

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

COMMISSIE VOOR ECONOMIE,
CONSUMENTENBESCHERMING
EN DIGITALE AGENDA

du

van

MERCREDI 6 OCTOBRE 2021

WOENSDAG 6 OKTOBER 2021

Après-midi

Namiddag

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

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

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

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

Vraag van Melissa Depraetere aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "Het onderzoek van de Arteveldehogeschool naar een vergelijkingstool voor banken en verzekeringen" (55019662C)

Question de Melissa Depraetere à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "L'étude de la haute école Artevelde sur un outil de comparaison des banques et assurances" (55019662C)

Melissa Depraetere (Vooruit): *Mevrouw de staatssecretaris, in een schriftelijke vraag gericht aan minister Dermagne in april 2021 meldde hij het volgende:*

"Madame De Bleeker a, en effet, demandé à l'établissement d'enseignement supérieur d'Artevelde de Gand d'effectuer des recherches afin d'établir quel est l'outil de comparaison idéal en matière de banques et de produits d'assurances.

Cet outil devra prendre en compte le profil du consommateur, son lieu de résidence, son comportement en matière de paiement et la proximité des agences bancaires. Cet outil devra, également, être intuitif et accessible.

L'établissement d'enseignement supérieur d'Artevelde de Gand devra définir les critères les plus importants et pertinents sur la base d'une vaste enquête sur les services bancaires et d'assurances.

Les conclusions devraient être finalisées pour juillet 2021."

Hierover volgende vragen:

Hebt u dit onderzoek al gekregen van Arteveldehogeschool? Zo ja, wat zijn de belangrijkste bevindingen/conclusies? Zo niet, wanneer verwacht u dit onderzoek?

Zal dit een nieuwe tool zijn of zal dit verwerkt worden in het vergelijkingsinstrument van het FSMA? Kan u wat meer duiding geven over de werking van deze nieuwe tool?

Wanneer verwacht u dat dit operationeel zal zijn en hoe zal u dit kenbaar maken aan de consument?

Staatssecretaris **Eva De Bleeker:** Mevrouw Depraetere, conform het regeerakkoord willen we ervoor zorgen dat consumenten financiële en verzekeringsproducten eenvoudiger kunnen vergelijken via een tool die consumenten inzicht geeft in onder andere de kostprijs van deze producten. Daarop ontving ik de vraag van de Arteveldehogeschool in Gent of studenten hier iets kunnen betekenen. In het raam van hun bachelorproef moeten zij immers een opdracht uitvoeren. In samenspraak met mijn kabinet voerden de studenten daarop een marktonderzoek uit naar vergelijkingsinstrumenten op het vlak van beleggingen, consumenten en hypothecaire kredieten en verzekeringsproducten. Om hun marktonderzoek te staven, hebben zij hiervoor verkennende enquêtes afgenomen bij burgers en diepte-interviews bij experts. De resultaten daarvan zullen

het voorwerp uitmaken van verder onderzoek in samenwerking met de bevoegde instanties, om te bekijken wat er kan worden ontwikkeld of wat er kan worden verbeterd.

We willen de komende jaren starten met twee zaken, namelijk de zichtrekeningen en de familiale verzekeringen. De bestaande vergelijkingstool van het FSMA voor zichtrekeningen willen we op enkele punten uitbreiden. Er is meer nodig dan het louter vergelijken van prijzen. Dit kadert tevens in de gesprekken met mijn collega-ministers omtrent een globale aanpak voor universele bankdiensten en de verspreiding van betaalautomaten. Voor een vergelijkingstool voor de verzekeringsproducten is het FSMA ook met een onderzoek gestart, in de eerste plaats naar familiale verzekeringen.

Als staatssecretaris voor Consumentenbescherming dien ik ervoor te zorgen dat de consument de nodige en de juiste informatie heeft om een gefundeerde keuze te maken, zonder met oneerlijke handelspraktijken te worden geconfronteerd. Het lijkt dan ook geen twijfel dat banken en verzekeringsinstellingen transparante informatie moeten verstrekken aan de consument.

Melissa Depraetere (Vooruit): Mevrouw de staatssecretaris, met de universele bankdienst is inderdaad al een eerste belangrijke stap gezet, maar de uitrol hiervan zal even belangrijk zijn. U zegt dat u een aantal zaken verder zult onderzoeken. Is er al zicht op een bepaalde timing voor verder onderzoek?

Staatssecretaris **Eva De Bleeker**: Neen.

Melissa Depraetere (Vooruit): Op dit moment nog niet dus.

Het incident is gesloten.

L'incident est clos.

Vraag van Melissa Depraetere aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De schade voor de consument na extreme weersomstandigheden" (55019963C)

Question de Melissa Depraetere à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Les dommages causés aux particuliers par les conditions météorologiques extrêmes" (55019963C)

Melissa Depraetere (Vooruit): Mijnheer de voorzitter, mevrouw de staatssecretaris, mijn vraag dateert van 16 juli, een tijdje geleden dus. Toen was ons land net geconfronteerd met ernstige wateroverlast, vooral in het zuiden. De schade was enorm en vele weken later is dat nog steeds zo. Er is schade aan huizen, maar ook wagens, volledige inboedels, persoonlijke bezittingen, enz.

Er zijn nog steeds een aantal onduidelijkheden voor heel wat mensen. Vandaar mijn vragen om na te gaan wie waar recht op heeft. Voor schade aan de woning en de inboedel kan men bijvoorbeeld een beroep doen op de verplichte brandverzekering, maar voor schade aan wagens is het minder duidelijk, omdat men vermoedt dat in dat geval een omniumverzekering nodig was.

Mijn specifieke vragen zijn de volgende. Voor welke kosten kunnen consumenten wel of niet een beroep doen op hun verzekeraars? Er zijn een aantal bijkomende maatregelen genomen. Wat houden die exact in? Wat met getroffen en die geen brandverzekering of omniumverzekering hebben? Het Rampenfonds kan daarvoor gebruikt worden, maar welke kosten brengt dat met zich mee? Moeten er toch nog startkosten worden betaald? Dat was voor vele mensen nog niet zo duidelijk. Ten slotte, hoeveel meldingen ontving de FOD Economie intussen over de terugbetaling van kosten, en hoe verloopt die?

Staatssecretaris **Eva De Bleeker**: Mijnheer de voorzitter, mevrouw Depraetere, de brandverzekering Eenvoudige Risico's, die onder andere woningen, kmo's en zelfstandigen dekt, vergoedt de schade die rechtstreeks aan de verzekerde goederen wordt veroorzaakt door een overstrooming. Daarnaast wordt ook de schade aan de verzekerde goederen ten gevolge van maatregelen voor de beveiliging en de bescherming van de goederen en personen gedekt. Ook worden de opruimings- en afbraakkosten vergoed. Tot slot worden de huisvestingskosten en andere eerste hulp vergoed.

Daarenboven kan de dekking contractueel worden uitgebreid voor schade aan bijvoorbeeld tuinmeubelen, bijgebouwen, serres of terrassen. In het geval van een overstrooming is een bijzondere aansluiting mogelijk voor de schade veroorzaakt aan de inhoud van kelders die op minder dan 10 cm van de grond is opgesteld.

Die mogelijke uitsluiting geldt niet voor vaste verwarmings-, elektriciteits- en verwarmingsinstallaties, noch voor de kelderlokalen die blijvend als woonvertrekken of voor de uitoefening van een beroep zijn ingericht.

Slachtoffers die niet verzekerd zijn tegen brand en op de dag van de natuurramp recht hebben op een leefloon of een gelijkaardige uitkering, kunnen bij het OCMW van hun gemeente een attest aanvragen om een dossier in te dienen bij het Rampenfonds.

Slachtoffers met schade aan een auto die geen omniumverzekering hebben afgesloten, kunnen in sommige gevallen toch een beroep doen op hun brandverzekering. In sommige brandverzekeringspolissen wordt de dekking namelijk contractueel uitgebreid tot voertuigen die bijvoorbeeld in de garage of binnen een bepaalde straal rond de woning zijn geparkeerd.

Als slachtoffers niet beschikken over een brandverzekering, een dekking natuurrampen of een omniumverzekering, dragen ze in principe zelf de kosten. Toch is het aangeraden om te informeren bij het Rampenfonds dat bevoegd is in het betroffen gebied. In uitzonderlijke gevallen komt het gewestelijk Rampenfonds tussen. De Gewesten bepalen zelf de omvang van de tussenkomst en hun voorwaarden.

In de wetgeving is niet bepaald dat de FOD Economie een melding over verzekeraars en terugbetaling van de kosten moet bekomen.

Melissa Depraetere (Vooruit): Mevrouw de staatssecretaris, ik kreeg van veel mensen op het terrein en van de vele vrijwilligers uit Vlaanderen die daar aanwezig zijn, de suggestie om de communicatie een beetje beter te stroomlijnen. Dat is een aandachtspunt en een terechte bemerking.

Zij vragen zich af of de federale overheid niet met Assuralia of met de verzekeringssector samen een brochure kan uitbrengen, heel specifiek over al deze soorten verzekeringen, in het specifieke geval van de overstromingen. Dat is immers het probleem, heel veel mensen merken dat zoveel weken later velen niet weten waarop ze wel of niet recht hebben. Dat is voor veel mensen niet duidelijk. Sommige mensen hebben ondertussen ook nog steeds geen vlotte toegang tot die informatie. Dat is een suggestie die zou kunnen worden meegenomen en die waardevol is.

Een ander belangrijk aandachtspunt betreft de vele administratieve lasten die daarbij komen kijken voor mensen die sowieso reeds bijna alles kwijt zijn. Zij worden dan nog eens geconfronteerd met heel veel administratieve documenten, expertises, tegenexpertises enzovoort. In deze situatie moet het vooral snel kunnen gaan. Dat lijkt mij het belangrijkste.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

Questions jointes de

- **Albert Vicaire à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs)** sur "Les bonnes pratiques des compagnies d'assurances lors des inondations" (55020022C)

- **Melissa Depraetere à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs)** sur "La communication défailante concernant les sinistres dus aux inondations" (55020682C)

Samengevoegde vragen van

- **Albert Vicaire aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming)** over "De goede praktijken van verzekeringsmaatschappijen bij overstromingen" (55020022C)

- **Melissa Depraetere aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming)** over "De gebrekkige communicatie over de schadedossiers in het kader van de overstromingen" (55020682C)

Albert Vicaire (Ecolo-Groen): *Suite aux tragiques inondations qui ont touché notre pays il y a quelques semaines, nous avons pu constater des différences de pratiques entre les compagnies d'assurances.*

En effet, dès le lendemain des inondations, Ethias a mis en place des bureaux mobiles, a déployé beaucoup de personnel et a accepté des états des lieux sur base de photos afin d'accélérer considérablement les procédures et donc de maximiser le service auprès de ses assurés. À l'inverse, d'autres compagnies d'assurances ont parfois mis 2 à 3 semaines pour réagir et envoyer des experts sur le terrain.

Autrement dit, dans l'intérêt du consommateur, il nous faut souligner les bonnes pratiques mises en place par certaines compagnies d'assurances et espérer que les autres les rejoignent.

Madame la Secrétaire d'Etat, ma question est dès lors la suivante :

Envisagez-vous de demander à Assuralia, l'Union professionnelle des compagnies d'assurances actives en Belgique, de généraliser ces bonnes pratiques parmi ses membres ? Avez-vous été en contact avec Assuralia à ce sujet ou prévoyez-vous de l'être ?

Melissa Depraetere (Vooruit): *Communicatie is belangrijk, zeker in tijden van onzekerheid. Voor de vele slachtoffers van de overstromingen in juli loopt de communicatie met de verzekeraar helaas niet vlot. Heel wat informatie verloopt elektronisch en het is - gezien de vele schadegevallen - vaak erg lang wachten op een antwoord.*

Intussen nemen de gezondheidsproblemen toe. Het vocht blijft in de muren zitten omdat slachtoffers niet weten of ze het pleisterwerk van de muren mogen verdwijnen voordat deskundigen zijn langsgekomen. Voor sommigen is deze passage echter pas gepland in de maand oktober, of zelfs november. Ondertussen leven deze mensen al twee maanden in onmenselijke omstandigheden, met steeds ernstigere gevolgen voor de gezondheid. Schimmels en zelfs paddenstoelen groeien op de muren en bovendien kan dit ook op lange termijn grotere schade aan de woning aanrichten (afbrokkelen van bakstenen).

Mevrouw de staatssecretaris, graag een antwoord op volgende vragen:

Kunnen rampslachtoffers het pleisterwerk verwijderen voordat experts (en contra-experts) langs zijn geweest? Welke voorwaarden zijn hieraan gekoppeld? Moeten foto's worden genomen?

Hoe kan de communicatie tussen de verzekeraars en de slachtoffers beter verlopen? Ziet u daar een rol voor de overheid? Zou de overheid bijvoorbeeld niet kunnen aansturen op het opmaken en verspreiden van een brochure met alle nodige informatie in de getroffen gemeenten?

Eva De Bleeker, secrétaire d'État: Chers collègues, dès le début, les entreprises d'assurance étaient présentes sur place aux côtés des sinistrés pour aider à l'ouverture des dossiers, pour verser des avances et, plus généralement, pour les accompagner dans cette épreuve via des membres de leur personnel ou via des intermédiaires d'assurances.

En raison du nombre de dossiers très élevé, les visites des experts se sont étalées dans le temps pour l'ensemble des entreprises d'assurance, indépendamment de leur manière de travailler – en direct ou via internet. Chaque entreprise d'assurance a sa propre manière de procéder.

Maatregelen om het drogen mogelijk te maken of te versnellen, zoals het huren van een luchtontvochtiger of de verwijdering van lambrisering, kunnen door de verzekeraar worden gedekt, voor zover die maatregelen noodzakelijk zijn.

Er kan echter niet worden veralgemeend, want elk geval heeft specifieke kenmerken. Het is de expert van de verzekeringsonderneming die bepaalt welke maatregelen er moeten worden genomen. Indien de expertise niet snel kan gebeuren en de verzekerde reeds maatregelen wil uitvoeren, is het absoluut noodzakelijk om foto's te nemen, vooraleer hij of zij actie onderneemt.

Eventueel kan men een bouwkundige vragen om de noodzaak van de maatregelen te bevestigen en vooraf contact op te nemen met de verzekeringstussenpersoon of de verzekeraar, zodat die kan instemmen met de maatregelen die men wil nemen.

S'agissant d'une crise d'une ampleur exceptionnelle, chaque assureur, comme l'ensemble des autres secteurs concernés (les services de secours, les autorités) ne manquera pas de retirer le maximum d'enseignements de la gestion de cet événement lorsque la situation de crise sera passée. Le but est de compléter et d'affiner leur plan de gestion de crise en prévision de la prochaine catastrophe.

Il est cependant difficile à ce stade-ci de conclure que les bonnes pratiques des compagnies d'assurance

dans le cadre de la gestion de la crise des inondations seront généralisées en dehors des périodes de crise. En effet, il faut en premier lieu tenir compte des différents modes de fonctionnement des entreprises d'assurance. Le lien avec les assurés peut se faire en direct via un intermédiaire ou via un courtier et il faut ensuite tenir compte des efforts supplémentaires que nécessite l'urgence d'une période de crise.

Elke verzekeringsonderneming hanteert een eigen manier van werken. Het is voor de overheid niet mogelijk te interveniëren in het commerciële beleid van de verzekeraars. Daarentegen hoort het wel tot onze rol als overheid om de getroffen personen zo goed mogelijk te informeren over hun rechten en plichten. Dat gebeurt onder andere via de verschillende communicatiekanalen, waaronder de website van de FOD Economie.

Mon intention est de consulter Assuralia avec mon collègue en charge de l'Économie sur les leçons à tirer de la gestion de la crise des inondations et sur les mesures à prévoir pour la gestion, à l'avenir, des sinistres causés par de tels phénomènes.

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

Lorsque j'ai posé la question le 10 août dernier, je n'imaginai pas que ce 10 septembre j'allais apprendre à la télévision qu'il y avait encore des personnes qui attendaient la visite de leur courtier d'assurance. Pendant tout ce temps, les gens ont dû vivre avec leurs déchets dans la maison. C'était extrêmement difficile. *In tempore non suspecto*, je n'imaginai pas non plus qu'on allait avoir la commission conjointe hier, avec le ministre de l'Intérieur, le ministre de la Santé et la ministre de la Défense. On doit encore discuter pour savoir si Assuralia viendra en commission pour la Défense des consommateurs.

Comme le proposait Mme Depraetere, je vous invite vivement, ainsi que l'Exécutif, à voir avec les assurances comment travailler pour que les situations de nos concitoyens se résolvent le plus rapidement possible.

Melissa Depraetere (Vooruit): Mevrouw de staatssecretaris, ik sluit mij aan bij de opmerking van de heer Vicaire dat het wel heel lang duurt vooraleer iemand bij de betrokkenen langskomt. In sommige gevallen is er misschien nog enig begrip voor. Echter, bij de mensen waar er schimmels en paddenstoelen op de muur staan en de woonsituatie ongezond of zelfs levensbedreigend is, zoals dat inderdaad soms het geval is, zou de verzekeraar wel sneller langs moeten kunnen gaan.

Misschien is het lange wachttijd te wijten aan capaciteitsgebrek, waarvoor ik alle begrip heb. Maar uitzonderlijke omstandigheden en een uitzonderlijke crisis, zoals u aangaf, zouden ook uitzonderingen bij de verzekeraars mogelijk moeten maken.

U merkte op dat het absoluut noodzakelijk is om foto's te nemen voor het dossier. De verzekeraars zouden echter ook gewone foto's moeten kunnen aanvaarden en steun uitkeren, zodat de betrokkenen hun woning opnieuw leefbaar kunnen maken. Dat is het minimum wat wij zouden mogen verwachten van de verzekeraars. Iedereen heeft een eigen manier van werken en zij zijn vrij daarin. Ik heb alle begrip daarvoor. In tijden van crisis zou een en ander echter anders moeten verlopen.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

Questions jointes de

- **Patrick Prévot à Eva De Bleeker** (Budget et Protection des consommateurs) sur "La sécurité des objets connectés" (55020321C)

- **Anneleen Van Bossuyt à Eva De Bleeker** (Budget et Protection des consommateurs) sur "La sécurisation des appareils grand public intelligents" (55020362C)

Samengevoegde vragen van

- **Patrick Prévot aan Eva De Bleeker** (Begroting en Consumentenbescherming) over "De veiligheid van de geconnecteerde toestellen" (55020321C)

- **Anneleen Van Bossuyt aan Eva De Bleeker** (Begroting en Consumentenbescherming) over "De beveiliging van slimme consumentenapparaten" (55020362C)

Patrick Prévot (PS): Madame la secrétaire d'État, aspirateurs robots, Smart TV, babyphones: les objets

connectés sont partout. Récemment, deux chercheurs de la KULeuven ont soumis 16 appareils de ce type à des tests de piratage. L'expérience a permis de relever 54 brèches dont des vulnérabilités "graves" ou "critiques" pour 10 produits.

Ces brèches en question permettent à des individus malintentionnés de collecter les données personnelles des utilisateurs. Pire, Test-Achats révèle que des informations atterrissent sur des serveurs basés dans des pays étrangers, comme la Chine, où, comme vous le savez, il n'y a pas d'équivalent au RGPD européen.

Ce n'est pas la première fois que Test-Achats découvre des failles de sécurité sur des objets connectés. Dans l'attente d'une initiative de la Commission européenne qui devrait émerger aux alentours de 2023, madame la secrétaire d'État, il y a un problème dans la mise sur le marché de ces produits, et il est nécessaire de renforcer les exigences préalables à leur commercialisation chez nous. Comptez-vous légiférer pour que les produits connectés remplissent plus d'exigences préalables à leur commercialisation et ce, afin de mieux respecter la confidentialité des données? D'ici la mise en place d'une législation, qu'elle soit européenne ou fédérale, comptez-vous renforcer les contrôles sur les fuites d'informations des objets connectés? Je vous remercie pour vos réponses.

Anneleen Van Bossuyt (N-VA): *Test-Aankoop en de KU Leuven waarschuwen onlangs voor de gebrekkige beveiliging van slimme apparaten. Slimme apparaten of smarthome-apparaten, zoals slimme camera's of slimme deursloten, zijn enorm populair en nog steeds in opmars, maar blijken erg gemakkelijk gehackt te kunnen worden. Concreet werden er 16 slimme toestellen voor het huis getest op beveiligingslekken en daarbij werden 54 kwetsbaarheden ontdekt, 10 van de 16 producten vertoonden zelfs ernstige problemen naar veiligheid toe. Reden is dat de verbinding tussen het apparaat en de smartphone niet of onvoldoende beveiligd is met makkelijk te achterhalen wachtwoorden.*

Dit houdt dus ook een groot gevaar voor de consument in. Test-Aankoop dringt daarom aan op strenge normen in het licht van een nieuwe Europese wet inzake cyberveiligheid. Zo willen ze dat de nieuwe wetgeving inzake cyberbeveiliging die momenteel op Europees niveau wordt voorbereid, de vastgestelde tekortkomingen in de beveiliging van slimme apparaten aanpakt. Daarnaast willen ze dat er in aanvullende EU-wetgeving nieuwe bindende regels voor fabrikanten worden ontwikkeld om ervoor te zorgen dat de slimme apparaten die zij op de markt brengen aan minimale beveiligingseisen voldoen.

Vandaar volgende vragen:

Bent u op de hoogte van dit onderzoek van Test-Aankoop en haar Europese zusterorganisaties? Nam u hier reeds kennis van?

Hoe evalueert u dit onderzoek van Test-Aankoop en zal u hierin actie ondernemen? Heeft u hierover reeds overleg gepleegd met uw collega ministers bevoegd voor cybersecurity? Zal u de resultaten van dit onderzoek aankaarten bij uw Europese collega's in het licht van de nieuwe Europese wet inzake cyberveiligheid?

Hoeveel consumenten in België worden potentieel door de gebrekkige beveiliging van de onderzochte 16 toestellen getroffen?

Eva De Bleeker, secrétaire d'État: Monsieur le président, monsieur Prévot, madame Van Bossuyt, je suis consciente de l'importance croissante des produits connectés à internet pour les consommateurs. L'utilisation durable et socialement valable de ces produits n'est possible que s'ils sont suffisamment cybersécurisés.

Aangezien het gaat om normen voor consumentenproducten die op de markt worden aangeboden, kijkt ons land in eerste instantie naar de talrijke regelgevingsinitiatieven van de Europese Commissie in het kader van de in december 2020 voorgestelde EU-strategie inzake cybersecurity.

Le gouvernement fédéral soutient pleinement ces initiatives et mon cabinet suit de près les travaux de l'UE.

Dans le cadre de la mise en œuvre du Règlement européen sur la cybersécurité, *Cybersecurity Act*, mon administration travaille en étroite collaboration avec le Centre pour la Cybersécurité Belgique (CCB) qui est responsable de la politique générale pour la cybersécurité.

Bijna alle met het internet verbonden apparaten vallen onder de Europese richtlijn betreffende radioapparatuur, de Radio Equipment Directive, die eisen bevat voor cyber- en gegevensbeveiliging.

L'Institut belge des services postaux et des télécommunications (IBPT) est responsable de l'application de cette directive. Je vous renvoie donc à mon collègue en charge de l'IBPT, le secrétaire d'État Michel.

Patrick Prévot (PS): Madame la secrétaire d'État, je vous remercie pour l'instantané de la situation. En effet et comme vous le dites, l'utilisation durable n'est possible que si ces objets sont suffisamment sécurisés. Or, l'étude des deux professeurs de la KULeuven et les signaux d'alerte relevés régulièrement par *Test Achats* montrent que ce n'est malheureusement pas le cas. Je suis heureux d'apprendre que votre cabinet est attentif à ce qui se passe au niveau européen, ce dont je ne doutais pas. Mais il me semble que nous aurions tout à gagner à avoir une législation plus volontariste en la matière tant les dérives sont de plus en plus importantes.

Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Mevrouw de staatssecretaris, u verwijst naar de Europese initiatieven die terecht opnieuw genomen worden. Cyberveiligheid is natuurlijk een probleem dat niet alleen op Belgisch niveau maar wel op Europees niveau moet worden aangepakt want internet is de plaats bij uitstek waar geen grenzen bestaan. Het is dus goed dat we de Europese ontwikkelingen van heel nabij volgen.

U verwees verder naar uw collega, de heer Michel. We zullen hem de nodige vragen stellen.

Het incident is gesloten.

L'incident est clos.

Vraag van Anneleen Van Bossuyt aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De aanrekening van nutskosten bij onbewoonbare woningen" (55020361C)
Question de Anneleen Van Bossuyt à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "La facturation de frais de services publics pour des habitations inhabitables" (55020361C)

Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Mevrouw de staatssecretaris, er werden hier reeds vragen gesteld over de wateroverlast in juli, de overstromingen en de gevolgen ervan. Ik vernam echter dat mensen van wie de woning onbewoonbaar is verklaard nog steeds rekeningen krijgen van nutsmaatschappijen, voor gas, water, elektriciteit en internet, terwijl deze mensen helemaal geen gebruik kunnen maken van die diensten.

Bent u op de hoogte van deze praktijken?

Zult u in overleg gaan met de nutsmaatschappijen om te bekijken wat hieraan gedaan kan worden?

Staatssecretaris Eva De Bleeker: Mevrouw Van Bossuyt, de algemene directie Economische Inspectie van de Federale Overheidsdienst Economie heeft geen melding ontvangen van de verplichting tot het blijven betalen van de voorschotfactuur inzake nutsvoorzieningen, zoals energie, water en internet. Het spreekt voor zich dat als de betrokken onderneming haar prestaties niet kan uitvoeren door overmacht, de consument van zijn kant niet dient te betalen.

Ik zal laten nagaan hoe de nutsmaatschappijen omgaan met deze situatie en niet nalaten om dit indien nodig aan te kaarten bij hen.

Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Mevrouw de staatssecretaris, het verbaast mij dat u geen meldingen hebt ontvangen. Anderzijds is voor deze mensen natuurlijk ook moeilijk om klacht in te dienen, aangezien ze van alles afgesloten zijn. Ik dank u voor uw bereidheid om te bekijken of daar geen problemen zijn. Ik heb immers weet van specifieke gevallen waarin dat wel degelijk zo is. Deze mensen moet die miserie toch alleszins bespaard kunnen blijven.

Het incident is gesloten.

L'incident est clos.

Vraag van Anneleen Van Bossuyt aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De coronavoucherbank" (55020363C)

Question de Anneleen Van Bossuyt à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "La banque de bons à valoir corona" (55020363C)

Anneleen Van Bossuyt (N-VA): *De zomer is achter de rug. Heel wat mensen genoten van een deugddoende vakantie, maar velen bleven nog een jaartje thuis omdat reizen nu eenmaal nog niet zo vlot verloopt als in pre-coronatijden. Onder hen beschikten heel wat mensen over coronavouchers van het voorgaande jaar en sinds maart 2021 vroegen zij naar de terugbetaling van hun vouchers. De reissector kreeg vervolgens 6 maanden de tijd om op de terugbetalingsaanvraag in te gaan. Uiterlijk 20 september dienen de eerste coronavouchers terugbetaald te zijn aan de consument.*

We zijn september, de deadline is hier. Maar nog steeds is er geen coronavoucherbank. Reisorganisaties die de consument niet kunnen terugbetalen, niet doordat ze niet gezond zijn maar gewoonweg omdat ze hun activiteiten nog niet volledig hebben kunnen hervatten, kunnen nu geen beroep doen op de door de overheid beloofde lening en zijn veroordeeld tot een faillissement.

Mevrouw de staatssecretaris, waarom is die coronavoucherbank er nog steeds niet? Kan u dit toelichten? Komt ze er nog? Zo ja: Wanneer zal de coronavoucherbank operationeel zijn?

Tegen welke rentevoet zullen reisorganisatoren een lening kunnen aangaan? Hoe zal de concrete leningsaanvraag van de reisorganisator aan de voucherbank verlopen? Hoeveel tijd zal deze procedure in beslag nemen? Binnen welke termijn moeten de reisorganisatoren de lening terugbetalen?

Zal de overheid deze coronavoucherbank zelf beheren zoals in Nederland of zal zij dit uitbesteden aan de verzekeraars insolventie? Zo neen, hoe zal u de reissector ondersteunen, wetende dat zij op dit moment nog steeds amper omzet draaien?

Wat moet de consument doen wanneer hij geconfronteerd wordt met een reisorganisator die niet in de mogelijkheid is om zijn coronavoucher op vooropgestelde datum terug te betalen?

Staatssecretaris **Eva De Bleeker**: *Mevrouw Van Bossuyt, ook voor mij duurt het al veel te lang voor er een oplossing komt voor de pakketreisorganisatoren.*

Sta mij toe er eerst en vooral op te wijzen dat de rechten van de consument nog steeds niet in het gedrang komen, aangezien de rechtmatig uitgeschreven vouchers onder het ministerieel besluit-Muyllé verzekerd zijn tegen insolventie van de touroperator. Dat is nog steeds mijn corebusiness als staatssecretaris voor Consumentenbescherming.

Het ministerieel besluit van 19 maart 2020 stelt daarenboven enkel een minimumgeldigheidsduur in voor coronavouchers. Samen met de bijzondere raadgevende commissie Verbruik heb ik er al vaak op gewezen dat de reiziger na een jaar vaak nog de keuze heeft tussen terugbetaling of alsnog een reis boeken. Dat signaal is belangrijk om geen onterechte en overhaaste run op de reiskantoren te veroorzaken. Het keuzerecht voor de consument tussen terugbetaling en het boeken van een reis vervalt niet na een jaar en een dag.

Wij hebben ondertussen al gezien dat behalve de zogenaamde commerciële vouchers al meer dan de helft van de Muyllevouchers zijn gebruikt voor het boeken van een reis. Wanneer de consument echter een terugbetaling wil en die niet krijgt binnen de zes maanden na de vraag om terugbetaling na een jaar na uitgifte, kan hij dat melden bij de Geschillencommissie Reizen, het meldpunt van de FOD Economie en/of de Consumentenombudsdienst.

Zoals ik al van bij mijn aantreden als staatssecretaris aankondigde, ga ik uit van een non-conflictmodel, waarin consumentenbescherming geen verhaal is van zij tegen wij. Mijn wens is dan ook dat wij een gezonde Belgische reissector hebben die onze consumenten diensten op hoog niveau kan aanbieden.

*Daarom zal ik samen met mijn collega's naast die leningen ook kijken naar een vernieuwde wetgeving inzake insolventieverzekeringen voor de reissector. De heer Dermagne dat het proces al opgestart. Het voorstel dat voorligt, gaat uit van rechtstreekse leningen van de Belgische federale regering aan de individuele pakketreisorganisatoren binnen het kader van het *Temporary Framework* van de Europese Commissie. Bij*

het toepassen van de rentevoeten moet rekening worden gehouden met het *Temporary Framework* van de Europese Commissie, dat bepaalt dat een minimumvergoeding moet worden aangerekend, rekening houdend met de duur van het krediet. De lening zal een terugbetalingstermijn van vijf jaar hebben.

De pakketreisorganisatoren zullen moeten aantonen dat zij een financieel gezond bedrijf hadden vóór eind december 2019, overeenkomstig het *Temporary Framework* van de Europese Commissie.

Elke pakketreisorganisator, ongeacht zijn grootte, die volwaardige en geldige coronavouchers heeft uitgeschreven onder het voornoemde ministerieel besluit zal een lening kunnen krijgen om deze vouchers te kunnen terugbetalen. De bedoeling is om zo weinig mogelijk faillissementen te krijgen van gezonde pakketreisorganisatoren om de werkgelegenheid en de economische activiteit in België maximaal te vrijwaren.

De federale overheid heeft zich dus heel flexibel opgesteld. Ik dank mijn collega's Dermagne en Van Peteghem en premier De Croo voor de lange en goede samenwerking. Het is nu aan de insolventieverzekeraars om dit plan te doen slagen. Indien de insolventieverzekeraars binnen afzienbare tijd hun akkoord geven, lukt het ons nog om de nodige leningen te voorzien voor het einde van de periode van uitbetaling. Het zal zeer krap worden maar we willen ons flexibel opstellen, getuige ook de vele voorstellen die we al overmaakten, *but it takes two to tango*.

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

Uit uw antwoord maak ik op dat het nog geen tijd is om te dansen. Op 20 september verstreek de eerste deadline van een jaar en zes maanden en verschillende organisatoren waren dus verplicht om in die terugbetaling te voorzien. We mogen ook niet vergeten dat voor heel veel consumenten het bedrag dat ze hebben bijgespaard voor een reis ook belangrijk is. Sommigen hebben deze zomer geen reis geboekt door die onzekerheid.

Ik ken verschillende voorbeelden van mensen die een reis hadden geboekt via een Nederlandse organisatie. Zoals u weet, is er in Nederland wel al een actieve coronavoucherbank. Die mensen hebben hun geld dus wel al teruggekregen. Ze hebben het opnieuw kunnen gebruiken om te reizen of om er iets anders mee te doen. Veel mensen wilden deze zomer immers nog niet reizen omwille van de onzekere omstandigheden.

Het is zowel in het belang van de reizigers als van de organisatoren dat er zo snel mogelijk een oplossing komt. U verwees naar de insolventieverzekeringen, waarover ik straks nog een vraag heb. Over de modaliteiten hebt u al eerder toelichting gegeven.

Wat dat betreft moet er misschien op gewezen worden dat het niet de bedoeling kan zijn dat er een bepaalde som wordt voorzien die al opgebruikt is wanneer twee grote organisatoren ervan genoten hebben. Daardoor zouden vele kleinere kmo's in de kou komen te staan.

Ik begrijp dat de bal nu in het kamp van de insolventieverzekeraars ligt. Ik hoop dat zij ook eindelijk hun verantwoordelijkheid opnemen en dat de federale regering daar ook op blijft aandringen. *It takes two to tango*, zegt men. Het is nu echter niet meer vijf voor twaalf maar bijna vijf over twaalf.

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

Vraag van Anneleen Van Bossuyt aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "Evenementvouchers" (55020364C)

Question de Anneleen Van Bossuyt à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Les bons à valoir pour des événements" (55020364C)

Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Door de uitbraak van het coronavirus en om een snelle verspreiding ervan tegen te gaan, besliste de regering vorig jaar om evenementen uit te stellen of af te gelasten (concerten, sportwedstrijden, festivals, theatervoorstellingen, enz.). Hierdoor zagen heel wat mensen hun toegangsticket verloren gaan.

Om de impact op de evenementensector te beperken en de belangen van de tickethouders te beschermen,

besliste toenmalig minister van Economie om de verplichte terugbetaling van tickets op tot 1 oktober 2021 op te schorten en om de afgifte van een tegoedbon die gelijk is aan het betaalde bedrag toe te staan.

In tegenstelling tot de coronavoucher voor pakketreizen, is een evenementen-voucher in principe niet terugbetaalbaar, tenzij je als consument het bewijs kan leveren dat je verhinderd bent om de activiteit bij te wonen op de nieuwe datum. Maar daar wringt het schoentje. De voorwaarden voor terugbetaling worden blijkbaar uiterst rigide toegepast en er zijn geen specifieke vereisten over hoe dit bewijs van verhindering er moet uitzien of moet aangeleverd worden. Zo is er de getuigenis van een dame die haar echtscheidingsdocumenten moet aanleveren ter bewijs dat haar dochter niet in de mogelijkheid is om naar een gepland K3-concert te gaan. Ook op heden verneem ik dat er nog organisaties zijn die enkel toestaan dat je je ticket verplaatst naar een volgend jaar of doorgeeft aan iemand anders, terugbetaling blijft onmogelijk. –

Ik vernam dat u het gesprek hierover zou aangaan met de eventfederatie en dat een onderzoek door de Economische Inspectie tot de mogelijkheden behoort.

Vandaar volgende vragen:

Hoe verliep het gesprek met de eventsector? Heeft u hen gewezen op hun plicht om de rechten van de consument te respecteren? Wat was hun reactie? Zullen zij zich soepeler opstellen bij terugbetalingsaanvragen?

Zal u de voorwaarden voor terugbetaling en de vereisten voor het bewijs van verhindering preciseren? Komt er een specifiek en gestandaardiseerd document waarmee de consument de terugbetaling van zijn event-ticket kan aanvragen?

Hoeveel klachten ontving de Economische Inspectie sinds begin dit jaar over de niet-terugbetalingen of geen compensatie van event-vouchers? Tegen welke organisatoren waren deze klachten gericht? Zal u de Economische Inspectie alsnog de opdracht geven om een onderzoek te verrichten?

Staatssecretaris **Eva De Bleeker**: Mevrouw Van Bossuyt, de minister van Economie is bevoegd inzake het ministerieel besluit betreffende de privé- en publieke activiteiten van culturele, maatschappelijke, *festieve*, folkloristische, sportieve en recreatieve aard. Ik verwijs u dan ook door naar mijn collega, de minister van Economie, Pierre-Yves Dermagne, uw subvragen 1 en 2.

Wat uw derde subvraag betreft, meldingen over inbreuken op de bepalingen van de voucherregeling zelf zijn er maar heel weinig. De Economische Inspectie ontving wel meldingen, maar die hebben vaker betrekking op het feit dat men niet akkoord gaat met de voucherregeling voor evenementen of op burgerrechtelijke contractuele discussies over een uitgesteld evenement. De Economische Inspectie ontving dit jaar tot nu toe 37 meldingen in verband met de terugbetaling of het gebrek aan compensatie van eventvouchers gelinkt aan de coronacrisis: 11 meldingen voor events van recreatieve aard en 21 voor culturele en 5 voor sportieve evenementen. De Economische Inspectie geeft nooit namen vrij van lopende onderzoeken.

Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Mevrouw de staatssecretaris, voor de twee eerste aspecten van mijn vraag zal ik mij richten tot minister Dermagne. Bedankt voor uw antwoord op het laatste deel van mijn vraag.

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

De **voorzitter**: Vraag nr. 55020244C van mevrouw Gabriëls wordt omgezet in een schriftelijke vraag.

Vraag van Anneleen Van Bossuyt aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De nieuwe btw-regeling voor niet-Europese webshops" (55020365C)
Question de Anneleen Van Bossuyt à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Le nouveau régime de TVA applicable aux webshops non européens" (55020365C)

Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Voorafgaand aan de invoer van de nieuwe btw-regeling voor niet-Europese webshops, waarbij je sinds 1 juli 2021 op alle zendingen btw en invoerkosten moet betalen, informeerde ik u bij u naar de impact op de consument en naar hoe de consument bewust zal gemaakt worden van deze

belangrijke wijziging. De regeling is intussen ruim twee maanden in voege en daarom informeer ik via deze weg naar een stand van zaken.

Is de doorgevoerde wijziging volgens u vlot verlopen?

Hoeveel klachten werden er de voorbije twee maanden ingediend bij de Economische Inspectie over de veranderde regels? In welke mate gingen de klachten uit van personen die niet op de hoogte waren van de veranderde regels?

In welke mate gingen de klachten uit van mensen die geconfronteerd werden met laattijdige leveringen? Het is namelijk zo dat de nieuwe reglementering heeft gezorgd voor een vertienvoudiging in werklust voor de Belgische pakketleveranciers zoals bv. bpost waardoor de levertijd enorm is opgelopen.

Heeft u zicht op de evolutie van het aantal webshops dat zich intussen liet registreren bij het Europese IOSS-eenloketsysteem waardoor btw en invoerkosten al verrekend worden bij effectieve aankoop door de consument en waardoor de levering niet vertraagd wordt?

Staatssecretaris **Eva De Bleeker**: Sinds 1 juli ontving de Economische Inspectie twee meldingen met betrekking tot de nieuwe btw-regeling voor onlineaankopen. Beide meldingen betreffen een gebrek in de precontractuele informatie met betrekking tot de prijs door ondernemingen gevestigd buiten de EU. De onlinekopers werden niet correct geïnformeerd over het feit dat de weergegeven prijzen niet alle belastingen bevatten en dat ze nog bijkomende kosten verschuldigd zouden zijn. Voor de evolutie van het aantal webshops dat sinds 1 juli 2021 geregistreerd werd bij de Europese Import One Stop Shop dien ik u te verwijzen naar de minister van Financiën, de heer Van Peteghem, aangezien dit onder zijn bevoegdheid valt.

Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Twee meldingen is heel weinig. Dat is op zich goed. Hopelijk is dat ook representatief voor de realiteit. Ik heb geen antwoord gekregen op mijn vraag over klachten bij laattijdige levering, tenzij die twee klachten vallen onder de door u vermelde gevallen. Over het eenloketsysteem zal ik een vraag stellen aan de heer Van Peteghem.

Staatssecretaris **Eva De Bleeker**: We moeten dat navragen en laten het u weten.

Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Prima.

Het incident is gesloten.

L'incident est clos.

Vraag van Melissa Depraetere aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De verplichte brandverzekering" (55020515C)

Question de Melissa Depraetere à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "L'assurance incendie obligatoire" (55020515C)

Melissa Depraetere (Vooruit): Mevrouw de staatssecretaris, ik wil het opnieuw hebben over de vele problemen met de verzekeringen naar aanleiding van de voorbije overstromingen, nu specifiek met de verplichte brandverzekering. Het is immers de moeite om in het Parlement eens grondiger te debatteren over mogelijke verbeteringen ter zake.

Ik was heel verrast dat een op twee getroffen huurders in Wallonië geen beroep kon doen op een brandverzekering, ook al heet het een verplichte brandverzekering. Ik vind dat een opmerkelijk hoog aantal.

Belfius liet intussen weten het idee genegen te zijn om de brandverzekering, die ook overstromingsschade aan het huis dekt, verplicht te maken. Ik citeer de heer Vanderschrick van Belfius: "Met de slachtoffers die vandaag geen brandverzekering hebben, heb ik veel medeleven. Misschien moeten wij samen met de overheden eens durven nadenken over het verplicht maken van de brandverzekering."

Het is natuurlijk geen verrassing dat banken en verzekeraars er voorstander van zijn om de brandverzekering verplicht te maken, want dat zou voor hen een commercieel voordeel betekenen, maar na de gehoorde verhalen moeten wij hier toch eens over nadenken of op zijn minst het debat voeren opdat wat er nu is gebeurd, zich niet meer herhaalt.

Intussen heeft de Waalse overheid middelen uitgetrokken voor niet-verzekerde personen, maar misschien geeft zij daarmee het verkeerde signaal. Wij moeten er immers voor zorgen dat mensen wel verzekerd zijn.

Hoe staat u tegenover dat voorstel? Denkt u hierover na en zult u het nader onderzoeken?

Staatssecretaris **Eva De Bleeker**: Mevrouw Depraetere, de brandverzekering is de oudste en meest verspreide verzekering. De overgrote meerderheid van de burgers beschikt over een brandverzekering.

Uiteraard is het belangrijk om ook niet-verzekerde personen te beschermen tegen de gevolgen van brand en natuurrampen. De problematiek verdient dus zeker de nodige aandacht. Het verplicht maken van de brandverzekering zou een instrument kunnen zijn om dat doel te verwezenlijken. Het is echter belangrijk te beklemtonen dat de invoering van een verzekeringsplicht niet automatisch tot gevolg heeft dat kandidaat-verzekeringnemers gemakkelijk een verzekering zullen vinden. Een verzekeraar is vrij om een risico al dan niet te verzekeren. De invoering van een verplichte verzekering impliceert bovendien de invoering van een controlemechanisme en sancties op de naleving van de verplichting tot verzekeren. Dat brengt uiteraard kosten mee. Om een beter zicht te krijgen op de impact van een verplichte brandverzekering, is dus een grondige studie nodig.

Melissa Depraetere (Vooruit): We moeten inderdaad de kwestie nader onderzoeken. Het zou nuttig zijn, mocht het Parlement daartoe het initiatief nemen.

Voorzitster: Melissa Depraetere.

Présidente: Melissa Depraetere.

Het incident is gesloten.

L'incident est clos.

De **voorzitster**: Vraag nr. 55020517C van Melissa Depraetere is ingetrokken. Vraag nr. 55020518C van Melissa Depraetere wordt omgezet in een schriftelijke vraag.

Samengevoegde vragen van

- **Melissa Depraetere aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De misleidende praktijken van de banken" (55020681C)**
- **Anneleen Van Bossuyt aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De consumentenmisleiding bij de aanvraag om een hypothecair krediet" (55021378C)**

Questions jointes de

- **Melissa Depraetere à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Les pratiques trompeuses des banques" (55020681C)**
- **Anneleen Van Bossuyt à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Les pratiques trompeuses dans le cadre de la demande de crédit hypothécaire" (55021378C)**

Melissa Depraetere (Vooruit): Mevrouw de staatssecretaris, heel wat consumenten vergelijken verschillende banken bij het aangaan van een lening, dat is uiteraard een goede zaak. Echter, het aanbod dat een kredietgever doet, is geen juridisch aanbod, men is dus niet gebonden wanneer men een voorstel doet. Men maakt wel een inschatting van wat mogelijk is in de marktomstandigheden op dat moment op basis van de meegedeelde gegevens.

Die werkwijze is niet altijd transparant. Tussen het moment waarop de informatie verschaft wordt, en het moment waarop er effectief wordt overgegaan tot een bindend contract, zit vaak niet veel tijd, maar soms wijkt het finale voorstel toch erg af van het oorspronkelijke voorstel. In zulke situaties krijgt men op het moment van ondertekening plots een veel hogere rentevoet voorgeschoteld en eventuele andere voorwaarden, zoals een hoger percentage eigen inbreng. In situaties waarbij tijdsdruk een rol speelt, bijvoorbeeld bij de aankoop van een onroerend goed, kan de consument of ondernemer vaak niet anders dan op het voorstel ingaan, omdat er nu eenmaal geen tijd meer is om te vergelijken.

Bent u op de hoogte van dergelijke praktijken? Wordt zoiets vaak gemeld? Is het voor de consument duidelijk genoeg dat kredietaanvragen "ter info" zijn? Aan de hand van de vragen die ik ontving, had ik immers de

indruk dat consumenten zich niet altijd bewust zijn van het feit dat kredietaanvragen juridisch niet bindend zijn. Moet dat niet verduidelijkt worden door de kredietgever?

Ten slotte, zijn de modaliteiten bij kredietaanvragen volgens u in het algemeen duidelijk genoeg?

Anneleen Van Bossuyt (N-VA): *Wie een huis wil kopen, moet in de meeste gevallen beroep doen op een hypothecair krediet. Om je leningscapaciteit na te gaan, ga je op voorhand naar de bank om hierover te overleggen en om uit te rekenen hoeveel je kan lenen. De kredietgever zal hierop een offerte maken met o.a. de rentevoet die ze voor jouw project kunnen aanbieden alsook de voorwaarden om het krediet te kunnen ontfangen.*

Hoewel dergelijke offerte geen juridisch bindend aanbod betreft, het wordt pas bindend na kredietanalyse door het hoofdkantoor, mag je als consument toch verwachten dat het uiteindelijk bindend kredietaanbod aansluit bij de voorgaande offerte. Ten slotte ga je als consument op zoek naar een woning op basis van het eerder overleg met en aanbod van de bank.

Nu blijkt dat er in sommige gevallen een grote discrepantie bestaat tussen het oorspronkelijk niet-juridisch bindend aanbod en het effectieve definitieve kredietaanbod. In sommige gevallen is er wel een verschil in rentevoet van 44%. Ook wat betreft de voorwaarden zijn er vaak grote wijzigingen: zo werd iemand oorspronkelijk aangegeven dat hij het bedrag voor 100% zou kunnen ontfangen en dus zonder eigen inbreng, terwijl diezelfde persoon na beslissing tot aankoop van een woning te horen kreeg dat hij 30% eigen inbreng zou moeten opvoeden.

Ombudsfin bevestigde eerder dit als een misleidende werkwijze te beschouwen en ook minister Dermagne gaf op een eerdere vraag hierover aan dat het mogelijks een oneerlijke handelspraktijk betreft.

Vandaar volgende vragen:

Bent u op de hoogte van zulke praktijken? Hoe evalueert u deze? Categorieert u dit als een vorm van consumentenmisleiding?

Kan u bevestigen dat slachtoffers hierover een klacht kunnen indienen bij de Economische Inspectie? Wat adviseert u hen?

Bent u van plan om initiatieven te nemen om dergelijke vormen van consumentenmisleiding te beteugelen? Zal u in overleg gaan met de sector?

Staatssecretaris **Eva De Bleeker:** Een vraag om informatie onderscheidt zich van een kredietaanvraag, zoals ook een aanbod zich onderscheidt van informatie. Een aanbod is per definitie bindend. Het mag dan ook pas aan de consument worden voorgelegd na de analyse van zijn kredietwaardigheid. Het moet minstens veertien dagen geldig blijven. Vooraf of samen met het aanbod moet er een gepersonaliseerd informatieblad, het ESIS, worden voorgelegd. Voorafgaandelijk kan nog meer algemene informatie worden verstrekt, bijvoorbeeld door middel van een simulatie. Die moet niettemin rekening houden met de prospectus van de kredietgever. De prospectus vermeldt minstens een datum en tarieven, alsook de mogelijke algemene en gebruikelijke afwijkingen daarop, met bijbehorende toekenningvoorwaarden. Daarvan kan alleen worden afgeweken in het voordeel van de consument en na onderhandeling op zijn initiatief.

Wanneer daarover verkeerde verwachtingen worden geschapen door informatie weg te laten of verkeerd voor te stellen, kan het gaan om misleidende handelspraktijken. De Economische Inspectie ontving hierover geen klachten. Ik zal de informatie opvolgen en, indien nodig, verdere initiatieven nemen.

De consument kan worden geadviseerd om de vergelijking te maken met de prospectus en de voorwaarden die gelden. Ook dient hij of zij steeds te kijken naar de geldigheid van informatie en te vragen naar een concreet aanbod of ESIS.

Consumenten die van oordeel zijn dat ze nadelig behandeld zijn, kunnen dat altijd bij het meldpunt aangeven, maar dat moet met bewijsstukken worden gestaafd, zodat een onderzoek kan worden ingesteld.

De wettelijke modaliteiten bij kredietaanvragen zijn voldoende duidelijk. Ik zal evenwel niet nalaten de situatie op te volgen en met de sector in overleg te treden wanneer dat nodig is.

Melissa Depraetere (Vooruit): Mevrouw de staatssecretaris, ik dank u voor het antwoord en voor de opvolging van de problematiek. Ik stelde mijn vragen naar aanleiding van een aantal individuele gevallen. Het is belangrijk dat de voorwaarden duidelijk zijn. Als er ruimte voor verbetering is, lijkt het mij goed om dat nader te onderzoeken.

Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Het is voor een consument niet altijd duidelijk wat louter informatief is of wat werkelijk een aanbod is. Niemand verwacht een verschil tot wel 44% tussen wat men eerst en wat men nadien ontvangt. Hetzelfde geldt voor de voorwaarden. Eerst wordt gezegd dat de hypotheekvrager het volledige bedrag kan ontfangen en later blijkt dat dat niet zo te zijn. Dat zorgt voor veel verwarring. Als een consument van een bankdirecteur te horen krijgt dat die nog een beter voorstel kan doen, omdat er eigenlijk geen regelgevend kader bestaat, dan roept dat toch vragen op.

U zegt dat er geen klachten zijn. Persoonlijk heb ik weet van een concrete klacht. U zou die als voorbeeld kunnen nemen voor het onderzoek naar een betere informatieverstrekking aan de consument.

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

Samengevoegde vragen van

- **Nathalie Muylle** aan **Eva De Bleeker** (Begroting en Consumentenbescherming) over "Het dossier van de schade aan woningen door de droogte" (55020687C)
- **Anneleen Van Bossuyt** aan **Eva De Bleeker** (Begroting en Consumentenbescherming) over "De schade aan woningen door aanhoudende droogte" (55021003C)
- **Melissa Depraetere** aan **Eva De Bleeker** (Begroting en Consumentenbescherming) over "Schade aan huizen door droogte" (55021487C)

Questions jointes de

- **Nathalie Muylle** à **Eva De Bleeker** (Budget et Protection des consommateurs) sur "Le dossier des dégâts occasionnés à des habitations par la sécheresse" (55020687C)
- **Anneleen Van Bossuyt** à **Eva De Bleeker** (Budget et Protection des consommateurs) sur "Les dégâts occasionnés aux habitations par une sécheresse persistante" (55021003C)
- **Melissa Depraetere** à **Eva De Bleeker** (Budget et Protection des consommateurs) sur "Les dégâts causés aux habitations par la sécheresse" (55021487C)

Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Mevrouw de voorzitter, mevrouw de staatssecretaris, mijn vraag is zonder voorwerp geworden na onze commissievergadering van vanmorgen. We hebben eindelijk een oplossing voor de mensen die het slachtoffer zijn geworden van schade aan woningen. Niet alleen toekomstige schade, maar ook eerder geleden schade zal kunnen worden vergoed.

Melissa Depraetere (Vooruit): Ik wil hier graag toch nog even op ingaan, mevrouw de staatssecretaris, want vanmorgen heeft de commissie voor Economie een voorstel goedgekeurd om de interpretatieve wet in te voeren, nadat de Raad van State daarvoor een positief advies had ingegeven.

U zegt dat het niet voldoende is enkel naar dat onderdeel van het probleem te kijken, maar dat wij ook moeten bekijken hoe wij de bodemproblematiek ten gronde aanpakken. U oppert ook de mogelijkheid om in de getroffen regio's de bouwvoorschriften aan te passen.

Ik heb daarover nog een aantal vragen.

De oplossing van vóór de zomer is er ondertussen voor een deel. Werkt u nog aan het andere deel?

U spreekt over een mogelijke samenwerking met de regio's in verband met het in kaart brengen van de bodemproblemen. Hebt u daar intussen al overlegd? Wordt er dan onderhandeld over een soort samenwerkingsakkoord?

Bestaat er een overzicht van het aantal gedupeerden en getroffen woningen in België? Zo ja, kunt u dat

overzicht bezorgen aan de vraagstellers van dit debat?

Staatssecretaris **Eva De Bleeker**: Dank u wel voor uw vraag, mevrouw Depraetere.

Zoals ik al eerder meldde, buigt een werkgroep onder leiding van mijn collega, de vice-eersteminister en minister van Economie en Werk, bevoegd voor de verzekeringen, zich over dit dossier. In die werkgroep zetelen de verschillende stakeholders, waaronder de Gewesten en Assuralia, met het oog op het vinden van een oplossing voor schade door droogte.

Deze werkgroep is nog steeds actief. Het overleg over de overstromingsdossiers heeft voor enig oponthoud gezorgd.

De beslissing van de meerderheid in de commissie voor Economie verder te werken met de reparatiewet op dit moment en voor de dossiers uit het verleden, is een pragmatische oplossing. Zij draagt niet de volledige voorkeur weg van minister Dermagne, noch van mijzelf.

Na het advies van de Raad van State over de reparatiewet en verder ingewonnen adviezen, zijn echter al enkele van onze vele bezorgdheden weggenomen, en zien wij hoofdzakelijk de snelheid en een mogelijke oplossing voor de dossiers uit het verleden als positieve aspecten ter zake.

Ik wil toch wijzen op de bijkomende nood aan een duurzame oplossing die het droogteprobleem aanpakt bij de oorzaak ervan. Wij moeten niet alleen oplossingen vinden voor de verzekeringstechnische kant van de dossiers, wij moeten er ook voor zorgen dat er in de toekomst minder dossiers zijn. Dat is een discussie waarbij ook de Gewesten moeten worden betrokken.

Eenzijds moeten wij samen met hen en met de sector naar oplossingen zoeken, bijvoorbeeld door consumentenwoningen bestendig te maken tegen schade door droogte en door werk te maken van betere bouwnormen voor de toekomst. Anderzijds is echter ook noodzakelijk dat de Gewesten voortwerken aan risicoanalysekaarten om in de toekomst de premies beter te kunnen afstemmen op wetenschappelijke data, en tot een betere boomkap, een beter waterbeleid en betere bouwvoorschriften en -risico's te komen.

Ik ben in de opvolging van het dossier steeds uitgegaan van de bezorgdheden van de consument en ik zal de voortzetting van de werkzaamheden nauwgezet blijven volgen. De consument heeft daar recht op. Het gaat hier om mensen die heel hard hebben gespaard en gewerkt voor hun eigen woning en daarvoor altijd de verzekering hebben betaald. Aan schade door inkrimpende bodemlagen hebben zij niet de minste schuld.

Wij mogen hen dus niet in de kou laten staan. Daarover zal ik in mijn hoedanigheid van Consumentenbescherming samen met mijn collega Pierre-Yves Dermagne blijven waken.

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

Voorzitter: Stefaan Van Hecke.

Président: Stefaan Van Hecke.

Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Mevrouw de staatssecretaris, het is vreemd dat u op het einde aangeeft dat uw uitgangspunt de bezorgdheden van de consumenten zijn. In het begin van uw antwoord merkte u immers op dat de vergoeding voor de reeds geleden schade binnen het toepassingsgebied van de brandverzekering valt, niet uw voorkeur wegdraagt. Dat lijken mij vrij paradoxale uitspraken.

Ik ben alleszins wel blij dat ook de sinds 2005 opgelopen schade wordt gedekt, wat heel duidelijk is na het positieve advies van de Raad van State.

Ik ga wel volledig akkoord met uw antwoord op het punt dat wij moeten bekijken op welke manier in de toekomst dergelijke zaken kunnen worden vermeden. Wij kunnen in samenspraak met bijvoorbeeld bouwfirmas en met de Bouwunie bekijken op welke manier de bouw van huizen aan een en ander kan beantwoorden, ook door op de mogelijke risico's te wijzen.

Dat is waarnaar wij in de toekomst moeten kijken, net als wij trouwens veel breder moeten kijken, namelijk

naar de klimaatproblematiek, om te vermijden dat er dergelijke lange periodes van droogte zijn met dergelijke gevolgen. Dat gaat echter verder dan uw eigen bevoegdheid.

Melissa Depraetere (Vooruit): Mevrouw de staatssecretaris, de oplossing die vanmorgen werd goedgekeurd, is vooral een kwestie van rechtvaardigheid. De verzekeraars hebben jarenlang een wet omzeild. Dat pakken wij nu aan en dat is naar mijn mening absoluut noodzakelijk en maar eerlijk ook, maar u hebt natuurlijk gelijk dat dat niet een volledige oplossing is voor de problematiek. Daar is meer voor nodig, ook in de Gewesten en buiten uw bevoegdheden. Het is in elk geval goed dat er een werkgroep mee bezig is en dat er verder wordt gewerkt aan dat aspect van de oplossing.

Het incident is gesloten.

L'incident est clos.

Vraag van Melissa Depraetere aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De wanpraktijken van sommige verzekeraars bij schadedossiers in het kader van de overstromingen" (55020692C)

Question de Melissa Depraetere à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Les pratiques abusives de certains assureurs dans le cadre de sinistres dus aux inondations" (55020692C)

Melissa Depraetere (Vooruit): De verzekeraars spelen een bijzonder belangrijke rol bij de heropbouw na de schade van de overstromingen. Helaas loopt het niet overal even vlot. Los van gebrekkige communicatie en lange wachttijden wegens de vele getroffen gemeenten zien we ook grootschalige wanpraktijken opduiken. Sommige experts gaan in een straat 1 huis binnen en geven dan voor alle huizen van de straat hetzelfde schadebedrag op. Wie een tegenexpert vraagt merkt soms een enorm verschil tussen de twee schadebepalingen, we spreken dan over een twee tot drievoud.

Bovendien blijft de schade toenemen, waar het water erg hoog stond blijft de vochtigheid langzaam naar boven trekken waardoor ook soms bovenverdiepingen na enkele weken schade ondervinden. Wie reeds een document liet tekenen kan echter geen aanspraak meer maken op later vastgestelde schadevergoedingen.

Mevrouw de staatssecretaris, graag een antwoord op volgende vragen:

Zal u een onderzoek openen naar de werking van de verzekeraars?

Hoe zorgen we ervoor dat mensen correct worden geholpen?

Staatssecretaris **Eva De Bleeker**: Wegens het zeer grote aantal dossiers werden de bezoeken van de experts gespreid in de tijd, bij alle verzekeringsmaatschappijen, ongeacht de manier waarop zij werkten. Ik wens in dit kader het uitzonderlijke karakter van deze ramp te benadrukken. Op dit ogenblik heb ik slechts kennis van een gering aantal klachten over de doorlooptijd en de expertises. Indien nodig zullen verdere stappen ondernomen worden.

Bij ondertekening van een expertiseverslag op bijvoorbeeld een tablet is niet altijd alle informatie zichtbaar voor de consument en beseft hij soms niet wat hij ondertekent. Het is belangrijk dat de verzekerde over de details van het expertiseverslag kan beschikken alvorens het te ondertekenen. Zodra de overeenkomst van de minnelijke schatting met de expert is ondertekend, strekt dit document bij beide partijen immers tot wet.

De getroffen personen moeten correct, transparant en degelijk worden voortgeholpen. Verzekerde personen moeten weten dat zij momenteel verschillende mogelijkheden hebben indien ze niet tevreden zijn over de werking van hun verzekeraar en/of verzekeringstussenpersoon. In eerste instantie kunnen zij klacht indienen bij de interne klachtendienst van hun verzekeraar. Indien het probleem na contact met de interne klachtendienst nog steeds niet is opgelost, kan men terecht bij de ombudsman van de verzekeringen. De ombudsman helpt om geschillen tussen de verzekeringsondernemingen en hun cliënten op te lossen door advies te verstrekken of op te treden als bemiddelaar.

Melissa Depraetere (Vooruit): Het is opmerkelijk dat er nog niet zo veel klachten zijn, want ik krijg die wel. Voor veel mensen is er een drempel om effectief klacht in te dienen. Het zou verstandig zijn als mensen effectief een klacht zouden indienen als ze geconfronteerd worden met problemen of de afhandeling ervan stroef loopt. Zo kan de ombudsman dat bijvoorbeeld ten gronde uitzoeken. Zo kan dit beter worden opgelost in toekomstige situaties.

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

Vraag van Anneleen Van Bossuyt aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De insolventiebescherming in de reissector" (55021082C)
Question de Anneleen Van Bossuyt à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "La protection contre l'insolvabilité dans le secteur du tourisme" (55021082C)

Anneleen Van Bossuyt (N-VA): *Ik wees al verschillende keren op de nood aan een hervorming van het insolventieverzekeringssysteem in België.*

Door corona hebben we meer dan ooit het belang ingezien van een goede insolventieverzekering en garantieregeling, zodat de consument erop kan vertrouwen dat hij, ingeval van insolventie, verzekerd is en zijn geld kan terugkrijgen. Tegelijkertijd heeft de coronacrisis ertoe geleid dat reisorganisaties deze insolventieverzekering alsmaar moeilijker kunnen aanbieden. Verschillende verzekeringsmaatschappijen trokken zich uit de markt terug en het is een vraagteken wat de toekomst brengt.

Ook kunnen veel reiskantoren niet langer een verzekering Calamiteiten aangaan. Een verzekering tegen calamiteiten is geen verplichting, maar biedt toch een meerwaarde van het reiskantoor t.a.v. de consument.

U gaf eerder aan te wachten op een voorstel vanuit de Europese Commissie voor een Europese aanpak. Maar intussen hebben bv. Nederland en Duitsland al effectief stappen genomen om hun insolventiegarantiesysteem te hervormen. Zo vraagt het Nederlandse SGR een bijdrage per reiziger (afhankelijk van het soort reis) van € 5. Voor het calamiteitenfonds daar is de bijdrage € 2,50 per boeking. In Duitsland werd een gelijkaardig systeem ingevoerd.

Vandaar volgende vragen:

Werden er op Europees niveau nog stappen genomen of voorstellen geformuleerd m.b.t. een herziening van het insolventieverzekeringssysteem?

Hoe beoordeelt u de hervorming van het insolventieverzekeringssysteem in Nederland en Duitsland? Heeft u reeds kennis genomen van deze modellen? Zo niet, zal u hiermee aan de slag gaan?

Staatssecretaris Eva De Bleeker: In mijn vorige antwoord gaf ik al aan dat de Europese Commissie zich ertoe verbindt om tegen 2022 een uitgebreide analyse te maken van het huidige regelgevende kader voor pakketreizen, met inbegrip van insolventie. Die analyse loopt nog en voor ze is afgerond verwacht ik geen nieuwe maatregelen op Europees niveau.

Ik beschik vooralsnog niet over voldoende elementen om de recent in Nederland en Duitsland genomen stappen inzake beschermingssystemen tegen insolventie te kunnen beoordelen. Uiteraard volgen mijn diensten alle ontwikkelingen en wordt alle relevante informatie meegenomen naar onze besprekingen over deze problematiek.

In nauw overleg met de reissector en de verzekeringssector, alsook met de ministers van Economie en Financiën, wordt er gezocht naar een langetermijnoplossing inzake insolventiebescherming in de reissector. Vooralsnog kan ik hierover geen specifieke informatie geven, aangezien de besprekingen nog lopen.

Wat ik wel kan zeggen is dat op de informele top over consumentenbescherming van 24 september in Slovenië, de ministers het erover eens waren dat alle mogelijke tekortkomingen van de huidige richtlijn inzake pakketreizen moeten worden geëvalueerd. Op die manier kan worden onderzocht of er nood is aan een verdere harmonisering met betrekking tot de insolventieperiodes en de specifieke regels inzake de terugbetaling van betaalde pakketreizen, aldus Europees Commissaris Reynders.

Bij de epidemie is gebleken dat de richtlijn niet geschikt was in de uitzonderlijke omstandigheden waarmee zowel de consumenten als de bedrijven te maken hebben gehad en nog steeds te maken hebben. Een Europese regeling met betrekking tot vouchers ontbreekt. België stelt voor om de richtlijn zodanig aan te

passen dat iedere vorm van terugbetaling wordt opgenomen in de insolventiebescherming. Indien een touroperator failliet gaat vooraleer een consument zijn voucher heeft kunnen gebruiken, zal die consument niet langer zijn geld kwijt zijn.

Daarnaast stelden België, Nederland en Luxemburg voor om op EU-niveau een verplichte beschermingsregeling tegen insolventie van luchtvaartmaatschappijen in te voeren. Tevens willen ze niet langer enkel de relatie tussen consument en touroperator vastleggen in de richtlijn maar er ook B2B-diensten tussen touroperators en bijvoorbeeld luchtvaartmaatschappijen in opnemen. Op die manier kunnen duidelijke regels over terugbetalingen worden vastgelegd, wat opnieuw ten voordele van de consument is.

Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Mevrouw de staatssecretaris, ik dank u voor uw antwoord. Dit is iets om van nabij te blijven opvolgen. Ik hoor dat er op verschillende niveaus overleg wordt gepleegd en dat er beweging in de zaak zit. Dat is een goede zaak. We mogen immers niet uit het oog verliezen dat boeken via een reisorganisatie onder andere de meerwaarde heeft dat men verzekerd is tegen insolventie. Het zou jammer zijn als die meerwaarde in de toekomst verloren zou gaan. Wij blijven dit van nabij opvolgen.

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

De **voorzitter**: Vraag nr. 55021087C van collega Gilissen wordt omgezet in een schriftelijke vraag.

Question de Patrick Prévot à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "La publicité pour enfants" (55021216C)

Vraag van Patrick Prévot aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "Reclame voor kinderen" (55021216C)

Patrick Prévot (PS): *Madame la Secrétaire d'État, les enfants sont des cibles faciles pour l'industrie du marketing. Une course au supermarché avec l'un d'eux en est la meilleure preuve.*

Test-Achats a passé au crible les emballages ou les publicités à la télé et sur Internet de 179 collations pour les enfants de 4 à 16 ans. L'étude a révélé que 83% de ces collations étaient des produits ultra-transformés et que la majorité ont un Nutri-Score D ou E. Selon Test-Achats, les ¾ de ces en-cas ne devraient pas présenter de packaging aguicheur pour les enfants ou être promotionnés via une publicité. Les enfants sont en ligne de mire d'un marketing malsain.

L'association de défense des consommateurs plaide dès lors pour une interdiction de recourir à des personnes célèbres et à des mascottes sur les emballages et dans des spots publicitaires pour des produits à destination des enfants. J'estime comme elle qu'il faut reconsidérer l'éthique de ces pratiques.

Madame la Secrétaire d'État, comptez-vous interdire le recours à des personnes célèbres ou des mascottes sur les emballages et dans des spots publicitaires pour des produits à destination des enfants ?

Eva De Bleeker, secrétaire d'État: Monsieur Prévot, pour ce qui relève du Code de droit économique, je me réfère à l'interdiction des pratiques commerciales déloyales. Pour évaluer si une pratique particulière est trompeuse ou agressive, le groupe cible auquel elle s'adresse doit être pris en compte. La publicité destinée aux enfants tiendra donc particulièrement compte de leur âge ou de leur crédulité, qui peuvent les rendre particulièrement sensibles aux pratiques commerciales.

Par ailleurs, je tiens à souligner que depuis 2012, il existe une initiative d'autorégulation du secteur alimentaire lancée par Fevia, UBA et Comeos pour la publicité responsable envers les enfants, le Belgian Pledge. Pour les médias sélectionnés – radio, télévision, cinéma, réseaux sociaux, placement de produits etc. – les entreprises participantes prennent des engagements clairs en matière de publicité visant les enfants de moins de douze ans. Actuellement, 53 entreprises ont souscrit au Belgian Pledge. Cette initiative est basée sur le EU Pledge au niveau européen, lequel devrait être renforcé dans le cadre du code de conduite européen *Farm to Fork*.

De plus, le Code de la publicité alimentaire, appliqué par le Jury d'Éthique Publicitaire, porte également une attention particulière à la publicité destinée aux enfants. Il préconise explicitement de ne pas utiliser dans les

publicités destinées aux enfants des personnalités médiatiques d'une manière qui risque d'induire un contenu rédactionnel là où il s'agit de promotions commerciales.

Au vu de la réglementation existante ainsi que des initiatives d'autorégulation tant au niveau belge qu'européen, il ne semble pas opportun pour le moment de prendre des initiatives supplémentaires.

Patrick Prévot (PS): Merci, madame la secrétaire d'État, pour votre réponse. Effectivement, les enfants et les jeunes, de par leur âge, mais aussi, comme vous l'avez dit, de par leur crédulité, sont particulièrement vulnérables dans leur rapport à la publicité.

Quand Test-Achats passe au crible les emballages et les publicités à la TV et sur internet de 179 collations pour les enfants de 4 à 16 ans, cette étude révèle que 83 % de ces collations sont des produits ultra-transformés. La majorité ont des nutri-scores D ou E. Selon Test-Achats toujours, les trois quarts de ces encas ne devraient pas se présenter sous un *packaging* aguicheur pour les enfants, ni même être promus via une publicité. Je pense qu'il y a là un vrai souci.

Vous avez rappelé le cadre existant. Malheureusement, on a parfois l'impression que les choses sortent quelque peu du cadre ou que l'on flirte avec ce cadre. J'entends aussi que pour l'instant, vous estimez au niveau du gouvernement que les cadres européens et belges sont suffisants. Il faut tout de même rester très attentif. Ce sujet est régulièrement relayé par les associations de défense et de protection du consommateur.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

Question de Patrick Prévot à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Les magasins Apple Switch" (55021217C)

Vraag van Patrick Prévot aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De Apple Stores van Switch" (55021217C)

Patrick Prévot (PS): *"Madame la Secrétaire d'État, comme vous le savez, le monde de la distribution est sous pression depuis plusieurs années. L'un des secteurs les plus touchés est la vente de petits appareils électroniques, facilement livrables, concurrencé par l'e-commerce. Switch, la plus grande chaîne de «Apple Premium Resellers» en Belgique fait partie des victimes.*

En 2020, l'entreprise a été rachetée par SFAM, une entreprise française, ce qui a permis de sauver Switch, mais aussi de pratiquer de la vente forcée d'étranges abonnements aux consommateurs. Comme le rapportent plusieurs médias, des clients se rendant dans ces magasins pour acheter un iPhone ou un Mac ressortent avec des obligations contractuelles liées à SFAM comme Celside, Cyrana ou Hubsidie qui sont des cartes shopping sous forme de cash back et de bons de réduction ou un site web à concevoir soi-même. Les montants mensuels de ces abonnements assimilables à des ventes forcées peuvent grimper jusqu'à environ 150€.

Le patron de Switch Belgique reconnaît lui-même des pratiques douteuses – des pressions psychologiques bien plus qu'une simple présentation du produit – et promet d'y remédier. Reste que nous devons rester attentifs aux droits du consommateur : en France, SFAM a écopé d'une amende de 10 millions d'euros pour fraudes commerciales.

Madame la Secrétaire d'État,

Combien de pratiques douteuses de ce type ont été rapportées sur l'outil gouvernemental pointdecontact.be ? Comptez-vous agir contre ces ventes forcées ?

Je vous remercie pour vos réponses."

Eva De Bleeker, secrétaire d'État: Monsieur Prévot, 128 signalements relatifs à la société Switch Holding SA ainsi qu'à la société liée Hubsidie Belgium ont été transmis via le point de contact du SPF Économie en ce qui concerne les produits et services proposés en ligne, par téléphone ou dans les magasins Switch et Hubsidie Store. Parmi ces signalements, 92 portent sur des amendements cachés allégués, 9 concernent des achats forcés, 9 sont relatifs à d'autres pratiques trompeuses et 18 signalements concernent d'autres

pratiques (application incorrecte de la garantie légale, informations relatives aux conditions de vente et services...).

Des mesures sont effectivement prises. L'Inspection économique traite l'ensemble des signalements à l'encontre de l'entreprise Switch et poursuit son enquête quant aux potentielles pratiques trompeuses et agressives, y compris la vente forcée de produits d'assurance et d'autres services.

Patrick Prévot (PS): Madame la secrétaire d'État, je vous remercie. Effectivement, 128 signalements ont été transmis via le point de contact du SPF Économie. Le patron de Switch Belgique lui-même a d'ailleurs reconnu des pratiques douteuses, des pressions psychologiques qui vont au-delà d'une simple présentation du produit. Il a promis d'y remédier. Donc, nous resterons très attentifs aux droits des consommateurs puisqu'en France, la SFAM a écopé d'une amende de dix millions d'euros pour fraude commerciale. J'entends que ces 128 signalements sont suivis par l'Inspection de l'économie. C'est évidemment une bonne chose. J'espère que si, derrière ces signalements, il y a de vraies fautes avérées, celles-ci seront sanctionnées comme il se doit.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

Question de Kattrijn Jadin à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "L'interdiction du sponsoring de la part des bookmakers" (55020275C)

Vraag van Kattrijn Jadin aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "Het verbod op sponsoring door de bookmakers" (55020275C)

Kattrijn Jadin (MR): Monsieur le président, madame la secrétaire d'État, la visibilité des *bookmakers* dans le sport est en augmentation depuis des années. Les sociétés de paris en ligne sont visibles dans la plupart des compétitions européennes et la Belgique n'est pas épargnée. Alors que les clubs profitent pleinement de ce *boom* en termes de *sponsoring*, les tendances à la dépendance, surtout parmi les jeunes, augmentent significativement. La publicité incitant les gens à parier en permanence inquiète et fait débat.

L'Italie et l'Espagne ont pris leurs responsabilités et ont interdit le *sponsoring* des *bookmakers* dans le milieu du sport. La Grande-Bretagne y songe également depuis quelque temps. D'autres pays suivront sans doute cette tendance.

Madame la secrétaire d'État, que pouvez-vous nous dire sur la situation en Belgique? Cette problématique est-elle connue de votre département? En avez-vous déjà discuté au sein du gouvernement? Pourrions-nous, nous aussi, nous diriger vers une interdiction de *sponsoring* de la part des *bookmakers* dans notre pays?

Eva De Bleeker, secrétaire d'État: Monsieur le président, madame Jadin, les paris sportifs sont considérés comme un jeu de hasard. Pour pouvoir exploiter des paris sportifs, il faut avoir une licence de la Commission des jeux de hasard. Je dois donc vous renvoyer à la Commission des jeux de hasard et à mon collègue, le ministre de la Justice, qui a les paris sportifs dans ses compétences. Je voulais vraiment vous répondre.

Kattrijn Jadin (MR): Madame la secrétaire d'État, c'est gentil de vouloir répondre, mais j'ai aussi adressé cette question au ministre de la Justice, comme vous le suggérez. Je vous adressais la question sous l'angle de la protection des consommateurs. Je pensais avoir bien fait. Mais vous me dites que non. Dont acte, malheureusement.

Le président: La proposition de loi sera discutable en commission de la Justice dans les prochaines semaines. C'est une proposition de loi que j'ai moi-même élaborée.

Kattrijn Jadin (MR): Monsieur le président, j'irai en prendre connaissance. Pour ce qui est de la protection des consommateurs, je pensais qu'on aurait pu recevoir un avis. Ce n'est pas le cas.

Het incident is gesloten.

L'incident est clos.

Vraag van Robby De Caluwé aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "Het recht om vergeten te worden" (55021224C)

Question de Robby De Caluwé à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Le droit à l'oubli" (55021224C)

Robby De Caluwé (Open Vld): Mevrouw de staatssecretaris, eind vorig jaar heb ik al eens een vraag gesteld over de wet van 4 april 2019, de wet die in het verzekeringsrecht het recht om vergeten te worden implementeert. Die wet werd ingevoerd voor voormalige kankerpatiënten die een schuldsaldoverzekering of beroepskrediet willen afsluiten.

In die wet wordt aan de Koning de mogelijkheid geboden om een referentierooster op te stellen waarin naast kankeraandoeningen ook chronische ziekten kunnen worden opgelijst waarvoor de verzekeringsondernemingen geen bijpremies mogen vragen en ook geen verzekering mogen weigeren.

U hebt mij toen geantwoord dat het referentierooster geëvalueerd zou worden, onder andere om te bekijken of diabetes type 1 zou kunnen worden toegevoegd. Het recentste voorstel van het KCE inzake het referentierooster dateert van 2019.

Mevrouw de staatssecretaris, hebt u ondertussen al een nieuw voorstel ontvangen? Zo niet, wanneer verwacht u dat?

Staatssecretaris **Eva De Bleeker**: Mijnheer de voorzitter, mijnheer De Caluwé, binnen het kader van de huidige reglementering wordt voorzien in een strikte procedure voor de evaluatie en de aanpassing van de referentieroosters die in werking getreden zijn op 1 april 2020. De wet bepaalt dat het Federaal Kenniscentrum voor de Gezondheidszorg (KCE) die referentieroosters om de twee jaar zal evalueren. Die evaluatie moet gebeuren op basis van de medische vooruitgang en de beschikbare wetenschappelijke gegevens inzake de aandoeningen.

De werkzaamheden van het KCE zijn momenteel lopende. Eens gefinaliseerd, deelt het KCE zijn voorstel van aanpassing van het referentierooster mee aan het Opvolgingsbureau voor de tarifiering. Na ontvangst van de noodzakelijke wetenschappelijke input van het Kenniscentrum kan het Opvolgingsbureau zijn werkzaamheden voortzetten met het oog op een eerste advies naar aanleiding van de tweejaarlijkse evaluatie na de inwerkingtreding van de referentieroosters, namelijk op 1 april 2022.

Aangezien de werkzaamheden nog aan de gang zijn, beschik ik nog niet over het voorstel van het KCE en evenmin over het advies van het Opvolgingsbureau.

Robby De Caluwé (Open Vld): Het recht om vergeten te worden is een belangrijk thema voor heel veel collega's. Ik vind dat zelf ook belangrijk. Het doet mij dan ook plezier dat ondertussen verschillende voorstellen hangende zijn binnen de commissie voor Economie, Consumentenbescherming en Digitale Agenda om daar een aantal aanpassingen aan te doen. Het advies van het KCE is er nog niet, maar hopelijk is dat voor binnenkort. Ik kijk ernaar uit.

De **voorzitter**: De teksten staan over twee weken op de agenda van onze commissie. Volgende week is er de State of the Union.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

Questions jointes de

- **Samuel Cogolati à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "L'augmentation unilatérale de Mega des acomptes des consommateurs bénéficiant d'un tarif fixe" (55021410C)**

- **Patrick Prévot à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Le fournisseur d'énergie Mega" (55021562C)**

Samengevoegde vragen van

- **Samuel Cogolati aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De eenzijdige verhoging door Mega van de voorschotfactuur van gebruikers met een vast tarief" (55021410C)**

- **Patrick Prévot aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "Energieleverancier**

Mega" (55021562C)

Samuel Cogolati (Ecolo-Groen): *Madame la Ministre,*

Nous recevons des signalements de consommateurs qui sont clients chez MEGA et qui bénéficient d'un tarif fixe, dans un contrat dont l'échéance n'est pas atteinte. Ces contrats les protègent donc momentanément contre les effets désastreux de la flambée actuelle des prix de l'énergie.

Quelle est votre position sur les pratiques du fournisseur MEGA qui nous semblent contraires aux droits des consommateurs d'énergie? S'agit-il selon vous d'une simple proposition, qui laisse un réel choix au consommateur, et exige un accord explicite de sa part pour augmenter son acompte, ou, au contraire, d'une augmentation unilatérale et illégale de l'acompte, en empêchant le consommateur de s'y opposer? MEGA chercherait-il à augmenter ses liquidités injustement et sans aucun fondement légal, en confisquant de l'argent aux consommateurs qui se sont pourtant prémunis contre une augmentation de tarif (et par conséquent du montant des acomptes) via un contrat d'énergie avec un tarif fixe? Allez-vous intervenir auprès de MEGA afin de faire cesser cette pratique abusive et illégale d'augmentation unilatérale des acomptes des consommateurs bénéficiant d'un tarif fixe? Allez-vous exiger que MEGA soit tenu de rabaisser les acomptes à leur niveau initial? Pour les clients bénéficiant d'un tarif variable, allez-vous demander qu'un organisme de contrôle vérifie si les augmentations d'acomptes proposées ou imposées par les fournisseurs sont raisonnables, et sont bien calculées en tenant compte de la consommation réelle du consommateur concerné et du tarif applicable à son contrat, et pas en fonction des besoins du fournisseur?

Patrick Prévot (PS): *Madame la Secrétaire d'État,*

Selon les chiffres de 2019, un ménage sur cinq est touché par la précarité énergétique. En raison de l'actuelle augmentation du prix du gaz et de l'électricité, ces chiffres doivent très certainement être revus à la hausse.

C'est dans ce contexte que le fournisseur Mega – qui compte près de 600.000 clients en Belgique – a décidé d'augmenter le montant des acomptes mensuels des clients qui ont un contrat à tarif variable (une démarche à contre-courant de celle opérée par les autres fournisseurs), mais aussi les acomptes mensuels de la clientèle fixe. Mega justifie cette démarche par une hausse de la consommation liée à la météo et au télétravail.

Cette augmentation des acomptes – qui rend tout contrat à tarif variable – est une violation des droits du consommateur. Test Achats argumente que le consommateur est le mieux placé pour juger si sa consommation a augmenté ou non et faire valoir une augmentation de l'acompte. En outre, un contrat à tarif fixe porte bien son nom : le montant alloué mensuellement doit rester le même et ne peut être changé en cours de route par le fournisseur d'énergie.

Madame la Secrétaire d'État,

Avez-vous pris connaissance des pratiques de Mega ?

Pour protéger le consommateur, comptez-vous agir pour qu'aucun fournisseur d'énergie ne puisse faire augmenter les acomptes mensuels pour les contrats à tarif fixe ?

Je vous remercie pour vos réponses.

Eva De Bleeker, secrétaire d'État: *Messieurs les députés, je tiens à préciser qu'une augmentation de l'acompte ne signifie pas nécessairement une augmentation des prix de l'énergie. Les acomptes sont des montants provisionnels payés de manière à ce que la facture finale ne soit pas trop importante pour le client. Si la consommation réelle du client ou le prix de l'énergie augmentent fortement, les acomptes versés ne correspondent plus à la situation projetée. Par conséquent, la facture finale sera plus élevée que prévu. Pour éviter la mauvaise surprise d'une facture finale conséquente, il peut être dans l'intérêt du client que le fournisseur d'énergie augmente le montant d'acompte payé au cours de l'année.*

La possibilité d'augmenter unilatéralement le montant des acomptes constitue une faculté contractuelle qui doit être prévue dans les conditions générales de vente de Mega, acceptées par ses clients consommateurs.

Si une telle clause existe, il faudra apprécier si elle est abusive au regard des dispositions du Code de droit économique ou si l'utilisation qui en est faite par Mega constitue un abus de droit au sens du droit civil.

Je tiens à souligner que l'accord, dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz, contient des dispositions spécifiques en matière d'acomptes. Cet accord n'interdit pas les modifications unilatérales de l'acompte. Il prévoit en revanche l'obligation de fournir une explication sur le mode de calcul de l'acompte lors de la modification de son montant, et ce, avant la facturation effective.

Avant chaque adaptation, l'information en la matière doit être communiquée au consommateur à temps, et personnellement; cette information pourra permettre au consommateur de vérifier le bien-fondé de l'augmentation. Dans la mesure où Mega est signataire de l'accord, le non-respect de celui-ci constitue dans son chef une pratique commerciale déloyale.

Dans le contexte actuel de hausse du prix de l'électricité, l'Inspection économique reste vigilante en ce qui concerne le respect, par les fournisseurs d'énergie, tant du Code de droit économique que de l'accord.

Samuel Cogolati (Ecolo-Groen): Madame la secrétaire d'État, je vous remercie. J'espère que l'on peut compter sur la vigilance de l'Inspection économique, car il me semble qu'il s'agit en l'occurrence de contrats fixes et non variables. En principe, si l'on a signé un contrat fixe pour la fourniture de son électricité, le montant final ne devrait pas augmenter et certainement pas celui des acomptes.

Il semble qu'un certain nombre de clients aient reçu cette annonce unilatérale d'une hausse du montant de l'acompte du fournisseur Mega, que Mega justifie par une hausse des prix de l'électricité. Mais cela concerne les marchés de gros et, en principe, les consommateurs doivent rester protégés. J'invite l'Inspection économique à être très vigilante afin que tous les ménages belges soient protégés contre ces hausses massives des prix du gaz et de l'électricité sur les marchés mondiaux, qui concernent les marchés de gros et non pas uniquement la Belgique.

Patrick Prévot (PS): Madame la secrétaire d'État, je vous remercie. Effectivement, augmentation de l'acompte ne signifie pas augmentation des prix. En l'occurrence, cette augmentation rend tout contrat à tarif variable... Et ici, on parle bien de contrats à tarifs fixes. Nous sommes face à une violation des droits du consommateur, ce que Test Achats pointe en argumentant que le consommateur est le mieux placé pour juger de l'augmentation de sa consommation et pour faire valoir, dès lors, une augmentation de son acompte.

Un contrat à tarif fixe porte bien son nom. Le montant alloué mensuellement doit rester identique et ne peut être changé de manière unilatérale en cours de contrat par le fournisseur d'énergie.

De mon côté, j'espère aussi que l'Inspection économique, en ces temps de flambée des prix notamment sur les marchés de l'électricité, sera extrêmement vigilante quant aux pratiques parfois douteuses de certains fournisseurs.

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

Vraag van Reccino Van Lommel aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De transparantie van de tarieven van oplaadpunten voor elektrische voertuigen" (55021571C)
Question de Reccino Van Lommel à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "La transparence des tarifs pratiqués dans les points de recharge pour les véhicules électriques" (55021571C)

Reccino Van Lommel (VB): Mevrouw de staatssecretaris, aangezien de verkoop van elektrische voertuigen hoe langer hoe meer in de lift zit, is er vanzelfsprekend nood aan meer laadinfrastructuur. Een aantal mensen heeft zich ondertussen laten overtuigen om mee te stappen in deze technologische vooruitgang. Er zijn echter consumenten en bedrijven die met mij contact opnamen over het probleem dat de tarieven van de laadpalen niet altijd transparant zijn. Bij benzine en diesel is dat natuurlijk veel eenvoudiger, het tarief is dan altijd duidelijk geafficheerd. Bij de laadinfrastructuur voor elektrische wagens lijkt dat nog niet het geval te zijn.

Wat hebt u ondertussen ondernomen om de transparantie van de laadtarieven te bevorderen? Hebt u hiervoor een concreet actieplan uitgerold? Welke boodschap geeft u vandaag aan de consumenten die met deze problematiek worden geconfronteerd?

Welk overleg hebt u tot nu toe gevoerd en met wie? Wat waren de resultaten daarvan? Hebt u in samenwerking met de minister van Economie een analyse gemaakt van eventuele meldingen die de FOD Economie hierover heeft ontvangen?

Staatssecretaris **Eva De Bleeker**: Mijnheer Van Lommel, wanneer de laadinfrastructuur vrij beschikbaar is voor consumenten, is het belangrijk dat de consument volledig wordt geïnformeerd over de geleverde dienst en de bijbehorende prijs. Men moet immers zonder probleem bij verschillende aanbieders zijn wagen kunnen opladen. Vandaag stellen we onder andere te vaak vast dat, in strijd met artikel 4 van de EU-richtlijn 2014/94, de laadpaal onvoldoende transparantie geeft over de prijssamenstelling en de prijsberekening, dus de prijs per kilowattuur, de parkeerretributie in sommige gevallen, de prijs per minuut, de opstartkosten en dergelijke.

Consumenten weten vaak niet waar ze aan toe zijn op het moment dat ze een elektrische auto willen opladen, maar ook niet tijdens en na de laadsessie. Ik kaartte het belang van prijstransparantie van elektrische laadstations recent aan. Volgens artikel VI.3 van het Wetboek van economisch recht moet een prijs sowieso schriftelijk, ondubbelzinnig, goed zichtbaar en leesbaar worden aangeduid voor de consument.

De moeilijkheid in de praktijk bij het opladen van elektrische voertuigen aan publiek toegankelijke laadpalen ligt echter bij het feit dat er tal van verschillende diensten en leveranciers bij betrokken zijn, elk met hun eigen, verschillende toepasbare tarieven, die de uiteindelijke totaalprijs van een laadbeurt bepalen. Die kan dus per consument en per laadpaal verschillend zijn.

Eenzijds zijn er de uitbaters van de laadpalen en anderzijds de personen die laadabbonnementen, laadpassen of apps verkopen aan consumenten. De tarieven voor elk van deze diensten maken het in de praktijk vaak te ingewikkeld om vooraf te kunnen berekenen wat een laadsessie zal kosten. Tijdens en na de laadsessie moet het voor een consument duidelijk zijn hoeveel hij heeft geladen en wat de totale prijs zal zijn. Momenteel overleg ik met mijn collega's, minister van Energie Van der Straeten en minister van Economie Dermagne, het Vlaams Gewest en de sector zelf over hoe bijkomende regelgeving over prijstransparantie hiertoe kan bijdragen.

Binnen de jonge en sterk opkomende markt van het elektrisch laden, wordt prijstransparantie een steeds belangrijker factor omdat ook de groep particuliere elektrische chauffeurs die gebruikmaakt van semipublieke laadpalen sterk toeneemt. Slechts enkele laadpalen beschikken momenteel over een scherm waarop het tarief raadpleegbaar is. Consumenten wordt daarom aangeraden om ook een app te gebruiken waarop vooraf de totale kostprijs kan worden berekend.

Ik heb op verschillende niveaus reeds uitvoerig overleg gepleegd met de verschillende betrokken partijen. Zo is na overleg met de sector duidelijk dat hij zich bewust is van het probleem en bereid is om extra inspanningen te leveren om prijstransparantie voor de consument mogelijk te maken. De sector laat tevens weten dat de protocollen hiervoor klaar en implementeerbaar zijn. Voorts heb ik ook op Vlaams niveau overleg gepleegd om na te gaan welke initiatieven daar reeds genomen zijn. Daaruit blijkt dat een federale aanpak zeker nodig is. Tevens heeft ook een overleg plaatsgevonden met de ACM in Nederland, aangezien in Nederland al bijkomende wetgeving rond prijstransparantie aan elektrische laadinfrastructuur bestaat.

Ik ben niet op de hoogte van enige meldingen bij de FOD Economie.

Reccino Van Lommel (VB): Mevrouw de staatssecretaris, u deelt mijn bezorgdheid. We weten dat het aantal elektrische voertuigen alleen zal toenemen. U zegt ook dat er weinig laadpalen met een scherm zijn, waardoor mensen niet op voorhand weten wat ze moeten betalen. Ik meen echter dat dit noodzakelijk is, want mensen hebben het recht om dat te weten.

Ik weet dat een en ander al in het Wetboek van economisch recht is verankerd, maar er zal bijkomende regelgeving nodig zijn. Dit zal verder moeten worden afgedwongen. Ik begrijp dat verschillende diensten aan elkaar worden gekoppeld, waardoor het ingewikkeld is om een eenduidig tarief te bepalen, maar toch zal dat

nodig zijn. De consumenten hebben daar recht op.

Ik merk dat u als staatssecretaris voorstander bent van het voorzien van een bijkomend regelgevend kader om die problematiek op te lossen. Ik hoop dat er snel wetgeving zal worden voorbereid, zodat wij de consumenten kunnen geruststellen en zij op voorhand weten wat zij zullen moeten betalen.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

Question de Malik Ben Achour à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Le courrier de Test Achats relatif au respect de l'Accord consommateur" (55021580C)

Vraag van Malik Ben Achour aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De brief van Test Aankoop betreffende de eerbiediging van het Consumentenakkoord" (55021580C)

Malik Ben Achour (PS): Monsieur le président, madame la secrétaire d'État, le 27 septembre 2021, nous apprenons que l'association Test Achats vous avait adressé un courrier signalant que de nombreux fournisseurs de gaz et d'électricité ne respectaient pas l'accord intitulé "Le consommateur dans le marché libéralisé du gaz et de l'électricité" (accord consommateur). Celui-ci vise à prévenir les pratiques abusives et les informations trompeuses dont pourraient éventuellement pâtir les consommateurs dans le cadre de leurs relations avec les fournisseurs d'énergie.

Dans ce courrier, Test Achats signale que, face à la forte augmentation des prix du gaz et de l'électricité, certains fournisseurs réduisent leur offre tarifaire – plusieurs d'entre eux ne proposant que des tarifs fixes aux nouveaux clients, de même qu'aux clients amenés à prolonger leur contrat à prix fixe.

De plus, l'association soulève un manque de clarté et de transparence par rapport aux informations fournies aux clients par certains fournisseurs, ce manque pouvant dans certains cas être assimilé à une violation des dispositions de l'accord consommateur en ce qui concerne le renouvellement d'un contrat d'énergie. Cet accord stipule que le fournisseur doit transmettre aux clients une proposition de prolongation du contrat d'énergie en vigueur deux mois avant l'expiration de leurs contrats, ainsi que des informations précises sur les modifications des conditions du contrat existant, et doit demander l'accord du client – si tel n'est pas le cas, le fournisseur est contraint de garantir un contrat équivalent à celui initialement souscrit.

Madame la secrétaire d'État, pouvons-nous avoir votre retour à ce propos et plus particulièrement au sujet des manquements relatifs aux informations fournies aux clients et aux nouveaux clients évoqués dans le courrier?

Test Achats souligne que plusieurs signataires de l'accord consommateur semblent ne pas le respecter. Pouvons-nous être informés des modalités de contrôle du respect de cet accord?

Enfin, Test Achats plaide en faveur de l'obligation du respect de l'accord consommateur pour tous les fournisseurs d'énergie. Pouvons-nous obtenir votre réaction ce concernant?

Eva De Bleeker, secrétaire d'État: Monsieur le président, monsieur Ben Achour, seuls l'Inspection économique et les tribunaux sont compétents pour faire appliquer le Code de droit économique. Après avoir reçu cette lettre, j'ai pris contact avec l'Inspection économique et je lui ai demandé d'approfondir son enquête.

L'accord "Le consommateur dans le marché libéralisé du gaz et de l'électricité", dénommé ci-après "l'Accord des consommateurs", prévoit que le non-respect de ces dispositions constitue une pratique commerciale déloyale au sens du livre XI du Code de droit économique. En application du Code, c'est la DG Inspection économique qui veille au respect et à l'application correcte de l'Accord des consommateurs. Pour ce faire, la DG Inspection économique mène un *monitoring* permanent sur la base des signaux qu'elle reçoit ou effectue des enquêtes proactives pour vérifier le respect de cet accord par les signataires. En 2020, l'ensemble des signataires ont été interrogés sur leurs pratiques commerciales afin de vérifier le respect des dispositions de l'accord.

Au vu de la situation actuelle, je ne doute pas que l'Inspection économique reste vigilante pour que les

procédures liées au renouvellement des contrats soient bien transparentes pour les consommateurs. L'Accord des consommateurs reprend les dispositions de la législation applicable, comme le Code de droit économique ainsi que les lois "gaz et électricité", et les applique plus spécifiquement afin de clarifier les principes juridiques et de les expliciter là où les spécificités du secteur de l'énergie le nécessite. Sur certains points, il va plus loin que ces législations.

S'agissant d'un Code de conduite, l'adhésion à celui-ci par les entreprises doit être volontaire. Si on veut que ces dispositions s'appliquent à tout le secteur, il y aurait lieu de procéder par la voie législative.

Dans le cadre de la transposition de la directive *Energy Package* (Paquet Énergie), certains points de l'accord seront rendus obligatoires, par exemple au niveau de l'obligation de transparence ou de l'équilibre des conditions contractuelles. L'Accord des consommateurs, dans sa forme actuelle, n'est plus signé que par dix fournisseurs d'énergie.

Comme le stipule l'accord de gouvernement, l'Accord des consommateurs sera évalué en vue d'une protection meilleure et plus efficace des consommateurs.

La première phase de l'évaluation a été menée au moyen d'une enquête auprès de toutes les parties prenantes afin d'identifier les actions et les points à améliorer.

L'accent est davantage mis sur l'évaluation en vue d'obtenir un nouvel accord consommateur d'ici début 2022 que sur la recherche de nouveaux signataires pour l'accord dans sa forme actuelle.

Toutefois, je tiens à préciser que les fournisseurs d'énergie qui n'ont pas adhéré à cet accord ne sont pas pour autant dégagés d'obligations. Ils demeurent tenus de respecter les dispositions plus générales du livre VI du Code de droit économique ainsi que celles de la loi gaz et électricité.

Malik Ben Achour (PS): Madame la secrétaire d'État, je vous remercie pour votre réponse.

Je suis évidemment rassuré d'entendre, même si je n'avais aucun doute à ce sujet, que vos services sont particulièrement vigilants pour s'assurer de la bonne exécution et du respect de cet accord.

Néanmoins, il est, selon moi, particulièrement nécessaire, vu le contexte que l'on connaît avec une flambée des prix sans précédent, de faire preuve de proactivité. Il est vrai que vous en avez parlé, mais il faudra faire preuve de proactivité exposant dix. En effet, il faudra être très attentif car on ne peut pas ajouter des problèmes aux problèmes avec des renouvellements de contrat ou des offres de contrat qui contribueraient à alourdir encore plus la charge des consommateurs.

En conclusion, je vous invite à mobiliser l'ensemble de vos services pour vous assurer que cet accord consommateur est bien respecté.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

Question de Roberto D'Amico à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Les conseils aux assurés concernant leur couverture assurantielle" (55021591C)

Vraag van Roberto D'Amico aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "Raadgevingen aan de verzekerden in verband met de dekking van hun verzekering" (55021591C)

Roberto D'Amico (PVDA-PTB): Madame la Secrétaire d'État, de nombreux sinistrés ont découvert après les inondations qu'ils n'étaient pas couverts en ce qui concerne le contenu de leur habitation. Ils ne l'ont pas choisi délibérément et pensaient de bonne foi être assurés pour leurs meubles et appareils électroménagers.

Beaucoup de personnes souscrivent à des assurances ne couvrant pas leurs biens sans le savoir, car elles le font directement via la compagnie d'assurance ou via Internet pour bénéficier de meilleurs tarifs. Elles ne bénéficient donc pas des conseils d'un courtier indépendant. Sans des conseils précis et exhaustifs, elles ne peuvent être correctement informées et s'assurer en connaissance de cause.

Madame la Secrétaire d'État, qu'avez-vous prévu pour obliger les assurances à garantir une information de qualité? Des recours sont-ils prévus pour les sinistrés qui n'auraient pas souscrit à la bonne police d'assurance? Quelle aide allez-vous apporter à ces victimes?

Eva De Bleeker, secrétaire d'État: Monsieur D'Amico, en général, les assureurs et intermédiaires d'assurances sont soumis à une obligation de bonne information lors de la conclusion du contrat.

Pour les assurances incendie, une circulaire spécifique a été adoptée. Elle vise à préciser l'obligation d'information des assurances et des intermédiaires d'assurances lors de la conclusion de telles assurances. Les personnes non assurées peuvent introduire un dossier auprès du Fonds des calamités régional.

Enfin, le preneur d'assurance peut toujours s'adresser aux services de l'Ombudsman des assurances afin que ce dernier intervienne dans le litige avec son entreprise d'assurances en tant que médiateur indépendant.

Roberto D'Amico (PVDA-PTB): Madame la secrétaire d'État, je vous remercie de votre réponse. Néanmoins, mes propos vous interpellaient au sujet des assurés qui lisent de bonne foi sans tout comprendre. Et malgré l'existence de directives, celui qui veut réserver pour essayer d'économiser est quand même perdu. C'était pour ces personnes, un peu naïves qui ne connaissent pas le contenu des assurances que je m'adressais à vous.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

Question de Roberto D'Amico à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Le coût des primes pour les assurés" (55021592C)

Vraag van Roberto D'Amico aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De tarieven van de premies voor verzekerden" (55021592C)

Roberto D'Amico (PVDA-PTB): Madame la secrétaire d'État, la législation relative aux assurances prévoit que les assurances peuvent plafonner leur indemnisation pour les catastrophes naturelles telles que les inondations. Ce mécanisme avait été introduit par la loi du 21 mai 2003.

L'argument qui soutenait l'instauration de ce plafond consistait à dire que les primes des assurés n'augmenteraient pas si un plafond était mis en place. Pourtant, on a vu que les primes ont quand même augmenté malgré ce plafond: 5,9 % d'augmentation en 2019 alors que les assurances avaient déjà réalisé plus de 15 milliards de bénéfices sur les sept dernières années. De manière générale, les primes ont augmenté plus vite que l'inflation ces dernières années.

Madame la secrétaire d'État, en prenant en compte le fait que ce plafond ne permet pas de limiter l'augmentation des primes alors qu'il s'agissait de son objectif premier, considérez-vous que ce plafond soit encore légitime aujourd'hui dans la loi relative aux assurances?

Qu'envisagez-vous de faire pour empêcher l'augmentation des primes et une couverture moindre pour les assurés à l'avenir? Il s'agit d'un véritable risque, comme on a pu le lire de la part de professionnels du secteur dans *Le Vif/L'Express* ou dans *La Libre Belgique* cet été.

Eva De Bleeker, secrétaire d'État: Cher collègue, il n'existe pas, à proprement parler, de plafond légal prévu par la loi du 4 avril 2014 relative aux assurances. La loi prévoit une limite d'intervention individuelle par assureur, sous la forme d'un pourcentage des primes incendie (risque simple) qu'il perçoit. La loi prévoit aussi une limite individuelle minimale de 2 millions d'euros. Ce montant indexé représente un montant de 2,7 millions d'euros.

Si on additionne les limites individuelles des assureurs pour les inondations de mi-juillet, on arrive à un montant de 350 millions d'euros. Les limites mentionnées s'appliquent par événement. Les limites sont calculées en fonction de l'encaissement des primes par les assureurs. Le plafond était une condition d'assurabilité du risque en catastrophe naturelle.

Au regard de l'expérience de cet événement d'une ampleur exceptionnelle, des réflexions seront menées en vue d'adapter le mécanisme actuel de la législation pour les assurances en catastrophe naturelle.

Un groupe de travail va être mis en place afin de revoir la limite d'intervention individuelle des entreprises d'assurance. Le principe applicable est celui de la liberté tarifaire. Il n'y a plus d'approbation préalable des primes et des tarifs. Chaque assureur est libre de déterminer les primes d'assurance et celles-ci sont fixées en fonction du risque.

Cette liberté n'empêche pas une certaine surveillance *a posteriori* des tarifs, notamment par l'organe de contrôle ou d'autres instituts comme l'Observatoire des prix. La FSMA, en tant qu'autorité de surveillance, contrôle les produits proposés sur le marché.

Roberto D'Amico (PVDA-PTB): Madame la secrétaire d'État, le ministre Dermagne a déjà annoncé qu'avec un groupe de travail, il allait réévaluer les plafonds limitant le versement des indemnités aux assurés. Il refuse de le supprimer pour éviter de faire augmenter les primes. J'espère que vous pourrez lui signaler qu'il n'y a pas de lien entre la présence du plafond et l'augmentation des primes, puisque ces dernières ont continué à augmenter ces dernières années.

Enfin, je compte sur vous pour vous placer du côté des assurés et empêcher que les assurances augmentent arbitrairement leurs primes à la suite des inondations, alors que de nombreux sinistrés attendent encore une intervention de leur part.

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

*De openbare commissievergadering wordt gesloten om 15.13 uur.
La réunion publique de commission est levée à 15 h 13.*