

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

du

MERCREDI 9 JUIN 2021

Après-midi

COMMISSIE VOOR ECONOMIE,
CONSUMENTENBESCHERMING
EN DIGITALE AGENDA

van

WOENSDAG 9 JUNI 2021

Namiddag

De behandeling van de vragen vangt aan om 13.53 uur. De vergadering wordt voorgezeten door de heer Stefaan Van Hecke

Le développement des questions commence à 13 h 53. La réunion est 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.

01 Vraag van Anneleen Van Bossuyt aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "Een centraal meldpunt" (55016267C)

01 Question de Anneleen Van Bossuyt à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Un point de contact central" (55016267C)

01.01 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): *Wij krijgen vaak klachten binnen van burgers die geconfronteerd worden met problemen (frauduleuze webshop, slechte dienstverlening van een bedrijf of winkel, te lange levertijd, enz.) en die hier als goede burger een melding willen over doen bij de FOD Economie. Helaas blijkt het doorgeven van die melding op zich vaak een even groot probleem: een wirwar aan onduidelijke vragen, een lange en omslachtige procedure, enz. En dat is jammer. Want meldingspunten zouden laagdrempelig moeten zijn, niet een kluwen die de consument eerder ontmoedigen om een melding te maken.*

Ik weet dat u zich hier van bewust bent en momenteel werkt aan een hervorming van het meldpuntsysteem. Graag informeer ik via deze weg naar een stand van zaken:

Hoe ver staat u met de uitrol van het één centrale meldpunt? Hoe zal dit georganiseerd worden?

Worden ook de meldingsprocedures op zich onder de loep genomen? Hoe lang duurt het gemiddeld vooraleer iemand zijn melding gefinaliseerd zal hebben?

Is er ook aandacht voor de niet-digitale gebruiker? Zal het meldpunt enkel digitaal te consulteren zijn. Of zullen ook telefonische en / of schriftelijke meldingen nog mogelijk zijn?

01.02 Staatssecretaris Eva De Bleeker: Mijnheer de voorzitter, mevrouw Van Bossuyt, u hebt gelijk dat de consument het bos door de bomen niet meer ziet wanneer hij een melding wil doen of een klacht indienen, of zelf zijn rechten wil raadplegen.

Al deze meldpunten zijn opgericht vanuit een etatistische visie. Elke administratie, elk agentschap of geschillenbeslechtsorgaan heeft een contactpunt. De consument weet evenwel soms niet waar zijn probleem hoort en krijgt al te vaak nog het antwoord: "Sorry, wij zijn niet bevoegd." Ik wens dat uniek loket te organiseren vanuit de bezorgdheden en de visie van de consument. Het is niet mijn roeping om alle diensten die nu verdeeld zijn over de federale, regionale en gemeenschapsniveaus of bij de privésector samen te voegen. Dat zou niet werken en al zeker de consument geen dienst bewijzen.

Het is wel mijn bedoeling om al deze kamers één voordeur te geven, waar de consument binnenkomt en opnieuw buitengaat met een specifiek antwoord. Dit virtuele adres zal worden ondersteund door een soort contactcentrum dat de melding, vraag of klacht aan de bevoegde dienst bezorgt, die de opvolging verzekert. De consument krijgt een uniek opvolgnummer en kan dan raadplegen waar in het proces zijn dossier zit.

Ditzelfde virtuele adres zal ook de rechten van de consument raadpleegbaar maken.

Zoals u terecht opmerkt, zal het meldpunt of het uniek loket niet alleen virtueel kunnen bestaan. Het wordt een hybride model waar de consument in persoon zich ook kan aanbieden met zijn probleem indien gewenst, of telefonisch of per brief. Elke consument is mijn zorg.

De nota aan de regering wordt eerstdaags voorgelegd aan de IKW om later geagendeerd te worden. Dit instrument zal waar mogelijk de meldingsprocedures standaardiseren, vereenvoudigen en beter intern raadpleegbaar maken met een opvolgingssysteem. Het zal ook ondersteunend kunnen werken in een efficiëntere, tijdsbesparende geschillenbeslechting.

Aangezien elk dossier uniek is en een melding verschilt van een klacht of vraag om informatie, kan ik geen gemiddelde doorlooptijden geven. Die zouden zelfs weinig zeggen, omdat sommige antwoorden een doorverwijzing kunnen zijn en andere een afsluiting van een geschillenbeslechting gebaseerd op verschillende dossierstukken die moeizaam verzameld zijn.

Om af te sluiten kan ik niet genoeg onderstrepen hoe belangrijk het is om zoveel mogelijk meldingen te verzamelen. Op basis van die meldingen komen er immers analyses waarop de Economische Inspectie zich dan weer oriënteert om inspecties te organiseren.

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

Ik ben blij te horen dat er schot in de zaak zit en dat er werk wordt gemaakt van het meldpunt. Wat de timing betreft, heb ik begrepen dat dit punt eerstdaags op IKW-niveau besproken zal worden. Mijn vraag is ook in hoeverre hierover overleg met de deelstaten is gepleegd. Ik denk immers dat het voor een consument niet altijd zo duidelijk is op welk bevoegdheidsniveau een kwestie zich situeert.

01.04 Staatssecretaris Eva De Bleeker: Mevrouw Van Bossuyt, na het IKW-overleg volgt er nog overleg met de deelstaten. Dat staat dus op onze planning.

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

02 Vraag van Anneleen Van Bossuyt aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De misleidende praktijken van energieleveranciers" (55016757C)

02 Question de Anneleen Van Bossuyt à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Les pratiques trompeuses de fournisseurs d'énergie" (55016757C)

02.01 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Mijnheer de voorzitter, ik heb mijn vraag een hele poos geleden ingediend, maar nu is de kwestie van de slapende energiecontracten recent weer actueel geworden, meer bepaald in verband met energieleverancier Mega. Die leverancier bood consumenten oorspronkelijk zeer voordelige contracten aan, die dan na een tijdje plots heel wat minder voordelig werden.

Ik had indertijd onder meer gevraagd tegen welke boete Mega aankijkt en of er in compensatie zal worden voorzien. Inmiddels is het duidelijk dat het om een boete zou kunnen gaan van meer dan 100.000 euro. Op basis van de informatie die ik al in mijn bezit heb, wil ik u evenwel graag nog wat bijkomende vragen stellen.

Ik lees dat klanten die al jarenlang te veel betalen geen andere oplossing rest dan het trachten te bekomen van een financiële compensatie bij de leverancier of over te schakelen naar een andere aanbieder. U weet evengoed als ik dat het niet voor alle consumenten even gemakkelijk is om die stappen te ondernemen. Zal er een soort hulplijn ter beschikking van die gedupeerden worden gesteld opdat zij de compensatie waar zij recht op hebben zonder al te veel inspanningen kunnen bekomen?

Lopen er gelijkaardige onderzoeken tegen andere energieleveranciers? Klopt het dat leverancier Eneco zelf al de nodige stappen heeft ondernomen?

Minister van Energie Van der Straeten heeft reeds gemeld dat ze, vanuit haar bevoegdheid, actie wil ondernemen tegen het probleem van de slapende energiecontracten maar zult u, als staatssecretaris voor Consumentenbescherming, ook de nodige maatregelen nemen om een einde te stellen aan dergelijke slapende contracten?

02.02 Staatssecretaris **Eva De Bleeker**: Mevrouw Van Bossuyt, ingevolge het proces-verbaal dat door de Economische Inspectie werd opgesteld, zal door de administratie een transactie worden voorgesteld die, zoals u zei, hoog kan oplopen, namelijk tot een minimum van 208 euro en een maximum van 200.000 euro, opdecimen inbegrepen. Bij niet-betaling zal het dossier aan het parket worden bezorgd. Ik heb geen informatie over die eventuele compensaties waarnaar u verwijst, vanwege Mega ten opzichte van gedupeerde klanten. Uiteraard blijven wij deze kwestie zelf ook verder opvolgen.

Aangezien er op dit ogenblik geen signalen zijn die erop wijzen dat ook andere energieleveranciers dergelijke praktijken hanteren, lopen er momenteel geen andere onderzoeken omtrent deze specifieke praktijken.

De Economische Inspectie is bijzonder waakzaam inzake de praktijken van energieleveranciers en voert op regelmatige basis controles uit in deze sector.

De Kamercommissie voor Energie heeft, zoals u zelf heeft vermeld, een wetsvoorstel goedgekeurd dat de slapende contracten verbiedt. Dit wetsvoorstel kadert ook binnen het beleid van de regering om de consument meer transparantie te bieden op de energiemarkt. Samen met het Parlement willen we op deze manier de consument beter beschermen. Ik zal dit uiteraard meenemen in de evaluatie van het consumentenakkoord Energie dat bepaald is in het regeerakkoord om de energiemarkt nog toegankelijker te maken.

02.03 **Anneleen Van Bossuyt (N-VA)**: Dank u wel, mevrouw de staatssecretaris. U heeft het op het einde over de energiemarkt nog toegankelijker maken. Het is vooral belangrijk de energiemarkt nog transparanter te maken voor de consumenten. Vaak is niet duidelijk wie, wat, waar, en hoeveel men betaalt. Dat is belangrijk om mee te nemen. We zullen het er wel over eens zijn dat energie essentieel is en dat iedereen daarover moet kunnen beschikken. We hebben dat allemaal nodig, steeds meer trouwens door de elektrificatie. Wij volgen dit op de voet.

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

03 **Vraag van Anneleen Van Bossuyt aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De piramidefraude" (55016758C)**

03 **Question de Anneleen Van Bossuyt à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "La fraude pyramidale" (55016758C)**

03.01 **Anneleen Van Bossuyt (N-VA)**: *Uit onderzoek van Het Laatste Nieuws, blijkt dat elke dag honderden jongeren op sociale media worden verleid met onwaarschijnlijke beloftes om snel rijk te worden. Deze beloftes van influencers die lid zijn van bedrijven in online trading en cryptocurrency (zoals bitcoin). Aan de jongeren wordt voorgehouden dat ze bv. door te handelen met vreemde valuta en cryptocurrency, of door hun eigen webshop te beginnen, genoeg kunnen verdienen om met pensioen te kunnen gaan. Maar in werkelijkheid worden ze gestrikt voor betalende 'educatieplatformen', waar vooral de influencers zelf stevig aan verdienen.*

In werkelijkheid gaat het dus om een gecamoufleerd piramidesysteem, wat in ons land verboden is. IMarkets Academy is één van de bedrijven die zich hier aan bezondigt. De inbreuken variëren van het rekruteren van minderjarigen voor het handelen in buitenlandse valuta, tot het feit dat dergelijke bedrijven meer verdienen aan de nieuwe leden op zich eerder dan aan de echte economische activiteit.

Zal u de Economische inspectie vragen om een onderzoek in te stellen? Kunnen in afwachting van het onderzoek al maatregelen genomen worden? Zijn er wetgevende initiatieven die kunnen genomen worden om deze praktijken tegen te gaan?

03.02 Staatssecretaris **Eva De Bleeker**: Mevrouw Van Bossuyt, de Economische Inspectie heeft op mijn vraag een nieuw onderzoek ingesteld naar IM Academy. Verdere informatie over de stand van zaken in dit onderzoek kan ik u niet geven wegens het geheim van het onderzoek.

In het algemeen zal de Economische Inspectie inzake controles over piramideverkoop een juridische analyse uitvoeren en, indien nodig, de betrokken actoren, zoals hostingproviders, informeren over de modus

operandi. Wanneer in dossiers bruikbare gegevens opduiken, zoals advertenties voor piramidesystemen, worden de verantwoordelijken door de Economische Inspectie geïdentificeerd, wordt er een onderzoek ingesteld naar de verdachten en worden gepaste maatregelen genomen, zoals het aanleveren van het dossier aan het bevoegde parket.

Wat de slachtoffers van piramideverkoop betreft, wordt steeds geadviseerd om dit te melden aan het meldpunt. Het inzetten op sensibiliseren is de beste manier om te voorkomen dat consumenten slachtoffer worden van piramideverkoop. De FOD Economie waarschuwt voor piramidesystemen via zijn website, zijn sociale mediakanalen, persberichten en het voeren van sensibiliseringscampagnes. Dit jaar zal een sensibiliseringscampagne worden uitgerold die specifiek gericht is op het sensibiliseren van jongeren voor onder andere de piramideverkoop.

De FOD Economie geeft bovendien ook infosessies en webinars. Recent heeft de FOD Economie bijvoorbeeld in het kader van de Fraud Prevention Month enkele webinars georganiseerd, waaronder een over piramideverkoop. De wetgeving stelt dat het verboden is om een piramidesysteem op te zetten, te beheren of te promoten, waarbij de consument tegen betaling kans maakt op een vergoeding die eerder voortvloeit uit het aanbrengen van nieuwe consumenten in het systeem dan uit de verkoop of het verbruik van producten.

Beheerders van piramidesystemen kennen het wetgevend kader goed en begeven zich soms in een grijze zone, waardoor het in de praktijk moeilijk aan te tonen is dat inkomsten voornamelijk gegenereerd worden door het aanbrengen van nieuwe consumenten of ondernemingen, dan wel uit de verkoop van producten. Geval per geval dient beoordeeld te worden of het al dan niet om piramideverkoop gaat.

Wat de wetgevende initiatieven inzake piramideverkoop betreft zal nog uit het onderzoek moeten blijken of deze aangepast moeten worden. Dit zal dan op Europees niveau moeten gebeuren omdat de wetgeving inzake piramideverkoop een omzetting is van de Europese richtlijn betreffende oneerlijke handelspraktijken van ondernemingen jegens consumenten.

Dit is een richtlijn met maximale harmonisatie. Dit impliceert dat er op het niveau van eventuele handelspraktijken en B2C-relaties geen nationale wetgeving kan worden uitgevaardigd die verder gaat dan wat werd vastgelegd in deze richtlijn. De Economische Inspectie heeft het initiatief genomen om de leden van het CPC-netwerk te bevragen over de eventuele problematieken inzake piramideverkoop.

Indien uit de bevraging blijkt dat het nodig zou zijn om eventuele problemen te bespreken, kan in dialoog worden gegaan met de Europese Commissie. Voorts kan ik u ook nog melden dat uit mijn contacten met de FSMA blijkt dat zij een dossier heeft bezorgd aan het parket in dezen. U kunt het best aan de minister van Justitie vragen wat de verdere opvolging hiervan is.

03.03 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Mevrouw de staatssecretaris, ik dank u voor de acties die op verschillende niveaus worden ondernomen. Er worden onder andere data verzameld, wat zeker een goede zaak is om de problematiek in kaart te kunnen brengen. Op basis van wat daaruit voortvloeit, kunnen dan eventueel op Europees niveau – de wetgeving op oneerlijke handelspraktijken die hier van toepassing is, wordt immers op Europees niveau bepaald – de nodige stappen worden gezet. Dat is zeker een goede zaak.

U zegt ook dat slachtoffers van het piramidesysteem een melding kunnen doen bij een meldpunt, maar er bestaat jammer genoeg nog altijd wat schaamte bij mensen om een klacht in te dienen, dus denk ik dat het aantal meldingen dat daar binnenkomt, een onderschatting is van het werkelijke probleem.

U verwijst ten slotte naar een sensibiliseringscampagne die zal worden opgezet, voornamelijk gericht op jongeren. Dat is zeker geen overbodige luxe, zodat zij beseffen waar zij soms mee bezig zijn. De drempels binnen sociale media zijn immers heel laag en mensen beginnen soms met zaken zonder dat zij zich bewust zijn van de gevolgen daarvan.

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

04 Vraag van Anneleen Van Bossuyt aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De terugbetaling aan consumenten via een bankcheque" (55016759C)

04 Question de Anneleen Van Bossuyt à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs)

sur "Le remboursement de consommateurs par chèque bancaire" (55016759C)

04.01 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): *Onlangs berichtte Radio 2 over een voorval waarbij een consument, die recht had op een terugbetaling van Ryanair voor een door Ryanair geannuleerde vlucht ten gevolge van corona, de terugbetaling ontving via een bankcheque. Het is goed dat Ryanair effectief overgaat tot terugbetaling van geannuleerde vluchten, maar het is op zijn minst verwonderlijk dat de terugbetaling gebeurt via bankcheque, temeer omdat de klant de tickets oorspronkelijk via kredietkaart betaalde. Om de bankcheque bij de bank te innen, moest de klant bovendien zelf een bedrag van 35 euro betalen.*

Febelfin bevestigt dat cheques nog altijd een geldig betaalmiddel zijn in ons land, maar erkent dat het opmerkelijk is dat Ryanair bankcheques hanteert voor terugbetalingen.

Bent u zich ervan bewust dat Ryanair terugbetalingen doet via bankcheque?

Bent u het ermee eens dat dit een inefficiënte manier van werken is en vooral een consumentonvriendelijke wijze van werken?

Zal u contact opnemen met Ryanair om hen te wijzen op deze consumentonvriendelijke praktijk?

Kan een onderneming op eigen initiatief beslissen om een terugbetaling uit te voeren via een ander betaalmiddel dat hetgeen waarmee de consument de oorspronkelijke betaling uitvoerde?

Zo ja, bent u van mening dat dit dient aangepast te worden en dat terugbetaling standaard via hetzelfde betaalmiddel moet gebeuren als waarmee de oorspronkelijke betaling gebeurde?

Zo neen, zal u Ryanair daar op wijzen?

04.02 Staatssecretaris Eva De Bleeker: *Mijnheer de voorzitter, mevrouw Van Bossuyt, wat uw vraag betreft over de terugbetaling aan de consument via bankcheque, wijs ik u er allereerst op dat Ryanair wettelijk de verplichting heeft tot integrale terugbetaling aan de consument in geval van door de vliegtuigmaatschappij geannuleerde vluchten. Deze wettelijke verplichting is vervat in de Europese verordening nr. 261 van 2004 van het Europees Parlement en de Raad van 11 februari 2004 tot vaststelling van gemeenschappelijke regels inzake compensatie en bijstand aan luchtreizigers bij instapweigering en annulering of langdurige vertraging van vluchten.*

De Economische Inspectie is niet bevoegd voor het toezicht op de toepassing van deze verordening. Daarvoor verwijst ik u naar mijn collega Gilkinet, minister van Mobiliteit.

Op grond van de wetgeving die onder mijn bevoegdheid valt, verwijst ik naar het verbod op oneerlijke handelspraktijken, opgenomen in boek 6 Markpraktijken en Consumentenbescherming van het Wetboek van economisch recht. Deze wet verbiedt niet de consumenten terug te betalen onder gebruikmaking van een ander betaalmiddel dan hetgeen werd gebruikt door de consument voor de initiële betaling. Voor zover in de algemene voorwaarden duidelijk wordt omschreven op welke wijze een gebruikelijke terugbetaling zal plaatsvinden, en onder voorbehoud dat zulks mogelijk is op grond van de vermelde verordening nr. 261 van 2004, is een terugbetaling via bankcheque niet verboden.

Niettemin geldt ook dat het verbod op agressieve handelspraktijken moet worden gerespecteerd. Met andere woorden, de terugbetaling door middel van een bankcheque mag hoe dan ook geen kosten voor de consument met zich meebrengen.

04.03 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): *Mevrouw de staatssecretaris, u verwijst voor een deel naar uw collega Gilkinet. Ik heb hem al meermaals ondervraagd, niet specifiek over de bankcheque, maar over de passagiersrechten. Dat is immers de richtlijn waarnaar u verwijst. Volgens hem is er totaal geen probleem, terwijl wij daarover andere berichten ontvangen.*

Dank u wel voor uw uitleg over uw deelaspect van deze problematiek. Vooral het laatste deel over de inningskosten is zeer belangrijk. Zoals wij het vernomen hebben, kost het de consument 35 euro om de cheque te innen. Dat kan toch niet de bedoeling zijn. Het gaat vaak over een hoog percentage van wat de vlucht zelf heeft gekost. We moeten dus bekijken wat daar ondernomen kan worden om te vermijden dat consumenten tot dergelijke inningskosten moeten overgaan.

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

05 Vraag van Anneleen Van Bossuyt aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "Een dubbele factuur voor de klanten van Carrefour" (55016996C)

05 Question de Anneleen Van Bossuyt à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Une double facture pour les clients de Carrefour" (55016996C)

05.01 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Mijnheer de voorzitter, ook deze vraag dateert al van een tijdje geleden. Ondertussen zijn er al heel veel oplossingen gekomen.

Mevrouw de staatssecretaris, ik wou niettemin van u nog vernemen hoeveel klanten uiteindelijk werden getroffen door het moeten betalen van de dubbele factuur. Is er ondertussen een zicht op bij wie het probleem lag? Iedereen wees immers naar elkaar.

Zijn intussen alle consumenten vergoed voor het bedrag dat zij onterecht dubbel hebben betaald?

05.02 Staatssecretaris Eva De Bleeker: Mevrouw Van Bossuyt, uw vraag dateert inderdaad al van een tijdje geleden. Ik heb toen kennis genomen van het incident. Wij hebben daarover contact gehad met Carrefour.

Inzake de cijfers waarnaar u vraagt, heeft het bedrijf gemeld dat het geen cijfers bekendmaakt. Wij beschikken dus zelf ook niet over echte aantallen.

In antwoord op uw vraag wie aan de oorzaak lag, kan ik u meegeven dat Febelfin heeft aangegeven dat de Belgische banken niet aan de oorsprong lagen van het incident. De technische fout lag in een miscommunicatie tussen twee banken, namelijk de Franse bank Crédit Mutuel en Mastercard en de betaalverwerker Market Pay.

Mastercard heeft vervolgens het nodige gedaan om de terugbetalingen aan alle betrokken klanten zo snel mogelijk te realiseren.

Carrefour heeft laten weten dat het zijn verantwoordelijkheid tegenover de klanten heeft genomen en zal blijven nemen. De klanten van Carrefour moesten zelf geen stappen zetten. De terugbetaling verliep volledig automatisch via de banken.

Mastercard en Carrefour betreuren de ongelukkige samenloop van omstandigheden en zullen erop toezien dat dergelijke technische fouten tot het verleden behoren.

05.03 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Mevrouw de staatssecretaris, vooral uw laatste punt is belangrijk, dat iedereen intussen zijn onterecht betaalde geld heeft terugbetaald gekregen, wat een goede zaak is, maar vooral dat in de toekomst moet worden vermeden dat dergelijke zaken nog voorkomen.

Het kan een ongelukkige samenloop van omstandigheden zijn, maar wij moeten er alles aan doen om dergelijke fouten in de toekomst te vermijden, teneinde het vertrouwen van de consument in de betalingssystemen niet te ondermijnen.

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

06 Vraag van Anneleen Van Bossuyt aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "Een informatiecampagne voor consumenten over online aankopen buiten de EU" (55016998C)

06 Question de Anneleen Van Bossuyt à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Une campagne d'information adressée aux consommateurs sur les achats en ligne hors UE" (55016998C)

06.01 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Mijnheer de voorzitter, mevrouw de staatssecretaris, koopt men iets in een niet-Europese webshop, dan betaalt men extra kosten: btw en invoerkosten / douanekosten. De invoerkosten zijn tot op heden enkel van toepassing op aankopen vanaf 22 euro.

Binnenkort voert de EU echter nieuwe douaneregels in voor online aankopen van buiten de EU. Vanaf 1 juli 2021 zal men hierdoor btw betalen én invoerkosten, ook op zendingen van 22 euro of minder. Bij een geregistreerde webshop vallen de invoerkosten ten laste van de webshop, bij een niet-geregistreerde webshop vallen de invoerkosten ten laste van de consument.

Deze wijziging zal een belangrijke impact hebben op de consument. Hoe zal hij bewust gemaakt worden van deze wijziging? Zal er een grote informatiecampaigned worden opgezet?

Ook bij de Brexit waren er wijzigingen voor het ontvangen van pakketten uit het VK. Ondanks communicatie hierover, waren er post-Brexit heel wat problemen en klachten van consumenten die niet op de hoogte waren van de veranderde regels. Hoe zal u ervoor zorgen dat de consument nu wél op de hoogte is van de wijzigingen?

Hoe kan de consument weten of hij een bestelling plaatst bij een geregistreerde of niet-geregistreerde webshop?

06.02 Staatssecretaris **Eva De Bleeker**: Mijnheer de voorzitter, mevrouw Van Bossuyt, ik benadruk dat de antwoorden op de technische vragen over de aankoop van goederen in een Britse webshop, dus niet-EU-webshop, reeds in het verleden werden gegeven door de FOD Financiën, Algemene Administratie van de Douane en Accijnzen. Hierover werd op dat moment via diverse kanalen gecommuniceerd, onder andere via de VRT. Ik verwijs u graag door naar de minister van Financiën voor meer informatie over de nieuwe douaneregels in verband met aankopen in niet-EU-webshops.

Wanneer een consument buiten de Europese Unie koopt, is de regelgeving die hem of haar beschermt, niet van toepassing. Hij of zij moet dus bijzonder voorzichtig zijn. In de context van brexit is er echter een verschil. Wanneer hij een goed koopt op een Britse site, blijven de precontractuele informatieverplichtingen staande en moet de site hem meedelen dat hij extra btw en invoerrechten moet betalen. De aan brexit gewijde pagina's van de website van de FOD Economie bevatten deze elementen.

Ook bpost stuurt informatiebrieven naar consumenten die onlineshopperen in webshops buiten Europa met de waarschuwing voor btw-kosten en extra invoerkosten vanaf 1 juli.

De consument moet zich dus zeker informeren bij elke aankoop omdat verkopers in het Verenigd Koninkrijk verschillende wijzen hanteren voor de verrekening van de btw en invoerrechten aan EU-klanten.

06.03 **Anneleen Van Bossuyt** (N-VA): Mijnheer de voorzitter, mevrouw de staatssecretaris, die informatie is heel belangrijk. Of men op het internet iets koopt in Rusland, China, Zuid-Afrika, de Verenigde Staten of in Nederland, het klikken of doorklikken duurt allemaal even lang, dus het maakt geen verschil. Mensen zijn zich inderdaad vaak niet bewust van het feit dat ze buiten de Europese Unie of in het Verenigd Koninkrijk iets aankopen. Het zal dus heel belangrijk zijn om de mensen daarover zoveel mogelijk te blijven informeren en te waarschuwen voor de bijkomende kosten die er kunnen zijn.

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

07 **Samengevoegde vragen van**

- Erik Gilissen aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "Generieke inktcartridges en het hervullen van inktcartridges" (55017256C)
- Anneleen Van Bossuyt aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De consumentenmisleiding door HP" (55017494C)
- Leen Dierick aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De ingebrekestelling van Hewlett-Packard door Test Aankoop" (55018589C)
- Kathleen Verhelst aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De ingebrekestelling van HP" (55018752C)

07 **Questions jointes de**

- Erik Gilissen à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Les cartouches d'encre génériques et la recharge des cartouches d'encre" (55017256C)
- Anneleen Van Bossuyt à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Les consommateurs trompés par HP" (55017494C)

- Leen Dierick à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "La mise en demeure de Hewlett-Packard par Test Achats" (55018589C)
- Kathleen Verhelst à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "La mise en demeure de HP" (55018752C)

07.01 Erik Gilissen (VB): *Test Aankoop stelt HP in gebreke voor het blokkeren van generieke inktpatronen". Dat was de titel van een bericht uit Test Aankoop van 3 mei 2021.*

"Test Aankoop en zijn zusterorganisaties uit Spanje, Italië, Portugal en Brazilië sturen een ingebrekestelling naar Hewlett-Packard. De consumentenorganisaties verwijten de printerproducent bewust het gebruik van generieke inktpatronen geblokkeerd te hebben via software-updates. De organisaties willen dat eigenaars van HP printers een compensatie van 150 euro per toestel krijgen."

De juridische motivatie voor die beslissing is gebaseerd op de Europese richtlijn voor oneerlijke commerciële praktijken (2005/29/EC). Dit betekent dat gelijkaardige juridische procedures ook in andere Europese landen kunnen worden gelanceerd.

HP blijkt een firmware-update te hebben uitgerold, waardoor wereldwijd generieke cartridges niet meer geaccepteerd worden door printers van het merk.

Bij heel wat fabrikanten van printers lijkt het erop alsof de printer enkel maar een middel is om dure cartridges te kunnen verkopen. Zo is Brother enige tijd geleden ook overgeschakeld van een optisch systeem om het inktniveau in cartridges te detecteren naar een elektronisch systeem door middel van een in de cartridges ingebouwd chip. De chip kan zelfs niet gereset worden waardoor de cartridges, soms zelfs nog half gevuld, weggeworpen dienen te worden. Hervullen van dergelijke cartridges is ook onmogelijk zonder de chip te vervangen.

Bent u op de hoogte van dergelijke praktijken onder fabrikanten van printers?

Wat is uw mening over deze praktijken in het licht van consumentenbescherming?

Zal u stappen ondernemen om fabrikanten van printers ertoe te dwingen om het hervullen van cartridges en het gebruik van generieke cartridges mogelijk te maken? Zo ja, binnen welke termijn zal dit gebeuren?

07.02 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): *Begin mei liet Test Aankoop weten Hewlett-Packard in gebreke te zullen stellen. De consumentenorganisatie verwijt de printerproducent bewust het gebruik van generieke inktpatronen geblokkeerd te hebben via software-updates. De foutmeldingen die de gebruikers kregen op het computerscherm, deed hen perfect bruikbare patronen weggooien om vervolgens weer over te schakelen naar duurdere merkeigen HP-producten. In bepaalde gevallen zagen consumenten zich genoodzaakt om een nieuwe printer aan te schaffen. Test Aankoop stelt terecht dat dit financiële schade bij consumenten veroorzaakt, maar ook de hoeveelheid elektronisch afval verhoogt. Test-aankoop en haar zusterorganisaties willen dat eigenaars van HP printers een compensatie van 150 euro per toestel krijgen.*

Is mevrouw de staatssecretaris op de hoogte van de ingebrekestelling van Test Aankoop tegen HP? Heeft zij al kennis genomen van het dossier? Hoe evalueert zij dit?

Hoeveel consumenten in België worden hierdoor getroffen? Heeft de economische inspectie hier al rechtstreeks klachten over ontvangen? Zo ja, zal zij ook een onderzoek instellen?

Test Aankoop noemt de praktijk van HP pure geplande veroudering. Dit is totaal onverantwoord in het licht van milieu- en consumentenbescherming. U gaf eerder aan een beleid te zullen formuleren over geprogrammeerde veroudering in het kader van een actieplan circulaire economie. Wat is de stand van zaken hieromtrent?

07.03 Leen Dierick (CD&V): *Op maandag 3 mei 2021 stuurde Test-Aankoop een persbericht de wereld in waarin ze aangeven samen met andere consumentenorganisaties HP in gebreke te stellen. De aanklacht luidt dat de producent de consument bewust verhindert om andere inktpatronen dan die van het eigen merk te gebruiken. Test Aankoop eist een schadevergoeding van 150 euro per getroffen eigenaar van een HP-printer. De aanklacht is een gevolg van een update die HP uitvoerde bij haar printers dat er voor zou zorgen dat gebruikers een foutmelding krijgen te zien wanneer ze geen gebruikmaken van originele HP-inktpatronen terwijl er voordien met dezelfde printer wel geprint kon worden met inktpatronen die niet van het merk zelf waren.*

Heeft u de Economische Inspectie al dan niet de opdracht gegeven deze praktijk van HP te laten onderzoeken? Kan u uw motivatie hiervoor toelichten?

Er bestaat vandaag een groot prijsverschil tussen merkgebonden en goedkopere alternatieven van inktpatronen. Heeft u hierover reeds klachten ontvangen van consumenten? Indien ja, hoeveel en waarover gaan deze klachten voornamelijk?

Heeft u ondertussen reeds contact opgenomen met het bedrijf HP om over het probleem dat zich voordoet te praten? Indien ja, kan u het resultaat van het overleg toelichten? Indien niet, zal u nog contact opnemen met het bedrijf?

Gezien we onze economie meer circulair moeten maken en de elektronische afvalberg sterk moeten doen dalen, bent u bereid initiatief te nemen om in overleg te treden met de producenten van printers en inktpatronen om de waaier aan inktpatronen te beperken tot een minimum?

Welke acties nemen de producenten van printers en inktpatronen vandaag zelf reeds om hun elektronische afvalberg te beperken en de recycleerbaarheid van hun producten te verhogen?

07.04 Kathleen Verhelst (Open Vld): *Begin mei meldde Test Aankoop samen met een aantal internationale zusterorganisaties dat ze Hewlett Packard in gebreke stelden. Test Aankoop doet dit nadat een software-update van de printers ervoor zorgde dat generieke inktpatronen niet meer aanvaard worden door hun toestellen, daar waar de toestellen dat initieel wél deden.*

Dit is feitelijke geplande veroudering, ingevoerd via software-updates die de consument als goed en voorzichtig persoon uitvoert ten bate van het product. Software-updates met gevolgen die de consument in feite niet wenst.

De resultaten zijn tweeledig: toestellen en aangekochte onbruikbare patronen verdwijnen richting een grotere afvalberg enerzijds, terwijl HP op lange termijn een economisch monopolie in haar patronen voor haar machines ontwikkelt anderzijds.

Heeft de staatssecretaris akte genomen van het probleem? Had u tijdens uw nauwe contacten met Test Aankoop gesprekken over dit onderwerp? Hadden u en uw kabinet contact met HP? Zo ja, welke resultaten kwamen uit dat gesprek? Zo neen, zal u hen nog wijzen op deze onverantwoordelijke manier van ondernemen?

Zijn er klachten ontvangen door uw administratie?

Is de omvang van de groep getroffen consumenten te bepalen? Zo ja, hoe groot is deze?

07.05 Staatssecretaris Eva De Bleeker: *Mijnheer de voorzitter, dames en heren Kamerleden, bedankt voor het verwijzen naar uw vragen. Het wordt een vrij lang antwoord.*

Ik ben op de hoogte van de praktijken van fabrikanten van printers. In mei 2017 werd op de FOD Economie een studie van RDC Environment uitgevoerd over geplande veroudering. Die studie wijst uit dat er gevallen vastgesteld werden op dit gebied. Er verschijnen bijvoorbeeld meldingen dat het inktpatroon van de printer laag is terwijl er nog voldoende inkt in het patroon zit. Of dat de inkt op is terwijl het inktpatroon niet leeg is. Er wordt vaak vastgesteld dat printers uitgerust zijn met een chip die het aantal afdrukken telt en die de printer blokkeert na een bepaald aantal.

Ik ben tevens op de hoogte van de ingebrekestelling van Test Aankoop tegen HP. De consumentenorganisatie verwijst naar eerdere gerechtelijke uitspraken. Het besluit van de Italiaanse mededingingsautoriteit maakt evenwel het voorwerp uit van een lopende gerechtelijke procedure, dus is er nog geen definitief besluit genomen. HP heeft me deze week laten weten dat het zich schikt naar het besluit, maar ook in beroep is gegaan.

In 2016 ontving de Economische Inspectie vier meldingen tegen HP. Naar aanleiding van het onderzoek paste HP de verpakking van de printers aan, waarbij de consument in kennis wordt gesteld van het feit dat de printer dynamische beveiliging ondersteunt en alleen bedoeld is voor gebruik met cartridges met de originele HP-chip. HP verduidelijkt dat cartridges met een niet-HP-chip mogelijk niet werken of mogelijk in de toekomst niet zullen werken. Voor de ontevreden consumenten schroefde HP ook de ongevraagde update

van de firmware terug naar de versie van de datum van aankoop van de printer, waardoor ze terug konden printen met de niet-HP-cartridges.

In 2020 ontving de Economische Inspectie twee meldingen tegen HP. Het onderzoek wees uit dat de verpakking de mededeling van de dynamische beveiliging vermeldde.

In 2021 ontving de Economische Inspectie tot op heden één melding tegen HP.

Mijn administratie heeft geen specifieke cijfers van meldingen over het prijsverschil tussen merkgebonden inktpatronen en goedkopere alternatieven van inktpatronen. Dit prijsverschil op zich is ook geen inbreuk op het consumentenrecht. HP geeft aan geen beleid te voeren om het gebruik van inktpatronen van derden in haar printers te beperken en staat over het algemeen het gebruik van niet-originele inktpatronen toe, met inbegrip van hervulde en gereviseerde inktpatronen.

De enige uitzondering op dit gebied is het gebruik van inktpatronen die een gekloonde beveiligingschip bevatten die de beveiligingschip van HP nabootst waardoor inbreuk wordt gemaakt op de intellectuele eigendomsrechten van HP, HP de consumenten niet kan waarschuwen voor vervalsingen, de integriteit van de veiligheid van het printsysteem in gevaar wordt gebracht en een negatief effect op het milieu ontstaat. In het kader van de Green Deal en het recente Europese actieplan voor de circulaire economie heeft Europa een reeks maatregelen aangekondigd die geplande veroudering moet bestrijden en producenten moet aansporen om duurzamere producten te ontwerpen. Ik steun dit Europese initiatief ten volle.

Meer concreet spreekt het Europese actieplan voor de circulaire economie onder meer over een wetgevingsinitiatief voor elektronica en ICT op basis van de ecodesignrichtlijn, zodat apparaten ontworpen zijn voor energie-efficiëntie en duurzaamheid, repareerbaarheid, verbeterbaarheid, onderhoud, hergebruik en recycling. Het komende werkplan inzake ecologisch ontwerp zal hier nader op ingaan. Printers en verbruiksgoederen, zoals cartridges, zouden ook worden gedekt, tenzij de sector tot een ambitieuze, vrijwillige overeenkomst komt, aldus het Europese actieplan. Een Europees terugnameprogramma voor het retourneren of doorverkopen van deze apparaten zou ook kunnen worden overwogen. Het federaal actieplan circulaire economie wordt voorbereid en wordt in de komende weken nog verder overlegd. Het bevat een reeks regelgevende, voorlichtende en ondersteunende maatregelen ter bestrijding van geprogrammeerde veroudering. Ik heb in dit stadium niet meer informatie.

HP heeft in een reactie laten weten dat zij al samenwerken met de remanufacturingindustrie, dus de herfabricatie-industrie, aan die vrijwillige overeenkomst om de milieuprestaties van op de Europese markt gebrachte grafische apparatuur te verbeteren. De vrijwillige overeenkomst wordt momenteel door de Europese Commissie onderzocht. De lidstaten, ook België, waren en blijven betrokken bij het proces dat met succes de energie- en hulpbronnefficiëntie en de informatievereiste van de grafische apparatuur heeft aangepakt. Zo heeft dit bijgedragen tot de energie-efficiëntieagenda van de Europese Unie, de bevordering van de circulaire economie, de aanpak van de klimaatverandering en het bereiken van de doelstellingen inzake betere regelgeving. Ook wordt gewerkt aan de vermindering van het aantal verschillende modellen inktpatronen, terwijl er ook een evenwicht wordt gezocht met de noodzaak om nieuwe producten en technologieën te ontwikkelen om de ambitieuze duurzaamheidsdoelstellingen van HP te bereiken. HP heeft zich aangesloten bij de Race to Zero van de VN en heeft onlangs aangekondigd dat het tegen 2030 koolstofneutraal wil zijn op het gebied van printmateriaal.

De producten worden zo ontworpen dat ze lang kunnen meegaan en grondstoffen efficiënt worden gebruikt. Wanneer de producten uiteindelijk het einde van hun levensduur bereiken, kunnen de materialen opnieuw worden gebruikt, dankzij programma's voor reparatie, hergebruik en recycling. Hierdoor behouden ze zo lang mogelijk hun hoogste waarde. De circulaire stroming voorkomt afval en biedt materialen en producten een nieuw leven.

HP laat weten dat ze terugnameprogramma's aanbieden in 67 landen via een mondiaal netwerk van leveranciers voor hergebruik en recycling. De consument kan de inkt- en tonercartridges gratis inleveren bij ongeveer 17.500 erkende locaties. In de meeste landen worden ophaal- en terugnamemogelijkheden gratis aangeboden. Ook loopt een programma om plastic van gerecycleerde originele cartridges en gerecycleerde flessen en klerhangers te gebruiken om nieuwe inktpatronen te maken.

Gelet op het vermijden van een conflictmodel tussen producent en consument zal ik in dialoog blijven met bedrijven zodat de consument niet wordt misleid en de veiligheid wordt gewaarborgd.

Ik wens voorts niet vooruit te lopen op de lopende gerechtelijke procedure.

07.06 Erik Gilissen (VB): Mevrouw de staatssecretaris, ik dank u voor het uitgebreide antwoord.

U verwijst naar de reactie van HP hierop, maar het is uiteraard een probleem dat zich niet alleen tot printers beperkt. Bij printers komt het probleem wel duidelijk naar boven. Gelukkig zijn er ook fabrikanten van printers die recent ook toestellen aanbieden met hervulbare inktreservoirs die voor de gebruiker eenvoudig te hervullen zijn.

Ondanks het antwoord van HP kan ik mij niet van de indruk ontdoen dat het bij een aantal fabrikanten van printers vooral te doen is om goedkope printers te verkopen om daarna dure cartridges te kunnen verkopen. Het feit dat zij gratis cartridges terugnemen, blijft nog altijd voor een hoop afval zorgen. Dat staat haaks op een beleid om zo veel mogelijk afval te vermijden. We kijken dan ook uit naar de initiatieven die er zullen komen om dit probleem aan te pakken.

07.07 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Mevrouw de staatssecretaris, ik was verbaasd – nu wordt men daarover geïnformeerd – dat er in het begin blijkbaar met een chip werd gewerkt, waardoor het aantal afdrucken werd bepaald en de cartridge niet meer werkt. Ik vind dat onvoorstelbaar, eerlijk gezegd. Het is goed dat daar geen gebruik meer van wordt gemaakt en dat de informatie daarover duidelijk is.

Het is goed dat HP een aantal acties zal ondernemen, ook wat betreft recyclage en andere, maar collega Gilissen verwees er al naar dat het probleem ruimer is dan de cartridges voor printers alleen. Hier gaat het nu over een heel duidelijk geval van geplande veroudering, maar het gaat om een ruimer, algemeen probleem dat wij jammer genoeg bij heel veel verschillende producten zien. Zeker in het kader van duurzaamheid is het belangrijk dat hier een einde aan wordt gemaakt en dat aan alle producenten de boodschap wordt gegeven dat geplande veroudering gewoon niet kan. Wij horen dat bijvoorbeeld ook over gsm's en zoveel andere producten. Het is heel belangrijk dat de boodschap wordt gegeven dat geplande veroudering niet kan.

Het kan voor een producent zelfs goed zijn om een kwaliteitslabel op te bouwen, waardoor de mensen weten dat, als zij dat bepaald product kopen, het lang zal meegaan. Ik geef een voorbeeldje, maar ik wil geen reclame maken: als men een nieuwe wasmachine moet kopen, zullen consumenten misschien graag 100 euro meer betalen voor een merk waarvan bekend is dat het heel lang meegaat, en dan kopen zij wel dat merk en niet een ander. Producenten kunnen daar dus zelfs een kwaliteitslabel van maken. Die richting moeten wij uitgaan.

Mijn fractie kijkt zeker uit naar stappen die hieromtrent zullen worden ondernomen. In het kader hiervan hebben wij trouwens tijdens de vorige commissievergadering gevraagd om een hoorzitting te organiseren over de circulaire economie, waarbij wij verschillende stemmen willen horen, zowel van producenten als consumentenorganisaties, maar ook van anderen, bijvoorbeeld herstellende. Daarbij zal de geplande veroudering zeker ook aan bod komen.

07.08 Leen Dierick (CD&V): Mevrouw de staatssecretaris, er zijn nog maar weinig meldingen binnengekomen bij het meldpunt, maar ik denk dat het probleem niet onderschat mag worden. Veel consumenten doen de moeite niet meer. Ze denken dat het toch niets opbrengt om melding te doen, hoewel het probleem wel degelijk groot is.

Er moet zeker actie worden ondernomen. U verwijst naar het Europees niveau. Dit is inderdaad iets dat op Europees niveau moet worden aangepakt. Er zullen wel acties zijn in het kader van de Green Deal, maar laat ons daar zeker niet op wachten. Ook op Belgisch niveau kunnen we al maatregelen nemen. U verwijst daarvoor naar het federaal actieplan waarin een aantal maatregelen tegen de geplande veroudering is opgenomen. We kijken daarnaar uit.

Zoals de collega zegt, is dit een groot probleem dat zich niet alleen bij printers stelt, maar ook bij tal van andere elektronische apparaten. De consumenten voelen zich bekocht. Zij kopen iets heel goedkoop, maar krijgen al heel snel te maken met bijkomende kosten. Dat moeten we een halt toeroepen. Bovendien is dit niet ecologisch verantwoord. Laat ons samen een vuist maken tegen die geplande veroudering.

07.09 Kathleen Verhelst (Open Vld): Mevrouw de staatssecretaris, ik dank u voor uw uitgebreid antwoord.

Het is heel goed dat dit kan worden gemeld. Het is belangrijk dat dergelijke zaken aan het licht komen. Dit zorgt voor een schokeffect op de markt. Iedereen leert uit zo'n praktijkvoorbeeld en is zich meer bewust van deze problematiek, waardoor deze op verschillende fronten wordt aangepakt.

Er moet meer aandacht zijn voor circulaire economie, maar die moet nog altijd verantwoord en rendabel blijven. Het moet een slim systeem zijn. Het kan niet zijn dat iemand iets moet weggooien terwijl het nog niet versleten is. Een label voor langer gebruik of een promotie voor een merk is zeker goed, maar het is misschien goed om de vereisten van een product beter te vermelden. Als mensen bijvoorbeeld een printer kopen, kunnen zij via het label al worden ingelicht over hoe hun toners zullen werken. Er moet meer informatie worden verstrekt dan enkel de prijs en het label. Er moet bijvoorbeeld ook melding worden gemaakt van eventuele extra kosten.

Wij blijven vechten voor een duurzame, maar ook rendabele economie.

Het incident is gesloten.

L'incident est clos.

08 **Samengevoegde vragen van**

- Anneleen Van Bossuyt aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De coronavoucher" (55017495C)

- Anneleen Van Bossuyt aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De coronavoucherbank" (55017496C)

08 **Questions jointes de**

- Anneleen Van Bossuyt à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Le bon à valoir corona" (55017495C)

- Anneleen Van Bossuyt à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "La banque des bons à valoir corona" (55017496C)

08.01 **Anneleen Van Bossuyt (N-VA):** *Op 1 april communiceerde u dat u, in overleg met de reissector en consumentenorganisaties, ervoor heeft gezorgd dat de coronavouchers voor een geannuleerde pakketreis voor onbepaalde tijd worden verlengd. De week voordien bevestigde minister Dermagne nochtans op mijn vraag dat de coronavoucher onder de gemeenrechtelijke vervaltermijn van tien jaar valt.*

U gaf in de media aan dat coronavouchers voor onbepaalde tijd worden verlengd en ze eigenlijk zelfs geen einddatum kennen. Betekent dit aldus dat de uitspraak van minister Dermagne, dat de coronavoucher onder de vervaltermijn van 10 jaar valt, incorrect is?

U gaf aan dat u deze oplossing heeft besproken en overlegd met de consumentenorganisaties en de reissector. Wanneer vond dit overleg plaats? Welke concrete partijen waren daarbij allemaal vertegenwoordigd?

U geeft aan dat de consument via de coronavoucher zijn reis kan herboeken tegen dezelfde prijs terwijl andere reizigers moeten aankijken tegen duurdere reizen. Kan u dit toelichten? Hoe zal deze zelfde prijs gegarandeerd worden? Op welke wettelijke basis baseert u zich hiervoor?

Ik vernam begin mei via de media dat er vooruitgang is wat betreft de coronavoucherbank. Dat stemt me tevreden. Ik informeerde al regelmatig naar de maatregelen die de regering zou nemen om de reissector te ondersteunen en diende in december vorig jaar zelf al een voorstel in voor de oprichting van een coronavoucherbank.

Het verbaast me wel dat dit fonds pas voorzien wordt in september 2021. Dat is zeer laat. De consument kan na 12 maanden zijn geld terugvragen, in casu half maart 2021, en de reisorganisator heeft dan nog maximaal 6 maanden de tijd, dus tot half september 2021, om in de terugbetaling te voorzien. Indien de voucherbank pas operationeel wordt in september en de reisorganisatoren dan pas kunnen beginnen met hun leningsaanvraag, dan vraag ik me oprecht af of de consument dan wel effectief binnen de 18 maanden zijn geld zal terugkrijgen. Bovendien is de kans zeer groot dat de reisorganisatoren al terugbetalingen moeten uitvoeren, nog voor de leningsaanvraag rond is, en ze de terugbetalingen dus zelf moeten voorschieten. In dit geval schiet de coronavoucherbank zijn doel geheel voorbij.

Klopt het dat de coronavoucherbank pas in september operationeel zal zijn?

Zo ja, hoe kan u dan garanderen dat elke consument effectief binnen de 18 maanden zijn geld terug heeft?

Hoe zal de concrete leningsaanvraag van de reisorganisator aan de voucherbank verlopen? Hoeveel tijd zal

deze procedure in beslag nemen? Binnen welke termijn zal de reisorganisator het aangevraagde leningsbedrag effectief op zijn rekening staan hebben? Tegen welke rentevoet zullen de reisorganisatoren de lening kunnen aangaan?

08.02 Staatssecretaris **Eva De Bleeker**: Mijnheer de voorzitter, mevrouw Van Bossuyt, in mijn communicatie van 1 april 2021 verwees ik vooral naar het feit dat er mogelijk coronavouchers bestaan waarbij er geen geldigheidsduur bepaald is. Ze gelden dus in principe voor onbepaalde duur om een reis te boeken. Het ministerieel besluit van 19 maart 2020 stelt namelijk enkel een minimale geldigheidsduur van één jaar voor coronavouchers in. De terugbetalingen door organisatoren van de eerst uitgegeven vouchers zullen in de praktijk pas begin oktober hun uiteindelijke deadline bereiken. Deze terugbetalingen mogen immers tot zes maanden na de aanvraag van de reiziger worden uitgevoerd en deze aanvraag kon ten vroegste één jaar na de uitgifte van de voucher plaatsvinden. Aangezien de eerste vouchers pas vanaf 20 maart 2020 konden worden uitgegeven, zou de eerste theoretische deadline pas op 20 september 2021 verstrijken.

Samen met de bijzondere raadgevende commissie Verbruik wenste ik in mijn communicatie te onderstrepen dat reizigers na één jaar vaak nog een keuze hebben tussen terugbetaling of alsnog een reis boeken. Dit signaal en dus de analyse die de bijzondere raadgevende commissie Verbruik maakte, zijn belangrijk om geen onterechte en geen overhaaste run op de reiskantoren te veroorzaken.

Het keuzerecht van de consumenten tussen terugbetaling en een reis boeken vervalt niet na een jaar en één dag. Dit sluit volledig aan bij wat minister Dermagne heeft geantwoord op uw vraag. Enkel het recht op terugbetaling dat één jaar na uitgifte van de coronavoucher ontstaat, is onderworpen aan de gemeenrechtelijke verjaringstermijn van tien jaar.

Er dient dus een onderscheid te worden gemaakt tussen het recht om een geldige voucher om te zetten in een reis en het recht op terugbetaling. Als de uitgever van de coronavoucher effectief een geldigheidsduur van één jaar heeft bepaald en er dus geen reis meer kan worden geboekt, kan een eventuele verlenging van deze geldigheidsduur aanvaardbaar zijn mits de coronavoucher nog altijd voldoet aan de voorwaarden van het ministerieel besluit van 19 maart 2020, zoals bescherming tegen insolventie.

De Bijzondere raadgevende commissie Verbruik is een adviesverlenend orgaan waarin zowel consumentenorganisaties als ondernemingen uit alle sectoren vertegenwoordigd zijn. Zij heeft recent op eigen initiatief een niet-bindend beleidsadvies uitgebracht inzake de nood aan betere informatieverstrekking voor reizigers in verband met de uitgegeven coronavouchers waarnaar ik verwijs in mijn communicatie.

Assuralia, de federatie van verzekeraars, heeft zitting in de Bijzondere commissie Verbruik en stemt in met deze visie. Ze heeft mij haar instemming expliciet bevestigd.

De diverse federaties van pakketreisorganisators, zoals de VVR en de BTO, maar ook organisaties zoals Test Aankoop hebben zitting in de Bijzondere raadgevende commissie Verbruik en stemmen expliciet in met deze visie. Ook SOS Travel, dat enkele honderden pakketreisorganisatoren vertegenwoordigt en geen deel uitmaakt van de Bijzondere raadgevende commissie Verbruik, vindt deze analyse positief.

We stellen alles in het werk om ervoor te zorgen dat de rechten van de consument gevrijwaard blijven. Zodra alles gefinaliseerd is, zal ik over alle aspecten hiervan communiceren. Ik kan alvast mededelen dat de deadline voor terugbetaling aan reizigers dient te worden gerespecteerd en niet in het gedrang mag komen door het initiatief van de regering.

Zoals ik al eerder meldde, is het de intentie van de federale overheid om rechtstreeks leningen te verschaffen aan pakketreisorganisatoren voor de vouchers die vallen onder het ministerieel besluit van 19 maart 2020 betreffende de terugbetaling van opgezegde pakketreizen.

We hebben inderdaad reeds veel pistes onderzocht voor de leningen die moeten zorgen voor voldoende liquiditeit bij de reisorganisatoren. Er is in de begroting voorzien in een bedrag van 250 miljoen euro om deze leningen te bekostigen. Als alle actoren hun medewerking verlenen, zal het wetgevende initiatief nog voor de zomer in de Kamer kunnen worden behandeld.

Het is de bedoeling dat deze leningen tijdig ter beschikking zullen staan van de pakketreisorganisatoren om de consument binnen de voorziene termijnen te kunnen uitbetalen. De pakketreisorganisatoren zullen moeten aantonen dat ze voor eind december 2019 financieel gezond waren, en dit overeenkomstig het

Temporary Framework van de Europese Commissie. Het is de bedoeling dat elke pakketreisorganisator, ongeacht zijn omvang, die volwaardige en geldige coronavouchers heeft uitgeschreven krachtens het voornoemde ministerieel besluit, een voordelige lening zal kunnen verkrijgen om deze vouchers terug te betalen.

We zetten ons in om zo weinig mogelijk faillissementen van gezonde pakketreisorganisatoren te moeten noteren want we willen zowel de werkgelegenheid als de economische activiteit in België maximaal behouden. De federale overheid stelt zich dan ook zeer flexibel op. Ik dank mijn collega's Dermagne en Van Peteghem en premier De Croo maar ook de diensten van de Thesaurie voor de goede samenwerking in dit dossier sinds 2020.

08.03 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Mevrouw de staatssecretaris, uw antwoord omvatte heel wat interessante elementen. Ten eerste, wat de geldigheidsduur van de coronavouchers betreft, had ik al een vraag gesteld aan uw collega Dermagne. Hij had het over een geldigheidsduur van tien jaar en maakte geen onderscheid tussen terugbetaling of herboeking van reizen. U doet dat echter wel. U zegt dat de gemeenschappelijke verjaringstermijn van tien jaar alleen slaat op het recht van de consumenten om een terugbetaling te krijgen. U stelde verder dat herboeken onbepaald in de tijd kan, u heeft daar geen einddatum voor genoemd. Binnen de Bijzondere raadgevende commissie Verbruik zou iedereen het daar ook mee eens zijn. Met andere woorden, consumenten kunnen een coronavoucher onbeperkt bijhouden en er een nieuwe reis mee boeken, ook na tien jaar nog. Zo heb ik althans uw antwoord begrepen.

Verder zei u dat het belangrijk is dat de rechten van de consument gevrijwaard worden. Dat is uiteraard zo. De vouchers die in de periode van maart tot juni 2020 zijn uitgegeven, zijn gedekt door het Garantiefonds. U bevestigt hier expliciet dat u garandeert dat die coronavouchers gedekt zijn. De consument mag daar dus sowieso zeker van zijn.

Wat de coronavoucherbank betreft, hoopt u voor de zomer met concrete initiatieven te komen. Het duurt eigenlijk ongelooflijk lang want in Nederland is men daar intussen al volop mee aan de slag. September is bovendien de uiterste datum voor de vouchers die in eerste instantie zijn uitgegeven voor terugbetaling. Ik hoop dat alles dan rond zal zijn. We moeten immers vermijden dat gezonde bedrijven in de zwaar getroffen reissector failliet gaan, die mensen hebben intussen al genoeg zwarte sneeuw gezien.

Er bestaat heel veel onduidelijkheid over die coronavoucherbank. Heel veel reisorganisatoren gaan ervan uit dat die coronavoucherbank reeds een feit is. Blijkbaar is dit nog steeds niet het geval. Dat is geen positief signaal ten opzichte van die sector. Ik maak u toch aan om voor de zomer met concrete voorstellen te komen zodat in september, als die uiterste datum voor terugbetaling van die eerste vouchers er is, de sector een beroep kan doen op die coronavoucherbank.

Het incident is gesloten.

L'incident est clos.

09 Samengevoegde vragen van

- Melissa Depraetere aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "Fintechbedrijven" (55017847C)

- Leen Dierick aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De werking en de gevaren van fintechbedrijven" (55018591C)

09 Questions jointes de

- Melissa Depraetere à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Les fintechs" (55017847C)

- Leen Dierick à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Le fonctionnement et les dangers des fintechs" (55018591C)

09.01 Melissa Depraetere (Vooruit): Mijnheer de voorzitter, mevrouw de staatssecretaris, op een aantal Belgische webshops, onder andere bij H&M, maar ook bij Michael Kors en Samsung, duikt er steeds vaker een nieuw icoontje op als het gaat over de betaalmogelijkheden. Dat is het icoontje van Klarna. Via Klarna kunnen consumenten de betaling van hun aankoop tot 21 dagen uitstellen. Hetzelfde principe als bij een Visa-account dus. We stellen vast dat in België ondertussen iedere maand zo'n 200.000 mensen via die nieuwe Klarna-app betalen.

Klarna is een van de vele fintechbedrijven die de afgelopen jaren een sterke opmars maakten. Met die term

worden firma's aangeduid die financiële diensten of producten met innovatieve technologie combineren en zo een aanvulling vormen op het reeds bestaande aanbod van banken.

Experts wijzen erop dat er een aantal risico's verbonden is aan dergelijke betaalvormen. Op die manier worden heel wat mensen verleid tot impulsievere aankopen of kunnen consumenten die grotere wensen hebben dan wat ze zich financieel kunnen veroorloven, snel schulden opbouwen. Bovendien komt het niet ten goede aan de pakjeseconomie die soms al voor hoge druk zorgt bij onze postbedrijven. Dat zal daar zeker nog extra toe bijdragen. Ik heb hierover een aantal vragen.

Ten eerste, die fintechbedrijven zijn vrij nieuw en ook in opmars. Aan welke regels moeten zij zich houden? Is er een bijkomend wetgevend kader nodig gezien de nieuwe soort activiteiten die ze met zich meebrengen?

Ten tweede, heeft de FOD Economie hierover al meldingen gekregen? Zo ja, waarover gaan die klachten dan? Heeft u zicht op hoeveel van de 200.000 gebruikers in België na 21 dagen hun rekening alsnog niet kunnen betalen? Het zou interessant zijn om inzicht te krijgen in wat er dan gebeurt.

Ten derde werd er internationaal al een onderzoek verricht naar de drijfveren van mensen om via zo'n systeem te betalen. Bent u van plan een dergelijk onderzoek ook in ons land te verrichten?

Ten vierde, enkele landen waarin Klarna tot nu toe grote successen boekt, geloven niet in zelfregulering. Dat is natuurlijk het vaak gehoorde argument vanuit die bedrijven zelf. Het is immers de consument die ervoor kiest om op die manier te betalen, dus het is hun verantwoordelijkheid. Zo kondigde Australië onlangs een gedragscode aan voor dergelijke bedrijven. Bent u zelf voorstander van dergelijke gedragscodes? Is er nood om dat op te stellen? Zijn er met andere woorden klachten over geweest? Aan welke regels zouden deze bedrijven zich moeten houden?

Tot slot, bent u van plan om de consument te informeren over de mogelijke gevaren ervan? Het blijkt immers dat nog niet iedereen er voldoende van op de hoogte is.

09.02 Leen Dierick (CD&V): *Fintechbedrijven zijn firma's die financiële diensten of producten met innovatieve technologie combineren en zo een aanvulling vormen op het klassieke aanbod van banken. Ze richten zich voornamelijk op de jongere generaties omdat deze groep vertrouwd is met digitaal betalen en online bankieren.*

Fintechbedrijven als Klarna bieden via hun app laagdrempelige achterafbetaalmethodes aan. Zo kunnen de gebruikers van de app bijvoorbeeld kleding aankopen zonder op het moment van de aankoop effectief te betalen. De betaling gebeurt via de app, maar de gebruiker hoeft pas de rekening te betalen 21 dagen na de effectieve aankoop. Onderzoek waarschuwt dat mensen verleid worden tot impulsieve aankopen. Mensen die duurdere aankopen doen dan ze financieel aankunnen kunnen hierdoor snel schulden opbouwen. Het is belangrijk dat we de consument beschermen tegen een overmatige schuldenlast.

Bent u bereid een wetgevend kader voor fintechbedrijven op te maken of bent u eerder voorstander voor het principe van zelfregulering door middel van bijvoorbeeld een gedragscode? Graag uw visie hierop?

Welke initiatieven plant u te nemen om de consument te beschermen tegen overmatige schuldenlast en hoe zal u ervoor zorgen dat mensen die reeds een schuldenlast hebben opgebouwd niet in de verleiding komen om gebruik te maken van apps als Klarna? Bereidt u een sensibiliseringsactie voor om de consument in te lichten over de werking en praktijken van fintechbedrijven?

Heeft u enig idee hoeveel en welke groepen van Belgische consumenten gebruikmaken van de diensten van fintechbedrijven? Indien niet, zal u hier onderzoek naar laten uitvoeren?

Heeft u over de werking van fintechbedrijven al overleg gepleegd met de financiële en bankensector? Zo ja, wat was het resultaat van dat overleg? Indien niet, plant u dit te doen?

Heeft u zicht hoeveel fintechbedrijven er actief zijn in ons land?

09.03 Staatssecretaris Eva De Bleeker: Mijnheer de voorzitter, mevrouw Depraetere en mevrouw Dierick, Klarna heeft van de Zweedse toezichthouder het statuut van kredietinstelling verkregen. Klarna wordt door

de Zweedse financiële toezichthouder gecontroleerd en biedt op basis van het Europese paspoortprincipe haar diensten overal in Europa aan, dus ook in ons land. Klarna is onderworpen aan de vigerende regels rond consumentenbescherming in België. Andere gekende aanbieders van achteraf betalen die relatief vaak gebruikt worden, hebben het statuut van betalingsinstelling en zijn dus ook aan het prudentieel toezicht van hun nationale toezichthouder onderworpen.

Fintechbedrijven actief in de betalingswereld dienen de Belgische wet van 11 maart 2018 te volgen. Dat is de wet betreffende het statuut van en het toezicht op de betalingsinstellingen en de instellingen voor elektronisch geld, de toegang tot het bedrijf van betalingsdienstaanbieder en tot de activiteit van uitgifte van elektronisch geld en de toegang tot betalingsssystemen. Deze is gebaseerd op de betalingsdienstenrichtlijn van 2015, de *payment service directive 2*.

De wet definieert de betalingsdiensten die kunnen worden aangeboden aan het publiek en waarvoor een vergunning dient te worden bekomen bij de Nationale Bank van België. De wet schrijft de vergunningsvereisten voor en prudentiële controlemechanismen die continu worden opgevolgd. Het gaat over onder meer goed ondernemingsbestuur, solvabiliteitsvereisten, bescherming van cliëntenfondsen, operationele en IT-veiligheid en de bescherming van cliënten en hun data.

De bedoeling van de wet is onder meer om meer competitie te introduceren op de markt van het betalingsverkeer. Vele nieuwe spelers zijn ondertussen actief in België en in Europa. Het spreekt voor zich dat ook de traditionele banken nieuwe innovatieve diensten op het vlak van betalingen aanbieden.

De bedrijven die achteraf betalen aanbieden, zijn niet de eerste in de keten. Het is aan de webshop die deze betalingsoptie aanbiedt om de consument zeer duidelijk te informeren over het principe van achteraf betalen. Uit de analyse van deze betaalmodaliteit op een aantal webwinkels is vast te stellen dat de consument zijn contact- en bestelgegevens worden doorgegeven en dat de betalingsdienstaanbieder, het fintechbedrijf, dan zelf de beoordeling doet of de klant wordt aanvaard en zijn bestelling op die wijze kan betalen.

Indien achteraf betalen niet wordt aanvaard, moet de consument zijn bestelling op een andere wijze betalen. Op bepaalde websites wordt ook duidelijk aangegeven dat bij het eerste gebruik van het systeem van achteraf betalen het aankoopbedrag beperkt is. Het is ook aan de consument om in volle bewustzijn zijn aankopen te doen, rekening houdend met zijn budget. Voor facturen die onbetaald blijven, worden nadien incassokantoren ingeschakeld, die in België ook aan de wettelijke voorschriften inzake informatie aan de consumenten gebonden zijn.

Van 2018 tot op vandaag werden 12 meldingen ingediend bij het meldpunt waarbij direct of indirect naar Klarna werd verwezen. Vier van deze klachten waren gericht tegen een Belgisch vergund incassobureau dat door Klarna werd belast met de invordering van Klarna's onbetaald gebleven facturen. Het aanbieden van achteraf betalen is vrij recent in België en wordt nog op relatief beperkte schaal aangeboden, in vergelijking met sommige andere landen. Gezien het lage aantal klachten hierover acht ik het momenteel niet opportuun om al een gedragscode op te stellen. Dit sluit uiteraard niet uit dat wanneer er een significante stijging in het aantal meldingen tegen deze betaalwijze zou optreden, er dan een overleg met ondernemingen zal worden opgestart. Het is ook wel belangrijk dat de webshops die met dergelijke partners werken zelf heel duidelijk op hun website aangeven dat een derde hun factuur zal innen.

Een mogelijke noodzaak aan een zekere regulering dient ook bekeken te worden vanuit Europees perspectief, gezien het vaak ondernemingen betreft die grensoverschrijdend werken. Binnen de Nationale Bank van België werd het National Retail Payments Committee, het NRPC, opgericht om kwesties op het gebied van retailbetalingen te bespreken. Dit comité heeft tot doel de besprekingen tussen de betrokken partijen bij retailbetalingen in België te vergemakkelijken en zo nieuwe trends en ontwikkelingen op dit gebied te identificeren die de werking van de Belgische economie ten goede kunnen komen. Een efficiënte markt voor retailbetalingen kan immers een positieve impact hebben op alle economische actoren. In België zijn er dertig betaalinstanties, vier betalingsinstellingen die rekeningaggregatiediensten aanbieden en zes instellingen voor elektronisch geld.

De mate van innovatie op het fintechgehalte verschilt uiteraard van instelling tot instelling.

09.04 **Melissa Depraetere** (Vooruit): Mevrouw de staatssecretaris, dank u voor uw uitgebreide antwoord.

Als ik het goed begrijp, valt een app zoals Klarna onder dezelfde regelgeving als Visa bijvoorbeeld. Die

wetgeving is vrij recent aangepast, 2018 is nog niet zo heel lang geleden. Natuurlijk verandert deze markt wel zeer snel. Klarna is zeker veel minder gekend bij de consument. Dat is misschien wat het probleem. Bij Visa weten velen wat het systeem is. Bij Klarna is daar duidelijk minder bekendheid rond. Meer competitie op de markt is goed, zoals u zei, maar dat neemt niet weg dat het systeem voor een beperkte groep consumenten toch een aantal risico's met zich meebrengt.

Een aantal landen neemt initiatieven en maatregelen om de consument beter te informeren en te beschermen. U zegt dat twaalf meldingen vrij weinig is en dat klopt, daar kan ik u wel in volgen. Het is ook niet zo uitzonderlijk, aangezien het nog vrij recent en onbekend is in ons land. Het is goed dat u benadrukt dat een gedragscode mogelijk zou zijn, indien er een probleem zou blijken over enige tijd. Daarnaast is het ook goed om er nu al voor te zorgen dat de consument zeer goed geïnformeerd is. Dat kan uiteraard via de website van H&M en via de FOD Economie zou dit zeker nog beter kunnen, net om te vermijden dat in de toekomst de klachten zouden stijgen.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

10 Question de Albert Vicaire à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "La protection des données des utilisateurs de téléphonie mobile" (55018186C)

10 Vraag van Albert Vicaire aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De bescherming van de gegevens van mobielelefoongebruikers" (55018186C)

10.01 Albert Vicaire (Ecolo-Groen): Madame la secrétaire d'État, deux citoyens m'ont récemment alerté sur le problème de la vente par les opérateurs télécoms des données de leurs clients. Ce couple de citoyens avait en effet offert à leur fille de 12 ans sa première carte prépayée Proximus. En une journée, la jeune fille a reçu pas moins de quatre appels de télévendeurs. Outre une atteinte disproportionnée à la vie privée que cette situation révèle, surtout pour une enfant, il semble inquiétant que les citoyens soient exposés quotidiennement à un télémarketing d'une telle ampleur.

Proximus n'a pas violé la loi en vendant les données de cette enfant de 12 ans: la directive européenne ePrivacy laisse en effet aux États membres le choix de prévoir un *opt-in* ou un *opt-out* pour la vente par les opérateurs télécoms des données de leurs abonnés. En Belgique, par défaut, les opérateurs télécoms ont le droit de vendre les données. C'est le choix que notre pays a fait. Après quelques recherches, on retrouve cette disposition dans l'article VI.110, §2 de notre Code de droit économique.

En Belgique, tous les opérateurs de téléphonie mobile ont donc le droit de vendre les données de leurs utilisateurs de cartes prépayées. Pour préserver leur vie privée, il faut donc que les utilisateurs fassent la démarche active de contacter leur opérateur afin de demander explicitement d'être retirés des listes de télémarketing.

Pour quelles raisons la Belgique a-t-elle préféré l'*opt-out* à l'*opt-in*, alors même que la directive européenne lui laissait une marge d'appréciation et de choix en la matière? D'autres pays ont-ils privilégié l'*opt-in*?

Un texte est-il à l'étude pour changer cette disposition du Code de droit économique?

Outre Proximus, quels sont les opérateurs télécoms qui procèdent à cette vente de données? Certains ont-ils choisi de ne pas faire usage de ces pratiques de marketing?

Il semble que le *helpdesk* de Proximus ne renseigne pas les coordonnées du médiateur fédéral pour les télécommunications lorsque que des consommateurs le demandent. Est-ce normal?

10.02 Eva De Bleeker, secrétaire d'État: Monsieur Vicaire, je vous remercie pour votre question. Comme vous l'avez déjà expliqué, la directive ePrivacy oblige les États membres à appliquer un système de consentement préalable explicite (*opt-in*) aux communications non sollicitées réalisées au moyen d'automates d'appel, de télécopieurs et de courrier électronique, y compris les messages sms. Par contre, pour les autres pratiques de prospection directe, les États membres peuvent choisir d'appliquer un système d'*opt-in* ou d'*opt-out*.

En Belgique, c'est le système d'*opt-out* qui a été retenu pour les appels vocaux téléphoniques. Ce type de communication est autorisé s'il n'y a pas d'option manifeste laissée au destinataire. Toutefois, le Code de

droit économique prévoit des modalités relatives à l'utilisation du numéro de téléphone d'un destinataire pour raison de marketing direct avec la possibilité pour le Roi de prendre des mesures particulières.

Le système d'*opt-out* permet de conserver un équilibre entre les droits des consommateurs et ceux des entreprises. Il offre la possibilité de ne pas imposer un processus lourd pour les entreprises et d'éviter d'entraver le commerce. En effet, lorsqu'un consommateur retire son consentement, cela engendre un traitement lourd et coûteux pour les entreprises qui n'est pas proportionnel à l'objectif recherché.

Le système d'*opt-out* est suffisant pour permettre aux autres personnes de ne plus recevoir d'appels si elles ne le désirent pas. Plus concrètement, ce système a été mis en œuvre en Belgique via la liste "Ne m'appellez plus!" et fondé sur l'article VI.110, § 2 du Code de droit économique. À l'époque, on a fait l'analogie avec le Bel-me-niet Register des Pays-Bas.

Mon administration ne dispose d'aucune donnée officielle à ce sujet étant donné qu'il s'agit d'une question nationale propre à chaque État membre. Néanmoins, il semble qu'une majorité d'États membres de l'Union européenne a choisi le système d'*opt-out* et que seuls quelques pays européens ont fait le choix de l'*opt-in* comme l'Allemagne, l'Autriche et la Lituanie.

Des systèmes similaires d'*opt-out* comme la liste belge "Ne m'appellez plus!" existaient entre autres aux Pays-Bas (Bel-me-niet Register), en France (Bloctel), en Espagne (Lista Robinson), en Italie (Registro pubblico delle opposizioni), en Irlande (National Directory Database) et aussi dans l'ancien État membre qu'était le Royaume-Uni (Telephone Preference Service).

Il n'est actuellement pas prévu de modifier l'article de loi concerné. Toutefois, les dispositions découlent de la directive ePrivacy, qui est en cours de révision, et appelée à devenir le règlement ePrivacy dans le futur.

La proposition fait actuellement l'objet d'un trilogue au niveau européen, mais selon le dernier état des lieux, ce règlement laisserait également la possibilité aux États membres de prévoir un système d'*opt out* pour les appels vocaux.

En outre, en cas de prospection directe via des services de communication électronique, l'identité d'une ligne joignable doit être fournie et doit clairement indiquer, au moyen d'un préfixe (code spécifique) qu'il s'agit d'un appel commercial.

Aussi longtemps que le règlement n'a pas été adopté, l'État belge ne peut se prononcer sur la mise en œuvre nationale concrète de cette disposition.

L'Inspection économique, chargée de contrôler le respect des dispositions du Code du droit économique en matière de communications non sollicitées (*direct marketing*) ne dispose actuellement pas de données spécifiques à cet égard. L'Inspection économique attache une importance particulière à cette problématique.

En ce qui concerne la revente de données, il importe de noter que la loi du 13 juin 2005, relative aux communications électroniques, ne régit ces pratiques que dans le cas de la revente à des annuaires téléphoniques et à des services d'information, visés aux articles 45, 46 et 133. Cet aspect est suivi par l'Institut belge des Services postaux et des Télécommunications (IBPT).

En ce qui concerne le contrôle du respect des règles de protection des données en général, si la revente des données personnelles est effectuée par les opérateurs, conformément à la réglementation, entre autres le Règlement général sur la protection des données (RGPD), il s'agit d'une compétence de l'Autorité de protection des données.

D'après des informations reçues de l'IBPT, compétent pour l'application de l'article 136 de la loi relative aux communications électroniques, le prestataire, en l'occurrence l'opérateur télécom Proximus, doit coopérer avec le service de médiation pour les télécommunications et informer les utilisateurs des voies de recours auprès de cette instance. Ces informations doivent être fournies en concertation avec le service de médiation.

10.03 **Albert Vicaire** (Ecolo-Groen): Madame la secrétaire d'État, je vous remercie pour votre réponse et pour vos efforts en français.

Je pense que les consommateurs ont droit à un choix éclairé. Si on pouvait choisir l'*opt in*, les opérateurs, au moment de la prise d'abonnement, poseraient la question à leurs clients. Leurs clients seraient donc informés qu'en cochant la case, ils donnent accès à des démarches commerciales avec leur numéro de téléphone.

J'espère que vous allez rédiger cet arrêté royal, puisque le Roi peut éventuellement changer le choix. J'espère aussi que nous allons avancer dans ce domaine et, ainsi, mieux protéger l'usage des données, qui est un sujet très sensible en cette période où les réseaux sociaux font n'importe quoi avec elles.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

11 Questions jointes de

- Patrick Prévot à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Le dropshipping" (55018514C)

- Anneleen Van Bossuyt à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Des produits dangereux sur le marché européen en raison du dropshipping" (55018724C)

- Kathleen Verhelst à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "La livraison directe (drop shipping)" (55018750C)

11 Samengevoegde vragen van

- Patrick Prévot aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "Dropshipping" (55018514C)

- Anneleen Van Bossuyt aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "Onveilige producten op de Europese markt t.g.v. dropshipping" (55018724C)

- Kathleen Verhelst aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "Dropshipping" (55018750C)

11.01 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): *Enkele weken geleden informeerde ik naar de conformiteit van producten met de CE-markering. Heel wat producten op de Europese markt zijn helaas niet-conform de Europese regelgeving en zijn dus al te vaak onveilig. Deze problematiek is ook gelinkt aan de praktijk van dropshipping. Hierbij koopt de consument in alle vertrouwen online een product aan bij een Belgische webshop, maar blijkt het uiteindelijk gewoon rechtstreeks uit een buitenlandse webshop, zoals hierboven vermeld, te komen. Klanten die dus bewust liever niet bij Chinese webshops kopen, krijgen dan plots wel gewoon producten uit China opgestuurd en vaak nog aan een veelvoud van de prijs.*

Is er zicht op het aantal Belgische webshops of platforms die via dropshipping samenwerken met buitenlandse platforms wiens producten niet in regel zijn met de Europese veiligheidsnormen?

Werd er vanuit uw diensten al contact opgenomen met de betreffende online webshops en verkoopplatformen die deze producten aanbieden?

Wordt er hier proactief onderzoek naar gedaan door de Economische inspectie?

Hoe kunnen we de consument bewust maken van de praktijk van dropshipping en van het risico dat de consument op deze manier loopt om producten aan te kopen die niet conform de Europese veiligheidsnormen zijn?

11.02 Kathleen Verhelst (Open Vld): *Het fenomeen dropshipping zorgt op de markt voor problemen. Bij dropshipping bestellen consumenten iets via een (Belgische) website. De (Belgische) website waar consumenten het product aanschaffen stuurt de bestelling vervolgens rechtstreeks door naar een leverancier, vaak een grotere en internationaal georiënteerde webshop. Die leverancier handelt de bestelling af en stuurt het product op, rechtstreeks naar de eindconsument.*

Eenmaal bij de klant wordt vaak duidelijk dat het product in de feiten van die spotgoedkope webshops komt. Nadien hebben klanten de indruk te veel betaald te hebben aan de kleinere webshop. Kortom: imperfecte competitie door imperfecte informatie op de markt. De consument heeft onvoldoende zicht op alle aangeboden producten door het eindeloos grote internet.

Wat vindt u van de problematiek?

Dropshipping is geen illegale praktijk, zal u echter iets ondernemen aan het marktfalen en de consument

bewust maken van het fenomeen?

Zal u de consument bewustmaken van de hogere prijzen eigen aan dropshipping?

Ontving de administratie klachten over dropshippers die zich niet houden aan de vereisten inzake diensten na verkoop of veiligheid inzake aangeboden producten?

Is er zicht op het aantal dropshippers actief in België?

11.03 **Eva De Bleeker**, secrétaire d'État: Monsieur le président, étant donné que M. Prévot avait également introduit une question, une partie de la réponse sera donnée en français.

Je suis bien consciente de l'existence du phénomène de *dropshipping*. Cette technique de vente n'est pas nouvelle et ne se présente pas uniquement en Belgique. Malheureusement, la méthode des vendeurs n'est pas toujours très claire. Les entrepreneurs débutants pensent parfois qu'ils peuvent devenir riches rapidement grâce au *dropshipping*. En outre, les règles correctes ne sont pas toujours suivies ou les consommateurs ne sont pas clairement informés. Cette situation n'est pas toujours équitable pour le commerçant de bonne foi ou le commerçant local. On ne sait pas toujours si les boutiques en ligne étrangères respectent la législation belge et européenne. Par ailleurs, il ne faut pas juger tous les *dropshippings* à la même aune. Mais les consommateurs doivent être prudents.

Ik volg dan ook het preventiebeleid van mijn administratie in dat verband op de voet. De FOD Economie waarschuwt consumenten regelmatig voor oneerlijke en misleidende praktijken en voor dropshipping, onder andere via sociale media en berichten op zijn website. Hij voerde eerder ook de campagne "Trap niet in de val" om consumenten te waarschuwen voor onlinefraude.

Mon administration a déjà examiné la possibilité de collecter des statistiques spécifiques. Malheureusement, il s'agit d'une technique d'e-commerce assez particulière et peu transparente, qui apparaît rarement de façon claire lors d'une première analyse des signalements. Capter le phénomène de manière automatique est encore moins évident. Très souvent, même les plaignants ne se rendent pas compte de cette technique de vente en ligne.

Ik vestig er ook uw aandacht op dat de huidige wetgeving reeds voorziet in de verplichting om de consument informatie te verstrekken over bijvoorbeeld leveringsmethodes, leveringstermijnen en extra kosten. Met andere woorden, de onderneming is reeds verplicht de consument mede te delen dat de levering van goederen lang kan duren en dat, indien de leverancier buiten de Europese Unie is gevestigd, eventueel btw en douanerechten verschuldigd kunnen zijn.

De verordening is afgeleid van de maximumharmonisatierichtlijn 2011/83 van de Europese Unie betreffende de consumentenrechten.

L'Inspection économique veille au respect de cette disposition et au bon fonctionnement du marché via le respect de la réglementation économique existante. Elle le fait de diverses manières, allant de la simple fourniture d'informations et de l'accompagnement, à l'émission d'avertissements formels et, le cas échéant, à la verbalisation des contrevenants. Elle peut également demander aux autorités d'autres États membres européens d'agir.

L'Inspection économique n'agit pas de manière arbitraire. L'exécution efficace de sa tâche de contrôle est le résultat d'une analyse stratégique des informations et des instructions provenant de diverses sources. Outre les constatations faites par les inspecteurs présents sur le terrain, les signalements reçus par le point de contact de l'Inspection économique de la part des consommateurs, des entreprises et des parties prenantes, telles que les organisations de consommateurs, sont d'une grande importance. Elle reçoit également des instructions et des demandes des autorités nationales et étrangères.

Er bestaan geen cijfers over het aantal Belgische webshops die samenwerken met buitenlandse platformen waarvan de producten niet altijd in regel zijn met de Europese veiligheidsnormen. Het is ook bijzonder moeilijk om de distributieketen te traceren, de werkelijke verkopers te identificeren en zo het fenomeen in kaart te brengen. De Economische Inspectie stelt wel in het algemeen vast dat de producten afkomstig van Aziatische landen, vaker niet in regel zijn met de Europese veiligheidsnormen.

Wanneer de Economische Inspectie op de hoogte wordt gebracht van onveilige producten, tracht ze contact op te nemen met de betreffende onlinewebshop om eerst de take-down van het onlineproduct te vragen en de verkoopcijfers van het product op de Belgische markt op te vragen. Indien nodig, geeft ze ook de opdracht tot terugroeping van het product uit de markt of bij de eindgebruikers.

Het is voor de Economische Inspectie onwerkbaar om het internet proactief af te speuren naar mogelijke dropshippingwebsites. Dossiers worden opgestart naar aanleiding van meldingen. Ook via de Europese Safety Gate kunnen kennisgevingen worden ontvangen over gevaarlijke producten op de Europese markt. De Economische Inspectie werkt ook samen met grote platformen zoals Amazon, AliExpress en bol.com, die de Safety Pledge hebben ondertekend. Via dat initiatief van de Europese Commissie engageerden die spelers zich onder meer ertoe gepaste acties te ondernemen tegen onveilige producten op hun platformen en met overheidsinstanties samen te werken. Dankzij die samenwerking hoopt de Economische Inspectie in de toekomst proactiever te kunnen werken, zodat minder onveilige producten online zullen worden aangeboden.

Gezien de moeilijkheden bij de opsporing en vervolging van inbreuken via dropshippingwebsites wordt vooral ingezet op sensibilisering van de consument. Het item komt ook ter sprake in mijn scholentournee, die ik vanaf volgend jaar zal geven voor studenten van zestien tot achttien jaar om hen als jonge consumenten bewust te maken van onlineaankopen en alles wat daarbij komt kijken.

En outre, un contrôle égal des boutiques en ligne nationales et étrangères reste nécessaire afin de lutter contre la concurrence déloyale. Je ne manquerai pas d'en discuter avec le commissaire européen en charge de la protection des consommateurs, M. Reynders, car cela nécessite également une approche plus globale.

11.04 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Ik vind het een beetje jammer dat we geen zicht hebben op de aantallen en de omvang van de webshops die aan dropshipping doen. Ik begrijp wel dat het moeilijk is om daar onderzoek naar te doen maar meten is nu eenmaal weten. Met meer informatie zouden we het probleem doelgericht kunnen aanpakken. Als het gaat om internet en onlineactiviteiten moet de consument echt nog meer worden bewustgemaakt van de mogelijke gevaren of gevolgen van internetaankopen, zeker als het gaat over dropshipping. Het gaat dan immers vaak om producten die niet aan de Europese veiligheidsnormen voldoen. De veiligheid en de gezondheid van de consumenten komen dan ook in gevaar. Ik dank u alvast dat u daar het nodige wil voor doen en kijk al uit daar de klassentoer die u in dat verband hebt gepland.

11.05 Kathleen Verhelst (Open Vld): Het is duidelijk dat bewustmaking van de consument de sleutel is. U liet weten dat er verschillende communicatiemethoden worden gehanteerd maar we moeten ook weten of we met deze methodes het nodige succes boeken en alle leeftijdsgroepen bereiken. Sommigen zijn zich allicht bewust van het probleem maar anderen weten misschien nog altijd niet wat dropshipping inhoudt. Soms moet iets ook meermaals worden herhaald alvorens personen het begrijpen. Iets duiden met een concreet voorbeeld werkt in de communicatie soms ook beter dan een theoretische uitleg. Misschien zouden er ook cijfergegevens kunnen worden gecommuniceerd over de aantallen daders die worden gevat, zodat de anderen weten dat er effectief inspectie is en controles gebeuren. Inzetten op bewustmaking en communicatie over de verschillende thema's is dus erg belangrijk. Wij blijven dit samen met u opvolgen.

Het incident is gesloten.

L'incident est clos.

De **voorzitter**: Er volgen nu twee vragen over de nieuwe garantieregeling die oorspronkelijk waren samengevoegd bij de vragen over de *dropshipping*, maar die we daar toch los van zullen behandelen, namelijk de vragen van mevrouw Dierick en mevrouw Van Bossuyt.

12 Questions jointes de

- Leen Dierick à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Le nouveau régime de garantie" (55018716C)

- Anneleen Van Bossuyt à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "La transposition de la directive européenne sur les garanties" (55018726C)

12 Samengevoegde vragen van

- Leen Dierick aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De nieuwe garantieregeling" (55018716C)

- Anneleen Van Bossuyt aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De

omzetting van de Europese garantierichtlijn" (55018726C)

12.01 Leen Dierick (CD&V): Onze economie moet niet alleen gedigitaliseerd worden, maar moet ook duurzamer worden. In het kader van de circulaire economie en in de verlenging van de levensduur van goederen is het voor ons belangrijk dat de wettelijke garantie wordt verbeterd voor de consument, maar ook voor de handelaars. Zij moeten een effectief verhaalrecht kunnen krijgen tegenover de fabrikant.

De nieuwe garantierichtlijn (richtlijn 2019/771) en de richtlijn digitale inhoud (richtlijn 2019/770) moeten tegen 1 juli 2021 worden omgezet in het Burgerlijk Wetboek. Onder de vorige minister van Justitie had de FOD Justitie, in samenwerking met de FOD Economie, reeds een ontwerp tot omzetting van de twee richtlijnen in het Burgerlijk Wetboek voorbereid.

Wat is de stand van zaken in het omzetten van de twee Europese richtlijnen?

Welke stappen moeten er nog gezet worden?

Zijn er nog openstaande knelpunten? Zo ja, welke?

Welke timing voorziet u om de Europese richtlijn om te zetten in Belgische wetgeving? Wanneer mogen wij een wetsontwerp verwachten?

Artikel 3 van de nieuwe garantierichtlijn (richtlijn 2019/771) voorziet in het vijfde punt dat lidstaten de overeenkomsten kunnen uitsluiten van de werkingssfeer van de richtlijn wanneer zij betrekking hebben op de verkoop van levende dieren. De Centrale Raad voor het Bedrijfsleven heeft hierover een advies gegeven en pleit voor een aangepaste wetgeving voor dieren, die enerzijds rekening houdt met de specifieke context waarin de verkopers van levende dieren moeten werken en anderzijds een voldoende niveau van consumentenbescherming garandeert, met aandacht voor het vergemakkelijken van het contact en de informatie-uitwisseling met de verkoper. Wat is het standpunt van de staatssecretaris? Zal u hierover concrete regels vastleggen in de nieuwe garantiwetgeving? Heeft u hierover al overleg gepleegd met de sector? Welke stappen zal u zetten?

Hoe zal de nieuwe garantieregeling er volgens u voor zorgen dat de consument minder snel impulsief een dier zal aankopen en dumping tegengaan?

Plant u nog bijkomende acties om de consument bewust te maken wanneer men overgaat tot de aankoop van een dier, dat deze keuze weloordacht is?

12.02 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): In het regeerakkoord wordt er gestreefd naar een meer circulaire economie. Een goede zaak en een doelstelling die onze partij volledig kan onderschrijven, afstemming met de deelstaten blijft hierbij uiteraard belangrijk.

In het kader van de transitie naar een meer circulaire economie, wordt o.a. aangegeven werk te maken van de tijdige omzetting van de Europese garantierichtlijn, die uiterlijk 1 juli moet worden ingevoerd in de Belgische wetgeving.

De garantierichtlijn bepaalt dat wanneer u een product in de EU heeft gekocht en het afwijkt van de beschrijving of niet goed werkt, de verkoper het moet herstellen, vervangen of de consument zijn geld moet teruggeven. Ook geldt op de aankoop van elk product een minimum garantieperiode van twee jaar. In België geldt deze garantieperiode van twee jaar al langer.

Wat is de stand van zaken omtrent deze richtlijn?

Wanneer zal deze worden besproken in het Parlement? Zal België bij de omzetting nog aanpassingen doorvoeren? Zo ja, op welke vlakken? Zal België aanvullende bepalingen opnemen, waarin de richtlijn niet voorziet? Zo ja, op welke vlakken?

Zal deze regering de algemene garantietermijn verlengen of houdt ze, in lijn met het grootste deel van de EU-lidstaten, vast aan de twee jaar?

Zal er bij de omzetting rekening gehouden worden met de omzetting in onze buurlanden, teneinde een

uniform systeem te handhaven zodat onze concurrentiepositie niet wordt aangetast?

12.03 Staatssecretaris **Eva De Bleeker**: Mevrouw Dierick, mevrouw Van Bossuyt, dank u wel. Richtlijn 2019/770 betreffende bepaalde aspecten van overeenkomsten voor de levering van digitale inhoud en diensten en richtlijn 2019/771 betreffende bepaalde aspecten van overeenkomsten voor de verkoop van goederen, moeten worden omgezet tegen 1 juli 2021. Deze omzetting gebeurt in het Burgerlijk Wetboek en zij werd voorbereid met de bevoegde ministers Van Quickenborne, Dermagne, mezelf en de bevoegde administraties. De meeste stakeholders werden geraadpleegd. Na overleg tussen de bevoegde kabinetten bleek over sommige punten, bijvoorbeeld de duur van de garantie, de duur van de omkering van bewijslast en de duur van de garantie bij tweedehandsgoederen, nog discussie te bestaan. Bij deze besprekingen werd tevens de omzetting in diverse lidstaten bekeken. De tekst wordt thans voorbereid voor agendering en beslissing op de ministerraad en vervolgens voor advies aan de Raad van State. Zodra dat advies is ontvangen, zal de tekst zo nodig worden aangepast en nadien aan het Parlement voorgelegd.

Wat de verkoop van levende dieren betreft, zullen wij gelijktijdig met de omzetting van de richtlijn in afzonderlijke regelgeving voorzien, ten einde geen tijdelijke juridische onduidelijkheden te creëren. Het ontwerp van wet biedt de Koning evenwel de mogelijkheid om in specifieke maatregelen te voorzien voor de overeenkomsten voor de verkoop van levende dieren, voor zover een evenwaardig beschermingsniveau wordt gewaarborgd voor de consument. Er werd een voorstel van koninklijk besluit uitgewerkt door de sector, onder leiding van professor Steennot.

Dit voorstel ligt thans voor ter informatie en discussie bij het bevoegde kabinet. Er zal hierbij een beter evenwicht worden verzekerd tussen de belangen van de consumenten en de verkoper.

Daarnaast wordt ook rekening gehouden met het welzijn van het dier en de rechtszekerheid. Waar veel dieren nu nog steeds gekocht worden met juist een ontvangstmelding van een som geld, voorziet het voorstel van koninklijk besluit in een verkoopovereenkomst die wijst op de rechten en plichten van koper en verkoper. Onder andere de verwijzing naar conformiteitsgebreken en het bepalen van een dierenarts tijdens de garantieperiode zal kopers aanzetten tot nadenken. Het zal de opwelling van aankoop wat stuiten en verplichten tot reflectie. In 2020 zagen wij immers een stijging met 10 % van het aantal aangekocht dieren en is duidelijk geworden dat men niet altijd juist weet waar men aan begint. Het onderhouden van een dier vergt immers tijd, verzorging en kost geld.

12.04 **Leen Dierick** (CD&V): Dank u voor het uitgebreide antwoord, mevrouw de staatssecretaris. Achter de schermen wordt er dus wel degelijk aan gewerkt en we mogen dus binnenkort iets vernemen in het Parlement. Komt dit voor of na het reces bij het wetgevend werk? Dat was me niet duidelijk.

12.05 **Anneleen Van Bossuyt** (N-VA): Dank u wel, mevrouw de staatssecretaris.

Collega Dierick, normaal gezien zal dat vóór het reces zijn, want de richtlijn moet omgezet zijn tegen 1 juli 2021. Wij hebben wel afgesproken dat wij ook nog een hoorzitting over de materie zullen organiseren. Wij zullen zien hoe een en ander verder verloopt.

Mevrouw de staatssecretaris, het is een goede zaak dat de verkoop van levende dieren niet onder de algemene regeling van goederen zal vallen. Iedereen is het daarover denkkelijk eens.

U verklaart dat er een ontwerp is gemaakt in samenwerking met professor Steennot. Ik heb er derhalve alle vertrouwen in dat het goed zal zijn. Hij is immers professor aan de Universiteit Gent. Sowieso komt het dus in orde.

Wij kijken alleszins uit naar de eerste ontwerpen. Het is heel belangrijk dat wij zoveel mogelijk naar harmonisatie gaan met onze buurlanden. Ik denk daarbij bijvoorbeeld aan de garantietermijn zelf van twee jaar.

Wij moeten niet verder op de zaken vooruitlopen en bekijken wat de ontwerpen geven. Wij kijken er alleszins naar uit.

12.06 Staatssecretaris **Eva De Bleeker**: Mevrouw Van Bossuyt, ik wou gewoon nog even op de vraag over de timing ingaan. Ik kan alleen 'zo snel mogelijk' antwoorden. U hebt aangegeven dat er wel enige druk is qua timing. Het ontwerp wordt zo snel mogelijk bij het Parlement ingediend.

De **voorzitter**: Asap dus.

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

De **voorzitter**: De vragen nrs. 55017456C, 55018512C en 55018516C van de heer Prévot worden omgezet in schriftelijke vragen.

13 **Vraag van Leen Dierick aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De aanbevelingen in het jaarverslag van de Consumentenombudsdienst" (55018557C)**

13 **Question de Leen Dierick à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Les recommandations du rapport annuel du Service de Médiation pour le Consommateur" (55018557C)**

13.01 **Leen Dierick (CD&V):** *Mevrouw de staatssecretaris, op 18 mei heeft de Consumentenombudsdienst haar jaarverslag voorgesteld. In kader van de buitengerechtelijke geschillenregeling streeft de Consumentenombudsdienst er naar om elk consumentengeschild via een minnelijke weg op te lossen. Er werd een sterke stijging van 40 procent waargenomen van het aantal bemiddelingsaanvragen wat een rechtstreeks gevolg is van de economische impact van de pandemie. In het jaarverslag doet de Consumentenombudsdienst ook zes aanbevelingen tot het verder optimaliseren van de buitengerechtelijke geschillenregeling. Zo is er de aanbeveling dat elke gekwalificeerde entiteit sectordekkend moet zijn. Een reiziger kan zo, afhankelijk van waar hij zijn dossier indient of bij welke onderneming hij een reis boekt, terecht bij verschillende geschillencommissies. Elke entiteit heeft zijn bevoegdheid, maar voor de consument is dit zeer verwarrend. Ook is de ombudsdienst voor energie bevoegd voor geschillen over gas en elektriciteit, maar niet voor andere energieproducten en -diensten zoals petroleumproducten, hout of zonnepanelen. Zij doen ook de aanbeveling om de consumentenombudsdienst om te vormen tot een uniek loket voor consumenten en ondernemingen voor alle vragen aangaande ADR.*

Welk gevolg zal u geven aan de zes aanbevelingen van de Consumentenombudsdienst?

Welke initiatieven zal u nemen om ervoor te zorgen dat elke gekwalificeerde entiteit sectordekkend wordt? Heeft u al een overleg gehad met de verschillende entiteiten per sector?

In uw beleidsnota staat dat u de werking van de bemiddelingsdiensten (ombudsmannen) zal evalueren en indien nodig aanpassen. Is deze evaluatie al gebeurd? Zo ja, wat is het resultaat en welke aanpassingen zal u doen? Zo neen, waarom niet en wanneer zal de evaluatie starten?

Wat vindt u van de aanbeveling om de consumentenombudsdienst om te vormen tot een uniek loket voor ADR in België? Op welke manier past deze aanbeveling in uw plannen om te komen tot een uniek loket waar alle consumenten terecht kunnen, los van de aard van hun probleem?

Wat is de stand van zaken in het oprichten van een uniek loket? Hoe zal dit loket eruit zien? Zal dit door de FOD Economie worden opgericht? Wat is de timing wanneer het loket operationeel zal zijn?

Vandaag bestaat ook een meldpunt waar consumenten en ondernemingen terecht kunnen om een klacht of melding te doen als ze bijvoorbeeld slachtoffer worden van internetfraude. Zal dit meldpunt worden opgenomen in het uniek loket of blijft dit ernaast bestaan?

13.02 **Staatssecretaris Eva De Bleeker:** *Mevrouw Dierick, de aanbevelingen van de Consumentenombudsdienst zijn divers van aard en bijgevolg ook de gevolgen die eraan kunnen worden gegeven.*

Structurele aanbevelingen van ombudsdiensten verdienen weerklank, aldus de Consumentenombudsdienst. In dat verband bevestig ik dat er een wisselwerking is tussen de Consumentenombudsdienst en de Economische Inspectie en dat de Economische Inspectie de door de Consumentenombudsdienst geïdentificeerde problemen in haar onderzoeken meeneemt. Een ombudsman voelt inderdaad goed aan welke bekommernissen bij consumenten leven en in die zin verdienen zijn aanbevelingen weerklank.

Er werd ook aanbevolen dat de buitengerechtelijke geschillenregeling extra aandacht zou krijgen. Ik ben het op dat vlak volmondig eens met de Consumentenombudsdienst. De FOD Economie heeft in 2019 reeds een

campagne gehouden voor de promotie van de *alternative dispute resolution* of ADR en kan desgewenst een nieuwe campagne organiseren.

Wat de aanbeveling met betrekking tot de aanstelling en erkenning van ombudsmannen betreft, kan ik enkel vaststellen dat de benoemingsprocedures van ombudsmannen een interne aangelegenheid betreffen. Daarnaast geldt dat de FOD Economie enkel entiteiten kan erkennen die voldoen aan de wettelijke vereisten.

Ik ben het eens met de aanbeveling dat er een raakvlak tussen economie en justitie moet bestaan. De ADR is er om Justitie zoveel mogelijk te ontlasten en moeten wij daarom ook promoten, maar daarbij moeten wij erover waken dat geen monopolie wordt gegeven aan bepaalde instellingen, administraties of bevolkingsgroepen. Wij moeten ons dus baseren op algemene regels. Men moet ook nog de optie hebben om in beroep te gaan. In sommige gevallen kan de ADR ook dienen als een eerste opstap naar een gerechtelijke procedure. De gerechtelijke procedure zal dan erkennen wat er is voorafgegaan in de ADR. De ADR moet een verzoening zijn waarbij beide partijen tot een standpunt kunnen komen. Voor een rechtbank is er één iemand, die beslist.

Met betrekking tot de aanbeveling dat elke entiteit sectordekkend moet zijn, verwijs ik naar de Belgische wetgeving opgenomen in Boek XVI *Buitengerechtelijke regelgeving van consumentengeschillen* in het Wetboek van economisch recht, die het resultaat is van de omzetting van een Europese richtlijn uit 2013 betreffende de alternatieve beslechting van consumentengeschillen. In eerste instantie moet daarom worden onderzocht in welke mate het al dan niet verenigbaar zou zijn met de richtlijn om middels de Belgische wetgeving die verplichtingen op te leggen. Momenteel is het voor gekwalificeerde entiteiten immers wettelijk niet verplicht om een volledige sector af te dekken.

Bij de analyse van de opportuniteit om dat wettelijk te verplichten, moet in rekening worden gebracht in welke mate dat haalbaar zou zijn voor de bestaande entiteiten zelf en welke weerslag de verplichting zou hebben op de intenties van andere entiteiten die nog geen erkenning hebben verkregen op grond van het boek XVI van het Wetboek van economisch recht.

Duidelijkheid en transparantie voor de consument zijn het belangrijkste, zodat hij ook een antwoord vindt op zijn probleem. Vandaar ook mijn idee voor de oprichting van een uniek loket.

De bedoelde evaluatie van de werking van de bemiddelingsdiensten heeft nog niet plaatsgevonden. Ik merk wel op dat de Economische Inspectie door middel van grondige en miniaudits reeds de werking van alle gekwalificeerde entiteiten monitort teneinde erover te waken dat de wettelijke vereisten waaraan deze entiteiten dienen te voldoen gerespecteerd blijven.

Op grond van het artikel 16.6 van het Wetboek van economisch recht is de consumentenombudsdienst reeds het unieke loket voor de ADR in België. De consumentenombudsdienst bedoelt met deze aanbeveling in feite dat zij vandaag deze rol nog niet ten volle kan opnemen. De oprichting van een uniek loket voor alle consumenteninformatie en -bescherming kan daaraan bijdragen doordat, via het unieke ruimere loket, de consumentenombudsdienst kan opgenomen worden als uniek loket voor de ADR.

Momenteel wordt onderzocht hoe een uniek loket voor consumenteninformatie en -bescherming vorm moet krijgen. Het project staat zo goed als klaar voor overleg tussen de bevoegde leden van de regering en zal daarna geagendeerd worden op de ministerraad.

Het meldpunt van de FOD Economie heeft een veel bredere scope dan enkel consumentenproblemen melden. Ook fraude, sluikwerk, oneerlijke concurrentie, oneerlijke marktpraktijken B2B en overige economische en/of contractuele geschillen of zelfs bepaalde misdrijven kunnen aan de orde zijn.

Niet alleen consumenten maar ook ondernemingen kunnen meldingen indienen. Er moet worden onderzocht in welke mate het uniek loket en het meldpunt aan elkaar kunnen worden gelinkt, met dien verstande dat de specificiteit van het meldpunt maakt dat een volledige integratie ervan momenteel niet aan de orde is.

13.03 Leen Dierick (CD&V): Ik zal zeer kort zijn. Het was een zeer uitgebreid antwoord. Ik ga het zeker nog een keer nalezen. Bedankt ook voor de verduidelijking met betrekking tot het uniek loket.

Het incident is gesloten.

L'incident est clos.

Mijn laatste vraag, nr. 55018748C, zou ik willen uitstellen naar de volgende vergadering.

De **voorzitter**: Dat is de vraag over reizen in de zomervakantie van 2021. We zullen dat nog voor de zomervakantie op de agenda zetten.

14 Vraag van Anneleen Van Bossuyt aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "Slack fill" (55018723C)

14 Question de Anneleen Van Bossuyt à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Le remplissage peu abondant des emballages" (55018723C)

14.01 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): *Ik stelde u enkele maanden geleden voor het eerst een vraag omtrent slack fill, dit is de praktijk waarbij in verpakkingen meer lucht zit dan eigenlijk product. Denk maar aan een literfles Ariël waarin maar 770 ml wasmiddel zit, een doos vaatwastabletten van Sun met slechts 22 blokjes hoewel er bijna vier keer meer in kunnen, of een grote zak M&M's die maar voor 64 procent gevuld is.*

Dit is niet onwettig zolang de exacte inhoud maar juist op de verpakking vermeld staat, maar brengt wel twee problemen met zich mee.

Eerst en vooral is het naar de consument toe misleidend: de verpakkingen suggereren namelijk een grotere inhoud dan er in realiteit in zit.

Ten tweede is het onnodig vervuילend. Bij heel wat producten is de helft van een verpakking voor minstens 50 procent gevuld met lucht, bij nog andere producten was dat zelfs 75 procent of meer. Onnodige verpakking die helaas ook vaak in onze natuur terechtkomt en bijdraagt aan het zwerfvuilprobleem.

U gaf toen aan dat de problematiek in België nog niet in kaart werd gebracht, maar dat u zou bekijken wat er op federaal niveau zou kunnen ondernomen worden met betrekking tot slack fill en consumentenbescherming.

Vandaar mijn concrete vraag: hebt u de problematiek van slack fill al nader kunnen bekijken? Kunnen hieromtrent initiatieven worden genomen? Wordt er onderzoek gedaan naar de mate waarin bij 'slack fill producten' de vermelde nettohoeveelheden op de verpakking effectief overeenkomen met de inhoud?

14.02 Staatssecretaris Eva De Bleeker: Zoals ik reeds toelichtte is op grond van boek VI Marktpraktijken en consumentenbescherming van het Wetboek van economisch recht, misleiding van de consument verboden. De wet bepaalt uitdrukkelijk dat er geen misleiding mag ontstaan over de voornaamste kenmerken van het product, waaronder de hoeveelheid, zijnde artikel 6.97, 2°, van het Wetboek van economisch recht.

Indien de op de verpakking vermelde hoeveelheid overeenstemt met de werkelijke inhoud ervan, kan er geen sprake zijn van een misleidende handelspraktijk. De consument moet eveneens waakzaam zijn en de op de verpakking vermelde hoeveelheid consulteren.

De Controledienst Metrologie van de Algemene Directie Kwaliteit en Veiligheid voeren stelselmatig controles uit op de werkelijke nettohoeveelheden van geconditioneerde producten. Daartoe behoren ook slack-fillverpakkingen. De uitgevoerde recurrente controles geven geen indicatie dat bij slack-fillverpakkingen grotere afwijkingen zouden voorkomen dan bij niet-slack-fillverpakkingen.

Bijgevolg ben ik niet voornemens specifieke maatregelen te treffen op het federale niveau.

Over de wetgeving inzake verpakkingsafval deel ik u mede dat het antwoord op die vraag tot de bevoegdheden van de gewestelijke instanties behoort.

14.03 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Mijnheer de voorzitter, mevrouw de staatssecretaris, ik dank u voor uw antwoord. Ik kan kort zijn.

Ik had eerder al een vraag over het onderwerp gesteld. Toen had u geantwoord dat de problematiek in België nog niet in kaart werd gebracht. Er was immers een vraag naar aanleiding van wat in Nederland was

gebeurd.

Nu antwoordt u dat in België geen opmerkelijke problemen ter zake zijn en dat, indien ik het goed heb begrepen, op federaal niveau geen actie zal worden ondernomen, gelet ook op de gedeeltelijke bevoegdheid van de deelstaten.

Het incident is gesloten.

L'incident est clos.

De **voorzitter**: Mevrouw de staatssecretaris, er was nog verwarring rond de vraag nr. 55018751C over de strijd tegen illegale vissen van mevrouw Verhelst. Die vraag wordt nu omgezet in een schriftelijke vraag.

Le développement des questions et interpellations se termine à 15 h 29.

De behandeling van de vragen en interpellaties eindigt om 15.29 uur.