

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

15 décembre 2022

PROJET DE LOI**contenant le Budget général des dépenses
pour l'année budgétaire 2023****AVIS****sur la section 32 – SPF ÉCONOMIE
(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
Mme **Kathleen Verhelst****SOMMAIRE**

Pages

I. Exposé introductif	3
II. Discussion	7
A. Questions et observations des membres	7
B. Réponses de la secrétaire d'État	28
C. Répliques	46
III. Avis	48

*Voir:*Doc 55 **2932/ (2022/2023)**:001: Projet de loi.
002 à 004: Amendements.
005: Rapport.
006: Amendements.
007 à 012: Rapports.
013: Amendements.
014 à 035: Rapports.BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

15 december 2022

WETSONTWERP**houdende de Algemene uitgavenbegroting
voor het begrotingsjaar 2023****ADVIES****over sectie 32 – FOD ECONOMIE
(partim: Consumentenbescherming)****Verslag**namens de commissie
voor Economie, Consumentenbescherming en
Digitale Agenda
uitgebracht door
mevrouw **Kathleen Verhelst****INHOUD**

Blz.

I. Inleidende uiteenzetting	3
II. Bespreking	7
A. Vragen en opmerkingen van de leden	7
B. Antwoorden van de staatssecretaris	28
C. Replieken	46
III. Advies	48

*Zie:*Doc 55 **2932/ (2022/2023)**:001: Wetsontwerp.
002 tot 004: Amendementen.
005: Verslag.
006: Amendementen.
007 tot 012: Verslagen.
013: Amendementen.
014 tot 035: Verslagen.

08504

**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 PS	Barbara Creemers, Stefaan Van Hecke, Albert Vicaire 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:

Mieke Claes, Peter De Roover, Frieda Gijbels, Wouter Raskin
Laurence Hennuy, Olivier Vajda, Dieter Vanbesien, Gilles Vanden Burre Malik Ben Achour, Chanelle Bonaventure, Ahmed Laaouej, Philippe Tison
Katleen Bury, Wouter Vermeersch, Hans Verreyt Mathieu Bihet, Benoît Piedboeuf, Vincent Scoumeau
Koen Geens, Jef Van den Bergh Maria Vindevoghel, Thierry Warmoes Robby De Caluwé, Christian Leysen Anja Vanrobaeys, Kris Verduyck

C. — Membre sans voix délibérative / Niet-stemgerechtigd lid:

Les Engagés Maxime Prévot

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

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

MESDAMES, MESSIEURS,

Votre commission a examiné la Section 32 – SPF Économie (*partim*: Protection des consommateurs) du projet de loi contenant le budget général des dépenses pour l'année budgétaire 2023 (DOC 55 2932/001), ainsi que la justification et la note de politique générale y afférentes (DOC 55 2933/016 et 2934/030), au cours de sa réunion du 6 décembre 2022.

La commission a décidé d'examiner conjointement l'exposé d'orientation politique (DOC 55 1610/069) et la note de politique à l'examen.

I. — EXPOSÉ INTRODUCTIF

Mme Alexia Bertrand, secrétaire d'État au Budget et à la Protection des consommateurs, adjointe au ministre de la Justice et de la Mer du Nord, présente les grandes lignes de sa note de politique générale. Elle souligne que lors de l'examen de sa note de politique générale (DOC 55 2934/023), le vice-premier ministre et ministre de l'Économie et du Travail a renvoyé à plusieurs égards à des projets qu'ils mèneront conjointement. Par conséquent, elle n'abordera plus ces projets dans le cadre de cette discussion.

Mme Eva De Bleeker, l'ancienne secrétaire d'État à la Protection des consommateurs, accordait une très grande importance à l'information des consommateurs à propos de leurs droits. Mme Bertrand poursuivra cette ligne, car un consommateur informé possède une meilleure défense. Ce consommateur informé devrait pouvoir obtenir ses informations en un lieu central et pouvoir y déposer des signalements ou des plaintes, qui atteindront alors le bon endroit et le cas échéant, conduiront au bon règlement des différends. Par conséquent, les consommateurs doivent également pouvoir compter sur des procédures similaires et sur le maintien d'un niveau élevé de traitement dans les institutions concernées. L'objectif est et reste de trouver des moyens de renforcer la protection et la résilience des consommateurs.

Pour continuer à protéger les droits des consommateurs, nous avons urgemment besoin d'un soutien pour l'Inspection économique. On leur demande de plus en plus de contrôles dans des domaines de plus en plus variés. Il est nécessaire de prendre en charge les opérations préparatoires, énergivores et répétitives dans certains dossiers, pour que les agents de contrôle aient plus de temps pour les analyses et les conclusions en soi. L'application de la législation et des chartes protège les consommateurs. L'intelligence artificielle

DAMES EN HEREN,

Uw commissie heeft sectie 32 – FOD Economie (*partim*: Consumentenbescherming) van het ontwerp van algemene uitgavenbegroting voor het begrotingsjaar 2023 (DOC 55 2932/001), alsook de daaraan gerelateerde verantwoording en beleidsnota (DOC 55 2933/016 en 2934/030), besproken tijdens haar vergadering van 6 december 2022.

De commissie heeft beslist om de beleidsverklaring (DOC 55 1610/069) en de ter bespreking voorliggende beleidsnota gezamenlijk te bespreken.

I. — INLEIDENDE UITEENZETTING

Mevrouw Alexia Bertrand, staatssecretaris voor Begroting en Consumentenbescherming, toegevoegd aan de minister van Justitie en Noordzee, geeft een overzicht van de grote lijnen van haar algemene beleidsnota. Ze wijst erop dat de vice-eersteminister en minister van Economie en Werk, tijdens de bespreking van zijn algemene beleidsnota (DOC 55 2934/023), op diverse punten heeft verwezen naar projecten die zij samen zullen uitvoeren; deze zullen hier derhalve niet herhaald worden.

De vorige staatssecretaris bevoegd voor Consumentenbescherming, mevrouw Eva De Bleeker, hechtte zeer veel waarde aan het informeren van de consumenten over hun rechten. Mevrouw Bertrand zal deze lijn verderzetten, want een geïnformeerde consument staat sterker in zijn verdediging. Die geïnformeerde consument moet zijn informatie ergens op een centrale plaats kunnen halen en er meldingen of klachten kunnen indienen. Waarop die op de juiste plaats terecht komen en indien nodig tot de juiste geschillenbeslechting kunnen leiden. Daarom moet de consument ook kunnen vertrouwen op gelijkaardige procedures en een blijvend hoog niveau van afhandeling bij de betreffende instellingen. Het doel is en blijft: manieren zoeken om de bescherming en de weerbaarheid van consumenten te versterken.

Om de rechten van de consument verder te blijven beschermen is er nood aan verdere ondersteuning voor de Economische Inspectie. Er worden steeds meer controles van hen gevraagd over steeds meer uiteenlopende domeinen. Het is nodig dat tijdovende voorbereidende en repetitieve handelingen in bepaalde dossiers uit handen kunnen genomen worden van controleagenten om hen meer tijd te gunnen voor de eigenlijke analyses en conclusies. Handhaving van wetgeving en charters beschermen de consument. Daarom zal er worden

(IA) sera donc mise en œuvre auprès l'inspection économique. Outre cette IA pour l'Inspection économique et la plateforme de consommation unique (dont le titre de travail est *Consumerconnect*), un troisième projet est prévu pour la protection des consommateurs pour l'année prochaine, à savoir un plan logiciel contre le hameçonnage (*phishing*), conjointement avec M. Vincent Van Quickenborne, ministre de la Justice,.

En s'appuyant sur le travail de sa prédécesseure, la secrétaire d'État souhaite donc surtout investir dans l'information des consommateurs pour qu'ils connaissent mieux leurs droits. Elle s'efforcera de mettre en place un point central pour les informations, les signalements et les plaintes afin de mieux orienter les consommateurs vers le bon service. Elle procédera à une évaluation des institutions de médiation, de règlement des différends et de conciliation, afin qu'elles puissent offrir des procédures uniformes avec des résultats qualitatifs. En outre, il conviendra de permettre au service d'application de la législation de fonctionner de manière encore plus performante et efficace.

Une meilleure information des consommateurs se fera partiellement par la plateforme de consommation unique, mais d'autres canaux sont également nécessaires et certains secteurs méritent plus d'attention. À cet égard, une attention continue sera accordée à la protection des consommateurs sur l'Internet. Le Point de contact a reçu pas moins de 55.750 signalements en 2020. La plupart des signalements concernaient des escroqueries en ligne, telles que de fausses boutiques en ligne, des arnaques à l'expédition directe (*dropshipping*), du hameçonnage (*phishing*), de la contrefaçon en ligne, etc. Ce chiffre est également très élevé pour 2021, avec près de 48.000 signalements au compteur. Ce n'est pas pour rien que la protection des consommateurs en ligne sera l'un des domaines prioritaires de la secrétaire d'État.

La secrétaire d'État accordera ensuite de l'attention au marketing d'influence et à son éventuel impact négatif sur les consommateurs. L'émergence des "influenceurs financiers ou des influenceurs" qui procèdent au moyen de l'expédition directe (*dropshipping*) crée de nouveaux défis. Cette situation montre qu'il est plus important que jamais que les consommateurs – et notamment le groupe cible des jeunes qui se prélassent en ligne – soient correctement informés. Il convient de lutter contre les infractions en ligne qui portent atteinte à la confiance et à la liberté de choix des consommateurs, telles que les désinformations, la fraude, la publicité cachée et le *dark pattern*. La fraude se manifeste de plus en plus par des modes différents. Il est important de prendre des mesures supplémentaires au travers de nouvelles

ingezet op artificiële intelligentie (AI) bij de Economische Inspectie. Naast AI voor de Economische Inspectie en het uniek consumentenplatform (met als werktitel *Consumerconnect*) staat er nog een derde project op stapel, namelijk een softwarematig plan tegen phishing samen met de minister van Justitie, de heer Vincent Van Quickenborne.

Verder bouwend op het werk van haar voorgangster wil de staatssecretaris dus vooral inzetten op het informeren van de consument opdat die beter zijn rechten kent. Ze streeft naar een centraal punt voor informatie, meldingen en klachten opdat de consument beter begeleid wordt naar de juiste dienst. Er komt een evaluatie van de ombuds-, geschillen- en verzoeningsinstellingen opdat die zo veel mogelijk uniforme procedures met hoogkwalitatieve resultaten kunnen afleveren. Bovendien moet de handhavingdienst nog performanter en efficiënter kunnen werken.

Een betere informatieverstrekking voor de consument zal deels gebeuren door het uniek consumentenplatform, maar andere kanalen zijn ook nodig en bepaalde sectoren verdienen meer aandacht. Blijvende aandacht zal uitgaan naar de bescherming van de consument op het internet. Het meldpunt ontving maar liefst 55.750 meldingen in 2020. Het merendeel van de meldingen had betrekking op online oplichting zoals valse webshops, oplichting via dropshipping, phishing, online namaak etc. Ook voor 2021 ligt het aantal meldingen zeer hoog, met nagenoeg 48.000 meldingen. Niet voor niets zal de bescherming van de consument online één van de prioritaire aandachtspunten van de staatssecretaris zijn.

Aandacht zal voorts uitgaan naar influencer marketing en de eventuele negatieve gevolgen ervan voor de consument. De opkomst van de zogenaamde financiële influencers of influencers die via dropshipping handelen zorgt voor nieuwe uitdagingen. Het toont aan dat het nu belangrijker is dan ooit dat de consument – en voornamelijk ook de jonge doelgroep die online vertoeft – op een correcte manier geïnformeerd wordt. Online inbreuken die het vertrouwen en de keuzevrijheid van de consument aantasten, zoals misleidende informatie, fraude, verborgen reclame en *dark pattern*, moeten bestreden worden. Er duiken dan ook steeds meer verschillende wijzen van fraude op. Het is belangrijk dat via nieuwe regelgeving, sectorakkoorden of een betere verduidelijking van de regelgeving verdere stappen worden gezet

réglementations, d'accords sectoriels ou d'une meilleure clarification de la réglementation, afin que l'Internet ne devienne pas un far west où tout est permis.

Il convient de s'efforcer de garantir la même protection en ligne que hors ligne. La secrétaire d'État y restera très attentive, et s'efforcera de faire en sorte que ses collègues européens se mettent d'accord sur une vision commune.

En outre, en coopération avec la FSMA, la secrétaire d'État examinera comment accroître la notoriété de Wikifin et la diffusion de la vulgarisation financière et économique. Elle travaillera également avec la société civile pour développer cette vulgarisation autant que possible. Dans le secteur des crypto-monnaies en particulier, il est apparu récemment que les consommateurs avaient besoin de davantage d'informations. Les nouvelles tendances comme les crypto-monnaies et les investissements qui en découlent font rêver de nombreux jeunes. Les dangers sont souvent noyés dans les promesses d'argent rapide et d'une certaine culture visuelle sur les réseaux sociaux, où les crypto-monnaies et les systèmes pyramidaux vont souvent de pair. Cela nécessite une approche adéquate qui va au-delà de l'information. À cet effet, les mesures nécessaires seront prises en 2023.

En ce qui concerne la fraude bancaire, l'accessibilité des banques 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 ainsi que la vérification de l'IBAN prévue pour le début de l'année permettront déjà de réaliser d'importantes avancées, qui porteront assurément leurs fruits en matière de prévention et de lutte contre la fraude. En outre, la possibilité de réduire davantage le hameçonnage par l'installation volontaire de certaines applications ou programmes de sécurité sur les appareils Internet mobiles et fixes de nos citoyens sera étudiée. À cet égard, il convient de ne pas perdre de vue que le hameçonnage va également au-delà des services bancaires.

Par ailleurs, il convient également de préparer en 2023 la présidence belge de l'Union européenne. Dans le cadre de la protection des consommateurs, le Car Pass, un système quasiment unique en Europe, sera mis en exergue. En 2021, près de 840.000 certificats Car Pass ont été délivrés en Belgique. Dans seulement 0,18 % des cas, il est très probablement question de fraude au compteur kilométrique. L'importance de ce dossier à l'échelle européenne ne fait aucun doute quand on sait qu'environ une voiture d'occasion sur trois en provenance d'Allemagne a un kilométrage frauduleux. En termes de marketing d'influence, il reste encore fort à faire au niveau de l'Europe en termes de protection de nos consommateurs ainsi que des influenceurs de bonne foi. La protection des consommateurs qui font usage des

teneinde te vermijden dat het internet het Wilde Westen wordt waar alles kan en mag.

Er moet gestreefd worden naar eenzelfde bescherming online als offline. De staatssecretaris zal haar Europese collega's ertoe trachten te bewegen om tot een gemeenschappelijke visie te komen.

Daarnaast zal in samenwerking met de FSMA bekeken worden hoe de bekendheid van Wikifin en de verspreiding van de financieel-economische voorlichting nog opgevoerd kan worden. Ook met het middenveld zal worden samengewerkt teneinde de sensibilisering van de consumenten te maximaliseren. Zeker in de sector van de cryptoactiva is er duidelijk meer nood aan informatie voor de consument. Nieuwe trends als cryptomunten en de beleggingen die erop gebaseerd zijn, doen veel jongeren dromen. De gevaren worden vaak ondergesneeuwd door beloftes van snel geld en een bepaalde beeldcultuur op sociale media, waar cryptomunten en piramidespelen vaak hand in hand gaan. Dit vergt een gedegen aanpak, die verder gaat dan informeren. Hiertoe zullen in 2023 de nodige stappen worden ondernomen.

Inzake bancaire fraude zullen met de 24/7-bereikbaarheid van de banken en de IBAN-check begin volgend jaar al belangrijke stappen vooruit worden gezet, die zeker hun vruchten zullen afwerpen op het vlak van het voorkomen en bestrijden van fraude. Verder zal onderzocht worden of het mogelijk is om phishing nog verder terug te dringen via de vrijwillige installatie van bepaalde beveiligingsapps of -programma's op de mobiele en vaste internetapparatuur van burgers. In dat verband mag overigens niet vergeten worden dat phishing niet enkel bankdiensten treft.

Verder dient in 2023 ook het Belgisch voorzitterschap van de Raad van de Europese Unie te worden voorbereid. In de sector van de consumentenbescherming zal de Car-Pass in de verf worden gezet, een systeem dat zo goed als uniek is in Europa. In 2021 werden bijna 840.000 Car-Pass-certificaten afgeleverd in België. In slechts 0,18 % van de gevallen is er heel waarschijnlijk sprake van kilometerfraude. Als men weet dat bijvoorbeeld één op de drie tweedehandswagens uit Duitsland een frauduleuze kilometerstand heeft, staat de relevantie van dit dossier op EU-vlak buiten kijf. Inzake influencer marketing is er in Europa nog veel werk aan de winkel ter bescherming van zowel de consument als de bonafide influencers. Ook de bescherming van de consument die gebruik maakt van zonnebanken verdient een Europese

bancs solaires mérite également une approche européenne. En outre, trois projets législatifs européens très importants doivent être menés à bien sous la présidence belge: la révision de la directive sur les voyages à forfait, l'optimisation de l'application intra-européenne de la législation en matière de consommation et le règlement alternatif des différends de consommation. Il convient également de suivre ces projets de très près.

Enfin, la secrétaire d'État évoque l'Accord de consommation Énergie. L'ancienne secrétaire d'État a remis les pendules à l'heure avec les fournisseurs d'énergie, afin de faire avancer les choses. Plus précisément, elle a demandé aux fournisseurs d'énergie, en plus des obligations légales, d'aussi se concentrer sur une communication plus claire et transparente, ainsi que sur leur accessibilité par différents canaux. Selon les dernières informations, les délais de réponse de leurs centres de contact se sont améliorés et davantage d'informations et des informations plus claires sont désormais disponibles en ligne. Il reste toutefois fort à faire et la secrétaire d'État sera attentive à tout relâchement.

En ce qui concerne l'Accord de consommation, dans une première phase, un vaste sondage a été organisé auprès des producteurs, des consommateurs, des experts, etc. L'accent sera mis sur le chapitre de la "transparence". En outre, la secrétaire d'État examinera comment les engagements actuels peuvent s'intégrer dans le nouvel Accord de consommation Énergie. L'analyse des points à améliorer est très complexe, car une initiative législative a été choisie pour plusieurs dispositions de l'Accord de consommation Énergie, notamment la détermination des exigences minimales auxquelles doivent répondre les factures et les informations de facturation pour le gaz et l'électricité.

Compte tenu de l'évolution actuelle, il est extrêmement important que les consommateurs puissent compter sur un niveau élevé de protection. L'information et la confiance sont donc des mots-clés dans la politique. Il est absolument prioritaire d'organiser le marché de l'énergie de manière à ce que les consommateurs puissent s'y retrouver. Des efforts seront donc déployés pour assurer une communication claire et transparente sur le mode de calcul des factures anticipées ainsi que sur les possibilités et les conséquences de l'ajustement de l'acompte pour les consommateurs.

aanpak. Verder moeten er onder het Belgische voorzitterschap drie zeer belangrijke Europese wetgevingsprojecten afgeklopt worden: de herziening van de richtlijn pakketreizen, de optimalisering van de intra-Europese handhaving van consumentenwetgeving en de alternatieve beslechting van consumentengeschillen. Ook dit dient van nabij opgevolgd te worden.

Ten slotte gaat de staatssecretaris nader in op het Consumentenakkoord Energie. De vorige staatssecretaris heeft met de vuist op tafel geslagen om het één en ander in gang te zetten bij de energieleveranciers. Concreet heeft zij de energieleveranciers gevraagd om bovenop de wettelijke verplichtingen ook in te zetten op duidelijkere en transparantere communicatie alsook op betere bereikbaarheid via verschillende kanalen. Volgens de laatste gegevens zijn de antwoordtijden van hun contactcentra verbeterd en is er nu meer en duidelijkere informatie online beschikbaar. Er ligt echter nog veel werk op de plank en de staatssecretaris zal niet dulden dat de inspanningen verslappen.

Inzake het Consumentenakkoord werd in een eerste fase een uitgebreide bevraging georganiseerd bij producenten, consumenten, experts enz. De focus zal liggen op het hoofdstuk "transparantie". Verder zal de staatssecretaris bekijken hoe de huidige engagementen kunnen ingepast worden in het nieuwe Consumentenakkoord Energie. De analyse omtrent mogelijke verbeterpunten is zeer complex omdat voor verschillende bepalingen van het Consumentenakkoord, waaronder de bepaling van de minimumvereisten waaraan facturen en factureringsinformatie voor gas en elektriciteit moeten voldoen, gekozen is voor een wetgevend initiatief.

Het is, gezien de huidige ontwikkelingen, uiterst belangrijk dat de consument kan rekenen op een hoog niveau van bescherming. Informatie en vertrouwen zijn in dat verband de sleutelwoorden binnen het beleid. Het vormt een absolute prioriteit om de energiemarkt zo in te richten dat de consument er wegwijs in geraakt. Daarom zal er onder meer ingezet worden op duidelijke en transparante communicatie over de berekeningswijze van de voorschotfacturen en van de jaarafrekeningen, alsook over de mogelijkheden voor de consument om een voorschot aan te passen en over de gevolgen daarvan.

II. — DISCUSSION

A. Questions et observations des membres

Mme Anneleen Van Bossuyt (N-VA) note que la secrétaire d'État fonde son programme politique sur quatre piliers. L'un d'entre eux concerne l'amélioration de la transparence et de l'information des consommateurs. En ce qui concerne la protection des consommateurs, c'est en effet là que le bât blesse le plus souvent, plutôt qu'en raison d'un manque de législation. L'intervenante se réjouit que la secrétaire d'État souscrive à ce principe.

Cela étant, dans l'ensemble, Mme Van Bossuyt ne lit pas grand-chose de nouveau dans la note de politique. Plusieurs projets et ambitions figuraient déjà dans les éditions précédentes, rédigées par Mme De Bleeker. Ce qui importe désormais, c'est de se mettre réellement au travail sur ces différents dossiers. L'intervenante cite l'exemple de *Consumerconnect*, initialement annoncé pour 2022; elle espère que cette plateforme unique pour les consommateurs, qui jouera un rôle crucial, verra effectivement le jour en 2023.

La membre s'étonne par ailleurs que la note de politique générale du ministre de l'Économie et du Travail (DOC 55 2934/023) s'empare de certains dossiers en matière de protection des consommateurs. On en vient à se demander qui est réellement compétent en la matière. L'expérience montre que lorsque deux membres du gouvernement sont responsables d'un même dossier, les choses ne se passent pas sans heurts. L'intervenante fait référence aux vouchers coronavirus dans le secteur des voyages. Les bons qui n'étaient pas utilisés par le voyageur dans l'année suivant leur émission devaient être remboursés à la demande du voyageur. La N-VA a pointé à plusieurs reprises le risque que les organisateurs rencontrent des difficultés financières à la suite de ce remboursement massif. Par analogie avec ce qui s'est passé à l'étranger, la N-VA a formulé des propositions concrètes pour éviter cet écueil. Le cabinet du ministre de l'Économie a toutefois fait la sourde oreille, si bien qu'il a fallu finalement bricoler une solution de dernière minute pour rectifier la situation (DOC 55 2163, DOC 55 2339). Mme Van Bossuyt souligne que la protection des consommateurs relève de la compétence de la secrétaire d'État et invite cette dernière à faire preuve de fermeté pour défendre ses prérogatives.

Il est logique que la secrétaire d'État poursuive dans les grandes lignes la politique de sa prédécesseure, mais peut-elle préciser s'il y a néanmoins des dossiers sur lesquels elle mettra un accent différent? Dans l'affirmative, lesquels et dans quelle mesure?

II. — BESPREKING

A. Vragen en opmerkingen van de leden

Mevrouw Anneleen Van Bossuyt (N-VA) stelt vast dat de staatssecretaris haar beleidsplannen uiteenzet aan de hand van vier pijlers. Een daarvan heeft te maken met het verhogen van de transparantie en het beter informeren van de consument. Wat consumentenbescherming betreft wringt daar immers veelal het schoentje, eerder dan bij ontbreken van wetgeving. De spreker is verheugd dat de staatssecretaris dit principe onderschrijft.

Dit gezegd zijnde leest mevrouw Van Bossuyt al bij al weinig nieuws in de beleidsnota. Verschillende projecten en ambities waren al vervat in vorige edities, van de hand van mevrouw De Bleeker. Het komt er nu op aan om echt werk te maken van die verschillende dossiers. De spreker haalt het voorbeeld aan van *Consumerconnect*, dat initieel was aangekondigd voor 2022; ze hoopt dat dit uniek consumentenplatform, dat cruciaal er, is er nu echt komt in 2023.

Daarnaast is het opvallend dat de algemene beleidsnota van de minister van Economie en Werk (DOC 55 2934/023) omstandig ingaat op dossiers van consumentenbescherming. Dit roept de vraag op wie daarvoor nu eigenlijk bevoegd is. De ervaring leert dat wanneer twee excellenties voor een dossier bevoegd zijn, de zaken allerm minst van een leien dakje lopen. De spreker verwijst ter zake naar de coronavouchers in de reissector. De vouchers die niet door de reiziger werden gebruikt binnen een jaar na uitgifte ervan, moesten op verzoek van de reiziger worden terugbetaald. De N-VA heeft meermaals gewezen op het risico dat reisorganisatoren onder impuls van die massale terugbetaling in de financiële problemen zouden komen. Naar analogie met wat in het buitenland gebeurde heeft de N-VA concrete voorstellen gedaan om dit te vermijden. Zij vond echter geen gehoor bij het kabinet van de minister van Economie, waardoor er uiteindelijk kunst- en vliegwerk aan te pas is gekomen om dit dossier te elfder ure recht te trekken (DOC 55 2163, DOC 55 2339). Mevrouw Van Bossuyt benadrukt dat consumentenbescherming de bevoegdheid is van de staatssecretaris en zij roept haar op ter zake op haar strepen te staan.

Het is logisch dat de staatssecretaris in grote lijnen het beleid van haar voorgangster zal voortzetten, maar kan zij toelichten of er toch dossiers zijn waarin zij andere accenten zal leggen? Zo ja, welke dossiers en hoe dan?

La protection des consommateurs est un domaine important qui, comme le souligne à juste titre la secrétaire d'État, nécessite une approche transversale. Toutefois, il faut veiller à ce que la protection des consommateurs ne se fasse pas au détriment des entreprises. Plus spécifiquement, il convient de s'assurer que les mesures prises dans ce domaine n'imposent pas de charges administratives inutiles ou disproportionnées aux entreprises, et en particulier aux PME. Il importe de maintenir un équilibre.

L'un des piliers de la politique de la secrétaire d'État est la plate-forme numérique unique pour les consommateurs. L'intervenante a déjà indiqué que sa concrétisation se faisait attendre. Elle a également une question concernant le budget de 2,8 millions d'euros qui lui est alloué: sous quel poste budgétaire peut-on le retrouver?

Comme on peut le lire dans les explications relatives au troisième pilier de la politique exposée dans la note de politique générale, la protection des consommateurs est fortement tributaire des accords et de la législation européens. Mme Van Bossuyt peut confirmer cette affirmation de par son expérience personnelle. Elle insiste sur le fait que la transposition des directives européennes ne doit pas donner lieu à une surréglementation. C'est en effet pernicieux pour nos entreprises, car cela les prive de conditions de concurrence équitables. La précédente secrétaire d'État a toujours considéré que la surréglementation devait être évitée. L'actuelle secrétaire d'État est-elle du même avis?

La secrétaire d'État souhaite – et c'est le quatrième pilier de sa politique – accorder une attention particulière aux analphabètes numériques. Il est en effet important de se rendre compte que certains de nos concitoyens n'ont pas d'ordinateur ou ne se sentent pas prêts à s'engager dans la transition numérique. La N-VA soutient la transition numérique, mais elle refuse d'abandonner les groupes dont les aptitudes numériques sont faibles, voire inexistantes. À cet égard, il est positif que la secrétaire d'État ait annoncé dans son exposé introductif un plan de lutte contre le *phishing*. La note de politique générale elle-même reste plutôt vague sur ce point. La secrétaire d'État peut-elle donner des précisions à ce sujet? Bien entendu, la lutte contre le *phishing* ne concerne pas seulement les analphabètes numériques; de plus en plus de personnes tombent dans le piège à mesure que les tactiques des criminels deviennent plus sophistiquées.

Mme Van Bossuyt pose ensuite quelques questions concernant les banques et les assurances.

L'un des chantiers de la secrétaire d'État concerne les comparateurs de prix pour les produits financiers et

Consumentenbescherming is een belangrijk domein dat, zoals de staatssecretaris terecht aangeeft, een transversale aanpak vereist. Men moet er evenwel voor opletten dat de bescherming van de consument niet ten koste gaat van de ondernemingen. Meer bepaald moet er over gewaakt worden dat maatregelen op dat vlak geen onnodige of disproportionele administratieve lasten meebrengen voor ondernemingen, in het bijzonder voor kmo's. Het is belangrijk dat daar naar een evenwicht wordt gestreefd.

Een van de pijlers van het beleid van de staatssecretaris is het uniek digitaal consumentenplatform. De spreekster merkte al op dat de concretisering daarvan lang op zich laat wachten. Zij heeft ook een vraag over het budget van 2,8 miljoen euro dat daarvoor wordt uitgetrokken: onder welke begrotingspost kan dit worden teruggevonden?

Consumentenbescherming is sterk onderhevig aan Europese afspraken en wetgeving, zo staat te lezen in de beleidsnota, bij de toelichting bij de derde pijler van het beleid. Mevrouw Van Bossuyt kan die stelling vanuit haar persoonlijke ervaring bevestigen. Zij benadrukt dat er bij de omzetting van Europese richtlijnen niet aan gold-plating mag worden gedaan. Dit is immers nefast voor onze ondernemingen, die daardoor een gelijk speelveld wordt ontnomen. De vorige staatssecretaris beleed steevast de mening dat gold-plating diende vermeden. Is de huidige staatssecretaris dezelfde mening toegedaan?

De staatssecretaris wil – en dit vormt de vierde pijler van haar beleid – speciale aandacht besteden aan de digitale analfabeten. Het is inderdaad belangrijk er zich rekenschap van te geven dat er mensen zijn die geen computer hebben of die het niet zien zitten de digitale omslag te maken. De N-VA ondersteunt de digitale transitie, maar wil groepen met minder of geen digitale vaardigheden niet in de steek laten. In dat opzicht is het positief dat de staatssecretaris in haar inleidende uiteenzetting een plan aankondigde dat de strijd aanbindt met phishing. De beleidsnota zelf is op dat punt wat vager. Kan de staatssecretaris daar dieper op ingaan? De strijd tegen phishing belangt overigens uiteraard niet enkel de digitale analfabeten aan, steeds meer mensen lopen in de val naarmate de tactieken van de criminelen verfijnder worden.

Mevrouw Van Bossuyt stelt vervolgens enkele vragen aangaande banken en verzekeringen.

Een van de werven van de staatssecretaris betreft de prijsvergelijkers voor financiële en verzekeringsproducten.

d'assurance. La transparence sur les produits d'assurance et les primes est en effet nécessaire, et un outil de comparaison des prix peut certainement se révéler utile. Néanmoins, il faut veiller à ne pas créer de fausses attentes chez les consommateurs. Un produit d'assurance n'est pas l'autre; la couverture et les conditions d'assurance précises peuvent varier considérablement. En outre, le principe de la liberté tarifaire doit être respecté. Le résultat de la comparaison des prix ne doit donc pas être présenté comme une offre d'assurance. En même temps, la comparaison ne doit pas se focaliser excessivement sur le prix, elle doit également afficher le contenu exact des produits comparés. Ce n'est assurément pas une tâche facile, et cela pourrait en partie expliquer pourquoi la mise en place du comparateur de prix prend autant de temps. La secrétaire d'État peut-elle indiquer dans quelle mesure ces aspects sont pris en compte lors de l'élaboration de l'outil de comparaison?

Avec la progression de la numérisation, force est de constater que la fraude sur internet atteint des sommets. Comme cela a déjà été mentionné, les cybercriminels sont de plus en plus ingénieux et rusés. Les mesures proposées dans la note de politique générale consistent principalement à formuler des recommandations et à miser sur la sensibilisation et l'information. Néanmoins, il convient aussi de prévoir des contrôles et des sanctions efficaces pour les cybercriminels.

À cet égard, il est impératif d'améliorer l'accessibilité téléphonique des banques. Les criminels savent très bien que les banques sont difficilement joignables par téléphone la nuit et le week-end. Ils préfèrent donc opérer le vendredi après-midi ou le samedi, sachant qu'ils peuvent alors souvent piller le compte de leur victime sans être dérangés jusqu'au lundi. La secrétaire d'État prendra-t-elle des mesures pour que les banques soient joignables 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, afin que les victimes puissent également bloquer leurs comptes la nuit et le week-end?

La note de politique générale ne fait aucune mention du dossier des comptes dormants. L'accord de gouvernement y consacre toutefois un passage: "Le gouvernement évaluera la législation existante sur les comptes dormants et examinera une extension aux comptes d'épargne retraite". La secrétaire d'État peut-elle faire le point sur ce dossier?

En ce qui concerne ensuite le thème du marketing d'influence, Mme Van Bossuyt indique qu'il reste beaucoup de travail à accomplir. Il y a quelque temps, une polémique est née du fait qu'une législation européenne obligeant les entreprises en ligne à indiquer clairement et directement l'adresse de leur siège sur le canal par lequel elles communiquent contraint *de facto* les influenceurs

Transparentie inzake verzekeringsproducten en -premies is inderdaad nodig en een prijsvergelijkingsinstrument kan daarbij zeker zijn nut bewijzen. Toch moet men zich ervoor hoeden verkeerde verwachtingen te scheppen bij de consument. Het ene verzekeringsproduct is het andere niet; de precieze dekking en verzekeringsvoorwaarden kunnen danig verschillen. Daarnaast geldt het principe van de tarifieringsvrijheid. Het resultaat van de prijsvergelijking mag dan ook niet voorgesteld worden als een verzekeringsaanbod. Tegelijk mag er bij de vergelijking niet overdreven gefocust worden op de prijs maar moet ook de precieze inhoud van de vergeleken producten getoond worden. Dit is voorwaar geen eenvoudige opdracht, wat wellicht ook verklaart waarom de prijsvergelijker zo lang op zich laat wachten. Kan de staatssecretaris aangeven in welke mate met deze aspecten rekening wordt gehouden bij de ontwikkeling van het vergelijkingsinstrument?

Met de voortschrijdende digitalisering moet men vaststellen dat internetfraude hoge toppen scheert. Zoals reeds gezegd worden de internetcriminelen alsmear vindingrijker en geslepen. De maatregelen die worden voorgesteld in de algemene beleidsnota betreffen voornamelijk het formuleren van aanbevelingen en het inzetten op bewustwording en sensibilisering. Daarnaast is het echter noodzakelijk om ook te voorzien in effectieve controles en bestraffing van internetcriminelen.

In dat verband dient de telefonische bereikbaarheid van banken absoluut te worden verbeterd. Criminelen weten zeer goed dat de banken 's nachts en in het weekend amper of niet telefonisch te bereiken zijn. Zij slaan dan ook bij voorkeur toe op vrijdagmiddag of zaterdag, wetende dat ze dan vaak tot maandag ongestoord de rekening van hun slachtoffer kunnen plunderen. Zal de staatssecretaris stappen ondernemen om de 24/7-bereikbaarheid van banken te garanderen, zodat slachtoffers ook 's nachts en in het weekend hun rekening kunnen blokkeren?

In de beleidsnota staat niets vermeld over het dossier van de slapende rekeningen. In het regeerakkoord is daaraan wel een passage gewijd: "De regering evalueert de bestaande wetgeving rond slapende rekeningen en onderzoekt een uitbreiding naar pensioenspaarrekeningen". Kan de staatssecretaris een stand van zaken met betrekking tot dit dossier geven?

Wat vervolgens het thema van de influencer marketing betreft, geeft mevrouw Van Bossuyt aan dat er nog veel werk aan de winkel is. Enige tijd geleden ontstond er ophef over het feit dat influencers, op grond van Europese wetgeving die online ondernemingen verplicht hun vestigingsadres duidelijk en rechtstreeks te vermelden op het kanaal waarlangs ze communiceren, er *de facto*

à communiquer leur adresse privée, ce qui est évidemment problématique du point de vue du respect de la protection de la vie privée. À court terme, ce problème a été résolu grâce à deux fédérations d'entreprises qui ont proposé aux influenceurs d'établir leur siège chez elles. Il convient toutefois de mettre en place une solution plus structurelle et ce, au niveau européen, afin d'éviter que les influenceurs s'établissent dans le pays dont la réglementation leur convient le mieux. Mme Van Bossuyt a appris qu'une initiative était envisagée dans un premier temps au niveau du Benelux. La membre demande à la secrétaire d'État quelles mesures elle compte prendre dans ce dossier aux niveaux précités.

L'intervenante évoque ensuite la question du secteur des voyages. Ce secteur a fortement souffert de la crise du coronavirus et est maintenant confronté à un problème lié à l'assurance obligatoire contre l'insolvabilité. Actuellement, seul un assureur propose cette assurance contre l'insolvabilité. Cette position de monopole entraîne des pratiques inacceptables. Il existe, par exemple, des différences inexplicables au niveau du montant des primes que les organisateurs de voyages doivent payer. Il est nécessaire qu'il y ait plus d'acteurs sur le marché. La précédente secrétaire d'État avait annoncé une solution aux problèmes du secteur des voyages. Mme Van Bossuyt aimerait connaître l'état d'avancement de ce dossier.

Le gouvernement prépare un projet de loi prévoyant la combinaison de la technologie d'assurance et d'un nouveau Fonds d'insolvabilité à créer pour les voyages à forfait. Pour éviter que l'intervention de ce fonds soit considérée comme une aide d'État illicite, le gouvernement a soumis le dossier à la Commission européenne. Le mécanisme devrait entrer en vigueur dès le 1^{er} janvier 2023. La secrétaire d'État pourrait-elle indiquer si l'avis de la Commission européenne a déjà été reçu et quand le projet de loi sera déposé à la Chambre?

À la suite de la crise du coronavirus, une réforme du Fonds de garantie Voyages a été annoncée. Mme Van Bossuyt demande également où en est ce dossier.

La dernière question de Mme Van Bossuyt concernant le secteur des voyages porte sur les délais légaux de prescription. Le délai de prescription pour les actions en justice découlant des contrats de transport est actuellement fixé à un an, alors qu'il est de deux ans pour les actions découlant des voyages à forfait. Le gouvernement a prévu d'adapter le livre X du Code de droit économique afin d'aligner ces délais de prescription et de prévoir un délai de deux ans pour les contrats de transport. S'il convient certainement de s'en féliciter du point de vue

toe gedwongen worden hun privéadres op te geven, wat uiteraard problematisch is vanuit het oogpunt van de privacy. Op korte termijn werd dit opgelost doordat twee bedrijvenfederaties de influencers aanboden zich bij hen te vestigen. Een meer structurele oplossing is echter nodig, en wel op Europees niveau, om te vermijden dat influencers zich gaan vestigen in het land waarvan de regelgeving hen het best uitkomt. Mevrouw Van Bossuyt vernam dat er in eerste instantie gedacht wordt aan een initiatief op Benelux-niveau. Zij zou graag vernemen welke stappen de staatssecretaris op de genoemde niveaus zal ondernemen in dit dossier.

Het volgende thema dat de spreker aansnijdt is dat van de reissector. Die sector heeft fel geleden onder de coronacrisis en wordt nu geconfronteerd met een probleem betreffende de verplichte insolventieverzekering. Er is thans maar één verzekeraar die die insolventieverzekering aanbiedt. Door die monopoliepositie gebeuren er praktijken die niet door de beugel kunnen. Zo is er bijvoorbeeld sprake van onverklaarbare verschillen in de hoogte van de premies die de reisorganisatoren dienen te betalen. Er is een nood aan bijkomende markspelers. De vorige staatssecretaris had een oplossing in het vooruitzicht gesteld voor de problemen van de reissector. Mevrouw Van Bossuyt zou graag de stand van zaken vernemen.

De regering bereidt een wetsontwerp voor waarin wordt voorzien in een combinatie van de verzekeringstechniek en een nieuw op te richten "insolventiefonds pakketreizen". Om te vermijden dat de tussenkomst van dat fonds als verboden staatssteun zou worden beschouwd, heeft de regering het dossier voorgelegd aan de Europese Commissie. Het mechanisme zou al op 1 januari 2023 in werking treden. Kan de staatssecretaris aangeven of het advies van de Europese Commissie reeds werd ontvangen en wanneer het wetsontwerp ingediend zal worden bij de Kamer?

In de nasleep van de coronacrisis werd er een hervorming van het Garantiefonds Reizen in het vooruitzicht gesteld. Ook daarover zou mevrouw Van Bossuyt graag een stand van zaken krijgen.

Een laatste vraag in verband met de reissector betreft de wettelijke verjaringstermijnen. Rechtsvorderingen uit vervoersovereenkomsten verjaren thans na één jaar, terwijl de verjaringstermijn voor vorderingen die voortvloeien uit pakketreizen twee jaar bedraagt. De regering heeft het plan opgevat om boek X van het Wetboek van economisch recht aan te passen teneinde deze verjaringstermijnen met elkaar in overeenstemming te brengen en een termijn van twee jaar in te voeren voor vervoersovereenkomsten. Vanuit het perspectief van de

de la protection des consommateurs, la question est de savoir si cette mesure est conforme au droit européen et international. La secrétaire d'État peut-elle confirmer qu'aucun problème ne se pose à cet égard?

Un volet très important de la protection des consommateurs concerne le secteur de l'énergie, surtout dans le contexte actuel. En ce qui concerne notamment les temps d'attente pour les appels vers les fournisseurs d'énergie, la précédente secrétaire d'État a tiré la sonnette d'alarme, non sans résultats. Mais certaines choses doivent encore être améliorées. Le gouvernement a notamment annoncé une analyse des points de l'Accord de consommation Énergie susceptibles d'être améliorés. Certains points seraient éventuellement supprimés, tandis que d'autres seraient au contraire développés. L'Accord de consommation a jusqu'à présent été signé par 10 fournisseurs d'énergie. Le but est d'aller au-delà. Est-ce réaliste? Quels ajustements concrets seront réalisés?

Dans la foulée, Mme Van Bossuyt renvoie à ses questions orales n^{os} 55032115C ("Les contrats d'énergie par téléphone") et 55032116C ("Les contrats d'énergie par téléphone et la fixation par AR") concernant la vente à distance et la modification unilatérale des contrats d'énergie par les fournisseurs d'énergie.

En Belgique, le consommateur peut conclure un contrat d'énergie lors de la visite d'un vendeur, dans un point de vente, via le site internet du fournisseur ou même par téléphone. Les articles VI.44/2 et suivants du Code de droit économique règlent les contrats à distance, dont la conclusion d'un contrat d'énergie par téléphone est une forme. Dans le cadre d'une vente à distance, il est prévu que l'entreprise doit fournir au consommateur une confirmation du contrat conclu dans un délai raisonnable et sur un support durable. Le consommateur dispose d'un délai de 14 jours pour renoncer au contrat à distance sans motif. Par ailleurs, l'Accord de consommation Énergie prévoit des normes plus strictes pour les ventes par téléphone. Le consommateur doit confirmer le contrat en le renvoyant signé au fournisseur. Le consommateur a le droit de se rétracter dans les 14 jours suivant la confirmation écrite du contrat. Le consommateur n'est pas lié tant qu'il ne renvoie pas le contrat signé.

Malheureusement, les choses se passent parfois différemment dans la pratique. Récemment, la presse a relayé le témoignage d'une dame qui n'avait jamais signé de contrat chez un fournisseur d'énergie particulier, mais dont il s'est avéré qu'elle est subitement devenue cliente de ce fournisseur. Le changement de fournisseur est

consumentenbescherming valt dit zeker toe te juichen, maar de vraag is of dit wel in overeenstemming is met het Europese en internationale recht. Kan de staatssecretaris bevestigen dat er zich geen probleem stelt op dat vlak?

Een zeer belangrijk luik van de consumentenbescherming heeft te maken met de energiesector, niet het minst in de huidige context. Wat onder meer de wachttijden voor oproepen naar energieleveranciers betreft, heeft de vorige staatssecretaris aan de alarmbel getrokken, niet zonder resultaat. Maar er zijn nog zaken die beter moeten. Zo werd aangekondigd dat er een analyse zou worden uitgevoerd van de verbeterpunten van het Consumentenakkoord Energie. Sommige zaken zouden eventueel geschrapt worden, andere net dieper uitgewerkt. Het Consumentenakkoord werd thans ondertekend door 10 energieleveranciers. De bedoeling is om dat uit te breiden. Is zulks realistisch? Welke concrete aanpassingen zullen er worden gedaan?

Aansluitend hierbij verwijst mevrouw Van Bossuyt naar haar mondelinge vragen nrs. 55032115C ("De telefonische energiecontracten") en 55032116C ("De telefonische energiecontracten en bepaling door KB"), die te maken hebben met verkopen op afstand en met het eenzijdig wijzigen van energiecontracten door energieleveranciers.

In België is het zo dat een consument een energiecontract kan afsluiten tijdens een bezoek van een verkoper, in een verkooppunt, via de website van de leverancier of zelfs via de telefoon. De artikelen VI.44/2 e.v. van het Wetboek van economisch recht regelen de overeenkomsten op afstand, waarvan het afsluiten van een energiecontract via de telefoon een vorm is. Bij een verkoop op afstand is bepaald dat de onderneming de bevestiging van de gesloten overeenkomst binnen een redelijke termijn op een duurzame gegevensdrager dient te verstrekken aan de consument. De consument beschikt over een termijn van 14 dagen om de overeenkomst op afstand zonder opgave van reden te herroepen. Daarnaast is er het Consumentenakkoord Energie, dat strengere normen hanteert voor de verkopen via de telefoon. De consument moet het contract bevestigen door het ondertekend terug te sturen naar de leverancier. De consument heeft het recht om zich binnen 14 dagen terug te trekken na schriftelijke bevestiging van het contract. De consument is niet gebonden, zolang hij het ondertekende contract niet terugzendt.

Helaas loopt het in de praktijk soms anders. Onlangs stond in de pers het getuigenis van een dame die nooit een contract tekende bij een bepaalde energieleverancier, maar toch plots klant bleek te zijn geworden bij die leverancier. De wijziging van leverancier kwam er naar aanleiding van een telefonisch verkooppraatje.

intervenu à la suite d'un démarchage téléphonique. Le fournisseur d'énergie en question prétend que la dame a donné son accord verbal pour devenir cliente, alors qu'il n'y a pas eu de confirmation personnelle sur un support durable. Grâce à l'intervention du fournisseur d'énergie initialement choisi par la dame, tout a finalement pu être résolu. Mais ce témoignage laisse supposer que ces contrats d'énergie par téléphone posent de nombreux problèmes, dans la mesure où des consommateurs moins avertis se font piéger et souscrivent à leur insu des contrats plus chers.

La secrétaire d'État est-elle au courant de ce problème? Combien de plaintes ses services ont-ils reçu l'année dernière concernant des contrats d'énergie par téléphone? Sur quoi ces plaintes portent-elle exactement? La secrétaire d'État peut-elle en outre expliquer la réglementation relative aux contrats d'énergie par téléphone? Est-il exact qu'après un accord téléphonique verbal, le client doit ensuite donner son accord écrit, faute de quoi le contrat n'est pas valable? Et l'Accord de consommation contiendra-t-il, dans sa version revue, des dispositions permettant d'éviter à l'avenir des situations telles que celles décrites ci-dessus?

Toujours en ce qui concerne la modification unilatérale de contrats, mais cette fois à propos des fournisseurs de télécoms, Mme Van Bossuyt a posé la question orale n° 55031801C ("Modification unilatérale d'un contrat par le fournisseur de télécoms"). Elle a appris récemment que le contrat de services internet d'un certain nombre clients Telenet avait été modifié unilatéralement, sans avertissement ni consentement préalables. Les clients s'en sont aperçus eux-mêmes en découvrant que le montant de leur domiciliation avait subitement changé. Après avoir contacté le service clientèle, les clients concernés se sont entendu dire que leur contrat avait été modifié de manière unilatérale. L'explication avancée est que Telenet avait commencé à évaluer les contrats de leurs clients en utilisant l'intelligence artificielle (IA) dans le but d'identifier des formules de contrats qui correspondraient mieux à leurs besoins. Il y avait notamment le cas d'une personne qui recevait régulièrement des appels de son fils résidant à l'étranger. Le modèle d'IA a jugé que ce client avait besoin d'un contrat incluant des appels internationaux sortants. Or, la personne concernée n'en avait pas du tout besoin, puisque c'était toujours son fils qui l'appelait.

L'entreprise est évidemment libre de recourir à cette technologie pour mieux servir ses clients et, le cas échéant, leur proposer de meilleurs contrats. Mais il est bien entendu inacceptable d'apporter une modification unilatérale au contrat sans en informer le consommateur ni demander son accord.

De energieleverancier in kwestie beweert dat de dame haar mondeling akkoord gaf om klant te worden, maar van een persoonlijke bevestiging op een duurzame gegevensdrager was geen sprake. Door de tussenkomst van de initiële, gekozen energieleverancier van de dame kon uiteindelijk alles worden opgelost. Maar dit getuigenis doet vermoeden dat er heel wat problemen zijn met dergelijke telefonische energiecontracten, waarbij minder mondige consumenten in de val worden gelokt en onbewust duurdere contracten aangaan.

Is de staatssecretaris op de hoogte van deze casus? Hoeveel klachten ontvingen haar diensten het afgelopen jaar over telefonische energiecontracten? Waarover gaan die klachten precies? Kan de staatssecretaris voorts de regelgeving omtrent telefonische energiecontracten toelichten? Klopt het dat de klant, na mondeling telefonisch akkoord, achteraf zijn schriftelijk akkoord moet geven, bij gebreke waarvan er geen geldig contract is? En zal het herziene Consumentenakkoord bepalingen bevatten waardoor situaties zoals hierboven aangegeven in de toekomst kunnen worden vermeden?

Nog omtrent het eenzijdig wijzigen van contracten, ditmaal door telecomproviders, heeft mevrouw Van Bossuyt de mondelinge vraag nr. 55031801C ("Eenzijdig wijzigen contract door telecomprovider") ingediend. Ze vernam recentelijk dat bij heel wat Telenetgebruikers het internetcontract eenzijdig door Telenet werd gewijzigd, zonder waarschuwing en zonder hun instemming. Klanten merkten dit zelf op doordat het bedrag van hun domiciliëring plots veranderd bleek. Nadat de betreffende klanten vervolgens contact opnamen met de klantendienst, kregen zij te horen dat het contract eenzijdig werd gewijzigd. De reden daarvoor zou zijn dat het telecombedrijf sinds kort de klantencontracten evalueert aan de hand van kunstmatige intelligentie (AI) en op die basis contracten detecteert die nauwer zouden aansluiten bij de behoeften van de klant. In één specifiek geval ging het om een persoon die geregeld oproepen ontving van zijn in het buitenland wonende zoon, waarop het AI-model redeneerde dat hij een contract nodig had dat gericht was op uitgaande internationale oproepen. De persoon in kwestie had dit helemaal niet nodig want het was steeds de zoon die opbelde.

Het staat het bedrijf uiteraard vrij om van deze technieken gebruik te maken om de klant zo beter van dienst te zijn en mogelijk een beter contract te kunnen aanbieden. Maar een eenzijdige contractwijziging doorvoeren zonder de consument hierover in te lichten of zijn goedkeuring te vragen, kan uiteraard niet.

La secrétaire d'État est-elle au courant de ces pratiques? Que compte-t-elle faire pour les empêcher?

Concernant le règlement des litiges, Mme Van Bossuyt rappelle que la date limite pour la transposition de la directive sur les recours collectifs¹ est fixée au 25 décembre 2022. L'intervenante estime que même si le gouvernement mobilisait toutes ses énergies, il n'est désormais plus possible de respecter ce délai.

De nombreux problèmes se posent en matière de protection des consommateurs dans le secteur de la construction. Selon la N-VA, bon nombre de ces problèmes peuvent être résolus en se concentrant sur la prévention et en sensibilisant tant les consommateurs que les entreprises. Il importe surtout de faire respecter les règles existantes. Si la loi Breyne prévoit déjà une protection dans ce domaine, la protection légale des consommateurs présente encore des lacunes. Un problème sensible est celui de la protection des consommateurs contre les acomptes excessifs. La loi Breyne plafonne certes ces acomptes à 5 % du montant total, mais dès qu'on se situe en dehors du champ d'application de cette loi, les consommateurs ne bénéficient d'aucune protection. Cette question a déjà donné lieu à de nombreux débats. D'une part, il existe bien sûr le principe de la liberté contractuelle, et l'on constate en effet que la plupart des pays n'ont pas de réglementation en la matière. Mais d'autre part, on ne peut ignorer le fait que certains entrepreneurs demandent des acomptes manifestement déraisonnables avant même le début des travaux. Quel est le point de vue de la secrétaire d'État à ce sujet?

Le gouvernement travaille à l'élaboration d'un régime de garantie légale tenant compte des spécificités des animaux vivants. Les régions, qui sont compétentes en matière de bien-être animal, ont été associées très tardivement au processus législatif. Plus problématique encore, les règles de répartition des compétences ont été totalement bafouées. La N-VA n'est pas la seule à être de cet avis, et même le Conseil d'État s'est déjà exprimé en ce sens. La secrétaire d'État peut-elle nous éclairer sur ce point et sur l'état d'avancement de la concertation avec les régions? La discussion sur le nouveau régime de garantie légale a eu lieu sous la houlette du ministre Dermagne, qui a déjà montré à plusieurs reprises qu'il ne se conformait pas toujours aux avis du Conseil d'État.

Malgré l'existence de la liste "Ne m'appellez plus!", de nombreux consommateurs, pourtant inscrits sur cette

Is de staatssecretaris op de hoogte van deze praktijken? Wat zal zij ondernemen om hieraan paal en perk te stellen?

Inzake geschillenbeslechting werpt mevrouw Van Bossuyt op dat de uiterste omzettingsdatum van de Richtlijn *class action*¹ 25 december 2022 is. Zelfs als de regering alle zeilen zou bijzetten, kan deze deadline onmogelijk nog worden gehaald.

Er zijn tal van consumentenproblemen in de bouwsector. Veel van die problemen kunnen volgens de N-VA worden opgelost door in te zetten op preventie en sensibilisering van zowel consumenten als bedrijven. Het is vooral zaak om de naleving van de bestaande regels af te dwingen. De Wet Breyne voorziet reeds in een bescherming van de consument. Toch zitten er nog hiaten in de wettelijke bescherming. Een pijnpunt is de bescherming van de consument tegen buitensporige voorschotten. De Wet Breyne plafonneert de voorschotten op maximum 5 % van het totale bedrag, maar buiten het toepassingsgebied van deze wet geniet de consument op dit vlak geen bescherming. Deze kwestie heeft al aanleiding gegeven tot veel discussie. Enerzijds speelt uiteraard het principe van de contractuele vrijheid en stelt men vast dat de meeste landen ter zake geen wettelijke regeling hebben. Anderzijds kan men er niet omheen dat sommige aannemers manifest onredelijke voorschotten vragen nog vóór de start van de werken. Wat is de visie van de staatssecretaris hieromtrent?

De regering werkt aan een stelsel van wettelijke garantie dat rekening houdt met de specifieke kenmerken van levende dieren. De gewesten, die bevoegd zijn voor dierenwelzijn, zijn pas zeer laat betrokken bij het wetgevend traject. Problematischer nog is dat de bevoegdheidsverdelende regels met de voeten worden getreden. Niet enkel de N-VA is die mening toegedaan, ook de Raad van State overwoog al in die zin. Kan de staatssecretaris hierover meer duidelijkheid geven alsook een stand van zaken van het overleg met de gewesten? De bespreking omtrent de nieuwe wettelijke regeling inzake wettelijke garantie vond plaats met minister Dermagne, die al meermaals heeft laten zien zich niet altijd te schikken naar de adviezen van de Raad van State.

Ondanks het bestaan van de Bel-me-niet-meer-lijst hoort men nog veel klachten van consumenten die, hoewel

¹ Directive (UE) 2020/1828 du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2020 relative aux actions représentatives visant à protéger les intérêts collectifs des consommateurs et abrogeant la directive 2009/22/CE.

¹ Richtlijn (EU) 2020/1828 van het Europees Parlement en de Raad van 25 november 2020 betreffende representatieve vorderingen ter bescherming van de collectieve belangen van consumenten en tot intrekking van Richtlijn 2009/22/EG.

liste, se plaignent d'être toujours ciblés par du marketing intrusif par téléphone. Cela illustre bien le fait que ce n'est pas l'absence de règles qui constitue le plus gros problème, mais leur application. Quelles mesures la secrétaire d'État va-t-elle prendre afin de renforcer l'efficacité de la liste "Ne m'appellez plus!"?

La directive sur la commercialisation à distance de services financiers auprès des consommateurs² est actuellement en cours de révision³. Mme Van Bossuyt aimerait savoir exactement quels aspects du régime existant seront réformés. Quelle est la position de la Belgique dans ce dossier? La vente hors établissement, comme, par exemple, le démarchage, sera-t-elle également réexaminée?

M. Albert Vicaire (Ecolo-Groen) juge globalement que le challenge en matière de protection des consommateurs est important et que le jugement des citoyens sera sans concession. À propos de la note de politique générale, il souhaite soulever quelques points:

— sur l'information des consommateurs, il existe de nombreux comparateurs de services, par exemple concernant les tarifs d'électricité. Certains sont fiables, d'autres pas. Les régulateurs sont tenus d'en avoir un mais lorsqu'un consommateur utilise un moteur de recherche, il tombe prioritairement sur des comparateurs privés qui peuvent mettre en avant des conventions commerciales sponsorisées ou éliminer les offres compétitives concurrentes. Il estime qu'il y a un travail de contrôle et de certification à mettre en place: les consommateurs ont le droit de savoir s'ils peuvent bénéficier de tarifs spéciaux. Ainsi, 50 % des personnes ayant droit au tarif social dans le deuxième décile ne le savent pas. Il demande que les sites officiels expliquent clairement les conditions d'octroi;

— il fait part que le comité d'avis des Questions technologiques et scientifiques discute d'une proposition de résolution par rapport aux cryptomonnaies; il demande à la secrétaire d'État de se faire l'avocate de celle-ci lors de la présidence belge du Conseil de l'Union européenne au premier semestre 2024;

ze opgenomen zijn in de lijst, toch nog het doelwit zijn van opdringerige marketing via de telefoon. Dit vormt een goede illustratie van het feit dat niet het ontbreken van regels het grootste probleem vormt, maar wel het afdwingen ervan. Welke stappen zal de staatssecretaris ondernemen om de effectiviteit van de Bel-me-niet-meer-lijst te vergroten?

De Richtlijn betreffende de verkoop op afstand van financiële diensten aan consumenten² wordt op dit moment herzien³. Mevrouw Van Bossuyt zou graag vernemen welke aspecten van de bestaande regeling precies hervormd zullen worden. Welke positie neemt België in dit dossier? Zal ook de verkoop buiten verkooppunten, zoals de deur-aan-deurverkoop, worden herzien?

De heer Albert Vicaire (Ecolo-Groen) is over het algemeen van mening dat de uitdagingen inzake consumentenbescherming groot zijn en dat de burgers onverbiddelijk zullen zijn in hun oordeel. In verband met de beleidsnota brengt hij enkele punten onder de aandacht:

— wat consumentenvoorlichting betreft, bestaan er talrijke dienstenvergelijkingsinstrumenten, bijvoorbeeld voor de elektriciteitstarieven. Sommige zijn betrouwbaar, andere niet. De reguleren zijn verplicht er een ter beschikking te stellen, maar consumenten die via een zoekmachine te werk gaan, krijgen in hun zoekresultaten vaker eerst de instrumenten te zien van privéspelers die met sponsordeals kunnen uitpakken of die gelijkwaardige commerciële aanbiedingen van concurrenten kunnen wegfilteren. Volgens de spreker moet worden ingezet op controle en certificering: de consumenten hebben het recht te weten of ze voor speciale tarieven in aanmerking komen. De helft van de mensen met het sociaal tarief in het tweede deciel blijkt dat immers niet te weten. Hij vraagt dat de officiële websites de toekenningvoorwaarden duidelijk uitleggen;

— het adviescomité voor Wetenschappelijke en Technische Vraagstukken buigt zich over een voorstel van resolutie over cryptomunten; de spreker vraagt dat de staatssecretaris als pleitbezorgster voor die tekst zou optreden tijdens het Belgische voorzitterschap van de Raad van de Europese Unie tijdens het eerste semester van 2024;

² Directive 2002/65/CE du Parlement européen et du Conseil du 23 septembre 2002 concernant la commercialisation à distance de services financiers auprès des consommateurs, et modifiant les directives 90/619/CEE du Conseil, 97/7/CE et 98/27/CE.

³ Proposition de directive du Parlement européen et du Conseil modifiant la directive 2011/83/UE en ce qui concerne les contrats de services financiers conclus à distance et abrogeant la directive 2002/65/CE, COM(2022) 204 final.

² Richtlijn 2002/65/EG van het Europees Parlement en de Raad van 23 september 2002 betreffende de verkoop op afstand van financiële diensten aan consumenten en tot wijziging van de Richtlijnen 90/619/EEG, 97/7/EG en 98/27/EG van de Raad.

³ Voorstel voor een richtlijn van het Europees Parlement en de Raad tot wijziging van Richtlijn 2011/83/EU betreffende op afstand gesloten overeenkomsten inzake financiële diensten en tot intrekking van Richtlijn 2002/65/EG, COM(2022) 204 final.

— il considère que l'accès aux banques ne doit pas uniquement être numérique: 22 % des personnes âgées ont des difficultés avec l'accès numérique proposé par les banques, selon le dernier rapport de Statbel. Il l'invite à travailler avec les ministres en charge de l'Économie et des Entreprises publiques pour assurer la présence d'une agence avec un distributeur de billets dans chaque commune ou, à tout le moins, établir une distance maximale;

— il relève que les mesures du plan *Be Cyclist* relevant de la compétence de la secrétaire d'État à la protection des consommateurs ne sont pas reprises dans la note. Il l'invite à indiquer plus clairement dans les polices d'assurance quand le vélo est co-assuré (page 18 du plan *Be Cyclist*) et à s'engager à communiquer sur l'obligation d'assurance pour certains vélos (page 29 du plan) ainsi que sur la garantie légale et l'obligation de réparation (page 30 du plan).

La protection des consommateurs ne fonctionne que si les consommateurs sont bien informés: il pense qu'il faut veiller à ce que les informations contenues dans les publicités soient claires. Par exemple, lorsqu'un constructeur de voiture électrique annonce 17KWh par 100 km, peu de consommateurs savent si c'est 17 KWh au niveau du moteur, au niveau de la charge de la batterie ou au niveau du compteur électrique de la maison lors de la charge. Il cite une étude faite sur une *Renault ZOE* qui montre que la différence peut atteindre 80 % si elle est chargée à une puissance de 2 Kw. Il revient à la secrétaire d'État de préciser les choses.

M. Vicaire estime qu'il faut comprendre pourquoi les commerces belges sont systématiquement plus chers que les commerces situés dans les pays limitrophes: il s'agit d'une étape indispensable pour aligner la compétitivité en Belgique sur les pays voisins. Il juge que ce n'est pas une fatalité et appelle à faire preuve de volontarisme en la matière.

Concernant les indications sur les emballages, il a demandé au ministre Dermagne d'exiger au niveau européen d'indiquer les origines des produits fabriqués dans des régions non reconnues par le droit international. Il cite l'exemple d'un produit russe fabriqué en Crimée ou encore d'un produit israélien fabriqué en Palestine.

Il rappelle que la précédente secrétaire d'État en charge de la Protection des consommateurs, Mme De Bleeker, avait reçu un dossier du ministre Dermagne concernant les dénominations des substituts de viande, et notamment l'élaboration de lignes directrices à ce sujet. Le

— de banques mogen niet uitsluitend digitaal toegankelijk zijn: volgens het jongste verslag van Statbel heeft 22 % van de ouderen moeite met de digitale toegang waar de banken op aansturen. De spreker roept de staatssecretaris ertoe op om er samen met de voor Economie en voor Overheidsbedrijven bevoegde ministers voor te zorgen dat er in elke gemeente minstens één bankkantoor met bankautomaat gevestigd is of althans binnen een bepaalde minimumafstand bereikbaar is;

— de maatregelen van het *Be Cyclist*-plan waarvoor de staatssecretaris voor Consumentenbescherming bevoegd is, komen niet in de beleidsnota voor. De spreker roept de staatssecretaris ertoe op te bewerkstelligen dat in de verzekeringspolissen duidelijker vermeld wordt wanneer de fiets medeverzekerd is (*Be Cyclist*-plan, blz. 18), alsook in te zetten op communicatie over de verzekeringsplicht voor bepaalde fietsen (blz. 29) en zich te engageren tot communicatie over de wettelijke garantie en de herstelplicht (blz. 30).

Consumentenbescherming staat of valt met een gedegen voorlichting van de consument: volgens de spreker moet erop worden toegezien dat de informatie in de reclameboodschappen duidelijk is. Wanneer een autobouwer voor een elektrische wagen naar 17 kWh per 100 km verwijst, weten maar weinig consumenten of die 17 kWh betrekking heeft op de motor, op de batterijlading of op de elektriciteitsmeter thuis bij het opladen. De spreker vestigt de aandacht op een studie over een *Renault ZOE*, waaruit blijkt dat het verschil tot 80 % kan oplopen als de wagen opgeladen wordt met een vermogen van 2 kWh. De staatssecretaris dient ervoor te zorgen dat dergelijke informatie duidelijker is.

De heer Vicaire vindt dat men moet trachten te begrijpen waarom Belgische handelszaken stevast duurder zijn dan handelszaken in de buurlanden: het gaat om een onvermijdelijke stap om het concurrentievermogen van België op te krikken tot het niveau van de buurlanden. Hij stelt dat dit niet noodlottig hoeft te zijn en roept op tot voluntarisme.

Aangaande de informatie op de verpakkingen heeft hij minister Dermagne gevraagd dat die bij Europa zou afdwingen dat op de verpakking aangegeven wordt wanneer een product vervaardigd is in een regio die niet door het internationaal recht erkend is. Als voorbeelden noemt hij een Russisch product dat op de Krim of een Israëliisch product dat in Palestina vervaardigd wordt.

Hij wijst erop dat de vorige staatssecretaris voor Consumentenbescherming, mevrouw De Bleeker, van minister Dermagne een dossier had ontvangen betreffende de benamingen van de vleesvervangers, met name inzake de opmaak van richtsnoeren dienaangaande.

groupe Ecolo-Groen se pose à ce propos de nombreuses questions: M. Vicaire ne lit rien à ce sujet dans la note de politique générale, ce qui le rassure car, selon lui, cela signifie que la secrétaire d'État fait le bon choix de ne pas en faire une priorité. Il juge qu'il y a des problèmes plus urgents et plus importants à régler que les noms des substituts de viande. Il dit espérer également que la secrétaire d'État recevra la composition du comité consultatif à ce sujet: il estime que l'industrie de la viande et les bouchers n'ont pas d'avis utile à donner sur des produits qui ne les concernent pas. L'intervenant compte sur la secrétaire d'État pour prendre les décisions qui s'imposent et agir dans le cadre européen.

Mme Leslie Leoni (PS) constate que ces deux dernières années, un travail important a été accompli par le gouvernement en matière de protection du consommateur. Elle souligne qu'il y a eu, par le passé, une bonne collaboration entre le ministre Dermagne, la secrétaire d'État De Bleeker et le Parlement, où des avancées notables en droit des consommateurs ont pu être enregistrées. Elle pense notamment à la mise en place d'un service bancaire universel, au renforcement de la garantie légale des biens de consommation ou encore au droit à l'oubli en matière d'assurances, pour mieux protéger les personnes qui ont dû affronter un cancer. Elle rappelle que seront prochainement votés le premier rappel gratuit et le plafonnement des frais de rappel.

Par ailleurs, l'intervenante se réjouit que l'exposé d'orientation politique et la note de politique générale soient plus volontaristes que la note de politique générale de sa prédécesseure. Cette dernière mettait surtout l'accent sur l'évaluation du droit existant, l'information du consommateur à son sujet, l'importance de l'Inspection économique pour poursuivre les infractions et la facilitation des plaintes en cas de non-respect du droit. Elle observe que la nouvelle secrétaire d'État met davantage l'accent sur le volet du droit à construire lorsque la réglementation actuelle est insuffisante pour protéger efficacement les consommateurs (en matière bancaire, en matière d'assurances, en matière de lutte contre le surendettement, d'énergie et dans le secteur de la construction). Elle se réjouit de cette inflexion et y voit un signe encourageant.

Mme Leoni souhaite en savoir plus sur les ambitions plus concrètes de la secrétaire d'État en ce qui concerne le coût des assurances. Le groupe PS estime que les Belges payent trop cher leurs assurances: trop d'argent part en frais de gestion, en commissions pour les vendeurs et en bénéfices pour les compagnies d'assurances. Et une des raisons à cela, à ses yeux, c'est qu'il y a insuffisamment de concurrence sur le marché. Elle

De Ecolo-Groenfractie heeft in dat verband veel vragen: in de beleidsnota vindt de heer Vicaire daar niets over terug. Dat stelt hem gerust, want daaruit blijkt volgens hem dat de staatssecretaris de juiste keuze heeft gemaakt om daar geen prioriteit van te maken. Hij is van oordeel dat er dringender en belangrijker zaken zijn dan regels opstellen voor de benamingen van de vleesvervangers. Daarnaast hoopt hij dat de staatssecretaris zal instemmen met de samenstelling van het raadgevend comité over dit onderwerp: hij is van oordeel dat de vleesindustrie en de slagers geen nuttig advies te verstrekken hebben over producten die hen niet aangaan. De spreker rekent erop dat de staatssecretaris de nodige beslissingen zal nemen en binnen het Europese kader zal handelen.

Mevrouw Leslie Leoni (PS) wijst erop dat de regering de jongste twee jaar een aanzienlijke hoeveelheid werk heeft verricht inzake consumentenbescherming. Ze benadrukt dat er in het verleden goed werd samengewerkt tussen minister Dermagne, staatssecretaris De Bleeker en het Parlement, waarbij significante vooruitgang werd geboekt op het gebied van het consumentenrecht. Ze denkt in dat verband met name aan de oprichting van een universele bankdienst, aan de aangescherpte wettelijke garantietermijn voor verbruiksgoederen of aan het recht om vergeten te worden op het gebied van verzekeringen, teneinde wie kanker heeft gehad beter te beschermen. Ze wijst erop dat binnenkort zal worden gestemd over de eerste gratis (betalings)herinnering en over de begrenzing van de herinneringskosten.

Voorts is de spreekster ermee ingenomen dat de beleidsverklaring en de beleidsnota veel slagvaardiger zijn dan de beleidsnota van de voorgangster van de staatssecretaris. Die legde vooral de nadruk op de evaluatie van het bestaande recht, op het informeren van de consument dienaangaande, op het belang van de Economische Inspectie om inbreuken te vervolgen en op het faciliteren van de klachten wanneer het recht niet werd nageleefd. De spreekster wijst erop dat de nieuwe staatssecretaris meer focus op het nog tot stand te brengen recht wanneer blijkt dat de huidige regelgeving ontoereikend is om de consumenten doeltreffend te beschermen (in bank -en verzekeringsaangelegenheden, tegen overmatige schuldenlast, alsook in de energie- en de bouwsector). Ze is ingenomen met die wending en beschouwt die als een bemoedigend teken.

Mevrouw Leoni vraagt meer toelichting over de concretere ambities van de staatssecretaris inzake de kosten van verzekeringen. De PS-fractie is van oordeel dat de Belgen te veel betalen voor hun verzekeringen: er gaat te veel geld naar beheerskosten, naar commissielonen voor de makelaars en naar winsten voor de verzekeringsmaatschappijen. In haar ogen is een gebrek aan concurrentie op de markt een van de oorzaken daarvan. Ze vindt het

déplore que, trop souvent, les consommateurs soient captifs de leur contrat: changer de compagnie d'assurance est une démarche compliquée car les formalités de résiliation sont trop lourdes pour le consommateur. Elle considère qu'il y a moyen de les simplifier.

En ce qui concerne l'assurance incendie, l'Observatoire des prix a démontré le lien avec le mécanisme des offres groupées en matière de crédit hypothécaire, qui devrait pouvoir être réformé. Dans la note de politique générale, elle relève que la secrétaire d'État indique suivre avec attention les débats menés au Parlement et se demande quelles sont les mesures qu'elle prône à ce sujet.

Mme Leoni cite ensuite un dossier sur lequel il y a beaucoup d'attente de la part de la population, celui des distributeurs de billets de banque. Aujourd'hui, elle observe qu'avoir accès au cash est un parcours du combattant. En un an, 221 distributeurs de billets ont été supprimés en Wallonie. Elle estime qu'il faut enrayer cette dégradation de l'offre de services qui génère un mécontentement au sein de la population et qui pose des problèmes concrets aux commerces, aux aînés ou aux personnes qui subissent la fracture numérique. Elle rappelle que le projet *Batopin* a été pensé par les quatre grandes banques, dans leur propre intérêt d'abord: il va aggraver la situation sans intervention politique. Elle souhaiterait connaître la position et les ambitions de la secrétaire d'État sur ce dossier.

Concernant la lutte contre le surendettement, l'intervenante aimerait savoir quelles sont les mesures supplémentaires qui seront proposées en 2023.

Mme Leoni rappelle le rôle important à jouer en matière de protection des consommateurs, qui est une matière qui impacte de manière très concrète le quotidien des Belges: défendre ceux qui sont la partie faible dans un contrat, corriger un certain nombre de déséquilibres quant au fonctionnement du marché, s'attaquer aux fraudes et aux arnaques, ou encore agir sur le pouvoir d'achat. Ce sont quelques-unes des orientations qui peuvent être initiées à partir des compétences de la secrétaire d'État. Elle y sera attentive.

M. Erik Gilissen (VB) fait d'abord observer qu'en matière de protection des consommateurs, notre pays est plus avancé que d'autres États membres de l'Union européenne. Pour créer des conditions de concurrence équitables pour nos entreprises, la présidence belge du Conseil de l'Union européenne du premier semestre de 2024 sera mise à profit pour tenter de convaincre les autres États membres de suivre une politique uniforme. La secrétaire d'État a notamment renvoyé à cet égard

jammer dat de consumenten te vaak gebonden zijn aan hun contract: veranderen van verzekeringsmaatschappij is ingewikkeld omdat de formaliteiten om contracten op te zeggen te omslachtig zijn voor de consument. Zij vindt dat er ruimte is voor vereenvoudiging.

Wat de brandverzekering betreft, heeft het Prijzenobservatorium aangestipt dat de koppeling daarvan aan een hypotheckair krediet zou moeten worden herbekeken. De spreekster wijst erop dat de staatssecretaris in de beleidsnota aangeeft de in het Parlement gevoerde debatten over een hervorming in die zin nauwlettend te volgen. Ze vraagt welke maatregelen de staatssecretaris in dat verband in uitzicht stelt.

Mevrouw Leoni heeft het vervolgens over een dossier waarover de bevolking hooggespannen verwachtingen heeft, namelijk dat van de geldautomaten. Ze stelt vast dat het vandaag een hele onderneming is om aan cash te komen. Op één jaar tijd verdwenen er in Wallonië 221 geldautomaten. Ze vindt dat die verslechtering van het dienstenaanbod een halt moet worden toegeroepen. De verwijdering van geldautomaten zorgt immers voor ontevredenheid bij de burgers en is een concreet probleem voor handelaars, ouderen en voor wie digitaal minder vaardig is. Ze wijst erop dat de vier grote banken het Batopin-project vooral in hun eigen belang hebben uitgedacht. Zonder beleidsoptreden zal de situatie alleen maar verergeren. Ze had graag het standpunt en de ambities van de staatssecretaris in dat dossier gekend.

Wat de strijd tegen de overmatige schuldenlast betreft, had de spreekster graag geweten welke bijkomende maatregelen in 2023 zullen worden voorgesteld.

Mevrouw Leoni wijst op het belang van consumentenbescherming, een beleidsdomein met een zeer concrete impact op het dagelijks leven van de Belgen en dat tot doel heeft de zwakste partij in contracten te verdedigen, onevenwichten in de marktwerking te corrigeren, op te treden tegen fraude en oplichterij of zelfs op de koopkracht te wegen. Dat zijn slechts enkele domeinen waaraan de staatssecretaris vanuit haar bevoegdheden richting kan geven. Mevrouw Leoni zal daar aandachtig op toezien.

De heer Erik Gilissen (VB) merkt vooreerst op dat ons land inzake consumentenbescherming verder staat dan andere EU-landen. Om een gelijk speelveld te creëren voor onze bedrijven zal het Belgisch voorzitterschap van de Raad van de EU tijdens het eerste semester van 2024 worden aangegrepen om de andere lidstaten te overtuigen eenzelfde beleid te volgen. Daarbij verwijst de staatssecretaris onder meer naar de Car-Pass, waaromtrent de commissie onlangs nog een wetsontwerp

au Car-Pass, concernant lequel la commission a encore examiné un projet de loi récemment (DOC 55 2976). La secrétaire d'État a-t-elle l'intention de tenter de convaincre les autres États membres de reprendre les dispositions inscrites dans ce projet de loi? Cela entraînera-t-il dès lors aussi un système étendu d'échange de données concernant les véhicules d'occasion au niveau européen?

La Commission européenne a publié une proposition de règlement sur le déploiement d'une infrastructure pour carburants alternatifs⁴, qui vise notamment à faciliter les voyages en véhicule électrique au sein de l'Union européenne. Dans le cadre de la mise en œuvre concrète de ce règlement, il conviendra d'être attentif à la réglementation relative à l'indication du prix sur les bornes de recharge de véhicules électriques. La secrétaire d'État indique dans sa note qu'elle veillera à ce que les entreprises respectent cette obligation dès l'adoption de ce règlement. En réponse à une question écrite de M. Reccino Van Lommel du 10 mars 2022 sur la transparence des prix des bornes de recharge, l'ancienne secrétaire d'État à la Protection des consommateurs avait précisé ce qui suit:

“À la fin, pendant et après la session de charge, le consommateur doit pouvoir savoir clairement combien il a chargé et quel est le coût total. On étudie actuellement comment des réglementations supplémentaires sur la transparence des prix peuvent y contribuer. Les administrations concernées se penchent actuellement sur cette question et sur les éventuelles pistes d'action, auxquelles le secteur a déjà exprimé sa volonté de coopérer.” (QRVA 55.083, p. 438).

M. Gilissen s'enquiert des résultats de cet examen et de ces concertations. Les résultats de l'examen sont-ils conformes à la proposition de règlement ou des modifications sont-elles nécessaires?

Le thème suivant abordé par M. Gilissen est celui des voyages à forfait. Le grand nombre d'annulations de voyages en raison de la crise sanitaire a entraîné la faillite de certaines sociétés proposant ce type de voyages et plongé d'autres dans les difficultés financières. On peut lire dans la note de politique générale qu'un projet de loi visant à réformer la législation actuelle est en préparation. Une modification de la technique assurantielle est prévue, ainsi que la création d'un “Fonds d'insolvabilité Voyages à forfait”. La Commission européenne a été consultée afin d'éviter que l'intervention de ce fonds soit considérée comme une aide d'État interdite. La

behandelde (DOC 55 2976). Is de staatssecretaris van plan de andere lidstaten te overhalen om de bepalingen opgenomen in dit wetsontwerp over te nemen? Zal er dan ook een uitgebreide uitwisseling van gegevens betreffende tweedehandsvoertuigen komen op Europees niveau?

De Europese Commissie heeft een voorstel voor een verordening gepubliceerd voor de uitrol van infrastructuur voor alternatieve brandstoffen⁴, dat er onder meer toe strekt het reizen in de EU met elektrische voertuigen te vergemakkelijken. In het kader van de concrete implementatie van deze verordening moet er aandacht zijn voor de regelgeving over de prijsaanduiding op laadpalen voor elektrische voertuigen. De staatssecretaris geeft in haar nota aan dat ze erop zal toezien dat de bedrijven deze verplichting nakomen zodra die verordening is aangenomen. In antwoord op een schriftelijke vraag van de heer Reccino Van Lommel van 10 maart 2022 over de prijstransparantie van laadpalen stelde de vorige staatssecretaris van Consumentenbescherming het volgende:

“Aan het einde van, tijdens en na de laadsessie moet het voor een consument duidelijk zijn hoeveel hij heeft geladen en wat de totale kosten zijn. Er wordt onderzocht hoe bijkomende regelgeving over prijstransparantie hiertoe kan bijdragen. De betrokken administraties buigen zich momenteel over deze problematiek en de mogelijke te nemen pistes, waaraan de sector al te kennen gaf te willen meewerken.” (QRVA 55.083, blz. 438).

De heer Gilissen zou graag vernemen wat uit dit onderzoek en deze overlegmomenten naar voren is gekomen. Zijn de resultaten van het onderzoek in overeenstemming met het voorstel van verordening of zijn er aanpassingen nodig?

Een volgende thema dat de heer Gilissen aansnijdt zijn de pakketreizen. De grote hoeveelheid reisannuleringen ten gevolge van de COVID-19-crisis heeft enkele aanbieders van zulke reizen failliet doen gaan en heeft ook sommige betrokken verzekeringsondernemingen in financiële moeilijkheden gebracht. In de beleidsnota staat te lezen dat er een wetsontwerp op komst is, dat de huidige wetgeving hierover zal hervormen. Er wordt voorzien in een aanpassing van de verzekeringstechniek en in een nieuw op te richten “insolventiefonds pakketreizen”. Om te voorkomen dat de interventie van zo'n fonds zou worden beschouwd als verboden staatssteun, werd

⁴ Proposition de règlement du Parlement européen et du Conseil sur le déploiement d'une infrastructure pour carburants alternatifs et abrogeant la directive 2014/94/UE du Parlement européen et du Conseil, COM/2021/559 final.

⁴ Voorstel voor een verordening van het Europees Parlement en de Raad betreffende de uitrol van infrastructuur voor alternatieve brandstoffen en tot intrekking van Richtlijn 2014/94/EU van het Europees Parlement en de Raad, COM/2021/559 final.

secrétaire d'État peut-elle exposer les lignes de force de ce projet de loi? La Commission européenne a-t-elle entre-temps rendu son avis et, dans l'affirmative, quelles sont ses observations?

En ce qui concerne l'Accord de consommation Énergie, la secrétaire d'État entend miser sur une communication claire et transparente sur la méthode de calcul des factures intermédiaires et des relevés annuels, ainsi que sur les possibilités et conséquences d'une adaptation des acomptes. Elle prendra une initiative législative à cette fin. L'intervenant s'enquiert du calendrier de ce projet de loi.

S'agissant des problèmes rencontrés par les consommateurs dans le secteur du bâtiment, la secrétaire d'État évoque dans sa note de politique générale à un plan d'approche axé sur cinq points d'action, dont une clarification de la loi Breyne. Il convient en effet d'œuvrer à une meilleure protection du consommateur contre le risque d'insolvabilité des entrepreneurs en cas de rénovations importantes. En réponse aux questions orales jointes de M. Reccino Van Lommel notamment, l'ancienne secrétaire d'État avait indiqué le 9 février 2022 qu'elle œuvrait à un projet de loi visant à soumettre les entrepreneurs peu scrupuleux à la même réglementation que les serruriers peu scrupuleux (CRIV 55 COM 691, p. 4). Quel est l'état d'avancement de ce projet de loi? Mme De Bleeker avait également indiqué à l'époque qu'elle œuvrerait à un meilleur accès des consommateurs à la Banque-carrefour des entreprises, dans laquelle des informations claires sur l'ensemble des entrepreneurs devaient être rendues plus aisément consultables (*ibid.*). M. Gilissen demande un état des lieux de ce dossier.

Dans sa note de politique générale, la secrétaire d'État mentionne la création d'un groupe de travail qui examinera les problèmes rencontrés par les consommateurs dans le cadre des projets de gros œuvre et de rénovation. Le 12 septembre 2022, la Commission consultative spéciale Consommation a publié un avis détaillé sur les problèmes rencontrés par les consommateurs dans le secteur de la construction. Des mesures concrètes seront-elles prises suite à cette étude?

Pour de nombreux consommateurs, la mesure dans laquelle un produit peut encore être réparé constitue un critère de sélection lors de la réflexion précédant un achat. Dans la note de politique générale 2022, on pouvait lire que le cabinet attendait une initiative européenne concernant notamment le droit à la réparation (DOC 55 2294/021). En mars 2022, la Commission européenne a publié dans ce cadre la proposition de directive du Parlement européen et du Conseil modifiant les directives 2005/29/CE et 2011/83/UE pour donner aux consommateurs les moyens d'agir en faveur de

de l'Europe. La Commission a été consultée. Le secrétaire d'État peut-il préciser les lignes de force de ce projet de loi? La Commission européenne a-t-elle entre-temps rendu son avis et, dans l'affirmative, quelles sont ses observations?

Inzake het Consumentenakkoord Energie wenst de staatssecretaris in te zetten op transparante communicatie over de berekeningswijze van voorschotfacturen en van jaarafrekeningen, alsook over de nadere regels voor het aanpassen van de voorschotten. Zij zal daartoe een wetgevend initiatief nemen. De spreker zou graag vernemen wat het tijdsplan is voor dit wetsontwerp.

Met betrekking tot consumentenproblemen in de bouwsector verwijst de staatssecretaris in haar beleidsnota naar een plan van aanpak op basis van vijf actiepunten, waaronder een verduidelijking van de wet-Breyne. Er is immers nood aan een betere bescherming van de consument tegen het insolventierisico van aannemers bij grote renovaties. In antwoord op gevoegde mondelinge vragen van onder meer de heer Reccino Van Lommel gaf de vorige bevoegde staatssecretaris op 9 februari 2022 aan dat er een wetsontwerp in opmaak was waarbij malafide aannemers onderworpen zouden worden aan dezelfde regeling als die voor malafide slotenmakers (CRIV 55 COM 691, blz.14). Wat is de stand van zaken betreffende dit wetsontwerp? Mevrouw De Bleeker verklaarde toen eveneens dat er werk zou worden gemaakt van een betere toegang voor consumenten tot de Kruispuntbank van Ondernemingen, waar duidelijke informatie over alle aannemers makkelijker raadpleegbaar moest worden gemaakt (*ibid.*). Kan de heer Gilissen hierover een stand van zaken krijgen?

De staatssecretaris maakt in haar beleidsnota gewag van de oprichting van een werkgroep die onderzoek zal doen naar consumentenproblemen bij casco- en renovatieprojecten. De bijzondere raadgevende commissie Verbruik heeft op 12 september 2022 een omstandig advies inzake consumentenproblemen in de bouwsector gepubliceerd. Zullen er concrete maatregelen worden genomen naar aanleiding van deze studie?

Voor veel consumenten vormt de mate waarin een product nog hersteld kan worden een afweging bij de beslissing om het al of niet aan te kopen. In de beleidsnota bij de ontwerpbegroting voor 2022 was te lezen dat het kabinet in afwachting was van een Europees wetgevend initiatief omtrent het recht op herstel (DOC 55 2294/021). In maart 2022 publiceerde de Europese Commissie in dit kader het voorstel voor een richtlijn van het Europees Parlement en de Raad tot wijziging van de Richtlijnen 2005/29/EG en 2011/83/EU wat betreft het versterken van de positie van de consument voor de groene

la transition écologique grâce à une meilleure protection contre les pratiques déloyales et à de meilleures informations (COM/2022/143 final). Plusieurs avis ont entre-temps également été recueillis, dont l'avis du 15 novembre 2022 du Conseil central de l'Économie, de la commission consultative spéciale Consommation et du Conseil fédéral du Développement durable. Quand peut-on espérer des initiatives concrètes concernant le droit à la réparation? Existe-t-il des projets de déploiement de centres de réparation locaux avec des professionnels agréés?

En ce qui concerne la lutte contre la fraude fiscale, plusieurs campagnes d'information et de prévention ont été organisées ces derniers temps. Il convient d'accorder de l'attention aussi bien à la lutte contre la fraude qu'à la limitation des conséquences négatives de ce phénomène. Outre les mesures déjà instaurées, comme l'accessibilité 24h sur 24 et 7 jours sur 7 des banques et la vérification de l'IBAN, de nouvelles mesures sont nécessaires. La secrétaire d'État indique qu'elle misera sur des moyens technologiques à cette fin. S'agit-il de la possibilité de contrer le *phishing* au travers de l'installation volontaire de certaines applications sur les appareils mobiles et fixes connectés à internet? Où en est le développement de ce type d'application? A-t-on déjà élaboré des marchés publics dans ce domaine? Quand peut-on attendre les premiers résultats? Et quelles mesures la secrétaire d'État prendra-t-elle pour protéger les consommateurs contre les appels téléphoniques frauduleux sur les numéros de téléphone fixe?

L'Inspection économique joue un rôle important dans le contrôle du respect de la législation relative à la consommation. Pour lui faciliter le travail, certaines de ses tâches seront reprises par l'intelligence artificielle. M. Erik Gilissen a posé à ce sujet la question orale n° 55031798C ("robots numériques"). Avec l'augmentation des achats en ligne, le nombre de signalements de fraude en ligne et de violations du droit économique est également en hausse. Les services d'inspection contrôlent manuellement les sites web concernés, mais compte tenu de l'augmentation du nombre de signalements, il est quasiment impossible d'examiner l'ensemble des cas de fraude. On a pu lire dans la presse que l'on entendait dès lors optimiser la détection des infractions en ligne au travers d'une application numérique. Un logiciel sera développé pour reprendre les tâches répétitives et à forte intensité de main-d'œuvre de l'inspection. Le projet doit permettre de sanctionner plus rapidement et davantage, ainsi que de prévenir la fraude. Un marché public doit encore être élaboré à cette fin, mais l'objectif est de pouvoir mettre les résultats en œuvre dans un délai d'un an. Comment la secrétaire d'État garantira-t-elle aux citoyens la protection nécessaire durant la période de développement de ce logiciel? Estime-t-elle

transitie door middel van betere informatie en bescherming tegen oneerlijke praktijken (COM/2022/143 final). Inmiddels werden er ook al diverse adviezen ingewonnen, waaronder het advies van 15 november 2022 van de Centrale Raad voor het Bedrijfsleven, de bijzondere raadgevende commissie Verbruik en de Federale Raad voor Duurzame Ontwikkeling. Wanneer mogen er concrete initiatieven worden verwacht inzake het recht op reparatie? Zijn er plannen voor de uitbouw van lokale hersteldiensten met erkende vakmensen?

Wat de strijd tegen digitale fraude betreft, werden er de afgelopen tijd diverse informatie- en preventiecampagnes gevoerd. Zowel het bestrijden van de fraudefenomenen als het beperken van de nadelige gevolgen ervan verdienen de nodige aandacht. Naast de maatregelen die reeds werden ingevoerd, zoals de 24/7-bereikbaarheid van de banken en de IBAN-check, is er nood aan verdere maatregelen. De staatssecretaris geeft aan dat ze hiertoe "technologische middelen" zal inzetten. Gaat het dan over de mogelijkheid om phishing terug te dringen via het vrijwillig installeren van bepaalde apps op de mobiele en vaste internetapparatuur? Hoever staat het met de ontwikkeling van dergelijke apps? Werden er hiervoor reeds overheidsopdrachten uitgeschreven? Wanneer mogen de eerste resultaten worden verwacht? En welke maatregelen zal de staatssecretaris nemen om consumenten te beschermen tegen frauduleuze telefonische oproepen via de vaste lijn?

De Economische Inspectie speelt een belangrijke rol in de controle en de handhaving van de consumentenwetgeving. Om haar het werk te vereenvoudigen zullen sommige van haar taken worden overgenomen door artificiële intelligentie. De heer Erik Gilissen diende omtrent dit thema de mondelinge vraag nr. 55031798C ("Digitale robots") in. Met de toename van de online aankopen loopt ook het aantal meldingen over online fraude en inbreuken tegen het economisch recht op. De inspectiediensten controleren handmatig de betrokken websites, maar door het stijgende aantal meldingen is het bijna onmogelijk om alle gevallen van fraude te onderzoeken. De pers berichtte dat men daarom de opsporing van online inbreuken wil optimaliseren via een digitale toepassing. Er zal software worden ontwikkeld die de repetitieve en arbeidsintensieve taken van de inspectie kan overnemen. Het project moet ervoor zorgen dat er sneller en méér gesanctioneerd kan worden en dat fraude kan worden voorkomen. De overheidsopdracht hiervoor wordt nog voorbereid maar de bedoeling is om de resultaten binnen één jaar te kunnen implementeren. Hoe zal de staatssecretaris de burgers de nodige bescherming bieden gedurende de termijn dat deze software nog in ontwikkeling is? Acht zij het

qu'il convient, dans l'attente de l'application numérique, d'accorder aux services d'inspection du personnel et des moyens supplémentaires? Quelles campagnes entend-elle entreprendre pour renforcer la vigilance du citoyen en matière de fraude en ligne? Comment le montant libéré pour ce projet, à savoir un million d'euros, a-t-il été déterminé? Sera-t-il possible d'achever le projet et de mettre les résultats en œuvre dans un délai d'un an?

Enfin, M. Gilissen revient sur le thème du marketing d'influence. Nos concitoyens suivent également des influenceurs provenant des pays limitrophes, où la législation se trouve dans une autre phase de développement qu'en Belgique. C'est pourquoi une plus grande clarté est nécessaire concernant l'application des directives européennes relatives au marketing d'influence. Comme la secrétaire d'État l'indique à juste titre, les consommateurs doivent pouvoir compter sur une même protection en ligne que dans les magasins physiques. Elle indique qu'elle poursuivra l'élaboration de ce dossier à l'approche de la présidence belge du Conseil de l'Union européenne. La secrétaire d'État peut-elle préciser quelles initiatives elle prendra dans ce domaine?

M. Denis Ducarme (MR) aimerait connaître, à l'instar de sa collègue, Mme van Bossuyt, quelle sera la priorité d'action que la secrétaire d'État souhaite incarner pour débiter son mandat, sur le plan de la protection des consommateurs.

Il estime qu'avec la crise que traverse la Belgique, certains consommateurs se sentent abandonnés, particulièrement en matière d'énergie, où les fournisseurs sont injoignables, ne répondent pas aux questions mais exigent des acomptes souvent excessifs, revus *in fine* à la baisse suite aux plaintes déposées. Il attend un engagement fort en la matière de la secrétaire d'État pour veiller à ce que le consommateur soit respecté. Plusieurs associations de défense des consommateurs manifestent encore ce jour à Bruxelles pour demander une prise en compte humaine dans les relations clients. Il plaide pour un service minimum humain dans les relations contractuelles.

Il déplore par ailleurs l'utilisation des mots "analphabète numérique", demandant aux services clients de ne pas céder au tout numérique, et cela sans stigmatiser ceux qui éprouvent des difficultés dans l'utilisation numérique quotidienne.

Au sujet du service bancaire de base, il constate qu'il est toujours refusé à certains indépendants.

Sur le marketing d'influenceurs, il invite le gouvernement à prendre les mesures de protection des

raadzaam om, in afwachting van de digitale toepassing, aan de inspectiediensten extra personeel en middelen toe te kennen? Welke campagnes gaat zij ondernemen om de alertheid van de burger inzake online fraude te vergroten? Hoe werd het voor dit project uitgetrokken bedrag – 1 miljoen euro – bepaald? Is het haalbaar om binnen het jaar het project te voltooien en de resultaten te implementeren?

Ten slotte gaat de heer Gilissen in op het thema influencermarketing. Onze landgenoten volgen ook influencers uit de buurlanden, waar de wetgeving zich vaak in een andere ontwikkelingsfase bevindt dan in België. Daarom is er nood aan meer duidelijkheid over de toepassing van de Europese richtlijnen inzake influencermarketing. Zoals de staatssecretaris terecht aangeeft, moeten consumenten kunnen rekenen op eenzelfde bescherming online als offline. Zij stelt dat dit dossier in aanloop naar het Belgisch voorzitterschap van de Raad van de EU verder zal worden uitgewerkt. Kan de staatssecretaris verduidelijken welke initiatieven zij hieromtrent zal nemen?

De heer Denis Ducarme (MR) zou net als zijn collega, mevrouw van Bossuyt, willen weten waarvan de staatssecretaris op het vlak van consumentenbescherming prioritair werk wil maken bij de start van haar mandaat.

Volgens hem voelen sommige consumenten zich tijdens de crisis die ons land doormaakt, in de steek gelaten en dan vooral op het vlak van energie. Hun energieleveranciers zijn vaak niet bereikbaar, antwoorden niet op hun vragen maar eisen wel vaak buitensporige voorschotten op die *in fine* naar aanleiding van klachten worden verlaagd. Hij verwacht dat de staatssecretaris zich krachtig engageert om het respect voor de consument af te dwingen. Tot op vandaag voeren consumentenverenigingen actie in Brussel om gehoor te krijgen voor hun eis om in klantenrelaties rekening te houden met de mens achter de klant. Hij pleit voor een menselijke minimumdienstverlening in de verkoopcontractrelaties.

Hij betreurt voorts het gebruik van het woord "digibeet" en verzoekt klantendiensten niet volledig digitaal te gaan en zich daarbij te hoeden voor stigmatisering van wie zich op digitaal vlak minder weet te redden.

Aangaande de basisbankdienst stelt hij vast dat die nog steeds aan sommige zelfstandigen wordt geweigerd.

Wat influencermarketing betreft, roept hij de regering op om maatregelen ter bescherming van de consument

consommateurs, notamment sur leur communication sur les réseaux sociaux, tout comme sur le *phishing* et les arnaques en tous genres qui foisonnent.

En ce qui concerne les cryptomonnaies, il estime que c'est une opportunité qui mérite d'être encadrée.

Pour ce qui est des services touristiques, il se demande si la secrétaire d'État va se pencher sur le phénomène de tourisme médical, en coopération avec le ministre la Santé, afin d'informer correctement le consommateur.

Concernant le travail avec les organisations de terrain ou sectorielles qui protègent les consommateurs, il suggère que la secrétaire d'État les rencontre, tant elles rendent service aux consommateurs par leur action.

M. Ducarme rappelle que le rôle des pouvoirs publics, c'est qu'il y ait un point de guichet unique, facile d'accès, pour le consommateur, lui permettant de porter plainte, si nécessaire. Il invite la secrétaire d'État à réaliser cette avancée au cours de son mandat.

M. Servais Verherstraeten (cd&v) note que, malgré un léger rebond en novembre 2022, la confiance des consommateurs reste faible. Pour la rehausser, la secrétaire d'État plaide – à juste titre – avant tout pour une concertation avec les secteurs concernés, plutôt que pour une intervention législative. Certains secteurs ont toutefois la tête dure; pour ceux-ci, une action forte est inévitable.

Afin de mettre un terme aux abus de certains fournisseurs d'énergie, la précédente secrétaire d'État a menacé d'intenter une action en justice. La secrétaire d'État peut-elle faire le point sur ce dossier? La concertation a-t-elle donné des résultats concrets?

Une partie de la population, et en particulier la génération la plus âgée, éprouve des difficultés avec la transition numérique. La disparition des agences bancaires et des guichets automatiques, entre autres, complique les choses. Le projet Batopin, qui vise à réduire le nombre de guichets automatiques et à les remplacer par des guichets neutres pour les banques, suscite de grandes inquiétudes. L'intervenant estime qu'il doit rester possible de retirer de l'argent liquide et que les distributeurs automatiques doivent être facilement accessibles et bien espacés. Comment ce service peut-il être garanti?

te nemen en dan inzonderheid op het vlak van hoe influencers op de sociale media communiceren. Ook tegen de alomtegenwoordige phishing en oplichterij in velerlei gedaanten is een optreden vereist.

Op het vlak van cryptomunten is het volgens hem vandaag opportuun in een beter kader voor dat verschijnsel te voorzien.

Wat de dienstverlening inzake toerisme betreft, vraagt hij zich af of de staatssecretaris zich samen met de minister van Volksgezondheid en Sociale Zaken over het verschijnsel van het medisch toerisme zal buigen. De consument moet immers correcte informatie krijgen.

Aangaande de organisaties in het veld of sectororganisaties die zich met consumentenbescherming bezighouden, suggereert hij de staatssecretaris om hen te ontmoeten. Met hun acties bewijzen ze de consument immers een zeer grote dienst.

De heer Ducarme wijst erop dat het de taak van de overheid is ervoor te zorgen dat er één enkel laagdrempelig loket komt waar de consument eventuele klachten kan indienen. Hij nodigt de staatssecretaris uit om die doorbraak tijdens haar mandaat gestalte te geven.

De heer Servais Verherstraeten (cd&v) merkt op dat, hoewel het in november 2022 wat opveerde, het consumentenvertrouwen laag blijft. Om dat op te krikken pleit de staatssecretaris – terecht – in de eerste plaats voor overleg met de betrokken sectoren, eerder dan voor wetgevend ingrijpen. Sommige sectoren zijn echter hardleers; daarvoor is een fors optreden onontkoombaar.

Teneinde een halt toe te roepen aan de misbruiken door sommige energieleveranciers, heeft de vorige staatssecretaris bedreigd met juridische stappen. Kan de staatssecretaris aangeven wat de stand van zaken is in dit dossier? Heeft het overleg concrete resultaten opgeleverd?

Een deel van de bevolking, zeker van de oudere generatie, ondervindt moeilijkheden met de digitale transitie. Dit is onder meer het geval met het verdwijnen van bankkantoren en geldautomaten. Er is grote bezorgdheid over het Batopin-project dat erin bestaat het aantal geldautomaten te verminderen en te vervangen door een bankneutrale automaten. De spreker meent dat het mogelijk moet blijven om cashgeld af te halen en dat de bankautomaten makkelijk bereikbaar en goed gespreid dienen te zijn. Hoe kan dat gegarandeerd worden?

Toujours dans le secteur bancaire, la secrétaire d'État indique, dans sa note de politique générale, qu'elle a l'intention de revoir la mise en œuvre de la charte du "service bancaire universel", créée il y a près d'un an. Quand cette révision commencera-t-elle et en quoi consistera-t-elle?

En ce qui concerne le secteur des assurances, l'accord de gouvernement prévoyait la nécessité de développer un simulateur de tarifs en ligne et des modules de comparaison pour les principaux produits d'assurance. Comparer les produits d'assurance n'est pas chose aisée; elles sont de plus en plus personnalisées et la prime dépend de toute une série de facteurs. Il est important que les consommateurs puissent se faire une idée claire et précise des différents produits grâce à un comparateur de prix. M. Verherstraeten demande où en est le comparateur de prix en ligne de la FSMA. Quels sont les produits qui pourront être comparés en premier? En l'espèce, l'intervenant estime qu'il conviendrait de donner la priorité aux produits les plus courants.

En ce qui concerne la lutte contre le surendettement, beaucoup de travail avait déjà été fait avant même la formation de ce gouvernement. Il est positif que le gouvernement ait préparé un projet de loi sur cette thématique importante. Quand sera-t-il déposé au Parlement? La secrétaire d'État annonce par ailleurs des mesures supplémentaires pour accompagner les consommateurs qui ont déjà rencontré des difficultés financières en raison d'un surendettement dans l'apurement de leurs dettes. Peut-elle en dire plus sur ces projets, y compris leur calendrier?

Les problèmes des consommateurs dans le secteur de la construction ont été évoqués à plusieurs reprises. Le membre rappelle les récits poignants de constructeurs ou de rénovateurs qui se connaissent des déboires financiers parce qu'ils ont versé des avances à un entrepreneur qui a ensuite fait faillite. Si la loi Breyne offre une protection solide, son champ d'application a des limites. La secrétaire d'État annonce qu'elle s'emploiera à clarifier le champ d'application de la loi Breyne et qu'elle mettra en place un groupe de travail chargé d'étudier une protection juridique spécifique des consommateurs dans le cadre des projets "casco" et de rénovation. C'est une nécessité urgente, surtout maintenant que la rénovation du parc immobilier bat son plein dans le cadre de la transition énergétique. La secrétaire d'État peut-elle préciser quels sont les ajustements elle envisage d'apporter à la loi Breyne? Son champ d'application sera-t-il étendu? Quel est le calendrier de cette réforme?

La note de politique générale pointe les dangers des cryptomonnaies qui, surtout en ce qui concerne les jeunes,

Nog inzake de banksector staat in de beleidsverklaring van de staatssecretaris te lezen dat zij de implementatie van het charter "universele bankdienst", dat bijna een jaar geleden in het leven werd geroepen, wil evalueren. Wanneer zal deze evaluatie beginnen en hoe zal zij eruitzien?

Wat de verzekeringssector betreft, werd in het regeerakkoord opgenomen dat een online tariefsimulator en vergelijkingsmodules moeten worden ontwikkeld voor de belangrijkste verzekeringsproducten. De vergelijking van verzekeringsproducten is geen gemakkelijke opdracht; verzekeringen worden steeds vaker op maat aangeboden en de premie is afhankelijk van een reeks factoren. Het is belangrijk dat de consument door middel van een prijsvergelijker een duidelijk en correct beeld kan krijgen van de verschillende producten. De heer Verherstraeten zou graag vernemen wat de stand van zaken is met betrekking tot de online prijsvergelijker van de FSMA. Welke producten zullen het eerst kunnen worden vergeleken? Het lijkt de spreker raadzaam daarbij voorrang te geven aan de meest courante producten.

Inzake de strijd tegen overmatige schuldenlast is er, nog voordat deze regering werd gevormd, al heel wat werk verricht. Het is een goede zaak dat de regering een wetsontwerp klaar heeft over dit belangrijke thema. Wanneer zal dit ingediend worden bij het Parlement? Daarnaast kondigt de staatssecretaris bijkomende maatregelen aan om consumenten die reeds in financiële problemen terecht zijn gekomen, te begeleiden bij het aanzuiveren van hun schulden. Kan zij deze plannen, inclusief het tijdspad ervan, concreter maken?

Er werd reeds meermaals gewezen op de consumentenproblemen in de bouwsector. Er zijn schrijnende verhalen bekend van bouwers of verbouwers die met een stevige financiële kater achterblijven omdat ze voorschotten betaalden aan een aannemer die daarna failliet ging. De wet-Breyne biedt een degelijke bescherming maar haar toepassingsgebied heeft zijn beperkingen. De staatssecretaris kondigt aan werk te zullen maken van het verduidelijken van het toepassingsgebied van de wet-Breyne alsook van de oprichting van een werkgroep die onderzoek zal uitvoeren naar een specifieke wettelijke bescherming van consumenten in kader van casco- en renovatieprojecten. Dit is hoognodig, niet het minst nu er in het kader van de energietransitie volop ingezet wordt op de renovatie van het woningenbestand. Kan de staatssecretaris duiden welke aanpassingen van de wet-Breyne zij voor ogen heeft? Zal het toepassingsgebied worden uitgebreid? Wat is hiervoor de timing?

In de beleidsnota wordt gewezen op gevaren van cryptomunten, die, zeker ten aanzien van jongeren, een

nécessitent une approche rigoureuse. M. Verherstraeten souhaite obtenir davantage de précisions sur les initiatives que la secrétaire d'État envisage à cet égard.

Le membre partage le point de vue de la secrétaire d'État selon lequel davantage d'efforts devraient être déployés pour lutter contre la fraude sur internet et le *phishing*. L'une des pistes explorées par la secrétaire d'État à cet égard consiste à examiner si le *phishing* peut être combattu en demandant aux citoyens d'installer certaines applications ou programmes sécurisés sur leurs appareils. Quelles autres initiatives prendra-t-elle pour lutter contre la fraude sur internet? Selon quel échéancier?

Le Service médiation consommateur a été créé comme un guichet unique auquel les consommateurs peuvent s'adresser en cas de litige avec une entreprise dans certains secteurs, tels que l'énergie ou les télécommunications. Toutefois, en cas de différend avec une entreprise du secteur de la construction, les consommateurs n'ont pour l'instant nulle part où s'adresser; il n'existe pas de "médiateur de la construction" à part entière. Quelles initiatives la secrétaire d'État prendra-t-elle pour mettre en place un tel service de médiation, quand le fera-t-elle, et cet organe fera-t-il ou non partie du Service médiation consommateur?

La secrétaire d'État a raison d'affirmer qu'il reste beaucoup à faire pour la protection des consommateurs en ce qui concerne le marketing d'influence. Elle a également raison d'y voir une mission pour le Benelux. Quels sont les projets concrets de la secrétaire d'État concernant cette thématique? Se concertera-t-elle avec son homologue néerlandais pour conclure des accords communs? Beaucoup de Belges suivent en effet des influenceurs néerlandais.

M. Verherstraeten évoque enfin le droit à l'oubli en ce qui concerne certaines assurances. À l'initiative de Mme Dierick, la Chambre a adopté à l'automne 2021 une résolution visant à étendre le droit à l'oubli à d'autres maladies chroniques (DOC 55 2067/005). L'intervenant aimerait savoir où en est la mise en œuvre de cette résolution; peut-on s'attendre à des mesures concrètes en 2023?

M. Roberto D'Amico (PVDA-PTB) constate que peu de dossiers ont abouti en un an concernant cette compétence et relève qu'à ses yeux, la note de politique générale de 2023 est quasiment la même que celle de l'année passée.

Pour le groupe PVDA-PTB, la priorité du gouvernement au sein de la commission de l'Économie, de la Protection

gedegen aanpak vergen. De heer Verherstraeten zou graag meer toelichting krijgen bij de initiatieven die de staatssecretaris ter zake plant.

De spreker is het met de staatssecretaris eens dat er meer moet ingezet worden op de strijd tegen internetfraude en phishing. Een van de pistes die de staatssecretaris in dat verband onderzoekt is of phishing kan worden bestreden door burgers op hun apparatuur bepaalde veilige apps of programma's te laten installeren. Welke initiatieven zal zij daarnaast nog nemen om internetfraude te bestrijden? Wat is hiervoor de timing?

De Consumentenombudsdienst werd in het leven geroepen als een uniek loket waar consumenten terecht kunnen met geschillen die zij hebben met een bedrijf binnen bepaalde sectoren, zoals energie of telecom. Bij geschillen met een bedrijf uit de bouwsector kunnen consumenten evenwel voorlopig nergens terecht; er bestaat geen volwaardige "ombudsdienst bouw". Welke initiatieven zal de staatssecretaris nemen, en wanneer, om een dergelijke ombudsdienst op te richten, al dan niet binnen de Consumentenombudsdienst?

De staatssecretaris heeft gelijk als ze stelt dat er nog veel werk aan de winkel is inzake de consumentenbescherming met betrekking tot influencermarketing. Het is ook terecht dat ze dienaangaande een taak weggelegd ziet voor de Benelux. Welke concrete plannen heeft de staatssecretaris omtrent dit thema? Zal zij samenzitten met haar Nederlandse collega om gezamenlijke afspraken te maken? Heel wat Belgen volgen immers Nederlandse influencers.

Tot slot haalt de heer Verherstraeten het recht om vergeten te worden aan bij bepaalde verzekeringen. Op initiatief van mevrouw Dierick heeft de Kamer in de herfst van 2021 een resolutie aangenomen betreffende het uitbreiden van het recht om vergeten te worden tot chronische aandoeningen (DOC 55 2067/005). De spreker verneemt graag de stand van zaken omtrent de uitvoering van die resolutie; mogen er concrete stappen verwacht worden in 2023?

De heer Roberto D'Amico (PVDA-PTB) stelt vast dat het afgelopen jaar weinig dossiers binnen deze bevoegdheid zijn afgerond en vindt dat in de beleidsnota voor 2023 nagenoeg hetzelfde staat als in die van vorig jaar.

Volgens de PVDA-PTB-fractie zou de prioriteit van de regering in het raam van de commissie voor Economie,

des consommateurs et de l'Agenda numérique devrait être de mettre fin à la désertification bancaire. Il rappelle que la secrétaire d'État De Bleeker écrivait à la page 9 de sa note de politique générale pour l'année 2022 qu'"il est nécessaire que chaque consommateur ait un accès maximal à son argent liquide et puisse faire un usage optimal de ses services bancaires" (DOC 55 2294/021). Elle ajoutait qu'elle suivrait ce dossier avec les collègues ministres Dermagne et Van Peteghem. Toutefois, M. D'Amico observe que cet engagement était déjà cité dans la note de politique générale de l'année précédente et, depuis, malgré la disparition de nombreux distributeurs, il n'y a toujours aucune avancée. Il cite un rapport récent l'IWEPS du 13 octobre 2022 qui indique que la Belgique a perdu 14 % de ses distributeurs de billets en un an. Il ajoute que l'association Test Achats a publié un nouveau communiqué demandant au gouvernement un moratoire sur la suppression des distributeurs, un redéploiement des distributeurs encadré par les autorités, des automates proches des gens répondant à la densité de population et enfin, cinq retraits gratuits par mois.

Il rappelle la proposition de loi du groupe PVDA-PTB (DOC 55 2500/001) visant à fixer des critères stricts aux banques et garantir la proximité des distributeurs de billets. Il aimerait avoir l'avis de la secrétaire d'État sur ce dossier. Il se demande s'il ne serait pas utile de légiférer pour imposer des critères de proximité des distributeurs de billets aux banques. L'intervenant observe que le ministre de l'Économie avait reconnu l'échec des négociations avec le secteur bancaire et la nécessité de légiférer. Il se demande dès lors pourquoi avoir décidé de faire marche arrière et de relancer les négociations sur ce dossier. Il prend acte du fait que le ministre de l'Économie affirme qu'il analysera un rapport commandé à l'Autorité belge de la concurrence (ABC) et qu'il existe également une enquête pour savoir si l'association des quatre grandes banques au sein de *Batopin* respecte le droit à la concurrence. Il aimerait avoir plus d'informations à ce sujet en se demandant si la secrétaire d'État a pu consulter le rapport de l'ABC. En attendant un texte de loi, il suggère au gouvernement d'envisager un moratoire sur la suppression des distributeurs de billets afin de mettre fin à la désertification bancaire.

Consumentenbescherming en Digitale Agenda erin moeten bestaan het verdwijnen van de bankdiensten een halt toe te roepen. Hij herinnert eraan dat toenmalig staatssecretaris Eva De Bleeker op blz. 9 van haar beleidsnota voor 2022 schreef dat het noodzakelijk is "dat elke consument maximaal aan zijn geld in cash kan geraken en zijn bankdiensten optimaal kan benutten" (DOC 55 2294/021). Zij voegde daaraan toe dat zij dat dossier zou opvolgen, samen met haar collega's, de ministers Dermagne en Van Peteghem. De heer D'Amico merkt evenwel op dat die toezegging ook al was gedaan in de beleidsnota van het jaar daarvoor, maar dat er sindsdien en ondanks het verdwijnen van nog méér bankautomaten geen enkele vooruitgang werd geboekt. De spreker haalt een recent, op 13 oktober 2022 uitgebracht verslag van het IWEPS aan, waarin wordt aangegeven dat het aantal bankautomaten in België op een jaar gedaald is met 14 %. Hij voegt daaraan toe dat Test Aankoop opnieuw een perscommuniqué heeft uitgebracht, waarin de regering wordt verzocht om een moratorium op de afschaffing van bankautomaten in te stellen en werk te maken van een door de overheid aangestuurd bankautomatenennetwerk; concreet zouden alle burgers een bankautomaat in de nabijheid moeten hebben, zou voor de installatie van dergelijke automaten rekening moeten worden gehouden met de bevolkingsdichtheid en zou elkeen recht moeten hebben op vijf gratis geldafhalingen per maand.

Het lid brengt in herinnering dat de PVDA-PTB-fractie een wetsvoorstel heeft ingediend (DOC 55 2500/001), met daarin strikte criteria voor de banken en de garantie dat iedereen een bankautomaat in de nabijheid heeft. De heer D'Amico zou de mening van de staatssecretaris over dat dossier willen kennen. Hij vraagt zich af of het niet nuttig zou zijn om wetgeving aan te nemen teneinde nabijheidscriteria voor bankautomaten op te leggen aan de banken. De spreker merkt op dat de minister van Economie had erkend dat de onderhandelingen met de bankensector mislukt waren en dat de tijd gekomen was voor wetgeving. Hij vraagt derhalve waarom werd beslist om dan toch niet wetgevend op te treden en opnieuw onderhandelingen over dat dossier aan te knopen. Hij neemt er nota van dat de minister van Economie het aan de Belgische Mededingingsautoriteit (BMA) gevraagde verslag zal analyseren, alsook dat daarnaast een onderzoek wordt gevoerd om na te gaan of de samenwerking van de vier grootbanken binnen *Batopin* bestaanbaar is met het concurrentierecht. Hij zou ter zake meer informatie willen en vraagt of de staatssecretaris het verslag van de BMA heeft kunnen inkijken. Hij oppert dat de regering in afwachting van wetgeving zou overwegen om een moratorium op het weghalen van bankautomaten in te stellen, teneinde het verdwijnen van bankautomaten een halt toe te roepen.

Concernant la liste “Ne m’appellez plus”, M. D’Amico estime qu’il n’y a rien de nouveau. Il note que les modalités d’accès des entreprises à cette liste seront adaptées, afin de respecter la consultation et le respect de cette obligation. Il identifie le problème en expliquant que les entreprises qui pratiquent un tel marketing direct appellent depuis l’étranger pour contourner cette liste. La ministre De Sutter confirmait que les opérateurs téléphoniques pouvaient 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 ne serait pas possible d’étendre cette faculté aux entreprises pour repérer celles qui appellent de l’étranger et utilisent de manière frauduleuse un numéro belge pour ne pas tenir compte de la liste “Ne m’appellez plus”. L’intervenant aimerait savoir ce que la secrétaire d’État prévoit pour faire avancer ce dossier.

Par ailleurs, M. D’Amico fait écho à la proposition de résolution préparée au sein du comité d’avis des Questions scientifiques et technologiques visant notamment à protéger les mineurs et lutter contre la fraude en ce qui concerne les cryptomonnaies. Il aimerait connaître l’opinion de la secrétaire d’État à ce sujet et si elle estime qu’il est nécessaire de limiter la publicité pour les cryptomonnaies, à l’instar de ce qui a été proposé pour les publicités pour les paris en ligne.

Sur l’économie circulaire et la nécessité de produire des biens plus durables, mais aussi dans un souci de protection des consommateurs, il se demande si la secrétaire d’État va plaider pour un allongement de la garantie légale minimum.

Sur la problématique du *phishing*, l’intervenant cite une étude récente selon laquelle 71 % des plus de 16 ans ont été confrontés à une tentative de vol de leurs coordonnées bancaires ces six derniers mois, soit deux fois plus qu’en 2021. Il relève que 8 % des personnes touchées ont vraiment été volées mais, ce qui est frappant, c’est que ce chiffre monte à 11 % pour les 16 à 30 ans. L’enquête révèle aussi que 25 % des jeunes n’ont jamais entendu parler du hameçonnage et 13 % sont prêts à donner leurs infos si on leur dit que la banque les demande, contre seulement 3 % chez les 31-79 ans. Enfin, 10 % des jeunes sondés disent avoir été approchés par des escrocs contre 6 % en 2021. Il aimerait savoir ce que la secrétaire d’État compte faire et si elle va responsabiliser davantage les banques afin qu’elles prévoient une communication spécifique à destination des jeunes pour limiter la fraude et le hameçonnage.

Wat de bel-mij-niet-meerlijst betreft, stelt de heer D’Amico vast dat er geen enkel nieuw element is. Hij noteert dat de nadere regels voor toegang vanwege ondernemingen tot die lijst zullen worden aangepast, teneinde de raadpleging en de naleving van die verplichting in acht te doen nemen. De crux is volgens hem dat de ondernemingen die dergelijke *direct-marketing* praktijken toepassen, vanuit het buitenland bellen om die lijst te omzeilen. Minister De Sutter heeft bevestigd dat de telefoonoperatoren in het geval van particulieren konden aangeven dat een nummer vanop een andere locatie wordt gebruikt en dat dus een prefix wordt getoond dat niet overeenstemt met de plaats waar de beller zich bevindt. Hij vraagt zich af of die mogelijkheid niet kan worden uitgebreid tot de ondernemingen, teneinde na te gaan welke bedrijven bellen vanuit het buitenland en op frauduleuze wijze een Belgisch nummer gebruiken om geen rekening te moeten houden met de bel-mij-niet-meerlijst. De spreker zou willen vernemen wat de staatssecretaris denkt te ondernemen om in dat dossier vooruitgang te boeken.

De heer D’Amico verwijst voorts naar het voorstel van resolutie dat werd voorbereid binnen het adviescomité voor Wetenschappelijke en Technologische Vraagstukken, met name om de minderjarigen te beschermen en te strijden tegen fraude met cryptomunten. Hij wil weten wat de staatssecretaris daarover denkt en of zij het nodig acht de reclame voor cryptomunten te beperken, in navolging van wat werd voorgesteld voor de reclame voor onlineweddenschappen.

Inzake de circulaire economie en de noodzaak om duurzamere goederen te produceren, maar ook omwille van de bescherming van de consumenten, vraagt hij zich af of de staatssecretaris zal pleiten voor een verlenging van de minimumgarantieperiode.

Wat *phishing* betreft, verwijst de spreker naar een recente studie die aantoonde dat 71 % van de plus-16-jarigen het laatste halfjaar te maken heeft gekregen met een poging tot diefstal van hun bankgegevens. Dat is twee keer vaker dan in 2021. Hij stelt dat 8 % van de getroffen personen ook daadwerkelijk werd bestolen, maar dat vooral opvalt dat dit cijfer tot 11 % stijgt voor mensen tussen de 16 en de 30 jaar. Uit de studie blijkt ook dat een kwart van de jongeren nog nooit over *phishing* heeft gehoord en dat 13 % bereid is zijn gegevens te verschaffen als hen gezegd wordt dat de bank die vraagt, tegenover slechts 3 % bij de 31- tot 79-jarigen. Tot slot stelt 10 % van de bevraagde jongeren te zijn benaderd door oplichters, tegenover 6 % in 2021. Hij wil weten wat de staatssecretaris van plan is te doen en of zij de banken meer zal responsabiliseren om specifiek ten aanzien van jongeren te communiceren en aldus fraude en *phishing* te beperken.

Enfin, concernant l'assurance habitation, il déplore l'annonce faite début décembre 2022 par le secteur des assurances d'une augmentation de 10 % des primes d'assurance au 1^{er} janvier 2023. M. D'Amico souhaite connaître les mesures envisagées pour stopper l'augmentation du coût de l'assurance habitation.

Mme Kathleen Verhelst (Open Vld) est heureuse d'apprendre que la secrétaire d'État assurera la continuité de la politique de sa devancière, dont la coopération avec le Parlement était, à juste titre, très appréciée. Elle aussi privilégiera par conséquent un rôle de médiation, d'intercession, plutôt que de recourir immédiatement à l'instrument législatif. En outre, la coordination de la politique avec le niveau européen est très importante. La membre se félicite que la secrétaire d'État croie en l'autorégulation du marché et affirme qu'elle ne versera pas dans la surréglementation. La note de politique générale insiste aussi très justement sur l'autonomie du consommateur; il est essentiel d'inculquer un comportement d'achat responsable aux consommateurs, par l'information et la sensibilisation. La protection des consommateurs ne doit pas tomber dans la condescendance; cette attitude ne ferait qu'engendrer des charges administratives pour les entreprises et l'on passerait à côté de l'essentiel.

C'est une bonne chose que le ministre de l'Économie soit favorable à la protection des consommateurs, mais la secrétaire d'État est la première responsable de ce portefeuille et devrait donc en prendre la direction. Les doubles emplois et les retards qu'ils engendrent doivent être évités à tout prix.

Mme Melissa Depraetere (Vooruit) souhaite interroger la secrétaire d'État sur quatre thèmes.

Le premier thème concerne l'énergie. La secrétaire d'État entend réformer l'Accord de consommation et améliorer l'information des consommateurs concernant, entre autres, l'adaptation des acomptes et le mode de calcul des factures intermédiaires et du relevé annuel. La secrétaire d'État a-t-elle l'intention de présenter une initiative législative à cet égard? Dans l'affirmative, à quelle échéance?

Améliorer la fourniture d'informations et la transparence pour les consommateurs d'énergie est une démarche positive, mais pas suffisante en soi. Les chiffres que l'intervenante a demandés à l'ancienne secrétaire d'État il y a quelques mois montrent que le nombre de plaintes concernant des pratiques commerciales déloyales de la part des fournisseurs d'énergie est en forte augmentation.

Wat tot slot de woningverzekering betreft, betreurt hij dat de verzekeringssector begin december 2022 heeft aangekondigd de verzekeringspremies op 1 januari 2023 met 10 % te verhogen. De heer D'Amico wil weten welke maatregelen worden overwogen om de stijging van de kosten voor een woningverzekering een halt toe te roepen.

Mevrouw Kathleen Verhelst (Open Vld) is tevreden te vernemen dat de staatssecretaris de continuïteit van het beleid van haar voorganger, wier samenwerking met het Parlement terecht geloofd werd, zal verzekeren. Dit impliceert dat zij ook voorrang zal geven aan een bemiddelende, intermediërende rol, eerder dan meteen naar het wetgevingsinstrument te grijpen. Voorts is het afstemmen van het beleid met het Europese niveau van groot belang. Het is positief dat de staatssecretaris gelooft in zelfregulering van de markt en aangeeft niet aan gold-plating te zullen doen. Ook de zelfredzaamheid van de consument wordt terecht benadrukt; een verantwoordelijk koopgedrag aanwakken bij de consument, middels informatie en sensibilisering, is essentieel. Consumentenbescherming mag niet vervallen in betutteling; dit zou enkel administratieve lasten genereren voor bedrijven en zijn doel voorbijgeschieten.

Het is een goede zaak dat de minister van Economie consumentenbescherming genegen is, maar de staatssecretaris is primair bevoegd voor deze portefeuille en dient hierin dus het voortouw te nemen. Overlappendingen en de daarmee gepaard gaande vertragingen moeten absoluut worden voorkomen.

Mevrouw Melissa Depraetere (Vooruit) wenst de staatssecretaris te ondervragen omtrent een viertal thema's.

Een eerste thema betreft energie. De staatssecretaris wil inzetten op een hervorming van het Consumentenakkoord en streeft er tevens naar de informatie voor consumenten te verbeteren aangaande onder meer de aanpassing van de voorschotten en de berekeningswijze van de voorschotfacturen en van de eindafrekening. Ligt het in de bedoeling van de staatssecretaris om daaromtrent met een wetgevend initiatief te komen? In bevestigend geval, wat is hiervoor het tijds kader?

Het verbeteren van de informatievoorziening en de transparantie voor de energieconsument is positief, maar op zich niet voldoende. Uit cijfers die de spreker enkele maanden geleden oproeg bij de vorige staatssecretaris blijkt dat het aantal klachten over oneerlijke handelspraktijken vanwege energieleveranciers fors toeneemt. Het gaat dan onder meer over chantage en

Il est notamment question de chantage et d'intimidation lors de ventes par téléphone ou en porte-à-porte et de correspondance trompeuse.

Une deuxième thématique que l'intervenante souhaite aborder est celle des assurances. Dans sa note de politique générale, la secrétaire d'État promet d'accorder une attention particulière aux travaux de la Chambre visant à simplifier la résiliation des contrats d'assurance. Les règles strictes en la matière font obstacle à la mobilité des consommateurs d'assurance. En septembre 2022, la prédécesseure de la secrétaire d'État a annoncé qu'elle y œuvrerait avant la fin de l'année. Quand l'intervenante peut-elle s'attendre à cette initiative du gouvernement? Ou la secrétaire d'État travaillera-t-elle dans le prolongement de la proposition de loi que Mme Depraetere a déposée avec ses collègues du PS au début de la législature (DOC 55 0194/001)?

Toujours en matière d'assurances, la note de politique générale évoque brièvement l'augmentation de la transparence des prix sur le marché de l'assurance. La Chambre a adopté une résolution à ce sujet le 27 octobre 2022, à l'instigation de l'intervenante (DOC 55 2225/005). Comment le gouvernement la mettra-t-il en œuvre?

Le sujet suivant est la lutte contre l'écoblanchiment, auquel un passage est également consacré dans l'accord de gouvernement. Les inspections réalisées par le SPF Économie en 2021 auprès de 29 entreprises ont montré que plus de la moitié, soit 16 entreprises, étaient coupables d'écoblanchiment. La membre trouve ces chiffres alarmants. Comment la secrétaire d'État compte-t-elle résoudre ce problème? Prévoit-elle une enquête à plus grande échelle? Va-t-elle prendre des mesures plus proactives?

Enfin, en ce qui concerne le secteur bancaire, l'intervenante note que certaines bonnes initiatives ont été prises par le passé, en particulier le service bancaire universel, mais que les banques – il fallait s'y attendre – ne se sentent malheureusement pas tenues par ces engagements. Le service bancaire ne cesse de se détériorer, tandis que les coûts continuent d'augmenter. Que compte faire la secrétaire d'État à ce sujet?

B. Réponses de la secrétaire d'État

Mme Alexia Bertrand, secrétaire d'État au Budget et à la Protection des consommateurs, adjointe au ministre de la Justice et de la Mer du Nord, fait écho aux nombreuses questions des membres de la commission qui ont trait à des domaines très variés et concrets. Elle ajoute que ces matières la concernent aussi dans sa vie quotidienne, pas seulement comme membre d'un exécutif mais aussi

intimidatie bij telefonische of huis-aan-huisverkoop en misleidende briefwisseling.

Een tweede thema dat de spreker wenst te belichten is dat van de verzekeringen. In haar beleidsnota belooft de staatssecretaris bijzondere aandacht te zullen schenken aan de werkzaamheden van de Kamer over de vereenvoudiging van de opzegging van verzekeringsovereenkomsten. De strenge regels daarover vormen een belemmering voor de mobiliteit van verzekeringsconsumenten. In september 2022 kondigde de voorganger van de staatssecretaris aan om hiervan voor het einde van het jaar werk te zullen maken. Wanneer mag de spreker dit regeringsinitiatief tegemoet zien? Of zal er worden voortgewerkt op het wetsvoorstel dat mevrouw Depraetere samen met collega's van de PS bij het begin van de zittingsperiode indiende (DOC 55 0194/001)?

Nog wat verzekeringen betreft wordt in de beleidsnota kort aandacht besteed aan het verhogen van de prijstransparantie in de verzekeringsmarkt. De Kamer nam daarover op 27 oktober 2022 een resolutie aan, op voorstel van de spreker (DOC 55 2225/005). Welke uitvoering zal de regering hieraan geven?

Een volgend thema is de strijd tegen greenwashing, waaraan ook in het regeerakkoord een passage is gewijd. Uit door de FOD Economie in 2021 uitgevoerde controles bij 29 bedrijven is gebleken dat meer dan de helft, namelijk 16 bedrijven, zich bezondigde aan greenwashing. Deze cijfers zijn volgens de spreker alarmerend. Hoe zal de staatssecretaris dit probleem aanpakken? Plant zij een grootschaliger onderzoek? Zal zij meer proactief optreden?

Wat ten slotte de banksector betreft, stelt de spreker vast dat er in het verleden enkele goede initiatieven werden genomen, in het bijzonder de universele bankdienst, maar dat de banken zich daardoor helaas – en niet geheel onverwacht – niet gebonden voelen. De afbouw van de bancaire dienstverlening gaat onverminderd verder, terwijl de kosten blijven stijgen. Wat zal de staatssecretaris hiertegen ondernemen?

B. Antwoorden van de staatssecretaris

Mevrouw Alexia Bertrand, staatssecretaris voor Begroting en Consumentenbescherming, toegevoegd aan de minister van Justitie en Noordzee, verwijst naar de vele vragen van de commissieleden die betrekking hebben op heel diverse en concrete domeinen. Zij stelt dat die onderwerpen haar ook raken in haar dagelijks leven, niet enkel als lid van een regering maar ook

comme citoyenne: la recherche d'une assurance pour un vélo, la difficulté de trouver un distributeur de billets ou de joindre une banque au téléphone, les relations avec son fournisseur d'énergie dans un marché bruxellois peu concurrentiel, la charge des dettes et des intérêts pour les personnes en situation financière fragile, la rénovation d'une habitation qui amène de nombreuses questions, les dangers du hameçonnage, la constante sollicitation par des démarchages téléphoniques malgré la liste "Ne m'appellez plus", l'écoblanchiment etc. Elle souhaite s'inscrire dans la continuité de sa prédécesseure, en mettant un accent particulier sur la transversalité et sur l'information. Elle souligne qu'il est parfois compliqué de savoir où chercher l'information.

Elle mentionne le projet *Consumerconnect* avec un point de contact unique qui propose une autre vision en amenant les administrations publiques à réfléchir comme le consommateur. Elle estime que lorsque ce sera en place, il s'agira d'une avancée majeure pour le consommateur.

Pour ce qui est de la qualification "d'analphabète numérique", la secrétaire d'État précise que le but n'est pas du tout d'être stigmatisant vis-à-vis de qui que ce soit et reconnaît qu'il faut faire preuve de nuance car il y a différentes situations et degrés de fracture numérique. Elle sera très attentive à cette situation qui coupe une série de citoyens à certains accès en matière de consommation.

Après ces considérations générales, la secrétaire d'État aborde les questions spécifiques posées par les membres.

Mme Van Bossuyt a posé une question sur la coopération avec le ministre Dermagne. La répartition des compétences a été précisée dans un protocole de coopération. Dans le dossier du projet de loi relatif à l'indemnisation des victimes d'un acte de terrorisme et relatif à l'assurance contre les dommages causés par le terrorisme (DOC 55 2929), la coopération a en tout cas été excellente.

La protection des consommateurs et l'esprit d'entreprise ne sont pas incompatibles; dans la grande majorité des cas, ils vont de pair. Comme sa devancière, la secrétaire d'État part d'un "modèle non conflictuel" dans ce domaine. La secrétaire d'État toutefois veillera à ne pas imposer de charges inutiles aux entreprises. Elle partage les préoccupations de Mme Van Bossuyt à cet égard, en particulier en ce qui concerne les PME.

als burger: de invoering van een fietsverzekering, de moeilijkheid om een geldautomaat te vinden of om een bank telefonisch te bereiken, de relaties met de energieleverancier binnen een markt met weinig concurrentie in Brussel, de schulden- en intrestenlast voor mensen die het financieel moeilijk hebben, de woningrenovatie die tal van vragen met zich brengt, de gevaren van *phishing*, de plaag van ongewenste telefoontjes ondanks de bel-mij-niet-meerlijst, de *greenwashing* enzovoort. Zij wil verdergaan op het elan van haar voorgangster en de klemtoon leggen op transversaliteit en op informatie. Zij wijst erop dat het soms ingewikkeld is geïnformeerd te zijn of informatie op te zoeken.

Zij verwijst naar het project *Consumerconnect* met een uniek contactpunt, dat vertrekt vanuit een andere visie waarbij de overheden ertoe worden gebracht te denken zoals de consument. Zij is van oordeel dat de consument met de verwezenlijking van dat project enorm gebaat zal zijn.

Wat de kwalificatie "digibeet" betreft, verduidelijkt de staatssecretaris dat het absoluut niet de bedoeling is wie dan ook te stigmatiseren en dat er nuance moet zijn aangezien de digitale kloof verschillende situaties en gradaties behelst. Zij zal veel aandacht besteden aan die problematiek, die een aantal burgers de toegang tot bepaalde consumptieaspecten onttrekt.

Na deze algemene beschouwingen gaat de staatssecretaris nader in op de specifieke vragen van de leden.

Mevrouw Van Bossuyt vroeg naar de samenwerking met minister Dermagne. De verdeling van de bevoegdheden is nader geregeld in een samenwerkingsprotocol, dat ook in de toekomst zal toegepast worden. Alvast in het dossier omtrent het wetsontwerp betreffende de schadeloosstelling van slachtoffers van een daad van terrorisme en betreffende de verzekering tegen schade veroorzaakt door terrorisme (DOC 55 2929) verliep de samenwerking uitstekend.

Consumentenbescherming en ondernemerschap zijn geen tegengestelden; in de overgrote meerderheid van de gevallen gaan beide hand in hand. Net zoals haar voorgangster gaat de staatssecretaris ter zake uit van een "non-conflictmodel". Dit neemt niet weg dat de staatssecretaris zich ervoor zal hoeden om ondernemingen onnodige lasten op te leggen. Ze deelt wat dat betreft de bekommelingen van mevrouw Van Bossuyt, niet het minst wat kmo's betreft.

Quant à la poursuite du développement de *Consumerconnect*, une étude de faisabilité a été réalisée en 2022. En septembre 2022, le Conseil des ministres a marqué son accord sur le lancement d'un marché public. Le projet de cet appel d'offres est actuellement examiné par l'Inspection des finances et la procédure débutera avant la fin de cette année. L'attribution est prévue aux alentours de février 2023. *Consumerconnect* est inscrit au budget du SPF Économie sous le département IT. L'avant-projet de loi portant réforme du système d'insolvabilité pour le secteur des voyages est actuellement examiné par les services de la Commission européenne compétents en matière d'aides d'État. Leur réponse ne devrait pas tarder. Ensuite, le projet doit être soumis pour avis au Conseil d'État, puis au Parlement pour discussion. La loi devrait être votée au début de l'année 2023. La date d'entrée en vigueur du nouveau système reste toutefois fixée au 1^{er} janvier 2023. Il est d'ailleurs inexact d'affirmer qu'une seule compagnie d'assurance proposerait actuellement des polices d'assurance contre l'insolvabilité. Au moins trois acteurs sont actuellement actifs sur ce marché en Belgique.

Le règlement concernant les droits des passagers⁵ lui-même ne prévoit pas de délai de prescription. Le délai d'un an prévu par le Code de droit économique n'est donc pas issu de la réglementation européenne. Il n'y a aucun obstacle juridique au relèvement du délai de prescription à deux ans. Cette analyse a déjà été faite par l'administration.

La secrétaire d'État veillera, dans le cadre de sa politique, à éviter la surréglementation. Elle a l'habitude, dans la mesure du possible, de joindre à chaque dossier des tableaux de concordance afin de s'assurer qu'aucune obligation supplémentaire n'est imposée. Elle n'a nullement l'intention de soumettre les entreprises belges à une concurrence déloyale.

En ce qui concerne la lutte contre le hameçonnage et le rôle des banques dans ce domaine, la secrétaire d'État et son collègue en charge de l'Économie sont en concertation avec le secteur bancaire sur diverses questions touchant les consommateurs. Le 28 octobre 2022, Mme De Bleeker a adressé un courrier à Febelfin concernant trois aspects liés au hameçonnage, à savoir l'accessibilité des banques, le remboursement provisoire et immédiat des victimes et la responsabilité du consommateur en cas de négligence grave. Febelfin fait valoir que les banques surveillent les paiements pour détecter les risques de fraude et qu'elles tiennent

Wat de verdere ontwikkeling van *Consumerconnect* betreft, werd in 2022 een haalbaarheidsstudie uitgevoerd. De Ministerraad heeft daarop in september 2022 goedkeuring gegeven om over te gaan tot het uitschrijven van een overheidsopdracht. Het ontwerp van die aanbesteding zit momenteel bij de Inspectie van Financiën en zal nog dit jaar gelanceerd worden. De toekenning zal rond februari 2023 gebeuren. *Consumerconnect* staat budgettair ingeschreven bij de FOD Economie onder IT-departement. Het voorontwerp van wet betreffende de hervorming van het insolventiesysteem voor de reissector wordt momenteel onderzocht door de diensten bevoegd voor staatssteun van de Europese Commissie. Hun antwoord wordt eerstdaags verwacht. Nadien moet het ontwerp naar de Raad van State voor advies en vervolgens naar het Parlement voor bespreking. Begin 2023 zou de wet gestemd moeten worden. De inwerkingtredingsdatum van het nieuw systeem blijft evenwel 1 januari 2023. Overigens is het niet correct dat er momenteel slechts één verzekeringsmaatschappij insolventiepolissen zou aanbieden. Er zijn in deze markt in België thans minstens drie spelers actief.

De Passagiersrechtenverordening⁵ bevat zelf geen verjaringstermijn. De termijn van één jaar die in het Wetboek van economisch recht is opgenomen, is dus niet afkomstig van de Europese regelgeving. Er zijn geen juridische belemmeringen om de verjaringstermijn op te trekken naar twee jaar. Die analyse werd reeds door de administratie gemaakt.

De staatssecretaris zal er binnen haar beleid op toezien dat er niet gold-plating wordt gedaan. Zij heeft de gewoonte om, waar mogelijk, elk dossier te voorzien van concordantietabellen om zich ervan te vergewissen dat er geen bijkomende verplichtingen worden opgelegd. Het is allerminst haar bedoeling om Belgische bedrijven oneerlijke concurrentie te laten ondergaan.

Inzake de strijd tegen phishing en de rol daarin van de banken, is de staatssecretaris samen met haar collega bevoegd voor Economie in overleg met de bankensector omtrent diverse onderwerpen die consumenten aanbelangen. Op 28 oktober 2022 heeft mevrouw De Bleeker een brief aan Febelfin geschreven over drie aspecten die verband houden met phishing, namelijk de bereikbaarheid van banken, de voorlopige en onmiddellijke terugbetaling van slachtoffers en de aansprakelijkheid van de consument bij grove nalatigheid. Febelfin stelt dat banken betalingen monitoren op frauderisico's en daarbij rekening houden met vele indicaties waaronder

⁵ Règlement (CE) n° 261/2004 du Parlement européen et du Conseil du 11 février 2004 établissant des règles communes en matière d'indemnisation et d'assistance des passagers en cas de refus d'embarquement et d'annulation ou de retard important d'un vol, et abrogeant le règlement (CEE) n° 295/91.

⁵ Verordening (EG) nr. 261/2004 van het Europees Parlement en de Raad van 11 februari 2004 tot vaststelling van gemeenschappelijke regels inzake compensatie en bijstand aan luchtreizigers bij instapweigering en annulering of langdurige vertraging van vluchten en tot intrekking van Verordening (EEG) nr. 295/91.

compte à cet égard de nombreuses indications comme le montant, l'origine des bénéficiaires, toute augmentation soudaine des limites, l'adresse IP, etc.

Si la combinaison des risques dépasse un certain seuil, l'ordre de paiement est mis en attente. Le risque lié à la réalisation du paiement est ensuite évalué. Si nécessaire, le client est contacté par téléphone ou par SMS pour confirmation. Cela concerne chaque jour des milliers de paiements, dont environ 90 % sont des "faux positifs", c'est-à-dire des ordres de paiement légitimes qui sont ensuite bien entendu exécutés. La banque doit tenir compte en la matière du délai d'exécution maximal d'un jour ouvrable bancaire pour les virements interbancaires. En 2021, les banques ont annulé environ 75 % des virements frauduleux valablement signés à la suite d'un hameçonnage, soit en détectant et en bloquant le hameçonnage en temps utile grâce au système de surveillance de la fraude, soit en réclamant le remboursement des montants dérobés. Le secteur bancaire étudie comment rendre les augmentations de limites à distance encore plus sûres.

Les banques doivent être disponibles 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, à la fois par voie numérique et par téléphone. C'est important pour les consommateurs qui sont victimes de hameçonnage, car les criminels frappent surtout à des moments où les banques ne sont pas encore joignables. La secrétaire d'État veillera à ce que l'accessibilité passe à 100 % très prochainement.

Toujours en ce qui concerne la lutte contre le hameçonnage, la secrétaire d'État indique qu'à côté du *Consumerconnect* et du recours à l'IA pour l'Inspection économique, des fonds ont encore été alloués pour un troisième projet dans le cadre des négociations budgétaires. En effet, un budget de 2 millions d'euros a été prévu pour pouvoir s'attaquer au hameçonnage sur le plan technique, presque à la source. La secrétaire d'État examine en concertation avec d'autres parties intéressées comment aborder cette question de la façon la plus efficace possible, sans chevauchements. La secrétaire d'État s'intéresse principalement au hameçonnage numérique, tandis que la ministre en charge des Télécommunications se concentre sur le hameçonnage par SMS.

En ce qui concerne l'outil de comparaison pour les produits financiers et d'assurance, la précédente secrétaire d'État et le ministre de l'Économie ont chargé la FSMA de développer un outil de comparaison indépendant pour les produits d'assurance. Dans un premier temps, c'est l'assurance "responsabilité civile vie privée" qui sera visée. L'assurance automobile et l'assurance

het bedrag, de herkomst van de begunstigen, een eventuele plotse verhoging van limieten, het IP-adres enzovoort.

Indien de combinatie van risico's een bepaalde drempelwaarde overschrijdt, wordt de betalingsopdracht in de wacht geplaatst. Vervolgens wordt het risico dat met het uitvoeren van de betaling gepaard gaat, geëvalueerd. Eventueel wordt er getelefoneerd of een sms gestuurd naar de klant voor bevestiging. Dit betreft dagelijks duizenden betalingen waarvan ongeveer 90 % "valse posities" zijn, met andere woorden terechte betalingsopdrachten die vervolgens uiteraard worden uitgevoerd. Hierbij dient de bank rekening te houden met de maximale uitvoeringstermijn van een bankwerkdag voor interbancaire overschrijvingen. In 2021 werd ongeveer 75 % van de bedragen van geldig ondertekende frauduleuze overschrijvingen ten gevolge van phishing door de banken ongedaan gemaakt. Dit gebeurde zowel door ze tijdig te detecteren en te blokkeren naar aanleiding van de fraudemonitoring als door de buitgemaakte bedragen terug te vorderen. De banksector bekijkt hoe limietverhogingen vanop afstand nog veiliger kunnen plaatsvinden.

Banken moeten 24/7 bereikbaar zijn, zowel digitaal als telefonisch. Dit is belangrijk voor consumenten die het slachtoffer worden van phishing, want criminelen slaan inderdaad bij uitstek toe op momenten waarop banken nog niet bereikbaar zijn. De staatssecretaris zal erop toezien dat de bereikbaarheid op zeer korte termijn naar 100 % evolueert.

Nog wat de strijd tegen phishing betreft geeft de staatssecretaris aan dat er, naast *Consumerconnect* en AI voor de Economische Inspectie, nog voor een derde project middelen werden uitgetrokken naar aanleiding van de begrotingsonderhandelingen. Er wordt namelijk in een budget van 2 miljoen euro voorzien om phishing technisch te kunnen aanpakken, bijna aan de bron. De staatssecretaris onderzoekt, samen met andere belanghebbende partijen, hoe dit op de meest efficiënte manier kan worden aangepakt, zonder dat er sprake is van overlappingen. De focus van de staatssecretaris ligt hoofdzakelijk op digitale phishing, terwijl de minister bevoegd voor Telecommunicatie zich vooral concentreert op phishing via sms.

Inzake de vergelijkingstool voor financiële en verzekeringsproducten hebben de vorige staatssecretaris en de minister van Economie aan de FSMA de opdracht gegeven om een onafhankelijke vergelijkingstool voor verzekeringsproducten te ontwikkelen. Daarbij zal in eerste instantie de verzekering "burgerlijke aansprakelijkheid privéleven" gevisieerd worden. Nadien volgen ook

incendie suivront. L'outil est actuellement en phase de développement. Il sera opérationnel début 2023. Une nouvelle concertation avec la FSMA aura lieu très prochainement pour discuter de l'avancement des travaux. Il ne s'agit pas en l'espèce de perturber le marché, bien au contraire; l'objectif principal de cet outil est de fournir des informations claires aux consommateurs.

Des efforts sont déployés pour assurer un contrôle efficace de la fraude en ligne, non seulement au niveau de l'Inspection économique, mais aussi au niveau européen. Si l'Inspection économique constate qu'un site internet est exploité à partir d'un autre pays européen, par exemple, elle demande via le réseau de coopération en matière de protection des consommateurs à l'autorité de contrôle compétente de ce pays de prendre des mesures. Dans le passé, le phénomène du *dropshipping* avait déjà été abordé par ce réseau CPC.

La secrétaire d'État s'efforcera de mieux faire connaître le point de contact aux consommateurs. Cela reste un point à améliorer. Le SPF Économie utilise ces signalements pour s'attaquer au cœur de la fraude, pour sanctionner le contrevenant et pour éviter qu'il y ait de nouvelles victimes. En outre, les signalements fournissent les informations nécessaires pour mettre en garde les autres consommateurs afin qu'ils ne tombent pas dans le piège.

La secrétaire d'État ne reviendra pas sur les questions concernant les comptes dormants et l'épargne-pension. Il s'agit en effet de matières relevant de la compétence du ministre des Finances.

La secrétaire d'État partage les préoccupations de Mme Van Bossuyt quant aux risques liés au marketing d'influenceurs. Ainsi, il ressort du baromètre SMI que 32 % des jeunes Belges ont déjà acheté des produits sur les conseils d'un influenceur, que 40 % ont été amenés de cette façon à suivre une marque et que 57 % ont déjà cherché des informations complémentaires sur une marque recommandée par un influenceur. Il est exact que le marketing d'influenceurs ne s'arrête pas à la frontière. Ainsi, les influenceurs néerlandais ont de très nombreux suiveurs flamands et les influenceurs français ont de très nombreux suiveurs en Belgique francophone. C'est pourquoi la Commission européenne a élaboré en décembre 2021 des lignes directrices comportant un chapitre spécifique sur le marketing d'influenceurs et sur l'application de la directive relative aux pratiques commerciales déloyales. Suite à cela, plusieurs pays ont proposé l'utilisation de notions spécifiques pour désigner les messages commerciaux et pour clarifier la situation. D'autres n'ont rien publié. La Belgique s'est concertée dans ce cadre avec les Pays-Bas, qui ont d'autres codes

de auto- et de brandverzekering. De tool zit thans in de ontwikkelingsfase en zal begin 2023 operationeel worden. Zeer binnenkort zal er opnieuw overleg plaatsvinden met de FSMA om de voortgang van de werkzaamheden te bespreken. Het is niet de bedoeling dat deze tool marktverstrend zal werken, wel integendeel; het instrument strekt er vooral toe om duidelijke informatie te verschaffen aan de consument.

Er wordt ingezet op effectieve controles op online fraude, en dit niet alleen bij de Economische Inspectie maar ook op Europees niveau. Als de Economische Inspectie vaststelt dat een website bijvoorbeeld wordt uitgebaat vanuit een ander Europees land, vraagt zij via het *Consumer Protection Cooperation*-netwerk aan de bevoegde toezichthouder van het betrokken land om maatregelen te treffen. In het verleden werd via dit CPC-netwerk reeds het fenomeen van de *dropshipping* aangekaart.

De staatssecretaris zal zich inspannen om de bekendheid van het Meldpunt bij de consument, dat nog een pijnpunt vormt, te verhogen. De FOD Economie gebruikt die meldingen om de kern van het bedrog aan te pakken, de overtreder te sanctioneren en nieuwe slachtoffers te voorkomen. Daarnaast bieden de meldingen de nodige informatie om andere consumenten te waarschuwen zodat ze niet in de val trappen.

De staatssecretaris gaat niet nader in op de vragen omtrent slapende rekeningen en pensioensparen. Deze materies vallen immers onder de bevoegdheid van de minister van Financiën.

De staatssecretaris deelt de bezorgdheid van mevrouw Van Bossuyt over de risico's die verbonden zijn aan influencermarketing. Zo bleek uit de SMI Barometer dat 32 % van de Belgische jongeren al zaken heeft gekocht op aanraden van een influencer, dat 40 % op die manier een merk is beginnen te volgen en dat 57 % al extra informatie heeft opgezocht over een merk dat een influencer promootte. Het klopt dat influencermarketing niet stopt aan de grens. Zo hebben Nederlandse influencers zeer veel Vlaamse volgers en Franse influencers zeer veel volgers uit Franstalig België. Om die reden heeft de Europese Commissie in december 2021 richtsnoeren ontwikkeld met een specifiek hoofdstuk over influencermarketing en de toepassing van de Richtlijn oneerlijke handelspraktijken. Daarop hebben verschillende landen specifieke begrippen voorgesteld om commerciële berichten aan te duiden en met een verduidelijking te komen. Anderen hebben dan weer niets gepubliceerd. In dat kader heeft ons land overlegd met Nederland. Zij hebben andere codes dan deze die in België gelden en dat is niet altijd even duidelijk voor consumenten. De

que les nôtres, ce qui n'est pas toujours clair pour les consommateurs. L'objectif est de réglementer la façon dont on communique sur les messages commerciaux, d'abord au niveau du Benelux.

Le problème de l'adresse qui se pose dans le domaine du marketing d'influenceurs trouve son origine dans la directive sur le commerce électronique⁶ de 2000, qui stipule notamment que les entreprises en ligne doivent indiquer leur adresse d'établissement clairement et directement sur le canal sur lequel elles communiquent. Le phénomène des influenceurs n'existait certes pas encore en 2000, mais il va de soi qu'à partir du moment où ils partagent régulièrement des messages commerciaux avec leurs suiveurs, ceux-ci relèvent de cette réglementation, et qu'il en a toujours été ainsi. L'idée qui sous-tend cette réglementation est qu'une personne qui exerce une activité commerciale en ligne doit être tout aussi joignable et traçable qu'une personne qui exerce une activité commerciale hors ligne. En d'autres termes, si un consommateur n'est pas satisfait d'un achat ou d'un service en ligne, il doit pouvoir s'adresser à quelqu'un comme il le ferait dans un magasin ou dans un bureau physiques. Mais dans le cas de nombreux influenceurs, cela revient à dire que ces personnes devraient être contactées à leur adresse privée. Cela va à l'encontre de la protection de la vie privée de ces influenceurs et pourrait même les exposer au harcèlement. Il a été demandé d'examiner par l'intermédiaire du réseau CPC comment les autorités de contrôle d'autres États membres appliquent la réglementation aux influenceurs et aux créateurs de contenu. Cela donne un aperçu de la façon dont d'autres pays interprètent la réglementation. Un groupe de travail sera mis en place au niveau du Benelux.

La secrétaire d'État répond ensuite aux questions de Mme Van Bossuyt relatives à l'Accord de consommation Énergie. Dans un premier temps, une enquête à grande échelle a été organisée, au cours de laquelle différentes parties prenantes – tant les organisations de consommateurs que les fournisseurs d'énergie – ont pu donner leur avis. Les résultats de cette enquête doivent permettre d'identifier les mesures nécessaires et les points à améliorer. Mais la crise énergétique actuelle a éclaté après la réalisation de l'enquête, ce qui a amené le gouvernement à prendre certaines mesures pour aider les consommateurs. Cela a eu un impact sur l'évaluation prévue de l'Accord de consommation. L'analyse est très complexe, car certains points de l'Accord de consommation Énergie sont régis par la loi. C'est notamment le cas des dispositions relatives aux

bedoeling is om de manier waarop gecommuniceerd wordt over commerciële berichten in eerste instantie op Benelux-niveau te regelen.

Het adresprobleem inzake influencermarketing vindt zijn oorsprong in de Richtlijn inzake elektronische handel⁶ uit 2000, die onder andere stelt dat online ondernemingen hun vestigingsadres duidelijk en rechtstreeks moeten vermelden op het kanaal waarop ze communiceren. Hoewel het fenomeen in 2000 nog niet bestond, is het wel duidelijk dat influencers, wanneer zij op regelmatige basis commerciële posts delen met hun volgers, onder deze regelgeving vallen en dat altijd gedaan hebben. De idee achter deze regelgeving is dat iemand die online zakendoet, even aanspreekbaar en traceerbaar moet zijn als iemand die offline zakendoet. Wanneer een consument met andere woorden niet tevreden is over een online aankoop of dienstverlening, moet hij in staat zijn om ergens aan te kloppen zoals hij dat ook bij een fysieke winkel of een fysiek kantoor zou doen. Alleen zou hij dan bij heel wat influencers bij hun thuisadres moeten aankloppen. Dit staat op gespannen voet met de privacy van die influencers en kan hen eventueel zelfs blootstellen aan stalking. Via het CPC-netwerk werd nagevraagd hoe de handhavingsautoriteiten van andere lidstaten de regelgeving toepassen op influencers en content creators. Dit geeft een inzicht in de wijze waarop andere landen bepaalde interpretaties geven aan regelgeving. Er zal een werkgroep op Benelux-niveau opgestart worden.

De staatssecretaris beantwoordt vervolgens de vragen van mevrouw Van Bossuyt over het Consumentenakkoord Energie. In een eerste fase werd een grootschalige enquête georganiseerd waarbij verschillende stakeholders van zowel consumentenorganisaties als energieleveranciers input konden geven. De resultaten van die enquête zijn bedoeld om acties en verbeterpunten te identificeren. Na de uitvoering van de enquête brak echter de huidige energiecrisis uit, die ervoor gezorgd heeft dat de regering bepaalde stappen nam om de consument te helpen. Dat heeft effect gehad op de geplande evaluatie van het Consumentenakkoord. De analyse is zeer complex omdat er bepaalde zaken in het Consumentenakkoord Energie bij wet zijn geregeld, zoals de bepalingen betreffende de factuur, de slapende contracten en de verplichtingen voor de facturatie van voorschotten,

⁶ Directive 2000/31/CE du Parlement européen et du Conseil du 8 juin 2000 relative à certains aspects juridiques des services de la société de l'information, et notamment du commerce électronique, dans le marché intérieur.

⁶ Richtlijn 2000/31/EG van het Europees Parlement en de Raad van 8 juni 2000 betreffende bepaalde juridische aspecten van de diensten van de informatiemaatschappij, met name de elektronische handel, in de interne markt.

factures, aux contrats dormants et aux obligations en matière de facturation anticipée. Le gouvernement a par ailleurs dû relever de nouveaux défis. Ainsi, énormément de plaintes ont été déposées concernant l'accessibilité des fournisseurs d'énergie et le manque d'informations quant au mode de calcul des acomptes. L'Inspection économique a reçu pas moins de 526 signalements jusqu'en août 2022, ce qui représente une nette augmentation par rapport aux années précédentes (200 signalements en 2020 et 365 en 2021). Le médiateur a reçu pas moins de 17.417 demandes de dossiers (contre quelque 9000 en 2021). Les plaintes déposées auprès du SPF Économie concernent également la modification unilatérale de contrats. La secrétaire d'État estime qu'il est possible que les nouveaux acteurs souscrivent également à l'Accord de consommation. Ils faisaient partie des personnes interrogées dans le cadre de l'enquête.

En ce qui concerne les pratiques de vente par téléphone, l'Accord de consommation stipule que la confirmation d'un contrat doit inclure un exemplaire du contrat signé par le fournisseur d'énergie, y compris les conditions générales et les éventuelles conditions particulières. Le consommateur doit ensuite confirmer explicitement ce contrat. Le passage à un autre fournisseur d'énergie et le changement de contrat auprès d'un même fournisseur d'énergie qui ont lieu sans confirmation écrite du client sont interdits, sauf si la durée initiale reste la même et si les conditions essentielles ne sont pas modifiées au détriment du client. L'objet du consentement doit être défini précisément. La confirmation expresse du consommateur peut être transmise au fournisseur par courrier, par courriel, par fax ou par tout autre support durable ou tout autre moyen de communication électronique. À moins que le consommateur n'ait expressément fait un autre choix selon les règles figurant dans le livre VI du Code de droit économique, le contrat n'est contraignant qu'après confirmation écrite et après l'expiration du délai de rétractation de 14 jours civils qui prend cours après la confirmation écrite du contrat par le consommateur. Ceci est également contrôlé par l'Inspection économique.

La secrétaire d'État attire l'attention sur le fait que la vente par téléphone a été entièrement harmonisée par le droit européen. Le législateur national ne dispose d'aucune marge d'adaptation à cet égard. Il est exact que dans le cas d'une vente par téléphone, une confirmation écrite du contrat doit toujours être envoyée au consommateur dans un bref délai. Mais ce n'est pas parce qu'il n'y a pas de confirmation écrite qu'il n'y a pas de contrat. L'existence d'un contrat peut en effet être prouvée par toutes voies de droit.

Daarbij werd de regering ook met nieuwe uitdagingen geconfronteerd. Zo waren er zeer veel klachten over de bereikbaarheid van de energieleveranciers en over het ontbreken van informatie over de berekeningswijze van voorschotten. De Economische Inspectie ontving tot in augustus 2022 maar liefst 526 meldingen, wat een markante stijging is ten opzichte van de vorige jaren (200 meldingen in 2020; 365 meldingen in 2021). De ombudsman ontving maar liefst 17.417 dossieraanvragen (ten opzichte van zo'n 9000 dossiers in 2021). De klachten bij de FOD Economie gaan ook over het eenzijdig aanpassen van contracten. De staatssecretaris acht het haalbaar dat de nieuwe actoren het Consumentenakkoord mee onderschrijven. Zij maakten deel uit van de ondervragden van de enquête.

Wat de verkooppraktijken per telefoon betreft, bepaalt het Consumentenakkoord dat de bevestiging van een contract een exemplaar van het door de energieleverancier ondertekend contract moet bevatten, met inbegrip van de algemene en eventuele bijzondere voorwaarden. De consument moet dit contract vervolgens uitdrukkelijk bevestigen. Het overschakelen naar een andere energieleverancier of verandering van een contract bij dezelfde energieleverancier, zonder schriftelijk verleende bevestiging van de klant, is verboden, behalve indien de oorspronkelijke duurtijd gelijk blijft en de essentiële voorwaarden niet wijzigen in het nadeel van de klant. Het voorwerp van de toestemming moet hierbij precies zijn bepaald. De uitdrukkelijke bevestiging van de consument kan via post, e-mail, fax of een andere duurzame drager of een ander elektronisch communicatiemiddel aan de leverancier worden overgezonden. Tenzij de consument uitdrukkelijk een andere keuze heeft gemaakt volgens de regels vervat in boek VI van het Wetboek van economisch recht, is het contract pas bindend na de schriftelijke bevestiging en na afloop van de herroepingstermijn van 14 kalenderdagen die ingaat na de schriftelijke bevestiging van het contract door de consument. Hier wordt ook op toegezien door de Economische Inspectie.

De staatssecretaris vestigt de aandacht op het feit dat de verkoop per telefoon een materie is die volledig geharmoniseerd is door het Europees recht. De nationale wetgever heeft daarbij geen marge voor aanpassingen. Het is inderdaad zo dat bij een verkoop via telefoon steeds een schriftelijke bevestiging van het contract verstuurd moet worden naar de consument binnen een korte termijn. Het is evenwel niet zo dat bij gebreke aan die schriftelijke bevestiging, er sowieso geen contract zou zijn. Het bestaan van een contract kan immers bewezen worden via alle middelen van recht.

En ce qui concerne la transposition de la directive relative aux actions représentatives⁷, la commission consultative spéciale consommation a publié un avis le 21 novembre 2022. Le dossier est actuellement entre les mains du ministre de l'Économie, qui va modifier l'avant-projet à la lumière des observations de la CCS consommation. Le dossier sera ensuite soumis au Conseil des ministres et au Conseil d'État. Il ne semble plus possible de transposer la directive d'ici le 25 décembre 2022. La date limite pour l'entrée en vigueur des nouvelles règles, à savoir le 25 juin 2023, sera toutefois respectée.

En ce qui concerne la protection des consommateurs dans le secteur de la construction, la secrétaire d'État continuera à mettre en œuvre le plan d'action en cinq points élaboré par sa prédécesseure. Elle aborde ces points successivement:

— le premier point concerne la mise en place d'un guichet unique construction favorisant la sensibilisation des consommateurs et la prévention des différends. La première réunion avec les acteurs concernés a eu lieu le 14 novembre 2022. Le secteur de la construction a déjà confirmé qu'il soutiendra ce guichet unique et qu'il mettra des experts à disposition. Étant donné que l'avis de la CCS consommation semble privilégier le recours à une chambre du Service de médiation pour le consommateur, il a été demandé au comité de direction de ce service de prendre position sur ce point;

— le deuxième point concerne la mise à disposition de documents d'information clairs et intuitifs qui sensibiliseront les consommateurs sur leurs droits. Le cabinet de la secrétaire d'État a déjà commencé à rédiger ces documents. Ils seront publiés sur le site internet du SPF Économie au début de l'année 2023;

— le troisième point concerne la clarification du champ d'application de la loi Breyne, ainsi que de certains concepts qu'elle contient. La secrétaire d'État examine en concertation avec le ministre de la Justice la meilleure façon d'apporter les clarifications demandées. En ce qui concerne le contrôle de l'application de la loi Breyne effectué par l'Inspection économique, la secrétaire d'État a demandé à cette dernière d'analyser quelles dispositions de la loi Breyne pourraient être placées sous son contrôle et quelles sont les sanctions appropriées. Les résultats de cette analyse sont attendus pour la fin de l'année 2022;

⁷ Directive (UE) 2020/1828 du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2020 relative aux actions représentatives visant à protéger les intérêts collectifs des consommateurs et abrogeant la directive 2009/22/CE.

Wat de omzetting van de zogenaamde Richtlijn *class action*⁷ betreft, heeft de bijzondere raadgevende commissie Verbruik op 21 november 2022 een advies gepubliceerd. Het dossier is momenteel bij de minister van Economie die het voorontwerp zal aanpassen in het licht van de opmerkingen van de brc Verbruik. Het dossier zal vervolgens voorgelegd worden aan de Ministerraad en de Raad van State. Het lijkt niet meer haalbaar om de richtlijn om te zetten tegen 25 december 2022. De deadline voor de inwerkingtreding van de nieuwe regels, met name 25 juni 2023, zal wel gerespecteerd worden.

Aangaande de bescherming van consumenten in de bouwsector betreft, zal de staatssecretaris het door haar voorganger uitgewerkte actieplan met vijf punten verder uitvoeren. Ze gaat achtereenvolgens op deze punten in:

— het eerste punt betreft de oprichting van een uniek loket bouw dat de sensibilisering van consumenten en de preventie van geschillen zal bevorderen. Op 14 november 2022 heeft de eerste meeting met de betrokken actoren plaatsgevonden. De bouwsector heeft alvast bevestigd zijn steun te zullen geven aan dit uniek loket en zal experten ter beschikking stellen. Daar er in het advies van de brc Verbruik een voorkeur blijkt te zijn om te werken via een kamer binnen de Consumentenombudsdienst, werd aan het directiecomité van de Consumentenombudsdienst gevraagd om hierover een standpunt in te nemen;

— ten tweede is er de terbeschikkingstelling van duidelijke en gebruiksvriendelijke informatiedocumenten die consumenten zullen sensibiliseren over hun rechten. Het kabinet van de staatssecretaris is reeds begonnen met de redactie van deze documenten. Begin 2023 zullen ze gepubliceerd worden op de website van de FOD Economie;

— een derde punt is er de verduidelijking van het toepassingsgebied van de wet-Breyne alsook van bepaalde erin gehanteerde concepten. De staatssecretaris bekijkt samen met de minister van Justitie op welke wijze de gevraagde verduidelijkingen best aangebracht kunnen worden. Wat de handhaving van de wet-Breyne door de Economische Inspectie betreft, heeft de staatssecretaris de Inspectie gevraagd om een analyse te maken van welke bepalingen uit de wet-Breyne onder hun toezicht geplaatst kunnen worden en welke sancties hiervoor gepast zijn. De resultaten van deze analyse worden verwacht tegen het einde van 2022;

⁷ Richtlijn (EU) 2020/1828 van het Europees Parlement en de Raad van 25 november 2020 betreffende representatieve vorderingen ter bescherming van de collectieve belangen van consumenten en tot intrekking van Richtlijn 2009/22/EG.

— le quatrième point concerne la création d'un groupe de travail qui effectuera une étude approfondie sur une protection juridique spécifique des consommateurs dans le cadre des projets CASCO et de rénovation, y compris la protection des consommateurs contre des avances démesurées et l'insolvabilité de l'entrepreneur. Le 3 novembre 2022, l'ancienne secrétaire d'État à la Protection des consommateurs a chargé la CCS consommation de mettre en place ce groupe de travail. La secrétaire d'État est consciente que l'on souhaite des actions rapides dans ce dossier, mais elle souligne que cette réforme aura un impact fondamental sur le fonctionnement des entreprises de construction et donc également sur le coût pour les consommateurs. Ni les entreprises de construction ni les consommateurs n'ont intérêt à ce qu'on adopte des règles irréflechies dont les inconvénients l'emportent sur les avantages;

— le cinquième et dernier point concerne l'extension des règles de garantie aux biens de consommation livrés dans le cadre d'un contrat d'entreprise. L'avant-projet de loi sera soumis aux organes consultatifs habituels début 2023.

En ce qui concerne la garantie pour la vente d'animaux vivants, la secrétaire d'État souligne tout d'abord que la garantie légale est une compétence fédérale. Cette matière est réglementée – également en ce qui concerne les animaux vivants – dans le Code civil depuis 2004 et cela n'a jamais été contesté par la doctrine ni par la jurisprudence. Dans son avis du 16 décembre 2021, la CCS consommation a, elle aussi, souligné que la réglementation en matière de garanties relève de la compétence de l'autorité fédérale. Par lettre du 24 mai 2022, le ministre de l'Économie et l'ancienne secrétaire d'État à la Protection des consommateurs ont expliqué en détail aux représentants des régions les règles de répartition des compétences et leur application correcte à l'avant-projet de loi. Ces derniers ont été consultés tant au niveau des administrations qu'au niveau des cabinets. Le projet de loi sera soumis dans les prochaines semaines au Conseil des ministres et au Conseil d'État.

En ce qui concerne la liste "Ne m'appellez plus!" (*Do Not Call Me* ou (DNCM), la secrétaire d'État met la dernière main à une réglementation en vertu de laquelle sera créée la nouvelle ASBL "DNCM" dans laquelle siégeront non seulement les opérateurs de télécommunications et le secteur du marketing, mais aussi le SPF Économie et les représentants des consommateurs. Les consommateurs pourront transmettre leur numéro de téléphone de manière plus ciblée et plus efficace et le système pourra fonctionner plus rapidement. Au début de l'année prochaine, les membres de la commission auront un aperçu du travail législatif.

— het vierde punt heeft betrekking op de oprichting van een werkgroep die een diepgaand onderzoek zal voeren naar een specifieke wettelijke bescherming van de consument in het kader van cascoprojecten en renovatieprojecten, inclusief de bescherming van consumenten tegen buitensporige voorschotten en de insolventie van de aannemer. Op 3 november 2022 heeft de vorige staatssecretaris bevoegd voor Consumentenbescherming opdracht gegeven aan de brc Verbruik om deze werkgroep op te richten. De staatssecretaris is zich bewust van de vraag naar snelle maatregelen op dit stuk, maar benadrukt dat deze hervorming een fundamentele impact heeft op de werking van bouwbedrijven en dus ook op de kostprijs voor de consument. Noch de bouwbedrijven noch de consumenten hebben belang bij ondoordachte regels waarvan de nadelen de voordelen overtreffen;

— ten vijfde en ten slotte is er de uitbreiding van de garantieregels naar consumptiegoederen die geleverd worden in het kader van een aannemingsovereenkomst. Het voorontwerp van wet zal begin 2023 voorgelegd worden aan de gebruikelijke adviesorganen.

Wat de garantie bij de verkoop van levende dieren betreft, benadrukt de staatssecretaris eerst en vooral dat de wettelijke garantie een federale bevoegdheid uitmaakt. Deze materie, inclusief voor levende dieren, wordt sinds 2004 geregeld in het Burgerlijk Wetboek, zonder de minste betwisting daaromtrent in de rechtsleer en de rechtspraak. Ook de brc Verbruik benadrukt in haar advies van 16 december 2021 dat de garantieregelgeving tot het federale bevoegdheidsdomein behoort. Bij brief van 24 mei 2022 hebben de minister van Economie en de vorige staatssecretaris voor Consumentenbescherming de bevoegdheidsverdelende regels en de correcte toepassing hiervan op het voorontwerp van wet uitgebreid toegelicht aan vertegenwoordigers van de gewesten. Die laatste werden geraadpleegd, zowel op het niveau van de administraties als op het niveau van de kabinetten. Het wetsontwerp zal in de komende weken voorgelegd worden aan de Ministerraad en de Raad van State.

Wat de bel-mij-niet-meerlijst (*Do Not Call Me* of DNCM) betreft, legt de staatssecretaris de laatste hand aan een regelgeving waardoor een nieuwe vzw DNCM zal worden opgericht. Daarin zullen niet alleen de telecomoperatoren en de marketingsector zetelen, maar ook de FOD Economie en vertegenwoordigers van de consumenten. De consument zal gerichter en efficiënter zijn telefoonnummer kunnen doorgeven en het systeem zal sneller kunnen werken. Begin volgend jaar zullen de commissieleden zicht krijgen op het wetgevende werk.

Le respect de la liste “Ne m’appellez plus” fera également l’objet d’un suivi par le biais des enquêtes générales réalisées par l’Inspection économique. En 2022, par exemple, une enquête générale a été menée auprès d’entreprises belges pratiquant le marketing direct par téléphone. Au total, 34 infractions aux dispositions légales relatives à la liste ont été constatées parmi les 60 sociétés contrôlées. Des efforts se poursuivront dès lors en matière de sensibilisation et de contrôle.

En ce qui concerne la révision de la directive sur la commercialisation à distance de services financiers auprès des consommateurs⁸, l’intention est d’aligner ces règles sur les règles existantes en matière de commercialisation à distance de producteurs et de services réguliers. Dans les propositions de compromis de l’UE qui sont actuellement sur la table, le délai de rétractation est de 14 jours. La proposition de la Commission européenne est accessible au public⁹.

La secrétaire d’État répond ensuite aux questions de M. Vicaire.

En ce qui concerne les crypto-monnaies, des projets sont en cours tant au niveau belge qu’européen en vue de mieux encadrer leur commercialisation. Au niveau national, la FSMA a élaboré un projet de règlement applicable à la publicité diffusée aux consommateurs lors de la commercialisation de monnaies virtuelles en Belgique, soit à titre d’activité professionnelle régulière, soit à titre occasionnel contre rémunération. La CCS Consommation a publié son avis le 21 novembre 2022. Celle-ci n’ayant formulé aucun commentaire substantiel, le règlement sera soumis prochainement au gouvernement pour approbation.

Pour ce qui est du niveau européen, en juin 2022, la présidence du Conseil et le Parlement européen sont parvenus à un accord provisoire en ce qui concerne la proposition de règlement sur les marchés de crypto-actifs (MiCA)¹⁰, qui couvre notamment les émetteurs de crypto-actifs non adossés et de soi-disant “stablecoins”, ainsi que les plateformes de négociation et les portefeuilles où des crypto-actifs sont détenus. Ce cadre réglementaire vise à protéger les investisseurs et à préserver la stabilité financière, tout en permettant l’innovation et

De handhaving van de bel-mij-niet-meerlijst wordt ook opgevolgd via de algemene onderzoeken door de Economische Inspectie. Zo was er in 2022 een algemeen onderzoek bij Belgische ondernemingen die aan telefonische *direct marketing* doen. In totaal werden bij 60 gecontroleerde ondernemingen 34 inbreuken vastgesteld op de wetsbepalingen die verband houden met de lijst. Er zal daarom blijvend ingezet worden op sensibilisering en controle.

Wat de herziening van de Richtlijn betreffende de verkoop op afstand van financiële diensten aan consumenten⁸ betreft, is het de bedoeling om deze regels in lijn te brengen met de bestaande regels voor de verkopen op afstand van reguliere producenten en diensten. In de compromisvoorstellen van de EU die momenteel voorliggen bedraagt de herroepingstermijn 14 dagen. Het voorstel van de Europese Commissie is publiek raadpleegbaar⁹.

Vervolgens formuleert de staatssecretaris een antwoord op de vragen van de heer Vicaire.

Inzake cryptomunten lopen zowel op Belgisch als op Europees niveau projecten om de commercialisering van cryptomunten beter te reguleren. Op nationaal niveau heeft de FSMA een ontwerpreglement opgesteld dat van toepassing is op de reclame die bij de consumenten wordt verspreid bij de commercialisering van virtuele munten in België, als gewone professionele activiteit of op occasionele basis tegen vergoeding. De brc Verbruik heeft op 21 november 2022 zijn advies gepubliceerd. Er waren geen substantiële opmerkingen en het reglement zal dan ook eerstdaags voorgelegd worden aan de regering voor goedkeuring.

Op Europees niveau zijn het voorzitterschap van de Raad en het Europees Parlement tot een voorlopige overeenkomst gekomen over het voorstel voor een verordening betreffende markten in cryptoactiva (MiCA)¹⁰, dat meer bepaald betrekking heeft op de emittenten van niet-gedekte cryptoactiva en van zogenaamde *stablecoins*, alsook op de handelsplatformen en de portefeuilles ter bewaring van de cryptoactiva. Dat reglementaire kader heeft tot doel de investeerders te beschermen en de financiële stabiliteit te bewaren, en

⁸ Directive 2002/65/CE du Parlement européen et du Conseil du 23 septembre 2002 concernant la commercialisation à distance de services financiers auprès des consommateurs, et modifiant les directives 90/619/CEE du Conseil, 97/7/CE et 98/27/CE.

⁹ Proposition de directive du Parlement européen et du Conseil modifiant la directive 2011/83/UE en ce qui concerne les contrats de services financiers conclus à distance et abrogeant la directive 2002/65/CE (2022) 204 final.

¹⁰ Proposition de règlement du Parlement européen et du Conseil sur les marchés de crypto-actifs, et modifiant la directive (UE) 2019/1937, COM(2020) 593 final.

⁸ Richtlijn 2002/65/EG van het Europees Parlement en de Raad van 23 september 2002 betreffende de verkoop op afstand van financiële diensten aan consumenten en tot wijziging van de Richtlijnen 90/619/EEG, 97/7/EG en 98/27/EG van de Raad.

⁹ Voorstel voor een richtlijn van het Europees Parlement en de Raad tot wijziging van Richtlijn 2011/83/EU betreffende op afstand gesloten overeenkomsten inzake financiële diensten en tot intrekking van Richtlijn 2002/65/EG, COM(2022) 204 final.

¹⁰ Voorstel voor een verordening van het Europees Parlement en de Raad betreffende markten in cryptoactiva en tot wijziging van Richtlijn (EU) 2019/1937, COM(2020) 593 final.

en favorisant l'attractivité du secteur des crypto-actifs. Cela apportera plus de clarté dans l'Union européenne, alors que certains États membres disposent déjà de leur propre législation concernant les crypto-actifs, mais sans qu'aucun régime spécifique ne soit déjà en place au niveau de l'UE. Le vote de cette proposition au Parlement européen devrait intervenir en février 2023.

En ce qui concerne l'accessibilité des distributeurs automatiques de billets, la secrétaire d'État, conjointement avec les ministres en charge de l'Économie et des Finances, négocie avec l'ensemble du secteur (à savoir Febelfin, Batopin, Jofico et les différentes banques) en vue de parvenir à des solutions en termes de répartition des distributeurs automatiques de billets à un niveau qui ne soit pas inférieur à celui qui prévalait le 31 décembre 2021. Plusieurs critères seront pris en compte à cet égard, notamment la dépendance et la densité de la population, la distance par rapport aux guichets automatiques et l'accessibilité. Il n'est pas acceptable qu'un distributeur automatique de billets ne soit pas accessible le dimanche parce qu'il se trouve dans un centre commercial qui est alors fermé ou qu'il ne soit pas accessible en dehors des heures de bureau. La secrétaire d'État espère pouvoir fournir de plus amples informations à ce sujet en début d'année prochaine.

Il est exact qu'une rationalisation du nombre de guichets automatiques s'est opérée ces dernières années. Même si cela s'explique en partie par le fait que l'on utilise moins d'argent liquide de nos jours, disposer de suffisamment de DAB reste une préoccupation importante du public. Les plaintes proviennent de la population rurale, mais aussi de personnes vivant dans les villes et les zones urbanisées. Les personnes âgées certainement, mais aussi d'autres catégories de personnes, utilisent encore volontiers de l'argent liquide. Tout le monde a besoin de retirer de l'argent de temps à autre. La secrétaire d'État ne manquera pas de suivre ce dossier.

L'attention de la secrétaire d'État se portera également sur les intérêts des consommateurs concernant l'utilisation du vélo. Elle se concentrera tout d'abord sur la communication et l'information sur l'éventuelle obligation d'assurance. En effet, les consommateurs doivent savoir qu'il existe également certaines obligations en fonction du produit. L'une des mesures vise à informer les consommateurs sur les obligations en matière d'assurance. Les vélos électriques peuvent fonctionner de différentes manières et donnent donc lieu à des conditions d'assurance différentes. Ce point sera clarifié sur le site web du SPF Économie. En outre, la secrétaire d'État s'engagera à mener des consultations avec les parties intéressées du secteur de l'assurance, ainsi qu'avec l'administration afin d'améliorer la lisibilité

tegelijk innovatie mogelijk te maken en de aantrekkelijkheid van de sector van de cryptoactiva te bevorderen. Dat zal binnen de Europese Unie voor meer duidelijkheid zorgen nu bepaalde lidstaten al een eigen wetgeving inzake cryptoactiva tot stand hebben gebracht zonder een specifiek stelsel op EU-niveau af te wachten. Het Europees Parlement zal naar verwachting in februari 2023 stemmen over dit voorstel.

Wat de toegankelijkheid van geldautomaten betreft, is de staatssecretaris, tezamen met de ministers bevoegd voor Economie en Financiën, in onderhandeling met de volledige sector (namelijk Febelfin, Batopin, Jofico en de individuele banken) om tot oplossingen te komen op het vlak van de spreiding van geldautomaten op een niveau dat niet ongunstiger is dan dat op 31 december 2021. Verschillende criteria worden daarbij in ogenschouw genomen, zoals de afhankelijkheid en de dichtheid van de bevolking, de afstand tot geldautomaten en de bereikbaarheid. Het is niet aanvaardbaar dat een geldautomaat op zondag niet bereikbaar is omdat hij in een winkelcentrum staat dat dan gesloten is of dat hij niet bereikbaar is buiten de kantooruren. De staatssecretaris hoopt begin volgend jaar hieromtrent nadere informatie te kunnen geven.

Het klopt dat er de afgelopen jaren een rationalisatie is doorgevoerd van het aantal geldautomaten. Ook al valt dit deels te verklaren door het feit dat er tegenwoordig minder cash wordt gebruikt, toch blijft een voldoende beschikbaarheid van geldautomaten een belangrijke bekommernis van de bevolking. Er komen klachten van plattelandsbewoners, maar ook van mensen woonachtig in steden en verstedelijkte gebieden. Zeker ouderen, maar ook andere categorieën van mensen, gebruiken nog graag cashgeld. Iedereen dient weleens geld af te halen. De staatssecretaris zal dit dossier niet veronachtzamen.

De aandacht van de staatssecretaris zal voorts uitgaan naar de consumentenbelangen omtrent het gebruik van de fiets. Zij zal vooreerst inzetten op communicatie en informatie over de mogelijke verzekeringsplicht. De consument moet er zich namelijk van bewust zijn dat er ook bepaalde verplichtingen zijn afhankelijk van het product. Een van de maatregelen poogt de consument te informeren over de verzekeringsplicht. Bij elektrische fietsen zijn er verschillen in de manier waarop ze werken, en daar zijn verschillende verzekeringsvoorwaarden aan verbonden. Dit zal duidelijker worden gemaakt op de website van de FOD Economie. Daarnaast zal de staatssecretaris inzetten op overleg met belanghebbenden in de verzekeringssector alsook met de administratie teneinde de leesbaarheid van de contracten te

des contrats. Enfin, la secrétaire d'État souligne que les consommateurs doivent savoir qu'ils ont différents droits avant et après l'achat d'un vélo. Lors de l'achat, le vendeur doit fournir certaines informations au consommateur sur le produit, le prix, les éventuels coûts supplémentaires, la garantie, etc. La secrétaire d'État prendra les mesures nécessaires pour que les consommateurs soient informés et sensibilisés au fait que les réparations peuvent être effectuées dans le cadre de la garantie légale.

La secrétaire d'État partage les préoccupations de M. Vicaire concernant l'évolution des prix. Cette matière ne relève toutefois pas de ses compétences, la politique des prix étant du ressort du ministre de l'Économie.

La note de politique générale n'aborde effectivement pas le dossier de l'étiquetage des produits végétariens et végétaliens, la secrétaire d'État n'y jouant qu'un rôle de facilitateur entre le secteur et les consommateurs, d'une part, et l'administration, d'autre part. Il s'agit d'un projet spécifique de l'Inspection économique dans lequel un ministre ou un secrétaire d'État ne peut pas imposer d'interprétation à un service d'inspection. En effet, les agents de contrôle sont indépendants dans l'exercice de leurs fonctions.

Le service bancaire universel, sur lequel Mme Leoni a posé une question, a effectivement été lancé cette année. La secrétaire d'État procédera, de concert avec ses collègues compétents, à une première évaluation au cours du premier semestre 2023. Actuellement, plus d'un million de consommateurs utilisent déjà le service bancaire universel.

La secrétaire d'État travaille en étroite collaboration avec le ministre de l'Économie sur les dossiers de la résiliation des produits d'assurance et de l'interdiction de la vente couplée. Le ministre Dermagne prend l'initiative en la matière. Les services de la secrétaire d'État continueront à apporter leur contribution afin que des solutions puissent être trouvées rapidement.

Mme Leoni a également abordé le sujet important de la lutte contre le surendettement. L'avant-projet de loi visant à insérer un livre sur les dettes du consommateur dans le Code de droit économique, en vue de lutter contre le surendettement a été approuvé par le Conseil des ministres le 28 octobre 2022 et a été transmis au Conseil d'État pour avis. Après une deuxième lecture par le Conseil des ministres, le projet de loi sera déposé à la Chambre. Cet avant-projet de loi concerne tout d'abord le paiement des dettes par un consommateur à une entreprise. Dans le cas où le consommateur ne paie pas à temps, l'entreprise sera dorénavant obligée

verhogen. Tot slot benadrukt de staatssecretaris dat de consument zich ervan bewust moet zijn dat hij voor en na de aankoop van een fiets verschillende rechten heeft. Bij de aankoop van een fiets moet de verkoper bepaalde informatie geven aan de consument over het product, de prijs, eventuele bijkomende kosten, de garantie enzovoort. De staatssecretaris zal het nodige doen opdat de consument wordt geïnformeerd en gesensibiliseerd over het feit dat herstellingen kunnen gebeuren in het kader van de wettelijke garantie.

De staatssecretaris deelt de bezorgdheid van de heer Vicaire omtrent de prijsevolutie. Evenwel valt deze materie buiten de bevoegdheden van de staatssecretaris; de prijspolitiek is een bevoegdheid van de minister van Economie.

De beleidsnota gaat inderdaad niet in op het dossier van de etikettering van vegetarische en veganistische producten, aangezien de staatssecretaris daarin slechts een faciliterende rol vervult, tussen de sector en de consumenten enerzijds en de administratie anderzijds. Het betreft een specifiek project van de Economische Inspectie waarin een minister of staatssecretaris aan een inspectiedienst geen interpretaties kan opleggen. De controleagenten zijn namelijk onafhankelijk in de uitoefening van hun opdracht.

De universele bankdienst, waarover mevrouw Leoni een vraag heeft gesteld, is inderdaad dit jaar van start gegaan. De staatssecretaris zal hiervan, samen met haar bevoegde collega's, in de eerste helft van 2023 een eerste evaluatie opmaken. Op dit moment maken al meer dan een miljoen consumenten gebruik van de universele bankdienst.

De staatssecretaris werkt nauw samen met de minister van Economie over de dossiers van de opzegging van verzekeringsproducten en het verbod op koppelverkoop. Minister Dermagne neemt hierin het voortouw. De diensten van de staatssecretaris zullen hun bijdrage blijven leveren zodat er snel tot oplossingen kan worden gekomen.

Mevrouw Leoni sneed ook het belangrijke thema van de bestrijding van overmatige schuldenlast aan. Het voorontwerp van wet inzake de minnelijke invordering van consumentenschulden werd goedgekeurd door de Ministerraad van 28 oktober 2022. Het voorontwerp ligt momenteel bij de Raad van State voor advies. Na een tweede lezing door de Ministerraad zal het wetsontwerp ingediend worden bij de Kamer. Dit voorontwerp van wet betreft ten eerste de betaling van schulden door een consument aan een onderneming. Bij niet-tijdige betaling door de consument zal de onderneming voortaan verplicht een kosteloze eerste herinnering moeten sturen

d'envoyer au consommateur un premier rappel gratuit pour le consommateur. Le consommateur disposera alors d'un délai minimum pour payer sa dette avant que l'entreprise ne puisse lui imputer les clauses indemnitaires. Les clauses indemnitaires seront dorénavant plafonnées. Ensuite, l'avant-projet vise à actualiser la loi du 20 décembre 2002 relative au recouvrement amiable des dettes du consommateur. L'avant-projet prévoit notamment que tous les acteurs qui font du recouvrement amiable, donc y compris les avocats et les huissiers de justice, soient soumis au contrôle de l'Inspection économique.

À l'attention de M. Gilissen, la secrétaire d'État indique que l'intention est effectivement d'aboutir à un Car-Pass européen. Ce dossier sera l'une des priorités pour 2024. Il est inacceptable qu'une voiture d'occasion sur trois en provenance d'Allemagne ait été trafiquée au niveau du compteur kilométrique. Une approche européenne de ce problème est également dans notre propre intérêt: elle protège nos consommateurs et permet d'éviter de créer de fausse concurrence au détriment de nos propres entrepreneurs. Des travaux sont déjà en cours avec les constructeurs automobiles européens pour collecter les données des voitures connectées. Ces derniers sont également demandeurs de règles européennes uniformes.

En ce qui concerne l'indication des prix aux bornes de recharge, la secrétaire d'État fait observer que l'importance de la transparence des prix est fermement ancrée dans la législation sur la consommation et contrôlée par l'Inspection économique. La réglementation relative à la transparence des prix relève du droit des consommateurs et contribue à renforcer la position de ces derniers et à créer des conditions de concurrence équitables pour les entreprises. Les services du SPF Économie assurent le suivi des discussions sur la proposition de règlement sur le déploiement d'une infrastructure pour carburants alternatifs (AFIR)¹¹. En ce qui concerne la transparence des prix des infrastructures de recharge, cette proposition indique que les prix aux points de recharge doivent être raisonnables, comparables, transparents et non discriminatoires. Des concertations régulières ont lieu entre les différents départements de l'administration et le cabinet en la matière. Il reste à voir ce que l'AFIR signifiera exactement en termes d'affichage des prix.

La secrétaire d'État a déjà abordé l'adaptation envisagée de l'Accord de consommation Énergie. La détermination des modalités de calcul des acomptes est incluse dans le chapitre sur la transparence de cet accord. La

naar de consument, en aan de consument een minimale termijn gunnen om zijn schuld alsnog te betalen alvorens er schadebedingen kunnen worden aangerekend aan de consument. Deze schadebedingen worden voortaan geplafonneerd. Daarnaast wordt met het voorontwerp een actualisering beoogd van de wet van 20 december 2002 betreffende de minnelijke invordering van schulden van de consument. Het voorontwerp voorziet er onder meer in dat alle actoren die aan minnelijke invordering doen, dus ook advocaten en gerechtsdeurwaarders, aan de controle van de Economische Inspectie worden onderworpen.

Ter attentie van de heer Gilissen geeft de staatssecretaris aan dat het inderdaad haar bedoeling is om te komen tot een Europese Car-Pass. Dit dossier zal één van de prioriteiten voor 2024 uitmaken. Het is onaanvaardbaar dat er bij één op drie tweedehandswagens uit Duitsland geknoeid is met de kilometerteller. Een Europese aanpak van dat probleem is ook in ons eigen belang: het beschermt onze eigen consumenten en het zorgt ervoor dat we geen valse concurrentie creëren ten nadele van onze eigen ondernemers. Er wordt nu reeds met de Europese autoconstructeurs samengewerkt om gegevens van geconnecteerde auto's te verzamelen. Zij zijn ook vragende partij voor uniforme Europese regels.

Wat de prijsaanduiding bij laadpalen betreft, merkt de staatssecretaris op dat het belang van prijstransparantie stevig is verankerd in consumentenwetgeving en gecontroleerd wordt door de Economische Inspectie. De regelgeving over prijstransparantie valt onder het consumentenrecht en draagt bij tot het versterken van de positie van consumenten en het creëren van een gelijk speelveld voor bedrijven. De diensten van de FOD Economie volgen de besprekingen omtrent het voorstel voor een *Alternative Fuels Infrastructure*-verordening (AFIR)¹¹ op. Wat prijstransparantie bij laadinfrastructuur betreft, stelt dat voorstel dat de prijzen bij oplaadpunten redelijk, vergelijkbaar, transparant en non-discriminatoire dienen te zijn. Er vindt hierover geregeld overleg plaats tussen de verschillende diensten van de administratie en het kabinet. Het valt nog af te wachten wat AFIR precies zal betekenen op het vlak van prijsaffichering.

De staatssecretaris ging reeds in op de voorgenomen aanpassing van het Consumentenakkoord Energie. De bepaling van de nadere regels voor de berekeningswijze van de voorschotten is opgenomen in het hoofdstuk

¹¹ Proposition de règlement du Parlement européen et du Conseil sur le déploiement d'une infrastructure pour carburants alternatifs et abrogeant la directive 2014/94/UE du Parlement européen et du Conseil, COM(2021) 559 final.

¹¹ Voorstel voor een verordening van het Europees Parlement en de Raad betreffende de uitrol van infrastructuur voor alternatieve brandstoffen en tot intrekking van Richtlijn 2014/94/EU van het Europees Parlement en de Raad, COM(2021) 559 final.

réglementation contient également diverses dispositions à ce sujet, précisant que le client et le fournisseur d'énergie doivent se mettre d'accord sur la méthode de calcul. À cet égard, les engagements supplémentaires qui sont repris garantissent que la méthode de calcul effective doit également être clarifiée davantage.

La législation européenne sur la réparabilité est en cours d'élaboration. La Commission européenne a pris l'initiative d'introduire des modifications à la directive Ecodesign, lesquelles garantiront que les produits électroniques puissent être réparés plus facilement par les consommateurs eux-mêmes, d'une part, et permettront l'introduction d'une obligation de label sur l'"indice de réparabilité", d'autre part. Les discussions techniques relatives à cette proposition sont toujours en cours. Il s'agit en effet d'une matière techniquement complexe. Un accord est déjà attendu dans le courant de 2023 pour certaines catégories de produits, dont les smartphones. Au plan institutionnel, cette matière relève du SPF Environnement, et non du SPF Économie. Les travaux de la Commission européenne dans ce dossier sont donc suivis en premier lieu par la ministre en charge de l'Environnement.

En ce qui concerne le projet d'IA visant à renforcer l'Inspection économique, la secrétaire d'État déclare que l'inspection utilise ses moyens limités le plus efficacement possible afin d'assurer une surveillance du marché la plus efficace possible. En conséquence, elle optimise ses procédures internes, rédige un plan d'action annuel énumérant les actions prioritaires et investit continuellement dans l'analyse des risques afin de déterminer où son intervention est nécessaire. L'objectif de cette nouvelle application numérique est de décharger les agents d'inspection du travail de recherche routinier et chronophage. Les agents d'inspection seront ainsi alimentés en permanence et de manière quasi-automatique par une large sélection de situations d'infraction probables. Le cahier des charges qui servira de base à l'appel d'offres public sera finalisé dans les prochains jours afin que le marché puisse être lancée début 2023. L'objectif est que le système soit partiellement ou totalement opérationnel dès 2023. Le montant d'un million d'euros a été budgétisé après comparaison avec d'autres projets qui sont déjà menés dans d'autres domaines. La secrétaire d'État sera en mesure de fournir des informations plus détaillées sur ce projet dans les mois à venir.

En ce qui concerne les questions de M. Gilissen concernant le plan d'action pour le secteur de la construction, la réforme du système d'insolvabilité pour le secteur du voyage, l'accessibilité des banques et l'IBAN-check,

omment transparantie van dat akkoord. Ook de regelgeving bevat hierover diverse bepalingen, waarbij wordt gespecificeerd dat zowel de klant als de energieleverancier akkoord moeten gaan met de berekeningswijze. Daarbij zorgen de extra opgenomen engagementen ervoor dat ook de effectieve berekeningswijze verder moet verduidelijkt worden.

De Europese wetgeving inzake herstelbaarheid wordt momenteel volop uitgewerkt. De Europese Commissie heeft het initiatief genomen om aanpassingen door te voeren aan de Ecodesign-richtlijn, die enerzijds voor zullen zorgen dat elektronische producten gemakkelijker hersteld kunnen worden door de consument zelf en die anderzijds de mogelijkheid zullen bieden om een labelingsplicht in te voeren voor een zogenaamde herstelbaarheidsindex. De technische besprekingen van dit voorstel lopen nog. Het betreft immers een technisch complexe aangelegenheid. In de loop van 2023 wordt reeds een akkoord verwacht voor bepaalde productcategorieën, waaronder smartphones. Institutioneel gezien valt deze materie onder de FOD Leefmilieu en niet onder de FOD Economie. De werkzaamheden van de Europese Commissie in dit dossier worden dus primair opgevolgd door de minister bevoegd voor Leefmilieu.

Aangaande het AI-project ter versterking van de Economische Inspectie, stelt de staatssecretaris dat de Economische Inspectie haar beperkte middelen zo efficiënt mogelijk inzet om een zo effectief mogelijk markttoezicht te kunnen uitoefenen. Derhalve optimaliseert ze haar interne procedures, maakt ze jaarlijks een actieplan met de prioritaire acties en investeert ze continu in risicoanalyse om te bepalen waar haar optreden noodzakelijk is. Het is de bedoeling om met deze nieuwe digitale toepassing routineus en tijdrovend onderzoekswerk uit handen van de inspectieagenten te nemen. Dit zal ertoe leiden dat de inspectieagenten continu en quasi-automatisch gevoed worden met een ruime selectie aan waarschijnlijke inbreuksituaties. Het lastenboek dat als basis zal dienen voor de overheidsopdracht zal in de komende dagen gefinaliseerd worden zodat de aanbesteding begin 2023 gelanceerd kan worden. De bedoeling is dat het systeem reeds in de loop van 2023 deels of volledig operationeel zal worden. Het bedrag van 1 miljoen euro werd begroot na vergelijking met andere reeds bestaande projecten in andere domeinen. De staatssecretaris zal in de komende maanden meer gedetailleerde informatie over dit project kunnen geven.

Wat de vragen van de heer Gilissen omtrent het actieplan voor de bouwsector, de hervorming van het insolventiesysteem voor de reissector, de bereikbaarheid van de banken en de IBAN-check, en de influencers

et les influenceurs, la secrétaire d'État renvoie aux réponses données précédemment.

En réponse à la question de M. Ducarme sur la mauvaise accessibilité des fournisseurs d'énergie, la secrétaire d'État fait tout d'abord observer que la crise énergétique inédite place les consommateurs comme les fournisseurs d'énergie devant des défis colossaux. De nombreuses plaintes portent sur la piètre accessibilité des fournisseurs d'énergie et leur manque d'information. Des dispositions y relatives ont été incluses à la fois dans la législation et dans l'Accord de consommation Énergie. Plusieurs manquements ont été constatés à cet égard, comme le manque de transparence, mais aussi l'inaccessibilité des fournisseurs d'énergie. S'agissant spécifiquement de ce dernier point, la secrétaire d'État souligne qu'elle s'efforcera de mettre un terme à cette situation. Un certain nombre d'engagements ont été pris pour accroître cette accessibilité. À cet égard, les fournisseurs d'énergie s'engagent sur deux pistes, conformément à la feuille de route du fournisseur. La première piste consiste à mettre à la disposition des clients des informations générales et librement accessibles, notamment des QFP claires sur divers sujets. La deuxième piste concerne l'automatisation et la numérisation: outre les informations générales, les fournisseurs s'attacheront davantage à accroître la qualité, notamment en développant leurs canaux numériques, en fournissant des informations personnalisées et des outils en libre-service. L'objectif ici est également d'alléger la charge de travail des centres d'appels.

Concernant l'accompagnement des personnes fragiles numériquement, la secrétaire d'État a déjà indiqué que le service bancaire universel a été mis en place en 2022 et compte déjà plus d'un million d'utilisateurs. Une évaluation est actuellement en cours, dont les résultats tomberont au début de 2023. Des mesures supplémentaires seront prises si nécessaire.

Consumerconnect aidera également celles et ceux qui ont du mal à passer au numérique. Cette plateforme destinée aux consommateurs sera de nature hybride. Les personnes qui n'arrivent pas à introduire elles-mêmes leurs questions, signalements ou plaintes en ligne seront aidées par des écrans tactiles. Cela pourra aider non seulement les personnes mal à l'aise avec l'outil informatique, mais aussi les malvoyants. L'attention portée aux consommateurs vulnérables, qu'il s'agisse de personnes qui maîtrisent ou non les technologies numériques, est un thème transversal pour la secrétaire d'État. Il se peut en effet que certains consommateurs maîtrisent parfaitement Facebook mais n'osent en revanche pas effectuer un virement électronique. L'information et la sensibilisation restent des éléments cruciaux.

betreft, verwijst de staatssecretaris naar eerder gegeven antwoorden.

In antwoord op de vraag van de heer Ducarme over de slechte bereikbaarheid van energieleveranciers, merkt de staatssecretaris vooreerst op dat de ongeziene energiecrisis zowel de consument als de energieleverancier voor aanzienlijke uitdagingen stelt. Er zijn veel klachten over de gebrekkige bereikbaarheid en het gebrek aan informatie door de energieleveranciers. Hieromtrent zijn bepalingen opgenomen in zowel de wetgeving als het Consumentenakkoord Energie. Daartegen werden verschillende inbreuken vastgesteld, zoals het gebrek aan transparantie maar ook de onbereikbaarheid van de energieleveranciers. Wat specifiek dat laatste punt betreft, benadrukt de staatssecretaris dat ze zich zal inspannen om hieraan paal en perk te stellen. Er werden een aantal engagementen opgenomen om deze bereikbaarheid te verhogen. Daarbij zetten de energieleveranciers in op twee sporen, overeenkomstig de roadmap van de leverancier. Het eerste spoor is het ter beschikking stellen van de klant van algemene, publiek beschikbare informatie, inclusief duidelijke FAQ's over verschillende onderwerpen. Het tweede spoor heeft betrekking op automatisatie en digitalisatie: naast de algemene informatie zullen de leveranciers verder inzetten op het verhogen van de kwaliteit, onder meer door de uitbouw van hun digitale kanalen, waarbij persoonlijke informatie en tools voor zelfbediening ter beschikking worden gesteld. De doelstelling is hier tevens om de werklast voor de callcenters te verlichten.

Wat de ondersteuning van digitaal zwakkeren betreft, gaf de staatssecretaris al aan dat de universele bankdienst in 2022 werd ingesteld en reeds meer dan 1 miljoen gebruikers telt. Er wordt momenteel een evaluatie uitgevoerd waarvan de resultaten begin 2023 bekend zullen worden gemaakt. Waar nodig zullen er bijkomende acties komen.

Consumerconnect zal ook een hulp zijn voor mensen die moeite hebben om de digitale omslag te maken. Dit consumentenplatform zal hybride zijn. Wie niet zelf zijn vragen, meldingen of klachten online kan invoeren zal geholpen worden aan de hand van aanraakschermen. Dat kan niet enkel digitaal zwakkeren, maar ook slechtzienden helpen. Aandacht voor kwetsbare consumenten is een transversaal thema voor de staatssecretaris, ongeacht of het al of niet digitaal kwetsbaren betreft. Zo zijn er consumenten die wel vlot overweg kunnen met Facebook, maar het niet aandurven om een elektronische overschrijving te doen. Informeren en sensibiliseren blijven cruciaal.

Le service bancaire de base pour les entreprises doit être distingué du service bancaire universel. Il relève de la compétence du ministre de l'Économie.

La secrétaire d'État est consciente du fait que le marketing d'influence a le vent en poupe. Elle veillera à ce que la protection des consommateurs ne soit pas compromise dans ce cadre particulier. Pour le reste, elle renvoie aux réponses qui ont été données précédemment sur cette question.

En ce qui concerne le tourisme médical, la secrétaire d'État souligne que, même si cette question en tant que telle ne relève pas directement de sa compétence, il est important de protéger les consommateurs, même dans des domaines qui relèvent institutionnellement de la compétence d'autres ministres. Le tourisme médical est un phénomène qui est de plus en plus courant. Le problème est que les gens se rendent souvent dans des pays hors de l'UE pour se faire administrer des soins médicaux. Les possibilités d'agir sur le plan législatif sont donc très limitées. C'est pourquoi il convient de s'employer en particulier à sensibiliser les consommateurs aux dangers potentiels du tourisme médical.

Comme l'a souligné à juste titre M. Ducarme, la coopération avec les organisations représentatives des classes moyennes est cruciale. La secrétaire d'État y attache une grande importance et organisera une rencontre avec ces organisations dans un avenir proche.

La secrétaire d'État répond ensuite à quelques questions de M. Verherstraeten.

En ce qui concerne le volet énergie, la secrétaire d'État souligne que les engagements supplémentaires pris par les fournisseurs d'énergie continueront à faire l'objet d'un suivi. Tout comme la mise en œuvre de ces engagements, leur contrôle sera mis en place progressivement. Un certain nombre d'engagements doivent encore être mis en œuvre, notamment en ce qui concerne le calcul précis du montant des factures intermédiaires, la possibilité pour les consommateurs qui prennent contact via les canaux numériques de le faire également via d'autres canaux (comme les *chats* ou les réseaux sociaux), le suivi du taux de traitement des appels entrants et le suivi du temps de réponse moyen. En cette matière également, le fil rouge de la politique doit être d'informer le consommateur de manière claire, compréhensible et exhaustive.

À la question de M. Verherstraeten sur le service bancaire universel, qui a été lancé le 1^{er} janvier 2022, la secrétaire d'État répond que 13 banques offrent actuellement ce service. Le service bancaire universel permet d'effectuer des virements manuels à un tarif raisonnable,

De basisbankdienst voor ondernemingen is te onderscheiden van de universele bankdienst en valt onder de bevoegdheid van de minister van Economie.

De staatssecretaris is zich ervan bewust dat influencermarketing aan een opmars bezig is. Ze zal erop toezien dat de bescherming van de consument daarbij niet in het gedrang komt. Voor het overige verwijst zij naar de eerdere omtrent dit aspect gegeven antwoorden.

Wat medisch toerisme betreft, onderstreept de staatssecretaris dat, ook al valt deze aangelegenheid als zodanig niet rechtstreeks onder haar bevoegdheid, het belangrijk is om consumenten te beschermen, ook in domeinen die institutioneel gezien onder de bevoegdheid van andere ministers vallen. Medisch toerisme is een fenomeen dat meer en meer voorkomt. De moeilijkheid is dat men vaak naar landen buiten de EU reist om medische ingrepen te laten uitvoeren. De mogelijkheden inzake wetgeving zijn dan ook zeer beperkt. Het is daarom meer raadzaam om te focussen op de sensibilisering van de consument rond de mogelijke gevaren van medische toerisme.

Zoals terecht aangehaald door de heer Ducarme is de samenwerking met de middenstandsorganisaties cruciaal. De staatssecretaris hecht hieraan veel belang en zal op korte termijn een onderhoud met hen organiseren.

De staatssecretaris beantwoordt vervolgens enkele vragen van de heer Verherstraeten.

Wat het energieonderdeel betreft, stipt de staatssecretaris aan dat de extra engagementen die de energieleveranciers hebben opgenomen, verder opgevolgd zullen worden. Net zoals de uitvoering van die engagementen zal ook de controle erop gefaseerd verlopen. Er dienen nog een aantal engagementen uitgevoerd te worden, met name de precieze voorschotberekening op visuele wijze, de opvolging van de optie voor consumenten die contact nemen via digitale kanalen om dit via extra kanalen (zoals chats of sociale media) te kunnen doen, de monitoring van het bereikbaarheidspercentage van de inkomende oproepen en de monitoring van de gemiddelde antwoordtijd. Duidelijke, begrijpelijke en volledige informatie voor de consument is daarbij het leidmotief.

De heer Verherstraeten stelde ook een vraag over de universele bankdienst, die op 1 januari 2022 van start is gegaan. 13 banken bieden momenteel de universele bankdienst aan. De universele bankdienst maakt het mogelijk om aan een redelijk tarief manuele overschrijvingen

de sorte que même les consommateurs peu à l'aise avec les outils numériques peuvent participer pleinement à la vie économique. Le service bancaire universel est un ensemble qui comprend un nombre minimum de services, dont au moins 60 opérations manuelles par an. Ce service est le résultat d'un accord entre, d'une part, le secteur bancaire, et, d'autre part, les ministres de l'Économie et des Finances et la précédente secrétaire d'État. À la mi-juin 2022, Febelfin a dénombré plus d'un million de comptes de service bancaire universel. L'accord avec le secteur bancaire est valable jusqu'au 30 juin 2024. En 2023, la secrétaire d'État procédera à une évaluation de cet accord en concertation avec ses collègues également compétents dans ce domaine.

En ce qui concerne les questions de M. Verherstraeten portant sur l'outil de comparaison des assurances, la disponibilité des distributeurs automatiques de billets, les dangers des crypto-monnaies et la lutte contre le surendettement, la secrétaire d'État renvoie aux réponses données précédemment.

Il en va de même pour la question sur le plan d'action en faveur du secteur de la construction et la modification de la loi Breyne. En réponse à la question concernant l'éventuelle création d'un service de médiation spécifique pour le secteur de la construction, la secrétaire d'État précise que depuis sa création en 2015, le Service de Médiation pour le Consommateur attire l'attention sur le nombre élevé de demandes de médiation qui concernent les secteurs de la construction et de l'ameublement. En 2021, ce service a respectivement traité, pour ces deux secteurs, 1068 et 591 dossiers. L'existence d'un service de règlement des litiges spécifique à un secteur, doté de l'expertise et des connaissances nécessaires, et bénéficiant d'un ancrage dans ce secteur, constitue un avantage tant pour les consommateurs que pour les entreprises. Il s'agit d'un outil puissant pour rétablir ou confirmer la confiance des consommateurs dans l'entreprise et le secteur. Il faut néanmoins veiller à que le fonctionnement d'un tel service couvre l'ensemble du secteur. Cela signifie premièrement que le service de règlement des litiges doit être compétent pour toute entreprise active dans ce secteur. Deuxièmement, il doit être en mesure d'ouvrir un dossier pour tout produit ou service fourni dans le secteur. Les possibilités dans ce domaine sont actuellement examinées en concertation avec les fédérations des deux secteurs concernés. L'objectif final est de mettre sur pied un service de médiation à part entière pour les secteurs de la construction et de l'ameublement.

En ce qui concerne le droit à l'oubli, qui concerne la législation sur les assurances, c'est le ministre de l'Économie qui est à la manœuvre. Ses services feront

uit te voeren zodat ook minder digitaal vaardige consumenten ten volle deel kunnen nemen aan het economisch leven. De universele bankdienst is een pakket dat minimaal bestaat uit een aantal diensten, waaronder minstens 60 manuele verrichtingen per jaar. De dienst is het resultaat van een akkoord tussen de banksector enerzijds en de ministers van Economie en Financiën en de vorige staatssecretaris anderzijds. Febelfin telde medio juni 2022 meer dan een miljoen universele bankdienstrekeningen. Het akkoord met de bankensector loopt tot 30 juni 2024. In 2023 zal de staatssecretaris samen met haar bevoegde collega's de implementatie van het akkoord evalueren.

Wat de vragen van de heer Verherstraeten omtrent de vergelijkingstool voor verzekeringen, de beschikbaarheid van geldautomaten, de gevaren van cryptomunten en de strijd tegen overmatige schuldenlast betreft, verwijst de staatssecretaris naar eerder gegeven antwoorden.

Hetzelfde geldt voor de vraag inzake het actieplan voor de bouwsector en de aanpassing van de wet-Breyne. Aangaande de vraag omtrent een ombudsdienst voor consumenten in de bouwsector, verduidelijkt de staatssecretaris dat de Consumentenombudsdienst al sinds zijn oprichting in 2015 het grote aantal bemiddelingsaanvragen aankaart in de sectoren van de bouw en de meubelen. In 2021 ging het respectievelijk over 1068 en 591 gevallen. Een sectorspecifieke geschillenbeslechtingdienst met de nodige expertise, kennis en verankering in de sector is een voordeel voor zowel de consument als de onderneming. Het is een krachtig middel om het vertrouwen van de consument in de onderneming en de sector te herstellen of te bevestigen. Een aandachtspunt daarbij is dat er sprake moet zijn van een werking die de gehele sector dekt. Dit wil in de eerste plaats zeggen dat de geschillendienst bevoegd dient te zijn voor elke onderneming die activiteiten ontplooit in deze sector. In de tweede plaats moet de entiteit een dossier kunnen opstarten voor elk product of elke dienst die in de sector geleverd wordt. Momenteel wordt met de federaties binnen de twee sectoren over de mogelijkheden overlegd. Het einddoel is om tot een volwaardige ombudsdienst te komen voor de bouwsector en de sector van de meubelen.

Inzake het recht om vergeten te worden, dat betrekking heeft op de verzekeringswetgeving, neemt de minister van Economie het voortouw. Zijn diensten zullen een

prochainement le point sur la mise en œuvre de la résolution du 10 novembre 2021 (DOC 55 2067/005).

En réponse à la question de M. D'Amico concernant les distributeurs automatiques de billets, la secrétaire d'État indique qu'elle a connaissance du communiqué de presse des organisations de consommateurs. Elle travaille sur ce dossier avec les ministres Dermagne et Van Peteghem.

La secrétaire d'État est consciente des défis posés par le contrôle du respect de la liste "Ne m'appellez plus!". La nature internationale des entreprises concernées, et plus spécifiquement le fait qu'elles sont établies en dehors de l'UE, complique leur identification et la prise de sanctions éventuelles. Ces éléments feront partie d'une analyse menée en collaboration avec l'Inspection économique dans le but de rendre le système plus contraignant.

En ce qui concerne l'assurance habitation, la secrétaire d'État confirme que le ministre de l'Économie a demandé à l'Observatoire des prix de procéder à plusieurs analyses. La tarification des contrats d'assurance relève du domaine de compétence Économie.

Concernant les questions de M. D'Amico portant sur la lutte contre le *phishing*, les dangers des crypto-monnaies et la garantie légale, le secrétaire d'État renvoie aux réponses données précédemment.

En ce qui concerne la préoccupation exprimée par Mme Verhelst à propos de chevauchements avec les activités du ministre Dermagne, la secrétaire d'État rappelle une nouvelle fois l'existence d'un protocole clarifiant la coopération et la répartition des compétences en matière de protection des consommateurs. Elle assure qu'en cette matière, l'un et l'autre continueront à veiller à ne pas se marcher sur les pieds.

La secrétaire d'État confirme, comme le soulignait Mme Depraetere, le nombre croissant de pratiques commerciales déloyales. Des efforts soutenus seront déployés par l'Inspection économique afin de mieux les contrôler. À l'avenir, cela impliquera le recours à l'intelligence artificielle et à des robots numériques, ce qui permettra de traiter un plus grand nombre de dossiers. Il convient par ailleurs de poursuivre les efforts visant à informer les consommateurs de l'existence de telles pratiques déloyales, mais aussi du Point de contact. Cela aidera l'Inspection économique à mener des enquêtes plus ciblées.

Concernant la dénonciation des contrats d'assurance, la secrétaire d'État confirme le soutien du gouvernement à la proposition de loi DOC 55 0194/001. Les cabinets

stand van zaken opmaken betreffende de uitvoering van de resolutie van 10 november 2021 (DOC 55 2067/005).

In antwoord op de vraag van de heer D'Amico omtrent de geldautomaten geeft de staatssecretaris te kennen dat ze vertrouwd is met het persbericht van de consumentenorganisaties. Zij werkt in dit dossier samen met de ministers Dermagne en Van Peteghem.

De staatssecretaris is zich bewust van de uitdagingen inzake de handhaving met betrekking tot de belmij-niet-meerlijst. Het internationale karakter van de betrokken ondernemingen, meer bepaald het feit dat ze buiten de EU gevestigd zijn, maakt het moeilijker om ze te identificeren en zo nodig sanctionerend op te treden. Dit zal meegenomen worden in een analyse met de Economische Inspectie die erop gericht is de handhaving te versterken.

Inzake de woonverzekering heeft de minister van Economie inderdaad enkele analyses besteld bij het Prijzenobservatorium. Tarifiering van verzekeringscontracten valt onder het bevoegdheidsdomein Economie.

Wat de vragen van de heer D'Amico omtrent de strijd tegen phishing, de gevaren van cryptomunten en de wettelijke garantie betreft, verwijst de staatssecretaris naar eerder gegeven antwoorden.

Wat de door mevrouw Verhelst geuite bezorgdheid voor overlappingen met de werkzaamheden van minister Dermagne betreft, verwijst de staatssecretaris opnieuw naar het bestaan van een protocol dat de samenwerking en de bevoegdheidsverdeling inzake consumentenbescherming verduidelijkt. Er wordt op toegezien dat er geen overlappingen optreden.

Het klopt, zoals mevrouw Depraetere aangaf, dat er steeds meer misleidende handelspraktijken zijn. Er zal blijvend ingezet worden op controles door de Economische Inspectie. In de toekomst zal daarbij gebruik worden gemaakt van AI-technologie en digitale robots, die ervoor zullen zorgen dat er meer dossiers kunnen worden verwerkt. Daarnaast moeten de inspanningen om de consument te informeren over het bestaan van misleidende fenomenen maar ook van het Meldpunt, voortgezet worden. Dat helpt de Economische Inspectie om gericht te onderzoeken.

Wat de opzegging van verzekeringscontracten betreft, bevestigt de staatssecretaris de steun van de regering voor het wetsvoorstel DOC 55 0194/001. De kabinetten

de la secrétaire d'État et du ministre de l'Économie se réuniront prochainement pour examiner cette question.

La lutte contre le *greenwashing* est une priorité pour la secrétaire d'État. Avoir accès à des informations complètes et correctes est un droit fondamental pour les consommateurs. Les services du SPF Économie diffusent régulièrement des communiqués sur ce phénomène. La secrétaire d'État veillera à ce que les consommateurs soient sensibilisés à la problématique et encouragés à signaler leurs soupçons de *greenwashing* via le Point de contact. Afin d'accélérer le flux des plaintes pour *greenwashing* vers les services de contrôle, l'Inspection économique dispose d'un canal distinct le reliant au Point de contact, de sorte que ces plaintes peuvent être détectées de manière plus ciblée et être ainsi traitées plus rapidement par les services de contrôle. Le *greenwashing* sera d'ailleurs le thème du prochain *Fraud Prevention Month* en mars 2023.

Enfin, en ce qui concerne le contrôle de l'application du service bancaire universel, la secrétaire d'État indique que l'accord conclu avec le secteur bancaire constitue un "code de conduite" au sens du Code de droit économique (CDE). Dans celui-ci, le non-respect d'un code de conduite est assimilé à une pratique commerciale déloyale. De telles pratiques font l'objet d'un contrôle exercé par l'Inspection économique. À l'heure actuelle, les services de la secrétaire d'État n'ont pas connaissance de problèmes structurels. À la mi-juin 2022, il y avait déjà plus d'un million de comptes de service bancaire universel. Cela montre que le système fonctionne. Il sera néanmoins soumis à une évaluation complète en 2023.

Pour les questions de Mme Depraetere portant sur la méthode de calcul du montant des factures intermédiaires de gaz et d'électricité et l'outil de comparaison des assurances, la secrétaire d'État renvoie aux réponses données précédemment.

C. Répliques

Mme Anneleen Van Bossuyt (N-VA) a appris que la lutte contre le *phishing* était menée à la fois par la secrétaire d'État et par la ministre De Sutter, la première se concentrant sur le *phishing* numérique et la seconde sur la lutte contre le *phishing* par SMS. L'intervenante estime que les consommateurs ne font généralement pas cette distinction. Elle espère que cette question fera l'objet d'une approche uniforme et bien coordonnée.

La secrétaire d'État a indiqué que les modifications unilatérales des contrats d'énergie et de téléphonie sont interdites, mais elle n'a pas précisé quelles mesures concrètes elle prendra à cet égard.

van de staatssecretaris en van de minister van Economie zullen hierover binnenkort samenzitten.

De strijd tegen *greenwashing* vormt een prioriteit voor de staatssecretaris. De beschikking hebben over uitgebreide en correcte informatie is een basisrecht voor consumenten. De diensten van de FOD Economie communiceren geregeld over het fenomeen. De staatssecretaris zal erop toezien dat consumenten worden gesensibiliseerd over de problematiek en dat ze worden aangemoedigd om vermoedens van *greenwashing* te melden via het Meldpunt. Om klachten over *greenwashing* sneller te laten doorstromen naar de controlediensten, beschikt de Economische Inspectie over een apart kanaal achter het Meldpunt, waardoor deze klachten doelmatiger gedetecteerd worden en als dusdanig sneller opgevolgd kunnen worden door de controlediensten. *Greenwashing* zal overigens het onderwerp uitmaken van de *Fraud Prevention Month* in maart 2023.

Wat ten slotte de handhaving van de universele bankdienst betreft, deelt de staatssecretaris mee dat het akkoord dat werd gesloten met de bankensector een "gedragscode" uitmaakt in de zin van het Wetboek van economisch recht (WER). De niet-naleving van een gedragscode wordt in het WER gelijkgesteld met een oneerlijke handelspraktijk. De Economische Inspectie houdt hierop toezicht. De diensten van de staatssecretaris hebben vooralsnog geen kennis van structurele problemen. Midden juni 2022 waren er reeds meer dan een miljoen universele bankdienstrekeningen. Dat toont aan dat het systeem werkt. Niettemin zal het in 2023 aan een uitgebreide evaluatie worden onderworpen.

Wat de vragen van mevrouw Depraetere omtrent de berekeningswijze van de voorschotten voor energie en de vergelijkingstool voor verzekeringen betreft, verwijst de staatssecretaris naar eerder gegeven antwoorden.

C. Replieken

Mevrouw Anneleen Van Bossuyt (N-VA) vernam dat de strijd tegen *phishing* zowel door de staatssecretaris als door minister De Sutter wordt gevoerd, waarbij de eerste zich concentreert op digitale *phishing* en de minister zich focust op de aanpak van *phishing* via sms. De spreekster meent dat consumenten dat onderscheid veelal niet maken. Zij hoopt op een eenvoudige, goed gecoördineerde aanpak.

De staatssecretaris gaf te kennen dat het eenzijdig wijzigen van energie- en telefooncontracten verboden is, maar liet na te preciseren welke concrete stappen zij hiertegen zal ondernemen.

La secrétaire d'État a également reconnu que la directive sur les recours collectifs ne sera pas transposée à temps, mais en ajoutant que le délai pour l'entrée en vigueur des nouvelles règles sera respecté. L'intervenante fait observer à cet égard que cela découle en réalité du droit européen, en vertu duquel les directives transposées tardivement peuvent avoir un "effet direct vertical".

L'intervenante souligne enfin avoir remarqué que la dernière note de politique générale du ministre Dermagne (DOC 55 2934/023) accordait énormément d'attention à la protection des consommateurs et moins aux entreprises, alors que dans son portefeuille, qui comprend à la fois l'économie et l'emploi, ce n'est pas le travail qui manque. Mme Van Bossuyt estime donc qu'il serait préférable que le ministre se concentre sur son "core business".

La note de politique générale de la secrétaire d'État contient de nombreux éléments positifs, mais le groupe N-VA reste sur sa faim en ce qui concerne les résultats concrets, raison pour laquelle il votera contre l'avis qui sera rendu par la commission des Finances et du Budget.

M. Roberto D'Amico (PVDA-PTB) aimerait connaître la position de la secrétaire d'État sur l'opportunité de légiférer sur la disponibilité des distributeurs automatiques de billets, maintenant qu'il est devenu évident que les négociations avec le secteur ne mènent nulle part. Il demande également à la secrétaire d'État de prendre position sur la proposition de Test-Achats et de Financité de déclarer un moratoire sur la suppression des guichets automatiques.

La secrétaire d'État a indiqué que la tarification des contrats d'assurance relevait de la compétence du ministre Dermagne. Elle est pourtant la secrétaire d'État à la Protection des consommateurs. Les primes d'assurance habitation ont augmenté de 6 % en 2022, et pas moins de 10 % supplémentaires s'y ajouteront en 2023. Peu après les inondations de juillet 2021, le ministre avait promis que les primes n'augmenteraient pas, mais il n'a pas pu tenir cette promesse. Pendant ce temps-là, la rentabilité des compagnies d'assurance n'est aucunement affectée.

M. Erik Gilissen (VB) remercie la secrétaire d'État pour les réponses données.

Voorts erkende de staatssecretaris dat de Richtlijn *class action* niet tijdig zal omgezet geraken, maar ze voegde eraan toe dat de deadline voor de inwerkingtreding van de nieuwe regels wel zal gerespecteerd worden. Dat laatste vloeit evenwel voort uit het Europese recht, dat bepaalt dat te laat omgezette richtlijnen verticale rechtstreekse werking kunnen hebben.

Tot slot is het de spreekster opgevallen dat de algemene beleidsnota van minister Dermagne (DOC 55 2934/023) dit jaar uitvoerig aandacht besteedt aan consumentenbescherming en minder aan ondernemingen, daar waar er in zijn portefeuille, die zowel Economie als Werk omvat, heel wat werk aan de winkel is. De minister zou er dan ook goed aan doen zich te concentreren op zijn *core business*.

De beleidsnota van de staatssecretaris omvat veel goede zaken, maar de N-VA-fractie blijft op haar honger zitten wat de concrete resultaten betreft, reden waarom zij bij de stemming over het advies aan de commissie voor Financiën en Begroting zal tegenstemmen.

De heer Roberto D'Amico (PVDA-PTB) had graag nog het standpunt van de staatssecretaris vernomen omtrent de opportuniteit om wetgevend op te treden in het dossier van de beschikbaarheid van de geldautomaten, nu duidelijk is geworden dat onderhandelingen met de sector nergens toe leiden. Tevens vraagt hij de staatssecretaris stelling in te nemen over het voorstel van Test Aankoop en Financité om een moratorium af te kondigen op het verdwijnen van geldautomaten.

De staatssecretaris gaf aan dat de tarifiering van verzekeringscontracten tot de bevoegdheden van minister Dermagne behoort. Zij is nochtans de staatssecretaris bevoegd voor Consumentenbescherming. De premies voor woningverzekeringen zijn met 6 % gestegen in 2022, en in 2023 zal er liefst 10 % bijkomen. Kort na de overstromingen in juli 2021 had de minister beloofd dat de premies niet zouden stijgen, maar die belofte kon hij niet gestand doen. De winstgevendheid van verzekeringsondernemingen blijft onaangetast.

De heer Erik Gilissen (VB) dankt de staatssecretaris voor de gegeven antwoorden.

III. — AVIS

Par 9 voix contre 5, la commission a émis un avis favorable sur la section 32 – SPF Économie (*partim*: Protection des consommateurs) du projet de budget général des dépenses pour l'exercice 2023.

Résultat du vote nominatif:

Ont voté pour:

Ecolo-Groen: Dieter Vanbesien, Stefaan Van Hecke;

PS: Patrick Prévot, Leslie Leoni;

MR: Denis Ducarme, Florence Reuter;

cd&v: Servais Verherstraeten;

Open Vld: Kathleen Verhelst;

Vooruit: Melissa Depraetere.

Ont voté contre:

N-VA: Michael Freilich, Katrien Houtmeyers, Anneleen Van Bossuyt;

VB: Erik Gilissen;

PVDA-PTB: Roberto D'Amico.

Se sont abstenus:

Nihil.

La rapporteure,

Kathleen Verhelst

Le président,

Stefaan Van Hecke

III. — ADVIES

Met 9 tegen 5 stemmen brengt de commissie een gunstig advies uit over sectie 32 – FOD Economie (*partim*: Consumentenbescherming) van het ontwerp van algemene uitgavenbegroting voor het begrotingsjaar 2023.

Resultaat van de naamstemming:

Hebben voorgestemd:

Ecolo-Groen: Dieter Vanbesien, Stefaan Van Hecke;

PS: Patrick Prévot, Leslie Leoni;

MR: Denis Ducarme, Florence Reuter;

cd&v: Servais Verherstraeten;

Open Vld: Kathleen Verhelst;

Vooruit: Melissa Depraetere.

Hebben tegengestemd:

N-VA: Michael Freilich, Katrien Houtmeyers, Anneleen Van Bossuyt;

VB: Erik Gilissen;

PVDA-PTB: Roberto D'Amico.

Hebben zich onthouden:

Nihil.

De rapportrice,

Kathleen Verhelst

De voorzitter,

Stefaan Van Hecke