worden. De vraag is of dat volstaat en of dat snel genoeg kan. Dat wil ik verder met mijn collega's bekijken.

Desondanks blijft sensibilisering het sluitstuk. Men zal blijven proberen, maar voorkomen blijft uiteraard beter dan genezen. Een geïnformeerde burger is de beste bondgenoot in de strijd tegen fraude. We hebben ook geïnformeerde burgers nodig om deze websites te melden op meldpunt.belgie.be. Hoe meer meldingen, hoe meer gericht onderzoek mogelijk is uiteraard.

09.03 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Mevrouw de staatssecretaris, wat mij in deze cijfers opvalt, is dat een aanzienlijk hoger aantal mensen onlineaankopen heeft gedaan maar dat de omzet toch gedaald is, met 10 % als ik het goed begrepen heb. Tevens is de gemiddelde aankoopprijs gedaald van 102 tot 81 euro. Dat vind ik eerlijk gezegd opmerkelijk.

U zegt dat we zeker niet alles met controles zullen kunnen oplossen. Dat klopt, we zullen moeten bekijken welke andere mogelijkheden er nog zijn. De middelen van de Economische Inspectie zijn uiteraard beperkt.

Verder stelt u dat het moeilijk is om malafide websites te herkennen en ik ben het daar volledig mee eens. Iedereen heeft wel al eens gedacht met een betrouwbare website te maken te hebben terwijl dat niet het geval was. Artificiële intelligentie kan op dat gebied een hulp zijn. Op basis van algoritmes kunnen immers vaak dingen vastgesteld worden die mensen niet zien. Dat is zeker iets waarmee men aan de slag kan.

U heeft het ook over het offline halen van domeinnamen. Ik heb zelf regelmatig contact met het Europees Centrum voor de Consument in België, wellicht "beroepsmisvorming" uit mijn tijd bij het Europees Parlement. Het centrum heeft me gemeld dat er heel veel nieuwe webshops ontstaan die allemaal volgens hetzelfde stramien gecreëerd worden. Misschien is het interessant om uw oor daar eens te luisteren te leggen want het centrum krijgt daarover heel veel klachten. Die sites zien er allemaal zowat hetzelfde uit maar worden wel door andere mensen opgezet. Misschien kunt u dat ook eens bekijken.

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

10 Samengevoegde vragen van

- Jasper Pillen aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "Het CE-label Conformité Européenne" (55015810C)
- Anneleen Van Bossuyt aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De CE-markering" (55015953C)

10 Questions jointes de

- Jasper Pillen à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Le label CE Conformité Européenne" (55015810C)
- Anneleen Van Bossuyt à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Le marquage CE" (55015953C)

10.01 Jasper Pillen (Open Vld): Mevrouw de staatssecretaris, het CE-label is in Europa een van de belangrijkste labels. Het label toont aan dat bepaalde producten voldoen aan de eisen inzake veiligheid, gezondheid en milieu. Als wij in ons huis eens rondkijken, dan zouden wij versteld staan van het aantal producten met dat label. Heel wat producten die de Europese Economische Ruimte betreden, moeten van een dergelijk label voorzien zijn.

Het is belangrijk dat het label voor de consument voldoende duidelijkheid heeft, zodat de koper kan zien of bepaalde producten aan welbepaalde standaarden voldoen. Er is evenwel een probleem, aangezien het Chinese exportlabel ook als CE wordt afgekort en het icoon van het Europese CE-label en het Chinese exportlabel haast onmogelijk van elkaar te onderscheiden zijn, zeker voor de consumenten die niet weten – en dat is wellicht het overgrote deel – dat er ook een Chinees exportlabel bestaat. In het label is het lettertype identiek, alleen de witruimte tussen de letter C en E verschilt wat.

Mevrouw de staatssecretaris, kent u het Chinese exportlabel? Bent u op de hoogte van de geschetste problematiek? Hebt u in uw functie mogelijkheden om ertegen op te treden of er iets aan te doen? Zult u dat aankaarten met uw Europese collega's? Hoe voorziet u in informatieverstrekking voor de consumenten?

10.02 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): *Volgens de Europese wetgeving moet een CE-markering worden aangebracht op 25 productcategorieën om aan te tonen dat de Europese wetgeving werd nageleefd. Hiermee wordt de veiligheid en de gezondheid van de consumenten, het milieu alsook de goede werking van de markt beschermd.*

Vorig jaar stelde het Rekenhof dat er in haar verslag voor "CE-markering, controle door de Belgische autoriteiten" voor België nog heel wat werk aan de winkel is wat betreft het toezicht op naleving van de conformiteit van de CE-markering. Denk maar aan betere registratie van uitgevoerde controles met zicht op rapportering en risicoanalyse; meer fysieke controles en laboproeven om ervoor te zorgen dat het controlesysteem voldoende garanties biedt; ruimere maatregelen dan enkel het weigeren van de ingevoerde partij als het gaat om producten die een ernstig risico vormen. Onderzoeken of de reeds ingevoerde of nog in te voeren partijen goederen dezelfde risico's kunnen inhouden voor de consument als de gecontroleerde partij goederen; meer samenwerking tussen de markttoezichtautoriteiten en de douane; gradueel sanctiebeleid definiëren.

De conclusies werden datzelfde jaar nog bevestigd door een onderzoek van Test-Aankoop waaruit bleek dat twee derde van de goederen aangekocht in buitenlandse webshops zoals AliExpress, eBay en Amazon niet in regel is met de Europese veiligheidsnormen.

Is de staatssecretaris zich bewust van het onderzoek van het Rekenhof en erkent ze de resultaten? Hoe werd het afgelopen jaar gevolg gegeven aan de aanbevelingen van het Rekenhof? Welke aanbevelingen werden al in actieplannen omgezet, welke nog niet? Welke acties ter zake mogen we nog verwachten?

Er zijn miljoenen producten met CE-markering op de Belgische markt aanwezig. Deze allemaal diepgaand controleren is onmogelijk, maar hoe zal u de controles zo slim mogelijk organiseren?

Bij welke producten is er het hoogste risico tot niet-conformiteit bij de CE-markering? Bij welke verkoopplatforms is er het hoogste risico tot niet-conformiteit bij de CE-markering? Zal u rechtstreeks in contact treden met zogenaamde slechtste leerlingen om hen te wijzen op de verplichting tot conformiteit met de CE-markering?

Ik wees u bij uw beleidsverklaring al op bestaan van het Chinese Export label, dat er nagenoeg hetzelfde uitziet als de Europese CE-markering en vroeg u om een sensibiliseringactie op te zetten naar de

consument toe. Wanneer voorziet u deze sensibiliseringactie? Hoe zal u de consument hier bewust van maken?

10.03 Staatssecretaris **Eva De Bleeker**: Mijnheer Pillen, mevrouw Van Bossuyt, ik wil uiteraard graag het misverstand over het zogenaamde Chinese exportlabel rechtzetten. Het teken is bijna een exacte kopie, zoals u ook reeds zei, van het Europese keurmerk, maar het Chinese label is niet meer dan een logo. Het valse Chinese Export CE Label, of de certificatie ervan, bestaat officieel niet. Het is geen kwaliteitsgarantie en het logo wordt ook niet erkend. Het is misbruik of een overtreding op de regels van de CE-markering.

Het is de taak van de Europese lidstaten en hun overheden voor markttoezicht om toezicht te houden op het naleven van het correct gebruik van de CE-markering. De wettelijke grond is terug te vinden in verordening 765/2008 tot vaststelling van de eisen inzake accreditatie en markttoezicht betreffende het verhandelen van producten. Daarnaast kan de Economische Inspectie van de FOD Economie voor misbruik ervan ook optreden op basis van Wetboek VI, Marktpraktijken en consumentenbescherming, van het Wetboek van economisch recht.

De controle op de CE-markering wordt in ons land door meerdere toezichthoudende overheidsdiensten uitgevoerd. Afhankelijk van de productcategorie waarover het gaat betreft het het BIPT, het FAGG, het FANC, de FOD Economie, de FOD Mobiliteit, de FOD Volksgezondheid of de FOD WASO, voor in de werkomgeving gebruikte producten.

Door de grote diversiteit tussen de domeinen en de bevoegdheden is het niet mogelijk om de producten te bepalen die het hoogste risico op niet-conformiteit bij CE-markering hebben. Evenmin kan ik hierdoor uitspraken doen over welk verkoopplatform het hoogste risico op niet-conformiteit bij CE-markering heeft. De Belgische markttoezichthoudende overheden maken elk op basis van hun specifieke bevoegdheid, controleplannen op. Een overzicht wordt gepubliceerd in het Nationaal Programma Markttoezicht voor België op de website van de FOD Economie.

Het Rekenhof deed onlangs navraag naar de opvolging van de aanbevelingen die gemaakt werden als resultaat van zijn audit over de CE-markering. Het onderzoek omvatte meerdere toezichthoudende diensten en departementen, waartussen grote verschillen bestaan. Er kan daarom geen sprake zijn van één algemeen overkoepelend antwoord.

De betrokken algemene directies van mijn administratie, de FOD Economie, hebben elk binnen hun specifieke domeinen feedback gegeven. Om nog meer misverstanden en verwarring te vermijden bij de consument ben ik geen voorstander van een specifieke sensibiliserings- of communicatiecampagne hierover. De FOD Economie zal wel, naast de specifieke webpagina's over de verschillende productcategorieën, een algemene webpagina met frequently asked questions over de CE-markering uitwerken. Ik zal dit ook zelf aankaarten in de Europese context.

10.04 **Jasper Pillen** (Open Vld): Mevrouw de staatssecretaris, dank u voor uw zeer volledige antwoord. Er worden natuurlijk massaal spullen uit China geïmporteerd, ook heel vaak van die typische spullen met zo'n markering, die we allemaal in ons huis hebben. Het is natuurlijk nog problematischer dat de Chinese CE eigenlijk zelfs niet eens bestaat en dus ook geen waarde heeft. Dat heb ik begrepen uit uw antwoord. Daar zit dan misschien toch meer achter. Misschien is een dergelijk label bewust uitgevonden en wordt het zo op alles geplakt. België is een te klein land en België is een belangrijk onderdeel van de Europese Unie. Uw strategie is inderdaad de juiste. U zult dat op Europees niveau moeten aanpakken. België is een land met toch wel een lange traditie van consumentenbescherming en moet daarin inderdaad het voortouw nemen, samen met onze Belgische Europese commissaris, die ter zake bevoegd is.

10.05 **Anneleen Van Bossuyt** (N-VA): Mevrouw de staatssecretaris, ik had tijdens uw beleidsverklaring al gewezen op het Chinese CE-label. U was er zich toen niet van bewust. U zei toen dat u het niet kende, maar dat u zich daarover zou informeren. Dat hebt u intussen dus duidelijk gedaan. U zegt dat het hier niet om een kwaliteitslabel gaat, terwijl de Europese CE-markering dat wel is. Het gaat om een logo. De consument maakt daar geen onderscheid in. Als de consument CE ziet staan, lijkt dat even goed dat kwaliteitslabel te zijn. Het is zeker niet onbewust dat het logo van Chinese Export toevallig net bijna exact hetzelfde is als het Europese kwaliteitslabel.

Het is goed dat u dat probleem op Europees niveau zult aankaarten. Dat bestaat trouwens al een paar jaar en er wordt al langer geprobeerd om er iets aan te doen, dus ik hoop dat dat eindelijk zal lukken.

Een van mijn vragen was om een sensibiliseringscampagne rond Chinese Export op te zetten en ik vind het een beetje vreemd dat u dat niet wilt doen. Het probleem zal inderdaad op Europees niveau aan de basis kunnen worden aangepakt, maar het zou toch niet slecht zijn om in tussentijd de consument hier bewust van te maken, te meer aangezien uit onderzoek van Test Aankoop bijvoorbeeld blijkt dat meer dan 66 % van de goederen – dat is echt heel veel – die worden aangekocht in buitenlandse webshops, zoals AliExpress, eBay en Amazon, niet in regel is met de Europese veiligheidsnormen. Niet alles kan worden gecontroleerd, maar het is toch belangrijk om in de controles een zekere systematiek te steken via steekproeven of andere methodes om ervoor te zorgen dat consumenten effectief een veilig product kopen.

Het incident is gesloten.

L'incident est clos.

11] Samengevoegde vragen van

- Leen Dierick aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De Eco-Score van Colruyt" (55015920C)
- Anneleen Van Bossuyt aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "Consumentenverwarring over Nutri- en Eco-Score" (55016268C)
- Kris Verduyck aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De Eco-Score" (55016369C)
- Kathleen Verhelst aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De Eco-score" (55016843C)

11] Questions jointes de

- Leen Dierick à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "L'Éco-Score de Colruyt" (55015920C)
- Anneleen Van Bossuyt à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "La confusion liée au Nutri-Score et à l'Eco-Score" (55016268C)
- Kris Verduyck à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "L'Eco-Score" (55016369C)
- Kathleen Verhelst à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "L'Eco-Score" (55016843C)

11.01] Leen Dierick (CD&V): *De Nutri-score is vandaag de dag goed gekend bij de consument. De score geeft aan hoe (on)gezond een product is. Naast deze score is supermarktketen Colruyt gestart met een Eco-score toe te passen op haar eigen producten. Deze 'nieuwe' score moet de consument doen stilstaan bij de ecologische voetafdruk van het product die hij of zij wenst te kopen. Welke Eco-score aan een bepaald product wordt gelabeld hangt af van een aantal factoren.*

Kan u de werking van de Eco-score toelichten? Kan u uw visie over de Eco-score toelichten? Wat zijn volgens u de voor- en nadelen aan deze nieuwe score?

Test-Aankoop juicht de komst van de Eco-score toe maar pleit voor de invoering van een eengemaakte Europese Eco-score. Hoe verhoudt u zich tegenover dit voorstel van Test-Aankoop? Zal u hiervoor pleiten bij de Europese instellingen?

Er wordt gevreesd voor een wildgroei aan individuele labels, waardoor de consument meer in verwarring wordt gebracht dan geïnformeerd. Vindt u dat de invoering van de Eco-score georganiseerd moet worden op sectorniveau? Heeft hierover al een overleg plaats gevonden binnen de sector? Indien ja, wat was het resultaat van dat overleg? Indien niet, bent u bereid dit onderwerp en deze bezorgdheid te bespreken met de sector?

In Frankrijk kent men al een soortgelijke Eco-score. Echter is deze onderhevig aan kritiek gezien het gebruik van de Agribalyse-databank, die de milieueffecten berekent op basis van de opbrengst. Dit systeem zou ertoe leiden dat de kip van een industriële kwekerij een betere score zou krijgen dan een kip van een klein biologisch schaarrelbedrijf. Op basis van welke database en via welke parameters zal de Eco-score in België vorm krijgen en hoe zal er met deze gegevens worden omgegaan om tot een bepaalde Eco-score te komen? Welke onafhankelijke instelling zal controle uitvoeren op de correcte werking van de Eco-score?

Vreest u dat de winkelprijzen zullen stijgen gezien bedrijven worden aangespoord ecologisch te gaan produceren en de factuur hiervan mogelijks zouden doorrekenen naar de klant?

Het is positief dat fabrikanten er toe worden aangezet ecologisch te gaan produceren. Vreest u echter niet dat het machtsonevenwicht tussen producenten en supermarkten nog meer zal vergroten? Indien ja, zal u hierover overleg organiseren met de minister van Economie?

Hoe verhoudt u zich tegenover de invoeringen van een uniform barcode- of QR-codesysteem binnen de retailsector?

11.02 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Na de Nutri-score, vindt men nu ook een Eco-score op de eigen producten van de supermarkt Colruyt. De Nutri-score is intussen gekend. Het betreft een score van A tot E en van groen tot rood die aangeeft hoe gezond of ongezond een product binnen een bepaalde productgroep is. De nieuwe Eco-score moet de consument doen stilstaan bij de ecologische voetafdruk van het product dat hij of zij koopt.

Hoe beoordeelt u het initiatief tot deze Eco-score? Pleit u ervoor om dit systeem uit te breiden naar ook andere warenhuizen of producten? Gebeurt de berekening van deze Eco-score volgens u op een correcte manier of zijn er nog hiaten? Vreest u ervoor dat de aanvullende dienst van de Eco-score een negatieve, lees stijgende, impact kan hebben op de consumentenprijzen?

Vreest u er voor dat deze verschillende labels, zijn naast de Nutri-score nu ook de Eco-score, op eenzelfde product zullen zorgen voor verwarring voor de consument? Zo ja, hoe kan dit volgens u voorkomen worden?

11.03 Kris Verduyck (Vooruit): Mijnheer de voorzitter, mevrouw de staatssecretaris, ik begrijp de vragen van de collega's over de eventuele verwarring met de Nutri-Score en de Eco-Score. Colruyt is een bedrijf dat al heel vaak heeft bewezen de vinger aan de pols te houden op verschillende vlakken.

Dit vind ik een heel interessant project. Steeds meer mensen maken zich zorgen over hun impact als consument op de planeet, in alles wat met klimaatopwarming en dergelijke te maken heeft. Toch blijft de vraag vaak wat men daar zelf in godsnaam kan aan doen. Het is immers zo'n groot en complex probleem. Wel, dit soort initiatieven helpt consumenten ten minste om duurzame keuzes te maken. Uw collega, de heer Dermagne, denkt eraan de GPR-score in te voeren. Dat is een Frans project waarmee in feite hetzelfde wordt nagestreefd. Het Europese project van het productenpaspoort is een complex dossier, maar het lijkt mij wel heel interessant.

Al die projecten hebben het voordeel dat ze de producenten onder druk zetten om hun productie duurzamer te maken. Ik zie daar dus alleen maar winst in. Akkoord, ik begrijp de collega's als ze duidelijkheid wensen en willekeur willen voorkomen. Toch blijf ik het een zeer interessant project vinden. Ik had graag van u gehoord hoe u daarnaar kijkt.

11.04 Kathleen Verhelst (Open Vld): Mijnheer de voorzitter, mevrouw de staatssecretaris, voor mij gaat het om dezelfde vraag. Bijkomend wil ik graag weten wat de sector er algemeen van vindt. Ik vind het zeer belangrijk. Het is een initiatief van Colruyt. Hoe wordt de Eco-Score samengesteld? Het is belangrijk dat die score objectief is, ook als die doorgetrokken wordt naar een ruimer niveau. Nu gebeurt dit enkel voor de eigen producten, binnen hun private label. Men moet dit kunnen vergelijken met andere producten.

11.05 Staatssecretaris Eva De Bleeker: Mijnheer de voorzitter, dames en heren Kamerleden, bedankt aan alle vraagstellers. Op basis van informatie van de onderneming die het initiatief introduceert, blijkt dat de Eco-Score een combinatie is van een levenscyclusanalyse, waarbij rekening gehouden wordt met zestien impactcategorieën zoals aantasting van de ozonlaag, gebruik van fossiele brand- en grondstoffen, watergebruik en anderzijds met een aantal extra criteria zoals transport, biodiversiteit en recycleerbaarheid, waarvoor een bonus-malussysteem geldt. Ze werken samen met de Franse databank Agribalyse, die al ongeveer 2.500 producten geanalyseerd heeft.

Natuurlijk is ook een databank een evolutief gegeven dat op dagelijkse basis groeit. De analyse en de hoeveelheid producten zullen vandaag minder zijn dan binnen enkele weken. Het brengt voor de producten van Colruyt een wetenschappelijke standaard met zich mee waar leveranciers aan willen voldoen om hun producten verkocht te krijgen in een markt van vraag en aanbod. Een aanduiding die een evaluatie maakt van de duurzaamheidsaspecten van een product kan bijdragen, mits de data en de criteria die er aan de grondslag van liggen gefundeerd zijn, tot meer doordachte keuzes bij consumenten ten aanzien van de levensmiddelen die zij wensen aan te kopen. In die zin is het positief dat het bedrijfsleven openstaat voor de

ontwikkeling van een evaluatiesysteem dat met duurzaamheid van de producten rekening houdt.

Het spreekt voor zich dat een gedegen onderzoek van de gebruikte data en criteria noodzakelijk is om het draagvlak van het initiatief te vergroten, zeker indien een verdere uitrol van het systeem overwogen zou worden. De samenstelling en werking van de gebruikte database is een open gegeven dat gecontroleerd moet worden. De mate waarin de invoering van een systeem, waarbij de duurzaamheid per product in kaart wordt gebracht, van invloed zal zijn op de prijzen, moet verder worden bestudeerd en zal waarschijnlijk verschillen naargelang het product in kwestie.

Ik sta positief tegenover zulke initiatieven omdat een goed geïnformeerde consument betere keuzes kan maken. Bij de overweging om een dergelijk initiatief voor de hele sector in te voeren, verdient het de voorkeur dat er een Europees initiatief wordt opgezet zodat er een geharmoniseerd systeem kan worden ingevoerd. De Europese Unie zet momenteel fors in op duurzaamheid en een gelijkaardig systeem als Eco-Score kan deel uitmaken van initiatieven die in dit verband genomen worden. Het spreekt vanzelf dat België de voorstellen daaromtrent van nabij zal opvolgen en evalueren. De Eco-Score van Colruyt kan naar mijn mening als voorbeeld van een best practice dienen. Het resultaat moet zijn dat de consument een ondubbelzinnige keuze kan maken omtrent de duurzaamheidsaspecten van het product dat hij koopt, waarbij hij niet misleid wordt.

Op de vraag of er een marktnevenwicht zal groeien tussen producenten en supermarkten, verwijs ik graag naar het werk inzake de omzetting van de richtlijn 2019/633/EU inzake oneerlijke handelspraktijken in de relaties tussen ondernemingen in de landbouw- en voedselvoorzieningsketen waar mijn collega's Dermagne en Clarinval op dit moment mee bezig zijn. Zoals u weet is de strijd tegen oneerlijke handelspraktijken een belangrijk onderdeel van dit wetgevend werk.

Op uw vraag naar het invoeren van uniforme barcodes of QR-codesystemen wil ik u erop wijzen dat ik de staatssecretaris van Consumentenbescherming ben en dat ik er ben voor alle consumenten. U kan dus begrijpen dat dit voor de digitaal achtergestelden onder ons allesbehalve een meerwaarde biedt, voor anderen dan weer wel. Elk systeem dat de consument helpt, kan op mijn steun rekenen, maar we moeten wel rekening houden met alle consumenten.

Ik deel wel uw bezorgdheid over de wildgroei aan labels en ben ervan overtuigd dat de voorkeur moet uitgaan naar labels die gebaseerd zijn op open en wetenschappelijk onderbouwde lastenboeken, wanneer ze door onafhankelijke instanties beoordeeld kunnen worden. Het is dan ook mijn intentie om in de toekomst te streven naar minder en beter onderbouwde labels die onafhankelijk beoordeeld kunnen worden. Laat me echter toe eerst Europees te toetsen wat er op dat niveau mogelijk is, alvorens we dat enkel in België zouden toepassen.

In deze is een productpaspoort een mogelijkheid om de meer dan 400 labels in de EU die duurzaamheid claimen te verlagen tot een overzichtelijk aantal.

11.06 Leen Dierick (CD&V): Mevrouw de staatssecretaris, ik dank u voor het uitgebreide antwoord.

Ik wil onderstrepen dat ik niets tegen dit initiatief heb. Het is goed dat een dergelijke score er komt. Er moet altijd wel iemand de pionier zijn. Ik stel deze vraag vanuit de bezorgdheid dat de consument in de war raakt door al die verschillende scores. Het is niet altijd evident om door de bomen het bos nog te zien. Het moet ook vergelijkbaar zijn. Dit is één initiatief, maar er kunnen nog anderen met een gelijkaardige score komen en als deze niet op dezelfde basis zijn opgesteld, wordt het voor de consument wel heel moeilijk om op een objectieve manier te vergelijken.

Ik begrijp dat er nog verder onderzoek moet komen naar de invloed op de prijzen en ik zal dat zeker opvolgen. Ik ben het met u eens dat dit het best op Europees niveau wordt uitgeklaard en dat er een Europees label of een vergelijkingsbasis komt. Ik vrees alleen dat als we daarop moeten wachten er ondertussen misschien al een wildgroei aan scores zal zijn en dat het voor de consument bijzonder moeilijk wordt. We moeten dus al kijken of we ondertussen zelf al iets kunnen doen.

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

Ook ik wil heel duidelijk zeggen dat het initiatief van Colruyt een goed initiatief is. Dat toont trouwens alleen maar dat wij als wetgever niet de pretentie moeten hebben te denken dat er alleen maar zaken worden

ondernomen als wij die opleggen, maar dat er heel veel bedrijven zijn die ook zelf de nodige initiatieven nemen.

We bespreken hier nu het voorbeeld van Colruyt, maar heel wat bedrijven leveren inspanningen, zonder dat wij die als wetgever opleggen, om samen de klimaatverandering aan te pakken. Dat is voor mij het mooiste bewijs dat wij daarvoor niet honderd-en-een regeltjes moeten opleggen.

Het positieve aan dat label is dat de consument zelf kan kiezen om al dan niet meer aandacht te besteden aan het element van de Nutri-Score, dan wel eerder aan de Eco-Score. Het is om die reden wel belangrijk dat duidelijk is dat het om twee verschillende scores gaat.

Met een regeling op Europees niveau heb ik een enigszins dubbel gevoel. Ik deel de bezorgdheid van collega Dierick omtrent de benodigde tijd alvorens er op Europees niveau een akkoord komt. Ik weet bijvoorbeeld dat er over de Nutri-Score op Europees niveau al heel veel is nagedacht. Maar dan komen de Italianen, die vinden dat hun mozzarella helemaal niet zo ongezond is als sommigen willen laten uitschijnen, dus willen zij hun mozzarella geen D- of E-score geven, terwijl de Spanjaarden dat dan weer vinden voor een of andere Spaanse hesp. Die discussie is dus moeilijk.

Daarnaast mogen wij ook niet uit het oog verliezen welke administratieve overlast dat voor bedrijven kan meebrengen. Daarom denk ik dat het heel belangrijk is dat er geen verplichtingen komen van op Europees niveau, maar eventueel wel een mogelijkheid, waarbij de mogelijke administratieve overlast voor onze bedrijven steeds mee in het oog gehouden wordt.

11.08 Kris Verduyckt (Vooruit): Mevrouw de staatssecretaris, ik vind het goed dat u zich er positief over uitspreekt. Het is inderdaad nodig, denk bijvoorbeeld maar aan garnalen, gevangen in de Noordzee, die vervolgens gepeld worden in Marokko om daarna terug hier op mijn bord te komen. Liever dan appels uit Nieuw-Zeeland, verkies ik de appel uit Haspengouw. Als consument word ik daarom wel graag goed geïnformeerd.

De opmerking omtrent de invloed op de prijzen zal naar mijn idee voor dit aspect wel meevallen, aangezien ik denk dat de markt zich wel wat zal zetten.

Er zal pas een impact zijn als de uitbreiding van het ETS-systeem in Europa er komt op het vlak van transport. Op dat ogenblik zul je wijzigingen zien, maar dat heeft hier weinig mee te maken.

Ik hoor dat u bereid bent om werk te maken van minder labels, maar ik heb het gevoel dat u ook een beetje wilt afwachten wat de markt zelf doet. Ik heb zelf de indruk dat Colruyt hier werk van heeft gemaakt en de andere labels voor een stuk uit de markt duwt. Ik ben het met mevrouw Van Bossuyt eens dat er niet steeds nieuwe regels moeten worden bedacht. Het deed me ook denken aan een vraag die mevrouw Dierick ooit heeft gesteld over de verschillende soorten oplaadkabels voor mobiele telefoons. Soms is het wel degelijk nodig dat de overheid tussenkomt om tot goede afspraken tussen bedrijven te komen.

U zegt dat het goed zou zijn dat Europa hier het initiatief zou nemen. Ik ben het daarmee eens. Alleen mag dat geen alibi zijn om hier intussen in ons eigen land niet aan verder te werken. Anderzijds leven we wel in een eengemaakte handelsmarkt en daar moeten we rekening mee houden.

11.09 Kathleen Verhelst (Open Vld): Mevrouw de staatssecretaris, voor mij is het belangrijk dat alles objectief, eenvoudig bevatbaar, en gemakkelijk toepasbaar is. Voorts moet de consument goed worden geïnformeerd en moet het ecobewustzijn groter worden. Anderzijds, mag het niet te omslachtig zijn. Het moet objectief en toetsbaar zijn, en door een objectief instituut zijn uitgevoerd, niet door een bedrijf dat zo'n label lanceert.

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

12 Vraag van Sander Loones aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "Het federaal relanceplan" (55015926C)

12 Question de Sander Loones à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Le plan de relance fédéral" (55015926C)

12.01 Sander Loones (N-VA): Mevrouw de staatssecretaris, deze vraag is erdoor geglipt, want het is eigenlijk een begrotingsvraag. Wij wisselen geregeld van gedachten in de commissie voor Financiën en Begroting. Ik stelde met enige verrassing vast dat deze vraag hier is terechtgekomen, wellicht omdat zij over het relanceplan gaat. Het is een interessante vraag, maar ik heb nog heel wat andere begrotingsvragen ingediend in de voorbije dagen en weken. Ik kijk uit naar de gedachtewisseling op 19 en 26 mei in de commissie voor Financiën en Begroting. Ik vind het trouwens wel wat jammer dat die vergadering zo laat is ingepland – wij hadden daar andere afspraken over – maar het is blijkbaar niet gelukt om het anders te doen.

Het is deze week relanceweek. Het relanceplan moet ingediend zijn bij Europa. Vanochtend heb ik nog een communicatie gezien van Duitsland, Frankrijk, Italië en Spanje. Ook het Belgische plan, dat ook de deelstaatplannen omvat, moet worden ingediend. Wij hebben daar al staatssecretaris Dermine over gehoord.

Het was zeer interessant dat u zei dat de ambitie *downscaled* was: aanvankelijk zou er een lijst van zo'n 130 % van projecten worden ingediend, maar die is teruggebracht naar 100 %. Wij lezen echter in de media, en u hebt het ondertussen ook bevestigd in de commissie, dat er eigenlijk niet echt wordt geschrapt, maar dat de projecten gewoon op een andere manier gefinancierd zullen worden. In de regering is dus afgesproken dat de 5,9 miljard euro aan Europese steun, waarvan 1,2 miljard euro voor het federale niveau, zal worden gebruikt om een aantal investeringen te doen binnen het Europees kader en dat de 30 % niet wordt geschrapt, maar gefinancierd met eigen middelen, met uw begroting. Men komt dus bij u aankloppen.

Ik ben overal aan het navragen wat dat precies zal kosten en welk engagement de regering is aangegaan, want 30 % van een enveloppe van 1,2 miljard euro komt neer op ongeveer 400 miljoen euro, maar kunt u mij dat bevestigen? Als dat zo is, hoe zult u dat dan betalen?

12.02 Staatssecretaris Eva De Bleeker: Mijnheer Loones, blijkbaar is uw vraag bij mij terechtgekomen omdat de titel het woord 'relanceplan' draagt.

Er is op federaal niveau inderdaad beslist om drie investeringsprojecten die niet werden opgenomen in het plan dat zal worden ingediend bij de Europese Commissie, met name de scanning van containers, de vastgoedprojecten van de Regie, zoals het Justitiepaleis in Brussel, en een project bij Defensie, voor een totaal investeringsbedrag van 328 miljoen euro te financieren met federale middelen. De middelen voor deze projecten die nodig zijn voor 2021, zullen worden voorzien bij de budgetcontrole 2021, maar die zijn relatief beperkt, wat uiteraard te maken heeft met de timing van de projecten. Een deel van de middelen wordt dus voorzien voor 2021. De middelen voor de komende jaren zullen ook worden opgenomen in de budgettaire vooruitzichten. Voor meer details over de exacte timing van de projecten en hun onderliggende kosten verwijs ik u door naar de bevoegde regeringsleden.

Deze investeringen verhogen de overheidsuitgaven en beïnvloeden dus het overheidstekort op het ogenblik dat ze plaatsvinden en ook de overheidsschuld. Er zijn momenteel geen compensaties voorzien. In uw vraag verwees u ook naar de coronaprovisie, maar daar staat deze financiering los van. Deze uitgaven hebben immers geen directe link met de pandemie zelf.

12.03 Sander Loones (N-VA): Het is altijd tof om te merken hoeveel men kan leren uit een begrotingsvraag. Vandaag heb ik geleerd dat het project scanning van de containers, het justitiegebouw, maar ook het kwartier van de toekomst niet in de begroting van dit jaar zal worden opgenomen, maar voor een deel in die van volgend jaar. U zegt zelf dat dit geen gigantische impact zal hebben op de begroting omdat het in fases zal worden uitgevoerd. We hoopten allemaal dat dat justitiepaleis nu eindelijk eens vooruit zou beginnen te gaan. De stellingen om te renoveren worden nu ook al gerenoveerd, in de plaats van het gebouw. Ik begrijp van u dat we misschien de renovatie van de stellingen voor de renovatie misschien ook nog zullen moeten renoveren. Hopelijk gaat het wat sneller vooruit en werken uw regeringscollega's daar met spoed aan verder.

Daarnaast hebben we geleerd dat het tekort al groot was, dat er een begrotingscontrole geweest is net voor de paasvakantie en dat die eigenlijk al voor een deel achterhaald is. De begrotingscontrole voor dit jaar is natuurlijk wat ze is. U zegt zelf dat deze centen voor de volgende jaren zijn. Ik wil u niet verkeerd interpreteren.

Ik merk wel op dat het uitgeven van geld vlotjes gaat, maar dat het ambitieniveau iets hoger mag liggen als

het gaat over hoe er op een deftige manier geld kan binnenkomen, bijvoorbeeld door hervorming van de arbeidsmarkt en het pensioenbeleid.

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

13 Vraag van Anneleen Van Bossuyt aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De oneerlijke en misleidende praktijken van verzekeraars m.b.t. reisannulatieverzekering" (55015954C)

13 Question de Anneleen Van Bossuyt à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Les pratiques déloyales et trompeuses d'assureurs en matière d'assurance annulation de voyages" (55015954C)

13.01 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Mijnheer de voorzitter, ik verwijs graag naar mijn schriftelijk ingediende vraag.

In de eerste maanden volgend op de start van de coronacrisis, bleek uit een onderzoek van de toezichthouder FSMA dat verschillende verzekeraars tijdens de coronacrisis onterecht de kleine lettertjes van hun reisannulatieverzekering aanpasten om klanten niet te hoeven uitbetalen.

De FSMA stelde vast dat enkele spelers pas heel recent en tijdens de coronacrisis, plots de algemene voorwaarden van hun polissen van de reisannulatieverzekering hebben aangepast. Die aanpassingen houden duidelijk verband met de coronacrisis. Ook heeft de FSMA vastgesteld dat sommige verzekeraars op hun website, bijvoorbeeld in een rubriek met vragen en antwoorden over de coronacrisis, vrij ongenueanceerd vermelden dat schadegevallen van de dekking worden uitgesloten als ze het gevolg zijn van een epidemie, terwijl die uitsluiting niet in de algemene verzekeringsvoorwaarden wordt vermeld. Dergelijke vermeldingen zouden bepaalde klanten kunnen ontmoedigen om een verzekeringsclaim in te dienen, en kunnen bovendien misleidend of bedrieglijk zijn.

Het aantal maatschappijen dat annulatie ten gevolge van een epidemie sowieso dekt is relatief beperkt en veelal wordt voor dergelijke verzekeringen al een substantieel hogere premie gevraagd. Het is dan ook ongehoord dat men in deze moeilijke tijden tracht om het recht van de consument op terugbetaling van zich af te schuiven door oneerlijke en misleidende informatie en praktijken.

In hoeveel gevallen werden het afgelopen jaar de algemene voorwaarden van de polissen onterecht aangepast?

In hoeveel gevallen was er het afgelopen jaar sprake van foutieve en misleidende informatie naar de consument. Hoe werden deze inbreuken opgevolgd? Zijn er nog lopende inbreuken?

13.02 Staatssecretaris **Eva De Bleeker**: Mijnheer de voorzitter, reeds vroeg in de COVID-19-pandemie werd vastgesteld dat bepaalde verzekeringsondernemingen probeerden om bij annulatieverzekeringen, via mededelingen op hun website, schadegevallen die verband hielden met COVID-19 uit te sluiten van dekking.

De FSMA heeft daarom beslist een onderzoek te voeren naar de informatie die verzekeringsondernemingen verstrekten over de impact van COVID-19 op de annulatieverzekeringen. Er werd in de eerste plaats nagegaan of er informatie werd gepubliceerd die in strijd was met de voorwaarden van de overeenkomsten, en die de verzekeringsnemer dus verkeerdelijk zou laten geloven dat schadegevallen gelinkt aan COVID-19 steeds van dekking zouden zijn uitgesloten. Bij dit onderzoek werd al snel vastgesteld dat acht websites van verzekeringsondernemingen en tussenpersonen foutieve of misleidende vermeldingen bevatten omtrent de gevolgen van de COVID-19-epidemie op de verzekeringsproducten. Het betrof voornamelijk de omschrijving van de door annulatieverzekeringen geboden dekkingen en de uitsluitingen die werden toegepast naar aanleiding van de COVID-19-epidemie. De FSMA heeft alle betrokken verzekeraars en tussenpersonen opgedragen hun website aan te passen teneinde correcte informatie te verstrekken, wat alle betrokken partijen ook op eerste verzoek gedaan hebben.

Nog in het kader van die controle heeft de FSMA vastgesteld dat twee verzekeringsondernemingen hun voorwaarden eenzijdig hadden gewijzigd of wensten te wijzigen. Meer bepaald zou een annulering van een reis als gevolg van een epidemie of pandemie niet langer gedekt zijn. Een dergelijke aanpassing van de voorwaarden is in principe echter alleen mogelijk voor nieuwe overeenkomsten. Verzekeraars die ook de

voorwaarden van lopende verzekeringsovereenkomsten wensten te wijzigen, werden gewezen op het feit dat voor de wijziging van een lopende overeenkomst in principe het akkoord van de verzekeringsnemer nodig is. Eén onderneming had de voorwaarden van de lopende overeenkomsten gewijzigd zonder een geldig akkoord van de verzekeringsnemers te hebben gekregen. Deze onderneming heeft alle verzekeringsnemers moeten informeren over het feit dat hun bestaande overeenkomst ongewijzigd verder bleef lopen aangezien de verzekeraar het lopend contract niet rechtsgeldig had gewijzigd of opgezegd. Er werden geen sancties opgelegd aan de betrokken ondernemingen, rekening houdend met het feit dat zij de nodige corrigerende acties hadden ondernomen.

13.03 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Mevrouw de staatssecretaris, dank u voor uw antwoord. U hebt verschillende van die maatschappijen gevraagd om de juiste informatie op hun website te plaatsen. Dat is het minste, om tenminste de juiste informatie te verschaffen. Wat de eenzijdige wijzigingen betreft, spreekt het voor zich dat dit niet kan voor lopende contracten. Toch heeft één maatschappij dat blijkbaar wel gedaan. U zegt dan dat men dit op verzoek aan de verzekeringnemers heeft laten weten en dat er geen sancties zijn gevolgd. Hier wordt dan toch veel goodwill getoond. Ik denk dat zij niet altijd vanuit goed vertrouwen dergelijke eenzijdige wijzigingen aanbrengen en daar zijn dan natuurlijk de consumenten het slachtoffer van.

Ik heb nog andere vragen, die vandaag niet meer aan bod zullen komen, waaruit blijkt dat soms contracten worden gewijzigd zonder dat de consumenten daarvan op de hoogte zijn. We moeten dat te allen tijde vermijden.

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

14 Samengevoegde vragen van

- Bert Moyaers aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De waarschuwing van de FOD Economie voor whaling" (55015990C)
- Anneleen Van Bossuyt aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De whaling-aanvallen" (55016760C)

14 Questions jointes de

- Bert Moyaers à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "La mise en garde du SPF Économie contre le "whaling"" (55015990C)
- Anneleen Van Bossuyt à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Les attaques de harponnage (whaling)" (55016760C)

14.01 Bert Moyaers (Vooruit): Bij whaling maken oplichters misbruik van het gebrek aan fysieke contacten met vrienden of familie.

De aanzienlijke contactbeperkingen door de maatregelen ter bestrijding van het coronavirus leiden tot de opmars van dat type fraude. Extra waakzaamheid is dan ook geboden. Het gaat steeds om een valse vraag om hulp die zogezegd van een vriend of familielid in nood komt. Het enige doel van de oplichters is om hun slachtoffers zoveel mogelijk geld te laten overschrijven op hun rekening.

Whaling is geen recent fenomeen, maar de jongste jaren is het aan een opmars bezig via instantmessagingkanalen zoals Facebook Messenger of WhatsApp. Vroeger gebeurde whaling voornamelijk via e-mail. Het Antwerpse parket heeft ook verklaard recent een toename te zien van dat soort zwendel.

Beschikt de FOD Economie over concrete cijfers hoeveel geld er het afgelopen jaar op die manier ontvreemd werd? Hoeveel klachten werden hierover geregistreerd in 2020? Ziet men ter zake een evolutie?

Hoe denkt u het bewustzijn bij mogelijke slachtoffers te verhogen? Kunnen er acties worden ondernomen, bijvoorbeeld in verband met het meldpunt?

Is er rond het thema een specifieke samenwerking met Justitie?

14.02 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Ik verwijs naar de schriftelijke versie van mijn vraag.

Phishing, waarbij slachtoffers hun rekening wordt geplunderd doordat hun bankgegevens ontfutseld worden, bestaat al langer. Maar recent zijn er ook alsmäär maar gevallen van "whaling". Dit is een vorm van

oplichting waarbij mensen een bericht krijgen van hun zogenaamde kinderen of kennissen en waarbij deze dringend vragen om financiële hulp. Whaling gebeurt via verschillende kanalen, waarbij facebookberichten en whatsapp-berichten de kroon spannen.

Hoeveel gevallen van whaling werden er de afgelopen jaren geregistreerd? Wat is de stijging sinds de coronacrisis en de daarmee gepaarde isolatie en gebrek aan fysieke sociale contacten?

Voor welke financiële waarde worden slachtoffers gemiddeld opgelicht? Welke waarde werd er de afgelopen jaren op deze manier buit gemaakt?

Op welke manier kan deze vorm van fraude volgens u aangepakt en voorkomen worden? Is er al een specifiek actieplan?

14.03 Staatssecretaris **Eva De Bleeker**: De FOD Economie registreert niet specifiek het aantal meldingen over whaling of vriendschapsfraude bij het meldpunt.

Hij registreert evenmin hoeveel financiële middelen er het afgelopen jaar werden onttrokken door middel van whaling. De FOD Economie heeft dan ook geen zicht op een eventuele stijging in het aantal meldingen inzake whaling sinds de coronacrisis. In het algemeen merkt hij wel een duidelijke toename op van het aantal meldingen van fraude, zoals valse webshops en phishing, sinds het begin van de coronacrisis.

Door in te zetten op bewustmaking kan men het best voorkomen dat personen het slachtoffer worden van fraude. De FOD Economie doet dat voor verschillende vormen van fraude, waaronder whaling, via persberichten, zijn website en zijn socialemediakanalen, zoals de Facebookpagina Pasoplichting. Op die Facebookpagina werd op 26 februari 2021 een bericht over whaling gepubliceerd, waarin er tips werden gegeven over de manier waarop men die fraudevorm kan herkennen en men kan voorkomen er slachtoffer van te worden. Voorts zet de FOD Economie ook in op bewustmakingscampagnes, zoals de campagne "Trap niet in de val", waarbij er onder meer wordt ingezet op bewustmaking rond fraude in naam van bekende personen en organisaties.

Recent heeft mijn administratie in het kader van Fraud Prevention Month enkele webinars over fraudefenomenen zoals whaling georganiseerd. Op basis van het train-the-trainerprincipe legden verschillende experts van de Economische Inspectie aan medewerkers van de sociale sector en de politie uit hoe men diverse fraudevormen kan herkennen, wat men moet doen om te voorkomen dat men slachtoffer wordt en hoe een slachtoffer moet reageren.

Voorts raden we aan om nooit zomaar geld over te schrijven naar een familielid, vriend of kennis, zolang men niet op een andere manier contact had met die persoon. Tot slot wijs ik erop om steeds melding te doen bij het meldpunt wanneer men wordt geconfronteerd met een poging tot whaling.

Het meldpunt heeft het initiatief genomen om een nieuw scenario uit te werken voor de verschillende manieren waarop misbruik wordt gemaakt van de naam van bekende personen, onbekende personen of organisaties om geld te verkrijgen.

In het antwoord dat de melder aan het einde van de melding ontvangt, zal zoals steeds opgenomen worden dat een melding geen officiële aangifte is van een misdrijf.

Als de melder geld heeft verloren, zal hem daarom in het verstrekte antwoord worden verzocht om officieel klacht bij de lokale politie in te dienen.

Het onderzoeken van meldingen over whaling behoort niet tot de bevoegdheid van de FOD Economie en ik moet u dus verwijzen naar mijn collega, minister Van Quickenborne, bevoegd voor Justitie, voor meer informatie over de aanpak en het vervolgbeleid met betrekking tot het betreffende fraudefenomeen.

14.04 **Bert Moyaers** (Vooruit): Mevrouw de staatssecretaris, ik dank u voor uw antwoord.

Het is inderdaad goed om preventief te werk te gaan. We moeten er alleszins over waken dat we de doelgroep die het meest kwetsbaar is voor whaling effectief bereiken. Niet iedereen volgt immers webinars om fraude te kunnen voorkomen. We moeten dus specifiek die slachtoffers beschermen.

Het is heel moeilijk om concrete cijfers te krijgen. Ik heb ook Justitie om wat cijfers gevraagd, maar daar worden vooral de cijfers van effectieve vervolgingen bijgehouden, terwijl ik een totaalbeeld wil krijgen. Ik zal mijn zoektocht dus nog wat moeten voortzetten.

14.05 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Mevrouw de staatssecretaris, ik dank u voor uw antwoord. Ik had ook gevraagd naar cijfers, maar ik heb begrepen dat ik daarvoor niet bij u moet zijn, maar wel bij uw collega van Justitie.

De bewustmakingscampagnes, waarnaar u verwijst, blijven toch niet beperkt tot de webinars waar collega Moyaers naar verwijst. U hebt ook in andere campagnes, zelfs met bekende personen, gewezen op de problematiek. Het is heel goed dat die op het getouw worden gezet, zeker omdat bij whaling op het gevoel van de slachtoffers wordt gespeeld, waardoor zij sneller overstag gaan en op het verzoek ingaan.

Wij mogen de problematiek zeker niet onderschatten. In het politiebuletin van Gent, dat we maandelijks bespreken, stellen we vast dat de cijfers van IT-fraude en informatiecriminaliteit bijna elke maand gigantisch toenemen. Er is dus de nodige aandacht voor dat soort misdrijven nodig. Natuurlijk dragen mensen zelf grote verantwoordelijkheid, wat evenwel niet wegneemt dat wij hen moeten wijzen op de frauduleuze praktijken die opgang maken.

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

De **voorzitter**: We moeten hier stoppen omdat deze zaal nog moet worden klaargemaakt voor een andere vergadering. We proberen zo snel mogelijk een ander moment te vinden om de rest van de vragen af te werken.

*De openbare commissievergadering wordt gesloten om 15.34 uur.
La réunion publique de commission est levée à 15 h 34.*