

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

COMPTE RENDU INTÉGRAL
AVEC
COMPTE RENDU ANALYTIQUE TRADUIT
DES INTERVENTIONS

INTEGRAAL VERSLAG
MET
VERTAALD BEKNOPT VERSLAG
VAN DE TOESPRAKEN

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

COMMISSIE VOOR ECONOMIE,
CONSUMENTENBESCHERMING EN DIGITALE
AGENDA

Mercredi

09-02-2022

Après-midi

Woensdag

09-02-2022

Namiddag

N-VA	Nieuw-Vlaamse Alliantie
Ecolo-Groen	Ecologistes Confédérés pour l'organisation de luttes originales – Groen
PS	Parti Socialiste
VB	Vlaams Belang
MR	Mouvement Réformateur
CD&V	Christen-Democratisch en Vlaams
PVDA-PTB	Partij van de Arbeid van België – Parti du Travail de Belgique
Open Vld	Open Vlaamse Liberalen en Democraten
Vooruit	Vooruit
Les Engagés	Les Engagés
DéFI	Démocrate Fédéraliste Indépendant
INDEP-ONAFH	Indépendant - Onafhankelijk

Abréviations dans la numérotation des publications :		Afkortingen bij de nummering van de publicaties :	
DOC 55 0000/000	Document parlementaire de la 55 ^e législature, suivi du n° de base et du n° consécutif	DOC 55 0000/000	Parlementair stuk van de 55 ^e zittingsperiode + basisnummer en volgnummer
QRVA	Questions et Réponses écrites	QRVA	Schriftelijke Vragen en Antwoorden
CRIV	Version provisoire du Compte Rendu Intégral	CRIV	Voorlopige versie van het Integraal Verslag
CRABV	Compte Rendu Analytique	CRABV	Beknopt Verslag
CRIV	Compte Rendu Intégral, avec, à gauche, le compte rendu intégral définitif et, à droite, le compte rendu analytique traduit des interventions (avec les annexes)	CRIV	Integraal Verslag, met links het definitieve integraal verslag en rechts het vertaalde beknopt verslag van de toespraken (met de bijlagen)
PLEN	Séance plénière	PLEN	Plenum
COM	Réunion de commission	COM	Commissievergadering
MOT	Motions déposées en conclusion d'interpellations (papier beige)	MOT	Moties tot besluit van interpellaties (op beigeleurig papier)

Publications officielles éditées par la Chambre des représentants	Officiële publicaties, uitgegeven door de Kamer van volksvertegenwoordigers
Commandes :	Bestellingen :
Place de la Nation 2	Natieplein 2
1008 Bruxelles	1008 Brussel
Tél. : 02/ 549 81 60	Tel. : 02/ 549 81 60
Fax : 02/549 82 74	Fax : 02/549 82 74
www.lachambre.be	www.dekamer.be
e-mail : publications@lachambre.be	e-mail : publicaties@dekamer.be

SOMMAIRE

- Question de Leen Dierick à Eva De Bleeker 1
(Budget et Protection des consommateurs) sur
"L'indication obligatoire du prix de référence dès
les soldes d'été" (55024229C)
Orateurs: Leen Dierick, Eva De Bleeker,
secrétaire d'État au Budget et à la Protection
des consommateurs, adjointe au ministre de la
Justice et de la Mer du Nord
- Question de Patrick Prévot à Eva De Bleeker 2
(Budget et Protection des consommateurs) sur
"Les plafonds sur les comptes d'épargne"
(55024621C)
Orateurs: Patrick Prévot, Eva De Bleeker,
secrétaire d'État au Budget et à la Protection
des consommateurs, adjointe au ministre de la
Justice et de la Mer du Nord
- Question de Anneleen Van Bossuyt à Eva 4
De Bleeker (Budget et Protection des
consommateurs) sur "L'arrêt volontaire de
services par un fournisseur d'énergie et ses effets
pour les consommateurs" (55024645C)
Orateurs: Anneleen Van Bossuyt, Eva De
Bleeker, secrétaire d'État au Budget et à la
Protection des consommateurs, adjointe au
ministre de la Justice et de la Mer du Nord
- Question de Leen Dierick à Eva De Bleeker 6
(Budget et Protection des consommateurs) sur
"Les nombreuses plaintes concernant les
fournisseurs d'énergie" (55024673C)
Orateurs: Leen Dierick, Eva De Bleeker,
secrétaire d'État au Budget et à la Protection
des consommateurs, adjointe au ministre de la
Justice et de la Mer du Nord
- Question de Leen Dierick à Eva De Bleeker 8
(Budget et Protection des consommateurs) sur
"Le reportage de Factcheckers sur le paiement
sans contact" (55024692C)
Orateurs: Leen Dierick, Eva De Bleeker,
secrétaire d'État au Budget et à la Protection
des consommateurs, adjointe au ministre de la
Justice et de la Mer du Nord
- Question de Patrick Prévot à Eva De Bleeker 9
(Budget et Protection des consommateurs) sur
"La fracture numérique au sein de Belfius
Banque" (55024811C)
Orateurs: Patrick Prévot, Eva De Bleeker,
secrétaire d'État au Budget et à la Protection
des consommateurs, adjointe au ministre de la
Justice et de la Mer du Nord
- Questions jointes de 11
- Leen Dierick à Eva De Bleeker (Budget et 11
Protection des consommateurs) sur "Les délits en
matière de construction" (55024844C)

INHOUD

- Vraag van Leen Dierick aan Eva De Bleeker 1
(Begroting en Consumentenbescherming) over
"De verplichte weergave van de referentieprijs
vanaf de zomersolden" (55024229C)
Sprekers: Leen Dierick, Eva De Bleeker,
staatssecretaris voor Begroting en
Consumentenbescherming, toegevoegd aan
de minister van Justitie en Noordzee
- Vraag van Patrick Prévot aan Eva De Bleeker 2
(Begroting en Consumentenbescherming) over
"De maximumbedragen op spaarrekeningen"
(55024621C)
Sprekers: Patrick Prévot, Eva De Bleeker,
staatssecretaris voor Begroting en
Consumentenbescherming, toegevoegd aan
de minister van Justitie en Noordzee
- Vraag van Anneleen Van Bossuyt aan Eva 4
De Bleeker (Begroting en
Consumentenbescherming) over "De vrijwillige
stopzetting van diensten door de
energieleverancier en de gevolgen voor de
consument" (55024645C)
Sprekers: Anneleen Van Bossuyt, Eva De
Bleeker, staatssecretaris voor Begroting en
Consumentenbescherming, toegevoegd aan
de minister van Justitie en Noordzee
- Vraag van Leen Dierick aan Eva De Bleeker 6
(Begroting en Consumentenbescherming) over
"De vele klachten over energieleveranciers"
(55024673C)
Sprekers: Leen Dierick, Eva De Bleeker,
staatssecretaris voor Begroting en
Consumentenbescherming, toegevoegd aan
de minister van Justitie en Noordzee
- Vraag van Leen Dierick aan Eva De Bleeker 8
(Begroting en Consumentenbescherming) over
"De reportage van Factcheckers over contactloos
betalen" (55024692C)
Sprekers: Leen Dierick, Eva De Bleeker,
staatssecretaris voor Begroting en
Consumentenbescherming, toegevoegd aan
de minister van Justitie en Noordzee
- Vraag van Patrick Prévot aan Eva De Bleeker 9
(Begroting en Consumentenbescherming) over
"De digitale kloof bij Belfius Bank" (55024811C)
Sprekers: Patrick Prévot, Eva De Bleeker,
staatssecretaris voor Begroting en
Consumentenbescherming, toegevoegd aan
de minister van Justitie en Noordzee
- Samengevoegde vragen van 11
- Leen Dierick aan Eva De Bleeker (Begroting en 11
Consumentenbescherming) over
"Bouwmisdrijven" (55024844C)

- Katrien Houtmeyers à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "La lutte contre les manœuvres frauduleuses des entreprises de construction" (55024912C) 12
- Reccino Van Lommel à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Les pratiques frauduleuses dans le secteur de la construction" (55025063C) 12
- Kathleen Verhelst à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Les défauts de construction" (55025107C) 12
- Orateurs: Leen Dierick, Katrien Houtmeyers, Reccino Van Lommel, Kathleen Verhelst, Eva De Bleeker**, secrétaire d'État au Budget et à la Protection des consommateurs, adjointe au ministre de la Justice et de la Mer du Nord
- Questions jointes de 17
- Anneleen Van Bossuyt à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "La réforme de l'assurance insolvabilité pour les voyageurs et la période transitoire actuelle" (55024862C) 17
- Anneleen Van Bossuyt à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "La réforme du système de l'assurance insolvabilité pour les voyageurs" (55024863C) 17
- Anneleen Van Bossuyt à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Les recommandations européennes relatives à l'assurance insolvabilité dans le secteur du voyage" (55024864C) 17
- Orateurs: Anneleen Van Bossuyt, Eva De Bleeker**, secrétaire d'État au Budget et à la Protection des consommateurs, adjointe au ministre de la Justice et de la Mer du Nord
- Question de Kathleen Verhelst à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Le chèque consommation" (55025037C) 23
- Orateurs: Kathleen Verhelst, Eva De Bleeker**, secrétaire d'État au Budget et à la Protection des consommateurs, adjointe au ministre de la Justice et de la Mer du Nord
- Question de Erik Gilissen à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "La responsabilité en ce qui concerne itsme" (55025051C) 25
- Orateurs: Erik Gilissen, Eva De Bleeker**, secrétaire d'État au Budget et à la Protection des consommateurs, adjointe au ministre de la Justice et de la Mer du Nord
- Katrien Houtmeyers à Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De aanpak van bouwbedrog" (55024912C) 11
- Reccino Van Lommel à Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "Frauduleuze praktijken in de bouwsector" (55025063C) 11
- Kathleen Verhelst à Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "Bouwgebreken" (55025107C) 11
- Sprekers: Leen Dierick, Katrien Houtmeyers, Reccino Van Lommel, Kathleen Verhelst, Eva De Bleeker**, staatssecretaris voor Begroting en Consumentenbescherming, toegevoegd aan de minister van Justitie en Noordzee
- Samengevoegde vragen van 17
- Anneleen Van Bossuyt à Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De hervorming v.d. insolventieverzekering voor reisorganisatoren en de huidige overgangperiode" (55024862C) 17
- Anneleen Van Bossuyt à Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De hervorming van het systeem van de insolventieverzekering voor reisorganisatoren" (55024863C) 17
- Anneleen Van Bossuyt à Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De Europese aanbevelingen betreffende de insolventieverzekering in de reisector" (55024864C) 17
- Sprekers: Anneleen Van Bossuyt, Eva De Bleeker**, staatssecretaris voor Begroting en Consumentenbescherming, toegevoegd aan de minister van Justitie en Noordzee
- Vraag van Kathleen Verhelst à Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De consumptiecheque" (55025037C) 23
- Sprekers: Kathleen Verhelst, Eva De Bleeker**, staatssecretaris voor Begroting en Consumentenbescherming, toegevoegd aan de minister van Justitie en Noordzee
- Vraag van Erik Gilissen à Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De aansprakelijkheid m.b.t. itsme" (55025051C) 25
- Sprekers: Erik Gilissen, Eva De Bleeker**, staatssecretaris voor Begroting en Consumentenbescherming, toegevoegd aan de minister van Justitie en Noordzee

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

COMMISSIE VOOR ECONOMIE,
CONSUMENTENBESCHERMING
EN DIGITALE AGENDA

du

van

MERCREDI 9 FÉVRIER 2022

WOENSDAG 9 FEBRUARI 2022

Après-midi

Namiddag

De openbare commissievergadering wordt geopend om 14.03 uur en voorgezeten door de heer Stefaan Van Hecke.

La réunion publique de commission est ouverte à 14 h 03 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.

01 Vraag van Leen Dierick aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De verplichte weergave van de referentieprijz vanaf de zomersolden" (55024229C)

01 Question de Leen Dierick à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "L'indication obligatoire du prix de référence dès les soldes d'été" (55024229C)

01.01 Leen Dierick (CD&V): Op 12 januari 2022 kondigde u via de media de invoer van een verplichte weergave van de referentieprijz aan vanaf de zomersolden van 2022. De referentieprijz is de laagste prijs die de verkoper heeft toegepast tijdens een periode van minimaal 30 dagen voor de prijsverlaging. Op die manier zullen consumenten beter beschermd worden tegen valse kortingen. Ons land had in het verleden al een dergelijke regeling om de consument te beschermen, maar hiervoor werd België in juli 2014 veroordeeld door het Europees Hof van Justitie waardoor de bepalingen moesten worden geschrapt in de wet. Eind mei treedt de Europese omnibusrichtlijn in werking en deze richtlijn voert opnieuw een referentieprijz in. In 2021 heeft de Economische Inspectie 6.776 controles uitgevoerd op de aanduiding van prijzen. Er werden maar liefst 1.967 gevallen vastgesteld waarbij één of meerdere wettelijke bepalingen worden geschonden en die leidde tot 1.758 waarschuwingen en 252 pv's.

Mijn vragen aan de Staatsecretaris:

De Europese Omnibusrichtlijn wat betreft een betere handhaving en modernisering van de regels voor consumentenbescherming in de Unie moet uiterlijk op 28 mei 2022 in werking treden in het Belgisch recht. De lidstaten moesten de richtlijn uiterlijk op 28 november 2021 omzetten. Dit is in ons land nog niet gebeurd. Wat is de stand van zaken van deze omzetting? Wanneer mogen wij een wetsontwerp verwachten?

Het is belangrijk dat er na de inwerkingtreding ook controles worden gehouden om na te gaan of de referentieprijz wel correct is. Heeft u al zicht hoeveel controles er in 2022 gepland zullen worden? Zullen deze

01.01 Leen Dierick (CD&V): La secrétaire d'État a annoncé que le prix de référence devra obligatoirement être indiqué à partir des soldes de l'été 2022, afin de mieux protéger les consommateurs contre les fausses promotions. Le prix de référence est le prix le plus bas pratiqué par le professionnel au cours d'une période de trente jours précédant la promotion.

Une réglementation antérieure a dû être supprimée à la suite d'un jugement de la Cour de justice de l'Union européenne (CJUE). La directive "omnibus", qui réintroduit les prix de référence, entrera en vigueur à la fin du mois de mai.

En 2021, l'Inspection économique a procédé à 6 776 inspections. Des violations des dispositions légales ont été constatées dans 1 967 dossiers.

controles ook voor online verkoop gelden?

Où en est la secrétaire d'État dans le cadre de la transposition de la directive? Des contrôles seront-ils effectués pour vérifier que le prix de référence est correctement indiqué? Combien de contrôles sont-ils prévus en 2022? La vente en ligne fera-t-elle également l'objet de contrôles?

01.02 Staatssecretaris **Eva De Bleeker**: Mijnheer de voorzitter, mevrouw Dierick, het advies van de Raad van State omtrent het voorontwerp van de wet tot omzetting van de Omnibusrichtlijn werd ontvangen op 23 december 2021. Het voorontwerp en de memorie van toelichting werden aangepast aan de opmerkingen van de Raad van State. Het wetsontwerp werd vorige week ingediend in de Kamer.

De Economische Inspectie houdt het hele jaar door toezicht op de naleving van de economische reglementering, waaronder de regelgeving inzake de solden, de sperperiode, de aanduiding van de prijs en het verbod op misleidende praktijken met betrekking tot de prijs. Dit doet ze door het monitoren van de meldingen die ze via het meldpunt ontvangt en door gerichte acties tijdens gekende promotieperiodes. Controles kunnen plaatsvinden in fysieke vestigingen en online.

01.02 **Eva De Bleeker**, secrétaire d'État: Après réception de l'avis du Conseil d'État sur l'avant-projet de loi transposant la directive "omnibus" du 23 décembre 2021, l'avant-projet et l'exposé des motifs ont été adaptés.

Le projet de loi a été déposé à la Chambre la semaine dernière.

L'Inspection économique organise tout au long de l'année des contrôles sur le respect des réglementations économiques, telles que la réglementation sur les soldes. Elle assure le suivi des notifications reçues par le biais de son point de contact et mène également des actions ciblées pendant les périodes de promotions. Les inspections se font tant dans les boutiques physiques que virtuelles.

01.03 **Leen Dierick** (CD&V): Het wetsontwerp is ingediend. We kunnen het dus binnenkort bespreken.

Ik dank u daarvoor en ik kijk alvast uit naar de verdere bespreking.

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

01.03 **Leen Dierick** (CD&V): J'attends avec impatience la discussion du projet de loi.

02 Question de Patrick Prévot à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Les plafonds sur les comptes d'épargne" (55024621C)

02 Vraag van Patrick Prévot aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De maximumbedragen op spaarrekeningen" (55024621C)

02.01 **Patrick Prévot** (PS): Madame la secrétaire d'État, à partir du 1^{er} avril, les clients de BNP Paribas Fortis ainsi que de ses filiales Fintro et Hello Bank! ne pourront plus placer qu'un maximum de 250 000 euros sur un compte d'épargne réglementé. L'épargne dépassant cette limite sera automatiquement transférée vers un compte de dépôt, non réglementé celui-là, offrant un taux d'intérêt nul.

BNP Paribas Fortis suit ainsi la trace d'ING, Argenta et Triodos qui avaient déjà introduit un plafond pour leurs comptes d'épargne. Pour

02.01 **Patrick Prévot** (PS): De cliënten van BNP Paribas Fortis en haar dochterbanken kunnen nog maar maximaal 250.000 euro op een gereguleerde spaarrekening plaatsen. Het bedrag boven dat plafond wordt overgeschreven op een niet-gereguleerde renteloze

rappel, au-delà de 250 000 euros placés sur un compte de dépôt non réglementé, ING et Triodos appliquent même un taux négatif de 0,50 %.

Les enseignes justifient ces plafonnements par la faiblesse des taux sur les marchés financiers.

Certes, il est évident que 250 000 euros est une somme considérable et que donc cette limitation ne touche que 1 % de la clientèle, un public aisé, mais, comme les associations de protection de consommateurs, je crains que ce mouvement ne s'amplifie et que les plafonds soient abaissés au fil du temps.

Je suis davantage inquiet face à ce premier pas qui viserait à travailler peut-être avec des plafonds plus bas par la suite que par les montants actuellement appliqués.

Madame la secrétaire d'État, comment pouvez-vous éviter que ce type d'initiative n'ait un effet boule de neige et ne s'aggrave à long terme, par exemple à travers la réduction progressive du plafond destiné aux comptes d'épargne? Êtes-vous en contact avec le ministre des Finances et avec Febelfin pour discuter de cette thématique? Si oui, que ressort-il de vos échanges?

02.02 **Eva De Bleeker**, secrétaire d'État: Monsieur Prévot, mon cabinet a déjà noué des contacts informels, tout comme Febelfin et le ministre des Finances, avec plusieurs acteurs du secteur au sujet des taux d'intérêt zéro et négatifs sur les comptes d'épargne. Pour votre information, BNP Paribas Fortis continuera de proposer un compte d'épargne réglementé jusqu'à un maximum de 250 000 euros. Dans mes discussions avec la banque, j'ai aussi indiqué que les clients devaient être dûment informés et qu'elle devait contacter chacun d'eux individuellement et en temps voulu pour expliquer les options qui s'offraient à lui.

La question des taux d'intérêt zéro et négatifs concerne les comptes à terme et les comptes d'épargne non réglementés. Pour ce qui concerne ces derniers, dont disposent la plupart des épargnants, il est impossible d'imposer de tels taux. En effet, un établissement de crédit qui commercialise un compte comme étant un compte d'épargne réglementé est légalement tenu de respecter toutes les règles prévues à l'article 2 de l'arrêté royal du 27 août 1993, y compris les règles relatives à la rémunération minimale. Dès lors, si le compte est commercialisé comme étant un compte d'épargne réglementé, il doit en comporter une de 0,1 % et de 0,01 %. Si le compte n'a pas été commercialisé sous cette forme, aucune disposition légale n'impose aux banques d'octroyer une rémunération minimale au dépôt. La Belgique est l'un des rares pays européens à disposer d'un système de comptes d'épargne réglementés offrant un taux d'intérêt minimal de 0,11 % déterminé par arrêté royal et une décision fiscale.

Les banques placent leurs actifs excédentaires auprès de la Banque centrale européenne. Elles doivent payer un taux d'intérêt négatif sur cette somme. Il s'agit d'une incitation européenne à activer l'argent sur les comptes d'épargne, dans l'espoir qu'ils conduisent à davantage d'investissement. De plus en plus de banques sont obligées de répercuter les intérêts de pénalité sur leurs clients. D'après le secteur, il s'agit d'un phénomène économique consécutif à

rekening.

Bij ING, Argenta en Triodos gold er al een dergelijk plafond. Om die maatregel te verantwoorden verwijst men naar de lage rentevoeten op de financiële markten.

Die beperking treft momenteel enkel een bemiddelde clientèle, maar het plafond zou op termijn wel eens verlaagd kunnen worden en dat baart me zorgen.

Hoe kunnen we een sneeuwbaaleffect en een verlaging van het plafondbedrag op spaarrekeningen voorkomen? Staat u in contact met de minister van Financiën en met Febelfin om hierover overleg te plegen? Wat is daarvan het resultaat?

02.02 Staatssecretaris **Eva De Bleeker**: Mijn kabinet, het kabinet van Financiën en Febelfin hebben contact opgenomen met de stakeholders uit de sector met betrekking tot nul- en negatieve rentes op de spaarrekeningen. BNP Paribas Fortis biedt een gereguleerde spaarrekening tot 250.000 euro aan. Ik heb die bank gezegd dat ze de klanten naar behoren, individueel en tijdig moet informeren om de mogelijke opties toe te lichten.

Deze tarieven gelden voor de termijrekeningen en de niet-gereguleerde spaarrekeningen, maar niet voor de gereguleerde spaarrekeningen, die de meeste spaarders hebben. Voor deze laatste legt de wet de naleving van het koninklijk besluit van 27 augustus 1993 op dat voorziet in een vergoeding van 0,1 en 0,01 %. België is een van de weinige Europese landen met een dergelijk wettelijk stelsel.

De banken brengen hun overtollige activa onder bij de ECB en betalen een negatieve rente op deze bedragen als Europese stimulans voor meer investe-

la politique de la Banque centrale européenne.

Toutefois, les banques ne sont pas obligées de proposer des comptes d'épargne réglementés, bien que la plupart d'entre elles le fassent. En outre, toutes les banques établies en Belgique ne proposent pas ce produit. Il s'agit généralement d'un produit phare dans l'offre des grandes banques et, du point de vue du marché, il n'est donc pas judicieux d'abandonner le taux d'intérêt de 0,11 % et la déduction fiscale.

Le consommateur épargnant conserve donc légalement ses avantages s'il opte pour un compte d'épargne réglementé. Je n'ai absolument pas l'intention de remettre en question ce système.

ringen. De banken zijn bovendien verplicht de boeterentes aan hun klanten door te berekenen. Dit verschijnsel zou een gevolg zijn van het beleid van de ECB.

De banken zijn niet verplicht geregelende rekeningen aan te bieden. Omdat het een paradepaardje van de grootbanken is, is het niet verstandig af te zien van de rentevoet van 0,11 % en de belastingaftrek.

De spaarder behoudt wettelijk zijn voordelen met een geregelende spaarrekening, hetgeen ik niet ter discussie wil stellen.

02.03 Patrick Prévot (PS): Merci, madame la secrétaire d'État, d'avoir fait un état de la situation et de nous avoir signalé que vous entreteniez des contacts informels avec Febelfin, le ministre des Finances et les autres secteurs concernés.

Comme vous, je pense que l'information est essentielle. Trop souvent, et singulièrement au sein de cette commission, on se rend compte que les consommateurs ne sont pas pleinement informés et n'ont pas la bonne information au bon moment. Je me réjouis donc d'entendre que la banque s'engage à contacter individuellement chaque client pour lui signaler les modifications. C'est le cas pour l'objet de cette question, mais cela devrait être systématiquement le cas lors d'un changement auprès de l'un ou l'autre organisme bancaire.

Même si le taux zéro ou le taux négatif n'est pas d'application actuellement sur les comptes réglementés, une vigilance accrue doit nous animer. De tels taux ne doivent jamais voir le jour chez nous en Belgique, car il ne serait pas normal que les épargnants soient punis à l'avenir par des taux négatifs sur ces comptes réglementés, d'autant plus que, je le rappelle, le secteur bancaire n'est pas le plus à plaindre et que les dividendes reversés chaque année – tant aux actionnaires qu'aux membres des différents comités de direction – prouvent que des efforts en faveur des consommateurs sont possibles, souhaitables et demandés.

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

02.03 Patrick Prévot (PS): Dit is belangrijke informatie, temeer daar de consument er niet altijd over beschikt. Ik ben blij dat de bank met elke klant contact opneemt. De banken moeten dit systematisch doen wanneer er iets verandert.

De negatieve rentevoeten mogen in België nooit worden ingevoerd, want dat zou de spaarders straffen, vooral omdat de banksector elk jaar dividenden aan de aandeelhouders uitkeert.

03 Vraag van Anneleen Van Bossuyt aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De vrijwillige stopzetting van diensten door de energieleverancier en de gevolgen voor de consument" (55024645C)

03 Question de Anneleen Van Bossuyt à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "L'arrêt volontaire de services par un fournisseur d'énergie et ses effets pour les consommateurs" (55024645C)

03.01 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Op 29 december liet energieleverancier Octa+ weten de Brusselse energiemarkt te verlaten. Met ingang van 1 januari 2022 werden al de contracten van

03.01 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Le 29 décembre 2021, le fournisseur d'énergie OCTA+ a

de klanten overgeheveld naar Engie. De klanten vielen dus nooit zonder energie, maar werden wel geconfronteerd met een nieuwe energieleverancier die hogere tarieven aanrekent.

Vandaar volgende vragen:

Wat is de regelgeving betreffende het vrijwillig stopzetten van energiediensten? Binnen welke periode kan een energieleverancier die een markt verliet, die opnieuw betreden?

Hoe bekijkt u deze regelgeving in het licht van de consumentenbescherming, gezien consumenten hierbij van vandaag op morgen worden overgeheveld naar een duurdere energieleverancier? Bent u van mening dat er een overgangperiode moet ingebouwd worden zodat de consument zelf op zoek kan gaan naar een nieuwe energieleverancier maar in de tussentijd nog gebruik kan maken van het tarief waaraan hij een contract afsloot?

annoncé qu'il quittait le marché bruxellois de l'énergie et qu'à partir du 1^{er} janvier 2022, tous les contrats de ses clients seraient transférés à ENGIE. Or ENGIE pratique des tarifs plus élevés.

Quelle est la réglementation en matière d'interruption volontaire des fournisseurs d'énergie? Quand le fournisseur d'énergie peut-il revenir sur ce marché? Qu'en est-il de la protection des consommateurs?

03.02 Staatssecretaris **Eva De Bleeker**: Mevrouw Van Bossuyt, de distributie van gas en elektriciteit, de leveringsvergunningen daartoe en het systeem van noodleveranciers zijn een gewestelijke bevoegdheid. Ook het onderwerp van uw vraag, het opnieuw toetreden tot de markt van een leverancier die de markt eerder verlaten had, is een gewestelijke bevoegdheid en wordt dus door de Gewesten bepaald.

Er bestaat op heden geen gereguleerde prijs of prijsformule voor noodlevering. De regulering van energieprijzen is een federale bevoegdheid en meer in het bijzonder een bevoegdheid van mijn collega, minister Van der Straeten.

Wat de overstap naar een andere energieleverancier betreft, hebben klanten volgens de bestaande federale wetgeving het recht om op eender welk moment van leverancier te veranderen zonder opzegvergoeding en met een opzegtermijn van ten hoogste één maand. Wie van energieleverancier verandert naar aanleiding van een stopzetting of faillissement, vraagt het best ook naar een contract met terugwerkende kracht om de financiële impact ervan zo veel mogelijk te beperken.

03.02 **Eva De Bleeker**, secrétaire d'État: La distribution de gaz et d'électricité, les autorisations de fourniture et le système des fournisseurs de dernier ressort relèvent des compétences des Régions. Il n'existe actuellement aucun prix ou formule tarifaire régulé pour les fournitures de dernier ressort. La régulation des prix de l'énergie constitue une matière fédérale dont est chargée, en l'occurrence, la ministre Van der Straeten. En ce qui concerne le passage à un autre fournisseur d'énergie, la législation fédérale prévoit que les clients ont toujours le droit de changer de fournisseur sans verser d'indemnité de préavis et avec un préavis d'un mois maximum. En cas de changement découlant d'une cessation d'activités ou d'une faillite, le client a intérêt à demander un contrat avec effet rétroactif pour limiter au maximum l'incidence financière.

03.03 **Anneleen Van Bossuyt** (N-VA): Mevrouw de staatssecretaris, dank u voor uw antwoord en uw verduidelijking.

Aangezien het om een problematiek binnen het Brussels Hoofdstedelijk Gewest ging, zal ik de vraag doorspelen aan mijn collega's in het Brussels Parlement. Wat de verandering van energieleverancier betreft naar aanleiding van een faillissement, lijkt het mij belangrijk dat de consument hierover correct geïnformeerd wordt, maar daar hebben we het in deze commissie al eerder over gehad.

Het incident is gesloten.

L'incident est clos.

03.03 **Anneleen Van Bossuyt** (N-VA): Étant donné que le problème se pose dans la Région de Bruxelles-Capitale, je vais transmettre cette question à mes collègues du Parlement bruxellois.

04 **Vraag van Leen Dierick aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De**

vele klachten over energieleveranciers" (55024673C)

04 Question de Leen Dierick à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Les nombreuses plaintes concernant les fournisseurs d'énergie" (55024673C)

04.01 **Leen Dierick** (CD&V): *Verschillende energieleveranciers gebruiken agressieve en misleidende verkooptechnieken om nieuwe klanten te ronselen. De ombudsdienst energie heeft al bijna 200 klachten ontvangen van consumenten die tegen hun wil worden overgeschakeld naar energieleverancier Luminus. Aan de telefoon wordt aan de consument meegedeeld dat het gaat om offertes en dat het dus niet gaat om een energiecontract. Toch blijkt achteraf dat de consument een contract heeft afgesloten zonder dat hij of zij daarvoor een schriftelijk akkoord heeft gegeven. Ook als de consument vraagt om het contract te annuleren, wat mogelijk is via het herroepingsrecht van 14 dagen wordt niet ingegaan om deze vraag en blijft het contract bestaan. Het gaat hier om onwettige praktijken.*

Nochtans staat in het consumentenakkoord duidelijk dat de consument uitdrukkelijk het contract moet bevestigen. Het overschakelen naar een andere energieleverancier, zonder schriftelijke verleende bevestiging van de klant is verboden. Daarnaast geldt een herroepingstermijn van 14 kalenderdagen.

Daarnaast krijg ik ook verhalen te horen van mensen die wegens het faillissement van de Vlaamse Energieleverancier overgestapt zijn naar een andere leverancier, een contract hebben afgesloten bijvoorbeeld in december, maar daar geen gehoor krijgen als ze vragen hebben om bijvoorbeeld het contract te laten starten in januari. Zij proberen de leverancier te bellen en te mailen, maar krijgen geen antwoord. Ondertussen blijven ze een voorschot aan Fluvius betalen.

Mijn vragen aan de Minister:

Wanneer zal het onderzoek van de Economische Inspectie klaar zijn? Hoeveel klachten heeft de Economische Inspectie ontvangen en hebben zij al sancties opgelegd aan energieleveranciers die het consumentenakkoord niet naleven?

Welke stappen zal u verder zetten in dit dossier? Zal u een informatie- en sensibiliseringscampagne op poten zetten zodat de consument haar rechten en plichten duidelijk kent en zo niet langer in de val loopt van onbetrouwbare energieleveranciers?

04.02 Staatssecretaris **Eva De Bleeker**: De Economische Inspectie is verschillende onderzoeken gestart naar aanleiding van meldingen die zij ontving van consumenten over energieleveranciers, waaronder ook een leverancier die contracten op afstand verkocht, met miskenning van de regelgeving. Die onderzoeken lopen nog en zullen naar verwachting nog enkele weken duren. Gelet op de geheimhoudingsplicht kan de Economische Inspectie hierover geen verdere details verstrekken.

Wat betreft de energiesector in het algemeen, heeft de Economische Inspectie in 2021 3.728 meldingen ontvangen en in 2022 696 meldingen. De meeste meldingen, 84 %, hebben betrekking op het niet respecteren van de bel-me-niet-meer-lijst door callcenters die onder meer energiecontracten proberen te verkopen via de telefoon. De overige meldingen betreffen misleidende of oneerlijke praktijken die gepaard gaan met de verkoop, aanpassing of verandering van een contract. Ik heb zelf al enkele contacten gehad en gepland met energieleveranciers om hen te wijzen op de soms nogal agressieve houding van enkele van hun onderaannemers. De Economische Inspectie heeft eind 2021 een proces-verbaal opgesteld tegen 1

04.01 **Leen Dierick** (CD&V): *Plusieurs fournisseurs d'énergie utilisent des techniques agressives et trompeuses pour recruter de nouveaux clients. Il semble que des consommateurs aient conclu des contrats sans leur consentement écrit et le droit de rétractation légal de 14 jours n'est pas respecté non plus. Parfois, il n'est pas tenu compte non plus de la demande du consommateur qui souhaite que le nouveau contrat n'entre pas en vigueur avant un certain mois.*

Quand l'enquête de l'Inspection économique en la matière sera-t-elle bouclée? Combien de plaintes l'Inspection économique a-t-elle reçues? Des sanctions ont-elles déjà été imposées à ce niveau? Quelles mesures supplémentaires la secrétaire d'État compte-t-elle prendre dans ce dossier?

04.02 **Eva De Bleeker**, secrétaire d'État: L'Inspection économique a lancé plusieurs enquêtes à la suite de signalements, notamment à propos d'un fournisseur qui a vendu des contrats à distance, en méconnaissance de la réglementation. Ces enquêtes sont en cours et peuvent encore durer quelques semaines. La confidentialité est de mise en l'espèce.

L'Inspection économique a reçu 3 728 signalements en 2021 et déjà 696 en 2022. Une proportion de 84 % ont trait au non-respect de la liste "Ne m'appellez plus" par des centres d'appels qui tentent de vendre des contrats d'énergie. Les autres signalements concernent

leverancier die het consumentenakkoord heeft ondertekend, maar de bepalingen van het akkoord niet respecteerde.

Zoals ik eerder reeds heb aangekondigd, heb ik de Economische Inspectie verzocht bijzonder waakzaam te zijn met betrekking tot handelspraktijken in de huidige context. Samen met minister Van der Straeten en minister Dermagne werk ik ook aan de herziening van het consumentenakkoord. De bevraging is reeds afgerond en we buigen ons over de concrete punten en acties. Momenteel onderschrijven slechts 10 leveranciers het consumentenakkoord. Het is de bedoeling om een sectoraal consumentenakkoord te bekomen zodat de consumenten optimaal worden beschermd tegen eventueel misleidende of agressieve praktijken in hun relatie met energieleveranciers. Daarbij zal eveneens de nodige aandacht worden besteed aan de communicatie met de consument zodat die daarvan op de hoogte is.

des pratiques trompeuses ou déloyales lors de la vente, de l'adaptation ou de la modification d'un contrat. Je veille à signaler aux fournisseurs d'énergie l'attitude parfois agressive de certains de leurs sous-traitants. L'Inspection économique a rédigé un procès-verbal fin 2021 à l'encontre d'un fournisseur qui a signé et enfreint l'accord de consommation.

J'ai demandé à l'Inspection économique de se montrer très vigilante à l'égard des pratiques de commerce dans le contexte actuel. Conjointement avec les ministres Van der Straeten et Dermagne, je m'attelle à une révision de l'accord de consommation. Actuellement, seuls dix fournisseurs souscrivent à l'accord de consommation et l'objectif est de conclure un accord de consommation sectoriel, qui tienne également compte de la communication avec le consommateur.

04.03 Leen Dierick (CD&V): Mevrouw de staatssecretaris, het zijn inderdaad schrijnende situaties. Iedereen heeft al wel mails gekregen van mensen die zich bedrogen voelen door energieleveranciers die toch op een vrij agressieve manier contracten proberen te verkopen. Ik ben blij dat u de Economische Inspectie opdracht hebt gegeven om daar onderzoek naar uit te voeren. We kijken uit naar de resultaten daarvan.

04.03 Leen Dierick (CD&V): Nous attendons avec impatience les résultats de l'enquête menée par l'Inspection économique. L'accord protégeant le consommateur est en effet un enjeu majeur. Si nous constatons que peu de fournisseurs d'énergie sont enclins à signer et à appliquer l'accord protégeant le consommateur, peut-être devrions-nous transformer les règles en lois. En outre, une campagne de sensibilisation et d'information des consommateurs est souhaitable en ces temps d'énergie chère.

Het consumentenakkoord is inderdaad een belangrijk onderwerp. Er staan heel goede regels in, maar het is wel jammer dat slechts 10 leveranciers het effectief ondertekenen. Gisteren werden in de commissie voor Energie wetsontwerpen goedgekeurd met een aantal hefbomen voor consumenten om meer transparantie te krijgen in de voorschotfacturen. Ook meer tijd om een voorschotfactuur te bekijken en al dan niet akkoord te gaan is een belangrijke maatregel om de consument te versterken. Als wij merken dat niet veel energieleveranciers geneigd zijn om het consumentenakkoord te ondertekenen en toe te passen, moeten we er misschien toe overgaan om die regels in wetten om te zetten, dan zijn ze van toepassing voor iedereen. Ik heb er gisteren toe opgeroepen om de consument goed te informeren over rechten en plichten, zeker met het nieuwe wetsontwerp dat gisteren werd goedgekeurd. Een sensibiliserings- en informatiecampaignede van de consument is zeker wenselijk in deze moeilijke tijden qua energieprijzen.

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

05 Vraag van Leen Dierick aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De reportage van Factcheckers over contactloos betalen" (55024692C)

05 Question de Leen Dierick à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Le reportage de Factcheckers sur le paiement sans contact" (55024692C)

05.01 Leen Dierick (CD&V): *In het programma FactCheckers werd onderzoek gedaan of je via contactloze betalingen geld van mensen hun rekeningen kan stelen door een betaalterminal tegen de achterzak of handtas te houden van hun potentiële slachtoffers. Op twee uur tijd wisten de programmamakers 240 euro te 'stelen' van hun aangesproken proefkonijnen. Heel wat van de betrokken personen waren van hun melk dat dit zo eenvoudig en snel kon gebeuren. In de reportage werd aangegeven dat banken eenvoudig de daders kunnen identificeren wanneer de slachtoffers hiervan officieel aangifte doen. Toch dienen we op te merken dat kleine bedragen door de consument vaak niet zo snel worden opgemerkt en dat het gestolen bedrag pas na enkele dagen na de effectieve diefstal van de rekening gaat.*

Mijn vragen aan de Staatssecretaris:

U geeft op uw website aan dat de Economische Inspectie en de Ombudsfijn nog geen meldingen mochten ontvangen met betrekking tot deze contactloze diefstal. Bent u bereid een infocampagne op poten te zetten dat de consument informeert over wat zij dienen te ondernemen wanneer zij het slachtoffer geworden zijn van zo'n contactloze diefstal?

Heeft u reeds overleg gepleegd met de banken om te bekijken hoe we eventuele daders snel kunnen opsporen en klanten maximaal kunnen beschermen? Banken durven zich in geval van internetfraude zich vaak verschuilen achter de grove nalatigheid van de klant. Kan contactloze diefstal ook vallen onder grove nalatigheid?

Zijn er bij de banken reeds gevallen onderzocht met betrekking tot contactloze diefstal? Indien ja, werden de daders ook geïdentificeerd en gestraft en werd het buitgemaakte geld terug aan de slachtoffers bezorgd?

05.01 Leen Dierick (CD&V): *Il est semble-t-il possible de voler de l'argent sur le compte d'une personne par le biais de paiements sans contact en tenant un terminal de paiement contre la poche arrière ou contre le sac de la victime potentielle. Les banques peuvent identifier les auteurs lorsque les victimes déclarent officiellement le vol. L'Inspection économique et Ombudsfijn n'ont pas encore reçu de signalements de vols sans contact.*

La secrétaire d'État va-t-elle lancer une campagne d'information à ce sujet? S'est-elle déjà concertée avec les banques? Le vol sans contact peut-il être considéré comme une négligence grave? Des cas concrets ont-ils déjà été examinés par les banques? Dans ces cas, les auteurs ont-ils été identifiés et sanctionnés? L'argent ainsi volé a-t-il été rendu aux victimes?

05.02 Staatssecretaris **Eva De Bleeker**: *Mevrouw Dierick, zowel de Economische Inspectie als de ombudsdienst voor financiële diensten en de Belgische federatie van de financiële sector geven aan geen weet te hebben van gevallen van contactloze diefstal in België.*

Het is nuttig dat consumenten werden ingelicht over de theoretische mogelijkheid van dit fenomeen via de reportage van Factcheckers, maar in de praktijk lijkt er dus geen reden tot bezorgdheid te bestaan. Indien ik alsnog signalen zou ontvangen van een reëel gevaar, zal ik uiteraard de nodige informatiecampagne opzetten om de consumenten te informeren.

Zoals ook aangegeven in de reportage, zijn dergelijke transacties eenvoudig traceerbaar omdat de betaalterminal gekoppeld is aan het rekeningnummer van de houder. Wie alsnog het slachtoffer is geworden van contactloze diefstal heeft recht op volledige terugbetaling door de bank, tenzij de bank kan aantonen dat de klant frauduleus heeft gehandeld. Dit volgt uit de regels voor niet-toegestane betalingstransacties.

Bij contactloze diefstal kan moeilijk sprake zijn van grove nalatigheid omdat er geen pincode aan te pas komt. Slachtoffers die toch problemen ondervinden bij de terugbetaling kunnen zich wenden tot de Ombudsfijn.

05.02 **Eva De Bleeker**, secrétaire d'État: *L'Inspection économique, Ombudsfijn et la fédération du secteur financier n'ont pas connaissance de vols sans contact qui auraient été commis en Belgique. Il est utile d'avoir informé les consommateurs de cette possibilité théorique au travers d'un reportage, mais en pratique, il ne semble pas y avoir de raisons de s'inquiéter. S'il me revient qu'un danger réel existe, je mettrai évidemment sur pied une campagne d'information.*

Ces transactions sont aisées à retracer étant donné que tout terminal de paiement est lié au numéro de compte du titulaire. Les éventuelles victimes auraient droit à un remboursement intégral de la part de la banque, à moins que celle-ci ne puisse prouver que le

Tot slot wil ik nog drie tips geven aan de consumenten die zich alsnog zorgen zouden maken over contactloos betalen. Er bestaan portefeuilles of kaarthouders die beschermen tegen Radio Frequency Identification of Near-field communication. Wie helemaal geen vertrouwen heeft in contactloos betalen, kan zijn of haar bank vragen deze functionaliteit uit te schakelen of de dagelijkse limieten te verlagen. Tot slot is het ook aangewezen dat men regelmatig zijn rekeninguittreksels nakijkt om eventuele niet-toegestane transacties te detecteren.

client a agi frauduleusement. Il peut difficilement être question d'une négligence grave dans le cas d'un vol sans contact étant donné qu'aucun code ne doit être introduit. Les victimes qui éprouveraient tout de même des difficultés à se faire rembourser peuvent s'adresser à Ombudsfijn.

Il existe des portefeuilles et des porte-cartes qui protègent l'utilisateur des systèmes de *radio frequency identification* ou de *near-field communication*. Les clients qui ne font pas confiance aux paiements sans contact peuvent demander à leur banque de supprimer cette fonction ou d'abaisser les limites journalières. Il s'indique de vérifier régulièrement les extraits de compte pour détecter d'éventuelles transactions non autorisées.

05.03 Leen Dierick (CD&V): Mevrouw de staatssecretaris, ik ben blij dat er nog geen klachten zijn gekomen. Ik was enigszins verbaasd toen ik die reportage zag en het gaf mij een heel raar gevoel. Ik ben een groot voorstander van elektronisch en contactloos betalen. Hoe meer we dat kunnen stimuleren, hoe beter. Wij nemen daartoe ook initiatieven.

05.03 Leen Dierick (CD&V): Je suis heureuse d'apprendre qu'aucune plainte relative à un tel vol n'a encore été recensée. Je suis une grande défenseuse des paiements électroniques et sans contact. Nous devons éviter que les consommateurs se méfient de ces systèmes. Les possibilités de remboursement devraient rassurer les consommateurs inquiets.

Als dergelijke reportages worden uitgezonden, zorgt dat toch voor wantrouwen bij de consument, wat we moeten vermijden. Het stemt mij dus gerust dat het in België nog niet is voorgekomen en dat u de consumenten tips geeft om dat in de toekomst te kunnen vermijden. Ook het feit dat als het zou gebeuren er toch een terugbetaling van de bank kan komen, zal zorgen voor meer vertrouwen en zal de ongeruste consumenten geruststellen.

Het incident is gesloten.

L'incident est clos.

De **voorzitter**: Vraag nr. 55024719C van mevrouw Jadin wordt omgezet in een schriftelijke vraag.

06 Question de Patrick Prévot à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "La fracture numérique au sein de Belfius Banque" (55024811C)

06 Vraag van Patrick Prévot aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De digitale kloof bij Belfius Bank" (55024811C)

06.01 Patrick Prévot (PS): *Madame la secrétaire d'État, comme vous le savez, nos services, qu'ils soient privés ou publics, se numérisent de plus en plus et une partie de la population, par manque de moyens financiers ou de compétences, se trouve exclue ou "fracturée" par ces avancées, ce qui pose un réel problème d'accès aux droits sociaux et civiques.*

J'ai ainsi été interpellé par plusieurs citoyens au sujet de leur compte bancaire chez Belfius, compte auquel ils n'ont plus accès en raison

06.01 Patrick Prévot (PS): *Bepaalde burgers hebben geen toegang meer tot hun bankrekening bij Belfius, omdat ze volgens de bank, die op Windows 10 overgestapt is, met een te oud besturingssysteem werken.*

d'un système d'exploitation sur leur ordinateur, tablette ou smartphone, qui est jugé trop ancien par la banque. En effet, l'institution est passée exclusivement sous Windows 10, laissant sur le carreau les citoyens utilisant les versions précédentes

Bien conscient que les banques doivent régulièrement revoir leur politique de sécurisation pour faire face à des phénomènes comme le phishing – dont nous avons déjà eu l'occasion d'en discuter dans cette commission – et bien conscient également que votre collègue le Ministre Dermagne a mis en place un Service bancaire universel pour maintenir l'accès aux services bancaires pour le public non numérisé, il y a dans ces interpellations citoyennes une détresse liée à la fracture numérique qui ne peut rester sans réponse.

Madame la secrétaire d'État, les banques semblent aujourd'hui considérer que le profil type des clients dispose nécessairement d'un PC suffisamment récent et performant (en plus d'une imprimante, d'une connexion internet de qualité, d'un disque externe pour conserver les données et de compétences numériques...); qui définit ces conditions minimales et quel est le projet pour les autres qui ne remplissent pas ces conditions?

Pourquoi banque Belfius a-t-elle décidé de ne plus assurer l'accès aux comptes pour les personnes qui disposent d'un système d'exploitation antérieur à Windows 10? Quel est le prix d'une mise à jour pour ces clients et quelle solution offrir à ces personnes?

Enfin, outre le cas de Belfius, avez-vous connaissance d'autres banques utilisant un système d'exploitation "exclusif" comme Windows 10?

06.02 **Eva De Bleeker**, secrétaire d'État: Monsieur Prévot, chaque banque définit individuellement ses exigences minimales en tenant compte de la politique relative au système d'exploitation Windows afin que les clients puissent continuer à utiliser leurs ordinateurs en toute sécurité grâce aux mises à jour de sécurité. Sans ces mises à jour de sécurité, l'utilisation de l'ordinateur est beaucoup plus risquée. Elle peut être la cible de logiciels malveillants et d'autres vulnérabilités pouvant conduire à des piratages, des virus, etc.

Mon collègue, le ministre Dermagne, et moi-même sommes au courant des difficultés que rencontrent certains consommateurs plus vulnérables face aux moyens technologiques. C'est pourquoi, avec l'administration, nous veillons à ce que les mesures soient prises afin de garantir un accès pour tous les citoyens aux services bancaires. C'est notamment l'objectif poursuivi par la Charte sur le service bancaire universel qui s'adresse tout particulièrement aux consommateurs qui ne disposent pas du matériel informatique ou du support adéquat, ni des connaissances suffisantes en la matière.

Belfius permet aux clients d'effectuer des opérations bancaires en toute sécurité sur un ordinateur équipé de Windows 8 ou d'une version supérieure.

Sur la banque mobile, la banque fixe actuellement comme conditions minimales d'utiliser les systèmes d'exploitation iOS 13 et Android 7 sur les smartphones. D'après Febelfin, cela place la banque en phase avec le marché. Le principe général est que la banque en ligne doit présenter un haut degré de sécurité. C'est pourquoi les banques insistent auprès de leurs clients sur l'utilisation des systèmes d'exploitation supportés par Microsoft, Google ou Apple. Lorsqu'ils n'offrent plus d'assistance, le risque de propagation de logiciels

Volgens de banken moet de standaardklant over een recente en voldoende krachtige pc, een printer en een goede internetverbinding beschikken. Wie bepaalt die minimumeisen en wat zijn de plannen voor degenen die niet aan die eisen beantwoorden?

Waarom heeft Belfius beslist om niet langer de toegang tot de bankrekeningen te verzekeren voor klanten met een besturingssysteem dat ouder is dan Windows 10? Hoeveel kost een update? Welke oplossing wordt er voorgesteld? Hebt u weet van vergelijkbare gevallen bij andere banken?

06.02 Staatssecretaris **Eva De Bleeker**: Elke bank stelt haar minimumvereisten voor het besturingssysteem vast om ervoor te zorgen dat de klanten hun computer dankzij de updates veilig kunnen gebruiken. Anders is er een groter risico om het doelwit te worden van malware, hacking of virussen.

Minister Dermagne en ikzelf zijn ons bewust van de moeilijkheden die sommige consumenten ondervinden en we zien er samen met onze administraties op toe dat iedereen toegang tot de bankdiensten heeft. Dit is het doel van het Charter inzake het aanbieden van een universele bankdienst, dat in het bijzonder gericht is op diegenen die niet over de juiste computerapparatuur of -ondersteuning of over onvoldoende kennis ter zake beschikken.

Belfius biedt zijn klanten de mogelijkheid aan bankverrichtingen uit te voeren op een computer die op Windows 8 of een latere versie draait. Voor mobiel

malveillants ou de logiciels espions augmente considérablement, ce qui entraîne des risques pour le client et la banque.

D'après Febelfin, tout le secteur bancaire impose des exigences liées aux systèmes d'exploitation similaires à ses clients. Cette politique n'est donc pas exclusive à Belfius.

bankieren is het gebruik van de besturingssystemen IOS 13 en Android 7 vereist. Het algemene beginsel is dat onlinebankieren sterk beveiligd moet worden. Volgens Febelfin legt het hele banksysteem soortgelijke voorwaarden aan zijn klanten op.

06.03 Patrick Prévot (PS): Madame la secrétaire d'État, je vous remercie pour votre réponse. J'entends évidemment la nécessité, pour les organismes bancaires, d'être à la pointe pour éviter les systèmes de piratage, ou le phénomène comme le phishing, par exemple, dont nous avons déjà eu l'occasion de parler au sein de cette commission.

Je suis bien conscient de tout l'aspect sécuritaire. La difficulté, avec ce genre de choses, c'est que tout est dans tout. J'ai été interpellé par plusieurs citoyens par rapport à leur compte bancaire chez Belfius. Des personnes âgées avaient fait l'acquisition ou avaient pu récupérer chez un ami ou dans la famille un ordinateur avec un système d'exploitation un peu ancien. Elles se forçaient à passer à la digitalisation parce que les services n'étaient plus assurés ni en agence bancaire, quand on s'y rendait physiquement, ni grâce aux terminaux qui sont malheureusement de plus en plus rares, notamment dans certaines régions rurales, mais pas uniquement.

Ce qu'il faudrait donc retenir de cette question et de cette problématique, c'est que si nous comprenons bien la difficulté de sécuriser les accès pour tout un chacun, et cette nécessité pour les organismes bancaires d'être à la page, il faut évidemment toujours pouvoir apporter un service équivalent à tous les consommateurs.

Quand on a fait le pas d'essayer la digitalisation, ce qui n'était peut-être pas toujours évident pour certaines personnes, et qu'on ne peut plus y avoir accès parce que le système d'exploitation n'est plus à jour, c'est la double peine, voire la triple peine, car il n'y a plus de services bancaires quand on va physiquement en agence et que les terminaux manquent. À ce moment-là, malheureusement, il y a des citoyens de seconde zone, qui ne peuvent pas bénéficier des mêmes services que tout un chacun. Nous devons être très attentifs à cela.

Het incident is gesloten.

L'incident est clos.

07 Samengevoegde vragen van

- Leen Dierick aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "Bouwmisdrijven" (55024844C)

- Katrien Houtmeyers aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De aanpak van bouwbedrog" (55024912C)

- Reccino Van Lommel aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "Frauduleuze praktijken in de bouwsector" (55025063C)

- Kathleen Verhelst aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "Bouwgebreken" (55025107C)

07 Questions jointes de

- Leen Dierick à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Les délits en matière de construction" (55024844C)

- Katrien Houtmeyers à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "La lutte contre

06.03 Patrick Prévot (PS): Ik begrijp dat men technisch niet mag achterblijven om hacking en andere computerproblemen te voorkomen, maar voor de ouderen die tot digitalisering gedwongen werden omdat hun bank hun bepaalde diensten niet langer aanbood, is dat verre van vanzelfsprekend. Als men hun nu bovendien de mogelijkheid ontnaemt via hun computer toegang tot de bankdiensten te krijgen nadat hun de rest ontzegd werd, worden ze twee keer gestraft. Ze mogen geen tweederangsburgers worden die niet van dezelfde diensten kunnen gebruikmaken als de anderen.

les manœuvres frauduleuses des entreprises de construction" (55024912C)

- **Reccino Van Lommel à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Les pratiques frauduleuses dans le secteur de la construction" (55025063C)**

- **Kathleen Verhelst à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Les défauts de construction" (55025107C)**

07.01 Leen Dierick (CD&V): Mevrouw de staatssecretaris, men zegt weleens dat de Vlaming geboren is met een baksteen in zijn maag of nog dat een eigen woning de beste appel voor de dorst is. Die spreekwoorden tonen aan dat bouwen voor de burgers heel belangrijk is. Een woning kopen, bouwen of verbouwen is voor veel mensen een van de belangrijkste en vaak ook duurste beslissingen in hun leven.

Helaas stellen wij vast dat sommige aannemers het niet zo nauw nemen. In een reportage op de televisie bleek dat sommige aannemers zich makkelijk failliet laten verklaren om daarna dezelfde activiteit weer op te nemen onder een andere naam. Uit een onderzoek bleek ook dat aannemers het niet nauw nemen met de regels. De bouwsector telde vorig jaar het hoogste aantal faillissementen. Dat kan uiteraard om allerlei redenen zijn. Vaker dan in andere sectoren is daar ook fraude mee gemoeid. Er is met name 5 % risico op fraude. Natuurlijk zijn er ook veel goede aannemers en mag er zeker niet worden veralgemeend.

Mevrouw de staatssecretaris, erkent u dat er een probleem is met malafide aannemers in de bouwsector? Bouwheren weten niet waar ze met hun klachten terecht kunnen. Ze vallen vaak tussen twee stoelen. Er is momenteel geen ombudsdienst voor bouwbedrijven. Kunt u verklaren waarom die er nog niet is? Er waren ooit plannen daarvoor. Plant u een initiatief ter zake?

Hoe zult u de consument beter beschermen tegen bouwbedrijven en malafide bouwondernemingen?

Vindt u dat de tienjarige aansprakelijkheid voor aannemers moet worden geëvalueerd?

07.02 Katrien Houtmeyers (N-VA): *In 2021 gingen 1.437 bouwbedrijven failliet in België, zo blijkt uit cijfers van data- en analysebedrijf Graydon. Dat is zelfs meer dan in de horecasector, die traditioneel op één staat in de faillissemententellingen. Een deel van de verklaring zou liggen in de coronacrisis: de bouwsector zou minder steun hebben ontvangen dan andere sectoren zoals de horeca. Maar er blijkt nog iets anders aan de hand: de kans op fraude is beduidend groter in de bouwsector.*

Gemiddeld vijf procent van de bouwbedrijven vertoont een zogenaamd medium of hoog risico op fraude. Dat is twee procent meer dan andere sectoren. Duidingsprogramma Pano spoorde verschillende slachtoffers van frauderende bouwbedrijven op, recent en drie jaar geleden. Wat blijkt? Een aantal bouwondernemers blijft bedrijven oprichten, laat ze na een tijd failliet gaan, en start nadien van vooraf aan met een nieuwe firma. Sommigen hebben zo al 20 faillissementen achter hun naam staan. Het gaat uiteraard maar een om een klein percentage fraudeurs en oplichters, maar het spreekt voor zich dat dit kleine aandeel een grote ravage kan aanrichten. In de reportage waren verschillende schrijnende verhalen te zien van mensen die al hun spaargeld kwijt zijn.

Mevrouw de minister, ik stel me hierbij de volgende vragen:

07.01 Leen Dierick (CD&V): L'achat ou la construction ou rénovation d'une habitation est une décision importante et coûteuse. Des études ont montré qu'il n'est pas rare que les faillites dans le secteur de la construction soient frauduleuses.

La secrétaire d'État reconnaît-elle ce problème? Songe-t-elle à la création d'un service de médiation pour les délits en matière de construction? Comment compte-t-elle améliorer la protection des consommateurs? Estime-t-elle que la responsabilité décennale des entrepreneurs doit être évaluée?

07.02 Katrien Houtmeyers (N-VA): *Un reportage récent de l'émission Pano s'est penché sur les récits tragiques de personnes qui ont perdu toutes leurs économies après avoir été confrontées à des entreprises de construction frauduleuses.*

Le nombre de signalements relatifs à des entreprises de construction malhonnêtes a-t-il augmenté? Comment la secrétaire d'État va-t-elle fermer les portes dérobées? Va-t-elle revoir la loi sur l'insolvabilité? Envisage-t-elle, à l'instar d'autres pays, de créer une base de données répertoriant les faillites frauduleuses et les interdictions professionnelles? Que pense-t-elle d'une liaison

- Hoeveel meldingen hebt u de afgelopen jaren ontvangen over malafide bouwondernemingen? Ziet u een stijging in het aantal meldingen?

- Op welke manier wenst u dergelijke praktijken aan banden te leggen en bepaalde achterpoortjes te sluiten? Wenst u de insolventiewet te herbekijken? Zo ja, op welke manier?

- Wil u, zoals in het buitenland, een databank oprichten waar consumenten gemakkelijk kunnen zien of een bouwondernemer al frauduleus failliet is gegaan of veroordeeld is tot een beroepsverbod? Hoe staat u tegenover een koppeling van een databank beroepsverboden aan de KBO?

- Op welke manier kan er sneller een beroepsverbod opgelegd worden aan malafide bouwondernemers?

- Hoe wil u de bestaande regels helpen handhaven? Want een consumentenloket inrichten is één stap, maar hoe zal u ervoor zorgen dat er ook effectief gevolg wordt gegeven aan de meldingen?

entre une base de données des interdictions professionnelles et la BCE? Dans quelle mesure une interdiction professionnelle peut-elle être infligée plus rapidement? Quelle suite concrète sera-t-elle réservée aux signalements?

07.03 Reccino Van Lommel (VB): Mevrouw de staatssecretaris, in een reportage van *Pano* werd gewag gemaakt van talrijke malversaties in de bouwsector. Heel wat aannemers houden er frauduleuze praktijken op na en onttrekken zich aan hun verantwoordelijkheid door keer op keer failliet te gaan. Dat geeft de goede aannemers ook een slechte naam.

Afgelopen week ontving ik nog een melding van een slachtoffer dat op die manier 24.000 euro is verloren en al 6.000 euro aan advocaten. Dat is al 30.000 euro. De rechtbanken willen die persoon blijkbaar ook niet helpen zoals het moet.

In uw beleidsnota had u het over het insolventietrisico van aannemers. U kondigde ook maatregelen aan rond grote renovaties van gebouwen met een aanpassing van de wet-Breyne.

Mevrouw de staatssecretaris, is de analyse die u zou maken, inmiddels afgerond? Tot welke vaststellingen bent u gekomen?

Welke initiatieven zult u nemen? Is er al een wetsontwerp in de maak? Wanneer mogen we dat in de commissie verwachten?

U hebt het in uw beleidsnota over grote renovaties. Houdt u dan ook rekening met de kleinere renovatiewerken waarbij de opdrachtgever zelf beslist om verschillende aannemers in dienst te nemen? Kunnen ook die consumenten op bescherming rekenen? De wet-Breyne is dan niet van toepassing. Op welke wijze zullen zij worden beschermd?

07.04 Kathleen Verhelst (Open Vld): Mevrouw de staatssecretaris, ik vind het belangrijk dat de frauduleuze spelers in de markt worden gevonden, liever voor dan na de feiten. Zo niet schaadt men niet alleen de sector maar ook de bevolking of de bouwheer, die zijn spaarcenten verliest.

Mevrouw de staatssecretaris, hoe ziet u de problematiek in de sector? Hoeveel meldingen hebt u de afgelopen jaren ontvangen? Ziet u daar ook recidivisten?

Welke initiatieven zult u nemen om de bouwende consument te beschermen en de regels te handhaven? Zult u overleggen met de

07.03 Reccino Van Lommel (VB): Les malversations dans le secteur de la construction discréditent également les entrepreneurs qui sont de bonne foi.

Dans sa note de politique générale, la secrétaire d'État a annoncé une modification de la loi Breyne quant aux rénovations importantes. Où en est l'analyse à cet égard? Les maîtres d'ouvrage de petits travaux de rénovation pourront-ils également bénéficier d'une protection?

07.04 Kathleen Verhelst (Open Vld): Il faut agir préventivement contre les acteurs frauduleux dans ce secteur.

Combien de signalements ont-ils été enregistrés ces dernières années? Concernaient-ils aussi des récidivistes? Quelles mesures la secrétaire d'État compte-t-elle prendre pour mieux protéger les consommateurs? Une

minister van Justitie over gepaste sancties?

Wat is uw visie en die van de regering over een databank van frauduleus gefailleerden of personen met een beroepsverbod in de bouwsector, die consumenten kunnen raadplegen?

Zult u ook overleg plegen met de sectororganisaties in de bouw? Naar verluidt zouden zij een voorstel hebben geformuleerd om particulieren te helpen malafide figuren te herkennen en om preventief te werken. Om die reden willen ze de bevoegde overheidsinstanties spreken.

07.05 Staatssecretaris **Eva De Bleeker**: Ik ben zelf ook geschokt door de faillissementsfraude die vorige week in de reportage van *Pano* aan het licht kwam. We moeten consumenten hier maximaal tegen beschermen, zoveel is duidelijk. Ik had de consumentenbescherming bij bouwwerken ook reeds als prioriteit opgenomen in mijn beleidsnota voor dit jaar. De *Pano*-reportage van vorige week toont aan dat dat een terechte keuze was.

De administratie is vorig jaar begonnen met een grondige analyse van de belangrijkste problemen in de bouwsector. De bijzondere raadgevende commissie Verbruik werkt ook aan een advies. Voorts sta ik zelf in contact met de sector en met verschillende stakeholders.

Hoewel sommige gevallen getuigen van een louter criminele opzet en dus meer zijn dan enkel een inbreuk op de consumentenbescherming, wil ik vanuit mijn bevoegdheid zeker actie ondernemen. Ik heb al drie mogelijke denkpistes ontwikkeld. Ten eerste moet de consument beter worden beschermd tegen faillissementen en insolventie. Momenteel onderzoek ik of de wet-Breyne op dat vlak kan worden versterkt. Die wet biedt nu al uitgebreide bescherming aan iedereen die een woning laat bouwen, een nog te bouwen woning koopt of een woning in aanbouw koopt. Zij bepaalt de regels rond voorschotten, betalingen in schijven en biedt ook financiële garanties in het geval van een faillissement. In een aantal sectoren bestaat er nu al een verplichte insolventieverzekering. Ik zal nagaan of die ook opportuun zou zijn voor de bouwsector.

Ten tweede wil ik consumenten beschermen tegen advertenties van malafide aannemers door bijvoorbeeld samen te werken met grote zoekplatformen, naar analogie van wat ik voorheen al heb gedaan in verband met malafide slotenmakers.

Ten derde wil ik uitzoeken hoe consumenten zich gemakkelijker kunnen informeren over een aannemer. Op zich kan er uit de Kruispuntbank van ondernemingen heel wat informatie worden gehaald, maar dat moet toegankelijker kunnen. Er bestaan zowel bij de sector als bij de overheid toepassingen waarmee kan worden nagegaan of een aannemer sociale of fiscale schulden heeft. Ik wil ook laten onderzoeken of die gemakkelijker door consumenten zouden kunnen worden geraadpleegd.

Regels op zich zijn helaas nooit voldoende. Het is dan ook belangrijk om in een efficiënte en effectieve handhaving wordt voorzien. Inbreuken op de wet-Breyne kunnen momenteel niet worden

concertation sera-t-elle organisée avec le ministre de la Justice concernant les sanctions à l'égard des entrepreneurs? Que pense la secrétaire d'État d'une base de données relative aux faillites frauduleuses et aux personnes faisant l'objet d'une interdiction professionnelle? Se concertera-t-elle avec les organisations du secteur de la construction, qui proposent elles-mêmes de mener une action préventive?

07.05 **Eva De Bleeker**, secrétaire d'État: Le reportage de *Pano* relatif aux faillites frauduleuses montre clairement que la protection des consommateurs dans le secteur de la construction a été, à juste titre, incluse comme une priorité dans ma note de politique générale. Bien que, parfois, il soit question d'une intention criminelle, je tiens également à agir dans le cadre de ma compétence en matière de protection des consommateurs. La protection des consommateurs contre les faillites et l'insolvabilité doit être améliorée. La possibilité de renforcer la loi Breyne est examinée à cette fin. J'examinerai également si une assurance insolvabilité obligatoire est opportune pour le secteur de la construction. Les consommateurs doivent également être protégés contre les publicités d'entrepreneurs malhonnêtes. À cette fin, nous pouvons collaborer avec les grands moteurs de recherche. J'examinerai également comment les consommateurs peuvent mieux s'informer au sujet d'un entrepreneur déterminé en rendant les bases de données existantes accessibles aux consommateurs.

Il importe également d'assurer le respect des règles. J'examinerai si le suivi des infractions à la loi Breyne ne devrait pas être confié aux services d'inspection. L'Inspection économique a reçu 77 signalements de fraude dans le secteur de la construction au cours des cinq dernières années.

gehandhaafd door inspectiediensten. Ik wil dan ook nagaan of dat aspect niet aan herziening toe is.

Wat de specifieke vragen betreft, de Economische Inspectie heeft de afgelopen vijf jaar in totaal 77 meldingen ontvangen via het meldpunt van de FOD Economie, waarbij uitdrukkelijk sprake is van fraude in de bouwsector. Het gaat dan voornamelijk om oplichting, vervalste facturen en verkoopsfraude.

Er kan echter geen significante stijging worden waargenomen in het aantal jaarlijkse meldingen.

Er bestaat reeds een verzoeningscommissie bouw, die zich kan uitspreken over geschillen van technische aard. Voor contractuele geschillen is de consumentenombudsdienst bevoegd.

Het opleggen en publiceren van een beroepsverbod overstijgt het probleem van malafide bouwondernemers en consumentenbescherming en moet dus, samen met de bevoegde ministers, bekeken worden in een bredere maatschappelijke en juridische context.

De bouw- of renovatiewerken, die momenteel niet onder de toepassing van de wet-Breyne vallen, zijn ook inbegrepen in de lopende analyses. Ik beperk me dus niet tot de grote algemene werken.

Tot slot mag de rol van de architect niet uit het oog worden verloren. Hij of zij is de vertegenwoordiger van de bouwheer en moet diens belangen dus opvolgen. In vele gevallen en ook bijvoorbeeld in gevallen die werden aangehaald in de *Pano*-reportage, zal hij of zij de bouwheer kunnen behoeden voor dergelijke situaties dankzij zijn of haar kennis van de sector en dagelijkse opvolging van het dossier.

07.06 Leen Dierick (CD&V): Het is goed dat er dit jaar nog een grondige analyse is gepland van de grootste bouw misdrijven. Ik hoop dat we die analyse hier in de commissie zullen kunnen bespreken. Dat lijkt me interessant. Er moeten namelijk heel wat ingrepen gebeuren, ook al zijn er slechts 77 meldingen ontvangen. Wellicht zet niet iedereen de stap om melding te doen of weet men niet hoe wat te doen. Het probleem is volgens mij omvangrijker dan wat de 77 meldingen op vijf jaar tijd doen vermoeden. Dat toont de reportage ook aan. Mensen sturen in de nasleep ervan ook mails met daarin het relaas van wat zij zelf hebben meegemaakt.

Het gaat om een groot probleem, dat niet opgelost zal raken met één maatregel. De wetgeving zal op verschillende vlakken moeten worden aangepast om komaf te maken met malafide ondernemers. Dat zou niet alleen een goede zaak zijn voor de consumenten maar ook voor de aannemers die wel volgens het boekje werken. Ook zij hebben er alle belang bij dat de cowboys worden aangepakt. Wij kijken uit naar de initiatieven die u op dat vlak zult nemen, en waar ook mijn fractie vragende partij voor is.

07.07 Katrien Houtmeyers (N-VA): Mevrouw de staatssecretaris, u zegt dat u het probleem grondig wilt analyseren en dat u actie zult ondernemen. Ik vraag mij dan altijd bang af wanneer wij de resultaten daarvan zullen krijgen. Ik hoop dat de zaak echt zeer dringend wordt aangepakt en dat er een deadline voor de analyse en de acties komt.

Il s'agit principalement d'escroqueries, de factures falsifiées et de fraudes commerciales. Il n'y a pas d'augmentation significative.

La Commission de conciliation Construction peut se prononcer sur les litiges techniques. Les litiges contractuels relèvent de la compétence du Service de médiation pour le consommateur.

L'imposition et la publication des interdictions professionnelles doivent être envisagées dans un contexte social et juridique plus large avec les ministres compétents.

Les travaux de construction ou de rénovation qui, actuellement, ne relèvent pas de la loi Breyne font partie des analyses en cours. Enfin, il y a le rôle de l'architecte qui, en tant que représentant du client, doit suivre le dossier en toute connaissance de cause.

07.06 Leen Dierick (CD&V): J'espère que nous pourrions discuter en commission de cette analyse sitôt qu'elle sera terminée. Le nombre de signalements ne nous apprend pas grand-chose, car tout le monde ne signale pas le problème. Une seule mesure ne suffira pas à résoudre ce problème majeur; la législation devra être modifiée à plusieurs égards, ce qui sera tout bénéfique pour les consommateurs aussi bien que pour les entrepreneurs honnêtes.

07.07 Katrien Houtmeyers (N-VA): J'espère qu'un délai sera fixé pour mener les analyses et les actions. La concertation avec les collègues ministres me fait

U merkt voorts op dat de handhaving dikwijls een probleem is en dat de zaak met uw collega's moet worden bekeken. Dat doet mij vrezen dat de zaak op de lange baan zal worden geschoven, want wanneer zal dat overleg kunnen plaatsvinden? Er is werk aan de winkel om een en ander concreter te maken.

Er waren blijkbaar maar 77 inbreuken in de afgelopen vijf jaar, maar dat lijkt mij te weinig in vergelijking met de realiteit. Wij moeten de consument dus beter informeren over waar hij terecht kan.

07.08 Reccino Van Lommel (VB): Mevrouw de staatssecretaris, u zegt dat er maar 77 meldingen binnenkwamen, maar dat is volgens mij slechts het topje van de ijsberg. Ettelijke consumenten werden voor tienduizenden euro's opgelicht.

U legt de nadruk op de aanpassing van de wet-Breyne en u wilt voorts in de analyse ook rekening houden met wie zelf een aannemer selecteert. U rekent voor een stuk ook op de welwillendheid van de architecten, maar de inzet van een architect is niet altijd nodig bij een renovatie.

U werkt momenteel aan die analyse, maar ik heb geen concreet tijdspad gehoord wanneer u naar de commissie komt met een wetsontwerp om de problematiek op te lossen. Heel vermoedelijk is een van de grote problemen dat men vandaag niet langer meer de beroepsbekwaamheid moet aantonen. Iedereen kan vandaag dus aannemer spelen zonder dat men daarvoor de nodige kennis en achtergrond heeft. Overigens, hoe kan het dat iemand elke keer opnieuw failliet kan gaan en toch elke keer een andere activiteit in de bouw uitoefenen: vandaag is men bezetter, morgen elektricien en overmorgen iets anders.

U zegt dat de consument gemakkelijk kan nagaan of er sprake is van onder meer sociale schulden. Aannemers zijn slim genoeg om hun btw, belastingen en sociale schulden op tijd te betalen, want bij een faillissement worden zulke dingen niet verschoond. Die moeten zij op het einde van de rit wel betalen. Daaraan zal een consument niet onmiddellijk zien of hij of zij een probleem mag verwachten. Dat leveranciers van de aannemer in kwestie niet worden betaald of dat consumenten geld is afgetrosgeld, kunnen wel aanwijzingen zijn.

Er is dus een diepere analyse van die bredere problematiek nodig. Ik hoop alvast dat het dit jaar niet bij een analyse blijft, maar dat u ook met een concreet wetsontwerp komt, want dat is broodnodig.

07.09 Kathleen Verhelst (Open Vld): Mevrouw de staatssecretaris, ik ben blij dat u de zaak zeer pragmatisch aanpakt en dat u er een analyse van maakt. Ik zou ook graag weten wanneer wij de resultaten daarvan mogen verwachten.

U overweegt een verplichte insolventieverzekering, maar wij moeten er toch over waken dat bonafide aannemers zich niet geconfronteerd zien met allerhande verplichtingen door de acties van de 5 % malafide aannemers. Wij moeten de malafide aannemers aanpakken en niet extra verplichtingen opleggen aan de vele aannemers die hun werk zeer goed en betrouwbaar doen.

craindre que ce dossier ne soit renvoyé aux calendes grecques. Les 77 signalements me semblent être une sous-estimation. Les consommateurs doivent être mieux informés des possibilités.

07.08 Reccino Van Lommel (VB): Les signalements ne sont que la partie émergée de l'iceberg. Le rôle de l'architecte est mentionné, mais celui-ci ne doit pas toujours être impliqué lors d'une rénovation.

Aucun calendrier n'a été précisé pour l'analyse ou pour le projet de loi. À mon avis, le problème réside dans le fait que la compétence professionnelle ne doit plus être démontrée. Comment un entrepreneur peut-il faire faillite à plusieurs reprises et lancer à chaque fois de nouvelles activités sans aucun problème? Il est nécessaire de procéder à une analyse approfondie, suivie d'un projet de loi concret.

07.09 Kathleen Verhelst (Open Vld): Je me réjouis de l'approche pragmatique adoptée. Quand les résultats de l'analyse seront-ils disponibles? Une assurance insolvabilité obligatoire pénaliserait évidemment les nombreux entrepreneurs honnêtes, ce qui n'est pas le but recherché.

Il est important que le consommateur fasse appel à des

Het is ook niet onbelangrijk dat de consument zich professioneel laat omringen. U zegt dat er maar 77 gevallen wordenesignaleerd en ik denk dus dat veel mensen de problemen niet durven te signaleren, misschien omdat zij alles niet op de juiste manier hebben gedaan of omdat zij een verkeerde bestelling hebben gedaan. Zij hebben misschien zelfs het risico genomen om een aannemer te kiezen die niet betrouwbaar is. Wij moeten dus opletten dat wij het juist doen. Misschien moet wij weer vakbekwaamheidseisen invoeren. Het is alleszins belangrijk dat wij ons richten op de malafide aannemers en dat wij geen extra verplichtingen opleggen aan de aannemers die hun werk goed doen. Een belangrijke tip voor elke consument is om referenties te vragen aan de aannemer. Als men twee telefoonnummers van referenties vraagt, zal men al heel wat te weten komen. Zo heeft men al enige kans op een betrouwbare feedback over de aannemer.

professionnels. Le faible nombre de signalements s'explique peut-être en partie par le fait que ce n'est pas toujours le cas. Peut-être faudrait-il imposer davantage de conditions d'aptitude professionnelle. Le consommateur peut par exemple également demander des références professionnelles aux entrepreneurs.

Het incident is gesloten.

L'incident est clos.

08 Samengevoegde vragen van

- Anneleen Van Bossuyt aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De hervorming v.d. insolventieverzekering voor reisorganisatoren en de huidige overgangperiode" (55024862C)

- Anneleen Van Bossuyt aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De hervorming van het systeem van de insolventieverzekering voor reisorganisatoren" (55024863C)

- Anneleen Van Bossuyt aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De Europese aanbevelingen betreffende de insolventieverzekering in de reissector" (55024864C)

08 Questions jointes de

- Anneleen Van Bossuyt à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "La réforme de l'assurance insolvabilité pour les voyageurs et la période transitoire actuelle" (55024862C)

- Anneleen Van Bossuyt à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "La réforme du système de l'assurance insolvabilité pour les voyageurs" (55024863C)

- Anneleen Van Bossuyt à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Les recommandations européennes relatives à l'assurance insolvabilité dans le secteur du voyage" (55024864C)

08.01 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): *We kennen allemaal de problemen die momenteel bestaan omtrent de insolventieverzekering voor reisorganisaties en ik spoorde al meermaals aan tot actie.*

Door het wegvallen van enkele verzekeringsspelers, werd verwacht dat het voor verschillende reisorganisaties moeilijk zou worden om voor 2022 opnieuw verzekerd te geraken voor insolventie.

Eind december gaf u aan dat er de laatste hand werd gelegd aan een wetsontwerp opdat reisorganisatoren hun activiteiten zonder problemen zouden kunnen verder zetten in 2022.

U verzekerde eveneens dat, in afwachting van het wetsontwerp, pakketreisorganisatoren maximaal zouden verzekerd worden met als enige uitzondering bedrijven die al voor de coronacrisis minder gezond waren.

Nu blijkt dat er heel wat reisorganisaties zijn die nog steeds niet werden herverzekerd. Er bereiken mij ook berichten dat ook reisorganisaties die wel degelijk financieel gezond zijn, en dus geen schulden of leningen hebben uitstaan, niet verzekerd geraken. En reisorganisaties die wel verzekerd geraken, zouden vaak tot 50% meer moeten betalen voor hun polis als vroeger.

08.01 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): *Fin décembre, la secrétaire d'État a déclaré qu'un projet de loi était en cours de finalisation afin que les voyageurs puissent poursuivre leurs activités sans problème en 2022. Dans l'intervalle, les organisateurs de voyages à forfait seraient assurés au maximum, la seule exception étant les entreprises qui étaient déjà en moins bonne santé financière avant la crise du coronavirus. Cependant, il semble que de nombreuses agences de voyage aient encore des problèmes avec leur assurance. La secrétaire d'État peut-elle détailler cette problématique? Où en est le projet de loi relatif à la réforme de l'assurance insolvabilité?*

Vandaar volgende vragen:

Hoeveel reisorganisaties zijn op dit moment verzekerd voor insolventie? Hoeveel konden niet herverzekerd worden? Kan u de gemiddelde prijsstijging van 50% voor een insolventieverzekeringsspolis bevestigen?

Wat met de reisorganisaties die niet herverzekerd geraakten of wiens aanvraag nog steeds lopende is?

Hoe wordt er momenteel concreet beoordeeld of een reisorganisatie een insolventieverzekering kan krijgen? Aan welke objectieve criteria moet men voldoen? Wat zijn de wettelijke bepalingen omtrent het benodigde eigen vermogen van de reisorganisatie en omtrent de gevraagde bankwaarborg?

Mogen verzekeraars afwijken van deze wettelijke bepalingen en strengere of soepelere voorwaarden opleggen?

Zijn deze voorwaarden voorwerp van discussie binnen de besprekingen i.h.k.v. de hervorming van de reissector? Behoort een verlaging van deze plafonds tot de mogelijkheid?

We kennen allemaal de problemen die momenteel bestaan omtrent de insolventieverzekering voor reisorganisaties en ik spoorde al meermaals aan tot actie.

Door het wegvallen van enkele verzekeringsspelers, werd verwacht dat het voor verschillende reisorganisaties moeilijk zou worden om voor 2022 opnieuw verzekerd te geraken voor insolventie.

Eind december gaf u aan dat er de laatste hand werd gelegd aan een wetsontwerp opdat reisorganisatoren hun activiteiten zonder problemen zouden kunnen verder zetten in 2022.

U verzekerde eveneens dat, in afwachting van het wetsontwerp, pakketreisorganisatoren maximaal zouden verzekerd worden met als enige uitzondering bedrijven die al voor de coronacrisis minder gezond waren.

Nu blijkt dat er heel wat reisorganisaties zijn die nog steeds niet werden herverzekerd. Er bereiken mij ook berichten dat ook reisorganisaties die wel degelijk financieel gezond zijn, en dus geen schulden of leningen hebben uitstaan, niet verzekerd geraken. En reisorganisaties die wel verzekerd geraken, zouden vaak tot 50% meer moeten betalen voor hun polis als vroeger.

Hoog tijd dus dat het systeem duurzaam wordt hervormd en spoedig in voege kan gaan.

Vandaar volgende vragen:

Wat is de stand van zaken omtrent het wetsontwerp tot een hervormd insolventieverzekeringssysteem?

Werd er al overeenstemming gevonden met de verzekeringssector en reissector? Wat houdt het ontwerp concreet in? Wanneer mogen we het ontwerp in de Kamer verwachten?

Zal het in dit voorstel mogelijk zijn om als reisorganisatie individueel een polis aan te gaan bij een onafhankelijke verzekeraar of zal dekking enkel mogelijk zijn via een groepsverzekering?

Hoe zal, in het laatste geval, voorkomen worden dat er een duidelijk onderscheid is tussen (groeps)verzekeringsnemer die de belangen van de individuele reisorganisaties dient ter behartigen en de verzekeraar, die desgevallend in dient te staan voor uitbetaling?

Hoe ziet u de verzekering calamiteiten evolueren? Erkent u het belang

Selon la secrétaire d'État, la Commission européenne devait procéder pour 2022 à une analyse approfondie du cadre réglementaire actuel des voyages à forfait. Cette analyse a-t-elle été effectuée entre-temps? Quelle évaluation la secrétaire d'État fait-elle de la réforme du système d'assurance insolvabilité aux Pays-Bas et en Allemagne?

van deze niet verplichte, doch nuttige verzekering? Maakt dit eveneens voorwerp uit van de besprekingen in het kader van de hervorming van de reissector?

Ik stelde al geregeld vragen over een duurzame herziening van het systeem van insolventieverzekering en garantieregeling bij de reisorganisatoren.

In één van uw antwoorden gaf u 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

Intussen werd in Nederland en Duitsland al een hervormd systeem ingevoerd, waarbij aan de consument nu een bijdrage wordt gevraagd voor bescherming / garantie bij insolventie.

Vandaar volgende concrete vragen:

Heeft de Europese Commissie deze analyse intussen afgerond?

Heeft u hier al kennis van genomen? Wat zijn de belangrijkste aandachtspunten? Welke concrete acties zullen n.a.v. dit verslag genomen worden?

Hoe beoordeelt u de hervorming van het insolventieverzekeringssysteem in Nederland en Duitsland?

08.02 Staatssecretaris **Eva De Bleeker**: Mevrouw Van Bossuyt, op dit moment zijn er 992 ondernemingen die beschikken over een verzekering tegen insolventie krachtens de Belgische reiswetgeving. Wat het aantal reisondernemingen betreft die hun verzekeringscontract niet konden verlengen, is het niet mogelijk om een concreet cijfer te geven. Er werden 76 polissen opgezegd met ingang van 31 december 2021, maar ook een deel ervoor en erna. Dat is een continu proces.

Dit betekent evenwel niet dat al deze ondernemingen niet zijn, kunnen of konden worden herverzekerd. Een deel van deze ondernemingen is immers gestopt, vereffend, failliet verklaard, intussen elders verzekerd of kreeg een voorlopige polis in afwachting van een bijkomende kapitaalsverhoging en/of bankwaarborg.

Het is mogelijk dat de premies van bepaalde reisondernemingen werden verhoogd. Anderen kregen de vraag om hun waarborgen of eigen kapitaal op te trekken, maar de administratie beschikt niet over gegevens waaruit een gemiddelde stijging van 50 % premieverhoging zou moeten blijken. Uiteraard is de herziening van deze voorwaarden gelinkt aan de coronapandemie en de gestegen risico's die voor de hele reissector gelden.

Verzekeringsondernemingen zijn vrij in hun contractsluiting. De overheid kan hier niet in tussenkomen. Op mijn aandringen hebben de verzekeraars wel beloofd de slechte financiële situatie van de coronajaren 2020 en 2021 van hun klanten niet als enige criterium te nemen.

Reisondernemingen die niet beschikken over een geldige verzekering tegen insolventie mogen geen pakketreizen of gekoppelde reisarrangementen verkopen, zoals geregeld in de wet van 21 november 2017. De Economische Inspectie zal hierop toezien,

08.02 **Eva De Bleeker**, secrétaire d'État: Actuellement, 992 entreprises sont assurées légalement contre l'insolvabilité et 76 polices ont été résiliées à compter du 31 décembre 2021, mais d'autres l'ont été auparavant et après cette date. Il s'agit d'un processus continu. Une partie de ces entreprises ont cessé leurs activités, ont été liquidées ou déclarées en faillite, se sont assurées ailleurs ou ont obtenu une police provisoire dans l'attente d'une nouvelle augmentation de capital et/ou d'une garantie bancaire. Les primes de certaines entreprises ont peut-être augmenté et certaines sociétés ont été invitées à augmenter leurs garanties ou leurs fonds propres, mais l'administration ne dispose pas de données permettant de constater une hausse moyenne de 50 % du niveau des primes. La révision de ces conditions est liée à la pandémie et aux risques accrus pour l'ensemble du secteur des voyages.

L'État ne peut pas s'immiscer dans les contrats des assureurs. Toutefois, à ma demande

aangezien het om een Europese verplichting gaat die cruciaal is voor de bescherming van reizigers.

Het koninklijk besluit van 29 mei 2018 legt bepaalde minimumvoorwaarden op inzake de verzekering tegen insolventie, waarbij onder andere wordt bepaald dat de eigen middelen van de verzekeringsnemer 15 % moeten bereiken van het balanstotaal na aftrek van de immateriële of moeilijk te verwezenlijken activa, tenzij de verzekeringsnemer een aanvullende bankwaarborg geeft, zonder dat de eigen middelen lager dan 25.000 euro liggen.

Afhankelijk van de risicosituatie van een reisonderneming kan de verzekeraar bijkomende garanties vragen, zoals een bankwaarborg, om alsnog een verzekering toe te kennen. Dit hangt van geval tot geval af en moet worden onderhandeld tussen de reisondernemer en de verzekeraar.

Wat betreft de hervorming van het insolventieverzekeringssysteem, zijn de werkzaamheden volop bezig, samen met en onder leiding van mijn collega Dermagne. Ik kan u alvast meegeven dat het de bedoeling is om de huidige insolventieverzekeraars aan boord te houden en ook nieuwe verzekeraars aan te trekken door het te verzekeren risico enigszins te beperken en verzekeraar te houden, met een rol van de overheid.

Dit zou moeten leiden tot meer concurrentie op de verzekeringsmarkt en tot reisonderingen die verzekeringen kunnen aangaan tegen competitievere prijzen. Zowel de bankverzekeringssector als de reissector hebben hierop alvast positief gereageerd. Zodra alles op punt staat en de nodige adviesprocedures doorlopen werden, kan ik hierover communiceren.

Er is geen enkele wettelijke verplichting de insolventieverzekering aan te gaan via een groepsverzekering, noch op dit moment, noch voor de toekomst. Elke reisonderneming kan individueel een verzekering tegen insolventie afsluiten bij een verzekeraar die deze aanbiedt.

Ik ben wel aandachtig voor eventuele actoren en tussenpersonen die de eerlijke marktwerking verstoren of die zich in een situatie van belangenvermenging bevinden. Om een competitievere en een aantrekkelijker reisverzekeringsmarkt te creëren, zal ik mij dit jaar toeleggen op het toezicht van een zo groot mogelijke transparantie en objectiviteit in deze sector.

Een verzekering tegen calamiteiten wordt wettelijk noch opgelegd, noch geregeld. Het gaat hier om een privé-initiatief om de eigen kosten te dekken van reisonderingen wanneer bepaalde situaties van overmacht zich voordoen, zoals natuurrampen, terrorisme en stakingen. Elke reisonderneming is volledig vrij een dergelijke verzekering aan te gaan wanneer zij dit wenst. Dit maakt op dit moment geen deel uit van de geplande wetswijziging.

De uitgebreide analyse van de Europese Commissie van het huidige regelgevende kader voor pakketreizen, met inbegrip van alle pijnpunten die door de coronapandemie zijn blootgelegd, is nog niet afgerond. Dit zal vooral een basis vormen voor een eventuele aanpassing van de richtlijn inzake pakketreizen, en bijgevolg ook van onze wetgeving. Ik volg dit van nabij op en zal dit vrijdag op de

expresse, les compagnies d'assurance ont promis de ne pas se fonder exclusivement sur la mauvaise situation financière de leurs clients durant les années de pandémie 2020 et 2021.

Les voyageurs qui ne disposent pas d'une assurance valable contre l'insolvabilité ne peuvent pas vendre de voyages à forfait ni de prestations de voyage liées. L'Inspection économique y veillera.

L'arrêté royal du 29 mai 2018 impose certaines conditions minimums aux assurances contre l'insolvabilité, parmi lesquelles l'obligation selon laquelle les fonds propres du preneur d'assurance doivent s'élever à 15 % du total des actifs du bilan, déduction faite des actifs immatériels et difficilement réalisables, à moins que le preneur fournisse une garantie bancaire complémentaire, sans que ces fonds propres puissent être inférieurs à 25 000 euros. En fonction du risque, l'assureur peut demander des garanties supplémentaires, telles qu'une garantie bancaire, pour assurer l'intéressé.

Le ministre Dermagne et moi-même travaillons actuellement à la réforme du système d'assurance contre le risque d'insolvabilité. Nous voulons garder opérationnels les assureurs insolvabilité actuels et attirer de nouveaux acteurs en limitant quelque peu le risque couvert par l'assurance et en faisant en sorte qu'il reste assurable. Cela devrait entraîner une augmentation de la concurrence sur le marché de l'assurance et rendre les prix des assurances plus avantageux. Les secteurs de la bancassurance et des voyages ont déjà accueilli la réforme favorablement.

Il n'existe aucune obligation légale de souscrire une assurance insolvabilité par le biais d'une assurance-groupe, que ce soit aujourd'hui ou à l'avenir. Chaque

informele top Consumentenbescherming in Straatsburg nogmaals aankaarten en de druk op de Europese Commissie verhogen.

Wat het insolventiesysteem van Nederland betreft, blijkt er geen hervorming te zijn uitgevoerd. Wel werd vorig jaar de zogenaamde SGR-bijdrage opnieuw ingevoerd. Iedereen die een reis boekt, draagt 5 euro bij aan het Nederlandse garantiefonds. In Duitsland werd het insolventiesysteem wel hervormd, in die zin dat er een sectoraal garantiefonds werd opgericht dat deels wordt gefinancierd met hulp van de overheid.

Wij houden hier terdege rekening mee met het oog op de lopende herziening van onze eigen wetgeving.

entreprise de voyages peut souscrire individuellement une assurance insolvabilité. Je reste cependant attentive aux acteurs et aux intermédiaires qui perturbent le fonctionnement équitable du marché ou aux situations dans lesquelles des conflits d'intérêts apparaîtraient.

L'assurance contre les calamités n'est légalement ni imposée ni réglementée. Il s'agit d'une initiative privée visant à couvrir les coûts propres supportés par les entreprises de voyages en cas de force majeure, comme les catastrophes naturelles, le terrorisme et les grèves. Chaque entreprise de voyages est libre de souscrire cette assurance.

L'analyse de la Commission européenne est toujours en cours. Elle constituera la base principale pour une éventuelle modification de la directive sur les voyages à forfait et, par conséquent, de notre législation. Je suis ce dossier de près.

En ce qui concerne le système de protection contre l'insolvabilité mis en place aux Pays-Bas, aucune réforme ne semble être à l'ordre du jour. Cependant, la contribution dite "SGR" a été réinstaurée l'année dernière: toute personne qui réserve un voyage contribue, à hauteur de 5 euros au fonds de garantie néerlandais. En Allemagne, un fonds de garantie, financé en partie par les autorités, a été mis en place.

08.03 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Mevrouw de staatssecretaris, u zegt dat u niet over concrete cijfers beschikt over wie wel of niet opnieuw een verzekering heeft gevonden. De reisorganisaties zijn trouwens verplicht om deze verzekering te hebben om hun activiteiten te kunnen voortzetten. Dat verbaast mij eerlijk gezegd, want ik heb wel reeds uit de sector cijfers gekregen. En eerlijk gezegd stemmen die niet heel erg gerust.

Reisorganisaties die wel een insolventieverzekering hebben gekregen, betalen vaak heel veel meer dan voordien. Men kan zeggen dat het een zeer risicovolle sector is. Dat zal wel zo zijn, maar het belangrijkste probleem is dat er momenteel slechts één verzekeraar is die deze verzekering aanbiedt, waardoor die nagenoeg

08.03 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): La secrétaire d'État ne dispose pas de chiffres concrets, alors que j'ai déjà reçu des chiffres alarmants du secteur. Ceux qui ont souscrit une assurance insolvabilité paient souvent beaucoup plus qu'avant. Actuellement, cette assurance n'est proposée que par un seul assureur. Il faut apporter un soutien supplémentaire au secteur, par exemple en veillant à ce que ces entreprises aient

een monopoliepositie heeft en bij wijze van spreken kan vragen wat hij wil, aangezien reisorganisatoren die verzekering nodig hebben om hun activiteiten te kunnen voortzetten.

Ik heb reeds tragische verhalen gehoord uit de sector, van vaak kleine zelfstandigen. Iedereen denkt aan grote reisorganisaties als het gaat over reizen, maar het gaat heel vaak over kleine zelfstandigen. Ik hoor van mensen die tot bij de notaris moeten gaan om te bekijken op welke manier ze toch nog kunnen lenen of herfinancieren, om toch maar die verzekering te kunnen krijgen. Die sector is reeds heel zwaar getroffen door corona. Ik vraag mij eerlijk gezegd af waar die mensen de energie blijven halen. Er is nood aan bijkomende steun voor die sector, door bijvoorbeeld ervoor te zorgen dat men effectief zo'n insolventieverzekering verkrijgt. Dat zou niet misplaatst zijn.

U sprak ook over de hervormingen die eraan komen, in samenwerking met het kabinet van minister Dermagne. Mevrouw de staatssecretaris, met alle respect, maar de ervaringen die wij hebben in deze commissie als er samengewerkt moet worden tussen twee kabinetten, zijn niet bepaald om over naar huis te schrijven. Dat is niet het toonbeeld van hoe op een snelle manier te werk kan worden gegaan. Ik hoop dat dit het tegendeel mag bewijzen. Dat hoop ik van harte.

Wij zien immers in onze buurlanden dat het wel kan. Ik verwees in mijn vraag naar Duitsland, u hebt er ook naar verwezen in uw antwoord. Daar heeft men ondertussen reeds een systeem opgezet. Het is jammer dat het bij ons allemaal zo lang moet duren.

U zegt dat u van nabij zult toezien op transparantie en objectiviteit in de sector. Dat is inderdaad belangrijk, maar laat nu net dat een probleem zijn, bijvoorbeeld bij het verkrijgen van die insolventieverzekering. Wij hoorden van organisaties die geen insolventieverzekering krijgen, terwijl zij perfect gezond zijn, en die daardoor op een zwarte lijst komen te staan. Men zal het maar meemaken dat zijn levenswerk, waaraan men met hart en ziel heeft gewerkt, op een zwarte lijst komt te staan. Vaak weten die mensen ook niet waarom zij geen insolventieverzekering kunnen krijgen, terwijl andere, die misschien financieel minder gezond zijn, wel een verzekering kunnen krijgen. Binnen de sector leeft echt het gevoel dat het nu een beetje à la carte is en dat er helemaal geen systeem is, wat zeker ook het vertrouwen van die mensen niet ten goede komt.

Ten slotte, met betrekking tot de Europese hervormingen die op til zijn, u zegt dat u er vrijdag op Europees niveau nog eens op zult wijzen dat er inderdaad een oplossing moet komen. Dat is goed. Laten wij echter alstublieft niet daarop wachten om ervoor te zorgen dat de gezonde organisaties een insolventieverzekering kunnen krijgen. Ik zeg zeker niet dat reisorganisaties die financieel niet gezond zijn, zo'n verzekering moeten kunnen krijgen. Wij moeten ervoor zorgen dat de gezonde organisaties een insolventieverzekering kunnen krijgen tegen redelijke prijzen, zodat zij hun activiteiten kunnen voortzetten, want die mensen doen dat met hart en ziel en in het belang van anderen, om hun een mooie reis te kunnen bezorgen.

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

toujours accès à cette assurance insolvabilité.

Je ne suis pas rassurée par les réformes annoncées lorsque j'apprends que cela implique la collaboration entre deux cabinets pour les réaliser. Cela entrave généralement la possibilité d'obtenir un résultat rapide. Dans les pays voisins, cependant, c'est bien possible, dont témoigne l'Allemagne.

Souvent, les sociétés ne savent même pas pourquoi elles ne peuvent pas obtenir une assurance insolvabilité. N'attendons pas les prochaines réformes européennes pour faire en sorte que les organisations saines puissent invariablement obtenir une assurance insolvabilité à des taux raisonnables.

09 Vraag van Kathleen Verhelst aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De consumptiecheque" (55025037C)

09 Question de Kathleen Verhelst à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Le chèque consommation" (55025037C)

09.01 Kathleen Verhelst (Open Vld): Mevrouw de staatssecretaris, het is intussen een negental maanden geleden dat de regering de consumptiecheque lanceerde als financiële steun voor een aantal groepen binnen de samenleving. Dat is een mooi en goed initiatief, maar in de praktijk zien we een aantal bottlenecks.

Betalen met de cheques verloopt niet overal even vlot. Dit komt niet alleen door de beperkte aanvaarding ervan bij handelaars, maar ook door technische kinderziekten, zoals handelaars die ten onrechte als deelnemer aan het systeem vermeld staan op platformen en lijsten. Wordt hiervoor een oplossing gezocht?

Doordat consumptiecheque en maaltijdcheque op één kaart staan, kan de consument bij het betalen niet kiezen welke hij gebruikt. Komt er daarvoor een technische aanpassing?

VIA liet via de media ook verstaan dat de snelle implementatie van de premie voor problemen zorgt bij een aantal handelaars. Hebt u deze instantie hierover al gesproken, en zo ja, wat kon u hieruit leren? Geven zij nog andere specifieke problemen aan?

09.01 Kathleen Verhelst (Open Vld): Il y a neuf mois, le gouvernement a lancé le chèque consommation comme une aide financière pour certains groupes de la société. Toutefois, nous assistons en pratique à certains dysfonctionnements, à savoir non seulement une acceptation assez limitée par les commerçants, mais également des maladies de jeunesse. Ainsi, certains commerçants sont mentionnés à tort sur des plateformes et dans certaines listes comme participant à l'action. Les services concernés sont-ils à la recherche d'une solution à ces problèmes?

Les chèques consommation et les chèques-repas sont rassemblés sur une seule carte, mais le consommateur ne peut pas choisir, lorsqu'il effectue un paiement, le type de chèque qu'il utilise. Procédera-t-on à une modification technique en vue de permettre ce choix?

La Voucher Issuers Association (VIA) a fait savoir que l'instauration rapide de la prime causait des problèmes chez certains commerçants. La VIA dénonce-t-elle encore d'autres dysfonctionnements spécifiques?

09.02 Staatssecretaris Eva De Bleeker: Mevrouw Verhelst, ik ben reeds in dialoog met VIA, de overkoepelende vereniging van uitgevers van voorafbetaalde titels. Zij erkennen dat de implementatie van de consumentencheques hier en daar verbeterd kan worden en staan ervoor open om die problemen aan te pakken.

Volgens VIA is er tot op heden 461 miljoen euro aan consumptiecheques uitgegeven, die gebruikt kunnen worden bij 42.304 handelaars. Indien consumenten en handelaars merken dat een winkel onterecht vermeld wordt op de lijst van deelnemende handelaars, is het belangrijk dat zij dit melden aan de klantendienst van de desbetreffende uitgever. Die lijsten moeten overeenstemmen met de werkelijkheid, zodat er geen sprake kan zijn van misleiding van de consument.

VIA geeft aan dat bij de uitrol van de consumentencheques is

09.02 Eva De Bleeker, secrétaire d'État: La VIA reconnaît des problèmes dans le système des chèques consommation et veut s'y attaquer. Jusqu'à présent, des chèques consommation ont été émis à concurrence de 461 millions d'euros. Ceux-ci peuvent être utilisés chez 42 304 commerçants. Les consommateurs et les commerçants peuvent signaler les commerces indûment mentionnés au service clientèle de l'émetteur concerné. Les listes doivent correspondre à la réalité, sans quoi le consommateur est

gestreefd naar een zo breed mogelijk handelaarsnetwerk waar consumenten de cheques kunnen gebruiken. Voor de handelaars was dit slechts haalbaar indien het niet zou leiden tot extra IT-investeringen. Voor de consumenten was het bovendien belangrijk dat vermeden werd dat cheques zouden vervallen. Daarom hebben de uitgevers ervoor gekozen om de consumptiecheques te integreren in het bestaande systeem van kaarten voor maaltijd- en ecocheques. Omdat niet alle handelaars beschikken over een IT-systeem waarmee ze de te debiteren cheque kunnen selecteren, hebben de uitgevers ervoor gekozen een betalingsalgoritme te gebruiken. De handelaars die extra investeerden in een IT-systeem kunnen wel handmatig de soort cheque selecteren waarmee de betaling zal gebeuren. Voor de anderen maakt een algoritme die keuze. Dat algoritme verschilt lichtjes per uitgever, maar het basisprincipe is dat de cheques die het snelst vervallen bij voorrang gedebiteerd worden.

VIA erkent dat het resultaat van dit betalingsalgoritme niet altijd tegemoetkomt aan de wensen van de consument.

Als we het evenwel afwegen tegen de meer dan 1,5 miljoen gebruikers van consumptiecheques, dan blijkt dit toch vrij uitzonderlijk. De uitgevers onderzoeken hoe deze getallen verder geminimaliseerd kunnen worden door zo veel mogelijk handelaars uit te rusten met een IT-systeem dat toelaat de te debiteren cheques te selecteren. Consumenten die alsnog worden geconfronteerd met een verkeerde debitering kunnen contact opnemen met de klantendienst van de uitgever om de situatie naar hun wens aan te passen.

In het algemeen worden de consumenten aangeraden om de richtlijnen van de uitgever te raadplegen, zodat ze kunnen bepalen hoe ze hun consumptiecheque willen besteden.

induit en erreur.

Lors du déploiement, la VIA a veillé à disposer d'un réseau de commerçants aussi large que possible. Le système n'était envisageable pour les commerçants que s'il n'entraînait pas d'investissements supplémentaires sur le plan informatique. Pour les consommateurs, il fallait éviter que les chèques soient périmés. C'est pourquoi les chèques consommation ont été intégrés dans le système existant des cartes de chèques-repas et d'écochèques. Étant donné que les commerçants ne disposent pas tous d'un système de TIC leur permettant de sélectionner le chèque à débiter, il a été décidé d'appliquer un algorithme de paiement. Les commerçants qui ont réalisé des investissements supplémentaires en systèmes informatiques peuvent bel et bien choisir manuellement le chèque à utiliser. Pour les autres, un algorithme se charge de ce choix. Cet algorithme varie quelque peu en fonction de l'émetteur, mais le principe de base est que les chèques qui seront périmés le plus rapidement sont débités en priorité. La VIA reconnaît que le résultat de cet algorithme de paiement ne correspond pas toujours aux souhaits du consommateur. Toutefois, le phénomène semble assez exceptionnel au regard du nombre d'utilisateurs de chèques consommation, à savoir plus de 1,5 million de personnes. Les émetteurs examinent la façon de réduire le nombre de problèmes en équipant un maximum de commerçants d'un système informatique permettant la sélection. Les consommateurs qui sont encore confrontés à une erreur de débit peuvent prendre contact avec le service clientèle de l'émetteur pour adapter la situation en fonction de leurs souhaits.

D'une manière générale, il est recommandé aux consommateurs de consulter les directives de

l'émetteur pour déterminer comment ils utiliseront leur chèque consommation.

09.03 Kathleen Verhelst (Open Vld): Ik dank u voor het zeer volledige antwoord. Ik verheug me erover dat u als staatssecretaris de koe bij de horens hebt gevat en de problemen hebt aangepakt.

De maatregelen van de overheid zijn er dan wel, maar als die niet implementeerbaar blijken, is dat toch een erg jammerlijk gegeven. Het valt niet goed te praten dat de consument zich haast verplicht ziet de consumptiecheques aan voeding te besteden, terwijl net die cheques ook op andere plaatsen kunnen worden aangewend, of dat vervaldata verkeerd worden gebruikt. Ik juich de initiatieven helemaal toe en ook het feit dat alles goed wordt opgevolgd.

Ik dank u voor uw antwoord. Hopelijk kan de consument er zich in vinden.

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

10 Vraag van Erik Gilissen aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De aansprakelijkheid m.b.t. itsme" (55025051C)

10 Question de Erik Gilissen à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "La responsabilité en ce qui concerne itsme" (55025051C)

10.01 Erik Gilissen (VB): *Uit de algemene voorwaarden van de It's Me-App blijkt dat de aansprakelijkheid erg beperkt is. Zo staat er te lezen bij punt 11, 'Aansprakelijkheid en uitsluiting van garanties':*

Belgian Mobile ID is niet aansprakelijk voor nalatigheid of verzuim door de 'it's me' provider indirecte schade zoals het verlies van gegevens, ...

De totale aansprakelijkheid van Belgian Mobile ID met betrekking tot deze overeenkomst voor alle schade door U geleden of opgelopen zal begrensd zijn tot tweehonderd (200) EUR. Deze bepaling is van toepassing ongeacht de wettelijke grond of de aard van de vordering. Kan de Staatssecretaris zich vinden in deze voorwaarden?

Vindt de Staatssecretaris het maximumbedrag van 200 euro voldoende groot?

10.01 Erik Gilissen (VB): *Il ressort des conditions générales de l'application itsme que la responsabilité est très limitée. Belgian Mobile ID n'est pas responsable de négligences ou d'omissions ni des dommages indirects tels que la perte de données. La responsabilité globale pour tous les préjudices est limitée à 200 euros. Qu'en pense la secrétaire d'État?*

10.02 Staatssecretaris Eva De Bleeker: Mijnheer de voorzitter, mijnheer Gilissen, de exoneratieclausule in de voorwaarden van itsme dient te worden getoetst aan de bepalingen inzake onrechtmatige bedingen in overeenkomsten met consumenten, aangezien het in veel gevallen gaat om een gebruik voor privédoeleinden. Daarbij zullen de concrete omstandigheden en de specifieke context doorslaggevend zijn bij de beoordeling. De clausule in kwestie vermeldt ook expliciet dat het slechts van toepassing is voor zover toegestaan en niettegenstaande enige andersluidende bepalingen in de overeenkomst. Bijgevolg behoort het aan de rechter toe bij een concreet geschil na te gaan of de clausule al dan niet een ongepaste aansprakelijkheidsbeperking uitmaakt.

Meer algemeen wil ik ook vermelden dat volgens het Wetboek van economisch recht bepaalde contractuele bedingen onder alle omstandigheden verboden zijn. Een van die verboden bedingen

10.02 Eva De Bleeker, secrétaire d'État: La clause d'exonération contenue dans les conditions d'itsme doit être évaluée à l'aune des dispositions applicables aux clauses abusives des contrats conclus avec des consommateurs. Il appartient dès lors au juge de vérifier, dans le cadre d'un litige concret, si la clause représente ou non une limitation déraisonnable de la responsabilité. Certaines clauses contractuelles sont interdites en tout état de cause. Il s'agit notamment des clauses d'exonération qui libèrent

zijn exonerationclausules die de onderneming ontslaan van haar aansprakelijkheid voor haar opzet, voor haar grove schuld of voor die van haar aangestelden of lasthebbers, of behoudens overmacht voor het niet uitvoeren van een verbintenis die een van de voornaamste prestaties van de overeenkomst vormt.

l'entreprise de sa responsabilité du fait de son dol, de sa faute lourde ou de celle de ses préposés ou mandataires ou, sauf en cas de force majeure, du fait de toute inexécution d'une obligation consistant en une des prestations principales du contrat.

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

De digitalisering van onze samenleving gaat in een snel tempo. Steeds meer mensen maken gebruik van onlinediensten, zoals itsme.

Het vertrouwen van de mensen in die diensten is dan ook van essentieel belang. Een beperking tot 200 euro van de aansprakelijkheid van een platform zoals itsme of een platform voor elektronische identificatie, lijkt mij dan ook niet echt wenselijk.

Wanneer digitale platformen en onlinediensten in de fout gaan en daardoor schade toebrengen aan de gebruiker, moeten zij hun verantwoordelijkheid opnemen, ook wanneer de schade groter is dan 200 euro.

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

*De openbare commissievergadering wordt gesloten om 15.04 uur.
La réunion publique de commission est levée à 15 h 04.*

10.03 Erik Gilissen (VB): Un nombre croissant de citoyens recourent à des services en ligne. Il est essentiel qu'ils puissent faire confiance à ces prestations. Lorsque des erreurs sont commises sur des plateformes numériques et dans le cadre de services en ligne et que l'utilisateur subit un préjudice à la suite de ces problèmes, les plateformes en question doivent assumer leur responsabilité, même si le dommage dépasse 200 euros.