

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

du

LUNDI 12 JUILLET 2021

Après-midi

COMMISSIE VOOR ECONOMIE,
CONSUMENTENBESCHERMING
EN DIGITALE AGENDA

van

MAANDAG 12 JULI 2021

Namiddag

De openbare commissievergadering wordt geopend om 14.14 uur en voorgezeten door de heer Stefaan Van Hecke.

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

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.

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.

01 Vraag van Dieter Vanbesien aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De verzekeringspremie bij verhuis" (55019277C)

01 Question de Dieter Vanbesien à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "La prime d'assurance en cas de déménagement" (55019277C)

01.01 Dieter Vanbesien (Ecolo-Groen): Mevrouw de staatssecretaris, wanneer een consument verhuist, kan zijn autoverzekeraar hem een hogere premie aanrekenen. Dat kan legitiem zijn omwille van de statistische vaststelling van het aantal ongevallen in bepaalde gemeenten. Elke verzekeraar koppelt de hoogte van de premie in zekere mate aan de postcode, hoewel dat per verzekeraar verschilt. De consument kiest zijn verzekeraar uiteraard op basis van de tarieven die gelden voor de gemeente waar hij woont wanneer hij de verzekering afsluit. Het is dan ook logisch dat een consument bij een verhuizing het recht heeft om over te stappen naar een andere verzekeraar indien zijn tarieven voor de nieuwe gemeente voordeliger zijn.

De verzekeraar is verplicht de verzekeringnemer eerst een voorstel te doen, alvorens een hogere premie kan worden aangerekend. De verzekeringnemer moet zijn akkoord geven of kan dan naar een andere verzekeraar overstappen. *Test-Aankoop* stelt echter vast dat de verzekeraars dit principe niet altijd toepassen. Meer nog, sommigen stipuleren clausules die in strijd zijn met de wet en laten zo uitschijnen dat de verzekeringnemer de gewijzigde premie moet aanvaarden.

Mevrouw de staatssecretaris, ik heb hier enkele vragen over. Ten eerste, hoeveel klachten zijn er in de afgelopen jaren binnengekomen bij de Ombudsman van de Verzekeringen, specifiek inzake premieverhogingen na een verhuizing?

Ten tweede, bent u van mening dat de verzekeraars hun verplichtingen inzake de segmentering van verzekeringstarieven voldoende naleven? Oefent de FSMA daarop voldoende controle uit? Zal u daar sterker op inzetten, rekening houdend met de evolutie van het aantal klachten?

Ten derde, het toepassingsgebied van de wetbepalingen inzake segmentering kan worden uitgebreid bij koninklijk besluit. Vindt u het niet aangewezen om dit te doen, bijvoorbeeld voor de omniumdekking, waarvan de premie meestal hoger is dan die van de aansprakelijkheidsdekking?

01.02 Staatssecretaris Eva De Bleeker: Mijnheer Vanbesien, de klachten inzake premieverhogingen na een verhuizing die de Ombudsman van de Verzekeringen in de voorbije vier jaar heeft ontvangen, zijn zodanig gering in aantal dat zij niet toelaten om bepaalde gevolgtrekkingen te maken.

Ik herinner u eraan dat de FSMA geen controlebevoegdheid a priori heeft wat verzekeringen betreft. Dat betekent onder meer dat verzekeringsdocumenten niet dienen te worden gecontroleerd vooraleer zij door de verzekeraars worden gebruikt. Een verzekeraar kan de woonplaats van een verzekeringnemer als segmentatiecriterium voor de tarifiering gebruiken. Voor de verzekering burgerlijke aansprakelijkheid auto dienen de segmentatiecriteria op de website te worden gepubliceerd. Een verhuizing kan een verzwaring van het risico vormen. Artikel 46, paragraaf 2 van de wet van 4 april 2014 betreffende de verzekeringen bepaalt dat de verzekeraar die beslist om gedurende de looptijd van een overeenkomst wegens een gewijzigd risico aan de verzekeringnemer een voorstel tot wijziging van de tariefvoorwaarden te bezorgen, dat uitdrukkelijk schriftelijk en op gemotiveerde wijze moet doen.

De FSMA is niet bevoegd om toezicht te houden op het beheer van individuele dossiers en kan in dit concrete geval dus niet oordelen over de wijze waarop de verhuizing van een verzekeringsnemer wordt weerspiegeld in de aanpassing van de premie voor burgerlijke aansprakelijkheid auto of omnium. De bevoegdheid om klachten te behandelen, komt toe aan de Ombudsman van de Verzekeringen, die voor de problematiek van de toepassing van de regels inzake segmentatiecriteria en risicoverzwaring geen bijzondere aandacht van de FSMA heeft gevraagd.

De FSMA heeft hieromtrent nog geen gerichte controles ondernomen, onder meer omdat er aangaande de problematiek geen concrete problemen zijn gesignaleerd en mede omdat op grond van de *risk-based* selectie van te controleren ondernemingen of producten geen signalen zijn gekomen dat de praktijk een risico zou vormen. Indien de FSMA aanwijzingen zou krijgen van een aanzienlijke stijging van het aantal klachten op dit gebied, kan zij gerichte ad-hoccontroles ondernemen of, voor zover dat noodzakelijk zou blijken, de bestaande controleprocedures uitbreiden naar dergelijke producten of praktijken. Deze aanwijzingen, die onder meer gebaseerd zouden kunnen zijn op ontvangen klachten, zijn er voor de toepassing van de artikelen 45 en 46 over de segmentatiecriteria en van artikel 81, paragraaf 1 over de verzwaring van risico van de wet van 4 april 2014, op dit ogenblik evenwel niet.

Gezien het beperkte aantal meldingen en klachten alsook de onduidelijkheid over het aantal voorvallen of wetsovertredingen lijkt het mij niet aangewezen om op dit moment wettelijk op te treden. Ik laat het liever aan de bevoegde diensten over om wanneer nodig tegen overtreders op te treden, ten voordele van de consument.

01.03 Dieter Vanbesien (Ecolo-Groen): Mevrouw de staatssecretaris, ik dank u voor het uitgebreide antwoord.

Indien het om een bestaande praktijk gaat, moeten wij inderdaad streng zijn. Mensen bewust om de tuin leiden is immers laakbaar.

Ik ben het er echter wel mee eens dat wij eerst de cijfers moeten objectiveren. Uit uw cijfers blijkt dat het probleem eerder klein is. Ik zal contact opnemen met de organisatie die mij op de kwestie attent maakte, om te bekijken op welke manier wij de cijfers kunnen objectiveren. Indien nodig kunnen we daarna aan de alarmbel te trekken.

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

De **voorzitter**: Collega's, de heer Vanbesien heeft nog één vraag, maar moet straks naar de commissie Comptabiliteit, voor een fysieke vergadering. Als iedereen het daarmee eens is, zou ik hem eerst zijn vraag willen laten stellen.

Ik zie de twee aanwezigen instemmend knikken.

02 Vraag van Dieter Vanbesien aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "Greenwashing" (55019809C)

02 Question de Dieter Vanbesien à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "L'écoblanchiment" (55019809C)

02.01 Dieter Vanbesien (Ecolo-Groen): Mevrouw de staatssecretaris, in uw beleidsverklaring staat dat u

actiever wil optreden tegen misleidende reclame zoals greenwashing.

Een grote meerderheid van onze burgers wil meer ecologisch leven, maar beschikt niet altijd over de juiste middelen en informatie om dat te doen. Het is niet alleen heel moeilijk om te weten welke de meest duurzame keuze is, alles wordt nog meer bemoeilijkt doordat bedrijven misleidende reclame en productetikettering gebruiken. Zowel wereldwijd als in Europa blijkt dat ongeveer 40 % van de milieucclaims van bedrijven overdreven, verkeerd of misleidend is. Er is dus echt een groot probleem.

Test-Aankoop onderzocht recent de reclame voor afwasproducten en kwam tot de conclusie dat verschillende producten onderworpen waren aan de meest letterlijke vorm van greenwashing. Zo werd het label fosfaatvrij gebruikt, terwijl fosfaten sinds 2017 verboden zijn. Er werd ook een logo gebruikt dat op vrijwillige basis door detergentfabrikanten wordt toegekend op basis van het behalen van vaag geformuleerde doelstellingen uit een handvest dat door henzelf werd opgesteld.

De consumentenorganisatie stelt samen met haar Europese zusterorganisaties voor om tegen de wildgroei aan milieucclaims en labels in te gaan door alle misleidende milieucclaims te verbieden en strikte voorwaarden in te voeren om de betrouwbare labels gemakkelijker te kunnen herkennen.

Mevrouw de staatssecretaris, wat zijn uw plannen om actiever op te treden tegen greenwashing? Welke overheidsorganen zullen hierin een actievere rol spelen en hoe zal dat gebeuren?

Zal u naast de omzetting en de implementatie van Europese wetgeving tegen greenwashing ook eigen initiatieven ontplooiën?

De Europese commissie zou in het tweede kwartaal van dit jaar wetgeving voorstellen inzake het onderbouwen van duurzaamheidsclaims. Wat veroorzaakt het uitstel van dit voorstel?

02.02 Staatssecretaris **Eva De Bleeker**: Mijnheer Vanbesien, milieureclame is een handelspraktijk die gereguleerd wordt door sectorspecifieke Belgische en Europese wetgeving of, bij gebrek daaraan, door de artikelen 6.93 en volgende van het Wetboek van economisch recht betreffende het verbod op oneerlijke en misleidende handelspraktijken, die de betrokken bepalingen van de Europese richtlijn inzake oneerlijke handelspraktijken in Belgische wetgeving omzetten. Het principe van maximale harmonisatie van die richtlijn laat de lidstaten niet toe om striktere initiatieven te nemen.

Ter aanvulling van dit algemeen wettelijk kader heeft de FOD Economie naar het voorbeeld van andere lidstaten een leidraad voor ondernemingen opgesteld met het oog op eerlijke milieucclaims. Daarin worden goede praktijken aangebracht voor adverteerders en ondernemingen die vanaf het begin wensen te vermijden dat ze in hun commerciële communicatie aan greenwashing doen. Dit moet ervoor zorgen dat de consumenten correct en transparant worden geïnformeerd.

Die leidraad is ook nuttig voor de Economische Inspectie die belast is met het toezicht op de toepassing van de hiervoor genoemde wettelijke bepalingen, aangezien deze elementen een beoordeling van het al dan niet misleidend karakter van hun milieucclaim verschaffen.

De leidraad goede praktijken inzake milieucclaims is onlangs gepubliceerd op de website van de FOD Economie. In het kader van de Green Deal en het nieuwe actieplan voor de circulaire economie zal de Europese Commissie volgens mijn informatie pas tegen eind dit jaar twee regelgevende initiatieven aankondigen die consumenten moeten aansporen om duurzame keuzes te maken op basis van betrouwbare, vergelijkbare en verifieerbare informatie. Volgens deze informatie is er dus nog geen vertraging.

02.03 **Dieter Vanbesien** (Ecolo-Groen): Mevrouw de staatssecretaris, we weten dat veel mensen oprecht hun steentje willen bijdragen aan een minder vervuilde planeet en dat zij zich vaak op het verkeerde been laten zetten door misleidende termen en labels die bewust door de fabrikanten worden gebruikt. Als we initiatieven nemen, zoals die leidraad meer bekend maken zodat de consumenten de bedrijven kunnen aansporen om zich daaraan te houden, zullen mensen die bewust een meer duurzaam product willen kiezen ook effectief met een meer duurzaam product naar huis gaan.

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

De **voorzitter**: De vragen 55018748C, 55019333C en 55019761C van mevrouw Dierick worden omgezet in schriftelijke vragen.

03 Question de Gilles Vanden Burre à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "La campagne publicitaire trompeuse "We Are One" du PTB" (55019027C)

03 Vraag van Gilles Vanden Burre aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De misleidende reclamecampagne *We Are One* van de PVDA" (55019027C)

03.01 **Gilles Vanden Burre** (Ecolo-Groen): Monsieur le président, madame la secrétaire d'État, ma question n'est pas récente; elle date de quelques semaines. Il s'agit de la campagne publicitaire *We Are One* qui a tourné très fort sur les réseaux sociaux à coup de publications sponsorisées. Elle était liée à la participation des Diables Rouges à l'Euro, qui s'est malheureusement terminée trop tôt, mais c'est la vie et c'est le sport.

Plus sérieusement, cette campagne promettait un drapeau belge gratuit en s'inscrivant sur le site, mais proposait aussi de commander des t-shirts ou des masques aux couleurs de la Belgique, le tout avec une petite étoile sur chaque produit.

Jusque là, rien de bien grandiose. Sauf que si on descend tout en bas de la page du site web, après un encouragement à partager l'initiative via des photos sur les réseaux sociaux, on peut lire que "*We Are One* est une initiative du PTB". Pas de nom ni de logo du parti, juste une petite ligne en fin de page, cette même fin de page souvent dissimulée par la bannière vous demandant d'accepter les *cookies*.

De nombreuses questions ont été soulevées quant au manque de transparence avec lequel le parti PTB promouvait cette campagne sur les réseaux sociaux. Facebook a mis toutes les publications sponsorisées hors ligne jusqu'à ce que *We Are One* indique clairement que l'opération était financée par le PTB.

À nos yeux, cette campagne publicitaire pose beaucoup de questions et est un non-sens à beaucoup d'égards, notamment en termes de transparence. Le fait de vendre à des citoyens des produits au logo d'un parti politique en cachant cette origine, ce n'est évidemment pas clair. Il est aussi question de protection des consommateurs et de protection de la vie privée.

En ce qui concerne la protection des consommateurs, le Code de droit économique contient des dispositions protégeant les consommateurs face à des pratiques commerciales trompeuses. Si, depuis la mise en ligne de la campagne, un onglet a été ajouté avec plus d'informations sur l'origine de l'initiative et un lien vers le site du PTB, cela reste discret. Beaucoup d'actions sont demandées de la part du consommateur pour qu'il puisse avoir connaissance de l'identité du parti politique à la manœuvre dans cette action commerciale et de marketing.

Madame la secrétaire d'État, qu'est-il mis en place pour que ce genre de campagne publicitaire financée par un parti politique ne puisse plus avoir lieu? Qu'allons-nous mettre en place pour réguler une telle pratique, qui ne permet aucune transparence pour les consommateurs? Quels sont vos leviers d'action par rapport aux publications sur les réseaux sociaux, en vue de protéger les consommateurs? On sait que ce n'est pas toujours facile, surtout au niveau belge.

Des lignes de conduite en matière de transparence sont-elles discutées avec les acteurs des plateformes et des réseaux sociaux, et aussi, peut-être, entre les partis politiques? Nous pensons qu'il est également de la responsabilité des partis politiques d'avoir un comportement éthique. Ici, clairement, ce n'était pas le cas. Je vous remercie.

03.02 **Eva De Bleeker**, secrétaire d'État: Monsieur Vanden Burre, votre question est pertinente.

Pour ce qui concerne la vente d'articles de *merchandising*, un parti politique semble relever de la qualification d'entreprise, selon le Livre VI, Protection du consommateur, du Code de droit économique. La définition du concept d'une entreprise mentionne, en effet, deux critères pour qu'une entité puisse être qualifiée d'entreprise: de manière durable et poursuivant un but économique.

Par activité économique, il faut entendre l'offre de biens ou de services sur un marché précis. La forme juridique sur la base de laquelle cela se déroule n'est pas pertinente, tout comme la façon dont les activités sont financées et l'existence d'un but lucratif.

L'exposé des motifs de l'ancienne loi du 6 avril 2010 relative aux pratiques du marché dispose ainsi expressément que les organismes publics sont des entreprises en ce qui concerne leurs activités qui ne font pas partie de leur mission légale d'intérêt général. Si une autorité peut être considérée comme une entreprise, le même raisonnement peut, à mon sens, être appliqué aux partis politiques.

Par la vente de *merchandising*, le parti politique vise un objet économique de manière durable qui n'a aucun rapport avec sa qualité de parti politique. Avec cette activité, il entre en concurrence avec les autres acteurs du marché qui vendent des biens similaires. L'argument selon lequel cette activité est exercée par un parti politique n'est pas suffisant pour exclure l'application du Livre VI du Code de droit économique.

En application du Livre VI, Pratiques du marché et protection du consommateur du Code de droit économique, une entreprise doit respecter l'interdiction des pratiques commerciales déloyales, et plus précisément l'interdiction des pratiques commerciales trompeuses.

Une pratique commerciale peut également être considérée comme trompeuse si les informations sont factuellement correctes mais induisent ou sont susceptibles d'induire en erreur le consommateur moyen d'une manière quelconque, y compris par leur présentation générale, et l'amènent ou sont susceptibles de l'amener à prendre une décision commerciale qu'il n'aurait pas prise autrement.

L'Inspection économique n'a reçu aucun signalement concernant cette pratique via son point de contact, et n'a procédé à aucune enquête.

Comme signalé dans les médias, je soutiens tout à fait la demande de Facebook de mentionner clairement qu'il s'agissait d'une annonce politique. Dans l'Union européenne, Facebook impose que les publicités portant sur un enjeu social, électoral ou politique soient clairement indiquées comme telles avec le nom et l'entité ayant payé ces annonces.

S'agissant des contrôles *a priori* par les plates-formes en ligne, la directive e-Commerce telle que transposée dans le Livre VII du Code de droit économique dispose clairement qu'il n'existe actuellement pour les plates-formes d'hébergement aucune obligation de surveillance permettant d'exercer un contrôle préalable du contenu placé par les parties tierces. Elles doivent toutefois agir promptement *a posteriori* lorsqu'elles ont connaissance d'une activité ou d'une information illégale.

En droit futur, le Digital Service Act (DSA), actuellement discuté au niveau européen, prévoit une série de mesures renforçant les obligations de transparence que devront respecter les plates-formes. Le DSA – et ses nouvelles obligations – s'adresse toutefois directement aux services intermédiaires tels que les réseaux sociaux eux-mêmes et non pas aux publicitaires qui offrent leurs services via ces plates-formes. Le DSA permettra par contre *a posteriori* d'améliorer la lutte contre les publicités illégales notamment via la mise en place obligatoire d'un système amélioré de *notice and action* accessible à tous et la possibilité pour les autorités compétentes belges d'adresser une injonction de retrait à la plate-forme en question même si elle est établie à l'étranger.

03.03 Gilles Vanden Burre (Ecolo-Groen): Madame la secrétaire d'État, je vous remercie pour vos réponses précises. Le sujet en vaut la peine. Ici, il a fallu l'intervention de Facebook pour que la campagne précise d'abord les choses et puis s'arrête. C'est une bonne décision mais je suis troublé par le fait que ce soit Facebook qui l'ait prise. J'aurais aimé que ce soit un État démocratique via une loi ou une réglementation, idéalement européenne. On voit que certains partis, en l'occurrence le PTB, profitent de ce flou, de cette zone grise, de ce laisser-aller de Facebook pour ne pas être transparent et tromper les citoyens via des pratiques commerciales pour en faire des électeurs. Pour nous, c'est tout à fait inacceptable sur le plan éthique.

Il n'y pas de problème à faire de la publicité pour un parti politique sur internet mais il faut que ce soit clair et transparent et que des labels soit indiqués.

Nous reviendrons sur ce sujet car nous pensons qu'il est fondamental.

Het incident is gesloten.

L'incident est clos.

De **voorzitter**: Vraag nr. 55019158C van de heer Jef Van den Bergh wordt omgezet in een schriftelijke vraag.

04 **Vraag van Kathleen Verhelst aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De sperperiode" (55019240C)**

04 **Question de Kathleen Verhelst à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "La période d'attente avant les soldes" (55019240C)**

04.01 **Kathleen Verhelst** (Open Vld): Mevrouw de staatssecretaris, omtrent de sperperiode vraag ik enkele cijfergegevens op uit de periode 2018 tot 2021, onder andere over het aantal klachten over de sperperiode, inbreuken, geseponeerde klachten en eventuele sancties. Ik verwijs naar mijn ingediende vraag.

In het kader van de sperperiode vraag ik graag een aantal cijfers op, vanaf 2018 tot en met 2021, opgedeeld per sperperiode:

Het aantal klachten per sperperiode. Hoeveel hiervan waren effectief een inbreuk?

Het aantal vervolgde inbreuken.

Het aantal geseponeerde klachten.

Wat zijn de sancties voor inbreuken op de regelgeving? Welke boetes dreigen handelaars te moeten betalen?

Is er sprake van recidivisme door welbepaalde handelaars of ketens?

Wie brengt de inbreuken onder de aandacht? Betreft het vooral particuliere meldingen? Of hoofdzakelijk klachten van beroeps-, sector, of zelfstandigenorganisaties?

04.02 Staatssecretaris **Eva De Bleeker**: Mevrouw Verhelst, de Economische Inspectie ontvangt jaarlijks slechts een beperkt aantal meldingen inzake de sperperiode. Van 2018 tot vandaag werden er amper 24 meldingen ingediend. Bij 4 van die meldingen werden er effectieve inbreuken vastgesteld. De overige 20 meldingen hebben geen inbreuken aan het licht gebracht.

De Economische Inspectie houdt nauw toezicht op de naleving van de wetgeving inzake misleidende handelspraktijken tijdens zowel de sperperiode als de soldenperiode. Dat doet zij door de meldingen prioritair te monitoren en door proactieve onderzoeken in te stellen tijdens de soldenperiode, waarbij gerichte onderzoeken worden uitgevoerd naar de realiteit van de soldenprijzen en wordt nagegaan of er daarbij geen misleidende handelspraktijken worden toegepast.

Een inbreuk op de sperperiode kan gesanctioneerd worden met een geldboete van minimaal 208 euro en maximaal 80.000 euro.

Er is één welbekend geval van een modeketen die systematisch de regels inzake de sperperiode niet naleeft. De Economische Inspectie heeft telkenmale een proces-verbaal opgesteld en bezorgd aan het bevoegd parket.

Inbreuken op de sperperiode worden hoofdzakelijk gemeld door particulieren.

04.03 **Kathleen Verhelst** (Open Vld): Mevrouw de minister, kunt u mij het antwoord schriftelijk doorsturen? Ik kon enkel de Franse vertaling beluisteren. (*Instemming*)

Het incident is gesloten.

L'incident est clos.

05 **Samengevoegde vragen van**

- Kathleen Verhelst aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De correcte prijsaffichage inzake btw voor o.a. tweedehandse elektrische wagens" (55019241C)

- Albert Vicaire aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "Het werkelijke verbruik van elektrische wagens en het rendement van de batterijen" (55019287C)

05 **Questions jointes de**

- Kathleen Verhelst à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "L'affichage correct du prix en matière de TVA pour les voitures électriques d'occasion entre autres" (55019241C)

- Albert Vicaire à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "La consommation réelle des voitures électriques et le rendement des batteries" (55019287C)

05.01 Kathleen Verhelst (Open Vld): *In Nederland werd melding gemaakt van malafide praktijken bij de verkoop van tweedehands elektrische wagens. Prijzen dienen ten aanzien van consumenten geafficheerd te worden inclusief btw. Uit een steekproef in Nederland door de Consumentenbond bleek echter dat verschillende verkopers gebruikte elektrische wagens goedkoper laten lijken dan ze zijn door te adverteren met prijzen exclusief btw.*

Stelt dit probleem van misleiding zich in België ook?

Hoeveel meldingen zijn er in België van dergelijke misleidende reclame?

Ik denk dat dit thema eigenlijk voor alle producten aan de orde is, maar misschien belangrijk is voor deze business is te vragen of er al op de markt een betrouwbaar beeld is van die prijsvorming om het vergelijken te vergemakkelijken.

Als dit het geval is, waar kan men die info vinden?

05.02 Albert Vicaire (Ecolo-Groen): Monsieur le président, madame la secrétaire d'État, suite aux décisions du gouvernement concernant les voitures électriques de société, nous verrons très bientôt de plus en plus de voitures électriques dans nos rues.

Les catalogues des fournisseurs informent les clients quant à la consommation des moteurs aux 100 km. Les chiffres sont impressionnants. Ils indiquent que le rendement des moteurs électriques est particulièrement favorable avec, en général, moins de 20 kWh /100 km, soit moins de 2 litres d'essence aux 100 km.

Toutefois, les constructeurs, ainsi que les critiques automobiles, semblent ignorer le deuxième principe de la thermodynamique pour les batteries. Pour qu'une batterie délivre 10 kWh au moteur, il faut lui donner entre 22,2 kWh et 13,5 kWh lors de sa charge. En effet, la batterie elle-même a un rendement qui varie de 45 % à 75 %. Cela change tout pour le consommateur qui paie l'énergie qu'il achète pour charger sa batterie. Ce n'est pas le cas pour les voitures à essence, où ce qui rentre dans le réservoir est égal à ce qui sort de ce dernier, sinon, cela sent très mauvais.

Il me semble dès lors que l'information fournie aux consommateurs est incomplète et que l'absence de cette information ne pousse pas les constructeurs à améliorer cette partie de la chaîne de valeur des véhicules.

Madame la secrétaire d'État, pourquoi cette information n'est-elle pas disponible en un coup d'œil sur les dépliants des constructeurs automobiles? Pouvez-vous exiger que cette information y apparaisse, au même titre que la consommation aux 100 km? Si cela complique trop les informations pour les consommateurs, pouvez-vous demander aux constructeurs d'indiquer la charge nécessaire pour rouler 100 km plutôt que la consommation aux 100 km? Pensez-vous que mentionner à la fois la consommation aux 100 km et la charge nécessaire aux 100 km serait une solution pour informer les consommateurs de façon éclairée?

Pouvez-vous intervenir au niveau européen pour que cette information soit standardisée pour toute l'Union européenne?

05.03 Eva De Bleeker, secrétaire d'État: Chers collègues, compte tenu du fait que la question sur la consommation réelle des voitures électriques et sur le rendement des batteries concerne les véhicules électriques pour lesquels il existe peut-être une législation spécifique, il est utile de vérifier si cette perte d'énergie de la batterie n'est pas déjà prise en compte dans les données à fournir au consommateur. Cette question relève cependant de la compétence de mon collègue le ministre de la Mobilité.

En ce qui concerne ma compétence, je peux me référer de manière générale au Livre VI du Code de droit économique qui protège déjà le consommateur en prévoyant une obligation d'information précontractuelle. En effet, l'entreprise doit obligatoirement donner au consommateur avant la conclusion du contrat un certain nombre d'informations parmi lesquelles les principales caractéristiques du produit. En outre, le Livre VI du Code de droit économique interdit les pratiques commerciales trompeuses. Sont ainsi visées les transmissions d'informations fausses et/ou qui induisent ou sont susceptibles d'induire le consommateur en erreur. Sont également interdites les omissions trompeuses, soit lorsqu'une entreprise omet ou dissimule une information substantielle dont le consommateur moyen a besoin pour prendre une décision commerciale, comme par exemple les caractéristiques principales d'un produit.

Les informations relatives à la consommation d'un véhicule électrique peuvent être considérées comme faisant partie des caractéristiques principales du produit. Dans ce cas, elles doivent obligatoirement être fournies au consommateur.

Wat de correcte prijsaanduiding voor de consument betreft, moet deze net als voor alle te koop aangeboden goederen ook voor de verkoop van elektrische tweedehandswagens, de prijs inclusief btw vermelden.

De Economische Inspectie ontvangt jaarlijks slechts een beperkt aantal meldingen over onduidelijke en dubbelzinnige prijsaanduidingen in de sector van de tweedehandswagens. In 2018 ging het om 12 meldingen, in 2019 om 7 meldingen, en in 2020 om 7 meldingen. In 2021 gaat het voorlopig om 3 meldingen. Dit zijn meldingen over onduidelijke prijsaanduidingen in de tweedehandsautosector in het algemeen. Hierbij wordt niet gespecificeerd of het om elektrische wagens gaat.

Bovendien blijkt evenmin uit de proactieve onderzoeken die de Economische Inspectie in het raam van haar jaarlijkse actieplan uitvoert dat een dergelijk probleem rijst. De Economische Inspectie beschikt op dit ogenblik niet over indicaties dat er problemen zijn inzake de verkoop van elektrische wagens in het algemeen, noch inzake de prijsvorming en de prijsvergelijking in het bijzonder.

05.04 Kathleen Verhelst (Open Vld): Mevrouw de staatssecretaris, het belangrijkste is dat het probleem blijkbaar nog niet zo groot is. Ik hoop toch dat deze kwestie in de toekomst verder opgevolgd zal worden. Het gaat nog om een nieuwe markt. Wellicht zal er later nog opvolging nodig zijn.

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

J'estime qu'il s'agit d'une omission trompeuse. C'est d'autant plus dommage qu'en fin de compte, en mentionnant la valeur totale consommée, les constructeurs pourront à l'avenir améliorer le rendement des batteries qui varie actuellement de 45 à 75 %. La marge de progression est donc énorme. Il s'agit d'un problème qui n'est pas encore préoccupant car il y a peu de voitures électriques sur le marché, mais ce problème va aller croissant.

Quoi qu'il en soit, je ne manquerai pas de poser également la question au ministre Gilkinet.

Het incident is gesloten.

L'incident est clos.

06 Vraag van Kathleen Verhelst aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "Het aantal officiële verhuisbedrijven" (55019242C)

06 Question de Kathleen Verhelst à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Le nombre d'entreprises de déménagement officielles" (55019242C)

06.01 Kathleen Verhelst (Open Vld): Mijnheer de voorzitter, mevrouw de staatssecretaris, drie op de vier verhuisbedrijven maken publiciteit voor activiteiten die catalogeren onder de activiteiten van een verhuisbedrijf, maar zijn officieel blijkbaar geen verhuisbedrijf. De sectorvertegenwoordigers melden dat dit ertoe leidt dat consumenten of klanten al te vaak overgelaten worden aan de willekeur van het bedrijf.

Bent u daarvan op de hoogte? Zal u daaromtrent iets ondernemen? Plant u nieuwe wetgevende initiatieven? Welke ministers zijn hierbij betrokken?

06.02 Staatssecretaris Eva De Bleeker: Mijnheer de voorzitter, mevrouw Verhelst, ik ben op de hoogte van dergelijke problemen. De Economische Inspectie ontvangt namelijk regelmatig meldingen met betrekking tot verhuisbedrijven. Het betreft een tiental meldingen per jaar.

De meldingen met betrekking tot verhuisbedrijven worden door de Economische Inspectie onderzocht. Er worden door de controleagenten van de Economische Inspectie ook op eigen initiatief onderzoeken in deze sector gevoerd. Tijdens een controle wordt onder meer onderzocht of de onderneming is ingeschreven in de Kruispuntbank van Ondernemingen, of de onderneming de activiteit verhuisbedrijven in de KBO heeft geregistreerd, of de eventuele website en Facebookpagina inbreuken bevatten op het Wetboek economisch recht en of de onderneming beschikt over de vereiste vervoersvergunningen. Indien dit niet het geval is, wordt dit gemeld aan de FOD Mobiliteit, die op zijn beurt een onderzoek instelt.

Deze problematiek komt inderdaad ook voor in een aantal andere sectoren, vooral in de sector van dringende hersteldiensten, dus loodgieters, slotenmakers, elektriciens, ontstoppers en dergelijke. In bepaalde van deze sectoren werden al initiatieven genomen om de problematiek aan te pakken, bijvoorbeeld door het opstellen van een gedragscode voor slotenmakers.

06.03 Kathleen Verhelst (Open Vld): Mevrouw de staatssecretaris, het is belangrijk dat er maatregelen komen. Bij andere sectoren, bijvoorbeeld die van de dringende herstellingen, zijn er al acties. Misschien kunnen deze verder doorgetrokken worden of kan u daar een initiatief toe nemen. Ik krijg graag nog meer informatie als die er zou komen.

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

De **voorzitter**: Vraag nr. 55019296C van mevrouw Jadin wordt omgezet in een schriftelijke vraag. Vraag nr. 55019333C van mevrouw Dierick is ook omgezet in een schriftelijke vraag.

07 Vraag van Anneleen Van Bossuyt aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De restrictieve interpretatie van de brandverzekering ten nadele van de consument" (55019581C)

07 Question de Anneleen Van Bossuyt à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "L'interprétation restrictive de l'assurance incendie au détriment du consommateur" (55019581C)

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

Geachte staatssecretaris,

Ik stelde eerder vragen over de gevolgen van de alsmaar langere periodes van aanhoudende droogte op onze huizen, waardoor deze scheuren met tienduizenden euro's kosten tot gevolg maar waarbij de verzekeraar veelal weigert tussen te komen door hun zeer enge benadering van de oorzaak van de schade.

Ook in het jaarverslag van de Ombudsman van Verzekeringen wordt er gesteld dat verzekeringsondernemingen in hun dossierbehandeling veelal een heel restrictieve interpretatie toepassen. Zo wordt de dekking van insijpeling via een voeg tussen een plat dak en een muur geweigerd omdat enkel insijpeling via het dak gedekt is. Of wordt de dekking van een waterleiding beperkt tot de buizen en niet tot de verbindingstukken, de kijkgaten en inspectieruimtes.

Hoewel bepaalde uitsluitingen op technische basis niet kunnen worden betwist, dringt de Ombudsman erop aan dat uitsluitingen voor de consument duidelijk en nauwkeurig worden opgesteld. Een lexicon, waarbij bepaalde technische begrippen duidelijk worden toegelicht, kan de verwachtingen van de consument beter kaderen. Hierbij herhaalt de Ombudsman dat in ieder geval een uitsluiting strikt moeten worden geïnterpreteerd en dat bij twijfel de interpretatie in het voordeel van de consument primeert.

Heeft u reeds kennis genomen van deze bevindingen van de Ombudsman van de verzekeringen? Hoe beoordeelt u deze? Bent u het met de Ombudsman eens dat er bij twijfel steeds voordeel moet gegeven worden aan de interpretatie in het voordeel van de consument?

Zal u in overleg gaan met de verzekeringssector om de conclusies van de Ombudsman met hen te bespreken en om hen o.a. te wijzen op hun al te restrictieve interpretatie bij de behandeling van schadedossiers?

Zal u pleiten voor een lexicon van technische begrippen, zoals voorgesteld door de Ombudsman?

Welke andere maatregelen zal u voorstellen om de onvrede en klachten van de consument m.b.t. brandverzekeraar te doen dalen?

07.02 Staatssecretaris Eva De Bleeker: Mijnheer de voorzitter, mevrouw Van Bossuyt, het geluid viel even weg.

De **voorzitter**: Wij bekijken het even. Wij zullen vijf minuten schorsen.

De vergadering wordt geschorst om 14.42 uur.

La séance est suspendue à 14 h 42.

De vergadering wordt hervat om 14.48 uur.

La séance est reprise à 14 h 48.

Collega's, indien technisch alles in orde is, kunnen wij de vragensessie voortzetten.

Mevrouw de staatssecretaris, mevrouw Van Bossuyt heeft verwezen naar haar schriftelijk ingediende vraag. Ik geef u graag het woord voor het antwoord.

07.03 Staatssecretaris **Eva De Bleeker**: Mevrouw Van Bossuyt, ik heb inderdaad kennis genomen van het jaarverslag van de ombudsman. De verzekeringswet van 4 april 2014 voorziet in een algemene regel voor de interpretatie van verzekeringscontracten. Artikel 23 bepaalt dan ook dat de algemene, bijzondere en speciale voorwaarden, de verzekeringsovereenkomsten in hun geheel, evenals alle clausules afzonderlijk in duidelijke en nauwkeurige bewoordingen moeten worden opgesteld. Ze mogen geen enkele clausule bevatten die een inbreuk maakt op de gelijkwaardigheid tussen de verbintenissen van de verzekeraar en die van de verzekeringnemer. In geval van twijfel over de betekenis van een beding prevaleert in alle gevallen de voor de verzekeringnemer meest gunstige interpretatie. Indien de verzekeringnemer en de verzekerde niet een en dezelfde persoon zijn, prevaleert de voor de verzekerde meest gunstige interpretatie.

De verzekeringssector is zich bewust van de noodzaak om de communicatie voor de consument te vereenvoudigen en werkt momenteel aan een verbetering van deze situatie. Zo heeft Assuralia een specifieke werkgroep Klare Taal opgericht. De werkgroep heeft als doel om klare taal in de omgang met verzekerden en rechthebbenden te promoten. De werkgroep richt zich tot acties binnen de verzekeringsondernemingen en, bij uitbreiding, de tussenpersonen die betrokken zijn bij de rechtstreekse communicatie gericht aan de consument, dus de verzekerde, de begunstigde, het slachtoffer en de getuige.

Men wenst tevens de principes van klare taal structureel te integreren in de opleiding voor eenieder die in contact staat met het publiek. De werkgroep ambieert ook de opstart van een uniform verzekeringslexicon, beschikbaar voor elke verzekeringsonderneming, dit alles met als doel te komen tot een toegankelijke en laagdrempelige standaardtaal, zodat de consument de informatie vlot kan begrijpen. Eind dit jaar zal de werkgroep met concrete voorstellen op sectorniveau komen.

In geval van onenigheid tussen de verzekeringnemer en de verzekeraar over de interpretatie van de contractvoorwaarden zal de klachtendienst van de verzekeraar het verzoek tot schadevergoeding van de verzekeringnemer onderzoeken.

De polishouder kan altijd in beroep gaan bij de ombudsman van de verzekeringen en, indien nodig, bij de rechtbank. Ik heb nota genomen van de discussies die momenteel binnen Assuralia worden gevoerd. Na de invoering van het lexicon kan worden beoordeeld of verdere maatregelen nodig zijn.

07.04 **Anneleen Van Bossuyt** (N-VA): Mevrouw de staatssecretaris, zoals u zelf zegt, zijn duidelijke en nauwkeurige bewoordingen nodig. Het is heel belangrijk dat bij twijfel of onenigheid tussen de verzekeringnemer en de verzekerde de meest gunstige interpretatie wordt aangewend. Uit uw antwoord blijkt dat er vooral moet worden gefocust op klare taal zodat een consument kan begrijpen waarover het gaat.

Zoals ik in mijn vraag aanhaalde, wordt evenwel een dekking voor een insijpeling via een voeg tussen een plat dak en een muur geweigerd omdat enkel insijpeling via het dak gedekt is. Het gaat dus meer over technische zaken, die dan heel restrictief geïnterpreteerd worden. Een consument zal wel het woord "dak" begrijpen, maar als er dan een insijpeling is via een voeg tussen een plat dak en een muur, zal de verzekeraar dat zeer restrictief interpreteren en stellen dat dit niet onder de dekking valt. Het is goed dat er aan klare taal gewerkt wordt, maar ik meen dat het hier om een ander element gaat dan klare taal. Het gaat eerder over de manier waarop die klare taal geïnterpreteerd wordt.

Vandaar dat ik de vraag stelde naar een lexicon van de technische begrippen. Ik meen dat daar wel nood aan is. Als er bijvoorbeeld gezegd wordt dat insijpeling via het dak gedekt is, kan het wel of niet ook gaan over insijpeling via een voeg tussen het plat dak en een muur.

Dat is heel belangrijk voor de rechtszekerheid van de consument en ook om eventuele misverstanden te vermijden. Ik hoop dat hier in de toekomst werk van gemaakt wordt.

Het incident is gesloten.

L'incident est clos.

08 Vraag van Anneleen Van Bossuyt aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De klachten over de expertise bij schade onder de brandverzekering" (55019582C)

08 Question de Anneleen Van Bossuyt à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Les plaintes concernant les expertises en cas de dommages dans le cadre de l'assurance incendie" (55019582C)

08.01 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Mevrouw de staatssecretaris, ik verwijs naar mijn ingediende vraag.

In 2020 ontving de Ombudsman voor Verzekeringen 1108 aanvragen m.b.t. de brandverzekering. Dit gaat om een stijging van 8%. Heel wat klachten hierbij betreffen specifiek de beperkte constructieve houding van de expert en het gebrek aan transparantie en motivering van de expertise.

De Ombudsman maakt melding van de volgende zaken: Soms wordt zelfs geen schade onder voorbehoud geraamd of opgenomen in het expertiseverslag, waardoor zelfs het niet betwist deel van de schade niet kan worden betaald, zoals nochtans voorzien in de wetgeving. Soms is bij ondertekening van het expertiseverslag, niet altijd alle informatie zichtbaar voor de consument en weet hij soms niet wat hij ondertekent. Soms communiceert de expert zelf naar de consument toe over de al-dan-niet dekking van de schade

- In 2014 had de Ombudsman al voorgesteld om een bedenktijd in te voeren na de minnelijke schatting van de schade. Nam u reeds kennis van dit voorstel? Bent u het hiermee eens? Zal u hiertoe initiatieven nemen?

- De Ombudsman deed in 2018 reeds aanbevelingen omtrent de omkadering van de expertises, zoals het opstellen van een gedragscode waarin o.a. wordt verduidelijkt welke informatie over de expertise de consument moet krijgen van de verzekeringsonderneming. Werden er al stappen genomen om dit te concretiseren? Zo ja, de welke? Zo neen, zal u dit alsnog doen?

- De Ombudsman dringt erop aan dat de beslissing over de waarborg ten gronde wordt genomen door de verzekeringsondernemingen zelf. De tussenkomst van de expert moet beperkt blijven tot het vaststellen van de feiten en het maken van een gemotiveerde schatting van de schade. Welke maatregelen zal u nemen om dit af te dwingen?

08.02 Staatssecretaris **Eva De Bleeker**: Mevrouw Van Bossuyt, in het jaarverslag 2018 van de ombudsman luidde het dat brandverzekeraars gevestigd verzekerden beter moeten informeren aangaande expertises. Assuralia onderzocht het gebrek aan transparantie en dat resulteerde in een algemene informatiefiche expertises. De bedoeling van die fiche is dat verzekerden beter geïnformeerd worden over het doel en het verloop van de expertise, de maatregelen die best worden genomen door het slachtoffer in de aanloop naar een expertise, de contactpersonen op wie het slachtoffer een beroep kan doen voor onder andere hulp en uitleg. Met de fiche komt de verzekeraar tegemoet aan de noodzaak om de verzekerde beter te informeren tijdens alle stadia van de afhandeling van een schadegeval. De algemene expertise-informatiefiche is op de website abcverzekering.be van Assuralia geplaatst.

In eerste instantie dient de consument zijn tussenpersoon of zijn rechtsbijstandverzekeraar in te roepen om hem bij te staan, aangezien dat diens rol is. Concreet zal de expert samen met de consument de omvang van de schade ramen voor rekening van de verzekeraar. Los van het technisch expertiserapport, dat de expert opstelt in opdracht van de verzekeraar, met onder meer de omstandigheden van de schade, de identificatie en de beschrijving van de schade, zal de expert, indien hij over de nodige elementen beschikt, een schattingsverslag opstellen met de verschillende schadeposten en de overeenkomstige bedragen. Dat schattingsverslag moet ondertekend worden. De consument heeft enige bedenktijd om zijn verzekeraar of tussenpersoon voor bijkomende inlichtingen te raadplegen.

De eindbeslissing over de dekking van de schade ligt bij de verzekeraar. De verzekeraar zal op basis van het technisch expertiserapport en het schattingsverslag volgens de voorwaarden van het verzekeringscontract het definitief bedrag van de vergoeding bepalen.

Ik vestig er ook uw aandacht op dat meerdere verzekeringsondernemingen een herstelling in natura aanbieden. De verzekeringsmaatschappij stuurt dan in het geval van schade vaklui ter plaatse om de schade te herstellen.

Ik zal Assuralia vragen om de thematiek onder de aandacht van de verzekeraars en hun experts te brengen.

08.03 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Mevrouw de staatssecretaris, bedankt voor uw antwoord. Het is zeker goed dat er omkadering voor de expertiseverslagen komt, zodat het wat en hoe voor iedereen duidelijk is.

Ik heb niet expliciet gehoord welke bedenktijd na de minnelijke schatting van de schade van toepassing is. U hebt wel gezegd dat de onderneming zelf dient te beslissen. Vanuit de praktijk horen wij, overeenkomstig het verslag van de ombudsman, dat er niet altijd bedenktijd is en dat de experts soms in de plaats van de onderneming optreden of aan betrokkenen hun schattingsverslag meedelen. Dat zorgt voor de nodige verwarring, omdat de consumenten het schattingsverslag als eindverslag interpreteren. Bij de betere omkadering van de expertises moet er alleszins een duidelijke rolverdeling tussen expert en verzekeraar komen, aangezien die laatste de uiteindelijke beslissing neemt. De consument moet ook de nodige bedenktijd na de minnelijke schatting van de schade krijgen.

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

09 Vraag van Anneleen Van Bossuyt aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De overname van een autoverzekeringscontract" (55019583C)

09 Question de Anneleen Van Bossuyt à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "La reprise d'un contrat d'assurance automobile" (55019583C)

09.01 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): *Mevrouw de staatssecretaris, in 2020 ontving de Ombudsman 1.082 meldingen over de autoverzekering. Met name bij de overname van een autoverzekeringscontract door een nieuwe verzekeraar loopt het fout. Die geeft vaak aan dat hijzelf de nodige stappen zal zetten voor de opzeg van het contract bij de oude verzekeraar, maar quod non. Een op de vijf aanvragen bij de Ombudsman handelt namelijk over tekortkomingen of fouten bij deze opzeg.*

Soms werd de oude verzekeraar niet gecontacteerd. In andere gevallen waren er fouten in de datum van de opzeg van het vorige contract of de datum van inwerkingtreding van het nieuwe contract. De einddatum van het contract kan inderdaad variëren naargelang het gaat om een opzeg omwille van een tariefverhoging of niet. In nog andere gevallen gaat de vraag tot opzeg over zuiver administratieve fouten, zoals het noteren van een verkeerd contractnummer.

Het gebrek aan coördinatie tussen verzekeraars kan leiden tot een 'lacune' in dekking of, wat frequenter voorkomt, een dubbele verzekering. De consument moet dan premies betalen aan zijn vorige verzekeraar terwijl hij al geldig elders is verzekerd. Dit moet te allen tijde vermeden worden.

Vandaar volgende vragen:

Heeft u reeds kennis genomen van deze vaststellingen van de Ombudsman? Kregen uw diensten hier ook rechtstreeks al meldingen van?

Hoe kan dit euvel in de toekomst verholpen worden? Zal u hierover in overleg gaan met de sector? Welke oplossingen of aanbevelingen stelt u voorop?

09.02 Staatssecretaris Eva De Bleeker: Mijnheer de voorzitter, mevrouw Van Bossuyt, ik heb kennisgenomen van het jaarverslag van de Ombudsman van de Verzekeringen en heb het aandachtig gelezen. De administratie kreeg geen rechtstreekse meldingen van de problematiek die u aanhaalt.

In principe is de verzekeringnemer verantwoordelijk voor het beëindigen van een verzekeringsovereenkomst. In geval van een verandering van verzekeraar kan de nieuwe verzekeraar of tussenpersoon aanbieden om de formaliteiten voor de opzegging van het lopende contract bij de oude verzekeraar op zich te nemen. In dat geval voorziet een overeenkomst tussen verzekeraars in meer soepele regels met betrekking tot de vormen van opzeg. Die versoepelingen hebben echter geen betrekking op de termijnen die altijd in acht moeten worden genomen.

Er kunnen fouten voorkomen wanneer een verzekeraar of tussenpersoon namens de cliënt een polis opzegt, zoals het niet-verzenden van een opzeggingsbrief, verkeerde data en dergelijke. Dergelijke fouten kunnen leiden tot ongemakken zoals een dubbele dekking of het ontbreken van een dekking. Een vergissing is altijd mogelijk. Het spreekt evenwel voor zich dat in geval van een bewezen fout de partij die de fout heeft gemaakt, verantwoordelijk is voor de schade die zij heeft veroorzaakt.

De verzekeringnemer wordt verzocht zijn klacht in te dienen bij de interne klachtendienst van de verzekeraar, eventueel via de verzekeringstussenpersoon. Hij kan zich ook wenden tot de Ombudsman van de Verzekeringen en uiteindelijk tot de rechtbank.

09.03 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Mevrouw de staatssecretaris, ik begrijp wel waarom er verwarring bestaat bij de mensen. Als men bijvoorbeeld van telefoonabonnement verandert, dan wordt dat automatisch door de provider geregeld, zodat men niet voor twee abonnementen tegelijkertijd betaalt. Uit uw antwoord leid ik echter af dat dat bij autoverzekeringen niet zo is, behalve als de nieuwe verzekeraar expliciet zegt dat hij dat zal regelen met de vorige verzekeraar. Ik kan mij dus wel voorstellen dat er bij heel wat mensen hierover verwarring bestaat. Bij energiecontracten gebeurt dat bijvoorbeeld ook automatisch.

Ofwel moet de nieuwe verzekeraar zelf expliciet aan de klant zeggen dat hij zelf zijn huidige contract moet opzeggen, ofwel moet er een wijziging van de wetgeving komen, waardoor dat ook voor autoverzekeringen automatisch gebeurt, net zoals bij energie- of telecomcontracten. Wij moeten daar in de toekomst zeker oog voor hebben om te vermijden dat mensen dubbele premies betalen voor hun autoverzekering.

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

10 Vraag van Anneleen Van Bossuyt aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "Fouten bij het attest schadeverleden" (55019584C)

10 Question de Anneleen Van Bossuyt à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Les erreurs dans le cadre de l'attestation relative à l'historique des sinistres" (55019584C)

10.01 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Mijnheer de voorzitter, ik verwijs naar de ingediende vraag.

Onlangs stelde de Ombudsman voor de Verzekeringen zijn jaarverslag 2020 voor. Een veelgehoorde klacht die de Ombudsman ontvangt, handelt over het attest schadeverleden dat dient voorgelegd te worden bij het afsluiten van een autoverzekering.

Het voorleggen van dit attest is cruciaal voor de consument die een contract wil afsluiten bij een andere verzekeraar en de concurrentie tussen de verzekeringsondernemingen wil laten spelen.

De Ombudsman stelt in bepaalde gevallen vast dat de verzekeraars in gebreke blijven om deze attesten te leveren wanneer de consument erom vraagt. Nog andere dossiers gaan over de correctheid van de gegevens die op deze documenten staan.

Een voorbeeld is het feit dat uitgaven in omnium ten onrechte worden aangerekend op de schadelast in BA auto. Volgens de wet mag het schadeattest echter enkel melding maken van schadegevallen die in BA worden geregeld. En door de geautomatiseerde verzending van deze attesten komen sommige fouten niet vóór de verzending aan het licht, waardoor de nieuwe verzekeraar zich op foutieve informatie baseert.

Vandaar volgende vragen:

Heeft u reeds kennis genomen van deze vaststellingen van de Ombudsman? Kregen uw diensten hier ook rechtstreeks al meldingen van?

Hoe kan dit euvel in de toekomst verholpen worden? Zal u hierover in overleg gaan met de sector? Welke oplossingen of aanbevelingen stelt u voorop?

10.02 Staatssecretaris Eva De Bleeker: Mevrouw Van Bossuyt, ik heb het jaarverslag van de ombudsdienst aandachtig gelezen. De administratie heeft geen rechtstreekse melding van een dergelijke problematiek gekregen.

Zoals vermeld in het verslag van de Ombudsman kreeg men af en toe vragen over schadeattesten en hun inhoud. Indien de verzekeringnemer een fout in het schadeattest ontdekt, wordt hij of zij verzocht contact op te nemen met de verzekeraar, eventueel via de verzekeringstussenpersoon, zodat de situatie kan worden rechtgezet en een nieuw, gecorrigeerd schadeattest kan worden opgesteld.

Indien het probleem aanhoudt, kan de verzekeringnemer zich wenden tot de klachtendienst van zijn verzekeraar, zijn verzekeringstussenpersoon en indien nodig de Ombudsman van de Verzekeringen of de rechtbank.

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

Het attest schadeverleden is voor veel mensen heel belangrijk om een nieuwe verzekering te kunnen afsluiten en om de juiste informatie daarover te krijgen. Ik hoop dat deze problemen in de toekomst kunnen worden vermeden, zodat het afsluiten van nieuwe verzekeringen, waarvoor een attest schadeverleden nodig is, op een correcte en vlotte manier kan verlopen.

Het incident is gesloten.

L'incident est clos.

De **voorzitter**: De vraag nummer 55019662C van mevrouw Depraetere wordt uitgesteld.

11 Vraag van Anneleen Van Bossuyt aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De insolventiebescherming in de reissector" (55019740C)

11 Question de Anneleen Van Bossuyt à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "La couverture contre l'insolvabilité dans le secteur des voyages" (55019740C)

11.01 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): *Eind juni werd het speciaal verslag over de rechten van luchtvaartpassagiers tijdens de COVID-19-pandemie gepubliceerd door de Europese rekenkamer.*

In het verslag werd er ook gewaarschuwd dat sommige banken niet langer zekerheid stellen voor organisatoren en dat ook enkele van de toch al relatief weinige verzekeringsmaatschappijen die bescherming bij insolventie bieden, zich uit de markt terugtrekken. Hierbij werd in het verslag o.a. specifiek gewezen op België. Dit is uiteraard niets nieuws. Zo stelde ik de voorbije maanden zelf ook al geregeld vragen over het wegvallen van verzekeraars insolventie en calamiteiten en over de hervorming van de verzekerbaarheid van de reissector.

De Rekenkamer meent dat het belangrijk is een solide systeem te vinden dat reizigers doeltreffend beschermt tegen het risico van insolventie en verwijst o.a. naar het optreden van meerdere zekerheidsstellers voor één organisator of de oprichting van een pan-Europees garantiefonds als een soort herverzekering voor de eerstelijnsgegarantstellers als mogelijke oplossing.

Vandaar volgende vragen

Heeft u reeds kennis genomen van dit verslag en de oplossingen die naar voren worden geschoven i.h.k.v. de verzekerbaarheid van de reissector?

Hoe beoordeelt u deze mogelijke oplossingen? Bent u voorstander van zo een pan-Europees garantiefonds?

Heeft u dit al met uw Europese collega's besproken?

Werd er in België nog verder gewerkt aan een oplossing op lange termijn in functie van een duurzame financiering van het insolventieverzekeringssysteem voor de reissector, opdat de garantieregeling voor de consument ook in de toekomst behouden blijft?

11.02 Staatssecretaris Eva De Bleeker: Mijnheer de voorzitter, mevrouw Van Bossuyt, de oplossingen die in het verslag van de Europese Rekenkamer naar voren worden geschoven inzake de verzekerbaarheid van de reissector op het vlak van insolventiebescherming, zijn mij zeker niet onbekend. Samen met de andere lidstaten hebben we vanuit België al meermaals te kennen gegeven aan Europa dat er op dit vlak bepaalde problemen zijn en het lonend kan zijn hiervoor een EU-wijde oplossing te zoeken, zoals een pan-Europees garantiefonds of een optreden van meerdere zekerheidsstellers.

Na input van alle lidstaten werd er eind februari 2021 een kort verslag uitgebracht door de Europese Commissie waarin alle ervaren pijnpunten van de richtlijn pakketreizen werden opgesomd, met de vermelding van deze twee mogelijke pistes, ter oplossing van de problematiek inzake insolventiebescherming. De Europese Commissie engageerde zich om tegen 2022 een uitgebreide analyse te maken van het huidige regelgevingskader voor pakketreizen, met inbegrip van bescherming bij insolventie.

Tegelijkertijd evalueren we op nationaal vlak ons eigen Belgische systeem ter insolventiebescherming en bekijken we hoe we dit kunnen verbeteren teneinde tot een robuust systeem te komen dat ook op lange termijn kan standhouden, ongeacht situaties zoals de coronacrisis.

11.03 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Mevrouw de staatssecretaris, aan het einde van uw antwoord haalde u het aan. Door corona hebben we meer dan ooit het belang ingezien van de insolventieverzekering.

Het bestaat ook niet overal. Als we het hebben, is het belangrijk dat het ook werkt en dat consumenten erop kunnen vertrouwen dat hun geld effectief verzekerd en beschermd is en ze het zullen terugkrijgen, als er zich een insolventie voordoet.

Ik heb goed begrepen dat de Europese Commissie momenteel aan een analyse werkt waarvan we tegen 2022 de eerste resultaten mogen verwachten. Daar kijk ik alleszins naar uit. U heeft in uw beleidsverklaring gezegd dat u ook binnen België aan het kijken bent naar hoe de regeling nu is. Hoe kunnen we het garantiefonds op een duurzame manier hervormen, voor wanneer er zich grote problemen voordoen, zoals nu met de coronacrisis?

Wij kijken ernaar uit. Ik zal het op de voet blijven volgen. Ik denk dat hier twee belangen spelen die niet tegenstrijdig zijn, ook al zou dat op het eerste gezicht zo lijken. De reissector is erbij gebaat om een goede insolventieverzekering te hebben, maar ook de consument. De op het eerste gezicht tegengestelde belangen, zijn dat in deze zeker niet. Het is in ieders belang dat we hier een goede regeling bekomen.

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

De **voorzitter**: Vraag nr. 55019761C van mevrouw Dierick wordt omgezet in een schriftelijke vraag.

12 Vraag van Kathleen Verhelst aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "Het recht om vergeten te worden" (55019791C)

12 Question de Kathleen Verhelst à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Le droit à l'oubli" (55019791C)

12.01 Kathleen Verhelst (Open Vld): Mevrouw de staatssecretaris, in het regeerakkoord werd opgenomen dat de regering maatregelen neemt om het recht om vergeten te worden, in het verzekeringsrecht te verbeteren. We vernamen dat onderzocht werd of en onder welke voorwaarden de lijst met chronische ziekten kan worden aangevuld. Eerder werd ons ingediende wetsvoorstel daartoe on hold gezet. Daarom is het belangrijk dat we nu een stand van zaken krijgen inzake de evaluatie van het referentierooster door het Federaal Kenniscentrum voor de Gezondheidszorg.

Ligt er al een voorstel op tafel om het referentierooster aan te passen?

12.02 Staatssecretaris Eva De Bleeker: In het regeerakkoord staat dat er wordt onderzocht onder welke voorwaarden de lijst met chronische ziektes kan worden aangevuld. De werkzaamheden van het Federaal Kenniscentrum voor de Gezondheidszorg in samenwerking met het Opvolgingsbureau voor de tarifiering lopen sinds 2020 en worden op twee niveaus uitgevoerd. Op korte termijn is er het onderzoek om twee aandoeningen op de rooster in te voegen en/of om de rooster aan te passen. Op langere termijn is er het onderzoek naar de toevoeging van aandoeningen en de evaluatie van de huidige criteria van de roosters naar aanleiding van een eind 2020 gelanceerde oproep tot het indienen van ontwerpen.

Volgens de wet betreffende verzekeringen kan de Koning op voorstel van het Federaal Kenniscentrum voor de Gezondheidszorg en na advies van het Opvolgingsbureau voor de tarifiering de referentieroosters aanpassen. De studies lopen nog. Het is in dit stadium dus nog te voorbarig om u in te lichten over de voorstellen van het kenniscentrum. Het Opvolgingsbureau voor de tarifiering zal zijn advies pas kunnen formuleren, nadat het de studies van het kenniscentrum heeft ontvangen.

Daarnaast bekijkt de regering hoe het recht om vergeten te worden, uitgebreid kan worden naar andere gezondheidsverzekeringen. Ik verwijs hierbij naar het voorstel dat u samen met de heer De Caluwé hebt uitgewerkt om het recht om vergeten te worden, uit te breiden naar het gewaarborgd inkomen. Daarop heeft Assuralia gecommuniceerd alvast autoregulerend op te willen treden in de vorm van een gedragscode en het recht om vergeten te worden voor ex-kankerpatiënten uit te breiden naar de verzekering gewaarborgd inkomen.

12.03 Kathleen Verhelst (Open Vld): Er zijn al stappen gezet, maar we zijn er nog niet helemaal. We zullen in de commissie samen een voorstel van resolutie naar voren brengen om de kwestie op te volgen. We horen graag hoe het staat, hoe sneller hoe liever, aangezien toch heel wat mensen in het ongewisse blijven.

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

13 Vraag van Kathleen Verhelst aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De zonnecentra" (55019792C)

13 Question de Kathleen Verhelst à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Les centres de bronzage" (55019792C)

13.01 Kathleen Verhelst (Open Vld): Mijnheer de voorzitter, mevrouw de staatssecretaris, graag krijg ik de recente cijfers over de actieve zonnecentra. Zijn die hoofdzakelijk in een specifiek Gewest aanwezig? Zijn er klachten over malafide praktijken? Zo ja, hoeveel in de afgelopen 24 maanden? Hoeveel controles zijn er uitgevoerd?

13.02 Staatssecretaris Eva De Bleeker: Mijnheer de voorzitter, mevrouw Verhelst, het aantal vestigingseenheden dat geregistreerd is onder de specifieke NACEBEL-code 9604002, zonnebankcentra, bedraagt 1.889, waarvan er 143 gevestigd zijn in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, 1.234 in Vlaanderen, en 512 in Wallonië.

In de jongste 24 maanden werden er 18 klachten ontvangen. Elke gegronde klacht wordt opgevolgd.

In 2019 werden 118 zonnebankcentra fysiek gecontroleerd. Slechts 99 centra waren nog actief. Er werden in totaal 1.097 inbreuken vastgesteld in 2019. Daarnaast werd een administratieve controle uitgevoerd via het versturen van een vragenlijst aan 503 centra. Deze controlelijst was een samenvatting van alle verplichtingen die worden opgelegd door het koninklijk besluit van 24 september 2017 tot bepaling van de voorwaarden voor de uitbating van zonnecentra.

De bedoeling was dat de uitbaters hun zonnecentra zelf evalueerden aan de hand van deze controlelijst. Er hebben 356 ondernemingen, of 70,7 % geantwoord, waarvan 169 ondernemingen antwoordden dat zij geen zonnebank ter beschikking stelden van de consument. In totaal werden 687 inbreuken vastgesteld.

Tot midden maart 2020 werden de websites van 15 zonnecentra gecontroleerd, en werd 1 centrum ter plaatse gecontroleerd. Daarna werden de controles stopgezet omdat het koninklijk besluit van 24 september 2017 tot bepaling van de voorwaarden voor de uitbating van zonnecentra op 5 februari 2020 werd geannuleerd.

Bovendien moesten alle centra verplicht sluiten vanaf 13 maart 2020 als gevolg van de lockdown. De bemande centra mochten terug definitief openen op 1 maart 2021 en de onbemande centra op 8 juni 2021. De controles zijn net terug opgestart.

Als bevoegd staatssecretaris voor de consumentenbescherming is het vooral mijn taak om erop toe te zien dat de consument in zijn relatie met de commerciële centra over transparante informatie beschikt. Fundamenteel is een zonnebank niet goed voor de gezondheid. Er zijn heel wat gevallen van huidkanker bekend, gelieerd aan een overmatig gebruik van de zonnebank. Het is mijn taak om de consument te beschermen en ervoor te zorgen dat hij goed geïnformeerd de juiste keuze voor zichzelf maakt. Ik zal niet toelaten dat commerciële centra gebrekkige of misleidende informatie verstrekken. In eerste instantie ligt de focus op de sensibilisering. We moeten mensen goed bewust maken van de mogelijke risico's. In dit verband hadden we ook een onderhoud met Kom op tegen Kanker en de Stichting tegen Kanker.

Huidkankerpreventie blijft hoe dan ook zeer belangrijk. Ook met de zonnebanksector zijn we in overleg om te zoeken naar oplossingen. Er lijkt begrip te zijn voor meer gerichte controles en duidelijke richtlijnen voor zonnecentra, zodat malafide uitbaters die de richtlijnen niet naleven verder aangepakt kunnen worden. Een strengere uitbating, controles en sancties zijn nodig.

Ik laat daarnaast onderzoeken onder welke voorwaarden of inspanningen elementen van het vernietigde KB van 2017 opnieuw kunnen worden ingevoerd.

13.03 Kathleen Verhelst (Open Vld): Mevrouw de staatssecretaris, ik dank u voor uw heel volledig antwoord. Ik ben onder de indruk van de vele controles die zijn gebeurd. Er werd op elk niveau hard gewerkt.

Zoals u zelf zegt, het belangrijkste is de preventiecampagne zodat de mensen zich bewust zijn van wat ze doen. Verbieden is een ander verhaal. Het is heel belangrijk dat wat op de markt bestaat correct wordt gebracht en gecontroleerd. Ik dank u voor de geleverde inspanningen. Wordt vervolgd.

13.04 Staatssecretaris **Eva De Bleeker**: Mevrouw Verhelst, ik heb nog één zin vergeten in mijn antwoord. Ik wilde nog medelen dat ik op Europees niveau contacten heb gelegd met de Commissaris van Volksgezondheid voor een bespreking van een uniforme aanpak hiervan op Europees niveau, wat ik ook heel belangrijk vind.

13.05 **Kathleen Verhelst** (Open Vld): Dat is terecht aangezien de mensen anders naar de buurlanden trekken. Het heeft geen zin om de verkoop van zonnebanken te verbieden als deze via internet kunnen worden besteld. Er moet een uniforme aanpak zijn.

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

*De openbare commissievergadering wordt gesloten om 15.15 uur.
La réunion publique de commission est levée à 15 h 15.*