

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

du

LUNDI 20 DÉCEMBRE 2021

Après-midi

COMMISSIE VOOR ECONOMIE,
CONSUMENTENBESCHERMING
EN DIGITALE AGENDA

van

MAANDAG 20 DECEMBER 2021

Namiddag

De openbare commissievergadering wordt geopend om 15.47 uur en voorgezeten door de heer Stefaan Van Hecke.

La réunion publique de commission est ouverte à 15 h 47 et présidée par M. Stefaan Van Hecke.

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

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

01 **Samengevoegde vragen van**

- Erik Gilissen aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De prijs van het telecomabonnement" (55023187C)
- Roberto D'Amico aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De verhoging van de prijzen van de telecomabonnementen ondanks de concurrentie" (55023531C)
- Melissa Depraetere aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De prijsstijgingen in de telecomsector" (55023596C)

01 **Questions jointes de**

- Erik Gilissen à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Le prix de l'abonnement télécom" (55023187C)
- Roberto D'Amico à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Les augmentations des abonnements télécoms malgré la concurrence" (55023531C)
- Melissa Depraetere à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Les augmentations de prix dans le secteur des télécommunications" (55023596C)

01.01 Erik Gilissen (VB): Mijnheer de voorzitter, mevrouw de minister, de hoge telecomfactuur weegt steeds zwaarder door op het gezinsbudget. Telecom- en internetdiensten zijn in België heel wat duurder dan in onze buurlanden en ook de stijgende inflatie jaagt de factuur verder de hoogte in.

U gaat ervan uit dat de komst van een vierde telecomspeler een gunstige invloed zal hebben. Ik heb u hierover in het verleden reeds vragen gesteld. Het is volgens mij niet echt zeker dat die ook het verwachte effect zal hebben op de telecomfactuur.

Welke stappen zal u ondernemen om de internet- en telecomabonnementen op gelijk niveau te brengen met die in de buurlanden?

Voor de lage inkomens voorziet u in een herziening van het sociaal telecommtarief. Kunt u aangeven hoeveel mensen momenteel gebruikmaken van dat sociaal tarief? Wat zal de impact zijn van die herzieningen op het tarief dat uiteindelijk betaald zal moeten worden?

Welke bijkomende initiatieven plant u om ook voor de middenklasse betaalbaar internet en telecom te garanderen?

De telecomoperatoren bieden graag diensten in een bundels of *packs* aan. Dat maakt het voor de gebruikers uiteraard moeilijk om de tarieven van de verschillende operatoren te vergelijken. Wat vindt u van het idee

telecomaanbieders te verplichten om een basisbundel aan te bieden? Die bundel is dan wel vergelijkbaar, dat maakt de prijs gemakkelijk te vergelijken.

In heel wat gemeenten bestaat er een belasting op pylonen of gsm-masten. Hoe groot is de impact van een dergelijke belasting op de telecomfacturen? Die wordt immers uiteindelijk doorgerekend aan de eindverbruiker. Acht u het nodig om dergelijke belastingen uit te faseren zodat de telecomprijzen verlaagd kunnen worden?

01.02 Roberto D'Amico (PVDA-PTB): Monsieur le président, madame la vice-première ministre, l'entreprise Orange a récemment annoncé qu'elle augmenterait ses tarifs dès janvier 2022: 2 euros de plus par mois pour l'internet fixe et 3 euros par mois pour l'internet fixe et la télévision numérique.

Orange prétend être sous pression à cause du coût de location du réseau Telenet en Flandre et VOO en Wallonie. Je trouve cet argument étonnant; On ne parle pas d'une PME qui peine à se maintenir à l'équilibre financier mais d'une entreprise qui a réalisé cinq milliards de bénéfice net en 2020.

De plus, on a appris ces dernières semaines qu'Orange allait racheter VOO. Le coût de location va donc logiquement disparaître côté wallon. On a plutôt l'impression que ces augmentations de prix ne sont qu'un alignement sur les politiques commerciales de Proximus et Telenet qui augmentent également leurs tarifs chaque année de 3 à 4 %. Ainsi, la fable de la concurrence faisant baisser les prix grâce à une entreprise *challenger* dans l'intérêt des consommateurs prend encore une fois du plomb dans l'aile.

Je sais que vous rêvez de l'arrivée d'un quatrième acteur sur le marché belge pour attiser cette concurrence. *A contrario*, Ramon Fernandez, le directeur financier d'Orange, pense qu'une consolidation du secteur en France sera inévitable et que le nombre d'opérateurs devra passer de quatre à trois. Il nous indique ainsi très honnêtement que la concurrence débouche sur la concentration économique et la formation d'un oligopole au détriment des consommateurs qui voient alors les prix augmenter.

Madame la vice-première ministre, étant donné qu'on ne peut plus faire confiance aux entreprises privées pour garantir des prix bas, envisagez-vous de prendre des mesures politiques pour limiter les augmentations de prix?

01.03 Melissa Depraetere (Vooruit): *In januari verhogen Proximus en Orange opnieuw de prijzen van een hele reeks van hun pakketten en tarieven. Ook concurrent Telenet werd afgelopen zomer al duurder.*

Tijdens de bespreking van uw beleidsnota werden de hoge telecomprijzen ook aangehaald waarbij u meldde dat de toekomst zal uitwijzen in welke mate de introductie van een vierde speler tot prijsdalingen zal leiden. Het algemeen principe is natuurlijk dat meer concurrentie tot lagere prijzen leidt. Mogelijk zien we dit effect vandaag al: de jongste maanden hebben operatoren – die natuurlijk wisten wat er zat aan te komen – een aantal zeer goedkope formules gelanceerd.

Mijn vragen mevrouw de minister:

U meldt dat we het effect mogelijks al kunnen zien van lagere prijzen, helaas stijgen de prijzen nog maar eens. De Capgemini-studie toont aan dat de omzet in de mobiele telecomsector tegen 2040 zal verdubbelen ten opzichte van 2019. De verwachte groei zal zich vooral voltrekken in de B2B-markt. Het lijkt mij dus aangewezen om concreet voorstellen/maatregelen vast te leggen om deze blijvende prijsstijgingen in toom te houden. Welke zal u nemen in de toekomst?

U gaf ook aan tijdens de bespreking dat het BIPT nog voor het einde van het jaar zijn studie over de telecomprijzen in België zal publiceren. Deze prijsstijgingen tonen het belang van een jaarlijkse nationale prijzenstudie aan, bekendmaking van mogelijke besparingen en een sterke effectieve consumentenwaakhond. Ons voorstel hieromtrent ligt klaar en uw dankte ons voor de suggesties. Welke concrete suggesties zal u actief meenemen?

01.04 Minister Petra De Sutter: Mijnheer de voorzitter, mevrouw Depraetere, mijnheer Gilissen, monsieur D'Amico, ik zal beginnen met de vragen van de heer Gilissen en de heer D'Amico. Ik wens u er graag aan te herinneren dat de prijzen die de consumenten betalen voor de telecomdiensten vrij door de leveranciers bepaald kunnen worden. De overheid grijpt a priori niet in en kan niet ingrijpen wanneer een operator de prijs van een nieuwe dienst vastlegt of de prijs van een bestaande dienst wijzigt. Op directe wijze kan de overheid

in principe niet interveniëren op de retailmarkt.

Volgens het Europees regelgevingskader kan de regulator, in casu het BIPT, echter wel bepaalde verplichtingen opleggen aan operatoren met een sterke machtspositie op de groothandelsmarkten. Dat heeft het BIPT dan ook gedaan, bijvoorbeeld door Proximus, VOO en Telenet te verplichten om hun netwerk open te stellen voor concurrenten. Zo konden Orange en ednet op de vaste markt intreden door het gebruik van gereguleerde vaste netwerken. Die alternatieve operatoren bieden vaak lagere prijzen dan de dominante operatoren. Die prijsconcurrentie zorgt dan ook voor nieuwe producten bij de dominante spelers, zoals Scarlet bij Proximus en Zuny van VOO.

Uit de analyses van het BIPT is gebleken dat er grote verschillen bestaan tussen de goedkoopste en de duurste aanbiedingen op de markt, wat de consumenten ertoe zou moeten aanzetten om regelmatig prijzen te vergelijken. Daartoe zijn er verschillende maatregelen genomen.

Ten eerste, consumenten kunnen gebruikmaken van de prijsvergelijker van het BIPT via de website bestetarief.be. De telecomwet verplicht de telecomaanhouders daarnaast om de consument jaarlijks het goedkoopste tarief voor te schotelen, rekening houdend met diens gebruikspatroon. Dat moet klanten alert maken voor prijschommelingen. De bekendmaking van die tool zal verder worden aangepakt in 2022. Recent hebben wij daaromtrent in de telecomwet nog bepalingen voorzien om dat duidelijker aan de klant aan te bieden dan vandaag het geval is.

Ten tweede, er zijn goedkopere alternatieven op de markt, maar de consumenten blijven vaak te lang vastzitten in duurdere bundels. Via de easyswitchprocedure kan de consument op een eenvoudige manier van vaste operator veranderen. Ook daaromtrent hebben we provisies voorzien in de net goedgekeurde telecomwet.

Troisièmement, l'IBPT a également développé un portail de données accessible via le site www.bipt-data.be. Y sont repris différents outils destinés à guider les consommateurs dans leurs choix et à les informer des produits et technologies disponibles sur le marché. Vous pourrez y trouver la couverture des réseaux sur le territoire belge, plusieurs indicateurs de la qualité de l'expérience dans les réseaux belges de téléphonie mobile, le taux d'appels ayant reçu une réponse du *helpdesk* en deux minutes, de même que des statistiques relatives aux plaintes et aux pannes.

Quatrièmement, la prochaine vente aux enchères de fréquences offrira en effet à un candidat la possibilité d'entrer sur le marché de la téléphonie mobile. Il pourrait en résulter un accroissement de la concurrence avec les prix proposés par les opérateurs existants.

La 5G favorisera l'offre de produits internet similaires au débit fixe et permettra ainsi de concurrencer le marché fixe. C'est intéressant du point de vue de la concurrence et des prix puisque cette technique va contribuer à dissiper la distinction entre ce dernier et le marché mobile.

L'IBPT examine régulièrement le degré de concurrence sur le marché et peut, si nécessaire, adapter les obligations imposées aux opérateurs puissants sur le marché. Du reste, une nouvelle analyse de marché est attendue en principe d'ici 2023.

Wat het sociaal tarief betreft, blijkt uit cijfers dat het aantal gezinnen dat er gebruik van maakt, jaarlijks daalt. In 2017 waren dat 237.000 gezinnen, in 2021 waren dat 209.000 gezinnen. Hoe komt dat? Het BIPT doet om de twee jaar controles om na te gaan of de begunstigden inderdaad nog steeds voldoen aan de wettelijke voorwaarden om het sociaal tarief te verkrijgen. U zult begrijpen waarom wij hierop willen ingrijpen: er is heel veel non-take-up. Dat zijn de mensen die recht hebben op het sociaal tarief, maar de weg niet vinden en daarbij moeten worden geholpen. Om de twee jaar haalt het BIPT er dan de mensen uit die niet meer in aanmerking komen. De instroom van mensen die wel in aanmerking komen, gebeurt veel moeilijker. Om die reden voorzien we in een herziening van dat mechanisme, zoals u weet.

Momenteel wordt het sociaal telecomtarief toegekend aan personen die voldoen aan bepaalde bij wet vastgestelde voorwaarden. Vijfenzestigplussers bijvoorbeeld kunnen dit recht uitoefenen als zij voldoen aan bepaalde inkomens- en samenlevingsvoorwaarden. Dit betekent wel dat de voorwaarden voor de toekenning van het sociaal tarief niet zijn gekoppeld aan de hoogte van de kleinhandelstarieven. Het zou heel moeilijk zijn om dat te doen. We beschikken trouwens niet over de informatie waarmee we rechtstreeks een verband zouden kunnen vaststellen tussen de schommeling van de aanvragen voor sociaal tarief en de

schommelingen van de kleinhandelstarieven. Om die reden hebben we gekozen voor een ander voorstel tot hervorming dat u ondertussen wel kent en dat op dit moment in publieke consultatie is, met de bedoeling om het sociaal tarief voor vaste abonnementen te automatiseren. Op dit moment moeten personen die het sociaal tarief wensen te verkrijgen een aanvraag indienen. Indien ons voorstel tot hervorming kan worden uitgevoerd, zullen de begunstigden van het sociaal tarief geen stappen meer moeten zetten om het sociaal tarief te krijgen, aangezien de tariefkorting rechtstreeks op de factuur zal worden toegepast. We vermoeden zeer sterk dat het aantal begunstigden in werkelijkheid meer dan drie keer hoger ligt dan het aantal mensen dat er op dit moment gebruik van maakt.

Mijnheer Gilissen, u hebt in uw vraag een element toegevoegd over de pyloontaksen. Die vraag heeft ons niet op voorhand bereikt, maar ik heb er geen probleem mee om u ook daarop even te antwoorden.

Uw vraag was of de pyloontaksen een invloed kunnen hebben op de prijzen van de telecomabonnementen. De belastingen die de operatoren betalen voor masten, pylonen en antennes zijn uiteraard voor de lokale besturen. Dat is helemaal geen zaak die wij federaal kunnen regelen. Het is een lokale bevoegdheid die taksen te heffen. Voor de drie operatoren samen komt dit op een bedrag van 24 miljoen euro per jaar. Wij zien trouwens dat de hoogste bijdragen in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest gevraagd worden. Dit betekent natuurlijk kosten voor de operatoren en die worden in hun businessmodel verrekend, en dus allicht in de prijzen die zij aan de gebruikers doorrekenen.

Wij menen dat er harmonisatie zou kunnen zijn. Dat is dan ook een vraag uit de sector, die ik heel goed begrijp. In de ene gemeente heft men wel een pyloontaks, in de andere gemeente heft men geen pyloontaks. Dat is een bijzonder moeilijke situatie voor de operatoren. Maar het is de bevoegdheid van de lokale besturen. Wij kunnen dit moeilijk vanuit het federale niveau gaan reguleren.

Mevrouw Depraetere, ik heb daarnet opgesomd wat de maatregelen zijn die wij zullen nemen. U verwijst in uw vraagstelling naar de studie van Capgemini, die inderdaad een verdubbeling van de mobiele omzet voorspelt tegen 2040. Men meent echter dat deze groei hoofdzakelijk op de objectenmarkt te situeren is. Daaronder vallen het IOT, het internet of things, zelfrijdende auto's, *smart cities*, industriële toepassingen, enzovoort. Dat betekent dat het daar echt om het B2B-segment van de telecommarkt gaat. Men vermoedt dat de consumentenmarkt eerder stabiel zal blijven.

De B2B-markt zal wel snel en sterk evolueren, met als gevolg nieuwe businessmodellen die het mogelijk zullen maken dat de operatoren de investeringen die zij moeten doen voor de ontplooiing van de 5G-netwerken zullen rentabiliseren.

Op uw tweede vraag, over de prijzenstudies, kan ik antwoorden dat de internationale prijzenstudie, zoals ik in deze commissie al heb aangekondigd, nog dit jaar gepubliceerd zal worden. U zult zeggen dat ons niet veel tijd meer rest. Wel, men heeft mij geïnformeerd dat dit voor morgen is. Morgen zullen wij allemaal naar de website van het BIPT kunnen surfen om daar die studie te ontdekken.

Wat de nationale prijsvergelijkingsstudie betreft, die zal in de loop van januari gepubliceerd worden. Zo heeft men mij geïnformeerd.

Wat een sterkere consumentenwaakhond betreft, ben ik absoluut zelf vragende partij. Ik heb de intentie deze rol van het BIPT te versterken, maar zoals u weet, hebben wij daar extra middelen voor nodig die vrijgemaakt moeten worden om extra personeel te kunnen aanwerven. Dat staat op mijn to-dolijstje. Ik meen dat dit een bijzonder belangrijk iets is.

Tot slot, ik heb ook aan het BIPT gevraagd een extra rubriek in het jaarverslag op te nemen over de uitgevoerde controles en het formuleren van aanbevelingen voor de operatoren.

01.05 Erik Gilissen (VB): Mevrouw de minister, wanneer primaire operatoren hun netwerk openstellen voor andere secundaire operatoren, moet er uiteraard een vergoeding worden betaald. Daarvoor gelden bepaalde tarieven. Die secundaire operatoren kunnen hun prijs dan ook niet helemaal vrij bepalen. Misschien liggen die tarieven wat te hoog en moet dat worden bekeken.

Jaarlijks maken dus minder gezinnen gebruik van het sociaal tarief. Hun aantal is gedaald van 237.000 naar 209.000. Heel wat mensen zullen waarschijnlijk de weg niet vinden naar die sociale tarieven. De door u aangehaalde herziening is dan ook dringend nodig. Een automatische toekenning van de sociale tarieven is

zeer wenselijk.

Mijn laatste vraag had ik inderdaad nog ad hoc toegevoegd omdat dit onderwerp vandaag in onze gemeenteraad ter sprake komt. De jaarlijkse kostprijs voor de operatoren bedraagt dus 24 miljoen euro. Dat bedrag wordt uiteraard doorgerekend. Misschien is een harmonisering tussen de gemeenten nodig. We moeten bekijken of hierdoor de telecomfacturen voor de consumenten kunnen dalen.

01.06 Roberto D'Amico (PVDA-PTB): Madame la ministre, je vous remercie pour votre réponse mais, comme vous l'aurez compris, moi, elle ne m'a pas convaincu. Vous dites qu'on ne peut rien faire et qu'on doit laisser faire la concurrence pour respecter les règles européennes. C'est bien ce que l'on vous reproche. La concurrence génère des augmentations de prix et ce n'est pas en utilisant des comparateurs sur internet qu'on va régler cela. Au PTB, nous pensons qu'il faut légiférer pour limiter les prix et aller à contre-courant des logiques libérales de l'Union européenne. On l'a encore vu avec le prix de l'électricité et la libéralisation de l'énergie. Aujourd'hui, après 15 ans de libéralisation, le consommateur paie le prix fort.

01.07 Melissa Depraetere (Vooruit): Mevrouw de minister, ik ben blij te horen dat een aantal zaken nog op de planning staat. U gaf zelf al aan dat er misschien een vierde speler komt, die mogelijk de prijzen naar beneden zal halen. Dat blijft echter nog onzeker. Het is dus zeker ook nog nodig te blijven inzetten op nieuwe maatregelen. Het sociaal tarief en de nieuwe telecomwet zijn daarin uiteraard al stappen vooruit.

Het is goed te vernemen dat ook blijvend zal worden ingezet op andere maatregelen, zoals prijsvergelijkingen en het opvoeren van controles. Dat begrijp ik toch uit uw woorden. Dat het jaarverslag van het BIPT zou worden uitgebreid, was al langer een vraag van mijn fractie. Dat is dus heel positief.

Als morgen de nationale prijzenstudie verschijnt, zullen wij die uiteraard met veel interesse lezen, vooral ook omdat ik geloof dat dergelijke instrumenten wel degelijk het verschil kunnen maken voor de prijzen en de consument.

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

De **voorzitter**: Vraag nr. 55023507C van de heer Vicaire is omgezet in een schriftelijke vraag.

02 Question de Albert Vicaire à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Le déréférencement des moteurs de recherche de Wish" (55023052C)

02 Vraag van Albert Vicaire aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "Het bannen van Wish uit de resultaten van zoekmachines" (55023052C)

02.01 Albert Vicaire (Ecolo-Groen): Madame la secrétaire d'État, il y a quelques jours, les services français de la répression des fraudes ont demandé le déréférencement de la célèbre plate-forme de e-commerce Wish. Cela implique d'enlever la référence dans les moteurs de recherche. Autrement dit, les Français ne trouveront plus ce site de vente via un moteur de recherche. La raison de cette mesure: les pratiques commerciales trompeuses telles que des réductions de prix dénuées de toute réalité économique, la mise en avant de produits de forte notoriété dont certains ne sont pas disponibles sur la plate-forme ou encore la vente de produits portant des logos de marques déposées de nature à induire en erreur le consommateur. Il a également été relevé que Wish propose des produits dangereux, notamment pour la santé. Pour exemple, des tronçonneuses sans protection.

Madame la secrétaire d'État, le ministre de l'Économie au sein du gouvernement français, Bruno Le Maire, a déclaré: "soit Wish se conforme aux règles de protection des consommateurs, soit nous irons plus loin et nous passerons du déréférencement à l'interdiction du site sur le territoire français."

Sachant que Wish fait exactement la même chose en Belgique, mes questions sont les suivantes. Qu'en est-il dans notre pays? Wish a-t-elle déjà été la cible des contrôles de l'Inspection économique? Si oui, quelles en étaient les conclusions? Enfin, envisagez-vous une mesure similaire à celle prise par la France afin de sanctionner Wish pour ses pratiques commerciales trompeuses et la vente de produits dangereux?

Pour ma part, je suis convaincu que nous devons avoir le courage d'imposer à ces géants de la vente en ligne nos règles du jeu et de les sanctionner par les moyens qui sont les nôtres s'ils ne les respectent pas. Je vous remercie.

02.02 Eva De Bleeker, secrétaire d'État: Monsieur le président, monsieur Vicaire, la Direction générale de l'Inspection économique (DGIE) a reçu un nombre limité de signalements contre Wish en matière de publicités trompeuses, concernant le droit de rétraction, en rapport à des fraudes et concernant des problèmes de livraison. Tous ces signalements font l'objet d'une enquête de la part de la DGIE.

En outre, la DGIE reçoit et traite également les alertes de sécurité européennes concernant des produits présentant un risque de santé grave ou sérieux. Dans ce cadre, dès qu'une alerte de sécurité européenne concerne un produit dangereux présent sur des plates-formes telles que Wish ou AliExpress, nous les contactons en leur demandant de retirer immédiatement le produit concerné de la vente. En règle générale, les plates-formes qui ont signé le *Product Safety Pledge* s'exécutent dans les deux à trois jours ouvrables.

En ce qui concerne les mesures prises par la France, il convient de préciser que la France ne bloque pas la plate-forme de vente Wish mais procède à son déréférencement dans les principaux moteurs de recherche (Google, Bing, etc.). À l'heure actuelle, le consommateur français peut toujours acheter sur Wish en tapant l'adresse de wish.com dans son navigateur.

Sur la base des résultats obtenus à l'issue des enquêtes en cours, la DGIE pourrait envisager de prendre des mesures contre la plate-forme. Il est à noter que ce genre de mesures nécessiterait l'autorisation du parquet. Il convient également de préciser que l'Union européenne mène pour l'instant différentes actions communes contre les plates-formes en ligne en vérifiant notamment l'indication des prix et des réductions, le remboursement et les garanties mais également la sécurité des produits offerts en ligne en faisant vérifier leur conformité par des laboratoires agréés. En effet, nous ne pouvons pas lutter efficacement contre les contenus illégaux mis en ligne sur les plates-formes établies dans des États tiers et offrant leurs services dans l'ensemble des États membres par le biais de mesures disparates adoptées par chaque État membre. Il est dès lors essentiel de travailler ensemble au niveau de l'Union européenne afin d'aboutir à des règles fortes et uniformisées en matière de responsabilité des plates-formes en ligne et des sanctions à leur égard. À cette fin, le *Digital Services Act* (DSA) permettra de disposer d'outils complémentaires pour poursuivre plus efficacement les infractions sur internet.

Le DSA a été approuvé à une large majorité dans la Commission du marché intérieur et de la protection des consommateurs du Parlement européen la semaine dernière et sera soumis à la plénière en janvier. Les négociations avec les États membres commenceront au printemps.

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

Je souhaiterais savoir si Wish a signé le *Product Safety Pledge*.

Concernant le *Digital Services Act*, au printemps 2022, il sera urgent de transposer cette législation européenne dans le droit belge parce que les clients se font gruger. Il ne s'agit pas seulement ici de Wish, mais également d'autres plates-formes, comme vous l'avez dit. Le travail ne manque donc pas pour protéger nos concitoyens.

Het incident is gesloten.

L'incident est clos.

03 Vraag van Erik Gilissen aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De controle op influencers" (55023366C)

03 Question de Erik Gilissen à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Le contrôle des influenceurs" (55023366C)

03.01 Erik Gilissen (VB): *Influencers proberen via diverse social media- kanalen het koopgedrag van hun volgers te beïnvloeden. Met hun talrijke volgers bereiken ze vaak een beter doelpubliek dan via meer traditionele publiciteit. Het is echter niet altijd even duidelijk dat het hier om reclame gaat.*

In de aanbevelingen die de Raad voor de Reclame deed in 2018 inzake online-influencers, staat dat er duidelijk moet worden aangegeven wanneer het om commerciële communicatie gaat. Dit kan door ofwel een uitdrukkelijke en tekstuele vermelding, ofwel een merk- of logovermelding, ofwel moet dit 'blijken uit de context'. Verder mag de boodschap geen onjuiste informatie bevatten of de doelgroep misleiden met valse

beweringen en mogen kinderen niet rechtstreeks aangespoord worden om hun ouders of andere volwassenen te overtuigen om producten voor hen te kopen. De Jury voor Ethische Praktijken inzake reclame (JEP) moet de controle op de naleving van deze aanbevelingen verzekeren. In de beleidsnota gaf de staatssecretaris aan samen met FOD Economie nieuwe aanbevelingen te willen formuleren inzake influencermarketing.

Is de staatssecretaris van mening dat het formuleren van aanbevelingen zal volstaan om de consumenten te beschermen tegen beïnvloeding door influencers of dat er aanvullende maatregelen dienen genomen te worden?

De JEP voert veelal controles uit naar aanleiding van een ingediende klacht. Hoeveel controles voert de JEP jaarlijks uit op eigen initiatief? Meent de staatssecretaris dat het aantal controles dient opgevoerd te worden nu het aantal influencers toeneemt?

Is de staatssecretaris van mening dat consumenten in het algemeen en kinderen in het bijzonder zich voldoende bewust zijn van verborgen reclame?

03.02 Staatssecretaris **Eva De Bleeker**: Mijnheer de voorzitter, mijnheer Gilissen, allereerst beklemtoon ik dat influencers het verbod op oneerlijke handelspraktijken moeten respecteren. Dat betekent onder andere dat zij wettelijk verplicht zijn om herkenbaar aan te geven dat zij een commerciële boodschap verspreiden. Het moet duidelijk zijn dat het om reclame gaat. Aanvullende wettelijke maatregelen zijn niet nodig, maar aanbevelingen ten aanzien van influencers lijken mij zeer nuttig, in de eerste plaats om de influencers zelf wegwijs te maken in de toepasselijke wetgeving en er op die manier voor te zorgen dat de vigerende wetgeving wordt gerespecteerd.

De JEP onderzoekt geen dossiers op eigen initiatief, maar neemt wel regelmatig deel aan monitoringoefeningen op vraag van verenigingen. De JEP is zich bewust van het feit dat er steeds meer influencers actief zijn. Hij is dus bijzonder waakzaam op dat gebied. Samen met het communicatiecentrum en de JEP bekijken wij dan ook hoe meer duidelijkheid kan worden verschaft via aanbevelingen.

Een handelspraktijk moet steeds worden beoordeeld vanuit het oogpunt van de gemiddelde consument die tot de doelgroep behoort waartoe de handelspraktijk is gericht. Zo wordt uitdrukkelijk verwezen naar consumenten die wegens hun leeftijd of goedgezindheid bijzonder vatbaar kunnen zijn voor de handelspraktijk. Dat is ook de reden waarom wij hiermee zeer voorzichtig moeten zijn. Aan de hand van richtlijnen willen wij duidelijk maken dat een influencer die zich tot kinderen richt, nog duidelijker moet aangeven dat het wel degelijk om reclame gaat. Zo zal het gebruik van bepaalde afkortingen die voor kinderen niet zo begrijpelijk zijn, worden afgeraden.

03.03 **Erik Gilissen** (VB): Mevrouw de staatssecretaris, ik dank u voor uw antwoord.

Het incident is gesloten.

L'incident est clos.

De **voorzitter**: De vragen nrs. 55023237C, 55023496C en 55023497C van de heer Prévot worden uitgesteld.

04 **Vraag van Anneleen Van Bossuyt aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De bankoverstapdienst" (55023278C)**

04 **Question de Anneleen Van Bossuyt à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Le service de mobilité interbancaire" (55023278C)**

04.01 **Anneleen Van Bossuyt** (N-VA): *Sinds februari 2018 is de bankoverstapdienst verplicht om zo voor de consument de overstap naar een nieuwe bank te vergemakkelijken. Na indiening van het benodigde formulier bij de nieuwe bank, zorgt deze laatste voor de overdracht van betalingsoverdrachten naar de nieuwe rekening en zorgt die ervoor dat de oude rekening wordt afgesloten.*

De oude bank moet aan de nieuwe bank alle informatie doorgeven over de opdrachtgevers van de terugkerende stortingen (loon, werkloosheidsuitkering, ziekte-uitkering...), de schuldeisers van de actieve domiciliëringen (energieleverancier, telefoonoperator, abonnementen...) en de doorlopende opdrachten. De nieuwe bank moet dan de betrokken debiteuren en schuldeisers op de hoogte brengen van het nieuwe

rekeningnummer. Bij sommige banken kan je ook voor de overdracht van de spaarrekening gebruik maken van de bankoverstapdienst. De dienst kan echter niet gebruikt worden voor nevenproducten. Na 30 dagen zou de overstap rond moeten zijn en wordt de oude rekening afgesloten.

De bankoverstapdienst is er gekomen omdat veel burgers aarzelden om van bank te veranderen omdat ze opzien tegen de administratieve rompslomp en vrezen dat de binnenkomende en uitgaande betalingen zullen worden onderbroken. Het is dan ook belangrijk dat deze dienst optimaal werkt. Ik verneem echter dat de overstap niet steeds even vlot verloopt.

Vandaar volgende vragen:

Hoeveel keren werd er de afgelopen 5 jaar, opgesplitst per jaar, gebruik gemaakt van de automatische bankoverstapdienst?

Hoeveel klachten kwamen er de afgelopen 5 jaar, opgesplitst per jaar, binnen over problemen met de bankoverstapdienst? Kan u preciseren welke problemen worden aangeklaagd?

Kan u bevestigen dat er nog steeds problemen zijn met o.a. de late verwerking van de nieuwe domiciliëring door de schuldeisers. Welke oplossing stelt u hiervoor voorop?

Wat kan de consument ondernemen als de overstap niet tijdig (max. 30 dagen) geregeld raakt door de bank?

Denkt de minister eraan om ook de overdracht van de kredietkaart, die steeds gelinkt is aan een zichtrekening, onder te brengen onder de bankoverstapdienst?

Doorlopende opdrachten zouden onder de bankoverstapdienst moeten vallen. Valt een doorlopende opdracht naar een termijnrekening hier ook onder? Zo neen, waarom niet?

04.02 Staatssecretaris **Eva De Bleeker**: Mijnheer de voorzitter, mevrouw Van Bossuyt, Febelfin laat weten dat het helaas niet over de gevraagde gegevens beschikt over het aantal keer dat er in de afgelopen vijf jaar werd gebruikgemaakt van de automatische bankoverstapdienst, opgesplitst per jaar.

De Economische Inspectie meldt dat voor de jaren 2018, 2019 en 2021 er telkens één klacht binnenkwam. Voor de jaren 2017 en 2020 zijn er geen cijfers bekend. De klachten van 2018 en 2019 waren tegen een schuldeiser gericht. De melders gaven aan dat alle domiciliëringsopdrachten werden uitgevoerd en correct verliepen, behalve bij één schuldeiser, waardoor vermoed kan worden dat de problemen bij die schuldeiser liggen en niet bij de bank. De klacht in 2021 betrof de overzetting van een hypothecair krediet.

Volgens Febelfin zijn het uitzonderlijke problemen met een late of niet-verwerking van het nieuwe rekeningnummer door schuldeisers met domiciliëringen of door opdrachtgevers van de terugkerende overschrijving. Het gaat dus niet over een probleem bij de banken, maar wel bij de betalingstegenpartijen van de consument. In elke notificatie aan de betalingstegenpartijen van de consument wordt nochtans beklemtoond dat zij wettelijk verplicht zijn om vanaf de overstapdatum het nieuwe rekeningnummer te gebruiken.

Febelfin zal naar aanleiding van de vierde verjaardag van de uitgebreide bankoverstapdienst op 1 februari 2022 daarover communiceren en de betalingstegenpartijen oproepen om hun wettelijke verplichting na te komen.

Wanneer de bankoverstap niet tijdig gebeurt, raad ik de consument in de eerste plaats aan om contact op te nemen met de bevoegde dienst van de nieuwe bank en eventueel ook met zijn schuldeisers als er zich daar een probleem situeert. Daarnaast heeft de consument ook de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij het meldpunt en/of Ombudsfin.

De bankoverstapdienst bestaat uit de overdracht van de betaalrekeningen. Bij de overstap naar een nieuwe zichtrekening dient ook een nieuwe debetkaart te worden aangemaakt. Echter, alvorens een creditkaart toe te kennen die onder de bepalingen van Wetboek VII van het Wetboek van economisch recht valt, gelden extra wettelijke verplichtingen, zoals de evaluatie van de terugbetalingscapaciteit van de klant. Doorlopende opdrachten en ook memo-opdrachten, dus overschrijvingen met uitvoeringsdatum na de

bankoverstapdatum, naar externe rekeningen vallen onder de bankoverstapdienst.

04.03 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Mevrouw de staatssecretaris, er is dus maar één klacht. Natuurlijk is dat niet altijd een indicatie voor de moeilijkheden die consumenten ondervinden, want veel mensen gaan zelf op zoek naar een oplossing en dienen geen klacht in.

Het is niet voor elke consument duidelijk dat bij een bankoverstapdienst de kredietkaart niet mee 'overstapt'. In Frankrijk bijvoorbeeld bestaat er voor de tolgewegen een Bip&Go-systeem, dat gelinkt is aan de kredietkaart. Doordat mensen van bank veranderen en de kredietkaart niet wordt meegenomen, worden die betalingen niet meer uitgevoerd en wordt die dienst gewoon stopgezet.

Ten eerste zou men consumenten beter moeten inlichten over het feit dat de kredietkaart niet automatisch wordt meegenomen. Ten tweede moet worden bekeken of dat toch eventueel mogelijk zou zijn, rekening houdend met de voorwaarden die u daarnet vermeldde over de kredietwaardigheid van de persoon in kwestie.

Doorlopende opdrachten naar een termijnrekening zouden wel onder de bankoverstapdienst vallen. Ikzelf heb vernomen dat bijvoorbeeld een doorlopende opdracht in het kader van pensioensparen niet werd uitgevoerd.

Febelfin zal communiceren over het vierjarige bestaan van de bankoverstapdienst. Het is belangrijk om daarbij nogmaals alle informatie te geven en de banken zelf op hun verplichtingen te wijzen in het kader van die dienst om het de consumenten zo makkelijk mogelijk te maken.

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

05 Vraag van Anneleen Van Bossuyt aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De ingediende aanvragen bij de coronavoucherbank" (55023279C)

05 Question de Anneleen Van Bossuyt à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Les demandes introduites auprès de la banque de vouchers corona" (55023279C)

05.01 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): *De coronavoucherbank is eindelijk, na heel wat obstakels, operationeel. Reisorganisaties konden tot 30 november hun dossier voor een lening indienen.*

Vandaar mijn heel concrete vragen:

Hoeveel aanvraagdossiers ontving u? Hoeveel van deze werden ontvankelijk verklaard?

Wat is de verhouding in aantal ingediende dossiers van grote reisorganisaties en die van kmo's? Welke grote reisorganisaties dienden een dossier in?

Voor welk totaalbedrag zullen er, na analyse van de aanvragen, aan leningen worden toegekend?

05.02 Staatssecretaris Eva De Bleeker: Mevrouw Van Bossuyt, de FOD Economie heeft uiteindelijk 72 leningsaanvragen van reisorganisatoren ontvangen. Aangezien het onderzoek van enkele aanvragen nog loopt, kan ik nog geen uitsluitsel geven omtrent de ontvankelijkheid daarvan. Ik kan al wel meegeven dat het overgrote deel ervan zal worden goedgekeurd.

Het aandeel van kmo's en grote ondernemingen kan pas worden bepaald wanneer we een overzicht hebben van alle in aanmerking komende aanvragen. Om redenen van gegevensbescherming kan ik niet ingaan op enige vraag tot precisering van de organisatoren die een leningsaanvraag hebben ingediend. Aangezien het onderzoek nog loopt en er ook nog geen uiteindelijke leningsovereenkomsten werden gesloten, kan ik ook geen uitsluitsel geven over het totaalbedrag aan leningen dat zal worden toegekend. Ik kan wel meegeven dat dit maximaal 19 à 20 miljoen euro zal bedragen.

05.03 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Mevrouw de staatssecretaris, 72 aanvragen werden ingediend, maar we moeten nog afwachten hoeveel daarvan effectief ontvankelijk zullen worden verklaard. U zegt dat het maximaal over een bedrag van 19 à 20 miljoen euro gaat, terwijl er 210 miljoen euro was vrijgemaakt. Volgens mij kunnen we daar maar één conclusie uit trekken, met name dat de coronavoucherbank er veel te

laat gekomen is en dat heel veel reisorganisatoren hun verantwoordelijkheid hebben opgenomen en zelf al voor de nodige terugbetalingen hebben gezorgd. Jammer genoeg zijn de reisorganisatoren, door de laattijdigheid en het getalm binnen de regering, minder geholpen dan ze hadden kunnen geholpen worden, indien er sneller opgetreden was.

Het incident is gesloten.

L'incident est clos.

06 Vraag van Anneleen Van Bossuyt aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De eenzijdige aanpassing van energiecontracten door de leverancier" (55023280C)

06 Question de Anneleen Van Bossuyt à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "La modification unilatérale de contrats d'énergie par les fournisseurs" (55023280C)

06.01 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Enkele weken geleden ontstond er commotie rond de praktijken van sommige leveranciers bij het aflopen van een contract. Zo werden consumenten, wiens jaarlijks vast contract afliep, automatisch overgeschakeld naar de nieuwe variabele prijsformule maar zonder dat ze daar blijkbaar van op de hoogte werden gebracht. U gaf aan de economische inspectie onderzoek te laten voeren naar die praktijken.

Ook was er sprake van de eenzijdige verhoging van de voorschotfacturen door bepaalde energieleveranciers, zelfs bij vaste contracten. De regering nam hier al het initiatief om die praktijk te verbieden.

Wat is in de stand van zaken in deze dossiers? Hoeveel klachten ontving de Economische Inspectie in totaal over energiecontracten die werden aangepast zonder kennisgeving?

Wat zijn de resultaten van het onderzoek naar de opgelegde overschakeling van een vast naar een variabel contract?

Hoeveel energieleveranciers maakten zich schuldig aan dergelijke praktijken? Werd daaraan intussen een halt toegevoegd?

Werd aan alle consumenten aan wie een verhoogde voorschotfactuur werd opgelegd intussen de kans gegeven om die te weigeren en dus opnieuw te verlagen?

Werd de reeds geïnde verhoging daarbij onmiddellijk gecrediteerd?

Zo niet, wat met de consumenten van de Vlaamse Energieleverancier aan wie onrechtmatig een verhoogde voorschotfactuur werd opgelegd, nu deze energieleverancier failliet is en hoogstwaarschijnlijk niet in de mogelijkheid zal zijn om de te hoge voorschotten terug te betalen?

06.02 Staatssecretaris Eva De Bleeker: Sinds september heeft de Economische Inspectie 35 meldingen ontvangen van consumenten die menen dat zij bij de verlenging van hun contract door hun energieleveranciers niet naar behoren zijn geïnformeerd over de wijziging van hun tariefformule. Deze energieleveranciers boden de consument een formule aan met een variabele prijs in de plaats van een vaste prijs. De meldingen hebben betrekking op drie verschillende leveranciers die momenteel geen contracten tegen vaste prijzen meer aanbieden. Het onderzoek door de Economische Inspectie is momenteel nog aan de gang.

Er moet een onderscheid gemaakt worden tussen leveranciers die het akkoord inzake de consumenten op de vrije elektriciteits- en gasmarkt hebben ondertekend en leveranciers die dat niet hebben gedaan. Degenen die de overeenkomst hebben ondertekend moeten de consument niet alleen naar behoren inlichten over de kenmerken van de nieuwe overeenkomst die zij voorstellen, maar tevens de uitdrukkelijke instemming van de consument met de nieuwe overeenkomst vragen.

In het kader van contracten met een variabel tarief hebben de meeste leveranciers de tussentijdse facturen verhoogd of hun klanten gevraagd om hun tussentijdse voorschot te verhogen. Voor dit soort contracten zal deze verhoging moeten verhinderen dat consumenten met een onbetaalbare jaarlijkse eindafrekening geconfronteerd worden. De Economische Inspectie is niet op de hoogte van leveranciers die hun klanten een deel van deze verhoging reeds zouden hebben gecrediteerd.

De Vlaamse Energieleverancier heeft in de afgelopen maanden, voor hij failliet ging, alleen contracten met variabele prijzen aangeboden. De meldingen die de Economische Inspectie heeft ontvangen, hebben alleen betrekking op verhogingen van het voorschot voor dit soort contracten. Met het oog op de stijgende marktprijzen leek het logisch dat deze onderneming haar klanten zou vragen de aanbetalings te verhogen. Het faillissement van deze leverancier kan tot gevolg hebben dat de consumenten het te veel betaalde bedrag niet of slechts gedeeltelijk terugkrijgen.

06.03 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Het is opmerkelijk dat, als een energieleverancier tegen de wil van de consument in toch een hoger voorschot had aangerekend, het verschil toch niet gecrediteerd werd. Die is bij wijze van spreken zijn geld kwijt. Dat zal wel verrekend worden bij de eindafrekening, maar sommige mensen hebben dat teveel wel elke maand nodig. Daar kunnen toch vragen bij gesteld worden, net zoals bij wat er met de Vlaamse Energieleverancier is gebeurd. Als die voorschotten daar verhoogd werden, zijn die mensen hun geld zo goed als zeker kwijt na het faillissement van de firma. Dat zijn jammerlijke zaken en we moeten bekijken hoe dergelijke problemen in de toekomst vermeden zouden kunnen worden.

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

07 Vraag van Anneleen Van Bossuyt aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De insolventieverzekering in de reissector" (55023282C)
07 Question de Anneleen Van Bossuyt à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "L'assurance insolvabilité dans le secteur des voyages" (55023282C)

07.01 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): *We kennen allemaal de problemen die momenteel bestaan omtrent de insolventieverzekering voor reisorganisaties.*

Reisorganisaties moeten een dergelijke verzekering conform EU-wetgeving verplicht aangaan bij een verzekeringsmaatschappij om ervoor te zorgen dat een reiziger, bij een evt. faillissement van de reisonderneming, alle betaalde bedragen volledig kan terugkrijgen en indien nodig wordt gerepatriëerd.

Door de coronacrisis zijn er echter verzekeringsspelers die deze verzekering niet meer willen aanbieden aan de reisorganisaties. Zij zegden het contract eenzijdig op.

Tijdens de voorstelling van uw beleidsnota half november gaf u aan dat er een oplossing in de maak was en u dit eerstdaags zou voorleggen aan de verzekeringssector.

Vandaar mijn concrete vragen:

Wat houdt dit voorstel van u en collega Dermagne concreet in?

Hoe werd dit onthaald door de verzekeringssector?

Zal er effectief nog een oplossing worden gevonden en geïmplementeerd voor 31 december 2021?

Wordt er nu een overgangsperiode voorzien voor de reisorganisaties bij wie het contract eenzijdig werd opgezegd door de verzekeringsmaatschappij?

07.02 Staatssecretaris Eva De Bleeker: Mevrouw Van Bossuyt, samen met mijn collega-minister Dermagne leggen we de laatste hand aan een wetsontwerp dat de verzekeringssector moet geruiststellen en het mogelijk moet maken dat reisorganisatoren gedekt zijn door de verplichte insolventieverzekering, opdat ze hun activiteiten kunnen voortzetten. Dit werd voorbereid in overleg met de Nationale Bank. Het wetsontwerp is hoofdzakelijk bedoeld om een partnerschap te creëren tussen de privésector en de overheidssector. Er wordt voorgesteld om een plafond vast te leggen. Onder dit plafond komt de volledige schadevergoeding ten laste van de verzekeringsonderneming. Boven dit plafond zou de staat tussenbeide komen tot een percentage van 98% van het surplus van het brutobedrag van de vergoedingen die de verzekeringsonderneming verschuldigd is.

Om te voorkomen dat dit mechanisme als staatssteun wordt beschouwd, wordt er bepaald dat de verzekeringsondernemingen een jaarlijkse bijdrage betalen aan de staat. Bovendien is de verzekerings-

maatschappij, om de doeltreffendheid van de schadeloosheid van de reizigers te garanderen, verplicht om zelf de door haar verzekerde reisorganisatoren schadeloos te stellen overeenkomstig de wettelijke en contractuele voorwaarden. Dit alvorens, binnen de in het wetsontwerp vastgelegde grenzen, een subrogatievordering tegen de staat in te stellen.

De brede lijnen van het wetsontwerp werden al voorgelegd aan de verzekeringssector en de pakketreisorganisatoren. Beide groepen onthaalden de idee positief, en eerstdaags wordt het wetsontwerp zelf voorgelegd aan de verzekeringssector, de huidige verzekeraars en Assuralia. De huidige verzekeraars hebben beloofd alle dossiers op hun merites te beoordelen en maximaal de pakketreisorganisatoren te verzekeren. Bedrijven die al door de coronacrisis minder gezond waren, dreigen geen verzekering te vinden, zoals dat in andere omstandigheden ook het geval zou geweest zijn.

De nieuwe maatregelen zullen pas in werking treden wanneer alle voorwaarden die van toepassing zijn op de verkeringsondernemingen kunnen worden vastgelegd.

07.03 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Mevrouw de staatssecretaris, ik begrijp dat de laatste hand wordt gelegd aan een wetsontwerp en ik zal dat zeker met de nodige aandacht bekijken als de teksten eenmaal beschikbaar zijn.

Ik maak me wel enigszins zorgen over de manier waarop de reissector verzekerd zal zijn in de periode tussen 31 december, wanneer de verzekeringen zullen verstrijken, en de periode waarin het nieuwe systeem actief zal zijn. Het gaat om een Europese verplichting. Werd aan die overgangperiode gedacht?

07.04 Staatssecretaris Eva De Bleeker: Elk dossier zal worden bekeken. Na 31 december zal iedereen voor 2022 maximaal verzekerd worden door de verzekeraars tot het nieuwe systeem in werking is. Dat is zo overeengekomen. De opgezegde contracten zijn allemaal herbekeken en zullen dus maximaal opnieuw verzekerd worden. Bedrijven die niet gezond waren voor corona zullen moeilijk opnieuw kunnen worden verzekerd. Elk dossier wordt dus opnieuw bekeken. Er wordt echt moeite gedaan om iedereen opnieuw te verzekeren tot het nieuwe systeem er is, maar een bedrijf waarvan we eigenlijk al op voorhand weten dat het niet levensvatbaar meer is, zal uiteraard moeilijk verzekerd kunnen worden. Intussen wordt er een oplossing gezocht voor alle andere bedrijven.

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

08 Vraag van Anneleen Van Bossuyt aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De Europese richtlijn betreffende pakketreizen" (55023281C)

08 Question de Anneleen Van Bossuyt à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "La directive européenne relative aux voyages à forfait" (55023281C)

08.01 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): *Mijnheer de voorzitter, mevrouw de staatssecretaris, eind november had u een onderhoud met Europees commissaris Didier Reynders over de Europese richtlijn voor pakketreizen.*

Kan u toelichting geven bij de gesprek en besproken punten?

Welke adviezen en standpunten verkondigde u hierbij namens de regering?

Hoe werd dit onthaald bij Commissaris Reynders?

08.02 Staatssecretaris Eva De Bleeker: Mevrouw Van Bossuyt, ter gelegenheid van mijn bilateraal gesprek met Europees commissaris Didier Reynders kwam onder andere aan bod dat de richtlijn pakketreizen aan herziening toe is. Daarbij gaf de commissaris aan dat het absoluut de bedoeling is om het actuele niveau van consumentenbescherming te behouden. Ik gaf aan dat de coronacrisis heeft aangetoond dat moet worden nagedacht over de bescherming tegen insolventie bij de reisorganisatoren. Commissaris Reynders bevestigde dat. Een eventueel aangepast systeem moet ervoor zorgen dat het vertrouwen bij de consument wordt versterkt.

De eurocommissaris gaf aan dat hij niet tegen een systeem van vouchers is, voor zover het gaat om een vrijwillig systeem. Als er druk komt om de vouchers te gebruiken, heeft dat een impact op de insolventie.

Als er een echte bescherming is tegen insolventie, is het voor de consument minder moeilijk om vouchers te aanvaarden.

Ik heb erop aangedrongen om de pakketreisregeling uit te breiden en ook een betere insolventiebescherming te bieden indien alleen een vlucht wordt aangekocht. Ook moet onderzocht worden of het mogelijk is om in een B2B-regeling te voorzien. Het probleem waarmee reisorganisatoren worden geconfronteerd, is immers dat het geld geblokkeerd zit bij derden.

De eurocommissaris gaf mee dat de richtlijn betreffende passagiersrechten van toepassing is indien alleen vluchten worden aangekocht, de B2B-verhouding moet eerder in een apart instrument worden aangepast. De richtlijn betreffende pakketreizen is alleen gericht op de B2C-verhouding. Onder het Belgische voorzitterschap kan eventueel een initiatief worden genomen op dat vlak.

Waarschijnlijk zullen er twee verschillende Europese voorstellen komen, één over de vouchers en één in verband met de insolventie. Op dat vlak meent België dat de vouchers vrijwillig moeten zijn in normale tijden, maar dat in het kader van een systeemcrisis, bijvoorbeeld een pandemie of een vulkaanuitbarsting, moet worden nagedacht of een vrijwillig systeem nog opportuun is. Een goed evenwicht tussen ondernemingen en consumenten is altijd belangrijk. Er moet in elk geval vertrouwen worden gecreëerd bij de consument.

08.03 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Mevrouw de staatssecretaris, met betrekking tot B2B is het is zeker geen overbodige luxe om te kijken naar een oplossing. Het gaat immers vaak over heel veel geld dat reisbureaus voorschieten, bijvoorbeeld bij hotels in het buitenland, om de nodige reservaties te maken voor de klanten. De voorbije zomer en tijdens de pandemie in het algemeen hebben we vaak meegemaakt dat reisbureaus vonden dat er geen probleem was als in het land van bestemming reizen wel mocht, maar als het niet mocht voor ons land. Het geld werd dan niet terugbetaald. Ik denk dat zeker bekeken moet worden welke initiatieven daar genomen kunnen worden.

Ik begrijp dat op Europees niveau gekeken wordt naar de insolventieverzekeringen en de manier waarop die problematiek zou kunnen worden geregeld. Dat zou inderdaad zeer welkom zijn.

Ik heb wel vragen bij de vouchers. Als ik het goed begrepen heb, zou men in België in het geval van overmacht voor een verplicht vouchersysteem kiezen. U gaf als voorbeeld een vulkaanuitbarsting. Wat bedoelt u met verplicht? Als de consument de voucher niet gebruikt, kan hij dan niet voor een terugbetaling kiezen? De vrijheid van de consument lijkt mij in dezen toch wel belangrijk te zijn.

08.04 Staatssecretaris Eva De Bleeker: Het uitgangspunt van de Europese Commissie is dat het vouchersysteem vrijwillig moet zijn.

In maart 2020 moest men in volle pandemie snel een oplossing voor de reisagentschappen vinden, voor de reizen die niet doorgingen. Daarom heeft mijn voorganger het systeem van de verplichte vouchers in het leven geroepen. Als men dan immers had toegestaan dat alle reizigers moesten worden terugbetaald, dan was het hele systeem in elkaar gevallen.

Wij vinden dat het mogelijk moet zijn om in heel uitzonderlijke omstandigheden een tijdelijk systeem van vouchers op te zetten waardoor de reiziger wordt verplicht om die voucher te aanvaarden, waarna men dan binnen een redelijke termijn zou kunnen worden terugbetaald. Dat zou alleen in zeer uitzonderlijke omstandigheden gelden en mag zeker niet de basisregel zijn.

Ik ben het 100 % eens met de stelling van de EU dat het vouchersysteem vrijwillig moet zijn. In zeer uitzonderlijke omstandigheden, wanneer het gaat om het overeind houden van een sector, zoals de reissector in maart 2020, vinden wij dat een systeem van verplichting zou moeten kunnen worden overwogen. Uiteraard moet de consument daarbij altijd worden beschermd.

Wij hebben nu een systeem uitgewerkt. Met de nieuwe insolventieverzekering zal dat in de toekomst een ander systeem worden. Een verplichting, ja, maar in zeer uitzonderlijke omstandigheden om de sector te vrijwaren en om de kleine, lokale reisagentschappen te ondersteunen.

08.05 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Dat is duidelijk. Dan had ik dat verkeerd begrepen. Ik vind dan wel dat alle modaliteiten in elkaar moeten passen zodat we niet opnieuw in dezelfde situatie terechtkomen met

de terugbetalingen die lang op zich laten wachten.

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

09 Vraag van Anneleen Van Bossuyt aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "Een nieuw consumentenakkoord" (55023283C)

09 Question de Anneleen Van Bossuyt à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Un nouvel accord de consommation" (55023283C)

09.01 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): *Consumenten vinden nog steeds hun weg niet op de energiemarkt. Veel consumenten hebben geen zicht op het eigen verbruik of kennen de voorwaarden van hun contract niet. U liet daarom eerder weten te werken aan een nieuw consumentenakkoord (afspraken met energieleveranciers) waarbij de consument duidelijke informatie zou meekrijgen over o.a. waar de energie vandaan komt en wat onder "groene energie" wordt begrepen. Er zou hieromtrent ook al een algemene bevraging van alle stakeholders hebben plaatsgevonden.*

Vandaar mijn vragen:

Met welke concrete partners heeft u hierover rond tafel gezeten?

Wat waren de verbeterpunten die naar boven kwamen bij alle stakeholders?

Welke concrete afspraken werden hierbij al gemaakt?

Op welke punten zal het huidige consumentenakkoord concreet moeten worden aangepast? Welke timing stelt u hierbij voorop?

09.02 Staatssecretaris Eva De Bleeker: Deze vraag gaat over het nieuwe consumentenakkoord, dat bestaat uit een aantal vrijwillige afspraken tussen energieleveranciers boven op de wettelijke verplichtingen.

Zo legt het bepalen vast over transparantie, verkoop op afstand, verandering van energieleverancier enzovoort. Omdat de energiemarkt voortdurend wijzigt, is het voor een goede consumentenbescherming ook noodzakelijk dat het consumentenakkoord wordt geëvalueerd en aangepast aan de nieuwe omstandigheden en de evaluaties bepaald in het regeerakkoord om de energiemarkt nog toegankelijker te maken. Hierbij wordt rekening gehouden met de mogelijkheden voor een betere en efficiëntere bescherming van de consument, de beperking van de administratieve lasten, de mogelijkheid tot uitbreiding van de bescherming naar kmo's en de toepassing van het consumentenakkoord op de nieuwe actoren op de energiemarkt. Die oefening loopt nu.

In een eerste fase werd een brede bevraging georganiseerd, samen met minister van Economie Dermagne en minister van Energie Van der Straeten, om te bestuderen op welke punten het huidige consumentenakkoord moet worden aangepast. De bevraging is verstuurd naar verschillende consumentenorganisaties, de vertegenwoordigers van de energiesector en de energieleveranciers, maar ook naar de ombudsman voor energie, de nieuwe actoren op de energiemarkt en de vertegenwoordigers van de ondernemers.

We hebben alle resultaten van die bevraging reeds ontvangen en samen met de collega's zullen we ons in de eerste maanden van 2022 over de conclusies buigen om de concrete acties en verbeterpunten te identificeren. De uitvoering van een dergelijke analyse is complex, aangezien ondertussen bepaalde onderdelen van het consumentenakkoord wettelijk bepaald zijn. Bovendien onderzoeken we welke nieuwe spelers het consumentenakkoord moeten toepassen, naar wie het verder moet worden uitgebreid en op welke soorten acties, bijvoorbeeld groepsaankopen, het van toepassing is.

09.03 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Mevrouw de staatssecretaris, dit moet verder worden opgevolgd. Hebt u enig idee van het tijdschema voor het nieuwe consumentenakkoord?

09.04 Staatssecretaris Eva De Bleeker: Mevrouw Van Bossuyt, het zou voor het voorjaar zijn maar ik heb daarover geen verdere informatie. We houden u zeker op de hoogte.

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

10 Vraag van Anneleen Van Bossuyt aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De vergoeding voor verschuldigde douanekosten bij niet-Europese onlinebestellingen" (55023284C)

10 Question de Anneleen Van Bossuyt à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "L'indemnité pour les frais de douane à payer lors d'achats en ligne en dehors de l'Union européenne" (55023284C)

10.01 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): *Sinds 1 juli werd een nieuwe btw-regeling voor niet-Europese webshops ingevoerd, waarbij je sindsdien op alle zendingen btw en invoerkosten moet betalen. Indien de webshop bij wie je bestelt, geregistreerd is bij het Europese IOSS-eenloketsysteem, wordt de btw en invoerkost al verrekend in de effectieve aankoopprijs door de consument. Is dit niet zo, dan gebeurt het vaak dat de vervoerbedrijven die het pakketje tot bij de consument moeten brengen, de nog verschuldigde douanekosten voorschieten. Zij rekenen daar echter ook een vergoeding voor aan. En dat kan voor problemen en onverwachte kosten zorgen.*

Elke vervoerder zou namelijk zelf bepalen hoeveel hij daarvoor aanrekent. Niet zelden vormt die vergoeding het grootste deel van de extra kosten, vaak totaal niet in verhouding tot de prijs van het gekochte product. Bovendien is dat een kostenpost die je vooraf meestal niet kunt inschatten. Sommige vervoerbedrijven vragen om de extra kosten vooraf te betalen. Maar in heel wat gevallen is het pas wanneer de koerier aan je deur staat, met het pakje in zijn handen, dat je de rekening gepresenteerd krijgt.

Hoe evalueert u deze praktijken in het licht van consumentenbescherming?

Klopt het dat elke vervoerder zelf kan bepalen hoeveel vergoeding hij aanrekent voor het voorschieten van verschuldigde douanekosten? Wat is uw standpunt hieromtrent?

Kunnen er maatregelen genomen worden opdat de consument vooraf geïnformeerd wordt over deze bijkomende kosten?

10.02 Staatssecretaris **Eva De Bleeker**: *Mevrouw Van Bossuyt, de verplichting om de consument correct te informeren rust bij de verkoper. Spijtig genoeg zijn de informatieverplichtingen ten behoeve van consumenten, opgelegd door Europese richtlijnen aan ondernemingen, niet van toepassing op ondernemingen die zich bevinden buiten de Europese Unie.*

Vanaf 1 juli 2021 moet de consument btw betalen voor alle goederen die hij in de EU invoert. Naast btw zijn ook invoerrechten verschuldigd indien het aankoopbedrag 150 euro of meer bedraagt. Zoals u aangeeft, bestaat er een eenloketsysteem voor de invoer van goederen, het IOSS. Dit wil zeggen dat wanneer de verkoper geregistreerd is, de consument niet geconfronteerd zal worden met onvoorziene belasting- of douanekosten als die goederen van buiten de EU komen, omdat de afwikkeling daarvan gebeurt via het eenloketsysteem. Met andere woorden, de consument zal enkel bijkomende kosten moeten betalen als de verkoper niet bij het eenloketsysteem geregistreerd is.

Het is correct dat de vervoerder zelf kan bepalen welke kosten hij aanrekent voor het vervullen van de douaneformaliteiten. Het behoort niet tot mijn bevoegdheid om maatregelen te nemen die van toepassing zijn op ondernemingen buiten de EU. Daarvoor moet ik u doorverwijzen naar mijn collega, de minister van Financiën, die bevoegd is voor het innen van de btw en de douanerechten. Wat mijn bevoegdheden betreft, is de enige manier waarop we dit kunnen doen de best mogelijke informatie verstrekken aan consumenten die goederen buiten de EU willen kopen.

10.03 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): *Mevrouw de staatssecretaris, de informatie is effectief belangrijk voor de consumenten, die moeten weten dat ze nu ook btw zullen moeten betalen op goederen onder een bepaald bedrag.*

Wat de vergoeding betreft, zal ik dit zeker aan uw collega voorleggen. Men kan namelijk zelf kiezen hoe hoog de vergoeding zal zijn. Het is dan ook vaak de pakjesbezorger die de betrokkene meldt dat hij nog een bepaald bedrag moet bijbetalen. Daardoor komen heel wat mensen voor onaangename verrassingen te staan. We moeten dus goed bekijken op welke manier dat vermeden kan worden. Er zouden toch bepaalde

criteria of tariefindelingen moeten vastgelegd worden voor de vergoedingen die gevraagd worden. Zo krijgt de consument een idee van de mogelijke hoogte van de vergoeding en komt hij niet voor onaangename verrassingen te staan.

Het incident is gesloten.

L'incident est clos.

De openbare commissievergadering wordt gesloten om 17.03 uur.

La réunion publique de commission est levée à 17 h 03.