

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS  
DE BELGIQUE

6 décembre 2021

**PROJET DE LOI****contenant le Budget général des dépenses  
pour l'année budgétaire 2022****AVIS****sur la section 32 – SPF Économie, PME,  
Classes Moyennes et Energie  
(partim: Protection des consommateurs)****RAPPORT**FAIT AU NOM DE LA COMMISSION  
DE L'ÉCONOMIE,  
DE LA PROTECTION DES CONSOMMATEURS  
ET DE L'AGENDA NUMÉRIQUE  
PAR  
**M. Dieter VANBESIEN****SOMMAIRE****Pages**

|                                                                |    |
|----------------------------------------------------------------|----|
| I. Exposé introductif.....                                     | 3  |
| II. Discussion .....                                           | 8  |
| A. Questions et observations des membres.....                  | 8  |
| B. Réponses de la secrétaire d'État.....                       | 28 |
| C. Répliques et questions et réponses<br>supplémentaires ..... | 40 |
| III. Avis.....                                                 | 42 |

*Voir:*Doc 55 **2292/ (2021/2022):**

- 001: Projet de loi.  
002: Amendements.  
003: Rapport.

BELGISCHE KAMER VAN  
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

6 december 2021

**WETSONTWERP****houdende de Algemene uitgavenbegroting  
voor het begrotingsjaar 2022****ADVIES****over sectie 32 – FOD Economie, KMO,  
Middenstand en Energie  
(partim: Consumentenbescherming)****VERSLAG**NAMENS DE COMMISSIE  
VOOR ECONOMIE,  
CONSUMENTENBESCHERMING  
EN DIGITALE AGENDA  
UITGEBRACHT DOOR  
DE HEER **Dieter VANBESIEN****INHOUD****Blz.**

|                                                    |    |
|----------------------------------------------------|----|
| I. Inleidende uiteenzetting .....                  | 3  |
| II. Bespreking.....                                | 8  |
| A. Vragen en opmerkingen van de leden.....         | 8  |
| B. Antwoorden van de minister .....                | 28 |
| C. Replieken en bijkomende vragen en antwoorden .. | 40 |
| III. Advies.....                                   | 42 |

*Zie:*Doc 55 **2292/ (2021/2022):**

- 001: Wetsontwerp.  
002: Amendementen.  
003: Verslag.

05832

**Composition de la commission à la date de dépôt du rapport/  
Samenstelling van de commissie op de datum van indiening van het verslag**  
Président/Voorzitter: Stefaan Van Hecke

**A. — Titulaires / Vaste leden:**

|             |                                                            |
|-------------|------------------------------------------------------------|
| N-VA        | Michael Freilich, Katrien Houtmeyers, Anneleen Van Bossuyt |
| Ecolo-Groen | N., Stefaan Van Hecke, Dieter Vanbesien, Albert Vicaire    |
| PS          | Christophe Lacroix, Leslie Leoni, Patrick Prévot           |
| VB          | Erik Gilissen, Reccino Van Lommel                          |
| MR          | Denis Ducarme, Florence Reuter                             |
| CD&V        | Leen Dierick                                               |
| PVDA-PTB    | Roberto D'Amico                                            |
| Open Vld    | Kathleen Verhelst                                          |
| Vooruit     | Melissa Depraetere                                         |

**B. — Suppléants / Plaatsvervangers:**

|                                                                   |
|-------------------------------------------------------------------|
| Peter De Roover, Joy Donné, Frieda Gijbels, Wouter Raskin         |
| Laurence Hennuy, Eva Platteau, Olivier Vajda, Gilles Vanden Burre |
| Malik Ben Achour, Ahmed Laaouej, Eliane Tillieux, Philippe Tison  |
| Katleen Bury, Wouter Vermeersch, Hans Verreyt                     |
| Nathalie Gilson, Kattrin Jadin, Benoît Piedboeuf                  |
| Koen Geens, Jef Van den Bergh                                     |
| Maria Vindevoghel, Thierry Warmoes                                |
| Robby De Caluwé, Christian Leysen                                 |
| Anja Vanrobaeys, Kris Verduyck                                    |

**C. — Membres sans voix délibérative / Niet-stemgerechtigde leden:**

|      |                |
|------|----------------|
| cdH  | Maxime Prévot  |
| DéFI | Sophie Rohonyi |

|             |                                                                           |
|-------------|---------------------------------------------------------------------------|
| 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                                                                 |
| cdH         | : centre démocrate Humaniste                                              |
| DéFI        | : Démocrate Fédéraliste Indépendant                                       |
| INDEP-ONAFH | : Indépendant - Onafhankelijk                                             |

| Abréviations dans la numérotation des publications: |                                                                                                                                                       | Afkorting bij de numerering van de publicaties: |                                                                                                                                           |
|-----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| DOC 55 0000/000                                     | Document de la 55 <sup>e</sup> législature, suivi du numéro de base et numéro de suivi                                                                | DOC 55 0000/000                                 | Parlementair document van de 55 <sup>e</sup> 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 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 vertaald 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 (beigegekleurd papier)                                                                              |

MESDAMES, MESSIEURS,

Votre commission a examiné la Section 32 – SPF Économie, PME, Classes moyennes et Énergie (*partim*: Protection des consommateurs) du projet de loi contenant le budget général des dépenses pour l'année budgétaire 2022 (DOC 55 2292/001), ainsi que la justification et la note de politique générale y afférentes (DOC 55 2293/016 en 2294/21), au cours de ses réunions du 17 novembre et du 1<sup>er</sup> décembre 2021.

## I. — EXPOSÉ INTRODUCTIF

*Mme 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*, indique que le consommateur est particulièrement touché en 2021. On peut le voir non seulement dans les nombreuses questions et plaintes qu'elle a reçues, mais aussi des différentes questions qui lui ont été posées l'année dernière.

Les conséquences de la crise COVID-19 sont légion, et pas seulement dans le domaine de la santé. On a notamment constaté une augmentation de l'activité dans le domaine des achats, du travail et des loisirs en ligne. Mais malheureusement, des personnes moins bien intentionnées y ont vu des opportunités.

Pendant longtemps, il était recommandé de travailler à domicile, de sorte que les prestataires de services, les administrations et de nombreux secteurs économiques n'étaient pas ou peu accessibles physiquement. Cela aussi a mis en évidence des points sensibles pour le consommateur, et encore plus pour le consommateur plus faible.

2021 était une année, contrairement à d'autres années, dans laquelle tous les consommateurs ont été confrontés à certaines limites du service ou à de nouvelles méthodes et techniques qui n'étaient pas encore connues de tous. C'est pourquoi la secrétaire d'État, ensemble avec le ministre en charge de l'Économie, a passé beaucoup de temps à informer et à rencontrer les représentants des consommateurs, les acteurs économiques et les autorités pour trouver des solutions d'urgence, de nouvelles méthodes et des accords concluants pour les nouveaux défis. Cela n'a certes pas toujours débouché sur une législation ou des chartes concluantes, mais souvent sur des accords informels avec une concertation régulière entre les différents acteurs.

En 2022, la secrétaire d'État souhaite se concentrer principalement sur les cinq grands axes suivants:

DAMES EN HEREN,

Uw commissie heeft sectie 32 – FOD Economie, kmo, Middenstand en Energie (*partim*: Consumentenbescherming) van het ontwerp van Algemene uitgavenbegroting voor het begrotingsjaar 2022 (DOC 55 2292/001), alsook de daaraan gerelateerde verantwoording en beleidsnota (DOC 55 2293/016 en 2294/21), besproken tijdens haar vergaderingen van 17 november en 1 december 2021.

## I. — INLEIDENDE UITEENZETTING

*Mevrouw Eva De Bleeker, staatssecretaris voor Begroting en Consumentenbescherming, toegevoegd aan de minister van Justitie en Noordzee*, geeft aan dat de consument in 2021 bijzonder hard getroffen is. Dat is niet alleen af te leiden uit de vele vragen en klachten die zij ontving, maar ook uit het hoge aantal parlementaire vragen die aan haar werden gericht.

De gevolgen van de COVID-19-crisis laten zich op vele vlakken voelen. Er was een verhoogde activiteit inzake online-shopperen, werken en entertainment. Helaas zagen mensen met minder goede bedoelingen hierin kansen.

Het werd gedurende lange tijd aangeraden om van thuis uit te werken, met als gevolg dat dienstverleners, overheden en vele economische sectoren niet of moeilijk fysiek raadpleegbaar waren. Ook dit legde pijnpunten bloot voor de consumenten, in het bijzonder voor de zwakkere onder hen.

2021 was een jaar waarin elke consument werd geconfronteerd met limieten van dienstverlening of met voorheen onbekende technieken. De staatssecretaris heeft, samen met de minister bevoegd voor Economie alsook met andere collega's, veel tijd geïnvesteerd in het informeren van en vergaderen met consumentenvertegenwoordigers, economische actoren en overheden teneinde noodoplossingen, nieuwe werkwijzen en sluitende afspraken te vinden voor de vele uitdagingen die zich aandienen. Dit is zeker niet altijd uitgemond in wetgeving of sluitende charters, maar vaak ook in informele afspraken en regelmatig overleg.

In 2022 wil de staatssecretaris zich hoofdzakelijk toeleggen op de vijf volgende werven:

Tout d'abord, la secrétaire d'État veut se concentrer davantage sur une meilleure information du consommateur, ainsi qu'une accessibilité plus claire via une nouvelle plateforme numérique hybride pour le consommateur, sous le titre de *consumer connect*.

La deuxième idée consiste à mieux protéger les consommateurs contre les dangers en ligne, tels que le *phishing*, le marketing d'affiliation, les systèmes pyramidaux et le marketing des influenceurs.

En raison de la progression de l'environnement numérique, la secrétaire d'État constate également des défis dans des secteurs tels que les banques, où leur présence physique est en déclin et où certains consommateurs risquent de bénéficier de services de moindre qualité. Troisièmement, le consommateur moins numérique mérite également une protection plus spécifique.

Mais il y a aussi encore beaucoup de travail à faire hors ligne. Il suffit de penser au marketing intrusif par courrier et par téléphone qu'elle veut freiner dans le cadre de la mise en œuvre de l'accord du gouvernement.

Et le cinquième grand axe de la protection des consommateurs pour 2022 est la durabilité. Il s'agit d'un domaine très vaste, il suffit de penser aux effets néfastes du *greenwashing*, mais aussi au droit à la réparation, à la lutte contre l'obsolescence prématurée, etc.

La secrétaire d'État ne va pas se limiter à ces cinq grands axes. Elle va également assurer le suivi et mener à bien des dossiers tels que la lutte contre la fraude aux kilomètres, le droit à l'oubli, les bancs solaires, la distinction entre diamants réels et "artificiels", les outils de comparaison des produits financiers et d'assurance, les résolutions parlementaires et les directives européennes.

La secrétaire d'État indique qu'elle continuera par ailleurs à soutenir les initiatives de son collègue, le ministre Dermagne, dans certaines matières relevant de compétences partagées, comme les nombreux dossiers d'assurance, dont l'assurance sécheresse et insolvabilité pour le secteur du voyage, et toute la question du surendettement. Avec ses collègues Dermagne et Van Peteghem, elle assurera également le suivi des dossiers sur les distributeurs de billets, l'utilisation de l'argent liquide et la présence des banques dans les rues.

Contrairement à l'année dernière, la secrétaire d'État ne s'est pas fixé exactement les mêmes priorités que le ministre de l'Économie. Cela s'explique du fait que la secrétaire d'État et le ministre sont à présent mieux coordonnés et travaillent ensemble sur plus de 90 % des dossiers. Afin de pouvoir traiter plus de dossiers, chacun

Ten eerste streeft de staatssecretaris naar een betere informatie van, en een betere bereikbaarheid voor de consument, via een nieuw op te richten hybride digitaal consumentenplatform, met als werktitel *ConsumerConnect*.

Als tweede uitgangspunt wil de staatssecretaris de consument beter beschermen tegen online gevaren, zoals phishing, *affiliate marketing*, piramidespelen en influencer marketing.

Omwille van die veranderende digitale omgeving ziet de staatssecretaris ook uitdagingen in sectoren zoals die van de banken, waarvan de fysieke aanwezigheid achteruitgaat en waar voor sommige consumenten een slechtere dienstverlening dreigt. De digitaal minder aangelegde consument verdient, ten derde, ook een meer specifieke bescherming.

Maar ook offline is er nog aardig wat werk. In dat verband denkt de staatssecretaris onder meer aan de opdringerige marketing via post en telefoon die zij wenst te beteugelen in uitvoering van het regeerakkoord.

De vijfde grote as van consumentenbescherming voor 2022 is duurzaamheid. Dit domein is zeer breed: de kwalijke gevolgen van *greenwashing*, het recht op reparatie, de strijd tegen voortijdige veroudering enzovoort.

De staatssecretaris zal zich niet beperken tot deze vijf grote werven, maar ook dossiers zoals de strijd tegen kilometerfraude, het recht om vergeten te worden, de zonnebanken, het onderscheid tussen echte en "artificiële" diamant, de vergelijkingstools voor financiële en verzekeringsproducten, de Kamerresoluties en de opvolging van Europese richtlijnen, tot een goed einde trachten te brengen.

Verder zal zij de initiatieven van minister Dermagne, waarvoor zij mede bevoegd is, verder ondersteunen, zoals de vele verzekeringsdossiers, waaronder droogte en insolventieverzekeringen voor de reissector, alsook de aanpak van overmatige schuldenlast. Samen met de ministers Dermagne en Van Peteghem zal zij voorts ook de dossiers van de biljettendistributeurs, het gebruik van cash en de aanwezigheid van de banken in het straatbeeld opvolgen.

In tegenstelling tot vorig jaar legt de staatssecretaris niet exact dezelfde prioriteiten voor als de minister bevoegd voor Economie. De reden hiervoor is dat beiden nu beter op elkaar ingespeeld zijn en op meer dan 90 % van de dossiers samenwerken. Teneinde meer dossiers te kunnen aanpakken zal elk zijn dossiers voorbereiden

préparera ses dossiers de son côté, en amont d'une concertation qui devra aboutir à un dossier commun.

La secrétaire d'État donne ensuite plus de détails sur les cinq chantiers évoqués plus haut.

### 1. Plateforme numérique hybride pour le consommateur (*ConsumerConnect*)

*ConsumerConnect* est une plateforme numérique hybride en ligne sur laquelle le consommateur pourra poser des questions, effectuer des signalements, déposer des plaintes et obtenir des informations. Cette plateforme a cinq objectifs généraux:

- une approche orientée client (*front-end* et *back-end* avec système de gestion des cas);
- une simplification administrative;
- un service efficace et cohérent;
- une transparence et des informations;
- un modèle évolutif.

Elle est composée:

a. d'une part, d'un site web *front-end* orienté consommateur, qui lui permettra de déposer et de suivre sa question, son signalement ou sa plainte de manière centralisée auprès du SPF Économie;

b. et, d'autre part, d'un outil de gestion des cas dans le but de mettre en réseau les différentes instances fédérales compétentes.

### 2. Protection contre les dangers en ligne

Le cadre de la consommation, tel que nous le connaissons aujourd'hui, a évolué. Avec la numérisation, les consommateurs peuvent avoir du mal à faire des choix éclairés et à sauvegarder leurs intérêts. Les achats en ligne sont de plus en plus populaires. Si cette tendance apporte de nombreux avantages aux consommateurs, elle s'accompagne aussi d'une augmentation des risques.

Les cybercriminels voient dans cette popularité croissante l'occasion idéale de passer à l'action et de soustraire aux consommateurs leur argent ou leurs données personnelles. Le *phishing* est donc une priorité pour le gouvernement, qui poursuivra ses efforts visant à sensibiliser les consommateurs et à punir les fraudeurs et les cybercriminels.

en daarna overleggen met de ander om zo tot een gemeenschappelijk dossier te komen.

De staatssecretaris gaat vervolgens dieper in op de vijf werkpunten.

### 1. Het hybride digitaal consumentenplatform (*ConsumerConnect*)

*ConsumerConnect* is een online hybride digitaal platform waar de consument terecht kan met zijn vragen, meldingen, klachten en informatie. Het heeft vijf overkoepelende doelen:

- klantgerichtheid (*front-end* en *back-end* met case-management systeem);
- administratieve vereenvoudiging;
- efficiënte en consistente dienstverlening;
- transparantie en informatie;
- schaalbaarheid.

Het is opgebouwd uit:

a. enerzijds een *front-end* website voor de consument, die hem toelaat zijn vraag, melding of klacht te loggen en op te volgen, en dit op een centrale plaats bij de FOD Economie;

b. anderzijds een case-management oplossing met als doel het "in netwerk brengen" van de verschillende bevoegde federale instanties.

### 2. Bescherming tegen gevaren online

Het hedendaagse consumentenkader is geëvolueerd. De digitalisering kan het voor de consumenten moeilijker maken om geïnformeerde keuzes te maken en om hun belangen veilig te stellen. Het online-gebeuren wordt alsmaar populairder. Naast het feit dat het voor de consument vele voordelen met zich brengt, nemen ook de risico's toe.

Cybercriminelen zien deze stijgende populariteit namelijk als de uitgelezen kans om hun slag te slaan en de consument geld of persoonlijke data afhandig te maken. Phishing staat dan ook hoog op de agenda van de regering. Er zal blijvend ingezet worden op sensibilisering en op de bestraffing van fraudeurs en internetcriminelen.

Dans le cadre du marketing d'affiliation (*affiliate marketing*), où des annonceurs récompensent leurs partenaires pour les ventes ou les "pistes" (telles que des adhésions ou des abonnements) générées par l'affilié, il arrive souvent que, via de faux concours en ligne, toutes sortes de données personnelles des consommateurs soient collectées et vendues. En collaboration avec l'Inspection économique, le parquet et l'Autorité de protection des données (APD), la secrétaire d'État s'emploiera à lutter contre les organisations criminelles à l'origine de ces agissements. Elle examinera notamment si ce problème peut être résolu par voie de réglementation.

De plus en plus d'entreprises abandonnent les méthodes publicitaires traditionnelles et tentent de faire passer leur message auprès d'un public cible de plus en plus difficile à atteindre. Elles font notamment la publicité de leurs produits par l'intermédiaire d'influenceurs qui comptent le public cible visé parmi leurs abonnés. Le fait que certains consommateurs (notamment la "génération Z" et les consommateurs faibles) soient des abonnés fréquents de ces influenceurs fait en sorte qu'ils sont fortement exposés à la publicité véhiculée de cette manière, ce qui peut les amener à acheter plus fréquemment les produits concernés. Ils sont donc souvent influencés (consciemment ou inconsciemment) par toutes sortes de formes publicitaires difficiles à définir ou à appréhender. La secrétaire d'État s'emploiera à élaborer de nouvelles recommandations claires pour les influenceurs et les annonceurs, de sorte qu'ils soient bien informés sur les méthodes de communication qu'ils peuvent utiliser. Le consommateur sera alors en mesure d'opérer clairement la distinction entre de la publicité et, simplement, une belle image.

Les systèmes pyramidaux, dont les jeunes sont les principales victimes, font également le tour des médias sociaux. Les consommateurs sont trompés par des promesses de sommes d'argent irréalistes, alors que le système est basé sur le recrutement de nouveaux clients et que l'apport du client précédent sert à payer le suivant. La secrétaire d'État continuera donc de mettre l'accent sur les contrôles ciblés de l'Inspection économique et sur la sensibilisation à l'importance du Point de contact. Les signalements sont en effet essentiels pour que l'Inspection économique puisse mener son enquête.

### 3. Le consommateur moins numérisé

En 2021, la secrétaire d'État a lancé, avec ses collègues Van Petgehem et Dermagne, le service bancaire universel. Il sera opérationnel en 2022. Sa mise en œuvre sera strictement contrôlée, de sorte que les

Bij *affiliate marketing*, waarbij adverteerders hun partners belonen voor de gegenereerde verkopen of *leads* (zoals lidmaatschappen of abonnementen) die de *affiliate* heeft aangeleverd, worden via online nepwedstrijden vaak allerlei persoonlijke consumentengegevens verzameld en doorverkocht. Er zal samen met de Economische Inspectie, het parket en de Gegevensbeschermingsautoriteit (GBA) samengewerkt worden om de criminele organisaties die hierachter zitten te bestrijden. Voorts zal de staatssecretaris ook onderzoeken of dit probleem via regelgevend optreden kan worden aangepakt.

Steeds meer bedrijven wijken af van traditionele reclamemethoden in een poging hun boodschap afgeleverd te krijgen bij een steeds moeilijker te bereiken doelpubliek. Ze adverteren hun producten via influencers die het beoogde doelpubliek onder hun volgers hebben. Het feit dat consumenten (en dan vooral de "webgeneratie" Z en de zwakke consumenten) frequente volgers zijn, zorgt ervoor dat zij veel worden blootgesteld aan de bijhorende internetreclame, wat er mogelijk toe leidt dat zij vaker overgaan tot het kopen van de geadverteerde producten. Zij worden dan vaak (bewust of onbewust) beïnvloed door allerlei reclamevormen die moeilijk te definiëren of te doorgronden zijn. De staatssecretaris zal werk maken van nieuwe, duidelijke aanbevelingen voor de influencers en adverteerders zodat ze goed weten hoe ze moeten communiceren. De consument zal dan een duidelijk onderscheid kunnen maken tussen wat reclame is en wat gewoon een leuk beeld is.

Ook piramidespelen doen de ronde op sociale media, waarvan vooral jongeren het slachtoffer worden. Consumenten worden misleid omdat hen wordt beloofd dat ze onrealistisch hoge bedragen kunnen verdienen terwijl het systeem gebaseerd is op het aanbrengen van nieuwe klanten en de inleg van de vorige dient om de volgende uit te betalen. De staatssecretaris zal daarom inzetten op gerichte controles door de Economische Inspectie alsook op het bewust maken van het belang van het Meldpunt. De meldingen zijn cruciaal om de Economische Inspectie toe te laten haar onderzoek te voeren.

### 3. De digitaal minder aangelegde consument

Samen met de ministers Dermagne en Van Peteghem heeft de staatssecretaris in 2021 de universele bankdienst in het leven geroepen. Die zal in 2022 van start gaan. Er zal streng worden toegezien op de toepassing

consommateurs moins numérisés puissent bénéficier d'un service personnalisé.

Les réseaux bancaires des sociétés Batopin et Jofico feront l'objet d'un suivi très attentif et la secrétaire d'État prendra des mesures si nécessaire. La présence de distributeurs automatiques de billets et de guichets bancaires est un point important pour le gouvernement.

La secrétaire d'État est également en discussion avec des fédérations professionnelles et des groupes d'intérêt en ligne en vue d'accompagner les consommateurs moins numérisés qui font leurs premiers pas en ligne (charte numérique).

Par ailleurs, les directives "garantie" et "omnibus" seront transposées en droit belge. Une partie importante de cette transposition consiste à créer les mêmes droits en ligne que hors ligne. L'idée est également de s'attaquer aux fausses recensions afin d'éviter que les consommateurs ne soient abusés.

#### 4. Marketing intrusif par courrier et par téléphone

Les consommateurs qui ne souhaitent pas être appelés peuvent s'inscrire sur la liste "Ne m'appellez plus!". Les annonceurs et les prestataires de services sont légalement tenus de consulter cette liste. La secrétaire d'État se dit fermement convaincue que les consommateurs devraient également avoir le choix de recevoir ou non du courrier adressé dans leur boîte aux lettres. De nombreux consommateurs s'irritent en effet de la quantité de papier qu'ils y trouvent. C'est pourquoi la secrétaire d'État s'emploie à interdire légalement la publicité adressée non désirée. Ces deux modes de marketing direct seront ancrés sur le plan légal et feront l'objet d'un meilleur suivi.

Concrètement, les entreprises seront tenues de consulter la liste Robinson. L'objectif est de centraliser les deux initiatives au sein d'un seul organisme afin de créer un point de contact unique pour le consommateur.

#### 5. Durabilité

Enfin, la secrétaire d'État entend s'attaquer aux effets néfastes du *greenwashing*, garantir le droit à la réparation et poursuivre la lutte contre le vieillissement prématuré.

L'utilisation de mots comme "vert" et "durabilité" pour attirer l'attention des consommateurs est omniprésente. Le gouvernement a élaboré et publié des lignes directrices sur les allégations environnementales. Elles ne sont pas encore très bien connues. La secrétaire d'État

van die bankdienst, opdat consumenten met zwakke digitale vaardigheden kunnen genieten van de op maat aangepaste dienst.

Ook de banknetwerken Batopin en Jofico zullen met argusogen opgevolgd worden en waar nodig zal er opgetreden worden. De aanwezigheid van bankautomaten en -loketten is een belangrijk aandachtspunt voor de regering.

De staatssecretaris is in gesprek gegaan met handelsfederaties en onlinebelangenroepen teneinde ook digitaal minder aangelegde consumenten die hun eerste stappen online zetten, te begeleiden (digitaal charter).

De richtlijnen "garantie" en "omnibus" zullen worden omgezet in Belgische wetgeving. Een belangrijk deel van die omzetting omvat het creëren van dezelfde rechten online als offline. Tevens worden valse recensies aangepakt om misleiding van consumenten tegen te gaan.

#### 4. Opdringerige marketing via post en telefoon

Als consumenten niet gebeld willen worden, dan kunnen zij zich registreren op de Bel-me-niet-meer-lijst. Adverteerders en service providers zijn wettelijk verplicht deze lijst te raadplegen. De staatssecretaris is er sterk van overtuigd dat consumenten ook voor geadresseerde post de keuze moeten hebben om die al of niet in de brievenbus te krijgen. Het vele papier in de brievenbus wekt bij nogal wat consumenten ergernis. De staatssecretaris werkt daarom aan een wettelijk verbod op ongewenste geadresseerde reclame. Beide manieren van *direct marketing* zullen wettelijk verankerd en beter opgevolgd worden.

Concreet zullen bedrijven de zogenaamde Robinsonlijst verplicht moeten raadplegen. Het is de bedoeling dat beide initiatieven gecentraliseerd worden bij één instantie en er dus een uniek aanspreekpunt is voor de consument.

#### 5. Duurzaamheid

*Last but not least* wil de staatssecretaris de kwalijke gevolgen van *greenwashing* aanpakken, het recht op reparatie waarborgen en de strijd tegen voortijdige veroudering voortzetten.

Het gebruik van woorden zoals "groen" en "duurzaamheid" om de aandacht van de consument te trekken is alomtegenwoordig. De regering heeft richtlijnen inzake milieuclaims uitgewerkt en gepubliceerd. De bekendheid ervan is nog niet optimaal. De staatssecretaris zal daaraan

y travaillera et affinera les lignes directrices lorsque le nouvel agenda européen du consommateur sera rendu public.

Cette législation européenne sera transposée correctement et avec diligence.

La secrétaire d'État a veillé à ce que l'Inspection économique, lorsqu'elle reçoit des signalements via son point de contact, ait une vision plus claire du *greenwashing* et puisse donc mieux cibler ses enquêtes dans les années à venir. Elle est très attachée à la question de la durabilité et continuera à s'engager pour mieux informer le consommateur et à lutter contre les pratiques trompeuses. Le consommateur y a droit.

## II. — DISCUSSION

### A. Questions et observations des membres

Mme Anneleen Van Bossuyt (N-VA) rappelle d'emblée que la protection des consommateurs ne peut être dissociée de la politique entrepreneuriale. Elle attache beaucoup d'importance à ne pas alourdir les charges administratives pour les entreprises en veillant à atteindre un équilibre entre les deux.

Sur la transposition des directives européennes, elle souligne qu'il faut éviter que les entreprises belges ne se trouvent dans une position concurrentielle délicate vis-à-vis de leurs concurrents étrangers à cause d'une surréglementation: des réglementations nouvelles ont des répercussions massives au niveau national si elles sont transposées en droit national avec un zèle excessif (*gold plating*).

Ensuite, concernant l'information et la sensibilisation, Mme Van Bossuyt rappelle que ce sont des aspects importants pour les consommateurs, qui doivent être mis en œuvre, appliqués et, le cas échéant, sanctionnés. À ce titre, elle attire l'attention sur l'importance des tâches de l'Inspection économique, tout en demandant si ces services sont suffisamment dotés en personnel.

Sur le site web à l'attention des consommateurs, qui devait communiquer de manière transparente une série d'informations en matière de protection des consommateurs et annoncé à la prise de fonction de la secrétaire d'État, l'intervenante se demande s'il est à présent opérationnel.

Sur l'agenda des consommateurs, en lien avec l'agenda européen en la matière et annoncé fin 2020, elle souhaite savoir où en est le projet.

werken en zal de richtlijnen verder verfijnen zodra de nieuwe Europese Consumentenagenda publiek wordt.

Deze Europese wetgeving zal terdege en met de nodige spoed omgezet worden.

De staatssecretaris heeft ervoor gezorgd dat de Economische Inspectie bij de meldingen via haar meldpunt een duidelijker zicht krijgt op *greenwashing* en dus gerichter haar onderzoeken kan doen in de komende jaren. Zij is zeer begaan met het aspect duurzaamheid en zal zich blijven inspannen om de consument beter te informeren en misleidende praktijken aan te pakken. De consument heeft daar namelijk recht op.

## II. — BESPREKING

### A. Vragen en opmerkingen van de leden

Mevrouw Anneleen Van Bossuyt (N-VA) wijst er allereerst op dat consumentenbescherming niet los van het ondernemingsbeleid kan worden gezien. De spreekster hecht er veel belang aan dat de administratieve lasten voor de bedrijven niet toenemen, door toe te zien op een goede balans tussen beide zaken.

Inzake de omzetting van de Europese richtlijnen benadrukt ze dat de Belgische bedrijven als gevolg van overregulering niet in een zwakkere concurrentiepositie ten opzichte van hun buitenlandse concurrenten mogen terechtkomen; nieuwe regelgeving met overmatige ijver in nationaal recht omzetten (*gold-plating*) heeft enorme gevolgen.

Vervolgens geeft de spreekster aan dat het belangrijk is de consument voor te lichten en te sensibiliseren. Gebeurt dat niet, dan is in voorkomend geval een sanctie aan de orde. Tegen die achtergrond vestigt de spreekster er de aandacht op dat de Economische Inspectie een belangrijke taak vervult. Ze vraagt of die diensten wel over voldoende personeel beschikken.

De spreekster wil weten of de consumentenwebsite operationeel is die op transparante wijze informatie inzake consumentenbescherming moet aanbieden en die de staatssecretaris bij haar aantreden heeft aangekondigd.

De spreekster vraagt hoe het staat met de consumentenagenda, naar het voorbeeld van de Europese agenda ter zake, die tegen eind 2020 was aangekondigd.

Concernant les fournisseurs d'énergie, l'intervenante souhaite savoir s'il existe une possibilité de faire un transfert facilement d'un fournisseur vers un autre.

Concernant les comptes dormants non utilisés, elle invite la secrétaire d'État à préciser si une évaluation des comptes d'épargne existants a été réalisé.

Plus globalement, Mme Van Bossuyt souligne qu'il y a beaucoup de bonnes intentions – qu'elle soutient – mais elle s'interroge sur leur concrétisation effective.

Sur la plateforme *ConsumerConnect*, qu'elle juge utile et positive et sur le *one-stop shop*, elle souhaiterait savoir quel est le calendrier de concrétisation, alors qu'il est annoncé pour début 2022. Elle s'interroge sur la question de savoir si cela ne fera pas double emploi avec d'autres outils existants, si cela nécessitera des recrutements et quelles sont les conclusions des études de faisabilité.

Mme Van Bossuyt observe que la criminalité en ligne dépasse aujourd'hui la criminalité classique. Elle souligne qu'on reste beaucoup dans des déclarations d'intentions, de la communication et de la sensibilisation et invite à être plus proactif et concret dans ce domaine. Ainsi, en matière de lutte contre le *phishing*, elle rappelle la proposition de loi de M. Freilich (DOC 55 2296/001), dans lequel une vérification serait effectuée par un algorithme juste avant l'exécution de tout virement bancaire. Si le nom introduit dans l'espace bénéficiaire diffère du nom du titulaire réel du compte, l'utilisateur de la banque en ligne reçoit un avertissement indiquant que le nom saisi ne correspond pas au nom du titulaire du compte bancaire. Le client qui effectue le paiement, ainsi alerté, décide alors de la suite à accorder à cet avertissement. Elle appelle de ses vœux à soutenir largement cette proposition car cela fonctionne très bien au Royaume-Uni où le taux de *phishing* a baissé de 80 %.

Sur les voyages et la banque de vouchers, elle regrette qu'il n'y ait toujours pas de publication au *Moniteur belge* alors que la loi (DOC 55 2163/008) prévoit en son article 17 d'introduire pour les agents de voyage leur dossier entre le 11 et le 16 novembre 2021. Elle constate qu'il n'y a donc plus de base juridique et s'interroge sur la suite à y réserver.

Autre élément important: l'assurance insolvabilité, obligatoire au niveau européen. Les assurances insolvabilité, renouvelables chaque année, cesseront de produire leurs effets au 31 décembre 2021. Certaines

Daarnaast vraagt ze of makkelijk kan worden overgestapt van de ene energieleverancier naar de andere.

Inzake de slapende bankrekeningen vraagt de spreker aan de staatssecretaris of de bestaande spaarrekeningen werden geëvalueerd.

Meer in het algemeen wijst mevrouw Van Bossuyt op de vele goede bedoelingen – die ze steunt –; ze plaatst echter vraagtekens bij de daadwerkelijke verwezenlijking ervan.

De spreker vindt het uniek digitaal consumentenplatform *ConsumerConnect* nuttig en positief. Inzake de *one-stop-shop*, aangekondigd voor begin 2022, vraagt de spreker naar het tijdspad. Ze wil weten of er geen overlapping met andere bestaande instrumenten zal zijn, of er nog personeel zal moeten worden geworven en hoe de conclusies van de haalbaarheidsstudies luiden.

Mevrouw Van Bossuyt wijst erop dat de omvang van de internetcriminaliteit thans die van de traditionele criminaliteit overtreft. Ze benadrukt dat men vaak blijft steken in het aankondigen van plannen, in het communiceren over en in het bewust maken voor het probleem. De spreker roept op tot proactiever en doortastender optreden. Zo wijst de spreker, wat het tegengaan van *phishing* betreft, op het wetsvoorstel van de heer Freilich (DOC 55 2296/001) dat beoogde een IBAN-naamcontrole in te voeren om bancaire internet- en cyberfraude tegen te gaan. Wanneer de ingevoerde naam van de begunstigde afwijkt van de naam van de echte rekeninghouder, ontvangt de gebruiker van het online bankieren een waarschuwing op het scherm dat de ingegeven naam niet overeenkomt met de naam van de houder van de bankrekening. Daarop beslist de betaler wat hij met die waarschuwing doet. De spreker roept op tot brede steun voor dit wetsvoorstel, daar deze regeling in het Verenigd Koninkrijk erg goed werkt en het aantal gevallen van *phishing* er met 80 % is gedaald.

De spreker vindt het jammer dat qua reizen en de voucherbank nog steeds niets in het *Belgisch Staatsblad* werd bekendgemaakt, terwijl artikel 17 van het wetsontwerp (DOC 55 2163/008) ertoe strekt te bepalen dat elke reisorganisator die een lening wenst te verkrijgen uiterlijk op 16 november 2021 een dossier moet indienen. Ze wijst erop dat er dus geen rechtsgrond meer is en vraagt hoe het nu verder moet.

Een ander belangrijk element betreft de Europees verplichte insolventieverzekering. De insolventieverzekeringen moeten jaarlijks worden verlengd en lopen op 31 december 2021 af. Bepaalde reisbureaus zullen het moeilijk

agences de voyage seront en difficulté d'y souscrire à nouveau, au vu du chiffre d'affaires moindre réalisé depuis le début de la crise du COVID-19. Elle souhaite savoir si une solution transitoire sera proposée avant le 31 décembre 2021, avant de proposer une solution plus durable.

Concernant les publicités trompeuses, l'intervenante remarque que la secrétaire d'État a fait écho à la liste Robinson. Il s'agit d'une liste de personnes qui ne souhaitent plus recevoir de publicité adressée par la poste. N'importe qui peut s'inscrire gratuitement sur cette liste. Les entreprises ne sont pas légalement obligées d'utiliser la liste Robinson lorsqu'elles envoient des actions commerciales adressées. Toutefois, l'Association belge du marketing conseille aux entreprises de consulter cette liste et de supprimer les adresses qui s'y trouvent de leurs bases de données pour la publicité adressée par la poste. Elle se demande si des mesures ou une initiative législative seront prises pour obliger les entreprises à consulter cette liste.

Sur le *greenwashing*, elle note qu'un nombre croissant de personnes et d'entreprises souhaitent effectuer un choix responsable et durable. Une initiative sera prise prochainement par la Commission européenne. Cette initiative exigera des entreprises qu'elles justifient leurs déclarations concernant l'empreinte environnementale de leurs produits et services en utilisant des méthodes standards pour les quantifier. L'objectif est de rendre les déclarations fiables, comparables et vérifiables dans l'ensemble de l'Union européenne et de réduire l'éco-blanchiment (les entreprises donnant une fausse impression de leur impact environnemental). Cela devrait aider les acheteurs commerciaux et les investisseurs à prendre des décisions plus durables et accroître la confiance des consommateurs dans les labels et informations écologiques. Mme Van Bossuyt souhaite savoir si la secrétaire d'État attend cette initiative européenne avant d'avancer sur une législation nationale.

Concernant les produits bancaires et d'assurances, elle se réfère à l'outil de comparaison annoncé dans la note de politique générale, qui n'a pas encore vu le jour et à l'étude de marché réalisée par des étudiants du *Artevelde Hogeschool* de Gand. Elle prend note de la volonté de la secrétaire d'État d'étendre le champ d'application de cet outil aux assurances familiales. L'intervenante souhaiterait savoir quand cet instrument sera développé également pour d'autres produits bancaires et d'assurance. Mme Van Bossuyt estime que ce service sera fort utile car elle observe qu'en Belgique, les citoyens paient beaucoup plus que leurs voisins pour leurs produits d'assurance et qu'il existe encore trop de réticences à changer de prestataires, par conservatisme ou par résignation.

hebben om opnieuw een verzekering af te sluiten, gelet op de lagere omzet als gevolg van de COVID-19-crisis. De spreekster wil weten of vóór 31 december 2021 een overgangsoptlossing zal worden voorgesteld, alvorens een duurzamer oplossing voor te stellen.

Inzake misleidende reclame wijst de spreekster erop dat de staatssecretaris de Robinsonlijst heeft vermeld. Dat is een lijst met de gegevens van personen die geen met de post bezorgde reclame meer in hun brievenbus willen krijgen. Wie dat wenst, kan gratis in die lijst worden opgenomen. Bedrijven zijn niet wettelijk verplicht de Robinsonlijst te raadplegen wanneer zij reclame op naam versturen. De *Belgian Association of Marketing* raadt de bedrijven echter aan die lijst wél te raadplegen en de vermelde adressen uit hun databanken voor met de post verstuurd reclame te verwijderen. De spreekster vraagt of maatregelen dan wel een wetgevend initiatief zullen worden genomen om de bedrijven ertoe te verplichten die lijst te raadplegen.

Inzake *greenwashing* wijst de spreekster erop dat almaar meer mensen en bedrijven een verantwoorde en duurzame keuze willen maken. De Europese Commissie zal binnenkort met een initiatief komen. Dat initiatief zal de bedrijven ertoe verplichten hun beweringen betreffende de ecologische voetafdruk van hun producten en diensten te verantwoorden. Via standaardmethodes zullen die gegevens worden gekwantificeerd. Beoogd wordt de beweringen betrouwbaar, vergelijkbaar en controleerbaar te maken in de hele EU en *greenwashing* terug te dringen (waarbij bedrijven een verkeerde voorstelling van hun milieu-impact geven). Zulks zou de commerciële inkopers en de investeerders moeten helpen duurzamere beslissingen te nemen en het consumentenvertrouwen in de milieulabels en -informatie moeten doen toenemen. Mevrouw Van Bossuyt vraagt of de staatssecretaris dit Europese initiatief afwacht vooraleer ze nationale initiatieven ter zake neemt.

De spreekster verwijst naar de in de beleidsnota aangekondigde maar nog niet tot stand gebrachte vergelijkingstool voor bank- en verzekeringsproducten, alsook naar de marktstudie van studenten van de *Arteveldehogeschool* Gent. Ze neemt er akte van dat de staatssecretaris het toepassingsgebied van de vergelijkingstool wil uitbreiden tot de familiale verzekeringen. De spreekster vraagt wanneer de tool ook voor andere bank- en verzekeringsproducten zal worden uitgewerkt. Mevrouw Van Bossuyt is van oordeel dat die dienst erg nuttig zal zijn. Ze stelt vast dat de burgers in België voor hun verzekeringsproducten veel meer betalen dan in de buurlanden en dat men nog te terughoudend is om van verzekeraar te veranderen, uit conservatisme of uit berusting.

Sur les conditions contractuelles minimales légales évoquées dans la note de politique générale de l'année dernière, l'intervenante constate qu'il n'y est plus fait référence. Elle souhaiterait savoir si celles-ci seront remises à l'ordre du jour en ce qui concerne l'assurance automobile obligatoire.

Sur le droit à l'oubli et la proposition de résolution votée à l'unanimité en plénière (DOC 55 2067/001), elle se réjouit qu'il soit fait référence à sa proposition de loi (DOC 55 2152/001) dans la note de politique générale, qui va plus loin sur ce sujet. Elle observe qu'il subsiste encore de nombreuses discriminations et serait heureuse qu'une loi vienne couronner ces initiatives.

Sur la directive (UE) 2019/771 relative à certains aspects concernant les contrats de vente de biens, qui devait être transposée pour le 1<sup>er</sup> juillet 2021, elle rappelle que des auditions ont été demandées dès que le projet de loi de transposition serait déposé. Or, apparemment dès le 2 juillet 2021, le conseil des ministres a adopté un avant-projet. L'intervenante déplore qu'à ce jour, aucun texte n'ait encore été déposé.

Enfin, toujours dans le cadre de la transposition des directives européennes, elle souligne que la Belgique n'est pas vraiment le meilleur élève de la classe, avec un véritable déficit en matière de transposition, même si un rattrapage est en cours. Concernant les directives "garantie", "omnibus" et "class action", elle souhaite savoir si ces textes seront transposés dans les délais impartis.

M. Albert Vicaire (Ecolo-Groen) soutient la création d'un guichet numérique unique où les consommateurs pourront poser toutes leurs questions et obtenir ainsi des informations fiables et centralisées. Cela relève pour lui d'un véritable service public.

Il soutient également la secrétaire d'État dans sa volonté de lutter contre les véritables pièges en ligne que sont les systèmes de vente pyramidale, le *phishing* ou encore les faux concours destinés à récolter frauduleusement les données des concitoyens.

Il demande que le *dropshipping* soit plus explicite: les clients doivent comprendre que leurs achats viennent d'un autre fournisseur que le site sur lequel ils se trouvent.

Enfin, il souhaite voir encadrer les pratiques "d'influenceurs", particulièrement en ce qui concerne la protection des mineurs. À ce sujet, l'intervenant aimerait connaître

De spreekster stelt vast dat niet langer wordt verwezen naar de in de beleidsnota van vorig jaar vermelde wettelijke minimale contractvoorwaarden. Zij wil weten of dat thema opnieuw op de agenda zal worden geplaatst met betrekking tot de verplichte autoverzekering.

Met betrekking tot het recht om te worden vergeten en het eenparig door de plenaire vergadering aangenomen voorstel van resolutie ter zake (DOC 55 2067/001) is de spreekster verheugd dat in de beleidsnota wordt verwezen naar haar wetsvoorstel DOC 55 2152/001, want dat gaat verder wat dat betreft. Zij merkt op dat er nog veel discriminatie is en zou tevreden zijn dat voormelde initiatieven tot een wet zouden leiden.

Richtlijn (EU) 2019/771 betreffende bepaalde aspecten van overeenkomsten voor de verkoop van goederen had vóór 1 juli 2021 moeten zijn omgezet; mevrouw Van Bossuyt herinnert eraan dat om hoorzittingen werd verzocht zodra het wetsontwerp tot omzetting van die richtlijn zou zijn ingediend. Hoewel de Ministerraad op 2 juli 2021 kennelijk een voorontwerp van wet heeft aangenomen, betreurt de spreekster dat tot dusver nog geen tekst werd ingediend.

Eveneens met betrekking tot de omzetting van Europese richtlijnen beklemtoont zij tot slot dat België niet echt de beste leerling van de klas is en ter zake achterophinkt, hoewel de achterstand wordt weggewerkt. Het lid wil vernemen of de waarborg-, de omnibus- en de class-actionrichtlijn binnen de gestelde termijnen zullen worden omgezet.

De heer Albert Vicaire (Ecolo-Groen) is voorstander van de oprichting van een uniek digitaal loket waar de consumenten terecht kunnen met al hun vragen en waar ze betrouwbare en gecentraliseerde antwoorden kunnen krijgen. Volgens hem is dat echte openbare dienstverlening.

Hij steunt de staatssecretaris ook in haar streven om echte valkuilen op het internet te bestrijden, zoals piramidespelen, phishing of *fake* wedstrijden met de bedoeling op frauduleuze wijze de gegevens van me-deburgers te verzamelen.

Hij vraagt dat de *dropshipping*-praktijk uitdrukkelijker zou worden aangegeven; de klanten moeten weten dat de aangekochte goederen afkomstig zijn van een andere leverancier dan de website die zij bezoeken.

Tot slot wil hij een wettelijk kader voor de praktijken van *influencers*, in het bijzonder ter bescherming van de minderjarigen. De spreker wil vernemen aan welke

quelles pistes d'actions concrètes seront mis en place pour lutter contre ces pratiques.

Dans un autre registre, M. Vicaire salue le projet de loi en cours d'élaboration, destiné à améliorer le Car Pass.

En matière de droit à l'oubli, il se réjouit que la politique de la secrétaire d'État s'inscrive dans la droite ligne des travaux du Parlement afin d'élargir ce droit à davantage de pathologies et pour plus de produits d'assurance.

Il soutient l'amélioration de l'outil de la FSMA permettant de comparer les produits financiers et d'assurances: cela permettra à encore plus de ménages de pouvoir faire des économies sur ces dépenses souvent très lourdes.

De même, l'opérationnalisation du service bancaire universel initié par le gouvernement est vivement attendue. Il reste cependant inquiet de la disparition d'un nombre important de distributeur de billets qui touche 4 personnes sur 10 et un peu moins de 20 % des personnes de plus de 65 ans.

Il confirme par ailleurs le soutien du groupe Ecolo-Groen pour ce qui concerne la lutte contre le *greenwashing* et l'obsolescence programmée, deux leviers indispensables de la transition.

Il note que la secrétaire d'État indique vouloir renforcer les contrôles de l'Inspection économique. Il n'a cependant rien lu dans la note de politique générale concernant le renforcement des effectifs de ce service pourtant surchargé aujourd'hui, puisqu'actuellement il peine déjà à remplir toutes ses missions. Il souhaite dès lors savoir s'il est prévu d'augmenter la taille du personnel de ce service. Pour lui, il s'agit là d'un bon investissement. Il souligne l'importance de renforcer les contrôles de l'Inspection économique en matière de publicité trompeuse, particulièrement lors des journées de promotions telles que le *Black Friday* ou le 11 novembre, le *Singles Day*.

Enfin, M. Vicaire aimerait savoir ce qui est prévu concernant l'automatisation de droits tels que les tarifs sociaux pour le gaz et l'électricité.

M. Patrick Prévot (PS) souligne que de très bonnes choses se retrouvent dans la note de politique générale de la secrétaire d'État, comme les mesures pour lutter contre la fraude en ligne (notamment la fraude à l'amitié), le projet de loi sur la garantie légale ou encore l'extension du droit à l'oubli en matière d'assurances pour mieux protéger les anciens malades du cancer ou atteints de pathologies chroniques.

concrete acties ter bestrijding van die praktijken wordt gedacht.

Voorts is de heer Vicaire tevreden dat een wetsontwerp ter verbetering van de Car Pass op stapel staat.

Met betrekking tot het recht om te worden vergeten, is hij verheugd dat het beleid van de staatssecretaris in het verlengde ligt van de werkzaamheden van het Parlement met het oog op de uitbreiding van dat recht tot meer aandoeningen en meer verzekeringsproducten.

Hij steunt de verbetering van het FSMA-instrument waarmee financiële en verzekeringsproducten kunnen worden vergeleken, want daarmee zullen nog meer gezinnen kunnen besparen op die soms heel hoge uitgaven.

Voorts wordt uitgekeken naar de concrete uitrol van de door de regering op de rails gezette universele bankdienst. De spreker blijft echter ongerust over de sterke vermindering van het aantal geldautomaten, want voor 4 op 10 mensen en voor nagenoeg 20 % van de 65-plusers is dat een probleem.

Hij bevestigt tevens de steun van de Ecolo-Groenfractie voor het tegengaan van *greenwashing* en van ingebouwde veroudering, aangezien zulks onontbeerlijk is voor de ecologische transitie.

De heer Vicaire stelt vast dat de staatssecretaris aangeeft de controles van de Economische inspectie te willen uitbreiden. In de beleidsnota staat echter niets over meer personeel voor die dienst, hoewel die vandaag al overbelast is en moeite heeft al zijn opdrachten te vervullen. De spreker wil dan ook weten of het de bedoeling is dat de personeelsformatie van die dienst uit te breiden. Dat zou volgens hem een goede investering zijn. Hij beklemtoont dat de Economische Inspectie meer controles inzake misleidende reclame zou moeten uitvoeren, in het bijzonder naar aanleiding van promotiedagen als *Black Friday* of *Singles Day* (11 november).

Tot slot wil de heer Vicaire weten wat werd gepland met betrekking tot de automatische toekenning van rechten, zoals de sociale tarieven voor gas en elektriciteit.

De heer Patrick Prévot (PS) geeft aan dat de beleidsnota van de staatssecretaris heel positieve zaken bevat, zoals de maatregelen om de onlinefraude te bestrijden (in het bijzonder vriendschapsfraude), het wetsontwerp inzake wettelijke waarborg of de uitbreiding van het recht om te worden vergeten met betrekking tot verzekeringen, teneinde gewezen kankerpatiënten of mensen met chronische aandoeningen beter te beschermen.

Concernant les assurances, il se félicite des outils permettant de comparer les prix des polices et l'étendue des couvertures. Il souhaiterait que le consommateur soit mieux informé sur les formalités de résiliation souvent trop lourdes ou sur les offres groupées en matière de crédit hypothécaire. En effet, un taux de crédit hypothécaire qui remonte de quelques points de pourcentage, cela implique une augmentation de milliers d'euros étalés sur plusieurs années. À ce titre, il estime qu'un consommateur bien informé des différentes offres de marché est nécessaire mais lorsqu'il est captif et qu'il ne sait pas se libérer d'un contrat, cela reste un problème. Il souhaite que la mobilité des consommateurs soit facilitée, par le jeu de la concurrence.

La présence des banques reste pour le groupe PS un point central de préoccupation. M. Prévot souhaite qu'un rappel leur soit fait quant à leurs responsabilités sociétales: il y a une exaspération qui se ressent fort au sein de la population, qui paie toujours plus pour toujours moins de services. La diminution du nombre de distributeurs de billets, d'automates et d'agences bancaires laisse certaines communes à l'état de désert bancaire. Il rappelle que le vice-premier ministre Dermagne a jugé le projet Batopin insuffisant et qu'il cherchait des solutions pour y remédier. M. Prévot demande à la secrétaire d'État si elle soutiendra ces démarches et quelles solutions avancera-t-elle pour remédier à ce problème d'accès aux distributeurs et au nombre d'agences bancaires.

Sur la question de la lutte contre le surendettement, l'intervenant prend acte que le gouvernement a pris le relais des initiatives parlementaires. Il précise qu'il sera particulièrement attentif par rapport aux mesures prises, dont le rappel gratuit est inscrit dans l'accord du gouvernement.

*M. Reccino Van Lommel (VB)* partage l'avis de la secrétaire d'État, exprimé avec force dans la note de politique générale, selon lequel le consommateur a été durement touché l'année dernière.

Dans la foulée, la secrétaire d'État évoque les défis du changement climatique. Il s'agit toutefois d'une arme à double tranchant. Les adaptations du mode de vie doivent être réalisables et financièrement abordables, dans un souci de justice sociale. Cette dimension fait souvent défaut dans les débats parlementaires.

Le fait que les consommateurs soient affectés par le changement climatique est parfois dû à la stratégie politique menée à cet égard. Ce constat inquiète le membre: qui pourra acheter une voiture ou une maison à l'avenir? La facture énergétique restera-t-elle abordable?

Wat de verzekeringen betreft, is hij tevreden dat werk wordt gemaakt van tools waarmee de prijzen van de polissen en de omvang van de dekking kunnen worden vergeleken. Hij zou willen dat de consument beter wordt geïnformeerd over de vaak te zware vormvereisten voor opzegging of over de gekoppelde aanbiedingen bij een hypotheek krediet. Een hypotheek krediet dat enkele procentfracties hoger is, kost over de hele looptijd immers duizenden euro meer. In dat verband meent hij dat de consumenten goed geïnformeerd moeten zijn over wat de markt te bieden heeft, maar dat zulks niet baat wanneer die consument gevangen zit in een overeenkomst die hij niet kan opzeggen. Het lid wil dat de consumentenmobilititeit wordt gefaciliteerd via concurrentie.

De aanwezigheid van de banken blijft een centrale bekommernis voor de PS-fractie. De heer Prévot wil dat de banken aan hun maatschappelijke verantwoordelijkheden worden herinnerd; de bevolking is vertwijfeld omdat ze almaar meer betaalt voor een dienstverlening die almaar afneemt. De daling van het aantal geldautomaten, bankautomaten en bankkantoren zorgt ervoor dat in sommige gemeenten helemaal geen banken meer vertegenwoordigd zijn. Het lid wijst erop dat vice-eersteminister Dermagne het Batopin-project ontoereikend heeft bevonden en oplossingen zoekt om dat te verhelpen. De heer Prévot vraagt de staatssecretaris of zij die acties zal steunen en welke voorstellen zij zal doen om een oplossing te bieden voor die gebrekkige toegang tot geldautomaten en voor het lage aantal bankkantoren.

Wat de bestrijding van overmatige schuldenlast betreft, neemt de spreker nota van het feit dat de regering de parlementaire initiatieven heeft overgenomen. Hij stipt aan dat hij bijzondere aandacht zal besteden aan de genomen maatregelen, waaronder de in het regeerakkoord opgenomen maatregel betreffende de gratis aanmaning.

*De heer Reccino Van Lommel (VB)* deelt het standpunt van de staatssecretaris, prominent vertolkt in de beleidsnota, dat de consument het afgelopen jaar zwaar getroffen is.

In één adem heeft de staatssecretaris het over de uitdagingen van de klimaatverandering. Dit is echter een tweesnijdend zwaard. Aanpassingen van de manier van leven moeten haalbaar en betaalbaar zijn, mét oog voor sociale rechtvaardigheid. Dat ontbreekt vaak in parlementaire debatten.

Dat de consument wordt getroffen door de klimaatverandering heeft soms te maken met het beleid ter zake. Dit baart het lid zorgen: wie zal in de toekomst nog een wagen of een woning kunnen kopen? Blijft de energiefactuur betaalbaar?

De nombreuses entreprises sont confrontées à des délais d'attente en raison de la reprise économique rapide. L'économie est en surchauffe, ce qui entraîne une hausse des prix et une inflation.

La présentation de la note de politique générale donne à M. Van Lommel le sentiment qu'elle exprime principalement des intentions, mais que la mise en œuvre concrète fait défaut. Par exemple, à quoi ressemblera concrètement cette plateforme hybride des consommateurs? En quoi diffèrera-t-elle des initiatives existantes?

Les dangers en ligne sont en effet nombreux. La secrétaire d'État a surtout indiqué les résultats à atteindre dans ce domaine, mais elle est restée vague à propos de la manière de les atteindre.

L'ancrage juridique du droit à l'oubli constitue une initiative bienvenue. La secrétaire d'État évoque d'abord les personnes qui ont été guéries du cancer. Elle déclare ensuite qu'il convient d'étudier si ce droit peut être étendu à certaines maladies chroniques. En l'espèce, on aurait pu attendre un niveau d'ambition un peu plus élevé.

Cela fait environ deux ans maintenant que l'on parle de la liste "Ne m'appellez plus", sans grand résultat tangible. Il faut espérer qu'en 2022, la secrétaire d'État parviendra à réaliser une percée dans ce domaine. Il est positif que l'établissement de la liste soit pris en charge par les opérateurs télécom. La secrétaire d'État peut-elle indiquer comment cette centralisation s'organisera en pratique? À un moment donné, il faudra bien relier toutes ces bases de données.

La liste Robinson existe également depuis longtemps. Il s'agit d'une initiative volontaire qui mérite un meilleur encadrement. Pourquoi n'est-elle pas intégrée dans les bases de données existantes? La secrétaire d'État "analysera" la modernisation de cette liste; cette intention est dépourvue d'objectif concret, et encore moins de plan.

Aujourd'hui, les consommateurs disposent de très bons outils de comparaison pour s'y retrouver dans l'offre des fournisseurs d'énergie. Ces outils donnent des informations sur le prix, mais aussi sur l'origine de l'énergie. Ce dernier aspect est important à la lumière de la lutte contre la publicité mensongère. Dans sa note de politique générale, la secrétaire d'État met un point d'honneur à s'attaquer au *greenwashing*. La politique de ce gouvernement consiste à faire passer pour de l'énergie verte l'électricité produite par les centrales à gaz et même les vieux moteurs d'avion. Comment la secrétaire d'État compte-t-elle agir contre ce type de *greenwashing*? Comment les consommateurs sauront-ils si leur énergie est vraiment verte?

Door het snelle economische herstel kampen tal van bedrijven met wachttijden. De economie geraakt oververhit, wat leidt tot prijsstijgingen en inflatie.

De voorstelling van de beleidsnota laat bij de heer Van Lommel het gevoel achter dat het vooral om intenties gaat, maar dat de concrete uitwerking ontbreekt. Hoe zal bijvoorbeeld dat hybride consumentenplatform er concreet uitzien? Waarin verschilt dat van bestaande initiatieven?

De online gevaren zijn inderdaad legio. De staatssecretaris gaf vooral aan wat ze ter zake wil bereiken, maar bleef vaag over de weg daarnaartoe.

Een wettelijke verankering van het recht om vergeten te worden is welgekomen. De staatssecretaris heeft het in de eerste plaats over personen die genezen zijn van kanker. Daarnaast stelt ze dat moet onderzocht worden of het kan uitgebreid worden naar bepaalde chronische aandoeningen. Het ambitieniveau mag hier toch wat hoger liggen.

Over de Bel-me-niet-meer-lijst wordt al een tweetal jaar gepraat, zonder veel tastbaar resultaat. Hopelijk kan de staatssecretaris in 2022 een doorbraak in dit dossier realiseren. Het is een goede zaak dat de opmaak van de lijst zal worden overgenomen door de telecomoperatoren. Kan de staatssecretaris aangeven hoe die centralisatie concreet zal gebeuren? Op een bepaald moment zullen al die verschillende databanken toch moeten worden gekoppeld.

De Robinsonlijst gaat ook al lang mee. Het is een vrijwillig initiatief dat een betere omkadering verdient. Waarom wordt dit niet mee geïntegreerd in bestaande databestanden? De staatssecretaris zal de modernisering van die lijst "bekijken"; een concrete doelstelling, laat staan een plan, ontbreken.

De consument beschikt vandaag over zeer goede vergelijkingstools om zijn weg te vinden in het aanbod van energieleveranciers. Die tools informeren over de prijs, maar ook over de herkomst van de energie. Dat laatste aspect is belangrijk in het licht van de strijd tegen misleidende reclame. In haar beleidsnota maakt de staatssecretaris een punt van het aanpakken van *greenwashing*. Het beleid van deze regering is erop gericht om elektriciteit opgewekt door middel van gascentrales en zelfs oude vliegtuigmotoren te doen doorgaan als groene energie. Hoe zal de staatssecretaris optreden tegen deze vorm van *greenwashing*? Hoe zal de consument kunnen weten of zijn energie werkelijk groen is?

Pour protéger la santé publique, la secrétaire d'État annonce des mesures contre les centres de bronzage malhonnêtes. M. Van Lommel s'en félicite. Il se demande toutefois ce que la majorité vise au juste avec ce dossier. La note de politique générale met l'accent sur la prévention, tandis que cette commission examine une proposition de résolution du CD&V qui demande d'interdire l'exploitation commerciale des bancs solaires (DOC 55 1346/001).

Pendant les confinements, il est clairement apparu que les technologies numériques ont gagné en importance. La transformation numérique offre aux consommateurs un plus large choix de biens et de services. Cependant, certains consommateurs ne disposent pas des ressources ou des compétences nécessaires pour participer activement au marché en ligne. Les applications numériques ne sont pas non plus toujours accessibles aux personnes handicapées. Il conviendrait de garantir à leur intention une offre de base de biens et de services. Ce groupe doit en outre bénéficier d'un soutien dans l'utilisation des applications numériques.

Dans sa note de politique générale, la secrétaire d'État aborde ce qu'elle appelle la "présence des banques". L'été dernier, le gouvernement fédéral et FebeFin ont conclu un accord à propos de l'introduction d'un service bancaire universel. Selon le VB, ce service bancaire présente des lacunes dans plusieurs domaines. M. Van Lommel s'interroge sur le lien avec les initiatives législatives traitant de cette problématique dont cette commission a été saisie (DOC 55 1286/001, DOC 55 1825/001). Sont-elles désormais en suspens?

Batopin et Jofico sont en soi des plateformes générales dont les distributeurs automatiques ne pourront être utilisés que pour les retraits d'argent. Le but est-il qu'à terme, l'utilisateur puisse également effectuer d'autres opérations par le biais de ces distributeurs? M. Van Lommel a compris que la secrétaire d'État œuvrera dans ce sens, mais ce n'est pas suffisant. Et même si les nouveaux distributeurs automatiques permettront à l'avenir d'effectuer d'autres opérations que des retraits d'argent liquide et offriront une large gamme de services bancaires, cela ne suffira pas pour garantir un service bancaire adéquat aux personnes les moins à l'aise sur le plan numérique. Comme le gouvernement pense-t-il organiser les services bancaires locaux pour ces personnes? Quelles initiatives a-t-il prises pour aider les citoyens à utiliser les applications numériques?

M. Van Lommel estime que les accords conclus dans le cadre du service bancaire universel ne permettront pas d'atteindre l'objectif visé. Les banques continuent à fermer massivement des agences, même si l'on observe

Ter bescherming van de volksgezondheid kondigt de staatssecretaris aan malafide zonnecentra te zullen aanpakken. De heer Van Lommel juicht dit toe. Wel vraagt hij zich af wat de meerderheid nu precies voor ogen heeft met dit dossier. In de beleidsnota ligt de nadruk op preventie, terwijl deze commissie een voorstel van resolutie van de CD&V behandelt dat aanstuurt op de invoering van een verbod op de commerciële exploitatie van zonnebanken (DOC 55 1346/001).

Tijdens de lockdowns werd duidelijk dat digitale technologieën aan belang hebben gewonnen. De digitale transformatie verschaft de consumenten een ruimere keuze aan goederen en diensten. Sommige consumenten ontberen echter de nodige middelen of vaardigheden om actief deel te nemen aan de online markt. Ook voor personen met een beperking zijn digitale toepassingen niet steeds toegankelijk. Ook voor hen moet een basisaanbod van goederen en diensten gewaarborgd blijven. Daarnaast dienen zij ondersteund te worden bij het gebruik van digitale toepassingen.

De staatssecretaris gaat in haar beleidsnota in op wat ze de "aanwezigheid van banken" noemt. Afgelopen zomer bereikten de federale regering en FebeFin een akkoord over de invoering van een universele bankdienst. Volgens het VB schiet die bankdienst op verschillende vlakken tekort. De heer Van Lommel vraagt zich overigens af hoe die zich verhoudt tot de wetgevende initiatieven omtrent deze problematiek die in deze commissie aanhangig zijn (DOC 55 1286/001, DOC 55 1825/001). Staan deze nu *on hold*?

Batopin en Jofico zijn in wezen algemene platformen waarvan de automaten enkel zullen kunnen worden gebruikt voor geldafhalingen. Is het de bedoeling dat de gebruiker op termijn bij die automaten ook terecht zal kunnen voor andere verrichtingen? De heer Van Lommel begreep dat de staatssecretaris daarvoor zal ijveren, maar dat is niet voldoende. En zelfs als de nieuwe ATM's in de toekomst meer zijn dan enkel cashdistributeurs en een ruim gamma aan bankdiensten aanbieden, dan zal dat niet volstaan om de digitaal minder aangelegde een behoorlijke bankdienst te kunnen waarborgen. Hoe denkt de regering de lokale bancaire dienstverlening voor deze groep te gaan organiseren? Welke initiatieven worden genomen om mensen te ondersteunen in het gebruik van digitale toepassingen?

Volgens de heer Van Lommel zullen de in het kader van de universele bankdienst gemaakte afspraken het vooropgestelde doel niet bereiken. Banken blijven massaal kantoren sluiten, ook al ziet men hier en daar

l'ouverture ici et là de mini-agences dont l'accessibilité est cependant douteuse.

La secrétaire d'État doit unir ses forces avec les ministres qui ont l'Économie et les Finances dans leurs attributions pour que les personnes les moins à l'aise sur le plan numérique continuent à avoir accès à des services bancaires de qualité. Les garanties à cet égard sont actuellement insuffisantes. Parallèlement, le membre observe que les banques augmentent systématiquement les tarifs pour toutes sortes de services bancaires alors que ces services sont constamment en recul. Il faut mettre fin d'urgence à cette évolution.

M. Van Lommel estime qu'il est en soi positif que la secrétaire d'État ait l'intention de promouvoir des outils de comparaison pour les produits financiers et d'assurance. Il souligne toutefois qu'il faut se garder de comparer des pommes et des poires. En ce qui concerne les produits d'assurance notamment, il faut tenir compte des conditions particulières de chaque police, qui diffèrent d'une compagnie à l'autre et qui peuvent entraîner d'importantes différences pour les consommateurs individuels.

Bien qu'il ne prône nullement la suppression des paiements en liquide chez les commerçants, M. Van Lommel observe que plus le temps passe et plus les consommateurs espèrent pouvoir payer des achats par voie électronique. L'intervenant fait également observer que nombre de commerçants ne s'y retrouvent plus en ce qui concerne les applications de paiement. Ils y renoncent souvent de peur des coûts élevés. Le SNI a plaidé pour l'élaboration d'un outil de comparaison des frais de transaction des paiements par carte chez les commerçants. Cet instrument présenterait en fin de compte également des avantages pour le consommateur. M. Van Lommel a interpellé le ministre de l'Économie à ce sujet en mai 2021 (CRIV 55 COM 462, p. 36).

Il y a quelques mois, la secrétaire d'État a érigé l'augmentation de la transparence des coûts d'utilisation des bornes de recharge en priorité. M. Van Lommel ne retrouve aucune disposition à ce sujet dans la note de politique générale. Quel est l'état d'avancement de ce dossier?

Le dossier de l'économie circulaire gagnera en importance dans les années à venir. Notre économie est inondée de produits de moindre qualité fabriqués en masse dans des usines polluantes établies dans des pays lointains. Le VB est favorable à une production de qualité ancrée localement de produits et de services. La durabilité et la réparabilité doivent devenir la norme. Dans le cadre du droit à la réparation, il faut obliger les producteurs à informer les consommateurs des possibilités

minikantoren opduiken, waarvan de bereikbaarheid twijfelachtig is.

De staatssecretaris moet samen met de ministers bevoegd voor Economie en Financiën een vuist maken teneinde ervoor te zorgen dat mensen met zwakke digitale vaardigheden toegang blijven hebben tot een degelijke bancaire dienstverlening. Op dit moment bestaan daarvoor onvoldoende waarborgen. Tegelijk stelt het lid vast dat de banken de tarieven voor allerhande bankdiensten stelselmatig optrekken, terwijl de dienstverlening steeds achteruitgaat. Er moet dringend een halt worden toegeroepen aan deze evolutie.

De heer Van Lommel vindt het op zich positief dat de staatssecretaris vergelijkingstools voor financiële en verzekeringsproducten wil bevorderen. Hij benadrukt wel dat men zich ervoor moet hoeden appelen met peren te gaan vergelijken. Met name wat verzekeringsproducten betreft moet men rekening houden met de bijzondere polisvoorwaarden, die verschillen van maatschappij tot maatschappij en die voor individuele consumenten een groot verschil kunnen maken.

Hoewel hij hoegenaamd niet pleit voor de afschaffing van cashbetalingen bij handelaars, stelt de heer Van Lommel vast dat consumenten hoe langer hoe meer verwachten dat ze aankopen elektronisch kunnen betalen. Ook merkt hij dat veel handelaars door de bomen het bos niet meer zien wat betaaltoepassingen betreft. Vaak haken zij af uit vrees voor hoge kosten. Het NSZ heeft gepleit voor het uitwerken van een vergelijkingstool voor transactiekosten bij kaartbetalingen bij handelaren. Een dergelijk instrument zou uiteindelijk ook de consument ten goede komen. De heer Van Lommel heeft de minister van Economie hierover in mei 2021 geïnterpelleerd (CRIV 55 COM 462, blz. 36).

Enkele maanden geleden maakte de staatssecretaris een strijdpunt van het verhogen van de transparantie omtrent de kosten voor het gebruik van laadpalen. De heer Van Lommel vindt daarover niets terug in de beleidsnota. Wat is de stand van zaken in dit dossier?

De circulaire economie is een dossier dat de komende jaren aan belang zal winnen. Onze economie wordt overspoeld door minderwaardige massaproducten uit vervuilende fabrieken in verre landen. Het VB zet in op een kwaliteitsvolle, lokaal verankerde productie van goederen en diensten. Duurzaamheid en repareerbaarheid moeten de norm worden. In het kader van het recht op reparatie moeten producenten verplicht worden om de consument te informeren over de reparatiemogelijkheden

de réparation de leurs produits. Des perspectives seront ainsi ouvertes pour des services de réparation locaux qui pourront créer des emplois supplémentaires et fournir un service plus rapide et plus accessible aux consommateurs. Quelles mesures la secrétaire d'État prendra-t-elle afin de soutenir la création de ces services de réparation par des entreprises locales?

La secrétaire d'État peut-elle indiquer si elle projette de modifier la période de garantie? La réglementation européenne à transposer offre la marge nécessaire à cet effet.

Toujours à propos de l'économie circulaire, M. Van Lommel estime qu'il faudra également viser à induire un changement de mentalité. L'intervenant observe, notamment chez les jeunes, une attitude diamétralement opposée à la philosophie de l'économie circulaire: ils veulent en effet toujours du nouveau aux prix les plus bas. Induire un changement à cet égard constitue un défi non négligeable.

Enfin, le membre évoque les futures modifications de la loi Breyne. Cette loi protège le futur propriétaire d'une habitation à bâtir contre l'insolvabilité de l'entreprise. Il lui garantit la fourniture d'informations complètes et correctes, sans clause abusive dans le contrat. Un transfert de propriété du bien doit avoir eu lieu pour que la loi soit applicable. Lors de la réalisation de travaux de rénovation, le propriétaire maître de l'ouvrage ne peut dès lors en principe pas recourir à cette législation.

La loi Breyne peut également s'appliquer à la vente d'une habitation existante. C'est le cas si le vendeur agrandit cette habitation ou la transforme considérablement. Il doit toutefois s'agir d'une "maxi-transformation" dont le coût total atteint au moins 80 % du prix de vente de l'habitation. La loi n'est pas d'application si le prix total des travaux ne dépasse pas cette limite ("mini-transformation"). Une mini-transformation peut devenir une maxi-transformation lorsque des travaux supplémentaires ou imprévus sont effectués. La loi Breyne ne s'appliquera toutefois pas pour autant. Cette loi ne s'appliquera pas non plus si le futur propriétaire a conclu des contrats distincts avec plusieurs entrepreneurs, ou si le futur propriétaire a fait réaliser des travaux dans une habitation dont il était déjà propriétaire.

Il est effectivement souhaitable que la loi Breyne soit élargie à certains égards mais les projets concrets du gouvernement à cet égard restent cependant très flous. La secrétaire d'État est-elle d'ailleurs en mesure d'indiquer comment les consommateurs seront protégés en cas de problèmes lors de travaux de rénovation dans

van hun producten. Dit opent perspectieven voor lokale hersteldiensten, die bijkomende werkgelegenheid kunnen creëren en consumenten een snellere en toegankelijke dienstverlening kunnen bezorgen. Welke maatregelen zal de staatssecretaris nemen om de oprichting van die hersteldiensten door lokale ondernemingen te ondersteunen?

Kan de staatssecretaris aangeven of zij plannen heeft om de garantieperiode aan te passen? De om te zetten Europese regelgeving biedt daarvoor de ruimte.

Nog inzake de circulaire economie meent de heer Van Lommel dat men ook zal moeten inzetten op het teweegbrengen van een mentaliteitsverandering. Met name bij de jongere generatie ontwaart de heer Van Lommel een attitude die haaks staat op de filosofie van de circulaire economie: men wil steeds nieuwe dingen aan de laagste prijs. Daarin verandering brengen vormt een niet te onderschatten uitdaging.

Tenslotte gaat het lid in op de toekomstige wijzigingen aan de wet Breyne. Die wet beschermt de toekomstige eigenaar van een te bouwen woning tegen de insolvabiliteit van de onderneming. Hij garandeert hem volledige en correcte informatie, zonder onrechtmatig beding in het contract. Opdat de wet toepasselijk zou zijn, moet er een eigendomsoverdracht van het goed hebben plaatsgevonden. Bij de uitvoering van renovatiewerkzaamheden kan de opdrachtgever-eigenaar dus in principe geen beroep doen op deze wetgeving.

De wet-Breyne kan ook van toepassing zijn op de verkoop van een bestaande woning. Dat is het geval als de verkoper die woning uitbreidt of aanzienlijk verbouwt. Het moet dan wel gaan om een "maxi-verbouwing", waarbij de totale prijs van de werkzaamheden minstens 80 % van de verkoopprijs van de woning bedraagt. Als de totale prijs van de werkzaamheden die grens niet overschrijdt ("mini-verbouwing"), is de wet niet van toepassing. Door bijkomende werkzaamheden of onvoorziene omstandigheden kan een mini-verbouwing evolueren naar een maxi-verbouwing. Toch zal de wet-Breyne dan niet van toepassing zijn. Dat zal evenmin het geval zijn als de toekomstige eigenaar afzonderlijke contracten heeft afgesloten met verschillende aannemers, of wanneer de toekomstige eigenaar werkzaamheden heeft laten uitvoeren in een woning die hij al in eigendom had.

Het is wel degelijk wenselijk dat de wet-Breyne op bepaalde punten wordt verruimd. De concrete plannen van de regering op dat vlak blijven echter steken in vaagheid. Kan de staatssecretaris trouwens aangeven hoe consumenten in afwachting van de wetswijziging zullen worden beschermd bij problemen met renovaties? Dit

l'attente de la modification de cette loi? Cette question est d'autant plus urgente au regard de la vague de rénovations à laquelle nous pouvons nous attendre.

M. Van Lommel évoque ensuite d'autres problèmes auxquels les consommateurs sont confrontés dans le secteur de la construction et qui nécessitent que des dispositions soient prises: qualité insuffisante des travaux fournis, travaux supplémentaires fréquents et facturation de prix plus élevés lors du décompte final.

*Mme Florence Reuter (MR)* souligne qu'il est fondamental pour son groupe d'assurer la protection des consommateurs. Un consommateur doit pouvoir choisir en connaissance de cause et cela grâce à une information correcte et honnête, seul rempart aux arnaques ou aux erreurs. Elle soutient donc la volonté du gouvernement en matière de protection du consommateur et de modernisation de la réglementation économique. Ce pourquoi elle se réjouit de la création d'une plateforme numérique centrale qui permettra aux consommateurs qui ont des questions, des signalements ou des plaintes de disposer d'un point de contact unique et des informations nécessaires. Elle aimerait toutefois connaître le calendrier de mise en œuvre de cette plateforme et savoir qui participera à son élaboration.

Dans la note de politique générale, l'intervenante observe que la secrétaire d'État dit vouloir s'attaquer notamment aux dangers en ligne: e-commerce, marketing sur les réseaux sociaux etc. Les avantages sont nombreux mais les dangers aussi. Elle estime qu'un contrôle plus strict est nécessaire. À ce titre, elle souligne qu'un phénomène grandissant auquel il est nécessaire de porter une attention particulière est celui du marketing de réseaux. Une crème ultra-efficace, une autre qui permet d'avoir des dents plus blanches, etc. Sur Instagram, Facebook, YouTube et d'autres réseaux sociaux, des "célébrités" vantent les atouts de cosmétiques, de vêtements ou d'appareils high-tech, mais aussi de denrées alimentaires, de bijoux, d'objets de décoration. Il suffit généralement d'un petit clic et le tour est joué. Sauf que tout ne se passe pas toujours comme prévu: retards de livraison ou encore et surtout mensonges sur le produit soi-disant miracle. Il est urgent d'apporter plus de contrôle sur ce type de plateformes.

Mme Reuter relève que la secrétaire d'État avance un projet de nouvelles recommandations pour les influenceurs. Elle souhaiterait en connaître les détails: à partir de combien d'abonnés est-on considéré comme "influenceur"? Comment seront transmises ces recommandations et avec quels *stakeholders* seront-elles élaborées?

is allemaal des te prangender gezien de renovatiegolf waaraan we ons mogen verwachten.

De heer Van Lommel haalt ook nog enkele andere problemen aan waarmee de consumenten in de bouwsector worden geconfronteerd, en die een regelgevend optreden vereisen: ontoereikende kwaliteit van afgeleverde werken, frequente bijkomende werkzaamheden en het aanrekenen van hogere prijzen bij de eindafrekening.

*Mevrouw Florence Reuter (MR)* benadrukt dat het voor haar fractie van fundamenteel belang is dat de consumentenbescherming wordt gewaarborgd. Een consument moet met kennis van zaken kunnen kiezen op basis van correcte en eerlijke informatie; dat is immers de enige echte bescherming tegen oplichting of fouten. De spreekster staat dus achter hetgeen de regering inzake consumentenbescherming en modernisering van de economische reglementering wil verwezenlijken. Daarom is ze verheugd over de oprichting van een centraal digitaal platform dat zal fungeren als enig contactpunt voor consumenten die vragen of klachten hebben dan wel meldingen willen doen en dat hen de nodige informatie zal bieden. Mevrouw Reuter vraagt echter binnen welke termijn dat platform tot stand zal komen en wie daaraan zal meewerken.

De spreekster merkt op dat de staatssecretaris in haar beleidsnota het voornemen uit om de online gevaren aan te pakken: e-commerce, marketing op de sociale netwerken enzovoort. Er zijn tal van voordelen, maar ook tal van gevaren. Volgens haar is er nood aan strikter toezicht. Ze wijst in dat verband nadrukkelijk op een toenemend verschijnsel dat bijzondere aandacht vraagt, namelijk dat van de netwerkmarketing. Een ultradoeltreffende crème, tandpasta die witter dan witte tanden belooft enzovoort. Op Instagram, Facebook, YouTube en andere sociale netwerken prijzen "celebrity's" de troeven aan van cosmeticaproducten, kleding of hightechtoestellen, maar ook van voedingsproducten, juwelen of decoratie. Doorgaans volstaat één muisklik en de aankoop is een feit. Helaas verloopt niet altijd alles zoals gepland: de levering loopt vertraging op, of ook – en vooral – wordt gelogen over het zogenaamde wonderproduct. Er moet dringend beter worden toegezien op dergelijke platforms.

Mevrouw Reuter merkt op dat de staatssecretaris werk wil maken van een ontwerp van aanbevelingen voor *influencers* en vraagt hierover meer details: vanaf hoeveel volgers wordt men als een *influencer* beschouwd? Hoe zullen die aanbevelingen worden gecommuniceerd en in samenwerking met welke stakeholders zullen ze worden uitgewerkt?

Mme Reuter souligne que la secrétaire d'État souhaite s'attaquer également à d'autres dangers en ligne, que ce soit le *dropshipping*, les systèmes pyramidaux, ou encore le *phishing*. Elle souhaite disposer de plus d'informations sur les mesures de sensibilisation et les actions de répression qui sont prévues, connaître le calendrier de mise en œuvre et un état des chiffres et des plaintes recensées.

Elle remarque que certaines entreprises, via des systèmes toujours plus inventifs, trompent les consommateurs. Deux avant-projets de loi pour lutter contre ce type de fraudes sont passés en Conseil des ministres début novembre 2021. Une des nouvelles règles qui entrera notamment en vigueur prévoit une sévérité plus accrue pour les annonces de réduction de prix. Elle se demande comment les contrôles seront effectués et quand cette règle sera mise en œuvre.

L'intervenante prend note que des mesures seront également prises contre le *greenwashing*. De plus en plus de consommateurs sont attentifs à leur empreinte écologique et la durabilité des produits qu'ils achètent. Certaines entreprises l'ont bien compris et présentent leurs produits plus écologiques qu'ils ne le sont en réalité. Un guide pratique dans la lutte contre les allégations environnementales trompeuses a déjà été élaboré en collaboration avec le SPF Économie pour aider les entreprises à éviter les différentes formes de *greenwashing*. Elle souhaite savoir comment la secrétaire d'État poursuivra cet objectif et si d'autres mesures seront prévues pour lutter contre ce type d'arnaques.

Mme Reuter observe que le contexte du COVID-19 a permis au secteur des banques d'accélérer sa digitalisation. Les innovations technologiques, bien que comportant de nombreux aspects positifs, entraînent toutefois un oubli des clients plus âgés. Dû à la diminution du nombre d'agences bancaires et de la digitalisation de leurs services, de nombreux seniors rencontrent en effet des difficultés pour effectuer leurs opérations bancaires en toute autonomie. Elle rappelle que la volonté du gouvernement est de veiller à ce que l'accès aux services bancaires et aux distributeurs de cash soit assuré pour les consommateurs, en continuant à assurer la proximité des banques pour les moins numérisés dans la population. Elle souhaite savoir comment garantir à chacun une bonne accessibilité aux distributeurs automatiques, y compris pour d'autres opérations de base que les retraits.

Mme Leen Dierick (CD&V) indique que la crise du coronavirus a induit un changement du mode de consommation de nombreuses personnes. On relève un plus grand nombre d'achats en ligne, de paiements sans

Mevrouw Reuter vestigt er de aandacht op dat de staatssecretaris ook andere online gevaren wil aanpakken, zoals *dropshipping*, piramidespelen of *phishing*. Ze wil graag meer informatie over de bewustmakingsmaatregelen en de sanctiemaatregelen waarin zou worden voorzien, alsook over de timing voor de tenuitvoerlegging ervan. Tevens wil ze over cijfers kunnen beschikken en inzage hebben in de klachten die werden opgetekend.

De spreekster merkt op dat bepaalde ondernemingen de consument bedriegen en daartoe almaar inventiever worden. Begin november 2021 werden in de Ministerraad twee voorontwerpen van wet besproken die dergelijke fraude moeten tegengaan. Een van de nieuwe regels die in werking zouden treden, houdt in dat strenger zou worden toegezien op aangekondigde prijsverlagingen. Ze vraagt hoe de controles zullen worden uitgevoerd en wanneer die regel in werking zal treden.

De spreekster onthoudt ook dat maatregelen tegen *greenwashing* zullen worden genomen. Steeds meer consumenten letten op hun ecologische voetafdruk en op de duurzaamheid van de producten die ze kopen. Bepaalde ondernemingen hebben dit begrepen en stellen hun producten ecologischer voor dan ze in werkelijkheid zijn. Om misleidende ecologische beweringen tegen te gaan, werd in samenwerking met de FOD Economie eerder al een praktische gids uitgebracht om ondernemingen te helpen voorkomen dat ze zich aan verschillende vormen van *greenwashing* gaan bezondigen. De spreekster wil weten hoe de staatssecretaris die doelstelling zal nastreven en of er nog andere maatregelen komen om dergelijke vormen van oplichting tegen te gaan.

Mevrouw Reuter merkt op dat de banken de context van COVID-19 hebben aangegrepen om hun digitaliseringsproces te bespoedigen. Hoewel de technologische vernieuwingen tal van voordelen hebben, worden oudere klanten uit het oog verloren. Door de daling van het aantal bankkantoren en de digitalisering van hun diensten hebben veel senioren immers problemen om volledig zelfstandig hun bankverrichtingen uit te voeren. De spreekster stipt aan dat de regering erop wil toezien dat de bankdiensten en geldautomaten voor de consumenten toegankelijk blijven door de nabijheid van de banken te waarborgen voor zij die minder vertrouwd zijn met de digitale technologie. Ze wil weten hoe kan worden gewaarborgd dat eenieder voldoende toegang heeft tot bankautomaten, ook voor andere basisverrichtingen dan het afhalen van cash.

Mevrouw Leen Dierick (CD&V) stelt dat de coronacrisis voor veel mensen een verandering heeft ingeluid in de manier waarop ze consumeren. Er werden meer aankopen online gedaan, er werd meer contactloos betaald in de

contact en magasin et également un plus grand intérêt accordé aux commerces de proximité. Pour le CD&V, il est important de renforcer cette tendance. Mme Dierick se réjouit dès lors que le ministre des Finances ait intégré sa proposition de loi disposant que chaque commerçant est tenu de permettre, outre les paiements en espèce, les paiements électroniques (DOC 55 616/001), dans sa loi-programme approuvée par le gouvernement. Ce point est essentiel pour les consommateurs, nombre d'entre eux n'ayant en effet plus d'argent liquide en poche.

La note de politique générale contient plusieurs initiatives qui tiennent à cœur à Mme Dierick et pour lesquelles elle a pris des initiatives parlementaires par le passé.

La lutte contre la fraude sur internet constitue un cheval de bataille de Mme Dierick. Elle en a elle-même été victime et connaît les préjudices qu'une telle fraude peut causer. Elle a récemment déposé, avec plusieurs autres membres de son groupe, une proposition de résolution à ce sujet (DOC 55 2270/001). Un des points d'action de cette proposition vise à mettre en place, par analogie avec Card Stop, un numéro de téléphone général que les victimes pourront immédiatement appeler afin de faire bloquer temporairement leur(s) compte(s) et qui sera accessible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

Mme Dierick estime que le passage de la note de politique générale relatif à la lutte contre la fraude sur internet est assez peu consistant. Elle a également été très étonnée d'entendre la secrétaire d'État annoncer récemment à la radio qu'un numéro de téléphone d'urgence accessible en permanence et permettant de faire bloquer des cartes bancaires, des comptes et des applications serait opérationnel pour l'été 2022. Il est étrange que la secrétaire d'État lance cette idée, qui ressemble fort au point d'action de la proposition de résolution, dans les médias alors qu'elle n'évoque rien à ce sujet dans sa note de politique générale. La secrétaire d'État peut-elle préciser ses projets à cet égard?

La proposition de résolution invite également le gouvernement à élaborer un site web servant de référence pour la fraude sur internet, qui aborde l'ensemble des différentes formes de fraude sur internet. Plusieurs sites coexistent aujourd'hui, comme "Évitez les pièges" ou "tropbeaupouretrevrai.be"; en outre, la FSMA publie régulièrement des signalements sur son site web et le Centre pour la Cybersécurité dispose également de son propre site web sur lequel il met en garde notamment contre les messages de *phishing*. Le consommateur y perd son latin. La secrétaire d'État annonce pourtant encore un nouveau site web. Ne serait-il pas bien plus judicieux de tout regrouper sur un seul site web?

winkel en er werd ook werd meer belang gehecht aan lokaal winkelen. Voor CD&V is het belangrijk dat deze trends bestendigd worden. Mevrouw Dierick is dan ook tevreden dat de minister van Financiën haar wetsvoorstel dat bepaalt dat elke handelaar het mogelijk moet maken voor consumenten om naast cash ook elektronisch te betalen (DOC 55 0616/001), heeft overgenomen in het ontwerp van programmawet dat de regering heeft goedgekeurd. Voor de consument is dit zeer belangrijk; velen hebben namelijk geen cash geld meer op zak.

In de algemene beleidsnota staan verschillende initiatieven die mevrouw Dierick nauw aan het hart liggen en waaromtrent ze in het verleden parlementaire initiatieven heeft genomen.

De strijd tegen internetfraude is een stokpaardje van mevrouw Dierick. Zij is daarvan zelf het slachtoffer geworden en weet wat dat met een mens kan doen. Onlangs diende ze hierover samen met andere fractieleden een voorstel van resolutie in (DOC 55 2270/001). Een van de actiepunten daarin is het oprichten van een telefoonnummer naar analogie met Card Stop waar slachtoffers onmiddellijk naartoe kunnen bellen om hun rekeningen tijdelijk te laten blokkeren, en dat 24/24 u en 7/7 beschikbaar is.

Mevrouw Dierick vindt de passage in de algemene beleidsnotanota over de strijd tegen internetfraude nogal mager uitvallen. Zij was ook erg verwonderd de staatssecretaris onlangs op de radio te horen aankondigen dat een permanent bereikbaar noodnummer dat bankkaart, rekening en app blokkeert, tegen de zomer van 2022 operationeel zou zijn. Het is vreemd dat de staatssecretaris deze idee, die erg lijkt op het actiepunt in het voorstel van resolutie, in de media lanceert, terwijl er daaromtrent niets is opgenomen in de algemene beleidsnota. Kan de staatssecretaris haar plannen dienaangaande verduidelijken?

In het voorstel van resolutie wordt de regering ook verzocht om één website uit te bouwen als referentiepunt rond internetfraude, waar alle verschillende vormen van internetfraude aan bod komen. Vandaag bestaan verschillende websites naast elkaar, zoals 'trap niet in de val' of 'temooiomwaartezijn.be'; voorts publiceert de FSMA regelmatig meldingen op haar website en heeft ook het Centrum voor Cybersecurity een eigen website waarop onder meer wordt gewaarschuwd voor phishingberichten. De consument ziet door de bomen het bos niet meer. Toch kondigt de staatssecretaris nog een website aan. Zou het niet veel beter zijn om alles te bundelen op één website?

La disparition des agences bancaires et des distributeurs automatiques constitue un autre thème qui préoccupe fortement Mme Dierick.

Par exemple, elle continue à s'interroger sur le projet Batopin, y compris sur le projet visant à baptiser du nom de "Bancontact" les distributeurs automatiques neutres. Si un consommateur, qui n'est pas client d'une grande banque, recourt à un tel distributeur, il ne saura pas que le retrait d'argent lui sera facturé, alors que les 24 premiers retraits seront gratuits pour les clients des grandes banques. Mme Dierick appelle la secrétaire d'État à prendre ce dossier en main, afin de ne pas induire le consommateur en erreur.

La note de politique générale indique, à juste titre, qu'il conviendra que les nouveaux distributeurs proposent plus d'opérations que la simple distribution d'argent liquide. C'est possible sur le plan technique, Mme Dierick ne comprend dès lors pas pourquoi les banques refusent de proposer ce service à leur clients. Quel est le résultat des discussions que la secrétaire d'État a menées avec Batopin?

Un autre thème auquel Mme Dierick accorde une grande importance est le droit à l'oubli, qui permet aux personnes qui ont eu un cancer de néanmoins souscrire une assurance solde restant dû si elles souhaitent acheter une habitation. La proposition de Mme Dierick visant à étendre le droit à l'oubli aux personnes atteintes d'une maladie chronique (DOC 55 2067/001) a récemment été approuvée dans cette commission.

La secrétaire d'État peut-elle indiquer le calendrier prévu en vue de l'extension de la grille de référence aux maladies chroniques? Quand lancera-t-elle l'évaluation de la législation et l'étude visant à étendre le droit à l'oubli à d'autres assurances?

La résolution demande que des personnes atteintes d'une maladie chronique qui souhaitent entreprendre puissent invoquer la réglementation précitée lors de la souscription d'une assurance revenu garanti. La note de politique générale indique que la secrétaire d'État entend examiner cette possibilité. Quand lancera-t-elle cet examen et quelles parties prenantes seront impliquées à cet égard?

Un autre dossier actuel est celui des bancs solaires et de la persistance des très mauvais résultats en matière de respect de la réglementation relative aux centres de bronzage. En 2019, à peine 12 des 99 centres de bronzage contrôlés (sur place) satisfaisaient pleinement aux exigences légales. Il est prouvé que les utilisateurs de

Het verdwijnen van bankkantoren en geldautomaten is een ander thema dat mevrouw Dierick zeer bekommert.

Zo blijft zij zich vragen stellen over het project Batopin, inclusief over het plan om de bankneutrale automaten te voorzien van de naam 'Bancontact'. Als een consument die geen klant is bij de grootbanken achter Batopin zo'n automaat ziet, zal hij niet weten dat de geldafhaling hem geld zal kosten terwijl dat voor een klant van de grootbanken gratis zal zijn voor de eerste 24 afhalingen. Mevrouw Dierick roept de staatssecretaris op dit dossier in handen te nemen, zodat de consument niet wordt misleid.

Terecht staat in de algemene beleidsnota dat de nieuwe automaten meer moeten kunnen dan enkel cash verdelen. Technisch is dat allemaal mogelijk, dus mevrouw Dierick begrijpt niet waarom de banken die dienstverlening niet aan hun klanten willen aanbieden. Wat is het resultaat van de gesprekken die de staatssecretaris heeft gevoerd met Batopin?

Een ander thema waaraan mevrouw Dierick veel belang hecht, is het recht om vergeten te worden, dat ex-kankerpatiënten toelaat toch een schuldsaldoverzekering te kunnen afsluiten als zij een woning willen kopen. Het voorstel van resolutie van mevrouw Dierick om dit recht uit te breiden naar mensen met een chronische aandoening (DOC 55 2067/001) werd recent goedgekeurd in deze commissie.

Kan de staatssecretaris aangeven wat de geplande timing is om het referentierooster uit te breiden met chronische aandoeningen? Wanneer zal zij de gevraagde evaluatie opstarten van de wetgeving en het onderzoek starten om het recht om vergeten te worden uit te breiden naar andere verzekeringen?

De resolutie pleit ervoor dat mensen met een chronische ziekte die willen ondernemen een beroep kunnen doen op voornoemde regeling bij het aangaan van een verzekering gewaarborgd inkomen. In de algemene beleidsnota staat dat de staatssecretaris dit wil onderzoeken. Wanneer zal zij van start gaan met dit onderzoek en welke stakeholders zal zij hierbij betrekken?

Nog een actueel dossier is dat over de zonnebanken en de aanhoudende barslechte resultaten inzake de naleving van de regelgeving door zonnecentra. In 2019 waren amper 12 van de 99 (ter plaatse) gecontroleerde zonnecentra volledig in orde met de wettelijke vereisten. Het is bewezen dat mensen die een zonnebank gebruiken

bancs solaires courent un risque plus élevé de cancer de la peau, qui est le cancer le plus fréquent dans le monde.

La secrétaire d'État plaide pour des directives claires pour les centres de bronzage et des contrôles plus ciblés. À la lumière des constatations précitées, Mme Dierick trouve cela quelque peu décevant. Les règles sont déjà strictes mais elles sont bafouées en masse. La secrétaire d'État peut-elle indiquer les directives qu'elle envisage? Souhaite-t-elle renforcer l'arrêté royal de 2017? Et que se passera-t-il si les contrôles ciblés ne montrent aucune amélioration? La secrétaire d'État imposera-t-elle alors des amendes ou procédera-t-elle à des fermetures obligatoires? Mme Dierick est favorable à l'interdiction de l'exploitation commerciale des bancs solaires; sa proposition de résolution en la matière est actuellement examinée par cette commission (DOC 55 1346/001).

Malgré la liste "Ne m'appellez plus", de nombreuses personnes sont encore souvent dérangées par du marketing téléphonique intrusif. La secrétaire d'État a-t-elle, comme le prévoit l'accord de gouvernement, déjà fait réaliser une étude sur l'efficacité et la mise en œuvre de cette liste? Est-elle favorable à la réglementation en vigueur aux Pays-Bas, où, depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2021, un système "*opt-in*" a été mis en place, selon lequel les consommateurs ne peuvent être appelés que s'ils ont donné leur autorisation ou s'ils sont clients?

Sur la base d'une analyse effectuée par son administration, la secrétaire d'État souhaite faire des propositions pour mieux protéger les consommateurs contre les entrepreneurs en faillite. Dans l'exercice de son mandat local, Mme Dierick a déjà fait l'expérience, à plusieurs reprises, de la faillite d'un entrepreneur alors que le chantier n'est pas encore terminé. Relancer le chantier coûte du temps et de l'argent.

C'est également vrai pour les consommateurs. La rénovation des maisons est encouragée à juste titre, mais lorsque des avances sont versées à un entrepreneur qui fait ensuite faillite, il s'agit d'un sérieux contrecoup financier pour le consommateur, sans parler des retards encourus. Quand les résultats de l'étude menée par l'administration seront-ils disponibles? Quand la secrétaire d'État présentera-t-elle des propositions concrètes?

Le dossier du régime de garantie et de l'obsolescence programmée a été discuté à plusieurs reprises au sein de cette commission, tant au cours de la législature actuelle que de la précédente. L'avant-projet de loi sur ce sujet a déjà été approuvé par le Conseil des ministres le 2 juillet 2021. Comment se fait-il qu'un projet de loi en la matière n'ait toujours pas été déposé à la Chambre des représentants?

een hoger risico lopen op huidkanker, die wereldwijd de meest voorkomende kanker is.

De staatssecretaris pleit voor duidelijke richtlijnen voor zonnebankcentrales en meer gerichte controles. In het licht van voornoemde vaststellingen vindt Mevrouw Dierick dit wat teleurstellend. De regels zijn reeds streng maar worden massaal met de voeten getreden. Kan de staatssecretaris aangeven welke richtlijnen zij dan in gedachten heeft? Wil zij het koninklijk besluit van 2017 verstrengen? En wat als de gerichte controles geen beterschap laten zien? Zal de staatssecretaris dan boetes opleggen of tot verplichte sluitingen overgaan? Mevrouw Dierick is alvast voorstander van een verbod op de commerciële exploitatie van zonnebanken; een voorstel van resolutie van haar hand wordt momenteel besproken in deze commissie (DOC 55 1346/001).

Spijts de Bel-me-niet-meer-lijst worden mensen nog steeds vaak lastiggevallen met opdringerige marketing-telefoontjes. Heeft de staatssecretaris, zoals bepaald in het regeerakkoord, al een onderzoek laten uitvoeren naar de effectiviteit en de handhaving van deze lijst? Is zij voorstander van de regeling in Nederland, waar sinds 1 juli 2021 wordt gewerkt met een *opt-in* systeem, waarbij consumenten enkel nog gebeld mogen worden als ze daar toestemming voor hebben gegeven of als ze klant zijn?

De staatssecretaris wil op basis van een analyse door haar administratie voorstellen doen om de consument beter te beschermen tegen failliete aannemers. In de uitoefening van haar lokaal mandaat heeft mevrouw Dierick zelf reeds meermaals meegemaakt dat een aannemer failliet gaat terwijl de werf nog niet afgewerkt is. Het is een kostelijke en tijdrovende aangelegenheid om de werf opnieuw in gang te zetten.

Dat is evenzeer het geval bij consumenten. Het renoveren van huizen wordt terecht aangemoedigd, maar wanneer voorschotten werden betaald aan een aannemer die daarna failliet gaat, is dit voor de consument een serieuze financiële kater, om niet te spreken van de vertraging die wordt opgelopen. Wanneer zullen de resultaten van de studie door de administratie klaar zijn? Wanneer zal de staatssecretaris met concrete voorstellen komen?

Het dossier van de garantieregeling en de geplande veroudering is al meerdere keren aan bod gekomen in deze commissie, zowel in de huidige als de vorige zittingsperiodes. Het voorontwerp van wet dienaangaande werd al op 2 juli 2021 goedgekeurd door de Ministerraad. Hoe komt het dat er nog steeds geen wetsontwerp hieromtrent werd ingediend bij de Kamer van volksvertegenwoordigers?

Enfin, Mme Dierick regrette que la note de politique générale n'aborde pas la lutte contre le surendettement. De nombreux travaux parlementaires ont déjà été réalisés à ce sujet au cours des dernières années. La députée fait référence, en particulier, à la proposition de loi DOC 55 0267, qui a été votée à deux reprises au sein de cette commission et à laquelle sa proposition de loi DOC 55 0620/001 était initialement liée. L'examen parlementaire a été mis en suspens dans l'attente d'une initiative du gouvernement sur la question. Le fait que la note de politique générale n'en parle pas signifie-t-il que rien ne se passera l'année prochaine en matière de lutte contre le surendettement? Si tel est le cas, le parlement devra reprendre l'initiative.

M. Roberto D'Amico (PVDA-PTB) revient sur la liste "Ne m'appellez plus!" et souhaite savoir comment les modalités de fonctionnement de l'asbl "*Do not call me*" seront adaptées. A propos des opérateurs téléphoniques qui peuvent indiquer "l'utilisation nomade" d'un numéro quand il s'agit de particuliers, c'est-à-dire l'utilisation d'un préfixe différent de celui d'où on appelle, il se demande s'il est possible d'étendre cette possibilité aux entreprises pour repérer celles qui utilisent de manière frauduleuse un numéro belge et contournent la liste "*Do not call me*".

Concernant la présence des banques, il relève que la secrétaire d'État dit vouloir suivre de près les changements dans le secteur bancaire et la distribution des distributeurs de billets et des guichets bancaires. Il observe cependant que le secteur associatif et les citoyens sont très inquiets concernant le projet Batopin et la disparition des distributeurs de billets. Il invite la secrétaire d'État à agir et à imposer des normes contraignantes. Pour l'intervenant, il faut un nombre minimum de distributeurs et une distance maximale par la route qui maintient, au moins, la situation actuelle, c'est-à-dire 92 % de la population à moins de 3 km par la route d'un distributeur et non 95 % à 5 km à vol d'oiseau. Il souhaite savoir si une nouvelle proposition est sur la table. Il rappelle qu'un rapport de la Banque nationale était prévu fin octobre 2021 afin d'analyser certaines pistes pour garantir la présence des distributeurs ainsi que pour assurer au mieux l'existence d'une banque de proximité sur l'ensemble du territoire national.

M. D'Amico s'interroge sur la finalisation de ce rapport et sur le rôle de Belfius qui est détenue à 100 % par l'État. Il se demande si la banque ne peut pas bloquer le projet Batopin tant décrié et s'il n'est pas irrationnel de voir deux réseaux de distributeurs se développer

Tenslotte betreurt mevrouw Dierick dat de algemene beleidsnota niet ingaat op de strijd tegen de overmatige schuldenlast. Daarover werd de afgelopen jaren al heel wat parlementair werk verricht. Het lid verwijst dienaangaande in het bijzonder naar het tweemaal in deze commissie aangenomen wetsvoorstel DOC 55 0267/001, waarmee haar wetsvoorstel DOC 55 0620/001 initieel gekoppeld was. De parlementaire bespreking is *on hold* gezet in de verwachting dat er een regeringsinitiatief ter zake zou komen. Betekent het feit dat de beleidsnota daarover niets vermeldt, dat er het komende jaar niets zal gebeuren rond de strijd tegen de overmatige schuldenlast? In dat geval zal het Parlement opnieuw het voortouw moeten nemen.

De heer Roberto D'Amico (PVDA-PTB) gaat opnieuw op de bel-me-niet-meer-lijst in en wil weten hoe de nadere werkingsvoorwaarden van de vzw *Do not call me* zullen worden aangepast. In verband met de telefoonoperatoren die, wanneer het om particulieren gaat, het nomadisch gebruik van een nummer (dat wil zeggen het gebruik van een ander netnummer dan datgene vanwaar de oproep afkomstig is) mogen aangeven, vraagt de spreker zich af of die mogelijkheid niet ook kan worden toegepast op de ondernemingen, zodat die welke met bedrieglijk opzet een Belgisch nummer gebruiken en de bel-me-niet-meer-lijst omzeilen, kunnen worden opgespoord.

Aangaande de aanwezigheid van de banken merkt de spreker op dat de staatssecretaris aangeeft de veranderingen in de banksector en de verspreiding van de geldautomaten en van de bankklokken op de voet te willen volgen. Nochtans stelt hij vast dat het verenigingsleven en de burgers hoogst ongerust zijn over het Batopin-project en over de verdwijning van geldautomaten. Hij roept de staatssecretaris ertoe op in te grijpen en dwingende normen op te leggen. Hij wijst op de noodzaak van een minimumaantal geldautomaten en van een maximale werkelijke afstand, waarbij de bestaande toestand minstens moet worden gehandhaafd. Dat betekent dat 92 % van de bevolking een geldautomaat ter beschikking moet hebben op minder dan 3 km – en dus niet 95 % op 5 km in vogelvlucht. Hij wenst te vernemen of dienaangaande een nieuw voorstel ter tafel ligt. Hij herinnert eraan dat eind oktober 2021 een rapport van de Nationale Bank werd verwacht waarin zou worden ingegaan op bepaalde denksporen om de aanwezigheid van geldautomaten te waarborgen en om over het hele land een voldoende aantal banken op korte afstand van de gebruiker zo goed mogelijk beschikbaar te hebben.

De heer D'Amico vraagt of aan dat rapport al de laatste hand is gelegd, en peilt naar de rol van Belfius, dat voor 100 % in handen van de Staat is. Hij vraagt zich af of het zo bekritiseerde Batopin-project niet kan worden tegengehouden, en of het niet volstrekt onlogisch is dat

alors que le but affiché était justement de mutualiser l'infrastructure.

Sur l'économie circulaire, M. D'Amico souligne que le gouvernement examinera si la garantie légale peut jouer un rôle dans l'évolution de la durée de vie des produits. Il observe que plusieurs études indiquent déjà que c'est le cas et se demande si la secrétaire d'État envisage d'augmenter la durée minimale de la garantie légale pour lutter contre l'obsolescence programmée.

Mme Kathleen Verhelst (*Open Vld*) souligne l'importance de se prémunir contre les dangers d'une numérisation trop rapide et le risque de fracture numérique. Ces remontées du terrain doivent déterminer la politique à mener en matière de protection des consommateurs. Le lancement de la plateforme *ConsumerConnect* est central pour informer les consommateurs et fédérer les initiatives semblables, en privilégiant la convivialité. Mme Verhelst souhaite savoir quand cet outil sera actif et si une campagne d'information sera initiée pour faire connaître la plateforme.

Il est important de savoir si des initiatives politiques seront prises en cas de fraude, quel sera le traitement des plaintes et leur suivi. Elle souhaite savoir si les listes "Ne m'appellez plus" et "Robinson" seront encouragées et, au besoin, rendues obligatoires et surtout si une campagne d'information à l'adresse des entreprises sur leur existence et leur rôle sera lancée.

Sur le contenu du *greenwashing*, l'intervenante souligne qu'il est utile de reprendre les informations pour les consommateurs sur la plateforme *ConsumerConnect*.

Sur les suggestions et conseils aux consommateurs, notamment en matière de durabilité, il est important de penser aussi au comportement du consommateur. Mme Verhelst annonce le dépôt d'une proposition de résolution relative à l'évolution vers un droit de rétraction durable et équilibré dans le cadre du commerce électronique (DOC 55 2335/001), dont l'objectif principal est de mieux informer le consommateur.

La membre demande aussi s'il y aura des informations sur les bancs solaires; elle rappelle qu'il existe une proposition de résolution visant à interdire l'exploitation commerciale des bancs solaires (DOC 55 1346/001), qu'elle ne soutient pas car une interdiction n'est pas la

deux automatennetwerken worden uitgebouwd terwijl het juist de bedoeling was de infrastructuur onderling te benutten.

In verband met de circulaire economie benadrukt de heer D'Amico dat de regering zal nagaan of de wettelijke garantie een rol kan spelen bij de evolutie van de levensduur van de producten. Hij merkt op dat meerdere onderzoeken al aangeven dat zulks het geval is, en vraagt zich af of de staatssecretaris de minimumperiode van de wettelijke garantie zal optrekken om de strijd aan te binden met de geplande veroudering.

Mevrouw Kathleen Verhelst (*Open Vld*) acht het belangrijk zich te wapenen tegen de gevaren van een overhaaste digitalisering en tegen het risico van een digitale kloof. De feedback uit het veld moet bepalend zijn voor het te voeren beleid inzake consumentenbescherming. De lancering van het platform *ConsumerConnect* is essentieel om de consumenten te informeren en om gelijkaardige initiatieven te bundelen, met specifieke aandacht voor de gebruiksvriendelijkheid ervan. Mevrouw Verhelst vraagt wanneer dat instrument operationeel zal zijn, en of er een informatiecampaagne komt om het platform onder de aandacht te brengen.

Het is belangrijk te weten of politieke initiatieven zullen worden genomen in geval van fraude, en hoe klachten zullen worden afgewikkeld en opgevolgd. Zij vraagt of de bel-me-niet-meer- en de Robinson-lijst zullen worden aangemoedigd en zo nodig zullen worden opgelegd; zij wil vooral ook weten of er een informatiecampaagne naar de bedrijfswereld komt om het bestaan en de rol ervan toe te lichten.

In verband met *greenwashing* benadrukt de spreker dat het zinvol is de voor de consument bestemde informatie ter zake op te nemen op het platform *ConsumerConnect*.

Met betrekking tot de voorstellen en adviezen voor de consumenten, meer bepaald inzake duurzaamheid, moet ook worden gedacht aan het gedrag van de consument. Mevrouw Verhelst geeft aan een voorstel van resolutie te zullen indienen betreffende de evolutie naar een duurzaam en evenwichtig herroepingsrecht in het kader van e-commerce (DOC 55 2335/001), dat in hoofdzaak tot doel heeft de consument beter te doen informeren.

Voorts vraagt het lid of informatie zal worden verstrekt in verband met de zonnebanken; zij wijst op het ingediende voorstel van resolutie tot invoering van een verbod op de commerciële exploitatie van zonnebanken (DOC 55 1346/001), dat zij evenwel niet steunt omdat

solution idéale. Il faut cependant informer les consommateurs sur la plateforme mais aussi sur les réseaux sociaux.

Sur les outils de comparaison de prix, elle estime qu'il est aussi utile de les incorporer dans la plateforme *ConsumerConnect*.

Elle souhaite que cette plateforme soit la plus complète possible (claire, simple, lisible) mais soit aussi évolutive.

Sur l'économie circulaire, la responsabilité sociale des entreprises (RSE) est importante ainsi qu'une consommation responsable. Il faut dans ce domaine des initiatives ambitieuses mais sans *gold-plating* qui alourdirait les charges pour les entreprises, en cherchant un équilibre entre consommateurs et entrepreneurs.

Mme Verhelst suggère aussi d'éviter trop de labels différents pour qu'ils restent compréhensibles et qu'ils soient communs au niveau européen pour se baser sur des critères clairs.

Sur les banques et assurances, elles doivent être orientées clients, en gardant un service universel accessible avec des distributeurs de billets, autant pour l'entrepreneur et le consommateur.

Sur le droit à l'oubli, la résolution (DOC 55 2067/001) a récemment été votée à l'unanimité; Mme Verhelst souhaite pouvoir continuer la collaboration pour avancer sur la concrétisation de l'extension du droit à l'oubli en loi, notamment par le biais de sa proposition de loi en la matière (DOC 55 1639/001).

*Mme Melissa Depraetere (Vooruit)* fait remarquer d'emblée qu'avec l'augmentation du prix des matières premières et de l'énergie, le pouvoir d'achat des particuliers est en baisse. Ceci induit une protection forte des consommateurs pour compenser les effets de cette hausse des prix. De même, la communication de la secrétaire d'État sur les réseaux sociaux s'engage à protéger et garantir les droits des consommateurs. Mme Depraetere souhaiterait que ces droits soient plutôt renforcés.

L'intervenante observe qu'en matière de protection des consommateurs, d'importants pas ont été franchis lors de l'année écoulée, comme la mise en place d'un

un verbot niet de ideale oplossing is. Dat neemt niet weg dat de consument moet worden geïnformeerd, niet alleen via het platform maar ook via de sociale media.

Aangaande prijsvergelijkingsinstrumenten acht zij het tevens zinvol die op te nemen in het platform *ConsumerConnect*.

Zij vraagt dat dit platform zo volledig (duidelijk, eenvoudig en bevattelijk) mogelijk zou zijn, maar dat het ook zou worden aangepast.

In verband met de circulaire economie is een belangrijke rol weggelegd voor maatschappelijk verantwoord ondernemen (MVO) maar ook voor verantwoorde consumptie. Op dat vlak is er nood aan ambitieuze initiatieven, doch zonder *gold plating*, omdat zulks de lasten voor de bedrijven groter zou maken; daarentegen dient een evenwicht tussen consumenten en ondernemers te worden nagestreefd.

Ook wil mevrouw Verhelst een wildgroei aan labels voorkomen; zij moeten in de eerste plaats bevattelijk zijn en op Europees niveau gemeenschappelijk zijn, op basis van duidelijke criteria.

Wat de banken en de verzekeringsondernemingen betreft, is de spreekster de mening toegedaan dat zij klantgericht moeten zijn door te voorzien in een toegankelijke universele dienst, waar ook geldautomaten een onderdeel van zijn, zowel voor de ondernemer als voor de consument.

In verband met het recht om vergeten te worden (DOC 55 2067/001) werd het ter zake ingediende voorstel van resolutie onlangs eenparig aangenomen. Mevrouw Verhelst hoopt dat de samenwerking kan worden voortgezet om nog verder te gaan in de concrete toepassing van de uitbreiding van het recht om vergeten te worden, meer bepaald via het door haar ter zake ingediende wetsvoorstel (DOC 55 1639/001).

*Mevrouw Melissa Depraetere (Vooruit)* merkt meteen op dat de koopkracht van de particulieren aan het afkalven is als gevolg van de gestegen grondstoffen- en energieprijzen. Dat vergt een solide consumentenbescherming om de gevolgen van die prijsstijgingen te compenseren. Ook de mededeling van de staatssecretaris over de sociale netwerken is een verbintenis om de rechten van de consumenten te beschermen en te waarborgen. Mevrouw Depraetere zou willen dat die rechten veeleer worden versterkt.

De spreekster merkt op dat inzake consumentenbescherming het afgelopen jaar belangrijke stappen zijn gezet, zoals de instelling van een universele bankdienst.

service bancaire universel. Quant à l'année prochaine, elle souhaiterait avoir des précisions sur les points suivants:

— Sur le droit à l'oubli, elle se demande si le passage afférent à ce sujet - qui est repris dans la note de politique générale - va au-delà de ce qui est préconisé dans la résolution (DOC 55 2067/001), si le sujet a été examiné et approfondi et si un calendrier peut être communiqué;

— Sur les listes “Ne m'appellez plus” et “Robinson”, elle souhaiterait avoir plus d'informations. Elle constate que ce système existe depuis longtemps mais que les résultats restent faibles, que le mécanisme est encore trop peu connu et qu'il n'est pas assez suivi. Elle se demande s'il ne serait pas temps d'inverser la manière d'opérer comme pour les publicités numériques (système d’*opt-in*”);

— Sur l'industrie de l'endettement, c'est un point sur lequel la commission a déjà travaillé mais la réglementation actuelle est utilisée de manière abusive, ce qui aboutit à des frais indument facturés. Ainsi en est-il des frais facturés par les opérateurs de télécommunication dès le deuxième rappel, en réduisant le délai entre les deux factures. Plus de 750 plaintes ont été reçues auprès des services de la vice-première ministre De Sutter. Mme Depraetere souhaite savoir qu'elle est la position de la secrétaire d'État sur ce problème et rappelle qu'une proposition de loi qui respecte l'accord du gouvernement (DOC 55 267/010) est prête sur ce sujet;

— A propos de l'étude que le gouvernement va réaliser sur les coûts de l'acquisition d'un bien immobilier, elle constate que le prix moyen a augmenté de 10 % en 2021, ce qui ne facilite pas l'accès à la propriété pour les jeunes ménages. Dans cette matière où les compétences sont partagées entre les différents niveaux de pouvoir, elle relève que les taux d'imposition et tarifs sont plus chers en Belgique que dans les pays voisins et demande à la secrétaire d'État quelles démarches elle va entreprendre pour y remédier.

M. Dieter Vanbesien (Ecolo-Groen) revient sur les dangers de l'Internet et en particulier du *dropshipping*. Il se demande ce qui va être contrôlé car la note de politique générale pointe du doigt des problèmes de qualité et de livraison et qu'il n'est pas toujours aisé d'identifier le responsable pour le client.

Sur les points d'attention consacrés aux phénomènes de *phishing* et de *smishing*, il estime qu'il est certes utile de continuer à sensibiliser le public à ces arnaques mais qu'il est surtout primordial d'identifier et de sanctionner

In verband met het komende jaar wenst zij nadere toelichting te krijgen wat de volgende punten betreft:

— over het recht om vergeten te worden, vraagt zij zich af of de passage dienaangaande – die in de beleidsnota is opgenomen – verder gaat dan wat in de resolutie wordt bepleit (DOC 55 2067/005), of het onderwerp werd besproken en uitgediept, alsook of er een tijdpad kan worden meegedeeld;

— over de “bel-me-niet-meer”-lijst en de “Robinson”-lijst wenst zij meer informatie. Zij constateert dat dit systeem al lang bestaat, maar dat de resultaten gering blijven, dat de regeling nog te weinig bekend is en dat ze onvoldoende wordt opgevolgd. Het lid vraagt zich af of het niet tijd wordt om de werkwijze om te keren zoals dat bij digitale reclame het geval is (*opt-insysteem*);

— de schuldenindustrie is een punt waarvan de commissie reeds werk heeft gemaakt, maar de huidige regelgeving wordt misbruikt, wat in onterecht aangerekende kosten resulteert. Zulks is het geval met de kosten die de telecomoperatoren vanaf de tweede herinnering aanrekenen door de tijdspanne tussen de twee facturen te verkorten. De diensten van vice-eersteminister De Sutter hebben meer dan 750 klachten ontvangen. Mevrouw Depraetere wil weten welk standpunt de staatssecretaris over dat vraagstuk inneemt; het lid herinnert eraan dat dienaangaande een wetsvoorstel (DOC 55 0267/010) gereed is dat het regeerakkoord eerbiedigt;

— over de studie die de regering zal verrichten in verband met de kosten voor de aanschaf van onroerend goed constateert de spreekster dat de gemiddelde prijs in 2021 met 10 % is gestegen, hetgeen de toegang tot een eigendom voor de jonge gezinnen niet vergemakkelijkt. In deze materie, waarin de bevoegdheden over de verschillende machtsniveaus gespreid zijn, wijst mevrouw Depraetere erop dat de belastingpercentages en de tarieven in België duurder uitvallen dan in de buurlanden, en zij vraagt de staatssecretaris welke stappen zij gaat ondernemen om dat te verhelpen.

De heer Dieter Vanbesien (Ecolo-Groen) komt terug op de gevaren van het internet en in het bijzonder op die van *dropshipping*. Hij vraagt zich af wat er zal worden gecontroleerd, daar in de beleidsnota op kwaliteits- en leveringsproblemen wordt gewezen en wordt aangegeven dat het voor de klant niet altijd gemakkelijk is om de verantwoordelijke te identificeren.

Voorts gaat de spreker in op de aandachtspunten omtrent *phishing* en *smishing*. In dat verband acht hij het zeker nuttig het publiek van die oplichtingspraktijken bewust te blijven maken, maar stelt hij dat het vooral van

les auteurs. Il souhaiterait connaître le plan d'action sur ce sujet.

Sur les aspects bancaires, il note que le service bancaire universel pour lequel un accord a été conclu avec le secteur le 19 juillet 2021 et la question des distributeurs de billets figurent dans la note de politique générale. Il souligne cependant que l'engagement du secteur bancaire à l'heure actuelle est trop faible sur ces points. Ainsi en est-il du projet Batopin qui revient dans les faits à une diminution des points de retraits d'argent. Sur le pack offert dans le service bancaire universel, M. Vanbesien estime qu'il est trop léger et trop cher, ce qui est aussi l'avis de Test Achats. Sans parler du nombre d'agences bancaires qui va fort diminuer, comme l'a confirmé Febelfin devant les commissions de l'Économie et des Finances lors de l'audition du 3 mars 2021 (DOC 55 1913/001). Il fait observer que c'est d'autant plus choquant que le secteur bancaire fait des bénéfices importants et n'a pas souffert de la crise, que du contraire. Il souligne qu'il est utile de garder un dialogue avec le secteur mais qu'il faut en profiter pour faire passer ces messages.

Sur les outils de comparaison pour les produits financiers et d'assurance, l'intervenant abonde dans le sens de la secrétaire d'État de permettre aux consommateurs de pouvoir comparer plus facilement les prix et services proposés. Il relève que la secrétaire d'État souhaiterait étudier la question de l'étendre à l'assurance RC familiale. Il aimerait en savoir plus sur ce point et ce qu'il en est pour les autres types de produits (planning, calendrier, priorités).

Concernant la lutte contre l'obsolescence programmée, M. Vanbesien partage le point de vue de la secrétaire d'État que la garantie légale octroyée sur les produits est un facteur essentiel pour lutter contre ce problème, qui est aussi synonyme de gaspillage des matières premières et de surconsommation. Il se demande ce qui sera fait au niveau national sur cette question de la garantie légale, et notamment au regard de l'avant-projet de loi sur ce sujet approuvé en Conseil des ministres le 2 juillet 2021.

Enfin, concernant le secteur de la construction, il salue l'initiative de la secrétaire d'État d'étudier la question des problèmes rencontrés par les consommateurs avant de légiférer.

primordiaal belang is de daders te identificeren en te bestraffen. Hij zou willen weten wat het desbetreffende actieplan behelst.

Aangaande de bankaspecten merkt het lid op dat de universele bankdienst (waarover op 19 juli 2021 een akkoord met de sector is gesloten) evenals de geldautomatenkwestie in de beleidsnota zijn opgenomen. Hij beklemtoont echter dat de banksector zich in die aanlegenheden momenteel te weinig engageert. Dat is het geval met het Batopin-project, dat *de facto* neerkomt op een vermindering van het aantal geldopnamepunten. Volgens de heer Vanbesien valt het pakket dat in de universele bankdienst wordt aangeboden, te pover en te duur uit. Dat is overigens ook de mening van Test-Aankoop. En dan hebben we het nog niet eens over het feit dat het aantal bankkantoren sterk zal worden teruggeschoefd, zoals Febelfin tijdens de hoorzitting van 3 maart 2021 voor de commissies Economie en Financiën heeft bevestigd (DOC 55 1913/001). Dat is volgens de spreker schokkend, temeer daar de banksector aanzienlijke winsten boekt en niet onder de crisis heeft geleden, wel integendeel. Hij benadrukt dat het nuttig is in dialoog met de sector te blijven, maar dat die dialoog te baat moet worden genomen om die boodschappen over te brengen.

Met betrekking tot de instrumenten om de financiële en de verzekeringsproducten te vergelijken, is de heer Vanbesien het met de staatssecretaris eens dat het de bedoeling is het voor de consumenten makkelijker te maken om de aangeboden prijzen en diensten te vergelijken. Hij stipt aan dat de staatssecretaris zou willen nagaan of een en ander kan worden uitgebreid tot de aansprakelijkheidsverzekering. Hij zou hier graag meer over willen weten en zou willen weten hoe het staat met de andere soorten producten (planning, tijdspad, prioriteiten).

In verband met de bestrijding van de geprogrammeerde veroudering bestempelt de heer Vanbesien, net als de staatssecretaris, de wettelijke garantie die op de producten wordt verleend als een essentiële factor in de bestrijding van dat knelpunt, dat ook synoniem is met grondstoffenverspilling en overconsumptie. Hij vraagt zich af wat er op nationaal echelon aan dit vraagstuk van de wettelijke garantie zal worden gedaan, onder meer in het licht van het voorontwerp van wet ter zake dat op 2 juli 2021 door de Ministerraad is goedgekeurd.

Aangaande de bouwsector ten slotte is de spreker ingenomen met het initiatief van de staatssecretaris om de moeilijkheden waarmee de consumenten worden geconfronteerd te bestuderen alvorens een wetgevend initiatief te nemen.

## B. Réponses de la secrétaire d'État

*Mme 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, essaie toujours de travailler à partir d'un "modèle non conflictuel", où des progrès sont réalisés en concertation avec les secteurs et où l'on privilégie l'utilisation de chartes. Si aucun progrès n'est possible, des mesures réglementaires sont prises.

La secrétaire d'État reste convaincue que le gold-plating peut être évité; sa position sur ce point n'a pas changé depuis l'année dernière.

L'information et la sensibilisation sont importantes. Il arrive souvent qu'une législation existe mais que son respect soit peu contrôlé. La secrétaire d'État tente d'y remédier. Parfois, la législation doit être clarifiée au moyen de directives, ou des modifications spécifiques sont nécessaires afin de fournir un cadre à certains développements. Le marketing d'influenceur en est un exemple.

La secrétaire d'État reconnaît que les tâches de l'Inspection économique sont nombreuses et qu'elles continuent à s'étendre. Avant que de nouvelles tâches ne soient assignées, leur faisabilité est évaluée en consultation avec le service lui-même. Jusqu'à présent, la secrétaire d'État n'a aucune indication que l'Inspection économique ne serait pas en mesure d'exercer ses tâches.

En réponse à la question orale de M. Vicaire sur "Le renforcement des effectifs de l'Inspection économique" (55022744C), la secrétaire d'État précise que l'effectif de l'Inspection économique est actuellement de 256,7 ETP. Cela représente une augmentation de 22,2 ETP (9,5 %) par rapport à la situation à la fin de 2019. Chaque année, l'Inspection économique élabore un plan d'action qui tient compte des moyens disponibles. Avec le service lui-même, la secrétaire d'État examinera comment l'Inspection économique peut être renforcée dans les années à venir.

En ce qui concerne l'Agenda du consommateur, on attend toujours une initiative du commissaire européen compétent, M. Didier Reynders, pour le transposer en droit belge.

Le projet de budget compréhensible est en cours. Une approche par étapes sera suivie. Dans une première phase, un site internet sera créé avec les chiffres clés du budget. Il sera intégré dans le futur site internet du SPF BOSA.

## B. Antwoorden van de staatssecretaris

*Mevrouw Eva De Bleeker, staatssecretaris voor Begroting en Consumentenbescherming*, toegevoegd aan de minister van Justitie en Noordzee, tracht steeds te werken vanuit een "non-conflictmodel", waarbij verdringen worden geboekt in samenspraak met de sectoren en er bij voorkeur met charters wordt gewerkt. Als geen vooruitgang mogelijk is, wordt er regelgevend ingegrepen.

De staatssecretaris blijft ervan overtuigd dat gold-plating te vermijden is; haar positie daaromtrent is niet veranderd ten opzichte van vorig jaar.

Informeren en sensibiliseren is belangrijk. Vaak is het zo dat er wel wetgeving bestaat, maar dat er weinig controle is op de naleving ervan. De staatssecretaris tracht daarop in te zetten. Soms dient wetgeving verduidelijkt te worden aan de hand van richtlijnen, of zijn gerichte aanpassingen noodzakelijk, teneinde bepaalde ontwikkelingen te omkaderen. Een voorbeeld hiervan betreft influencer marketing.

De staatssecretaris erkent dat het takenpakket van de Economische Inspectie omvangrijk is en nog uitbreiding neemt. Voor er nieuwe taken worden toebedeeld wordt in samenspraak met de dienst zelf bekeken of dat haalbaar is. Tot op heden heeft de staatssecretaris geen indicaties dat de Economische Inspectie haar taken niet zou aankunnen.

In antwoord op de mondelinge vraag van de heer Vicaire over "De versterking van het personeelsbestand van de Economische Inspectie" (55022744C) verduidelijkt de staatssecretaris dat het kader van de Economische Inspectie momenteel 256,7 VTE bedraagt. Dat is stijging van 22,2 VTE (9,5 %) ten opzichte van de situatie eind 2019. Elk jaar maakt de Economische Inspectie een actieplan op dat rekening houdt met de beschikbare middelen. Samen met de dienst zelf zal de staatssecretaris bekijken hoe de Economische Inspectie in de komende jaren kan worden versterkt.

Wat de Consumentenagenda betreft is het nog wachten op een initiatief van de bevoegde Europese commissaris, de heer Didier Reynders, om dit in de Belgische rechtsorde om te zetten.

Het ontwerp van begrijpbare begroting is een onderhanden werk. Er zal een stapsgewijze aanpak worden gevolgd. In een eerste fase komt er een website met kerncijfers omtrent de begroting. Die zal ingepast worden in de toekomstige website van de FOD BOSA.

Le problème des comptes dormants est toujours à l'ordre du jour de la secrétaire d'État. La priorité a été donnée aux outils de comparaison pour les produits bancaires et d'assurance. Le signal de départ à cet égard a déjà été donné, en coopération avec la FSMA.

La secrétaire d'État n'a pas l'impression d'avoir manqué à des promesses qu'elle a faites dans le passé. Si les membres de la commission signalent un problème au niveau de la protection des consommateurs, la secrétaire d'État travaillera avec son administration pour y apporter une réponse appropriée – préventive ou répressive – avec les ressources disponibles.

L'application des règles est l'étape ultime d'une politique efficace. Dans le cas de la fraude en ligne, comme pour d'autres formes d'infractions en matière de protection des consommateurs, la secrétaire d'État peut s'adresser à l'Inspection économique, qui peut imposer des amendes administratives. Dans le cas du phishing, une action pénale peut également être engagée. Outre les phishers, qui sont de véritables criminels, d'autres personnes jouent également un rôle dans ces réseaux (par exemple, les money mules). Il s'agit souvent de jeunes gens qui se laissent naïvement convaincre de fournir certains services.

Les victimes de *phishing* pensent souvent à tort qu'un appel téléphonique à Card Stop suffit à protéger les fonds sur leur compte. Card Stop bloque la carte bancaire, mais pas le compte. C'est pourquoi les personnes qui appellent Card Stop seront très bientôt automatiquement informées qu'elles doivent bloquer leur compte et recevront également les coordonnées exactes de leur banque. À un peu plus long terme, d'ici l'été 2022, il est prévu que le blocage du compte se fasse très facilement (au moyen d'un seul appel téléphonique ou d'un seul clic). Cela fait un certain temps déjà que la secrétaire d'État se concerta avec le secteur bancaire concernant ce projet.

La secrétaire d'État est consciente que cela ne suffira pas pour mettre fin au phishing. Les criminels travaillent de manière très professionnelle. Dès qu'ils ont les données, ils commencent à extorquer de l'argent. L'introduction de plafonds ne serait pas d'un grand secours, car les criminels veillent à scinder les montants.

La secrétaire d'État étudiera toutes les pistes qui peuvent contribuer à mettre fin au phishing, y compris la proposition de M. Freilich d'introduire un contrôle du nom du titulaire de l'IBAN. L'introduction d'un bouton d'arrêt d'urgence via Card Stop sera également examinée, mais cela doit bien sûr être conforme à la législation RGPD.

De aanpak van de slapende rekeningen staat nog steeds op de agenda van de staatssecretaris. Er werd prioriteit gegeven aan de vergelijkingstools voor bank- en verzekeringsproducten. Het startschot werd daaromtrent reeds gegeven, in samenwerking met de FSMA.

De staatssecretaris heeft niet de indruk dat zij in het verleden aangegane beloftes niet is nagekomen. Als de commissieleden een probleem op het stuk van de consumentenbescherming signaleren, gaat de staatssecretaris met haar administratie aan de slag om daarop – met de beschikbare middelen – een gepast antwoord te bieden, preventief dan wel repressief.

Handhaving is het sluitstuk van een efficiënt beleid. Inzake online fraude, zoals bij andere vormen van inbreuken op de consumentenbescherming, kan de staatssecretaris de Economische Inspectie aansturen, die administratieve boetes kan opleggen. Bij phishing kan ook strafrechtelijk worden opgetreden. Naast de phishers, die regelrechte criminelen zijn, spelen ook andere mensen een rol in die netwerken (bijvoorbeeld money mules). Vaak gaat het om jongeren die zich naïef laten verleiden om bepaalde diensten te verlenen.

Slachtoffers van phishing denken vaak verkeerdelijk dat een telefoon naar Card Stop voldoende is om de tegoeden op hun rekening te vrijwaren. Card Stop blokkeert de bankkaart, maar niet de rekening. Daarom zullen bellers naar Card Stop op zeer korte termijn automatisch de melding krijgen dat zij hun rekening dienen te blokkeren, waarbij zij tevens de precieze contactgegevens van hun bank zullen medegedeeld krijgen. Op iets langere termijn, tegen de zomer van 2022, is het de bedoeling dat het blokkeren van de rekening in één vlotte beweging (met één telefoon of één click) zal kunnen geschieden. Over dit project voert de staatssecretaris al geruime tijd overleg met de bankensector.

De staatssecretaris beseft dat dit niet voldoende zal zijn om phishing te stoppen. Criminelen gaan bijzonder professioneel te werk. Zodra ze over de gegevens beschikken beginnen ze geld afhandig te maken. Het invoeren van plafonds zou weinig soelaas bieden, want de criminelen zorgen ervoor dat de bedragen worden opgesplitst.

De staatssecretaris zal alle pistes die kunnen helpen om phishing een halt toe te roepen, onderzoeken, daarbij inbegrepen het voorstel van de heer Freilich om een IBAN-naamcontrole in te voeren. Ook de introductie van een *emergency stop button* via Card Stop zal bekeken worden, maar deze dient uiteraard in overeenstemming

En outre, une opération automatique anti-phishing sera mise en place.

Il est essentiel de poursuivre la sensibilisation. Le *phishing* peut arriver à tout le monde.

La secrétaire d'État fait référence, à cet égard, à l'application Safeonweb, lancée récemment, qui avertit les utilisateurs des cybermenaces et des escroqueries en ligne.

La plateforme numérique des consommateurs qui sera créée, ConsumerConnect (un nom provisoire), est l'un des cinq grands chantiers pour 2022. Un appel d'offres public a été lancé pour une étude de faisabilité, qui sera attribuée en janvier 2022. L'étude durera deux à trois mois. Après l'analyse des résultats de l'étude, l'élaboration de la plateforme sera sous-traitée. En janvier 2023, la plateforme devrait être en phase de test. Le gouvernement y investit la somme considérable de 2,8 millions d'euros.

La plateforme représentera une grande simplification pour les consommateurs. Ils pourront faire part de leurs plaintes, et obtenir des réponses, sur un seul site internet; derrière, bien sûr, il y aura une multitude de plateformes collaboratives, mais le consommateur ne le verra pas.

L'Inspection économique disposera ainsi d'une vue encore plus complète des problèmes existant sur le terrain, ce qui lui permettra d'agir plus efficacement. Des acteurs tels que le SPF Économie, le Service de médiation pour le consommateur et la Commission de conciliation Construction ont déjà promis leur collaboration active à cette plateforme.

Le fait que le règlement concernant les prêts accordés aux voyageurs pour le remboursement des bons à valoir corona n'a pas encore été publié au *Moniteur belge* s'explique par le fait que la Commission européenne n'a donné son approbation pour ce règlement que le 16 novembre 2021. Le secteur du voyage est tenu informé. Une initiative législative est en préparation pour modifier les dates dans la loi adoptée le 28 octobre 2021.

En ce qui concerne les assurances contre le risque d'insolvabilité dans le secteur des voyages, la secrétaire d'État souligne que l'un des assureurs a décidé de résilier son contrat fin de cette année. Le gouvernement a préparé un plan d'action reposant sur l'avis de la Banque nationale de Belgique. Ce plan a été présenté aux organisateurs de voyages à forfait et le sera aussi prochainement au secteur des assurances. Cette

te zijn met de GDPR-wetgeving. Voorts zal er een automatische anti-phishingoperatie opgezet worden.

Het is cruciaal om te blijven inzetten op sensibilisering. Phishing kan iedereen overkomen.

De staatssecretaris verwijst in dit verband naar de recent gelanceerde Safeonweb-applicatie, die gebruikers waarschuwt voor cyberdreigingen en online oplichting.

Het op te richten digitaal consumentenplatform, ConsumerConnect (een werktitel), is één van de vijf grote werken voor 2022. Er werd een publieke aanbesteding voor een haalbaarheidsstudie uitgeschreven, die in januari 2022 zal worden toegekend. De studie zal een twee- à drietal maanden in beslag nemen. Na analyse van de resultaten van de studie zal de uitwerking van het platform worden uitbesteed. In januari 2023 zou het platform moeten proefdraaien. De regering investeert hierin een forse 2,8 miljoen euro.

Het platform zal voor de consument een grote vereenvoudiging betekenen. Hij zal meldingen kunnen doen, en antwoorden verkrijgen, op één website; daarachter zitten uiteraard een veelheid aan deelplatformen, maar dat zal de consument niet zien.

Hierdoor zal de Economische Inspectie een nog beter zicht krijgen op de bestaande problemen op het terrein, wat haar in staat zal stellen om efficiënter op te treden. Actoren zoals de FOD Economie, KMO, Middenstand en Energie, de Consumentenombudsdienst en de Verzoeningscommissie Bouw beloofden alvast hun actieve medewerking aan dit platform.

Dat de regeling betreffende de leningen toegekend aan reisorganisatoren voor de terugbetalingen van de coronavouchers nog niet werd gepubliceerd in het *Belgisch Staatsblad*, komt doordat de Europese Commissie haar akkoord omtrent deze regeling pas op 16 november 2021 heeft gegeven. De reissector wordt op de hoogte gehouden. Er wordt een wetgevend initiatief voorbereid om de data in de op 28 oktober 2021 goedgekeurde wet, aan te passen.

Wat de insolventieverzekeringen in de reissector betreft, merkt de staatssecretaris op dat één van de verzekeraars zijn contract tegen eind dit jaar heeft opgezegd. De regering heeft een plan van aanpak klaar, gebaseerd op het advies van de Nationale Bank van België. Dat plan werd voorgelegd aan de pakketreisorganisatoren, en binnenkort ook aan de verzekeringssector. Het voorstel voorziet erin dat de overheid, naar het voorbeeld van

proposition prévoit que les pouvoirs publics joueront un rôle important en matière d'assurances contre le risque d'insolvabilité, comme chez certains de nos voisins.

S'agissant des contrats résiliés, il conviendra d'élaborer une mesure transitoire en concertation avec l'assureur d'insolvabilité concerné.

La proposition du gouvernement permettra à plusieurs assureurs d'insolvabilité d'être actifs sur le marché, ce qui renforcera la concurrence et profitera au final aux consommateurs.

S'agissant de la liste Robinson, le gouvernement a travaillé d'arrache-pied, au cours de l'année écoulée, pour parvenir à une solution largement soutenue, en étroite concertation avec le secteur. L'objectif est de pérenniser à la fois la liste Robinson (qui comporte aujourd'hui quelque 300 000 adresses) et la liste "Ne m'appellez plus!" dans un cadre plus contraignant et plus clair. Un projet d'arrêté royal est en cours d'élaboration et devra entrer en vigueur l'année prochaine. Cela permettra de contrôler plus efficacement le respect des règles. La non-consultation de la liste sera effectivement passible de sanctions.

La liste "Ne m'appellez plus!" et la liste Robinson seront communiquées au Centre de la Communication (anciennement le Conseil de la Publicité), dont fait également partie le Jury d'éthique publicitaire. Le consommateur disposera alors d'un point de contact unique.

La liste "Ne m'appellez plus!" a déjà été ancrée dans la législation. Les problèmes existant à cet égard concernent principalement des opérateurs étrangers (non européens) et l'utilisation de certains moyens frauduleux comme le spoofing (la modification illégale de son numéro d'appel personnel).

À cet égard, la secrétaire d'État souligne que l'on ne travaille aujourd'hui pas activement à l'élaboration d'un dispositif de consentement préalable (*opt-in*), le SPF Économie n'étant pas favorable à la création d'un tel dispositif.

Les outils permettant de comparer les produits bancaires et les produits d'assurance sont développés en coopération avec la FSMA. Les recherches visant le développement d'un outil pour comparer les assurances familiales ne se concrétiseront qu'en 2022. Dans ce cadre, une approche progressive sera mise en œuvre. Pour bien comparer, il importe avant tout d'examiner en détail l'offre existante. Il s'agit d'une condition importante

enkele buurlanden, een belangrijke rol zal spelen inzake insolventieverzekering.

Voor de opgezegde contracten zal in overleg met de bewuste insolventieverzekeraar een overgangsmaatregel moeten gevonden worden.

Het voorstel van de regering zal ervoor zorgen dat meerdere insolventieverzekeraars zich op de markt zullen kunnen begeven, wat tot een toegenomen concurrentie zal leiden die uiteindelijk de consument ten goede zal komen.

Wat de Robinsonlijst betreft, heeft de regering het afgelopen jaar hard gewerkt om tot een gedragen oplossing te komen, in nauw overleg met de sector. De bedoeling is om zowel de Robinsonlijst (die vandaag zo'n 300 000 adressen bevat) als de Bel-me-niet-meer-lijst te bestendigen in een duidelijker, beter afdwingbaar kader. Er is een ontwerp van koninklijk besluit in de maak, dat volgend jaar van kracht moet worden. Dit zal een efficiëntere handhaving toelaten. Het niet-raadplegen van de lijst zal effectief gesanctioneerd worden.

De Bel-me-niet-meer-lijst en de Robinsonlijst zullen worden overgedragen aan het Communicatie Centrum (vroeger de Raad voor de Reclame), waarvan ook de Jury voor Ethische Praktijken inzake Reclame (JEP) deel uitmaakt. De consument zal dan over één aanspreekpunt beschikken.

De Bel-me-niet-meer-lijst is reeds verankerd in de regelgeving. Problemen doen zich vooral voor bij buitenlandse (niet-EU) operatoren en bij het gebruik van bepaalde frauduleuze middelen, zoals spoofing (het illegaal veranderen van het eigen oproepnummer).

In dit verband merkt de staatssecretaris op dat er momenteel niet actief aan een opt-in regeling wordt gewerkt. De FOD Economie, KMO, Middenstand en Energie is geen voorstander van zulk systeem.

De vergelijkingstools voor bancaire en verzekeringsproducten worden ontwikkeld in samenwerking met de FSMA. Het onderzoek naar de familiale verzekeringen zal pas in 2022 vorm krijgen. Een stapsgewijze aanpak wordt gevolgd. Om goede vergelijkingen mogelijk te maken, is het belangrijk dat het bestaande aanbod eerst grondig wordt bestudeerd. Dat is een belangrijke voorwaarde om de consument goed te kunnen informeren.

pour pouvoir informer correctement le consommateur. Les comparaisons doivent en effet porter sur des contrats aux structure, définitions et format semblables.

Les outils de comparaison existants de la FSMA seront améliorés et promus afin que les consommateurs puissent choisir les produits financiers les plus adaptés à leur situation.

S'agissant des conditions contractuelles minimales, la secrétaire d'État souhaite prévoir des formats clairs et préciser les termes et définitions utilisés. Cela devra faciliter la comparaison des contrats d'assurance.

Le développement d'un outil de comparaison des terminaux de paiements électroniques, comme cela a été suggéré par M. Van Lommel, est une idée intéressante. Toutefois, puisqu'il s'agirait d'un instrument destiné en premier lieu aux commerçants, cette question ne relève pas de la compétence de la secrétaire d'État. Elle évoquera ce sujet avec son collègue compétent en la matière.

Par ailleurs, la secrétaire d'État précise que les paiements en espèces ont aussi un coût: remplacement des billets, transport, mesures de sécurité. Néanmoins, la secrétaire d'État demeure favorable au maintien de la possibilité de payer en espèces, notamment pour les personnes les plus vulnérables de notre société. Outre les paiements en espèces, les commerçants et les prestataires de services doivent également permettre les paiements électroniques.

En ce qui concerne le droit à l'oubli, la secrétaire d'État souhaite travailler sur la base des propositions dont la Chambre est saisie. Son souhait est d'élargir ce droit au maximum, tant en ce qui concerne les pathologies prises en considération qu'en ce qui concerne les produits d'assurance. La secrétaire d'État estime que le dossier du droit à l'oubli constitue un bel exemple de coopération par-delà les clivages partisans.

Le Centre fédéral d'expertise des soins de santé évalue actuellement les tableaux de référence. Il transmettra un avis au Bureau du suivi de la tarification, qui remettra à son tour un avis au gouvernement au printemps 2022.

En ce qui concerne la transposition de la directive relative à la garantie, le gouvernement souhaite éviter tout "effet dorage" (*gold-plating*). Le Conseil des ministres a approuvé un délai de garantie de deux ans, un délai qui sera d'application dans de nombreux États membres.

Vergelijkingen moeten immers contracten met een gelijkaardige structuur, definities en formaat betreffen.

De bestaande vergelijkingstools van de FSMA zullen verfijnd en gepromoot worden, zodat consumenten kunnen kiezen voor de financiële producten die het best bij hun situatie passen.

Inzake minimale contractvoorwaarden wil de staatssecretaris voorzien in duidelijke formats en in een verduidelijking van de gehanteerde termen en definities. Dit moet het gemakkelijker maken om verzekeringscontracten te vergelijken.

Een vergelijkingstool inzake digitale betalingen, zoals geopperd door de heer Van Lommel, is een interessant idee. Het zou dan wel een instrument zijn dat in de eerste plaats gericht is tot handelaars, waardoor het buiten de bevoegdheid van de staatssecretaris valt. Zij zal dit opnemen met de ter zake bevoegde collega.

Overigens hebben ook cashbetalingen een kost: vervanging van biljetten, transport, veiligheidsmaatregelen. Niettemin blijft de staatssecretaris voorstander van het behoud van cash, met name voor de zwakkeren in onze maatschappij. Naast cash moeten handelaars en dienstverleners ook een elektronische betaalmogelijkheid aanbieden.

Wat het recht om vergeten te worden betreft, wil de staatssecretaris aan de slag gaan met de voorstellen die in de Kamer aanhangig zijn. Haar wens is om zo breed mogelijk te kunnen gaan, zowel op het stuk van de in aanmerking komende aandoeningen als op het vlak van de verzekeringsproducten. Het dossier van het recht om vergeten te worden is volgens de staatssecretaris een mooi voorbeeld van samenwerking over de partijgrenzen heen.

Het Federaal Kenniscentrum voor de Gezondheidszorg evalueert thans de referentieroosters. Het zal een advies overmaken aan het Opvolgingsbureau voor de Tarifiering, dat op zijn beurt, in het voorjaar van 2022, de regering zal adviseren.

Met betrekking tot de omzetting van de garantierechtlijn wenst de regering *gold-plating* te vermijden. De Ministerraad keurde een garantietermijn van twee jaar goed – een termijn die in vele lidstaten zal gelden.

La durée du renversement de la charge de la preuve, qui est aujourd'hui fixée à six mois, sera portée à un an par la directive relative à la garantie. Au cours des négociations sur la transposition de cette directive, les différentes parties ont conclu un accord prévoyant la possibilité de porter cette durée à deux ans.

Les biens de seconde main bénéficieront de la même durée de garantie que les biens neufs, à savoir deux ans, sauf lorsque le vendeur stipulera explicitement dans le contrat que la durée de la garantie est fixée à un an.

Le projet de loi transposant la directive relative à la garantie sera déposé en novembre 2021 à la Chambre. Si l'avant-projet était déjà prêt avant l'été, il a néanmoins encore fallu attendre un certain temps pour obtenir l'avis du Conseil d'État et pour modifier l'avant-projet sur la base de cet avis.

Jusqu'à présent, seuls deux États membres ont fini de transposer la directive omnibus. La Belgique a demandé des précisions à la commission européenne au sujet d'un problème relatif à l'impression des folders. En effet, cette directive dispose que toute réduction de prix annoncée devra être inférieure au prix le plus bas enregistré au cours des trente derniers jours. Or, les enseignes qui cassent les prix publient leurs folders longtemps à l'avance, il leur sera difficile de pouvoir anticiper d'éventuels baisses de prix ultérieures. Le gouvernement entend éviter que les supermarchés deviennent trop chers et soient évincés du marché. Il attend encore la réponse de la Commission européenne.

La secrétaire d'État indique que le dropshipping est en progression ces dernières années. Toutes les formes de dropshipping ne sont toutefois pas suspectes. La réglementation existante oblige les commerçants en ligne à informer le consommateur du mode, du délai et des coûts de livraison. Compte tenu de la difficulté à repérer d'éventuelles infractions, la sensibilisation des consommateurs demeure l'approche la plus efficace. Le SPF Économie met régulièrement en garde contre des pratiques commerciales déloyales et trompeuses en lien avec le dropshipping. La secrétaire d'État veillera à ce que ce dossier ne soit pas mis de côté.

Lors d'une vente en ligne, le consommateur conclut un contrat avec un magasin en ligne. Le dropshipper est donc responsable du produit vis-à-vis du consommateur, alors qu'il ne constitue qu'un intermédiaire et n'a pas vu le produit. Cela engendre des problèmes lorsque le produit ne correspond pas à l'annonce, qu'il est de moindre qualité ou qu'il n'est pas conforme à la réglementation en vigueur. Si le dropshipper ne peut pas garantir aux consommateurs le respect de ses droits

De duurtijd van de omkering van de bewijslast, die vandaag zes maanden bedraagt, wordt door de garantierichtlijn op één jaar gebracht. Tijdens de onderhandelingen omtrent de omzetting werd een akkoord bereikt tussen de diverse partijen, waardoor de duurtijd van die omkering op twee jaar kan worden gebracht.

Voor tweedehandsgoederen wordt de garantietermijn dezelfde als voor nieuwe producten, namelijk twee jaar, behoudens wanneer de verkoper in het contract expliciet een termijn van één jaar bepaalt.

Het wetsontwerp houdende omzetting van de garantierichtlijn zal nog in november 2021 bij de Kamer worden ingediend. Het voorontwerp was reeds voor de zomer klaar, maar het heeft nog even geduurd om het advies van de Raad van State te verkrijgen en om het ontwerp daaraan aan te passen.

Tot op heden hebben slechts twee lidstaten de omzetting van de omnibusrichtlijn afgerond. België heeft de Europese Commissie om uitleg gevraagd omtrent een probleem inzake het drukken van folders. De richtlijn bepaalt dat indien prijsverlagingen aangekondigd worden, dit dient te gebeuren in vergelijking met de laagste prijs van de laatste 30 dagen. Prijsbrekers publiceren echter reeds lang op voorhand hun folders, waardoor moeilijk kan worden geanticipeerd op eventueel latere lagere prijzen. De regering wil vermijden dat de eigen supermarkten uit de markt worden geprijsd. Zij wacht nog op het antwoord van de Europese Commissie.

De staatssecretaris stelt dat dropshipping de jongste jaren aan een opmars bezig is. Niet elk geval van dropshipping is echter verdacht. De bestaande regelgeving verplicht internethandelaars om de consument in te lichten over de leveringswijze, -termijn en -kosten. Gelet op de moeilijkheid om inbreuken te detecteren, blijft sensibilisering van de consument de meest effectieve aanpak. De FOD Economie, KMO, Middenstand en Energie waarschuwt regelmatig voor oneerlijke en misleidende handelspraktijken met betrekking tot dropshipping. De staatssecretaris zal erop toezien dat dit dossier onder de aandacht blijft.

Bij een online verkoop sluit de consument een overeenkomst met een webwinkel. De dropshipper is dus ten opzichte van de consument aansprakelijk voor het product, hoewel hij slechts een tussenschakel is en dat product niet ziet. Dat geeft problemen als het product niet overeenstemt met hetgeen was aangeboden, als het van lagere kwaliteit is of niet aan de voorschriften voldoet. Als de dropshipper de consument de nodige rechten niet kan garanderen, kan de consument daarvan

nécessaires, celui-ci peut le signaler et l'Inspection économique procédera à un contrôle.

En ce qui concerne le Black Friday, il faut toujours rester vigilant face aux commerçants malhonnêtes. La secrétaire d'État a communiqué de manière ciblée à ce sujet à l'attention des consommateurs et a demandé à l'Inspection économique de réaliser des contrôles.

En ce qui concerne le tarif social en matière d'énergie, la secrétaire d'État indique que le consommateur faible reste au cœur des priorités et qu'il mérite d'être protégé. Le gouvernement a décidé d'agir sur les coûts énergétiques élevés pour les personnes à revenu modeste. Le groupe des bénéficiaires du tarif social en matière d'énergie avait déjà été élargi à la suite de la crise du coronavirus. Cette mesure est aujourd'hui prolongée de trois mois. Le gouvernement continuera d'accorder une attention particulière à ces consommateurs à l'issue de cette période. Il s'agit d'un dossier qui relève de la compétence de la ministre Van der Straeten.

En ce qui concerne le déploiement du service bancaire universel, une concertation est en cours avec les ministres en charge de l'Économie et des Finances et avec Febelfin. Ce service sera disponible pour tous les clients début 2022.

Tout est mis en œuvre pour que les clients qui n'ont que de faibles compétences numériques puissent également profiter d'un service bancaire solide dans le futur.

Ces clients pourront bénéficier pour un montant de maximum 5 euros par mois d'une formule sur mesure. Cette formule donne accès à toute une série d'opérations bancaires:

- un minimum de 24 retraits gratuits par an aux distributeurs de leur propre banque;
- un minimum de 60 transactions manuelles par an au guichet de la banque;
- une carte de débit;
- l'impression gratuite des extraits de compte papier dans l'agence bancaire, des retraits mensuels au guichet (si la banque propose ce service) ou l'envoi postal une fois par mois à un tarif raisonnable;
- la possibilité de domicilier gratuitement les factures et de présenter gratuitement des ordres permanents.

Les banques peuvent choisir d'y ajouter des services supplémentaires, dans les limites du plafond de coûts

mentionner, et la Inspectie Economische zal dit controleren.

Wat Black Friday betreft, moet men zich steeds hoeden voor oneerlijke handelaars. De staatssecretaris heeft hieromtrent gericht gecommuniceerd naar de consument en heeft de Economische Inspectie gevraagd controles uit te voeren.

Met betrekking tot het sociale energietarief geeft de staatssecretaris aan dat de zwakke consument een prioriteit blijft en bescherming verdient. De regering heeft besloten op te treden tegen hoge energiekosten voor personen met een beperkt inkomen. Naar aanleiding van de coronacrisis was de groep van begunstigen van het sociaal energietarief reeds uitgebreid. Deze maatregel is nu verlengd met drie maanden. Ook daarna zal de regering oog blijven hebben voor deze consumenten. Dit dossier behoort tot de bevoegdheden van minister Van der Straeten.

Inzake de uitrol van de universele bankdienst is overleg aan de gang met de ministers bevoegd voor Economie en Financiën alsook met Febelfin. Begin 2022 zal die voor iedere klant beschikbaar zijn.

Alles wordt in het werk gesteld om ook in de toekomst klanten met minder digitale vaardigheden een degelijke bancaire dienstverlening aan te kunnen bieden.

Voor een bedrag van maximaal 5 euro per maand krijgt de minder digitaal aangelegde klant een pakket dat hem op het lijf is geschreven. Dit pakket geeft toegang tot een hele reeks bankverrichtingen:

- minimum 24 gratis geldopnames per jaar aan de geldautomaten van de eigen bank;
- minimaal 60 manuele verrichtingen per jaar aan het loket van de bank;
- een debetkaart;
- gratis afdrukken van papieren rekeningafschriften in het bankkantoor, maandelijkse afhalingen aan het loket (indien de bank dit aanbiedt) of eenmaal per maand verzending per post tegen een redelijk tarief;
- de mogelijkheid van gratis domiciliëring van facturen en het gratis ingeven van doorlopende betalingsopdrachten.

Banken kunnen ervoor opteren om hieraan extra diensten toe te voegen, binnen de grenzen van voornoemde

précité. Le gouvernement a appris que certaines banques souhaitent rester bien en deçà de ce plafond.

D'après les derniers chiffres, le plan Batopin permettrait d'améliorer la situation actuelle en matière de distributeurs de billets. Les chiffres peuvent toutefois encore évoluer. La secrétaire d'État suit ce dossier de près en concertation avec les ministres Dermagne et Van Peteghem. Elle plaide également pour une extension des fonctions des distributeurs de billets, afin qu'il soit également possible d'y obtenir des extraits de compte. Les distributeurs devraient devenir des guichets de homebanking. C'est d'autant plus nécessaire que le nombre d'agences bancaires est en baisse.

Le gentlemen's agreement, qui est toujours applicable, prévoit 24 retraits gratuits dans sa propre banque. Dans la pratique, la plupart des banques font des efforts pour que tous les retraits soient gratuits. Les consommateurs feraient bien de comparer minutieusement les offres des banques.

C'est le ministre de l'Économie, avec lequel la secrétaire d'État travaille en étroite collaboration, qui gère le dossier de la lutte contre le surendettement. Il est en train de préparer en concertation avec la secrétaire d'État et le ministre de la Justice un nouveau livre du Code de droit économique, qui sera soumis à la Chambre au premier semestre 2022. Ce nouveau livre couvrira toutes les étapes, depuis la naissance de la dette jusqu'aux demandes de règlement collectif de dettes, en passant par les questions de facturation.

En réponse à la question orale de M. Patrick Prévot sur "la carte Visa Debit" (55022417C), la secrétaire d'État indique que son administration et elle-même sont bien au courant de la situation et qu'elles en assurent le suivi. Contacté par son administration, l'acquéreur Wordline explique qu'il s'agit d'un problème technique rencontré par une petite partie de ses clients. Ce problème engendre un surcoût lors de la transaction pour le commerçant: 1,5 euro au lieu de 18 cents de frais sur chaque transaction.

Wordline assure être conscient du dérangement pour les commerçants impactés et faire tout son possible pour régler le problème dans les meilleurs délais. Wordline s'engage à contacter les commerçants une fois le problème technique réglé afin de rembourser les montants qu'ils ont indûment payés.

kostenplafond. De regering ontvangt signalen dat sommige banken ver onder dat maximum willen blijven.

Op basis van de laatste cijfers zou het Batopin-plan een verbetering inhouden ten opzichte van de huidige situatie inzake geldautomaten. De cijfers zijn weliswaar nog aan verandering onderhevig. Samen met de ministers Dermagne en Van Peteghem volgt de staatssecretaris dit dossier nauwgezet op. De staatssecretaris pleit ook voor een uitbreiding van de functies van geldautomaten, zodat mensen daar ook terecht zouden kunnen voor het ophalen van rekeninguittreksels. De automaten zouden loketten van homebanking dienen te worden. Dit is des te belangrijker in het licht van het teruglopende aantal bankkantoren.

Het gentlemen's agreement, dat nog steeds van toepassing is, voorziet in 24 gratis geldafhalingen bij de eigen bank. In de praktijk doen de meeste banken gestes om alle afhalingen gratis te maken. De consument doet er goed aan de aanbiedingen van banken grondig te vergelijken.

Het is de minister bevoegd voor Economie, met wie de staatssecretaris nauw samenwerkt, die het dossier van de bestrijding van de overmatige schuldenlast trekt. In overleg met de staatssecretaris en de minister van Justitie bereidt hij een nieuw boek van het Wetboek van economisch recht voor, dat in de eerste helft van 2022 aan de Kamer zal worden voorgelegd. Het nieuw boek zal alle etappes omvatten, gaande van het ontstaan van de schuld over de vraagstukken inzake facturatie tot verzoeken tot collectieve schuldenregelingen.

Als antwoord op de mondelinge vraag van de heer Patrick Prévot over de Visa Debitbankkaart (55022417C) deelt de staatssecretaris mee dat haar administratie en zijzelf wel degelijk van de situatie op de hoogte zijn en dat ze die opvolgen. Haar administratie heeft Wordline gecontacteerd en het betalingsdienstenbedrijf heeft uitgelegd dat het om een technisch probleem gaat waar slechts een klein deel van zijn klanten last van ondervindt. Dit probleem zadelt de handelaar bij een transactie wel met meerkosten op, namelijk 1,5 euro in plaats van 18 eurocent per transactie.

Wordline verzekert dat het zich bewust is van de hinder voor de getroffen handelaars en zegt dat het al het mogelijke doet om het probleem zo snel mogelijk op te lossen. Het bedrijf verbindt er zich toe om, zodra het technisch probleem is opgelost, met de handelaars contact op te nemen teneinde het bedrag dat die laatsten te veel hebben betaald, terug te storten.

Le SPF Économie veille sur l'évolution de la situation. Il est important que les consommateurs ne soient pas impactés par le problème.

Ombudsfina a connaissance de cas où les titulaires de ces cartes ne peuvent plus effectuer de paiements auprès de terminaux de paiement destinés à des cartes de débit car ceux-ci assimilent à tort cette carte à une carte de crédit. N'étant pas compétent pour les plaintes de professionnels, Ombudsfina n'a toutefois pas encore reçu, à ce jour, de plainte recevable relative à cet aspect du problème.

L'Inspection économique n'a également reçu aucune plainte de la part de consommateurs à ce sujet.

En réponse à la question orale de M. Patrick Prévot sur "les fraudes à l'amitié" (55022418C), la secrétaire d'État relève qu'en 2021, le point de contact a reçu 1 379 signalements à propos de ce type de fraude. Il s'agit d'une hausse par rapport à 2020 et 2019, où il avait reçu respectivement 1 317 et 728 signalements. Tous les signalements introduits concernant la fraude à l'amitié sont automatiquement transmis à la police judiciaire fédérale.

Poursuivre la fraude à l'amitié ne relève pas de la compétence de l'Inspection économique. Pour plus d'informations sur l'approche et la politique de poursuites concernant ce phénomène de fraude, le membre est renvoyé à M. Vincent Van Quickenborne, vice-premier ministre et ministre de la Justice et de la Mer du Nord.

L'Inspection économique mise quant à elle sur la prévention. Le SPF Économie met en garde contre la fraude à l'amitié via des communiqués de presse, son site web, les réseaux sociaux, des webinaires et des campagnes de sensibilisation.

La campagne de sensibilisation "Trop beau pour être vrai" est régulièrement reprise par les canaux de communication du SPF Économie, entre autres lorsqu'il existe un risque accru de tomber dans le piège, comme pendant la période du Saint-Valentin ou des fêtes de fin d'année. Le SPF Économie poursuivra ces efforts.

Quand des faits qui relèvent de la compétence de l'Inspection économique sont signalés et que des données utilisables apparaissent dans les dossiers, par exemple en matière de fraude sur internet, l'Inspection économique identifie les responsables, procède à une enquête concernant le suspect et transmet le dossier aux autorités compétentes. L'Inspection économique échange régulièrement des informations, comme cela est par exemple prévu dans le cadre de la plateforme

De FOD Economie, KMO, Middenstand en Energie volgt de evolutie van de situatie op de voet. Het is belangrijk dat het probleem geen gevolgen heeft voor de consumenten.

Ombudsfina kent gevallen waarbij houders van die kaarten niet langer betalingen kunnen verrichten via betaalterminals die met debitbankkaarten werken, doordat die terminals die kaarten ten onrechte met kredietkaarten gelijkstellen. Ombudsfina, die niet bevoegd is voor de klachten van handelaars, heeft evenwel tot op heden nog geen ontvankelijke klachten met betrekking tot dit aspect van het probleem ontvangen.

De Economische inspectie heeft hierover evenmin klachten van consumenten ontvangen.

Als antwoord op de mondelinge vraag van de heer Patrick Prévot over vriendschapsfraude (55022418C) antwoordt de staatssecretaris dat het contactpunt in 2021 1 379 meldingen van dit type fraude heeft ontvangen. Het gaat om een stijging ten opzichte van 2020 en 2019, toen er respectievelijk 1 317 en 728 meldingen waren. Alle meldingen van vriendschapsfraude worden automatisch aan de federale gerechtelijke politie bezorgd.

De Economische inspectie is niet bevoegd voor de vervolging van vriendschapsfraude. Voor meer informatie over de aanpak en het vervolgingsbeleid met betrekking tot dit fraudeverschijnsel, wordt het lid verwezen naar de heer Vincent Van Quickenborne, vice-eersteminister en minister van Justitie en Noordzee.

De Economische inspectie van haar kant mikt op preventie. De FOD Economie, KMO, Middenstand en Energie waarschuwt voor vriendschapsfraude via persberichten, op zijn website, alsook via de sociale netwerken, webinars en sensibiliseringscampagnes.

De communicatiekanalen van de FOD Economie, KMO, Middenstand en Energie hernemen de sensibiliseringscampagne "Als het te mooi is om waar te zijn, is het dat ook." op gezette tijden, bijvoorbeeld in de periode rond Valentijnsdag of tijdens het jaareinde. De FOD zal dit blijven doen.

Wanneer feiten worden gemeld waarvoor de Economische inspectie bevoegd is en er bruikbare gegevens in het dossier voorhanden zijn, in het geval van internetfraude bijvoorbeeld, dan identificeert de Economische inspectie de verantwoordelijken, voert ze een onderzoek naar de verdachte en zendt ze het dossier over aan de bevoegde overheden. De Economische inspectie wisselt regelmatig informatie uit; dat gebeurt overeenkomstig het kader dat is vastgelegd voor het

ationale “fraude de masse” qui réunit les services concernés, tels que la police judiciaire fédérale et le parquet.

En réponse à la question orale de M. Patrick Prévot sur “la *shrinkflation*” (55022419C), la secrétaire d’État souligne d’emblée que les entreprises sont libres de décider elles-mêmes des prix qu’elles appliquent et de les adapter lorsqu’elles l’estiment nécessaire. De même, elles peuvent maintenir inchangé le prix d’un emballage, mais réduire la quantité qu’il contient. Pour autant que la quantité indiquée sur l’emballage corresponde à son contenu réel, il n’existe dès lors pas d’empêchement légal à ce type de pratique.

Par ailleurs, les entreprises sont tenues d’indiquer le prix à l’unité de mesure en plus du prix de vente pour les denrées alimentaires ainsi que pour de nombreux autres produits non alimentaires. Il appartient au consommateur d’être vigilant et de vérifier quelle quantité nette est indiquée sur l’emballage et, le cas échéant, d’effectuer la comparaison des prix sur la base du prix à l’unité de mesure plutôt que sur la base du prix de vente d’un emballage donné.

L’Inspection économique n’a reçu aucun signalement sur ce que M. Prévot appelle la “*shrinkflation*”.

Il n’existe pas non plus de liste de produits qui seraient soumis à cette pratique. Dans la mesure où l’Inspection économique réalise régulièrement des contrôles généraux portant sur l’indication des prix et des quantités, il ne semble pas nécessaire à la secrétaire d’État d’organiser une étude statistique annuelle spécifiquement sur cette pratique.

En ce qui concerne l’énergie, la secrétaire d’État est en discussion avec les ministres Van der Straeten et Dermagne en vue de l’élaboration d’un nouvel accord de consommation. Une enquête générale a déjà été menée auprès des acteurs.

En réponse aux questions de M. Van Lommel, la secrétaire d’État indique tout d’abord qu’elle travaille sur une évaluation de l’accord de consommation dans le domaine de l’énergie. Tous les acteurs concernés ont été interrogés dans ce cadre. Un nouvel accord de consommation sera élaboré afin d’offrir une meilleure protection et une meilleure information aux consommateurs d’énergie. Cet accord comportera également des informations sur l’origine de l’énergie et sur le label “énergie verte”. Le futur accord devrait également permettre aux consommateurs de changer de fournisseur plus facilement.

Nationaal Platform tegen Massafraude, waarin alle betrokken diensten, zoals de federale gerechtelijke politie en het parket, zijn verenigd.

Als antwoord op de mondelinge vraag van de heer Patrick Prévot over “*shrinkflatie*” (55022419C), beklemtoont de staatssecretaris onmiddellijk dat de ondernemingen vrij zijn om zelf te beslissen over de prijzen die ze hanteren en om die, wanneer ze het nodig achten, aan te passen. Ze kunnen eveneens de prijs per verpakking ongemoeid laten, maar wel de inhoud per verpakking verminderen. Indien de op de verpakking aangeduide hoeveelheid met de werkelijke inhoud overeenkomt, staat niets dit soort praktijken wettelijk in de weg.

Bedrijven moeten de ondernemingen voor voedingsmiddelen naast de verkoopprijs eveneens de prijs per maateenheid vermelden; dit geldt ook voor tal van andere producten die geen voedingsmiddelen zijn. De consument dient waakzaam te zijn en de nettohoeveelheid op de verpakking na te gaan en de prijzen eventueel te vergelijken op basis van de prijs per maateenheid in plaats van op basis van de verkoopprijs per verpakking.

De Economische inspectie heeft geen enkele melding gekregen van wat de heer Prévot “*shrinkflatie*” noemt.

Er bestaat evenmin een lijst van producten die aan die praktijk onderhevig zouden zijn. Aangezien de Economische inspectie regelmatig algemene controles uitvoert op de aanduiding van de prijzen en de hoeveelheden, lijkt het de staatssecretaris niet nodig om specifiek met betrekking tot die praktijk een jaarlijks statistisch onderzoek te voeren.

Inzake energie overlegt de staatssecretaris met de ministers Van der Straeten en Dermagne over een nieuw consumentenakkoord. Een algemene bevraging van de actoren heeft reeds plaatsgevonden.

In antwoord op de vragen van de heer Van Lommel, geeft de staatssecretaris vooreerst aan dat zij werkt aan een evaluatie van het Consumentenakkoord op het vlak van energie. In het kader daarvan is er een bevraging geweest van alle relevante actoren. Er zal een nieuw consumentenakkoord komen om de energieconsument meer te beschermen en beter te informeren. Dat laatste omvat ook informatie over de oorsprong van de energie alsook over het label “groene energie”. Ook een vereenvoudiging van de mogelijkheden voor consumenten om naar een andere leverancier over te stappen, zou deel uitmaken van het toekomstige akkoord.

Un guide pratique dans la lutte contre les allégations environnementales trompeuses a été publié en collaboration avec le SPF Économie, d'une part, pour aider les entreprises à éviter le *greenwashing* et, d'autre part, pour veiller à ce que des mesures concrètes puissent être prises contre les entreprises coupables de pratiques trompeuses.

Les entreprises qui utilisent le label "énergie verte" devront être en mesure de se justifier auprès des consommateurs.

Plus généralement, des efforts seront déployés pour sensibiliser les consommateurs au *greenwashing*. La secrétaire d'État entend lutter contre l'utilisation de labels vides de sens. Les allégations concernant (entre autres) les aspects écologiques devront être étayées.

Le *greenwashing* est une pratique commerciale trompeuse. La secrétaire d'État a facilité le signalement en la matière grâce au site [pointdecontact.belgique.be](http://pointdecontact.belgique.be), ce qui permet à l'Inspection économique d'agir plus rapidement.

En ce qui concerne le devoir de vigilance des entreprises, le gouvernement attend les initiatives européennes. Mais le SPF Économie a déjà dressé une liste des règles qui existent dans ce domaine. La secrétaire d'État a par ailleurs demandé à l'Inspection économique de prêter davantage attention à ces dossiers dans le cadre de ses missions.

La secrétaire d'État entend protéger l'ensemble des consommateurs, mais elle accorde une attention particulière au petit groupe qui rencontre régulièrement des difficultés. La numérisation doit être utilisée au maximum lorsque c'est possible. Mais les consommateurs qui n'ont que de faibles compétences numériques doivent être protégés, à la fois en ligne et hors ligne.

La fraude en ligne est bien entendu réprimée, mais il faut avant tout miser sur la sensibilisation, qui est la mesure la plus efficace. En ce qui concerne l'influencer marketing, la secrétaire d'État va s'atteler à l'élaboration de directives à l'intention des influenceurs, en concertation avec le Centre de communication et le SPF Économie et avec l'aide du monde académique. Les influenceurs, mais aussi les annonceurs, sont souvent peu au courant des directives existantes. Les nouvelles directives s'inscrivent dans le cadre d'une communication honnête et transparente à l'égard des consommateurs et en particulier des jeunes, qui sont souvent moins critiques. Les influenceurs donnent parfois l'impression d'avoir acheté eux-mêmes les produits qu'ils présentent, alors qu'en réalité, ils reçoivent souvent quelque chose en

Samen met de FOD Economie, KMO, Middenstand en Energie werd een handleiding inzake misleidende milieueclaims gepubliceerd, enerzijds om bedrijven te helpen *greenwashing* te vermijden en anderzijds om ervoor te zorgen dat er concrete acties kunnen worden ondernomen tegen ondernemingen die zich schuldig maken aan misleidende praktijken.

Bedrijven die het label "groene energie" bezigen, zullen dat moeten kunnen staven ten behoeve van de consument.

Meer in het algemeen zal worden ingezet op sensibilisering van de consument inzake *greenwashing*. Het gebruik van nietszeggende keurmerken zal aan banden worden gelegd. Claims over (onder andere) ecologische aspecten zullen moeten gesubstantieerd worden.

*Greenwashing* is een misleidende handelspraktijk. De staatssecretaris heeft het gemakkelijker gemaakt om hiervan aangifte te doen via [meldpunt.be](http://meldpunt.be), waardoor de Economische Inspectie sneller in actie kan schieten.

Met betrekking tot de zorgplicht voor bedrijven, is de regering in afwachting van de Europese initiatieven. Dit gezegd zijnde, heeft de FOD Economie, KMO, Middenstand en Energie alvast een oplijsting gemaakt van de bestaande regels ter zake. Ook heeft de staatssecretaris de Economische Inspectie opgedragen om in de uitvoering van haar opdrachten meer aandacht te geven aan deze dossiers.

De staatssecretaris streeft de bescherming van alle consumenten na, maar heeft bijzondere aandacht voor de kleine groep die telkens moeilijkheden ondervinden. Waar en voor wie dat kan moet maximaal ingezet worden op digitalisering. Maar de digitaal minder aangelegde consument moet beschermd worden, zowel wanneer hij zich toch online begeeft als op de offlinemarkt.

Uiteraard wordt tegen online fraude repressief opgetreden. Maar toch zal sensibilisering in eerste instantie de meeste vruchten afwerpen. Wat influencer marketing betreft, zal de staatssecretaris werk maken van richtlijnen voor influencers, in samenwerking met het Communicatie Centrum en de FOD Economie, KMO, Middenstand en Energie alsook met input van de academische wereld. Veelal zijn die laatste, maar ook de adverteerders, amper op de hoogte van de bestaande richtlijnen. De nieuwe richtlijnen kaderen in een eerlijke en transparante communicatie naar de consumenten toe, in het bijzonder voor jongeren, die vaak minder kritisch zijn. Influencers geven soms de indruk dat ze de producten zelf hebben aangeschaft, terwijl ze daar in realiteit vaak een beloning voor krijgen. De Economische Inspectie zal

contrepartie. L'Inspection économique sera chargée de contrôler le respect de ces nouvelles directives. Celles-ci ne dépendront d'ailleurs pas du nombre de followers de l'influenceur. La secrétaire d'État a également eu des contacts avec les Communautés dans ce dossier.

En ce qui concerne le dossier des centres de bronzage, la secrétaire d'État entend faire le nécessaire pour que le consommateur dispose d'informations transparentes. Elle ne permettra pas que certains centres commerciaux communiquent des informations incorrectes et trompeuses. L'accent sera dès lors principalement mis sur la sensibilisation. Il conviendra d'informer encore mieux les utilisateurs des risques et de corriger certaines conceptions erronées.

Une concertation est menée avec les parties prenantes, notamment avec Kom op tegen Kanker et la Fondation contre le cancer, ainsi qu'avec le secteur. La prévention des maladies de la peau est cruciale.

Ce dossier devant également être traité au niveau européen, la secrétaire d'État a prévu une discussion avec la commissaire européenne à la Santé. En effet, il ne serait pas admissible de mettre des bâtons dans les roues des centres de bronzage belges alors que les centres situés de l'autre côté de la frontière peuvent développer leurs activités sans restriction.

Les contrôles réalisés dans les centres de bronzage avant le premier confinement ont en effet démontré que la réglementation en vigueur n'était pas respectée. Il a été mis fin aux contrôles suite à l'annulation, le 5 février 2020, par le Conseil d'État, de l'arrêté royal du 24 septembre 2017 fixant les conditions d'exploitation des centres de bronzage. Ces centres ont dû fermer leurs portes peu de temps après en raison de la pandémie de coronavirus.

Les contrôles ont été rétablis récemment. L'accent est mis sur des contrôles ciblés et sur des directives claires. Les exploitants malhonnêtes ne resteront pas impunis.

La secrétaire d'État examinera la question des modifications à prévoir pour rétablir les dispositions de l'arrêté royal annulé.

En ce qui concerne les bornes de recharge, la secrétaire d'État souligne qu'en vertu de l'article VI.3 du Code de droit économique, les consommateurs peuvent attendre des entreprises qu'elles communiquent les prix des biens et des services par écrit et d'une manière lisible, apparente et non équivoque. La transparence des prix est un élément central de la législation relative à la protection des consommateurs. Cette transparence fait souvent défaut aux bornes de recharge, parce qu'il

instaan voor de controle op de naleving van die nieuwe richtlijnen. De richtlijnen zullen overigens niet afhangen van het aantal volgers van de influencer. Over dit dossier heeft de staatssecretaris ook contacten gehad met de Gemeenschappen.

Wat het dossier van de zonnecentra betreft, wil de staatssecretaris ervoor zorgen dat de consument over transparante informatie beschikt. Zij zal niet toelaten dat commerciële centra gebrekkige of misleidende informatie verstrekken. De focus zal dan ook in eerste instantie liggen op sensibilisering. Mensen moeten nog beter op de hoogte worden gebracht van de risico's, en bepaalde misvattingen moeten uit de wereld worden geholpen.

Er is overleg met de stakeholders, inclusief Kom op tegen Kanker en de Stichting tegen Kanker, alsook de sector zelf. Huidpreventie is cruciaal.

Omdat dit dossier ook op Europees niveau dient aangepakt te worden, heeft de staatssecretaris een bespreking gepland met de Europese commissaris bevoegd voor Volksgezondheid. Het kan immers niet zo zijn dat de Belgische zonnecentra aan banden worden gelegd, terwijl zonnecentra over de grens hun activiteiten onbelemmerd kunnen ontplooiën.

Uit controles bij zonnecentra voor de eerste lockdown bleek dat er inderdaad een probleem was met de naleving van de geldende reglementering. Als gevolg van de vernietiging door de Raad van State, op 5 februari 2020, van het koninklijk besluit van 24 september 2017 tot bepaling van de voorwaarden voor de uitbating van zonnecentra, werden de controles stopgezet. Kort daarna moesten de zonnecentra sluiten omwille van de coronapandemie.

De controles werden onlangs opnieuw opgestart. De nadruk ligt op gerichte controles en duidelijke richtlijnen. Malafide uitbaters zullen worden aangepakt.

De staatssecretaris zal bekijken welke aanpassingen nodig zijn om de in het vernietigde koninklijk besluit vervatte regeling opnieuw in te voeren.

Wat de laadpalen betreft, wijst de staatssecretaris erop dat consumenten overeenkomstig art. VI.3 van het Wetboek van economisch recht van ondernemingen mogen verwachten dat zij de prijs van goederen en diensten schriftelijk, leesbaar, goed zichtbaar en ondubbelzinnig aanduiden. Prijstransparantie is een belangrijk gegeven in de wetgeving op de consumentenbescherming. Bij laadpaalopladings ontbreekt die transparantie vaak, omdat het veelal op voorhand

est relativement difficile de savoir à l'avance combien coûtera un chargement. La secrétaire d'État négocie avec le secteur qui a élaboré les protocoles nécessaires. L'administration élabore un cadre réglementaire devant permettre de garantir la transparence des prix dans ce domaine. Celui-ci devrait entrer en vigueur en 2023.

En ce qui concerne le droit à la réparation, il convient surtout d'attendre l'initiative imminente de la Commission européenne, à savoir l'agenda du consommateur, dont ce droit relève. La secrétaire d'État œuvrera ensuite avec l'urgence qui s'impose à la transposition de cette initiative en droit belge.

Concernant l'économie circulaire, la secrétaire d'État partage l'inquiétude de M. Van Lommel mais entrevoit néanmoins un changement de mentalité d'une génération à l'autre. Plusieurs études indiquent que beaucoup de consommateurs sont prêts à payer plus pour des produits durables. Le consommateur est favorable aux labels de durabilité. Il appartient aux autorités publiques de faire le nécessaire pour que ces affirmations soient vérifiables.

En ce qui concerne la loi Breyne, la secrétaire d'État est consciente des difficultés rencontrées par les particuliers maîtres d'ouvrage. L'administration examine ces problèmes, ainsi que la question de savoir si une modification de la législation en vigueur est nécessaire.

La secrétaire d'État renvoie la question relative à l'insolvabilité des entrepreneurs au ministre Dermagne.

La secrétaire d'État partage l'inquiétude de Mme Depraetere à l'égard de l'évolution du coût de la vie et du pouvoir d'achat. Elle en suivra l'évolution dans le cadre de ses compétences.

### C. Répliques et questions et réponses complémentaires

En réaction à l'observation de la secrétaire d'État relative à la collaboration avec le secteur bancaire dans la lutte contre le hameçonnage, *Mme Anneleen Van Bossuyt (N-VA)* avertit que les affirmations des intéressés ne doivent pas être prises à la lettre. Par exemple, Febelfin a assuré qu'il n'était pas possible d'instaurer un contrôle du nom du titulaire de l'IBAN, alors que ce contrôle est appliqué dans plusieurs pays voisins.

Concernant le droit à l'oubli, il conviendra certainement d'examiner la question de savoir si le délai général à l'issue duquel ce droit peut être invoqué peut être ramené de dix à cinq ans pour les personnes chez qui un cancer a été diagnostiqué avant l'âge de vingt et un ans. En effet, il a été clairement prouvé sur le plan scientifique que plus une personne est confrontée tôt au cancer, plus

ondulielijk is hoeveel een laadbeurt gaat kosten. De staatssecretaris is in onderhandeling met de sector, die de nodige protocollen heeft uitgewerkt. Om ter zake de prijstransparantie te garanderen, werkt de administratie aan een reglementair kader dat in 2023 in werking zou moeten treden.

Inzake het recht op reparatie is het vooral afwachten op het nakende initiatief van de Europese Commissie, namelijk de Consumentenagenda, waarvan dit aspect deel uitmaakt. Daarna zal de staatssecretaris met gepaste spoed werk maken van de omzetting naar Belgisch recht.

Inzake de circulaire economie deelt de staatssecretaris de ongerustheid van de heer Van Lommel, maar ontwaart zij toch, over de generaties heen, een mentaliteitswijziging. Uit onderzoek blijkt dat veel mensen bereid zijn om meer te betalen voor duurzame producten. De consument is vragende partij voor duurzaamheidslabels. Aan de overheid om ervoor te zorgen dat die claims verifieerbaar zijn.

Wat de Wet Breyne betreft, is de staatssecretaris zich bewust van de moeilijkheden waarmee particuliere bouwheren af te rekenen krijgen. De administratie onderzoekt die problemen en of het nodig is de geldende wetgeving aan te passen.

Voor de vraag inzake de insolventie van aannemers verwijst de staatssecretaris door naar minister Dermagne.

De staatssecretaris deelt de bezorgdheid van mevrouw Depraetere over de evolutie van de levensduurte en de koopkracht. Vanuit haar bevoegdheidsdomein zal zij dit opvolgen.

### C. Replieken en bijkomende vragen en antwoorden

Wat de opmerking van de staatssecretaris aangaande de samenwerking met de bankensector in de strijd tegen phishing betreft, waarschuwt *mevrouw Anneleen Van Bossuyt (N-VA)* dat men hun beweringen soms met een korrel zout moet nemen. Zo hield Febelfin vol dat de invoering van een IBAN-naamcontrole niet haalbaar zou zijn, terwijl deze in verschillende landen rondom ons wordt toegepast.

Inzake het recht om vergeten te worden dient zeker te worden bekeken om de algemene termijn waarna daarop een beroep kan worden gedaan, voor mensen die kanker kregen voor de leeftijd van 21 jaar te verlagen van tien jaar naar vijf jaar. Er is immers duidelijk wetenschappelijk bewijs dat hoe jonger men met kanker wordt geconfronteerd, des te kleiner de kans op herhal

son risque de rechute diminue. La membre renvoie à cet égard à la proposition de loi DOC 55 2152/001, dont elle est l'auteure principale.

Mme Van Bossuyt demande si elle a bien compris l'intention exprimée. Dans le dossier des vouchers corona, le gouvernement adaptera-t-il simplement les dates et attendra-t-il ensuite du Parlement qu'il approuve ces adaptations? Est-il exact que les organisateurs de voyages qui ont déjà remboursé des vouchers corona ne peuvent toujours pas avoir recours à ces prêts? Que les communications que les organisateurs de voyages ont déjà reçues à propos de cette réglementation sont, en réalité, illégales? Mme Van Bossuyt trouve cela révoltant, compte tenu notamment de la voie suivie par le gouvernement pour faire voter cette modification de la loi (DOC 55 2163/006). Elle exprime de vives critiques à l'égard de la manière dont le gouvernement traite ce dossier et déplore que le secteur des voyages en soit la victime principale. En effet, plusieurs semaines se sont écoulées et, pendant ce temps, des organisateurs de voyages ont, en toute bonne foi et avec leurs propres moyens, remboursé des bons à valoir aux consommateurs qui en ont fait la demande mais pour lesquels ils ne pourront donc pas bénéficier d'un prêt. De plus, étant donné que la réglementation concernant la modification des dates devra être approuvée par le Parlement, il faudra encore attendre au moins quelques semaines avant une solution.

Après avoir pris connaissance des intentions de la secrétaire d'État à l'égard de la transposition de la directive sur les garanties, Mme Van Bossuyt estime qu'il s'agira bien d'une réglementation excessive. Le renversement de la charge de la preuve sera valable pendant deux ans. Tout vendeur devra dès lors encore démontrer après deux ans que le défaut que présente son produit est dû à l'utilisation que l'acheteur en a faite. Or, cette preuve est très difficile à fournir.

Un autre exemple de réglementation excessive concerne le délai de la garantie pour les produits d'occasion. En effet, le délai d'un an proposé par l'Europe sera doublé.

*La secrétaire d'État* reconnaît qu'il y a lieu de modifier les dates pour la banque des vouchers corona car l'avis de la Commission européenne a été rendu tardivement. Le gouvernement est en contact avec le secteur des voyages et tente de trouver une solution adéquate. Il s'agit d'un dossier complexe qui avance de façon laborieuse. Il demeure crucial d'éviter que le mécanisme de prêt puisse être considéré comme une aide d'État.

L'objectif de la secrétaire d'État n'est certainement pas de saper la compétitivité des entreprises belges

is. Het lid verwijst dienaangaande naar het wetsvoorstel DOC 55 2152/001, waarvan zij hoofdinster is.

Heeft mevrouw Van Bossuyt goed begrepen dat, met betrekking tot het dossier van de coronavouchers, de regering gewoon de data zal aanpassen en dan van het Parlement zal verwachten dat goed te keuren? Klopt het dat reisorganisatoren die reeds coronavouchers terugbetaalden, nog steeds geen beroep kunnen doen op die leningen? Dat de communicatie die de reisorganisatoren reeds ontvingen omtrent die regeling, eigenlijk wederrechtelijk is? Mede gelet op de manier waarop de regering die wetwijziging heeft laten doorvoeren (DOC 55 2163/006), vindt mevrouw Van Bossuyt dit hemeltergend. Zij uit hevige kritiek op de manier waarop de regering dit dossier aanpakt, en betreurt dat de reissector hiervan het grootste slachtoffer is. Ondertussen zijn er immers weer enkele weken verstreken waarin reisorganisatoren te goeder trouw en met eigen vermogen tegoedbonnen zullen hebben terugbetaald aan consumenten die daarom vroegen, maar waarvoor ze dus geen lening zullen kunnen krijgen. En vermits de regeling met gewijzigde data door het Parlement zal moeten worden goedgekeurd, zal het sowieso nog minstens enkele weken duren voor hiervoor een oplossing komt.

Wanneer mevrouw Van Bossuyt de voornemens van de staatssecretaris inzake de omzetting van de garantierechtlijn verneemt, meent zij dat er wel degelijk sprake zal zijn van gold-plating. De omkering van de bewijslast zal twee jaar gelden. Een verkoper zal dus ook na twee jaar nog moeten aantonen dat een gebrek aan een product te wijten is aan het gebruik dat de koper ervan maakte. Dit bewijs is erg moeilijk te leveren.

Nog een voorbeeld van gold-plating betreft de garantietermijn voor tweedehandsproducten, waarvoor de door Europa vooropgestelde termijn van één jaar *de facto* zal worden verdubbeld.

*De staatssecretaris* erkent dat een aanpassing van de data voor de coronavoucherdatabank nodig is, en dit omwille van het late advies van de Europese Commissie. De regering staat in contact met de reissector en tracht een goede oplossing te bewerkstelligen. Het betreft een complex dossier met een moeizame afwikkeling. Het blijft cruciaal om te vermijden dat het leningsmechanisme als staatssteun zou kunnen worden aangemerkt.

Het is zeker de bedoeling van de staatssecretaris om een aantasting van de concurrentiepositie van de

en surréglementant. Elle souligne que UNIZO et la FEB ont été consultées et qu'elles ont indiqué qu'elles approuvaient l'ensemble des propositions.

*Mme Anneleen Van Bossuyt (N-VA)* exprime une nouvelle fois son mécontentement à propos de la manière dont le gouvernement a traité le dossier des vouchers corona. La banque des vouchers corona aurait dû voir le jour au plus tard en septembre 2021. Deux mois plus tard, elle se fait toujours attendre.

Elle estime que la secrétaire d'État vient de reconnaître que la transposition de la directive sur les garanties ira trop loin. La commission organisera une audition à ce propos dès que le projet de loi y afférent aura été déposé.

### III. — AVIS

La commission émet, par 9 voix contre 5, un avis favorable sur la section 32 – SPF Économie, PME, Classes moyennes et Énergie (*partim*: Protection des consommateurs) du projet de budget général des dépenses pour l'année budgétaire 2022.

Le résultat du vote nominatif est le suivant:

*Ont voté pour:*

Ecolo-Groen: Stefaan Van Hecke, Albert Vicaire;

PS: Christophe Lacroix, Patrick Prévot, Leslie Leoni;

MR: Florence Reuter;

CD&V: Leen Dierick;

Open Vld: Kathleen Verhelst;

Vooruit: Melissa Depraetere.

*Ont voté contre:*

N-VA: Katrien Houtmeyers, Anneleen Van Bossuyt;

VB: Erik Gilissen, Reccino Van Lommel;

PVDA-PTB: Roberto D'Amico.

Belgische bedrijven ten gevolge van gold-plating te vermijden. Ze wijst erop dat UNIZO en het VBO geconsulteerd werden en hebben aangegeven zich te kunnen vinden in het vooropgestelde totaalpakket.

*Mevrouw Anneleen Van Bossuyt (N-VA)* geeft opnieuw uiting aan haar ongenoegen over de wijze waarop de regering het dossier van de coronavouchers heeft aangepakt. De coronavoucherbank had ten laatste in september 2021 in werking moeten treden. Twee maanden verder is dat nog steeds niet het geval.

Zij meent dat de staatsecretaris net kwam te erkennen dat er aan gold-plating zal worden gedaan bij de omzetting van de garantierichtlijn. Zodra het bewuste wetsontwerp ingediend is, zal de commissie hieromtrent een hoorzitting organiseren.

### III. — ADVIES

Met 9 tegen 5 stemmen brengt de commissie een gunstig advies uit over sectie 32 – FOD Economie, kmo, Middenstand en Energie (*partim*: Consumentenbescherming) van het ontwerp van algemene uitgavenbegroting voor het begrotingsjaar 2022.

De naamstemming is als volgt:

*Hebben voorgestemd:*

Ecolo-Groen: Stefaan Van Hecke, Albert Vicaire;

PS: Christophe Lacroix, Patrick Prévot, Leslie Leoni;

MR: Florence Reuter;

CD&V: Leen Dierick;

Open Vld: Kathleen Verhelst;

Vooruit: Melissa Depraetere.

*Hebben tegengestemd:*

N-VA: Katrien Houtmeyers, Anneleen Van Bossuyt;

VB: Erik Gilissen, Reccino Van Lommel;

PVDA-PTB: Roberto D'Amico.

*Se sont abstenus:*

*Nihil.*

*Le rapporteur,*

Dieter VANBESIEN

*Le president,*

Stefaan VAN HECKE

*Hebben zich onthouden:*

*Nihil.*

*De rapporteur,*

Dieter VANBESIEN

*De voorzitter,*

Stefaan VAN HECKE