

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 Staatssecretaris:

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 controles ook voor online verkoop gelden?

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.

01.03 **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.

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 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 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.

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.*

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 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?

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.

03.03 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.*

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 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.

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.

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 hefboomen 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 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 Ombudsfin 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? Bankendurven 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?

05.02 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 Ombudsfin.

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.

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.

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 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 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.

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 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 bouwmisdrijven. 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 bouwmisdrijven 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:

- 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?

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 insolabiliteitsrisico 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 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 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.

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 elektriciën 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 afgetrokkeld, 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 allerlei 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.

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.

*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.

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)verzekeringssnemer die de belangen van de individuele reisorganisaties dient te behartigen en de verzekeraar, die desgevallend in dient te staan voor uitbetaling?

Hoe ziet u de verzekering calamiteiten evolueren? Erkent u het belang 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 reisinwetgeving. Wat het aantal reisonderingen 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 reisonderingen 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.

Verzekeringsonderingen 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.

Reisonderingen 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, 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 verzekeringssnemer 15 % moeten bereiken van het balans totaal na aftrek van de immateriële of moeilijk te verwezenlijken activa, tenzij de verzekeringssnemer een aanvullende bankwaarborg geeft, zonder dat de eigen middelen lager dan 25.000 euro liggen.

Afhankelijk van de risicosituatie van een reisondering 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 reisondering 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 reisondernemingen 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 aantrekkelijkere reisverzekeringsmarkt te creëren, zal ik mij dit jaar toelagen 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 reisondernemingen 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 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.

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 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.*

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?

09.02 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 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.

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?

10.02 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 clause 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 clause 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 zijn exoneratieclausules 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.

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.*