

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

11 décembre 2023

PROJET DE LOI
contenant le Budget général des dépenses
pour l'année budgétaire 2024

Avis
sur la section 32 – SPF Économie, PME,
Classes moyennes et Énergie
(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	9
A. Questions et observations des membres	9
B. Réponses de la secrétaire d'État.....	28
C. Répliques	50
III. Avis.....	51

Voir:

Doc 55 **3647/ (2023/2024)**:
001: Projet de loi.
002 à 005: Amendements.
006 à 012: Rapports.

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

11 december 2023

WETSONTWERP
houdende de Algemene uitgavenbegroting
voor het begrotingsjaar 2024

Advies
over sectie 32 – FOD Economie,
KMO, Middenstand en Energie
(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.....	9
A. Vragen en opmerkingen van de leden.....	9
B. Antwoorden van de staatssecretaris	28
C. Replieken	50
III. Advies.....	51

Zie:

Doc 55 **3647/ (2023/2024)**:
001: Wetsontwerp.
002 tot 005: Amendementen.
006 tot 012 : Verslagen.

**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 Marco Van Hees, Maria Vindevoghel 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, PME, Classes moyennes et Énergie (*partim*: Protection des consommateurs) du projet de loi contenant le budget général des dépenses pour l'année budgétaire 2024 (DOC 55 3647/001), ainsi que la justification et la note de politique générale y afférentes (DOC 55 3648/015 et DOC 55 3649/007), au cours de sa réunion du 29 novembre 2023.

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, indique que le début de l'année 2024 s'annonce à la fois très chargé et passionnant. Non seulement Consumerconnect sera lancé, les accords conclus avec les banques et les fournisseurs d'énergie seront évalués et le traitement des dossiers quotidiens devra se poursuivre, mais les yeux seront aussi tournés vers la Belgique en tant que présidente du Conseil de l'Union européenne (ci-après: UE).

Dans le domaine de la protection des consommateurs, la Belgique est chargée d'entamer, de poursuivre ou de conclure les discussions avec la Commission européenne, le Conseil et le Parlement européen concernant plusieurs dossiers législatifs. Au cours de cette présidence, la mission consistera aussi à définir quelques orientations politiques pour la nouvelle Commission européenne. Il s'agira de donner des pistes pour le projet européen sur la protection des consommateurs afin de faire face aux défis que soulève la transition verte et numérique. Nombre de ces orientations seront discutées et élaborées lors de deux événements que la Belgique organisera dans le cadre de présidence, à savoir le *Consumer Summit / Consumer Dialogue* le 18 avril 2024 et la Conférence interministérielle informelle sur la Protection des consommateurs le 19 avril 2024. La Belgique a beaucoup insisté pour que, contrairement à certaines présidences européennes précédentes, une conférence interministérielle informelle sur la Protection des consommateurs soit bel et bien organisée, comme lors de la présidence espagnole. Cette conférence sera présidée par la secrétaire d'État. Elle permettra à la Belgique de mettre l'accent sur plusieurs points spécifiques et de diffuser certaines bonnes pratiques belges dans le reste de l'UE.

DAMES EN HEREN,

Uw commissie heeft sectie 32 – FOD Economie, KMO, Middenstand en Energie (*partim*: Consumentenbescherming) van het wetsontwerp houdende de Algemene uitgavenbegroting voor het begrotingsjaar 2024 (DOC 55 3647/001), alsook de bijbehorende verantwoording en beleidsnota (DOC 55 3648/015 en DOC 55 3649/007), besproken tijdens haar vergadering van 29 november 2023.

I. — INLEIDENDE UITEENZETTING

Mevrouw Alexia Bertrand, staatssecretaris voor Begroting en Consumentenbescherming, toegevoegd aan de minister van Justitie en Noordzee, weet dat het begin van 2024 zowel erg druk als spannend zal worden. Niet alleen wordt Consumerconnect gelanceerd, is de evaluatie van de met de banken en de energieleveranciers afgesloten overeenkomsten gepland en moeten de dagelijkse dossiers worden verwerkt, maar zullen ook de ogen op België, als voorzitter van de Raad van de Europese Unie (afkorting: EU), zijn gericht.

Op het gebied van consumentenbescherming zal België verantwoordelijk zijn voor het initiëren, voortzetten of afronden van de gesprekken over verschillende wetgevingsdossiers met de Europese Commissie, de Raad en het Europees Parlement. Tijdens dit voorzitterschap is het ook de missie om enkele politieke oriëntaties voor de nieuwe Europese Commissie te definiëren. Dit houdt in dat er een aantal mogelijkheden worden geboden voor het Europese project inzake consumentenbescherming, om de uitdagingen van de groene en digitale transitie het hoofd te kunnen bieden. Veel van deze richtlijnen zullen worden besproken en ontwikkeld tijdens twee evenementen die België tijdens het voorzitterschap zal organiseren, namelijk de *Consumer Summit/Consumer Dialogue* op 18 april 2024 en de Informele Interministeriële Conferentie over Consumentenbescherming op 19 april 2024. België heeft er met klem op aangedrongen dat er, in tegenstelling tot bepaalde eerdere Europese voorzitterschappen, een informele interministeriële conferentie over consumentenbescherming wordt georganiseerd, net zoals tijdens het Spaanse voorzitterschap. Deze informele conferenties bleken zeer interessante samenkomsten voor het delen en uitwisselen van ideeën en voor het op één lijn brengen van de standpunten. Deze conferentie zal worden voorgezeten door de staatssecretaris. Deze conferentie zal België in staat stellen bepaalde punten te benadrukken en bepaalde Belgische *best practices* naar de rest van de EU te verspreiden.

Ces bonnes pratiques belges n'ont pas échappé à l'attention de la Commission européenne. À sa suggestion, un moment sera par exemple consacré à l'éducation financière et à l'éducation des consommateurs, à savoir l'initiative belge en matière de protection du consommateur BE.COCO (abréviation de *BEwuste COnsument / COnsommateur COnscient*).

Mais il convient avant tout d'examiner ce qui doit être fait et abordé politiquement en Belgique en 2024. La plateforme hybride pour les consommateurs Consumerconnect, annoncée depuis longtemps, sera déployée à la fin janvier 2024. Aujourd'hui, les consommateurs qui ont des questions, des signalements ou des plaintes concernant des produits et des services ne peuvent pas s'adresser à un point de contact unique. Les informations pertinentes sont actuellement dispersées et ne sont pas toujours digestes. C'est la raison pour laquelle cette plateforme est mise en place. Les consommateurs seront ainsi renforcés dans leurs relations avec les producteurs, les prestataires de services, les vendeurs... Ils seront confortés par des informations facilement accessibles sur leurs droits, sauront comment trouver des informations sur les modes alternatifs de règlement des litiges et seront clairement guidés lorsqu'ils voudront déposer une plainte.

La demande relative à Consumerconnect ne cesse de croître. Début 2024, à la demande du secteur par l'intermédiaire de la Commission consultative spéciale Consommation (CCS Consommation), la plateforme consommateurs sera également utilisée pour la diffusion d'informations destinées au consommateur qui, en moyenne, s'apprête à réaliser le plus gros investissement de sa vie, à savoir construire ou rénover. Tous les acteurs ont tiré la sonnette d'alarme car ils constatent que les consommateurs dépensent des sommes importantes sans être informés de manière optimale. Les organisations de consommateurs, les fédérations d'entreprises de la construction, l'Ordre des architectes et d'autres ont demandé instamment une campagne d'information à grande échelle, qui devient permanente et structurelle par le biais de la plateforme Consumerconnect.

Indépendamment du fait que cet ajustement nécessite sans doute une période d'adaptation, une première chose essentielle est de placer le consommateur au centre de sa recherche. À cet effet, le point de départ sera désormais sa propre recherche de réponses et non plus des structures, des institutions ou des cases délimitées. Chacun a la volonté d'effectuer ce changement et d'améliorer l'information. À cet égard, la secrétaire d'État remercie le SPF Économie pour son travail et son engagement dans ce projet jusqu'à présent et dans les semaines et mois à venir. Il s'agit d'un travail de longue haleine mené de concert avec de nombreuses autres parties

Deze Belgische *best practices* zijn de Europese Commissie niet ontgaan. Op hun suggestie zal er bijvoorbeeld een moment worden gewijd aan financiële opvoeding en "*consumer education*", namelijk het Belgische consumentenverhaal BE.COCO (afkorting van *BEwuste COnsument / COnsommateur COnscient*).

Maar eerst moet er worden gekeken naar wat er in België in 2024 moet worden gedaan en politiek worden aangepakt. Het lang aangekondigde hybride consumentenplatform Consumerconnect wordt eind januari 2024 uitgerold. Consumenten met vragen, meldingen of klachten over producten en diensten kunnen vandaag niet bij één uniek contactpunt terecht. Relevante informatie is op dit moment verspreid en niet altijd behapbaar aanwezig. Daarom wordt dit platform georganiseerd. Dit zal ervoor zorgen dat de consument versterkt staat in zijn of haar relatie met producenten, dienstverleners, verkopers... De consument zal worden gesterkt door makkelijk bereikbare informatie over zijn of haar rechten, zal informatie weten te vinden over alternatieve geschillenbeslechting en zal duidelijk worden begeleid wanneer hij of zij een klacht wil indienen.

De vraag naar Consumerconnect neemt alsmaar meer toe. In het begin van 2024, op vraag van de sector via de bijzondere raadgevende commissie Verbruik (afkorting: brc Verbruik), zal het consumentenplatform ook worden ingezet bij de informatieverspreiding voor de consument die gemiddeld de grootste investering van zijn of haar leven gaat doen, namelijk bouwen of verbouwen. Alle actoren trokken aan de alarmbel omdat ze zien dat consumenten grote bedragen uitgeven zonder optimaal geïnformeerd te zijn. Consumentenorganisaties, de federaties van bouwondernemingen, de Orde van Architecten en anderen drongen aan op een grootschalige informatiecampagne die via het consumentenplatform Consumerconnect blijvend en structureel is.

Ondanks het feit dat deze verandering ongetwijfeld een aanpassingsperiode vergt, is het in de eerste plaats essentieel om de consument centraal te stellen in zijn onderzoek. Daartoe wordt hun zoektocht naar antwoorden en niet langer structuren, instituties of afgebakende vakjes als basis genomen. Iedereen wil deze verandering doorvoeren en de informatie verbeteren. Hiervoor moet ook de Federale Overheidsdienst (afkorting: FOD) Economie worden bedankt voor zijn werk en inzet voor dit project tot nu toe en in de komende weken en maanden. Dit is een werk op lange termijn dat vele belanghebbenden samen uitvoeren, waaronder bevoegde

prenantes, y compris les entités qualifiées telles que le Service de médiation pour le Consommateur (SMC), les services de médiation Energie, Télécommunications, Assurances, Poste et Ombudsfin. Le résultat donnera plus de pouvoir aux consommateurs et pourra être mis en avant comme bonne pratique auprès d'autres pays.

L'évaluation des modes alternatifs de règlement des litiges est l'un des derniers points d'attention de cet accord de gouvernement qui n'a pas encore reçu l'attention qu'il mérite. La Belgique est réputée dans ce domaine au sein de l'UE. Le service de médiation résiduel belge SMC réalise un travail exemplaire, de même que tous les autres services de médiation, commissions de conciliation et commissions de litiges belges.

Dans le cadre de l'avant-projet de loi portant des dispositions diverses en matière d'économie, les premiers jalons seront posés pour octroyer à l'Ombudsman des assurances des moyens similaires à ceux de ses collègues, afin de mieux aider les consommateurs à trouver des solutions. Avec le Service de médiation des services financiers (ci-après: Ombudsfin), ils examineront quelles techniques ou approches pourront être mieux harmonisées pour soutenir plus efficacement les consommateurs dans leur quête de justice.

Le succès croissant des modes alternatifs de règlement des litiges est également attesté par la volonté de certains secteurs pour la mise en place d'un service de médiation à part entière et par les efforts actifs consentis en ce sens. Les précédents responsables politiques en matière de Protection des consommateurs ont travaillé d'arrache-pied pour mettre en place un véritable service de médiation dans le domaine de la construction. Cette attention constante a donné lieu à des discussions intenses entre tous les intéressés. Une approche très méticuleuse est adoptée et toutes les parties sont déterminées à collaborer pour mettre en place ce service de médiation. Dans d'autres secteurs tels que les plateformes de vente de meubles, de voitures, de motos, etc., il y aura également du nouveau dans les mois à venir en ce qui concerne les services de médiation. Cette évolution ne peut que profiter aux consommateurs. La prise de conscience est progressive. En guise de primeur, la secrétaire d'État annonce qu'elle œuvre, avec le ministre de la Justice, à la création d'un service de médiation dans le secteur des jeux de hasard.

En ce qui concerne le secteur de la construction, la secrétaire d'État a veillé à ce qu'une autorité d'exécution supervise désormais la loi du 9 juillet 1971 réglementant la construction d'habitations et la vente d'habitations à construire ou en voie de construction, en ajoutant quatre inspecteurs et contrôleurs au sein de l'Inspection

instanties zoals de Consumentenombudsdienst (afkorting: COD), de Ombudsdiensten Energie, Telecommunicatie, Verzekeringen, Post en Ombudsfin. Het resultaat zal de consumenten meer macht geven en kan als goede praktijk in andere landen worden gepromoot.

De evaluatie van de alternatieve geschillenbeslechting is één van de laatste aandachtspunten in dit regeerakkoord, waaraan nog niet de nodige aandacht werd besteed. België heeft in de EU een reputatie op dit terrein. De Belgische residuaire ombudsdienst COD verricht exemplarisch werk, evenals al de andere Belgische ombudsdiensten, verzoenings- en geschillencommissies.

Met het voorontwerp van wet houdende diverse bepalingen inzake economie zullen de eerste stappen worden gezet om de Ombudsman van de Verzekeringen gelijkaardige middelen te geven als zijn collega's, om zo de consument beter te kunnen bijstaan in het vinden van oplossingen. Samen met de ombudsdienst voor financiële geschillen (afkorting: Ombudsfin) zullen ze kijken naar welke technieken of benaderingen beter op elkaar kunnen worden afgestemd om de consument effectiever te ondersteunen in zijn of haar zoektocht naar gerechtigheid.

Dat de alternatieve beslechting van geschillen meer en meer succes kent blijkt ook uit de overweging of de actieve inspanning van bepaalde sectoren voor de oprichting van een volwaardige ombudsdienst. Voorgaande beleidsverantwoordelijken voor Consumentenbescherming hebben hard getimmerd aan de weg om te komen tot een volwaardige ombudsdienst "bouw". Die constante aandacht heeft geleid tot intensieve gesprekken tussen alle betrokkenen. Er wordt zeer secuur te werk gegaan en de intentie van alle partijen om samen die ombudsdienst uit de grond te stampen is aanwezig. In andere sectoren zoals meubelen, auto- en motorverkoopsplatformen... zal er de komende maanden inzake ombudsdiensten ook nog nieuws te rapen vallen. Het zal de consument alleen maar baten. Dit besef groeit stilaan. Als primeur kan worden meegegeven dat de minister van Justitie en de staatssecretaris voor Consumentenbescherming aan een ombudsdienst in de sector van de kansspelen aan het werken zijn.

Wat de bouwsector betreft, is ervoor gezorgd dat er een handhavingsautoriteit toezicht houdt op de wet van 9 juli 1971 tot regeling van de woningbouw en de verkoop van te bouwen of in aanbouw zijnde woningen, beter bekend als de wet-Breyne. Er werden vier inspecteurs en controleurs toegevoegd aan de Economische Inspectie.

économique. La loi Breyne sera modifiée en concertation avec les ministres de la Justice et de l'Économie pour sanctionner le non-respect de la loi et permettre à l'Inspection économique d'en assurer le contrôle.

L'avis de la CCS Consommation concernant la protection du consommateur dans le secteur de la construction sera suivi de près et mis en œuvre dans la mesure du possible. Cet avis se focalise sur la protection des consommateurs en cas d'insolvabilité de l'entrepreneur, contre les paiements anticipés excessifs, ainsi que dans le cadre de projets CASCO (gros-œuvre étanche aux intempéries – vent et eau) et d'autres projets de rénovation. L'objectif est de fournir l'information par l'intermédiaire de Consumerconnect en collaboration avec le secteur, d'appliquer la loi de façon plus efficace et de sanctionner si nécessaire. La secrétaire d'État s'efforcera de trouver des réponses aux diverses préoccupations formulées par la CSS Consommation.

L'obligation d'accorder un délai de réflexion aux consommateurs pour les contrats d'énergie conclus en porte-à-porte n'était plus automatiquement assortie d'un droit de rétractation. Ce système a été réintroduit pour qu'à partir de 2024, non seulement les consommateurs aient davantage de temps pour réfléchir et ne soient pas poussés à signer immédiatement, mais aussi pour qu'ils aient encore le temps de retirer leur accord après la signature. Un système similaire est envisagé pour la vente par téléphone de contrats d'énergie. Plusieurs aspects de l'actuel accord de consommateurs ont été réglementés par la loi depuis lors. On étudie à présent les autres aspects qui devraient être réglementés dans le cadre d'un nouvel accord de consommateurs. Les accords conclus avec le secteur de l'énergie sur la transparence de la facturation, l'accessibilité et la facturation anticipée ont clairement porté leurs fruits pendant la période de crise en ce qui concerne les contrats variables. Ils doivent faire partie intégrante du nouvel accord de consommateurs et être étendus. L'accord de consommateurs doit également s'appliquer à toutes les nouvelles formes de fournisseurs d'énergie. Eux aussi ont des responsabilités à assumer. Tout cela se fera en collaboration avec le ministre de l'Économie et la ministre de l'Énergie.

En concertation avec le ministre de l'Économie et du Travail et le ministre des Classes moyennes, des Indépendants, des PME et de l'Agriculture, des Réformes institutionnelles et du Renouveau démocratique, la secrétaire d'État veillera également à ce que le vendeur respecte les droits des consommateurs en matière de garantie légale et à ce qu'il soit possible de se retourner contre la personne responsable du défaut de conformité. À cette fin, des efforts seront déployés pour permettre au vendeur d'exercer son action récursoire contre les

De wet-Breyne zal in overleg met de minister van Justitie en de minister van Economie worden aangepast om niet-naleving te bestraffen en de Economische Inspectie in staat te stellen hierop toezicht te houden.

Het advies van de brc Verbruik over consumentenbescherming in de bouwsector zal nauwlettend worden gevolgd en voor zover mogelijk ten uitvoer worden gelegd. Dit advies richt zich op consumentenbescherming in geval van insolventie van aannemers en tegen buitensporige vooruitbetalingen, zowel in de context van casco- (een wind- en waterdichte woning) als voor renovatieprojecten. Het plan is om in samenwerking met de sector via Consumerconnect informatie te verstrekken, de wet effectiever te handhaven en waar nodig te sanctioneren. Er zal worden geprobeerd antwoorden te vinden op de verschillende zorgen die door brc Verbruik worden geuit.

De verplichting van een reflectieperiode voor de consument bij energiecontracten afgesloten via deur-aan-deurverkoop gaf niet meer automatisch recht op een herroeping. Dat werd opnieuw ingevoerd zodat de consument vanaf 2024 niet alleen meer tijd krijgt om na te denken en niet onder druk wordt gezet om direct te tekenen, maar ook na ondertekening nog de tijd heeft om zijn akkoord in te trekken. Er wordt overwogen een gelijkaardig systeem in te voeren voor de telefonische verkoop van energiecontracten. Verscheidene aspecten van het huidige consumentenakkoord zijn intussen wettelijk geregeld. Er wordt nu gekeken naar wat er verder via een nieuw consumentenakkoord dient te worden geregeld. De akkoorden met de energiesector over de transparantie van de facturen, de bereikbaarheid en de regelingen inzake de voorschotfacturen hebben in de crisisperiode voor de variabele contracten duidelijk hun vruchten afgeworpen. Ze dienen integraal van het nieuwe consumentenakkoord deel uit te maken en te worden uitgebreid. Het consumentenakkoord moet ook toepasbaar worden op alle nieuwe vormen van aanbieders van energie. Ook zij hebben hun verantwoordelijkheden die ze moeten opnemen. Dit alles wordt in samenwerking met de minister van Economie en de minister van Energie gedaan.

Samen met de minister van Economie en Werk en de minister van Middenstand, Zelfstandigen, kmo's en Landbouw, Institutionele Hervormingen en Democratische Vernieuwing wordt er ook ingezet op het verzekeren dat de verkoper de rechten van de consumenten inzake de wettelijke garantie respecteert en dat de persoon die verantwoordelijk is voor het gebrek aan conformiteit kan worden bereikt. Daartoe zal worden gepoogd het verhaalrecht van de verkoper ten aanzien van de fabrikanten mogelijk te maken. Verschillende obstakels verhinderen

fabricants. Plusieurs obstacles empêchent actuellement cette action récursoire d'être pleinement effective. On peut notamment citer à cet égard la présence de clauses d'exonération de responsabilité, l'insolvabilité potentielle des parties contractantes ou les règles plus strictes applicables aux transactions *business-to-business* (B2B). Des solutions sont recherchées sur la base des avis de la CCS Consommation et du Conseil Supérieur des Indépendants et des PME (CSIPME).

Outre l'avis de la CCS Consommation, les avis du groupe de travail académique dirigé par le professeur Reinhard Steennot (UGent) ont également été utilisés au cours de la période écoulée. Les questions qui seront abordées pendant la présidence belge du Conseil de l'UE sont actuellement à l'étude. Il convient de remercier à la fois la CCS Consommation et le groupe de travail académique pour leurs efforts incessants et leurs conseils judicieux.

En outre, plusieurs chartes et protocoles conclus par la secrétaire d'État avec ses homologues et certains secteurs spécifiques devraient faire l'objet d'une évaluation quant à leur efficacité. Le cas échéant, il faudra les adapter pour répondre à de nouvelles exigences et de nouveaux besoins. On peut citer à cet égard:

- la charte "Service bancaire universel" (UBD): le service bancaire universel pour les clients non numériques semble être un succès, avec plus d'un million d'utilisateurs;

- Le protocole ATM ("*Automated Teller Machine*" ou distributeur de billets): la secrétaire d'État et ses collègues de l'Économie et des Finances n'ont pas attendu l'évaluation annuelle. Ils ont déjà commencé une évaluation semestrielle. Les résultats de celle-ci pourront être communiqués dans les semaines à venir;

- un protocole sur la transparence des taux d'intérêt des comptes d'épargne, qui sera signé le jeudi 30 novembre 2023 avec les ministres de l'Économie et des Finances, la *Financial Services and Markets Authority* (FSMA; Autorité des services et marchés financiers) et la fédération du secteur bancaire belge (Febelfin). Il s'agit en l'espèce de s'engager avec le soutien de l'ensemble du gouvernement à accroître la transparence des comptes d'épargne réglementés. Les consommateurs doivent pouvoir comparer aisément leur(s) compte(s) d'épargne. Il faut leur montrer la voie lorsqu'ils veulent changer de banque et calculer le montant des intérêts auxquels ils ont droit. Il est veillé à ce que les consommateurs ne soient pas bloqués par des formules d'épargne obsolètes qui

op dit moment dat dit verhaalrecht volledig effectief is. Bijvoorbeeld de aanwezigheid van aansprakelijkheidsvrijstellingsclausules, de potentiële insolventie van de contractpartijen of strengere regels die van toepassing zijn op *business-to-business* (afkorting: B2B) transacties. Er worden oplossingen gezocht op basis van adviezen van de brc Verbruik en de Hoge Raad voor de Zelfstandigen en de kmo (afkorting: HRZKMO).

Naast de adviezen van de brc Verbruik werd er in de afgelopen periode ook gebruik gemaakt van de adviezen van de academische werkgroep, onder leiding van professor Reinhard Steennot (UGent). Zij buigen zich nu verder over de onderwerpen die worden aangebracht tijdens het Belgisch voorzitterschap van de Raad van de EU. Zowel de brc Verbruik als de academische werkgroep verdienen dankbaarheid voor hun niet aflatende inzet en hun degelijk onderbouwde adviezen.

Daarnaast moeten verschillende charters en protocollen die met regeringscollega's en bepaalde specifieke sectoren werden gesloten, op hun effectiviteit worden geëvalueerd. Waar van toepassing moeten ze worden aangepast om aan nieuwe eisen en behoeften te voldoen. Deze omvatten:

- Het charter "Universele Bankdienst" (afkorting: UBD), de universele bankdienst voor niet-digitale klanten lijkt een succes te zijn met meer dan een miljoen gebruikers.

- Het ATM-protocol (ATM is de afkorting van "*Automated Teller Machine*", in het Nederlands een geldautomaat): met de minister van Economie en de minister van Financiën is niet gewacht op de jaarlijkse evaluatie. Er is al begonnen met een halfjaarlijkse evaluatie. De resultaten van deze evaluatie kunnen de komende weken worden bekendgemaakt.

- Een protocol over de transparantie van de rentetarieven op spaarrekeningen wordt donderdag 30 november 2023, samen met de minister van Economie, de minister van Financiën, de *Financial Services and Markets Authority* (afkorting: FSMA, Nederlands: Autoriteit voor Financiële Diensten en Markten) en de federatie van de Belgische banksector (afkorting: Febelfin) ondertekend. Met de steun van de hele regering wordt er ingezet op een verhoging van de transparantie van gereglementeerde spaarrekeningen. Consumenten moeten hun spaarrekening(en) heel eenvoudig kunnen vergelijken, er wordt hen de weg gewezen als ze van bank willen veranderen en het rentebedrag berekenen waar ze recht op hebben. Er wordt voor gezorgd dat consumenten

ne sont plus commercialisées. Cela permet de clarifier les choses pour tout le monde.

- la charte transparence des factures énergétiques et accessibilité: des progrès importants ont été réalisés, mais la situation n'est pas encore optimale et il faut poursuivre le processus;

- le protocole sur les factures anticipées a été un succès pour les consommateurs liés par un contrat variable. Dans les premières semaines qui ont suivi la conclusion du protocole, plus de 300.000 consommateurs ont reçu de nouvelles propositions de facturation anticipée. Il est nécessaire d'évaluer les progrès réalisés. Il est également demandé d'étendre le système aux contrats fixes et de l'inscrire dans le nouvel accord de consommateurs.

Il y a par ailleurs le projet de loi relatif à la garantie sur les animaux vivants (DOC 55 3330), qui est encore pendant à la Chambre et qui bénéficiera à la fois aux propriétaires d'animaux domestiques et aux animaux domestiques eux-mêmes.

Pour conclure cette présentation introductive, la secrétaire d'État revient brièvement sur la présidence belge du Conseil de l'UE. Comme indiqué ci-dessus, deux événements majeurs seront organisés dans le cadre de cette compétence.

Le *Consumer Summit/Consumer Dialogue* sera organisé conjointement avec la Commission européenne le 18 avril 2024. Quelque 400 invités de la société civile européenne viendront y discuter de sujets tels que la transition numérique et la transition verte. L'accent sera mis, dans le cadre de la transition numérique, sur la position parfois faible des consommateurs, sur le marketing d'influence et sur l'accès aux services financiers. Pour ce qui est de la transition verte, des travaux seront menés sur le thème de la durabilisation du commerce électronique et sur le concept de *Car-Pass* que le gouvernement souhaite déployer dans l'ensemble de l'UE. Compte tenu du nombre croissant de consommateurs qui se tournent vers le marché de l'occasion lors de l'achat d'une voiture, il est nécessaire de développer une approche européenne basée sur le modèle belge. On peut considérer que la fraude au compteur kilométrique a pratiquement disparu en Belgique grâce à l'introduction du *Car-Pass*. Notre pays peut en être fier! Les premières discussions à ce sujet avec différents pays ont déjà commencé.

Le 19 avril, la réunion informelle des ministres de la Protection des consommateurs aura lieu sous la présidence belge. À l'ordre du jour figurent des sujets tels que l'impact de l'intelligence artificielle (IA) sur les droits

niet blijven zitten met verouderde spaarmogelijkheden die niet meer worden gecommmercialiseerd. De zaken worden voor iedereen duidelijk gemaakt.

- Het handvest transparantie van energiefacturen en toegankelijkheid: er is grote vooruitgang geboekt, maar de situatie is nog niet optimaal en het proces moet worden verdergezet.

- Het protocol op voorschotfacturen is voor consumenten met een variabel contract een succes geweest. In de eerste weken na de totstandkoming van het protocol hebben meer dan 300.000 consumenten een nieuw voorstel van voorschotten ontvangen. Evaluatie over de verdere voortgang is nodig. Er is ook de vraag om het systeem uit te breiden naar de vaste contracten en het vast te leggen in het nieuwe consumentenakkoord.

Er is ook het wetsontwerp inzake de garantie voor levende dieren (DOC 55 3330), dat nog steeds voorligt in de Kamer en dat ten goede komt van de eigenaars van huisdieren en van de huisdieren zelf.

Als afsluiting van deze inleidende uiteenzetting moet er nog even worden teruggekomen op het Belgische voorzitterschap van de Raad van de EU. Zoals reeds aangegeven worden binnen deze bevoegdheid twee grote evenementen georganiseerd.

Op 18 april 2024 wordt samen met de Europese Commissie de *Consumer Summit/Consumer Dialogue* georganiseerd. Een 400-tal genodigden uit het Europese middenveld komen discussiëren over onderwerpen als de digitale en de groene transitie. Voor wat betreft de digitale transitie wordt er hoofdzakelijk gefocust op de soms zwakke positie van de consument, *influencer marketing* en toegang tot financiële diensten. In het kader van de groene transitie zal er worden gewerkt rond de thematiek van het verduurzamen van *e-commerce* en het concept *Car-Pass*, dat de regering wil uitrollen over de hele EU. Gezien het groeiend aantal consumenten die zich bij het kopen van een wagen op de tweedehandsmarkt begeeft, is een Europese benadering naar Belgisch model nodig. Er kan worden aangenomen dat dankzij de invoering van de *Car-Pass*, de fraude met de kilometerteller in België nagenoeg volledig is verdwenen. België mag hier trots op zijn! De eerste gesprekken hierover met diverse landen zijn reeds gestart.

Op 19 april gaat de informele bijeenkomst van de ministers voor Consumentenbescherming door, onder Belgisch voorzitterschap. Op de agenda staan onderwerpen zoals de invloed van Artificiële Intelligentie

des consommateurs et le déploiement du concept de *Car-Pass* au sein de l'UE. Dans le cadre de l'IA, des sujets tels que la personnalisation des prix, la tarification dynamique et les *dark patterns*, qui jouent un rôle crucial pour les consommateurs conscients de leurs choix, sont à l'ordre du jour de la future Commission européenne.

Sur proposition de la Commission européenne, l'éducation financière et l'éducation des consommateurs seront également mises à l'ordre du jour; BE.COCO sera porté au niveau européen.

Sur le plan législatif, la Belgique est invitée à faire aboutir le projet législatif "*Right to Repair*" en trilogue avec la Commission européenne et le Parlement européen. Notre pays est également chargé de faire progresser l'initiative *Alternative Dispute Resolution* (ADR) / *Online Dispute Resolution* (ODR) récemment annoncée par la Commission européenne, ainsi que les dossiers "*Voyages à forfait*" et "*Voyages – amélioration de la protection des passagers et de leurs droits*" (en abrégé: Droits des passagers), qui ont été annoncés le mercredi 29 novembre 2023.

D'autres initiatives, telles que celles relatives à l'Intelligence artificielle et au *Digital Fairness – Fitness Check*, nous aideront à définir notre futur agenda européen.

II. — DISCUSSION

A. Questions et observations des membres

Mme Anneleen Van Bossuyt (N-VA) a constaté qu'il existe un très important chevauchement entre la note de politique générale de la secrétaire d'État et celle du ministre de l'Économie et du Travail (DOC 55 3649/026). De nombreuses questions posées à l'époque seront réitérées aujourd'hui. Au début de cette législature, la question de la protection des consommateurs n'était encore guère abordée dans la note de politique générale du ministre Dermagne. Il ne s'agit pas non plus d'une de ses compétences principales. Mais la protection des consommateurs est désormais au cœur de la note de politique générale de l'Économie, ce qui est tout de même surprenant, et ce n'est pas toujours au bénéfice des consommateurs. Lorsque deux ministres partagent une même compétence, les choses ne se déroulent pas toujours de manière plus fluide. Il suffit de songer au dossier de la banque des vouchers coronavirus.

La création de la plateforme *Consumerconnect* est déjà annoncée depuis le début de cette législature. L'arrivée d'un guichet numérique unique pour les consommateurs est certainement une bonne chose. Cependant, son

(afkorting: AI) op consumentenrechten en de EU-uitrol van het concept *Car-Pass*. In het kader van AI staan onderwerpen zoals prijspersonalisatie, dynamische prijszetting en *dark patterns*, die cruciaal zijn voor een bewuste consument, op de agenda van de toekomstige Europese Commissie.

Op suggestie van de Europese Commissie worden ook de financiële opvoeding en "*consumer education*" op de agenda gezet; BE.COCO wordt naar een Europees niveau gebracht.

Op wetgevend vlak wordt België uitgenodigd om het wetgevingsproject "*Right to Repair*" af te ronden in dialoog met de Europese Commissie en het Europees Parlement. België is ook verantwoordelijk voor het bevorderen van het onlangs aangekondigde *Alternative Dispute Resolution* (afkorting: ADR) / *Online Dispute Resolution* (afkorting: ODR) initiatief van de Europese Commissie, evenals de dossiers "*Pakketreizen*" en "*Reizen – betere bescherming van passagiers en hun rechten*" (afkorting: Passagiersrechten), dat op woensdag 29 november 2023 werd aangekondigd.

Andere initiatieven, zoals die rond AI en *Digital Fairness – Fitness Check*, zullen helpen de toekomstige Europese agenda te bepalen.

II. — BESPREKING

A. Vragen en opmerkingen van de leden

Mevrouw Anneleen Van Bossuyt (N-VA) heeft vastgesteld dat er een heel grote overlap is tussen de beleidsnota van de staatssecretaris die van de minister van Economie en Werk (DOC 55 3649/026). Vele vragen die toen werden gesteld zullen nu gewoon opnieuw worden gesteld. In het begin van deze legislatuur was consumentenbescherming nog vrij beperkt in de beleidsnota van minister Dermagne. Het is dan ook niet één van zijn kernbevoegdheden. Maar nu is het al consumentenbescherming wat de klok slaat in de beleidsnota Economie. Dit is toch wel bijzonder en komt ook niet per se de consument ten goede. Als twee ministers voor hetzelfde bevoegd zijn, loopt het niet altijd vlotter, denk maar aan de coronavoucherbank.

Concumerconnect wordt al sinds het begin van deze legislatuur aangekondigd. Dat er één uniek digitaal loket voor consumenten komt is zeker een goede zaak. Maar de opstart duurt heel lang. Nu wordt begin 2024

lancement prend beaucoup de temps et est actuellement envisagé pour début 2024. Il faut espérer qu'il en sera ainsi.

Un projet de loi relatif au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation (REL) sera examiné la semaine prochaine au sein de cette commission (DOC 55 3690) dans le cadre de *Consumerconnect*. Une première version du règlement était déjà disponible et a pu être consultée. Le cadre européen existant pose potentiellement problème, ainsi que le rôle du SPF Économie en tant qu'instance de contrôle des entités qualifiées. Quelle est la valeur ajoutée à la lumière des compétences actuelles du SPF? Dans l'exposé des motifs, il est indiqué que ces entités fournissent un travail exemplaire. N'est-il dès lors pas assez surprenant que ce travail leur soit enlevé?

La plateforme *Consumerconnect* ne va-t-elle pas à l'encontre de l'indépendance et de l'autonomie du service de médiation? La plateforme assure le suivi de toutes les demandes entrantes de REL et doit toujours être informée de l'état de la plainte afin de pouvoir transmettre ces informations aux consommateurs.

Le SPF Économie jouera un double rôle. D'une part, il devra surveiller le fonctionnement des entités qualifiées en mettant en place un système de suivi continu, alors que, d'autre part, il fait également partie de ce fonctionnement. Ne s'agit-il pas d'un conflit d'intérêts?

Quelle est la répartition des tâches concrète entre la plateforme et ses agents, d'une part, et les agents qualifiés, d'autre part? Qui de *Consumerconnect* ou du service de médiation se chargera à tout moment de gérer la plainte?

En ce qui concerne le secteur de la construction, il est déjà question depuis un certain temps de modifier la loi Breyne. On sait qu'il existe de nombreux entrepreneurs malhonnêtes actifs sur le terrain. Une modification est à présent proposée, et notamment un renforcement du contrôle de l'Inspection économique et l'instauration de sanctions pénales. Prévoit-on également d'étendre la loi aux contrats de rénovation et aux projets CASCO de grande envergure qui ne font actuellement l'objet d'aucune protection spécifique? Selon la loi Breyne, l'acompte ne peut pas être supérieur à 5 % du montant total du contrat. En dehors du champ d'application de la loi Breyne, le consommateur ne jouit d'aucune protection. Serait-il possible d'étendre cette protection aux grands projets de rénovation ainsi qu'aux grands projets CASCO? La loi Breyne sera-t-elle encore modifiée au cours de cette législature?

als opstartdatum naar voor geschoven. Hopelijk wordt dat gehaald.

Een wetsontwerp over de buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen in het kader van *Consumerconnect* komt volgende week ter bespreking in deze commissie (DOC 55 3690). Een eerste versie van de regelgeving was reeds beschikbaar en kon worden ingekeken. Er zijn mogelijke problemen met het bestaande Europese kader, en ook over de rol van de FOD Economie als toezichhoudende instantie over gekwalificeerde entiteiten. Wat is de aanvullende waarde in het licht van de reeds bestaande bevoegdheden van de COD? In de inleidende uiteenzetting werd gezegd dat zij exemplarisch werk verrichten. Het is dan toch heel bijzonder dat dat werk van hen zou worden weggenomen?

Staat het platform *Consumerconnect* niet haaks op de onafhankelijkheid en de autonomie van de ombudsdienst? Het platform monitort alle binnenkomende aanvragen tot ADR, en dient altijd op de hoogte te zijn van de status van de klacht, om deze aan consumenten te kunnen doorgeven.

De FOD Economie zal een dubbele rol spelen. Enerzijds moet hij toezicht houden op de werking van de gekwalificeerde entiteiten met een systeem van continue monitoring. Maar anderzijds maakt de FOD Economie ook deel uit van deze werking. Is dat geen belangenconflict?

Wat is de concrete taakverdeling tussen het platform en zijn agenten enerzijds en de gekwalificeerde agenten anderzijds? Wie, *Consumerconnect* of de ombudsdienst, zal op elk moment instaan voor het beheer van de klacht?

Voor de bouwsector is er al heel lang sprake van een aanpassing van de wet-Breyne. Het is bekend dat er heel wat malafide aannemers actief zijn. Er wordt nu een aanpassing voorgesteld, onder andere de zal controle van de Economische Inspectie worden versterkt, er komt ook strafrechtelijke sanctionering. Wordt er ook gekeken naar een uitbreiding van de wet naar grote renovatiecontracten en cascoprojecten die vandaag geen specifieke bescherming genieten? Volgens de wet-Breyne mag het voorschot niet meer dan 5 % van het totale contractbedrag bedragen. Buiten het toepassingsgebied van de wet-Breyne geniet de consument geen enkele bescherming. Zijn hier mogelijkheden voor uitbreiding naar grote renovatieprojecten en cascoprojecten? Zal de wet-Breyne nog deze legislatuur worden aangepast?

Il est positif que le droit de rétractation pour les contrats d'énergie sera ancré dans la loi. Mais sur quels points l'Accord de consommation sera-t-il modifié? La secrétaire d'État et le ministre de l'Énergie ont déjà indiqué que des modifications seraient apportées. Des propositions concrètes ont-elles déjà été formulées? Comme par exemple l'amélioration de l'information des consommateurs, qui s'inscrit parfaitement dans le principe BE.COCO. La secrétaire d'État peut-elle apporter davantage de précisions à ce propos?

Comment se déroule la mise en œuvre concrète de la loi du 5 juin 2023 modifiant la loi relative à la vente de voyages à forfait, de prestations de voyage liées et de services de voyage? Cette loi prévoit un plafonnement de l'intervention de l'assureur. Quand un avis de la Commission européenne est-il attendu? La directive (UE) 2015/2302 du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2015 relative aux voyages à forfait et aux prestations de voyage liées, modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 et la directive 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil et abrogeant la directive 90/314/CEE du Conseil – aussi appelée “directive sur les voyages à forfait” – fait actuellement l'objet d'une révision au niveau européen. Quel en est l'état d'avancement? Cette révision risque-t-elle d'aller à l'encontre de la coopération entre les secteurs public et privé que prévoit actuellement la Belgique?

Le renforcement de l'action récursoire dans le cadre de la garantie légale est une très bonne chose. Ce renforcement est même indispensable. Lors de la transposition de la directive sur les garanties, l'absence de mesures supplémentaires visant à renforcer l'action récursoire avait déjà été déplorée. En pratique, on voit que de nombreux vendeurs ne parviennent pas à se faire rembourser par le fabricant ou l'importateur. Les vendeurs finaux, qui sont les premiers points de contact avec le client, font face à un producteur bien moins conciliant. Afin de mieux protéger ces vendeurs, il est essentiel de renforcer l'action récursoire. Jusqu'à présent, les mesures faisaient défaut, mais elles figurent désormais dans la note de politique générale. Les mesures annoncées seront-elles encore examinées au Parlement au cours de cette législature?

Plusieurs possibilités s'offrent pour renforcer l'action récursoire du vendeur final. L'une de celles-ci constitue à fournir des pièces de rechange dans un délai raisonnable. Une autre possibilité consiste à prévoir une obligation légale visant à contraindre le fournisseur ou le fabricant à mettre un tout nouvel appareil à la disposition du vendeur final. Une autre possibilité encore consiste à imposer au fournisseur ou au fabricant l'obligation de mettre les composants et les pièces de rechange nécessaires à la disposition du vendeur final gratuitement et dans un

Het is goed dat het herroepingsrecht voor energiecontracten wettelijk verankerd zal zijn. Maar op welke punten zal het consumentenakkoord worden aangepast? Samen met de minister van Energie heeft de staatssecretaris reeds gezegd dat er aanpassingen zullen komen. Zijn hier reeds concrete voorstellen voor? Zoals het beter informeren van de consument, dat uitstekend past binnen het BE.COCO-principe. Kan hierop dieper worden ingegaan?

Hoe verloopt de praktische implementatie van de wet van 5 juni 2023 tot wijziging van de wet van 21 november 2017 betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten? Deze wet voorziet een plafond voor de interventie van de verzekeraar. Wanneer wordt er een advies van de Europese Commissie verwacht? Richtlijn (EU) 2015/2302 van het Europees Parlement en de Raad van 25 november 2015 betreffende pakketreizen en gekoppelde reisarrangementen, houdende wijziging van Verordening (EG) nr. 2006/2004 en van Richtlijn 2011/83/EU van het Europees Parlement en de Raad, en tot intrekking van Richtlijn 90/314/EEG van de Raad (afkorting: richtlijn pakketreizen), wordt op Europees niveau op dit moment herzien. Wat is hiervan de stand van zaken? Zou deze herziening in strijd zijn met de publiek-private samenwerking die vandaag in België wordt voorzien?

Het versterken van het verhaalrecht op het gebied van de wettelijke garantie is een heel positieve zaak. Het is zelfs absoluut noodzakelijk. Bij de omzetting van de Garantierichtlijn werd reeds betreurd dat er geen bijkomende maatregelen werden genomen om het verhaalrecht te versterken. In de praktijk wordt gezien dat heel veel verkopers geen terugbetaling van de fabrikant of van de invoerder kunnen bekomen. De eindverkopers, die het eerste contactpunt zijn met de klant, worden geconfronteerd met een producent die veel minder meegaand is. Om deze verkoper beter te beschermen is een versterking van het verhaalrecht noodzakelijk. Tot nu toe bleven de maatregelen uit. Het staat nu wel in de beleidsnota. Komen de aangekondigde maatregelen nog deze legislatuur ter bespreking in het parlement?

Voor het versterken van het verhaalrecht van de eindverkoper zijn er verschillende mogelijkheden. Eén daarvan is het voorzien van wisselstukken binnen een redelijke termijn. Een andere is het opleggen van een wettelijke verplichting om de leverancier of de fabrikant te verplichten een volledig nieuw toestel aan de eindverkoper ter beschikking te stellen. Of nog een andere is het opleggen van de verplichting aan de leverancier of de fabrikant om aan de eindverkoper kosteloos en binnen een redelijke termijn de nodige onderdelen en

délai raisonnable. Quelles options ou pistes seront-elles retenues?

Par le passé, tant le *greenwashing* que l'obsolescence prématurée des produits ont fait à plusieurs reprises l'objet de questions. Quel point de vue le gouvernement belge adoptera-t-il lors des négociations sur 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 la transition écologique grâce à une meilleure protection contre les pratiques déloyales et à de meilleures informations (COM/2022/143 final)? Le gouvernement belge entend-t-il aller plus loin que ce qui est actuellement sur la table des négociations européennes? Dans l'affirmative, sur quel plan? Il est essentiel de prendre des mesures, mais il convient de les prendre en premier lieu au niveau européen. Il est important d'assurer des conditions de concurrence équitable pour les entreprises belges. Une accumulation de règles (*gold plating*) est à éviter.

Quelles initiatives la Belgique prendra-t-elle au cours de la présidence belge? Il est prévu de modifier le règlement alternatif des litiges de consommation ainsi que la directive sur les voyages à forfait. Les questions à ce sujet viennent d'être posées. Un autre point concerne les lacunes éventuelles en matière de protection des consommateurs. Une réunion informelle entre les ministres compétents en la matière est prévue. Quelles seront les demandes et les propositions formulées au cours de cette réunion? Quelles sont les priorités? Songe-t-on au document *Car-Pass*? Il s'agit tout de même d'une bonne pratique unique, qui donne au consommateur une garantie sur le marché des véhicules d'occasion. Le *Car-Pass* semble certainement être une bonne mesure à proposer lors de cette réunion informelle. Songe-t-on éventuellement à d'autres mesures?

L'intelligence artificielle présente tant des avantages que des risques. Les dangers de l'intelligence artificielle seront mis en exergue. On ne peut certainement pas ignorer les répercussions ou dangers éventuels de certaines de ses applications. Il faut néanmoins admettre que l'intelligence artificielle peut offrir des opportunités, y compris pour les consommateurs. Il faudrait permettre la mise en place d'espaces d'expérimentation modérément réglementés (aussi appelés "*sandboxes*") pour donner toutes ses chances au développement de l'intelligence artificielle.

Une autre question concerne la révision de la réglementation européenne relative aux services de paiement et plus spécifiquement les droits et obligations des prestataires et des utilisateurs de services de paiement en matière de fraude. Dernièrement, l'Autorité belge de

wisselstukken ter beschikking te stellen. Voor welke opties of pistes zal worden gekozen?

Op het gebied van zowel *greenwashing* als vroegtijdige veroudering van goederen werden in het verleden reeds meermaals vragen gesteld. Wat is het standpunt dat de Belgische regering zal innemen bij de onderhandelingen over 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 transitie door middel van betere informatie en bescherming tegen oneerlijke praktijken (COM/2022/143 final)? Wenst de Belgische regering verder te gaan dan wat er nu Europees op tafel ligt? Indien ja, op welk vlak zou dat dan zijn? Het is noodzakelijk dat er maatregelen komen, maar deze moeten eerst en vooral op Europees niveau worden genomen. Een gelijk speelveld is belangrijk voor de Belgische ondernemingen. Het is te verkiezen niet aan *gold-plating* te gaan doen.

Welke initiatieven zal België nemen tijdens het Belgische voorzitterschap? Er is de wijziging van de alternatieve beslechting van consumentengeschillen en de wijziging van de richtlijn pakketreizen. De vragen hierover werden net gesteld. Een ander onderwerp zijn de mogelijke lacunes in de consumentenbescherming. Er is een informele samenkomst van de ministers van consumentenbescherming gepland. Wat zal er tijdens deze informele samenkomst worden gevraagd of voorgesteld? Wat zijn de prioriteiten? Wordt er aan de *Car-pass* gedacht? Deze *Car-pass* is toch wel een unieke *best practice*, die de consument op de tweedehands automarkt een waarborg geeft. De *Car-pass* lijkt zeker een goede maatregel om tijdens deze informele samenkomst naar voor te brengen. Zijn er eventueel andere zaken waaraan wordt gedacht?

AI brengt zowel voordelen als risico's met zich mee. De gevaren van AI zullen naar voor worden geschoven. Men mag zeker niet blind zijn voor de mogelijke negatieve gevolgen of de mogelijke gevaren van sommige toepassingen ervan. Maar men moet toch toegeven dat AI opportuniteiten kan bieden, ook voor consumenten. Het zou mogelijk moeten zijn regelluwe testzones of zogenaamde *sandboxes* te installeren om de ontwikkeling van AI alle kansen te kunnen geven.

Een volgende vraag gaat over de herziening van de Europese reglementering inzake betalingsdiensten en meer specifiek de rechten en de plichten van de betalingsdienstenaanbieders en de betalingsdienstengebruikers en de aansprakelijkheid in verband met fraude. Onlangs

la concurrence (ABC) a publié un rapport au sujet du manque de concurrence entre les grandes banques belges. L'ABC y formule une série de recommandations. Plusieurs propositions sont actuellement présentées et visent à améliorer la transparence et l'affichage, des points qui s'inscrivent parfaitement dans le cadre du principe BE.COCO. Ces pistes seront-elles davantage approfondies? Sont-elles par ailleurs aussi envisagées au niveau européen? Quelles sont les pistes réellement suivies?

Les comparateurs du prix des produits financiers et d'assurance permettent l'éducation économico-financière des consommateurs. La transparence est indispensable et un outil de comparaison des prix peut être utile à cet égard. Mais là encore, les consommateurs doivent être conscients que mener concrètement cette comparaison sera un exercice difficile pour de nombreux produits d'assurance. Les tarifs peuvent également faire l'objet d'une négociation commerciale. Le prix indiqué sur un site internet n'est souvent pas le prix final. Il importe donc que le résultat affiché ne soit pas présenté comme une offre d'assurance concrète, sous peine de créer de fausses attentes. Outre le prix, le contenu, c'est-à-dire ce qui est couvert par l'assurance pour le prix mentionné, est également important. La qualité des couvertures proposées est variable. Il convient de ne pas se focaliser exagérément sur le prix. Dans quelle mesure ces risques ont-ils été pris en compte dans l'élaboration de l'outil de comparaison?

L'outil de comparaison portant sur l'assurance responsabilité civile, ce que l'on appelle l'assurance familiale, livre beaucoup d'éléments de contextualisation et de nuances avant que la comparaison débute. Ce texte est très long et apporte beaucoup de précisions. Les consommateurs lisent-ils l'ensemble de ce texte? Dans quelle mesure les consommateurs recourent-ils actuellement à cet outil avant de souscrire une assurance responsabilité civile?

En ce qui concerne le renforcement du contrôle de la législation sur la consommation, de nombreux protocoles et chartes existent ou, à tout le moins, sont en cours d'élaboration. Or ce n'est pas toujours l'absence de législation qui pose problème, mais le manque de connaissance ou de mise en œuvre de la législation existante. Souvent, il n'est pas nécessaire de prévoir une nouvelle législation, mais plutôt de consacrer davantage d'efforts à la sensibilisation et à l'information. Il importe de procéder à des évaluations régulières. Si certaines chartes ou certains protocoles n'atteignent pas leur objectif, il convient d'examiner s'il y a lieu de franchir une étape supplémentaire en prenant des initiatives plus coercitives.

heeft de Belgische Mededingingsautoriteit (afkorting: BMA) een rapport gepubliceerd over het feit dat er te weinig concurrentie is tussen de Belgische grootbanken. De BMA doet daarin een aantal aanbevelingen. Er worden nu een aantal voorstellen gedaan die betrekking hebben op meer transparantie en meer affichage, wat perfect past binnen het BE.COCO-principe. Worden deze pistes verder onderzocht? Worden ze ook op Europees vlak onderzocht? Welke pistes worden er concreet bewandeld?

Op het vlak van de economisch-financiële opvoeding zijn er de prijsvergelijkers van de financiële en de verzekeringsproducten. Transparantie is heel hard nodig en een prijsvergelijkingsinstrument kan hierbij nuttig zijn. Maar ook hier moet de consument er bewust van worden gemaakt dat deze concrete vergelijking een moeilijke oefening zal zijn voor vele verzekeringsproducten. Een tarief kan ook commercieel worden onderhandeld. De op een website getoonde prijs is vaak niet de definitieve prijs. Vandaar is het toch wel belangrijk dat het getoonde resultaat niet als een concreet verzekeringsaanbod wordt voorgesteld. Dit kan foutieve verwachtingen scheppen. Naast het prijselement is ook de inhoud, wat er voor die prijs binnen de verzekering valt, van belang. Binnen aangeboden dekkingen zijn er verschillende gradaties in kwaliteit. Er mag toch niet overdreven op de prijs worden gefocust. In welke mate is met deze risico's rekening gehouden bij de ontwikkeling van het vergelijkingsinstrument?

Het vergelijkingsinstrument voor de burgerlijke aansprakelijkheid, de familiale verzekeringen, geeft vooraleer de vergelijking start heel veel context en nuancering weer. Het gaat om heel veel tekst en heel veel verduidelijking. Leest de consument dit allemaal? Is er al een idee van het bereik van het instrument voor de burgerlijke aansprakelijkheidsverzekering?

Op het vlak van het versterken van de controle op de consumentenwetgeving zijn er heel veel protocollen en charters, of er zijn er veel in aantocht. Maar het is niet altijd het gebrek aan het bestaan van wetgeving dat het probleem is, maar het gebrek aan kennis of implementatie van de bestaande wetgeving. Het is niet altijd nodig nieuwe wetgeving te maken, maar wel om meer in te zetten op sensibiliseren en informeren. Een regelmatige evaluatie is van belang. Als bepaalde charters of protocollen niet zouden werken, moet er worden gekeken of een verdere stap in de zin van meer dwingende initiatieven moet worden gezet.

En ce qui concerne le marketing d'influence, certains éléments de la note de politique générale précédente (DOC 55 2934/030) ne figurent plus dans la nouvelle note de politique générale. Des initiatives seront-elles encore prises dans ce domaine? La nouvelle note de politique générale ne fait plus mention du marketing intrusif, tel que la liste *Ne m'appellez plus*. Quel est l'état d'avancement de ce dossier?

Mme Barbara Creemers (Ecolo-Groen) demande quelle sera la répartition des attributions entre Consumerconnect et le médiateur actuel. Comment le consommateur ordinaire pourra-t-il savoir à qui s'adresser et comment cela fonctionnera-t-il? En ce qui concerne la réglementation européenne visant à promouvoir la réparation des biens ("droit à la réparation" ou "*Right to Repair*"), un projet belge visant à promouvoir l'économie circulaire existe depuis fin 2021, à l'initiative du ministre de l'Économie et du Travail et de la ministre du Climat, de l'Environnement, du Développement durable et du *Green Deal*. De nombreux travaux ont déjà été réalisés dans ce domaine en Belgique. Cette réglementation européenne viendra-t-elle se superposer à la réglementation belge? Ou peut-elle être intégrée aux règles belges?

La note de politique générale est muette au sujet du plan d'action *Be Cyclist*. Certaines mesures contenues dans le plan *Be Cyclist* relèvent de la compétence de la secrétaire d'État à la protection des consommateurs, par exemple la recommandation d'indiquer plus clairement dans les polices d'assurance les cas dans lesquels le vélo est aussi assuré, l'engagement de communiquer sur l'obligation d'assurer certains vélos et la communication relative à la garantie légale et à l'obligation de réparation. Ce plan aurait-il été perdu de vue?

La note de politique générale de la ministre de l'Énergie indique qu'une première évaluation du protocole sur les acomptes a été réalisée. Celle-ci a mis en évidence que de nombreux consommateurs ayant un contrat d'énergie variable ont reçu une proposition d'ajustement. Pour un tiers des clients, il s'agissait d'une proposition d'ajustement à la hausse, pour deux tiers des clients d'un ajustement à la baisse. La moitié des clients ont effectivement donné suite à cette proposition d'ajustement. Le montant des factures de débit, à la suite desquelles le client a dû payer un supplément, est plus élevé que celui des factures de crédit, qui ont donné lieu à un remboursement. La conclusion d'un protocole sur les factures d'acompte avec les fournisseurs d'énergie est un élément positif. Ce protocole était assurément nécessaire. Or la presse dénonce encore certaines dérives. Il y a quelques mois, plusieurs familles ont reçu par courrier des décomptes annuels très élevés. Elles ont dû s'acquitter de montants allant jusqu'à 10.000 euros alors qu'elles s'étaient soigneusement acquitté de leur

Over *influencer marketing* stonden in de vorige beleidsnota (DOC 55 2934/030) een aantal zaken die in de nieuwe beleidsnota niet meer terug te vinden zijn. Worden daar nog initiatieven genomen? En over de opdringerige marketing, zoals de *Bel-me-niet-meerlijst*, staat niets meer in de nieuwe beleidsnota. Wat is hiervan de stand van zaken?

Mevrouw Barbara Creemers (Ecolo-Groen) vraagt hoe de wisselwerking tussen Consumerconnect en de bestaande ombudsmanwerking zal zijn. Hoe kan de gewone consument weten naar wie die moet stappen en hoe zal dat in zijn werk gaan? Voor de Europese regelgeving ter bevordering van de reparatie van goederen ("recht op reparatie" of "*Right to Repair*") bestaat er sinds eind 2021 een Belgisch plan ter bevordering van de circulaire economie van de minister van Economie en Werk en de minister van Klimaat, Leefmilieu, Duurzame Ontwikkeling en *Green Deal*. Er is in België hierop al veel gewerkt. Gaat die EU-regelgeving bovenop de Belgische komen? Of kan die in de Belgische worden geïntegreerd?

Het actieplan *Be Cyclist* is in de beleidsnota ook niet terug te vinden. Een aantal maatregelen van het *Be Cyclist* plan vallen onder de bevoegdheid Consumentenbescherming, bijvoorbeeld de aanbeveling om in verzekeringen duidelijker aan te geven wanneer de fiets mee is verzekerd, het engagement om te communiceren over de verzekeringsplicht voor bepaalde fietsen en de communicatie over de wettelijke garantie en de reparatieplicht. Werde dit uit het oog verloren?

In de beleidsnota van de minister van Energie kan worden gelezen dat er een eerste evaluatie van het protocol inzake de voorschotfacturen is gebeurd. Daaruit is gebleken dat een groot deel van de residentiële klanten met een variabel contract een aangepast voorstel kreeg. Voor een derde van de klanten ging het over een voorstel voor aanpassing naar boven, voor twee derden van de klanten een aanpassing naar beneden. De helft van de klanten heeft dit voorstel tot aanpassing effectief gevolgd. De debetafrekeningen, waarbij de klant moest bijbetalen, liggen hoger dan de creditaftrekeningen, waarbij de klant terugkrijgt. Het was positief en zeker noodzakelijk dat er een protocol over de voorschotfacturen met de energieleveranciers werd afgesloten. Toch verschijnen er in de pers nog verschillende excessen. Verschillende gezinnen kregen enkele maanden geleden torenhoge jaarafrekeningen in de bus. Ze moesten tot 10.000 euro opleggen, hoewel ze elke maand hun voorschotfactuur netjes hadden betaald. Het is vandaag voor de consument niet evident om te weten met welk

facture d'acompte chaque mois. Aujourd'hui, il n'est pas évident pour les consommateurs de savoir quel est le montant d'acompte qui leur convient le mieux. Néanmoins, il importe que les consommateurs puissent l'évaluer correctement afin de ne pas être surpris par la facture finale. Les collègues Kim Buyst et Samuel Cogolati (Ecolo-Groen) ont déposé une proposition de loi visant à inscrire dans la loi le principe de la proposition d'ajustement soumise au consommateur (DOC 55 3725). La secrétaire d'État admet-elle aussi que les consommateurs ne doivent pas jouer le rôle de banque de leur fournisseur d'énergie?

M. Albert Vicaire (Ecolo-Groen) évoque le rapport de l'ABC sur le secteur bancaire belge, qui fait état d'une concurrence insuffisante. Il est vraiment nécessaire de "bousculer" ce secteur. Un montant de 300 milliards d'euros se trouve sur des comptes d'épargne. Si le taux d'intérêt est de 1 %, les intérêts s'élèvent à 3 milliards d'euros par an. L'État fédéral contribue à hauteur de 150 millions de précompte mobilier non perçu sur ces intérêts. Pour un tel montant, l'État fédéral pourrait quand même imposer des règles aux banques. L'ABC propose de supprimer la prime de fidélité. Il est vraiment nécessaire de bousculer ce secteur et d'y introduire de la concurrence. À l'heure actuelle, c'est uniquement le cas pour les montants d'épargne supérieurs à 10.000 euros. Les citoyens doivent être protégés contre l'insécurité financière. Les personnes dont l'épargne est peu élevée devraient pouvoir bénéficier d'un taux d'intérêt intéressant. La suppression de la prime de fidélité et le fait d'imposer un taux d'intérêt minimum sur la première tranche de 10.000 euros constituent peut-être des moyens d'y parvenir. Il est nécessaire de protéger les épargnants et de veiller à une plus grande concurrence dans le secteur bancaire.

Selon *M. Patrick Prévot (PS)*, il est évident que beaucoup de mesures positives ont été prises et votées durant cette législature, comme le renforcement de la garantie légale, la gratuité du premier rappel de paiement, la limitation des frais de rappel, la limitation du démarchage à domicile pour les contrats d'énergie, les précisions apportées au droit à l'oubli, le changement d'assureur rendu plus aisé, les paiements en espèces et électroniques dans les commerces, etc. Le bilan de ce gouvernement et de la majorité parlementaire en matière de protection des consommateurs au cours de cette législature est positif, à un moment où la population était par ailleurs confrontée à des difficultés importantes, comme l'envol des prix en magasin et le pouvoir d'achat préoccupant.

Mais il reste du pain sur la planche. La note de politique générale donne l'impression qu'il existe une certaine hiérarchie, au sommet de laquelle se trouve le

voorschotbedrag hij het beste af is. Het is niettemin belangrijk dat de consument dit goed kan inschatten, zodat hij bij de eindafrekening niet voor verrassingen komt te staan. Collega's Kim Buyst en Samuel Cogolati (Ecolo-Groen) hebben een wetsvoorstel ingediend om het afgesloten vrijblijvende akkoord wettelijk te verankeren (DOC 55 3725). Gaat de staatssecretaris akkoord dat de consument geen bank voor de energieleveranciers moet zijn?

De heer Albert Vicaire (Ecolo-Groen) verwijst naar het verslag van de BMA, over de Belgische bankensector, waarin staat dat er een gebrek aan concurrentie is. Deze sector moet echt door elkaar worden geschud. Er staat 300 miljard euro op spaarrekeningen. Met een rente van 1 % geeft dit jaarlijks 3 miljard euro intrest. De Federale Staat levert een inspanning van 150 miljoen, aan niet geïnde voorheffing op deze intrest. 150 miljoen, hiervoor kan de Federale Staat toch regels aan de banken opleggen. De BMA stelt voor de getrouwheidspremie af te schaffen. Het is echt nodig deze sector wakker te schudden, er moet concurrentie komen. Dit werkt nu alleen voor mensen met meer dan 10.000 euro spaartegoeden. De mensen moeten worden beschermd tegen financiële onzekerheid. Er moet een goede rentevoet komen voor mensen met weinig spaargeld. Misschien zijn het afschaffen van de getrouwheidspremie en het opleggen van een minimum rentevoet op de eerste 10.000 euro een goed middel hiervoor. Beschermen van de spaarders en zorgen voor meer concurrentie in de banksector zijn nodig.

De heer Patrick Prévot (PS) vindt dat iedereen moet toegeven dat er heel wat positieve maatregelen tijdens deze legislatuur werden genomen en gestemd, zoals de versterking van de wettelijke garantie, de eerste betalingsherinnering die gratis is, beperkte rappelkosten, de beperkingen voor de deur-aan-deurverkoop van energiecontracten, het verbeteren van het recht om te worden vergeten, het vergemakkelijken om van verzekering te veranderen, contant en elektronisch betalen in winkels... Het bilan van deze regering en de meerderheid in dit parlement op het gebied van consumentenbescherming is tijdens deze legislatuur positief, en dit op een moment dat er voor de bevolking ook grote moeilijkheden waren, zoals de ontspoorde prijs van de winkelkar en de koopkracht die een grote bezorgdheid was.

Maar er is nog werk te doen. De beleidsnota geeft toch de indruk dat een zekere hiërarchie in de dingen werd ingebracht, waarbij er als eerste het Europese

niveau européen. Il s'agit du niveau réglementaire, le niveau législatif. On trouve ensuite le niveau national, où il est surtout recouru à l'élaboration et l'évaluation de protocoles. Le soin est laissé à l'Europe d'imposer des règles strictes aux entreprises. Et le niveau national se limite principalement à informer les consommateurs de leurs droits et à mettre à leur disposition des outils de compréhension et de comparaison pour qu'ils puissent poser des choix intelligents... Mais la législation nationale est précisément un puissant levier de protection des plus vulnérables, de lutte contre la fraude et d'orientation de l'économie vers une production et une consommation plus durables. De plus, la loi apporte une plus-value par rapport aux protocoles et aux codes de conduite en ce qu'elle est contraignante et réellement applicable à toutes les entreprises.

La page 12 de la note de politique générale revient sur l'évaluation du protocole DAB, signé en mars 2023. Sans vouloir relancer le débat politique à ce sujet, il peut être affirmé qu'en Belgique, 70 % des paiements dans les marchés et 50 % des paiements dans les cafés s'effectuent en espèces. Aujourd'hui, huit mois après la signature du protocole, quels sont les moyens disponibles pour évaluer celui-ci? Malgré ce protocole, des groupes d'intérêt continuent de se former, comme par exemple dans la commune de Belœil, où une pétition a recueilli 500 signatures, ce qui représente tout de même 10 % de la population de cette commune. Sur le terrain, les distributeurs automatiques de billets sont fréquemment vides. De plus, ils ne permettent souvent que le retrait de grosses coupures de 20 ou 50 euros, ce qui n'est pas adapté à la situation des plus vulnérables sur le compte desquels il ne reste que quelques dizaines d'euros à la fin du mois. Cette situation pose également problème aux petits commerçants, qui ne peuvent pas toujours rendre la monnaie sur les grosses coupures. Quels sont les outils d'évaluation disponibles aujourd'hui? Que nous enseignent-ils? Le Parlement peut-il consulter ces résultats? Quelle est l'évaluation personnelle de la secrétaire d'État? Est-elle satisfaite? Quelles sont les prochaines étapes du suivi de ce protocole?

Il est également fait référence à l'avis rendu le 23 août 2023 par le Conseil Central de l'Économie (abréviation: CCE) concernant la protection des consommateurs dans le secteur de la construction. Il s'agit d'un avis de grande qualité dont il ressort que trop souvent, après avoir versé un acompte, les consommateurs sont confrontés à la faillite de l'entreprise avant la fin des travaux. Cet avis indique également que des acomptes excessivement élevés sont trop souvent réclamés, fréquemment en espèces. À l'heure où la rénovation énergétique des bâtiments constitue une priorité, il convient de veiller au suivi des recommandations formulées. Quelles mesures seront-elles prises pour accroître la

niveau is. Dit is het reglementaire, het legislatieve niveau. Daarnaast is er het nationale niveau, waar eerder met het instellen en het evalueren van protocollen wordt gewerkt. De strikte regels die aan de ondernemingen worden opgelegd worden aan Europa gelaten. En op nationaal vlak gaat het vooral over het informeren van de consument over zijn rechten en het ter beschikking stellen van hulpmiddelen voor het begrijpen en vergelijken zodat de consument een intelligente keuze kan maken... Maar de nationale wetgeving is juist een krachtige hefboom voor het beschermen van de zwaksten, om te strijden tegen fraude en om de economie meer te richten naar duurzamere productie en consumptie. En de wet heeft een meerwaarde tegenover protocollen en gedragscodes omdat de wet voor alle ondernemingen bindend en echt afdwingbaar is.

Op pagina 12 van de beleidsnota wordt teruggekomen op de evaluatie van het ATM-protocol, dat in maart 2023 werd ondertekend. Zonder terug te komen op het politieke debat hierover, kan worden gezegd dat in België 70 % van de betalingen op de markt en 50 % van de betalingen in de cafés contant wordt gedaan. Welke middelen staan er nu, acht maanden na de ondertekening van het protocol, ter beschikking voor de evaluatie van dit protocol? Ondanks dit protocol blijven belangengroepen zich vormen, zoals bijvoorbeeld in de gemeente Belœil, waar een petitie 500 handtekeningen heeft ingezameld, wat toch 10 % van de bevolking van deze gemeente is. Op het terrein zijn de geldautomaten vaak leeg. Daarbij bevatten ze vaak ook enkel grote coupures van 20 of 50 euro, wat niet aangepast is voor de zwakkeren, bij wie op het einde van de maand nog slechts enkele tientallen euro op de rekening staat. Dit is ook een probleem voor de kleine handelaars die alleen maar grotere coupures binnenkrijgen waarop ze niet altijd meer kunnen teruggeven. Welke evaluatiemiddelen staan vandaag ter beschikking? Wat zeggen ze? Kan het Parlement deze resultaten krijgen? Wat is de persoonlijke evaluatie van de staatssecretaris? Is ze tevreden? Wat zijn de volgende stappen in de monitoring van dit protocol?

Er wordt ook gerefereerd naar het advies van de Centrale Raad voor het Bedrijfsleven (afkorting: CRB) van 23 augustus 2023, over de bescherming van de consument met betrekking tot de bouwsector. Dit advies is van hoge kwaliteit en toont dat consumenten, nadat ze reeds een voorschot hadden betaald, te dikwijls worden geconfronteerd met ondernemingen die failliet gaan voordat de werken werden beëindigd. Het toont ook dat te vaak overdreven voorschotten worden gevraagd, vaak zelfs cash. Op een moment dat de energetische renovatie van gebouwen een prioriteit is, moet er voor een opvolging van de geformuleerde aanbevelingen worden gezorgd. Welke maatregelen worden genomen

protection des consommateurs qui souhaitent rénover leur logement? Dans quel délai? Quel est le calendrier prévu?

L'ABC a émis fin octobre 2023 un avis sur le manque de concurrence dans le secteur bancaire belge. Cet avis indique que les quatre grandes banques fonctionnent comme un oligopole. Ce rapport évoque une conspiration tacite sur les rémunérations réduites des comptes d'épargne. Une partie de la solution réside certainement dans le protocole sur la transparence des taux d'intérêt sur les comptes d'épargne. Mais dans son avis, l'ABC propose plusieurs pistes législatives qui vont au-delà des initiatives volontaires, par exemple l'abolition de la différence entre le taux de base et la prime de fidélité, également recommandée par Test-Achats. Elle propose aussi la mise en place d'un compte d'épargne populaire inspiré du modèle français. Le PS a préparé une proposition de loi en ce sens (DOC 55 3489). Elle propose aussi la portabilité des numéros IBAN belges. Le PS a également déposé une proposition de loi en ce sens (DOC 55 3723). La secrétaire d'État peut-elle donner son avis sur toutes ces propositions qui vont au-delà du protocole d'accord, et, si elle les approuve, aller plus loin sur la base des textes préparés par le PS?

M. Reccino Van Lommel (VB) déclare que, compte tenu des nombreuses questions posées en commission et en séance plénière, on peut certainement dire que les questions de consommation sont d'une actualité brûlante. Ce n'est pas injustifié, car les consommateurs se sentent très souvent abandonnés. L'intervenant évoque les entrepreneurs malhonnêtes, les banques qui pensent de plus en plus avoir les coudées franches, la disparition des distributeurs automatiques de billets, le manque de considération pour les personnes qui ne suivent pas l'évolution de la numérisation, les taux d'intérêt des comptes d'épargne qui augmentent beaucoup trop lentement par rapport aux taux des crédits qui augmentent beaucoup trop rapidement, ce qui se reflète dans les chiffres des bénéfices des banques. Une comparaison avec les pays voisins indique que les banques jouent avec l'argent des consommateurs.

La question des factures d'énergie est une autre question qui revient souvent. Certains problèmes ont été réglés, notamment ceux des factures et des contrats d'énergie, mais de nombreux problèmes ont été reportés. Parfois, après avoir tenté de résoudre certains problèmes, on s'est demandé si les négociations avaient abouti à des résultats significatifs ou si elles avaient eu suffisamment d'efficacité. L'intervenant prend l'exemple des distributeurs automatiques de billets, pour lesquels un accord a été conclu. On constate aujourd'hui que les banques ont beaucoup de pouvoir et qu'elles peuvent

pour une meilleure protection des consommateurs qui souhaitent rénover? Tegen wanneer? Wat is de planning?

De BMA heeft eind oktober 2023 een advies uitgebracht over het gebrek van concurrentie in de Belgische banksector. Dit advies toont dat de vier grootbanken als een oligopolie werken. Het rapport spreekt van een stilzwijgende samenzwering op het gebied van de lage vergoedingen op spaarrekeningen. Een deel van de oplossing is zeker het protocol op de transparantie van de rente op spaarrekeningen. Maar de BMA stelt in zijn advies verschillende wetgevende pistes voor die verder gaan dan de vrijwillige initiatieven, zoals het afschaffen van het verschil tussen basisrente en getrouwheidspremie, wat ook een aanbeveling van Testaankoop is. Een ander voorstel is het instellen van een populair spaarboekje naar Frans model. De PS heeft hiervoor een wetsvoorstel klaar (DOC 55 3489). Nog een ander voorstel is de meeneembaarheid van de Belgische IBAN-nummers. Ook hiervoor heeft de PS een wetsvoorstel neergelegd (DOC 55 3723). Kan de staatssecretaris, voor al deze voorstellen die verder gaan dan het protocolakkoord, haar mening geven, en in geval ze akkoord gaat, er verder aan werken op basis van de teksten die door de PS werden voorbereid?

De heer Reccino Van Lommel (VB) zegt dat, op basis van de vele vragen in de commissie en in de plenaire vergadering, toch wel kan worden gesteld dat consumentenzaken een heet hangijzer is. Dit is niet onterecht, consumenten voelen zich heel vaak in de steek gelaten. Denk daarbij maar aan de malafide aannemers, de banken die hoe langer hoe meer denken dat ze vrij spel hebben, het verdwijnen van de geldautomaten, het te weinig rekening houden met de mensen die niet mee zijn met de digitalisering, de intresten op de spaarrekening die veel te traag stijgen tegenover de intresten op de kredieten, die veel te snel stijgen, wat kan worden gezien in de winstcijfers van de banken. Een vergelijking met de buurlanden laat zien dat de banken een spel spelen met de consument.

De energiefacturen is een ander onderwerp dat vaak terugkwam. Aan sommige zaken werd het hoofd geboden, zoals met de energiefacturen en de energiecontracten. Toch zijn er nog heel wat zaken die op de lange baan werden geschoven. Of soms, nadat er werd geprobeerd een en ander te bewerkstellingen, moest toch de vraag worden gesteld of die onderhandelingen veel hadden opgeleverd of voldoende slagkracht hadden. Denk onder meer aan de bankautomaten, waar wel een soort akkoord werd bereikt, maar waar kan worden gezien dat de banken heel wat macht hebben en uiteindelijk onder

s'abstenir d'honorer cet accord. L'intervenante cite également le nombre de retraits qui peuvent ou doivent être effectués, la recherche d'emplacements adéquats, etc. On pouvait certainement en attendre davantage de ce gouvernement progressiste en matière de protection des consommateurs. Chaque année, la secrétaire d'État et le ministre de l'économie tentent d'aborder la question de la protection des consommateurs dans leur note de politique générale. Mais beaucoup de choses qui reviennent chaque année ne sont pas réalisées, alors que les gens les attendent avec impatience.

Tout le monde pense que les consommateurs doivent être aidés dans un délai raisonnable et de manière efficace. Dans plusieurs domaines, on constate qu'un grand nombre de services chargés de la clientèle ont un grand nombre de dossiers en attente de traitement et le retard accumulé est très difficile à rattraper. Les chiffres des différents services de médiation le montrent clairement. Le nombre de plaintes a également augmenté, notamment en ce qui concerne l'accessibilité des services chargés de la clientèle. Le recours à un call center n'offre pas toujours une solution. Les centres d'appel emploient souvent des travailleurs établis dans des pays à bas salaires et qui ne peuvent fournir que des informations superficielles aux consommateurs.

On lit ce qui suit sur le site web du Service de médiation pour le consommateur: "Le Service de Médiation pour le Consommateur est actuellement très occupé. Nous ne serons donc pas en mesure de traiter votre dossier immédiatement. Il peut s'écouler plusieurs semaines, voire plus, avant que nous ne prenions contact avec vous. Dans l'intervalle, nous mettons tout en œuvre pour résorber notre retard. Nous nous excusons par avance pour ce désagrément". Cette situation est très pénible. Les consommateurs, qui se sentent déjà souvent abandonnés, doivent en outre lire ce type de messages.

L'engorgement des services chargés de la clientèle des fournisseurs d'énergie a souvent compliqué le changement de fournisseur d'énergie et le passage au tarif le plus intéressant. La plateforme Consumerconnect permettra-t-elle de remédier à cette situation particulière? Comment pourra-t-elle garantir aux consommateurs qu'ils recevront des réponses rapides et efficaces aux éventuelles questions qu'ils se posent? Quels contrôles va-t-on effectuer pour évaluer la rapidité et l'efficacité des services chargés de la clientèle? La secrétaire d'État précédemment chargée de cette matière, Mme De Bleeker, a également reçu de nombreuses questions et de nombreuses observations à propos de l'aide apportée aux clients par les services chargés de la clientèle. Mais force est de constater que ces problèmes sont toujours d'actualité.

dat akkoord onderuit kunnen. Denk daarbij ook aan het aantal afhalingen dat mag of moet worden bereikt, het vinden van geschikte locaties... Van consumentenbescherming kon van deze progressieve regering toch iets meer worden verwacht. Elk jaar opnieuw proberen de staatssecretaris en ook de minister van Economie in hun beleidsnota in te spelen op consumentenbescherming. Maar toch zijn er heel wat zaken die elk jaar opnieuw terugkomen en die niet worden gerealiseerd, en waar men met veel spanning op blijft wachten.

Iedereen vindt dat consumenten binnen een redelijke termijn en op een efficiënte manier moeten worden geholpen. Op verschillende vlakken kan worden gezien dat heel wat klantendiensten tot op vandaag kampen met heel wat achterstand in te behandelen dossiers. En deze opgebouwde achterstand wordt heel moeilijk weg-gewerkt. De cijfers van de verschillende ombudsdiensten tonen dit duidelijk. Er is ook een toename vastgesteld in het aantal klachten, zoals over de bereikbaarheid van klantendiensten. De inzet van een callcenter biedt niet altijd een oplossing. Callcenters worden vaak bevolkt door werknemers in lageloonlanden, die de consument slechts op oppervlakkige manier informatie kunnen verstrekken.

Op de website van de COD staat: *"Het is momenteel heel erg druk bij de Consumentenombudsdienst. We zullen uw dossier daarom niet meteen kunnen behandelen. Het kan enkele weken en misschien zelfs langer duren vooraleer we u contacteren. We doen er ondertussen alles aan om onze achterstand weg te werken. Alvast onze excuses voor dit ongemak."* Dit is toch wel heel erg pijnlijk. Consumenten voelen zich al vaak in de steek gelaten en dan moeten ze ook nog dergelijke boodschappen lezen.

Door de achterstand van de klantendiensten van energiebedrijven was het vaak moeilijk om van energieleverancier te veranderen en gebruik te maken van het meest interessante tarief. Zal het platform Consumerconnect verbetering brengen in deze specifieke situatie? Op welke wijze zal dit de consument kunnen verzekeren van een snel en doeltreffend antwoord op mogelijke vragen waar hij of zij mee zit? Welke controles zullen worden uitgevoerd op de snelheid en de efficiëntie van de klantendiensten? Ook aan de vorige bevoegde staatssecretaris, mevrouw De Bleeker, werden reeds vele vragen gesteld en heel wat bedenkingen geuit over het helpen van klanten door klantendiensten. Maar er moet worden vastgesteld dat deze problemen er nog altijd zijn.

L'accessibilité des services chargés de la clientèle est un autre problème. Certaines personnes ne maîtrisent pas très bien les moyens numériques proposés. De plus en plus de services chargés de la clientèle réagissent à cette situation. Il faut s'adresser à eux en passant par un *chat*, ou par d'autres moyens numériques. Ce n'est pas évident pour tout le monde. Les robots des espaces de *chat* donnent des réponses automatiques qui ne répondent pas toujours aux questions un peu complexes. Les consommateurs ont parfois besoin d'une explication personnelle, d'une aide personnelle, pour résoudre leurs problèmes. Les coordonnées téléphoniques des services chargés de la clientèle ne sont souvent pas faciles à trouver. L'intention est de diriger tout le monde vers la *chat box* ou vers l'e-mail pour éviter de nombreux appels téléphoniques. Souvent, il faut faire des recherches sur le web pour trouver un numéro de téléphone. Ensuite, quand on peut appeler un service chargé de la clientèle, il faut d'abord écouter un menu interminable et très détaillé avant de finalement tomber sur un employé après une longue attente. La plateforme Consumerconnect permettra-t-elle d'y remédier? Les numéros de téléphone des services chargés de la clientèle seront-ils beaucoup plus faciles à trouver?

Dans le secteur de la construction, l'adaptation de la loi Breyne est prévue depuis la première note de politique de 2020, et l'a été chaque année depuis lors. Mais c'est un autre projet qui a été reporté *sine die*. Il a déjà été dit que la loi Breyne serait étendue aux rénovations les plus importantes mais cela ne devrait concerner qu'une partie de son extension. De nombreux consommateurs ont affaire à des entrepreneurs peu scrupuleux qui ne se chargent pas toujours spécifiquement d'une construction ou d'une rénovation importante, mais bien d'une partie d'une rénovation. Il arrive très souvent que les consommateurs choisissent plusieurs entrepreneurs en fonction de leurs spécialités respectives. Les différents entrepreneurs s'occupent alors ensemble de la rénovation et ces consommateurs ne sont pas pris en compte dans les dispositions portant sur les entrepreneurs qui effectuent l'ensemble d'une rénovation. Dans quelle mesure les consommateurs qui font appel à plusieurs entrepreneurs peuvent-ils également être protégés?

La Commission européenne estime que le système de garantie prévu dans la version révisée de la loi Breyne restreint les activités des entrepreneurs et des promoteurs immobiliers étrangers. C'est pourquoi elle a entamé une procédure d'infraction contre la Belgique et demandé des ajustements. Où en est-on à cet égard? Les pouvoirs publics offrent certaines possibilités de contrôle aux consommateurs. Ils peuvent par exemple consulter la Banque-Carrefour des Entreprises (BCE), qui est une banque de données qui contient des informations sur ces entrepreneurs, mais cela ne garantit

De la disponibilité des services à la clientèle est un autre thème. Certains peuvent ne pas maîtriser bien les moyens numériques proposés. De plus en plus de services à la clientèle réagissent à cette situation. Il faut s'adresser à eux en passant par un *chat*, ou par d'autres moyens numériques. Ce n'est pas évident pour tout le monde. Les robots des espaces de *chat* donnent des réponses automatiques qui ne répondent pas toujours aux questions un peu complexes. Les consommateurs ont parfois besoin d'une explication personnelle, d'une aide personnelle, pour résoudre leurs problèmes. Les coordonnées téléphoniques des services à la clientèle ne sont souvent pas faciles à trouver. L'intention est de diriger tout le monde vers la *chat box* ou vers l'e-mail pour éviter de nombreux appels téléphoniques. Souvent, il faut faire des recherches sur le web pour trouver un numéro de téléphone. Ensuite, quand on peut appeler un service chargé de la clientèle, il faut d'abord écouter un menu interminable et très détaillé avant de finalement tomber sur un employé après une longue attente. La plateforme Consumerconnect permettra-t-elle d'y remédier? Les numéros de téléphone des services chargés de la clientèle seront-ils beaucoup plus faciles à trouver?

Voor de bouwsector wordt de aanpassing van de wet-Breyne al sinds de eerste beleidsnota uit 2020 voorzien, en daarna elk jaar opnieuw. Maar het is weer iets dat op de lange baan wordt geschoven. Eerder werd al gezegd dat de wet-Breyne naar grotere renovaties zou worden doorgetrokken. Maar dat zou slechts een onderdeel van de uitbreiding moeten zijn. Heel wat consumenten krijgen te maken met gewetenloze aannemers die niet altijd specifiek met een grote bouw of renovatie bezig zijn, maar aan een onderdeel van een renovatie werken. Het gebeurt heel vaak dat consumenten voor verschillende aannemers, in functie van hun specialisme, kiezen. De verschillende aannemers zorgen samen voor de renovatie. Deze consumenten vallen uit de boot als er wordt gekeken naar aannemers die de totale renovatie doen. In welke mate kunnen consumenten die een beroep doen op verschillende aannemers ook worden beschermd?

De Europese Commissie vindt dat de garantieregeling die in de herziening van de wet-Breyne werd bepaald de activiteiten van buitenlandse aannemers en vastgoedontwikkelaars beperkt en heeft daarom een inbreukprocedure tegen België ingesteld en verzocht aanpassingen door te voeren. Wat is daarvan de stand van zaken? De overheid voorziet in een aantal controlemogelijkheden voor consumenten, zoals de toegang tot Kruispuntbank van Ondernemingen (afkorting: KBO), een databank met informatie over deze aannemers. Maar dit is nog altijd geen garantie dat een aannemer

pas la fiabilité de l'entrepreneur. Dans ce domaine, la responsabilité incombe souvent aux candidats constructeurs. L'assistance est insuffisante à un moment où ces consommateurs sont sur le point de faire la plus grosse dépense de leur vie. Il s'agit souvent de jeunes qui rénovent ou construisent. Souvent, ils ne savent pas s'orienter dans les différentes banques de données pour déterminer si un entrepreneur est fiable. Dans quelle mesure pourrait-on faire mieux dans ce domaine?

Dans le cadre du *Green Deal*, l'accent est mis sur les produits qui peuvent être réparés mieux et plus longtemps. C'est peut-être le seul avantage du *Green Deal*, qui est sinon particulièrement asocial et qui sera extrêmement coûteux pour les consommateurs, compte tenu des attentes et des budgets de dépenses prévus pour s'y conformer. Pour de nombreux consommateurs, la mesure dans laquelle un produit peut être réparé joue un rôle dans la décision d'achat. C'est aussi une question d'état d'esprit. L'intervenant cite l'exemple d'un téléphone portable qui pourrait être utilisé durant cinq ans ou plus mais qui est jeté parce qu'une version plus récente a été mise sur le marché. On ne réussira pas en cultivant cette mentalité, même si les appareils sont pris en charge plus longtemps ou peuvent être réparés plus longtemps. Le fait qu'un appareil puisse être réparé plus longtemps garantit qu'il pourra être utilisé plus longtemps, ce qui est une bonne chose, mais un texte sur le droit à la réparation est attendu depuis longtemps. La note de politique indique que l'on attend l'initiative européenne et que ces travaux seront finalisés sous la présidence belge. En mars 2023, la Commission européenne a déjà publié une proposition sur le droit à la réparation. La proposition de directive européenne visant à responsabiliser les consommateurs pour la transition verte et son annexe datent de mars 2022. L'avis du CCE date de novembre 2022. Pourquoi l'attente est-elle si longue pour des initiatives concrètes sur le droit à la réparation? Existe-t-il également des projets visant la mise en place de services de réparation locaux employant des professionnels agréés?

Mme Florence Reuter (MR) estime que les consommateurs ne s'y retrouvent plus toujours et qu'ils ont le droit d'obtenir des informations correctes afin de pouvoir opérer les bons choix. Les derniers mois de cette législature seront marqués par la présidence belge du Conseil de l'Union européenne, au cours de laquelle plusieurs dossiers relatifs à la protection des consommateurs devront être finalisés. Le gouvernement a décidé d'organiser une conférence interministérielle informelle à propos de la protection des consommateurs. Quels thèmes seront évoqués lors de cette conférence? Qu'espère-t-on atteindre au travers de cette conférence?

betrouwbaar is. De verantwoordelijkheid wordt hierbij vaak bij de kandidaat-bouwers gelegd. Er is onvoldoende bijstand op het moment dat de consument op het punt staat de grootste uitgave van zijn leven te doen. Het zijn vaak jonge mensen die renoveren of bouwen. Ze kennen vaak de weg niet in de verschillende databanken om te bepalen of een aannemer betrouwbaar is. In welke mate kan hierop meer worden ingezet?

In het kader van de *Green Deal* wordt er ingezet op producten die beter en langer te herstellen zijn. Dit is misschien het enige voordeel van de *Green Deal*, die voor het overige bijzonder asociaal en voor de consument bijzonder duur is, als naar de verwachtingen en de bestedingsbudgetten om eraan te voldoen wordt gekeken. Bij veel consumenten speelt de mate waarin het kan worden hersteld een rol in de afweging om het product aan te kopen. Het is ook mentaliteitsafhankelijk. Een gsm die vijf jaar of langer kan meegaan, maar die wordt weggegooid omdat er een opvolgversie werd uitgebracht... Met deze mentaliteit gaat men er niet komen, zelfs als toestellen langer worden ondersteund of langer kunnen worden hersteld. Iets dat langer kan worden hersteld, zorgt er wel voor dat er langer mee kan worden gewerkt, wat een goede zaak is. Ondertussen wordt er al een vrij lange tijd gewacht op een tekst inzake het recht op herstel. In de beleidsnota staat dat er wordt gewacht op het Europees initiatief en dat de werkzaamheden onder het Belgische voorzitterschap zullen worden gefinaliseerd. In maart 2023 heeft de Europese Commissie al een voorstel "*Right to Repair*" gepubliceerd. Het voorstel van Europese Richtlijn "*empowering consumers for the green transition and annex*" dateert al van maart 2022. Het advies van de CRB dateert van november 2022. Waarom wordt er dan zo lang gewacht met concrete initiatieven op het gebied van het recht op reparatie? Zijn er ook plannen voor de uitbouw van lokale hersteldiensten met erkende vakmensen?

Mevrouw Florence Reuter (MR) vindt dat de consumenten niet meer altijd het bos door de bomen kunnen zien en dat ze recht hebben op correcte informatie, zodat ze de juiste keuzes kunnen maken. De laatste maanden van deze legislatuur worden door het Belgische voorzitterschap van de Raad van de EU gemarkeerd, tijdens dewelke verschillende dossiers op het gebied van consumentenbescherming moeten landen. De regering heeft beslist een informele interministeriële conferentie over consumentenbescherming te organiseren. Welke thema's zullen tijdens deze conferentie worden aangesneden? Wat hoopt men met deze conferentie te bereiken?

L'une des priorités de la présidence européenne consiste à protéger les consommateurs des dangers de l'IA. Il conviendra de prendre des mesures fortes afin de prévenir les abus. Comment ce point sera-t-il examiné à l'échelle européenne?

L'arrivée d'internet et des réseaux sociaux a donné naissance à certaines formes d'abus, par exemple la livraison directe, les systèmes pyramidaux, le hameçonnage, etc. Quelles mesures seront prises en matière de sensibilisation? Qu'est-il prévu en matière de répression? Les consommateurs sont impuissants face à ces abus.

Depuis plusieurs années, nous connaissons les phénomènes du *Black Friday* et du *Cyber Monday*. Chaque année, la situation se dégrade un peu plus, des promotions s'étendant sur plusieurs jours, voire parfois plusieurs semaines. Il s'agit principalement de certaines plateformes en ligne, certaines plateformes non européennes, qui en profitent. Pour éviter d'être mis à l'écart, les commerçants et les magasins sont obligés de participer en proposant des réductions et des promotions. Les consommateurs effectuent leurs achats de Noël un mois à l'avance afin de profiter des réductions. Cette situation présente un certain danger, car il existe de nombreuses fraudes et escroqueries. Les cybercriminels utilisent de faux sites web. Existe-t-il des chiffres sur le nombre d'escroqueries? Des mesures ont-elles été prises contre ces escroqueries en ligne au cours de cette période spécifique?

Début 2024, un guichet numérique unique sera créé pour les consommateurs. Ce guichet leur permettra de trouver des informations, de poser des questions ou échanger des constats avec l'Inspection économique. Qui sera responsable de ce guichet numérique? Quelles moyens, financiers et humains, seront dégagés pour cette plateforme?

En ce qui concerne les services financiers, l'intervenante déplore que les consommateurs se sentent de plus en plus abandonnés, que les banques soient engagées dans un processus croissant de rationalisation, que l'accès à leurs services, notamment pour les personnes âgées, ne cesse de se compliquer. Le nombre de guichets et de distributeurs automatiques dans les banques ne cesse de diminuer. Le protocole d'accord du 31 mars 2023, conclu entre le gouvernement et le secteur bancaire, sera évalué. L'accès aux espèces est important tant pour les consommateurs que pour les commerçants. Les espèces devraient être acceptées partout, pour toutes les transactions commerciales physiques. Des informations sont-elles disponibles à ce sujet? L'ABC a réalisé une étude. Il était prévu que s'il s'avérait que le réseau de distributeurs automatiques Batopin posait des problèmes de concurrence, le protocole devrait être

Eén van de prioriteiten van het Europese voorzitterschap is de bescherming van de consumenten tegen de gevaren van AI. Om misbruik te voorkomen zullen krachtige maatregelen nodig zijn. Op welke manier zal dit op het Europese niveau worden behandeld?

Samen met het internet en met de sociale netwerken ontwikkelen zich ook bepaalde misbruiken zoals *dropshipping*, piramidesystemen, *phishing*... Wat zal er worden gedaan op het gebied van sensibilisering? Wat wordt er voorzien op het gebied van repressie? Consumenten staan hiertegen vaak machteloos.

Sinds enkele jaren kennen we de fenomenen *Black Friday* en *Cyber Monday*. Dat wordt elk jaar wat erger, met promoties die meerdere dagen, soms zelfs meerdere weken, duren. Het zijn vooral bepaalde online-platformen, bepaalde niet eens Europese platformen, die ervan profiteren. Om zich niet buitenspel te laten zetten zijn handelaars en winkels verplicht om mee te doen met kortingen en promoties. Consumenten gaan hun kerstinkopen een maand op voorhand doen, om zo te kunnen profiteren van de kortingen. Hierin zit een zeker gevaar, omdat er veel fraude en veel oplichting is. Cybercriminelen werken met valse websites... Zijn er cijfers over de hoeveelheid oplichting die er is? Werden tijdens deze specifieke periode maatregelen tegen deze internetoplichting genomen?

Begin 2024 komt er een uniek digitaal loket voor de consumenten, waar ze informatie kunnen vinden, vragen kunnen stellen, of vaststellingen met de Economische Inspectie kunnen uitwisselen. Wie is er verantwoordelijk voor dit digitale loket? Welke middelen, financiële en ook op gebied van personeel, worden er voor dit platform uitgetrokken?

Op het gebied van de financiële diensten is het te betreuren dat de consumenten zich meer en meer verlaten voelen, dat de banken steeds meer rationaliseren, dat de toegang tot hun diensten, vooral voor de ouderen, steeds moeilijker wordt... Er zijn steeds minder loketten in de banken en steeds minder geldautomaten. Het protocolakkoord van 31 maart 2023, dat tussen de regering en de banksector werd gesloten, zal worden geëvalueerd. De toegang tot baar geld is zowel voor de consumenten als voor de handelaars belangrijk. Cash zou overal moeten worden aanvaard, voor alle fysieke commerciële transacties. Is hierover informatie beschikbaar? De BMA heeft een onderzoek gedaan. Het was voorzien dat indien er concurrentieproblemen met het Batopin-netwerk van automaten zouden worden aangetoond, het protocol zou moeten worden herzien en de engagementen van Batopin zouden worden verstrengd. Is dit onderzoek

revu et les engagements de Batopin renforcés. Cette étude a-t-elle été entièrement réalisée? Quelles mesures seront prises? Quand le protocole sera-t-il évalué par le gouvernement et le secteur bancaire? Quelles mesures seront prises si cette évaluation est négative?

Mme Nahima Lanjri (cd&v) convient que la protection des consommateurs a connu une période mouvementée avec la crise du coronavirus, la crise énergétique, l'inflation élevée, etc. Ces crises ont miné la confiance des consommateurs. Heureusement, une amélioration se profile grâce à la baisse de l'inflation et à la prévision d'une croissance du PIB belge de 1,4 % en 2023, qui est supérieure à la moyenne européenne de 0,6 %.

Plusieurs initiatives chères au groupe cd&v sont également entrées en vigueur cette année, par exemple la lutte contre le surendettement au travers d'un premier courrier de rappel gratuit et le plafonnement des dettes de recouvrement, ainsi que l'amélioration du droit à l'oubli dans le cadre d'une assurance solde restant dû. Enfin, un accord a été conclu avec le secteur bancaire en ce qui concerne la disponibilité des distributeurs automatiques de billets.

Il est positif que la secrétaire d'État continue à investir dans un niveau élevé de protection des consommateurs. Depuis le début de la législature, un guichet numérique unique pour les consommateurs, Consumerconnect, a été annoncé et il devrait être accessible début 2024. Les consommateurs pourront s'adresser à ce guichet pour poser des questions ou déposer des plaintes. Le calendrier a déjà été modifié à plusieurs reprises. Ce guichet devait initialement être disponible après l'été 2023. Quel est aujourd'hui le calendrier exact? Quelles mesures doivent encore être prises pour que le système soit opérationnel? Le point de contact actuel sera-t-il intégré dans ce guichet? Qu'advient-il des questions des consommateurs qui ne relèvent pas de la compétence fédérale? Qu'advient-il des questions des consommateurs qui ne sont pas familiarisés avec l'informatique et qui préfèrent être aidés par téléphone? Les différents médiateurs pourront-ils continuer à travailler en toute indépendance? Où en est la mise en place d'un véritable service de médiation dans le domaine de la construction?

La décision de construire ou de rénover une maison est l'une des décisions les plus importantes et les plus coûteuses dans la vie d'une personne. Lorsque l'entrepreneur fait faillite, le consommateur est confronté à de graves problèmes financiers. La note de politique générale indique que l'Inspection économique contrôlera le respect de la loi Breyne. Quand l'intervenante peut-elle espérer une initiative législative? Quelles initiatives seront en outre prises pour apporter une protection suffisante

volledig gedaan? Wat zal er worden gedaan? Wanneer komt er een evaluatie van het protocol door de regering en de banksector? Welke maatregelen zullen worden genomen als de evaluatie negatief is?

Mevrouw Nahima Lanjri (cd&v) is akkoord dat het voor de consumentenbescherming bewogen tijden zijn geweest met de coronacrisis, de energiecrisis, de hoge inflatie... Dat heeft het consumentenvertrouwen gefnuikt. Maar er is gelukkig ook beterschap op komst met een dalende inflatie en een verwacht groei van het Belgische bbp van 1,4 % in 2023, wat beter is dan het Europese gemiddelde van 0,6 %.

Dit jaar zijn er ook verschillende initiatieven in werking getreden die de cd&v-fractie na aan het hart liggen zoals het bestrijden van overmatige schuldenlast via een eerste gratis rappelbrief en plafonnering van de invorderingschulden, maar ook het verbeteren van het recht om vergeten te worden bij een schuldsaldoverzekerings. Ten slotte is er een akkoord gesloten met de banksector over de beschikbaarheid van geldautomaten.

Het is positief dat er verder wordt ingezet op een hoog niveau van consumentenbescherming. Sinds begin deze legislatuur werd één digitaal loket voor consumenten, Consumerconnect, aangekondigd en dit zou nu begin 2024 worden gerealiseerd. Daar zullen consumenten terecht kunnen met vragen of klachten. De timing is al enkele keren aangepast. Eerst was het na de zomer van 2023. Wat is nu de exacte timing? Welke stappen moeten nog worden gezet om dit operationeel te krijgen? Zal het huidige meldpunt daarin worden geïntegreerd? Wat met de vragen van consumenten die niet tot de federale bevoegdheden behoren? Wat met vragen van consumenten die digitaal niet mee zijn en die liever telefonisch worden geholpen? Zullen de verschillende ombudsdiensten hun werk onafhankelijk kunnen blijven doen? Wat is de stand van zaken om te komen tot een volwaardige ombudsdienst voor de bouw?

Een huis bouwen of verbouwen is één van de belangrijkste en duurste beslissingen in een mensenleven. Wanneer dan de aannemer failliet gaat, blijft de consument met een financiële kater achter. In de beleidsnota staat dat de Economische Inspectie controles gaat doen op de naleving van de wet-Breyne. Wanneer mag hierover een wetgevend initiatief worden verwacht? Welke initiatieven zullen daarnaast worden genomen om consumenten die renovatiewerken uitvoeren en een

à tout consommateur qui effectue des travaux de rénovation et souhaite transformer une maison, ce qui ne relève actuellement pas de la loi Breyne?

La protection des consommateurs dans le secteur de l'énergie est également importante. L'accord de consommation d'énergie a été revu à plusieurs reprises par le passé. Aujourd'hui, la tendance consistait à inclure plusieurs éléments dans la législation afin de mieux protéger les consommateurs. D'ici la fin de la législature, le gouvernement souhaite réviser à nouveau l'accord de consommation. Quels éléments de l'accord sont visés? Quels points seront révisés? La tendance à inclure plusieurs éléments dans la législation se poursuivra-t-elle?

Il est positif qu'une initiative visant à renforcer le droit de recours des commerçants dans le cadre de la garantie légale soit prise. Une proposition de loi du cd&v à ce sujet est également pendante. Lorsqu'un commerçant a encouru des frais pour accorder la garantie légale, il doit pouvoir récupérer ces frais auprès du fabricant. Quand une initiative législative sera-t-elle prise?

Il est ressorti du rapport de l'ABC que les banques se livrent une concurrence beaucoup trop timide au détriment des épargnants. Les épargnants ont droit à un taux d'intérêt correct sur leurs économies durement gagnées et ont le droit d'être respecté. L'ABC a formulé des recommandations telles que la suppression de la distinction entre le taux de base et la prime de fidélité et la simplification des lourdeurs administratives telles que la portabilité du numéro de compte bancaire. Ces recommandations seront examinées et un protocole sera conclu avec le secteur afin que les consommateurs bénéficient d'une transparence accrue et puissent facilement changer de banque. Où en est ce protocole? Quand ce protocole sera-t-il conclu et quand entrera-t-il en vigueur? Quelle suite sera accordée aux recommandations de l'ABC?

Le 10 novembre 2021, la Chambre a adopté, sur proposition du groupe cd&v, la résolution visant à étendre le droit à l'oubli à d'autres maladies chroniques (DOC 55 2067/005). Depuis lors, certaines améliorations ont déjà été apportées, mais l'extension du droit à l'oubli aux maladies chroniques se fait toujours attendre. La note de politique générale est muette à ce sujet. Où en est la mise en œuvre de cette résolution? Quand la grille de référence sera-t-elle étendue à d'autres maladies chroniques? Outre les personnes atteintes de maladies chroniques, les personnes qui ont souffert par le passé de problèmes mentaux, tels que la dépression ou le burn-out, ont également des difficultés à souscrire une assurance solde restant dû, ou doivent s'acquitter d'une prime nettement plus élevée, même si ces problèmes

huis willen verbouwen, wat nu niet onder de wet-Breyne valt, voldoende te beschermen?

Ook consumentenbescherming in de energiesector is belangrijk. Het consumentenakkoord voor energie werd in het verleden al enkele keren herzien. Nu was de tendens om aantal aspecten in de wetgeving op te nemen om de consument beter te beschermen. Tegen het einde van de legislatuur wil de regering het consumentenakkoord opnieuw herzien. Over welke aspecten in het akkoord gaat dit? Wat wordt herzien? Zal de tendens om aantal zaken op te nemen in wetgeving verder gaan?

Het is positief dat er een initiatief komt om het verhaalrecht voor handelaars in kader van de wettelijke garantie te versterken. Er is hierover ook een wetsvoorstel van cd&v hangende. Wanneer een handelaar kosten heeft opgelopen om de wettelijke garantie toe te kennen, moeten de kosten kunnen worden verhaald bij de fabrikant. Wat is de timing om met een wetgevend initiatief te komen?

Uit het rapport van de BMA bleek dat er te weinig concurrentie is tussen de banken en daar is de spaarder de dupe van. Spaarders hebben recht op een correcte rente op hun zuurverdiend spaargeld en hebben recht op respect. De BMA heeft aanbevelingen gedaan, zoals het wegnemen van het onderscheid tussen de basisrente en de getrouwheidspremie en het vereenvoudigen van administratieve rompslomp zoals de overdraagbaarheid van een bankrekeningnummer. Deze aanbevelingen zouden worden onderzocht en een protocol met de sector zou worden afgesloten zodat consumenten meer transparantie krijgen en gemakkelijk kunnen overstappen naar een andere bank. Wat is de stand van zaken van dit protocol? Wanneer zal het protocol worden afgesloten en in werking treden? Welk gevolg zal worden gegeven aan de aanbevelingen van de BMA?

Op 10 november 2021 nam de Kamer op voorstel van de cd&v-fractie de resolutie betreffende het uitbreiden van het recht om vergeten te worden tot chronische aandoeningen (DOC 55 2067/005) aan. Intussen werden er al enkele verbeteringen aangebracht, maar op een uitbreiding van het recht om vergeten te worden naar chronische aandoeningen is het nog steeds wachten. Hierover staat niets in de beleidsnota. Wat is de stand van zaken voor de uitvoering van deze resolutie? Wanneer zal het referentierooster met meer chronische ziekten worden uitgebreid? Naast mensen met een chronische ziekte, hebben ook mensen die in het verleden mentale problemen zoals een depressie of een burn-out hebben gehad problemen om een schuldsaldoverzekerings te krijgen, of ze moeten er veel meer voor betalen, ook al

mentaux appartiennent au passé. Quelle autre initiative sera prise à cet effet?

M. Roberto D'Amico (PVDA-PTB) s'étonne que la note de politique générale ne consacre que quatre lignes aux distributeurs automatiques de billets. Il s'agit pourtant d'un point important qui a déjà été examiné à plusieurs reprises au sein de la commission. Seules une révision et une analyse du protocole du 31 mars 2023 conclu avec le secteur bancaire sont annoncées. Ce protocole d'accord n'a pas empêché la disparition des distributeurs automatiques, mais confirme les choix opérés par les banques. Les associations de défense des consommateurs telles que Test Achats, Financité, OKRA, etc., s'opposent à cet accord. En 2021, la Belgique comptait 5.933 distributeurs de billets, soit près de 2.000 distributeurs de plus que le nombre prévu par l'accord. Une pétition a été lancée en vue de mettre fin immédiatement à la disparition des distributeurs de billets et de revenir au moins au nombre de distributeurs présents au 31 décembre 2021, répartis de manière homogène sur le territoire. Le 14 juin 2023, ces organisations ont été entendues par la commission (DOC 55 3491/001), et ont démontré que le réseau Batopin ne permet pas aux grandes banques de remplir leurs obligations en matière d'accès aux espèces. L'accord du gouvernement ne permet pas de connaître l'emplacement exact des distributeurs automatiques. Il est impossible de vérifier comment les distributeurs automatiques seront répartis en 2025 dans les différentes zones, urbaines, intermédiaires ou rurales de chaque province. La méthodologie utilisée par la Banque nationale de Belgique (abrégée BNB) n'est pas non plus connue. Les trois organisations précitées ont écrit à la secrétaire d'État à la protection des consommateurs à ce sujet, mais n'ont pas reçu de réponse. Elles ont ensuite contacté la Commission d'accès aux documents administratifs, qui leur a donné raison. Le gouvernement est tenu de publier les détails de l'accord avec les banques, mais il continue de refuser. À l'issue des auditions organisées par la commission et suite aux critiques des organisations précitées, la conception du protocole d'accord conclu avec les banques a-t-elle changé? Pourquoi la secrétaire d'État ne répond-elle pas aux questions des associations de défense des consommateurs à propos de l'emplacement des distributeurs de billets, de la couverture par province pour les trois différents types de zones et de la méthodologie utilisée par la BNB? Un rapport de l'ABC est attendu depuis plus d'un an. Quand sera-t-il disponible? Quelles mesures seront prises en cas d'avis négatif? La piste d'un projet de loi, comme le demandent Test Achats, Financité, OKRA, sera-t-elle envisagée?

Dans le domaine des taux d'intérêt sur les comptes d'épargne, on se fie aux banques et on espère que la concurrence induira une hausse des taux. Cela n'a

liggen deze mentale problemen in het verleden. Welk initiatief zal hiervoor nog worden genomen?

De heer Roberto D'Amico (PVDA-PTB) is verbaasd dat er in de beleidsnota slechts vier regels over geldautomaten staan. Dit is nochtans een belangrijk punt dat reeds meermaals in deze commissie werd besproken. Er wordt enkel een evaluatie en een analyse van het protocol met de banksector van 31 maart 2023 aangekondigd. Dit protocolakkoord heeft het verdwijnen van geldautomaten niet gestopt, maar bevestigt de keuzes die door de banken werden gemaakt. Belangenverenigingen van consumenten, zoals Testaankoop, Financité, OKRA ... zijn tegen dit akkoord. In 2021 waren er 5.933 biljettenverdelers in België, bijna 2.000 meer dan wat er in het akkoord is voorzien. Er werd een petitie gelanceerd om direct een einde te maken aan het verdwijnen van biljettenautomaten, en een terugkeer naar minstens het aantal automaten dat er stond op 31 december 2021, op een evenwichtige manier verdeeld over het land. Op 14 juni 2023 werden deze organisaties gehoord in deze commissie (DOC 55 3491/001), en ze hebben aangetoond hoe de grote banken met het Batopin-netwerk niet aan hun verplichtingen op het gebied van toegang tot cash voldoen. De exacte locatie van de automaten is, met het akkoord van de regering, niet bekend. Er kan niet worden nagegaan hoe de geldautomaten in elke provincie in de verschillende zones, stedelijk, intermediair of platteland, in 2025 zullen staan opgesteld. Ook de methodologie die de Nationale Bank van België (afkorting: NBB) gebruikt is niet bekend. De drie genoemde organisaties hebben de staatssecretaris voor Consumentenbescherming hierover aangeschreven, maar geen antwoord gekregen, en hebben daarop de *Commission d'accès aux documents administratifs* gecontacteerd, die de organisaties gelijk heeft gegeven. De regering moet de details van het akkoord met de banken openbaar maken. Maar dit wordt nog steeds geweigerd. Is, na de hoorzittingen in deze commissie en door de kritiek van de genoemde organisaties, de opvatting over het met de banken afgesloten protocolakkoord veranderd? Waarom wordt er niet geantwoord op de vragen van de verenigingen die consumentenbelangen verdedigen, over de plaatsing van de geldautomaten, de dekking per provincie voor de drie verschillende typen van zones, en de methodologie gebruikt door de NBB? Er wordt al meer dan een jaar op een rapport van de BMA gewacht. Wanneer zal dat beschikbaar zijn? Wat zal er worden gedaan in het geval van een negatief advies? Wordt de piste van een wetsontwerp, zoals Testaankoop, Financité, OKRA vragen, overwogen?

Op het gebied van de intresten op de spaarrekeningen wordt er vertrouwd op de banken en gehoopt dat de concurrentie tot hogere rente zou leiden. Maar dat is

toutefois pas fonctionné. L'idée d'un taux minimum a-t-elle été définitivement écartée? Comment est perçue l'idée d'un "Livret A" dont le taux d'intérêt minimum est de 1,5 % et dont le taux ne peut jamais être inférieur de plus de 2 % au taux hypothécaire fixe à 20 ans? Le PVDA-PTB a déposé une proposition à cet égard (DOC 55 3659).

Le maintien de la prime de fidélité est-il avantageux pour le consommateur? Ou le maintien de cette prime n'est-il réalisé qu'au détriment du taux de base? N'est-il pas préférable de supprimer la prime de fidélité de manière à renforcer la transparence des taux d'intérêt proposés et à augmenter également le taux de base? Seul le taux de base pourra ainsi être affiché et le rideau de fumée disparaîtra au sujet du rendement réel d'un compte d'épargne.

Le lancement de la plateforme *Consumerconnect* est annoncé pour le début 2024. Cette plateforme vise à centraliser les réponses aux questions des consommateurs et à faciliter la transmission ou le signalement des plaintes. Est-il prévu de remettre au parlement un relevé annuel de l'ensemble des plaintes et des signalements, de manière à pouvoir améliorer la législation?

S'agissant des contrats d'énergie, il sera possible à partir 2024 d'annuler un contrat conclu lors d'une visite non sollicitée. Pourquoi la vente en porte-à-porte de contrats d'énergie n'est-elle pas tout simplement interdite? Les plaintes se sont multipliées et le médiateur du secteur de l'énergie a tiré la sonnette d'alarme. Qui profite de la vente de ces contrats trop onéreux? Pourquoi est-il autorisé de continuer à appliquer cette pratique qui n'est pas conforme à la philosophie du consommateur conscient et bien informé?

Il est examiné quelle est la meilleure manière d'élargir à nouveau les contrats d'énergie à prix fixe qu'il n'était plus possible de conclure mais qui ont à présent été réintroduits. Les fournisseurs seront-ils contraints de proposer en permanence un contrat à prix fixe? Certains contrats à prix fixe peuvent également être transformés en contrats à prix variable lorsque le contrat doit être renouvelé. Que faire pour que les consommateurs qui veulent toujours un contrat à prix fixe puissent l'obtenir?

La loi du 5 juin 2023 relative à la vente de voyages à forfait prévoit une obligation d'assurance contre l'insolvabilité pour les organisateurs et les détaillants qui vendent des voyages à forfait. De quels moyens financiers dispose le fonds organique pour l'intervention de l'État qui est alimenté par les contributions des assurances?

niet gelukt. Is het idee van een minimumrente definitief opgeborgen? Hoe wordt er gedacht over een "Livret A" met een minimumrente van 1.5 % en waarvan de rente ook niet meer dan 2 % minder mag zijn dan de gemiddelde vaste hypotheekrente op 20 jaar? Er ligt een voorstel van de PVDA-PTB op tafel (DOC 55 3659).

Is het behoud van de getrouwheidspremie een voordeel voor de consument? Of gaat dat enkel ten nadele van de basisrente? Is het niet beter de getrouwheidspremie af te schaffen, om zo de transparantie over de voorgestelde intrestvoeten te verhogen en ook de basisrente te verhogen? Zo kan er enkel de basisrente worden geafficheerd en is er geen rookgordijn meer over de werkelijke opbrengst van een spaarrekening.

Het platform *Consumerconnect* wordt aangekondigd voor opstart begin 2024. Dit platform heeft als doelstelling het centraliseren van de antwoorden op de vragen van de consumenten, en het gemakkelijk doorsturen of rapporteren van klachten. Is het voorzien om een jaarlijks overzicht van alle klachten en rapporten aan het Parlement te bezorgen, zodat er voor een betere wetgeving kan worden gezorgd?

Voor de energiecontracten zal het vanaf 2024 mogelijk zijn een contract, dat gesloten werd na een ongevraagd bezoek, te annuleren. Waarom wordt de deur-aan-deurverkoop van energiecontacten niet gewoonweg verboden? De klachten zijn toegenomen en de ombudsman van de energiesector heeft aan de alarmbel getrokken. Wie profiteert er van de verkoop van deze te dure contracten? Waarom wordt deze praktijk, die niet beantwoordt aan de filosofie van de bewuste en goed geïnformeerde consument, verder toegelaten?

Er wordt nagedacht over de beste manier om de energiecontracten met vaste prijs, die niet meer mogelijk waren maar nu terug werden geïntroduceerd, opnieuw uit te breiden. Zullen de leveranciers worden gedwongen om altijd een contract met vaste prijs aan te bieden? Bepaalde contracten met vaste prijs kunnen, als het contract moet worden vernieuwd, ook worden veranderd naar contracten met variabele prijs. Wat kan er worden gedaan zodat gebruikers, die steeds een contract met vaste prijs willen, dit kunnen krijgen?

De wet van 5 juni 2023 over de pakketreizen bevat een verplichte verzekering tegen de insolventie van de organisatoren en de detailhandelaars die pakketreizen verkopen. Over welke financiële middelen beschikt het organieke fonds voor de tussenkomsten van de staat, dat door bijdragen van de verzekeringen wordt gespijsd?

Des mesures seront prises afin de lutter contre l'obsolescence programmée. Pourquoi la proposition du PVDA-PTB visant à étendre la garantie légale de deux à trois ans n'est-elle pas soutenue (DOC 55 3492)?

Quelles mesures concrètes seront-elles prises dans le domaine du *greenwashing* et de l'extension de la liste noire des pratiques commerciales déloyales?

Il existe une volonté de finaliser, au cours de la présidence belge, la directive sur le "droit de réparer" de manière à promouvoir la réparation des biens en Europe. Une initiative législative est-elle prévue au niveau belge si la directive européenne n'est pas prête à temps? Pourquoi les avantages de la réparation ne sont-ils pas déjà concrétisés au niveau national? Les consommateurs belges ne vont pas faire réparer leur GSM en Suède, même si ce pays offre une meilleure protection des consommateurs en prévoyant une garantie plus longue.

Il est également indiqué dans la note de politique générale qu'une réunion informelle des ministres en charge de la protection des consommateurs sera organisée. Quels sujets seront-ils examinés lors de cette réunion? Des organisations de consommateurs y seront-elles invitées?

Mme Kathleen Verhelst (Open Vld) soutient les différentes initiatives visant à mieux informer et à renforcer les consommateurs, sans perturber le fonctionnement du marché. Au contraire, le marché en sort plutôt renforcé. L'intervenante cite à cet égard *Consumerconnect*, la révision de la loi Breyne, le protocole relatif aux factures d'acompte, le protocole sur les distributeurs de billets, le protocole relatif à la transparence des taux d'intérêt des comptes d'épargne, etc. Il est également positif que des tentatives soient entreprises afin d'établir un dialogue entre les consommateurs et les entreprises. Cela vaut bien mieux que d'imposer des cadres réglementaires rigides. Des solutions sont ainsi trouvées dans les accords sectoriels sous la forme de chartes et de protocoles. La note de politique générale contient dès lors à juste titre de nombreuses évaluations de chartes et de protocoles. Ces évaluations peuvent-elles être commentées? Peut-on déjà commenter les résultats provisoires des accords sectoriels? Des contrôles sont-ils prévus? Que se passera-t-il en cas d'infraction? Les différents acteurs des différents secteurs sont-ils disposés à revoir les accords en cas d'évaluation négative?

Mme Melissa Depraetere (Vooruit) estime que dans le domaine de la politique de la protection des consommateurs, il est encore possible de faire la différence en faveur des individus, qui sont souvent impuissants face aux grandes entreprises. Bien que des avancées aient été réalisées ces dernières années, les protocoles

Er zal worden gestreden tegen geprogrammeerde veroudering. Waarom wordt het PVDA-PTB-voorstel voor het verlengen van de wettelijke garantie van twee naar drie jaar niet gesteund? (DOC 55 3492)?

Wat zal er concreet worden gedaan op het gebied van *greenwashing* en het uitbreiden van de zwarte lijst van oneerlijke handelspraktijken?

Er is de wil om, tijdens het Belgische voorzitterschap, het voorstel van richtlijn "*Right to Repair*" af te werken, om zo de herstelling van goederen binnen Europa te promoten. Wordt er een wetgevend initiatief op Belgisch niveau voorzien als de Europese richtlijn niet tijdig klaar geraakt? Waarom worden de voordelen van reparatie al niet op het nationale niveau gerealiseerd? De Belgische consumenten gaan hun gsm niet in Zweden laten herstellen, ondanks de betere consumentenbescherming met een langere garantie.

In de beleidsnota staat ook dat er een informele bijeenkomst van de ministers bevoegd voor consumentenbescherming zal worden georganiseerd. Welke onderwerpen zullen op deze conferentie worden behandeld? Zullen er consumentenorganisaties op deze conferentie worden uitgenodigd?

Mevrouw Kathleen Verhelst (Open Vld) steunt de verschillende initiatieven om de consument beter te informeren en te versterken, zonder dat de marktwerking wordt verstoord. Integendeel, de markt wordt er eerder door versterkt. Er is *Consumerconnect*, de herziening van de wet-Breyne, het protocol over de voorschotfacturen, het protocol over de bankautomaten, het protocol rond de transparantie over de rente op de spaarrekeningen... Het is ook goed dat er wordt geprobeerd een dialoog tussen de consumenten en de bedrijven op te zetten. Dit is veel beter dan het opleggen van rigide regelgevende kaders. Zo worden er oplossingen gevonden in sectorakkoorden in de vormen van charters en protocollen. In de beleidsnota zijn er dan ook terecht heel wat evaluaties van charters en protocollen opgenomen. Kan er toelichting worden gegeven bij deze evaluaties? Kan er al iets worden gezegd over de voorlopige resultaten van de sectorakkoorden? Zijn er controles gepland? Wat zal er gebeuren bij inbreuken? Staan de verschillende actoren binnen de verschillende sectoren open voor een herziening van de akkoorden bij een negatieve evaluatie?

Mevrouw Melissa Depraetere (Vooruit) vindt dat er in het beleidsgebied consumentenbescherming nog een verschil kan worden gemaakt voor individuen die vaak machteloos staan tegenover grote bedrijven. Er zijn de voorbije jaren wel een aantal stappen vooruit gezet. Maar protocolakkoorden zijn niet de beste weg.

d'accord ne constituent pas la meilleure voie à suivre. Il arrive parfois qu'il n'y ait pas d'alternative, mais il est possible d'élaborer des règles plus claires et contraignantes en légiférant.

Le lancement de Consumerconnect l'année prochaine est une bonne chose. Quel en est le calendrier exact? Sera-t-il possible de finaliser ce lancement à temps?

Le protocole sur la transparence des taux d'intérêt pour les comptes d'épargne devrait être rendu contraignant en partie. Les grandes banques doivent être tenues d'offrir leur meilleur taux sinon elles ne le feront pas car ce n'est pas dans leur intérêt. Les quatre grandes banques réaliseront conjointement sept milliards d'euros de bénéfices cette année. Il existe certainement de la marge pour offrir de meilleurs taux. Il est indiqué dans la note de politique générale que le but est de fournir clairement les informations nécessaires pour que le consommateur conscient puisse faire les choix qui lui conviennent le mieux et, si nécessaire, changer de banque. C'est parfait pour les personnes qui recherchent elles-mêmes le meilleur taux. Elles peuvent déjà le faire aujourd'hui. Mais cela n'aide pas le groupe des personnes qui n'en ont pas la possibilité. La protection des consommateurs doit également faire en sorte que ces personnes obtiennent le meilleur taux auprès de leur banque ou éventuellement auprès d'une autre banque. Il n'est tout de même pas acceptable que tout cela dépende à ce point des bonnes volontés? Davantage de précisions peuvent-elles être apportées? Une obligation d'offrir le meilleur taux est-elle prévue dans le protocole? Celui-ci est-il contraignant?

Une résolution concernant les produits d'assurance et la possibilité de les comparer correctement a été adoptée (DOC 55 2225). Ce sujet est très complexe. Il ne s'agit pas seulement du prix mais également de la qualité et de la couverture. Quel est l'état d'avancement de la mise en œuvre des demandes de cette résolution qui remonte à 2022?

Het Belang van Limburg a publié une série de chiffres concernant la liste "Ne m'appellez plus!". Les plaintes ne cessent d'augmenter. Le service de médiation reçoit également de nombreux signalements de personnes figurant dans cette liste. Les sanctions sont très légères en cas d'infraction. Les entreprises n'ont guère intérêt à renoncer à ces techniques au regard du faible montant des amendes. Pourquoi le système n'est-il pas inversé? Pourquoi ne pas dresser une liste "appelez-moi"? Peu de personnes seront enthousiastes à l'idée d'y figurer. C'est précisément l'objectif. Cela fonctionne pour d'autres systèmes. Il faut être inscrit sur une liste de ce genre pour recevoir des messages de marketing par courriel. Il est

Soms kan het niet anders, maar met wetgeving kunnen duidelijkere en afdwingbare regels worden opgesteld.

Het is een goede zaak dat Consumerconnect volgend jaar wordt gelanceerd. Wat is de exacte planning? Is het haalbaar om dat op tijd rond te krijgen?

Het protocol inzake transparantie op de rente van spaarrekeningen zou voor een deel afdwingbaar moeten worden gemaakt. De grootbanken moeten worden verplicht hun beste tarief aan te bieden. Ze gaan dat anders niet doen want ze hebben er geen belang bij dit te doen. De vier grootbanken gaan samen dit jaar zeven miljard euro winst maken. Er is zeker marge om betere tarieven aan te bieden. In de beleidsnota staat dat het de bedoeling is de nodige informatie duidelijk te voorzien opdat de bewuste consument de keuzes kan maken die hem of haar het best passen en indien nodig een bankswitch kan uitvoeren. Dit is prima voor mensen die zelf op zoek gaan naar het beste tarief. Dat kunnen ze vandaag ook al. Maar de groep mensen die die mogelijkheden niet heeft worden daarmee niet geholpen. Consumentenbescherming moet er ook voor zorgen dat deze mensen het beste tarief bij hun bank of eventueel bij een andere bank krijgen. Het kan toch niet de bedoeling zijn dat dat allemaal zo vrijblijvend blijft? Kan er wat meer duidelijkheid worden gegeven? Zit er een verplichting om het beste tarief te geven in? Is het protocol afdwingbaar?

Er werd een resolutie gestemd over verzekeringsproducten en het goed kunnen vergelijken ervan (DOC 55 2225) Dit is zeer complex. Het gaat niet enkel over prijs maar ook over kwaliteit en dekking. Hoever staat het met het uitvoeren van de verzoeken van deze resolutie uit 2022?

Er staan een aantal cijfers in het Belang van Limburg over de Bel-mij-niet-meer-lijst. Er zijn steeds meer klachten. Ook bij de ombudsdienst komen er veel meldingen van mensen die op die lijst staan. De sancties voor overtredingen zijn zeer laag. Voor bedrijven heeft het weinig zin te stoppen met deze technieken als de boetes zo laag zijn. Waarom wordt het systeem niet omgedraaid? Waarom komt er geen bel-mij-wel-lijst? Weinig mensen gaan daar met enthousiasme op staan. Maar dat is net de bedoeling. Voor andere systemen werkt dat wel zo. Om e-mail marketing te krijgen moet je wel op zo een lijst worden gezet. Het is raar dat dat voor telefoonmarketing anders is. In Nederland wordt dit bijvoorbeeld al

curieux qu'il en aille autrement pour le télémarketing. Ce système est déjà appliqué aux Pays-Bas par exemple. La liste "Ne m'appellez plus!" sera-t-elle tout de même maintenue? Pourquoi les sanctions sont-elles si faibles?

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, répond à la question de Mme Van Bossuyt concernant la délimitation des compétences avec celles du ministre de l'Économie, qui est également compétent pour la protection des consommateurs, qu'il existe en effet un chevauchement. Une répartition des dossiers a été réalisée au début de la législature. Il existe un protocole relatif à la répartition des compétences, lequel est encore suivi actuellement. Cela montre également que la protection des consommateurs fait l'objet d'une grande attention. La collaboration se passe bien.

De nombreuses questions ont été posées à propos de Consumerconnect. La plus-value de ce guichet réside dans sa capacité à centraliser un grand nombre d'informations pour les consommateurs. À partir de l'année prochaine, toutes les informations pourront être trouvées sur un seul site web: *consumerconnect.be*. Grâce d'une compagnie aérienne, problème lors d'un festival ou d'un concert, projet de construction ou de rénovation, etc.: toutes les informations seront disponibles sur *consumerconnect.be*, y compris celles relatives au règlement alternatif des litiges. Les consommateurs pourront contacter l'entité qualifiée de leur choix via Consumerconnect, et s'ils ignorent à qui s'adresser, ils se tourneront vers le Service de médiation pour le consommateur. Ce guichet représentera une plus-value majeure, l'avantage étant que le service sera plus efficace et plus facilement accessible pour le consommateur. Pour le reste, le fonctionnement restera identique. Consumerconnect orientera les consommateurs vers l'organisme adéquat, d'une part, et, d'autre part, répondra directement aux questions des consommateurs, sur le site web ou par téléphone. La plateforme permettra d'améliorer l'efficacité des services tout en allégeant leur charge de travail. Consumerconnect répondra notamment aux questions téléphoniques sur les droits des consommateurs et s'occupera de rediriger les nombreuses plaintes et signalements qui ne relèvent pas de la compétence des services de médiation. Mais ce cela restera un guichet, l'objectif n'étant pas de se substituer aux services de médiation. Par exemple, Consumerconnect ne traitera aucun dossier. Il s'agit d'un changement visant à se concentrer à tout moment sur les consommateurs, qui ont aujourd'hui les moyens d'agir et qui posent toutes leurs questions, l'idée étant de décroiser les organismes existant. Il y a beaucoup de bonne volonté mais,

toegepast. Wordt er toch bij de Bel-mij-niet-meer-lijst gebleven? Waarom zijn de sancties zo laag?

B. Antwoorden van de staatssecretaris

Mevrouw Alexia Bertrand, staatssecretaris voor Begroting en Consumentenbescherming, toegevoegd aan de minister van Justitie en Noordzee, antwoordt op de vraag van mevrouw Van Bossuyt omtrent de afbakening van de bevoegdheden met de minister van Economie, die ook bevoegd is voor consumentenbescherming, dat er inderdaad een overlap is. Er is bij de start van de legislatuur een verdeling van de dossiers opgemaakt. Er bestaat een protocol inzake de bevoegdheidsverdeling, en dat wordt nog steeds gevolgd. Het toont ook dat er veel aandacht is voor consumentenbescherming. De samenwerking verloopt goed.

Er waren veel vragen over Consumerconnect. De meerwaarde ervan ligt in de mogelijkheid die wordt geboden om veel informatie bij de consument te kunnen centraliseren. Vanaf volgend jaar zal alle informatie op een website, *consumerconnect.be*, kunnen worden teruggevonden. Is er een staking bij een luchtvaartmaatschappij, is er een probleem met festivals of concerten, wil iemand bouwen of verbouwen... Alle informatie zal kunnen worden teruggevonden op *consumerconnect.be*, ook deze over de alternatieve geschillenbeslechting. De consument zal via Consumerconnect de gekwalificeerde entiteit naar keuze kunnen bereiken en als hij niet weet waar hij terecht moet, komt hij bij de COD terecht. Dat is een grote meerwaarde. Het sterke punt is dat het vanuit het perspectief van de consument efficiënter en gemakkelijker wordt gemaakt. Voor de rest werkt het hetzelfde. Consumerconnect zal enerzijds de consument naar de juiste instantie leiden en anderzijds ook rechtstreeks de vragen van de consument beantwoorden, via de website of via de telefoon. Het platform zal voor meer efficiëntie zorgen en werkoverlast wegnemen. Consumerconnect zal onder andere telefonische vragen over de rechten van consumenten beantwoorden en zich bezighouden met het heroriënteren van de vele klachten en meldingen die niet behoren tot de bevoegdheid van de ombudsdiensten. Maar het blijft een *front office*. Het gaat het werk van de ombudsdiensten niet wegnemen. Er worden geen dossiers behandeld. Het is een verandering om de huidige mondige consument met al zijn vragen te allen tijde centraal te zetten. Er wordt afgestapt van alle gekende instellingen die op een eiland zouden kunnen zitten. Er is veel goede wil. Maar af en toe duiken bezorgdheden op die gelinkt zijn aan de eigen procedures. Daarom is het zo belangrijk om dit in samenwerking te doen en is er in gesprek gegaan met de verschillende gekwalificeerde

de temps en temps, des problèmes liés aux procédures propres surgissent. C'est pourquoi il est si important de coopérer, et des discussions ont eu lieu avec les différentes entités qualifiées. Consumerconnect s'efforcera également de mieux faire connaître ces services, pour que les consommateurs soient plus nombreux à faire valoir leurs droits.

Concernant les questions d'indépendance et d'autonomie, il existe de nombreux éléments juridiques qui devraient pouvoir rassurer tout le monde. L'article 6 de la directive relative au REL¹ prévoit que les exigences d'indépendance et d'impartialité s'appliquent aux personnes physiques chargées du règlement des litiges. Sur le plan strictement juridique, on peut soutenir que ces exigences d'indépendance et d'impartialité ne s'appliquent pas dans la même mesure aux personnes chargées du "simple" renvoi des dossiers. La simple prise en compte de certains éléments de fond pour identifier l'entité qualifiée compétente n'implique pas un règlement effectif du litige. Il faut considérer que les fonctionnaires représentent à la fois les intérêts des consommateurs et des entrepreneurs. Ils ont un rôle neutre dès lors qu'ils ne sont pas censés intervenir en faveur d'une partie ou de l'autre. Le considérant 32 de la directive relative au REL indique que la personne physique ou l'organe collégial chargé du REL doit être indépendant de tous ceux qui pourraient être intéressés par l'issue du litige et ne doit connaître aucun conflit d'intérêts susceptible de l'empêcher de prendre une décision de manière équitable, impartiale et indépendante. Le considérant 33 de cette directive indique que les personnes physiques chargées du REL ne devraient être considérées comme impartiales que si elles ne peuvent pas faire l'objet de pressions qui pourraient influencer leur disposition à l'égard du litige. Les agents qui seront chargés, au sein de Consumerconnect, de rediriger les consommateurs seront des fonctionnaires qui sont en principe indépendants des parties et ne peuvent pas influencer l'issue de la procédure. Les agents de Consumerconnect ne pourront demander que des informations minimales, c'est-à-dire les informations nécessaires pour déterminer quelle entité qualifiée est compétente pour le litige. L'analyse sur l'indépendance a été réalisée sur la base des textes existants et du statut des fonctionnaires, et sa conclusion est qu'aucun problème ne se posera. L'indépendance sera donc effectivement garantie. La crainte que Consumerconnect entre en concurrence avec les services de médiation existants n'est pas justifiée. Il s'agira d'un outil que l'administration et le SPF Économie mettront à la disposition des consommateurs pour faciliter leurs démarches. La gestion des dossiers de

entités. Consumerconnect zal er ook voor zorgen dat er meer bekendheid is, zodat er meer consumenten hun rechten kunnen doen gelden.

Op de vragen over onafhankelijkheid en autonomie, zijn er heel veel juridische elementen die iedereen zouden moeten kunnen geruststellen. Artikel 6 van de ADR-richtlijn¹ vereist dat de onafhankelijkheid- en onpartijdigheidsvereiste betrekking hebben op de natuurlijke personen die verantwoordelijk zijn voor de regeling van geschillen. Strikt juridisch kan worden geadviseerd dat deze vereisten van onafhankelijkheid en onpartijdigheid niet in dezelfde mate gelden voor de personen die instaan voor de "eenvoudige" *dispatching* van de dossiers. Het louter kennis nemen van enkele inhoudelijke elementen teneinde de bevoegde gekwalificeerde entiteit aan te duiden impliceert geen daadwerkelijke geschillenregeling. Overheidsambtenaren dienen te worden beschouwd als vertegenwoordigers van de belangen van zowel consumenten als ondernemers. Ze hebben een neutrale rol. Ze worden niet geacht voor de ene of de andere partij tussen te komen. De met ADR belaste natuurlijke personen of collegiale organen dienen onafhankelijk te zijn van alle partijen die op enigerlei wijze belang zouden kunnen hebben bij de uitkomst. Er mogen geen belangenconflicten zijn waardoor hun beslissingen niet op een billijke, onpartijdige en onafhankelijke wijze tot stand zouden komen. Dit is overweging 32 van de ADR-richtlijn. De met ADR belaste natuurlijke personen dienen slechts als onpartijdig te worden beschouwd indien er op hen geen druk kan worden uitgeoefend die hun standpunt over het geschil zou kunnen beïnvloeden. Dit is overweging 33 van de ADR-richtlijn. De agenten die binnen Consumerconnect de dispatchingtaak zouden vervullen zijn overheidsambtenaren die in principe onafhankelijk zijn van de partijen en die geen invloed kunnen hebben op de uitkomst van de procedure. Via Consumerconnect mag slechts minimale informatie worden opgevraagd, te weten die informatie die nodig is om te bepalen welke gekwalificeerde entiteit voor het geschil bevoegd is. De analyse over de onafhankelijkheid werd gemaakt op basis van de bestaande teksten en op basis van het statuut van de ambtenaren. De conclusie is dat er geen probleem is. De onafhankelijkheid wordt wel degelijk bewaard. De vrees dat Consumerconnect in competitie met bestaande ombudsdiensten komt is niet terecht. Het is een facilitering vanuit de overheid en vanuit de FOD Economie naar de consument toe. Het beheer

¹ directive 2013/11/UE du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 et la directive 2009/22/CE.

¹ Richtlijn 2013/11/EU van het Europees Parlement en de Raad van 21 mei 2013 betreffende alternatieve beslechting van consumentengeschillen en tot wijziging van Verordening (EG) nr. 2006/2004 en Richtlijn 2009/22/EG.

règlement extrajudiciaire des litiges restera toujours du ressort des services de médiation, car ce sont eux qui disposent de l'expertise nécessaire. Le SPF Économie ne fera que faciliter le processus. Le consommateur constituera le point de départ de la procédure, ce qui impliquera un changement de mentalité, une autre façon de présenter les choses. Le consommateur ordinaire accèdera au médiateur via Consumerconnect, mais il pourra d'abord y trouver les bonnes informations et savoir quel médiateur est compétent, s'il en existe déjà un, et pas le Service de médiation pour le consommateur. Ce projet a été mûrement réfléchi, les travaux ayant débuté après la réalisation d'une étude de faisabilité et l'organisation d'une concertation intense avec les quatorze entités qualifiées et le monde universitaire, et après le lancement des appels d'offres nécessaires. Le système sera également testé en profondeur pour livrer un produit de qualité.

Plusieurs questions ont été posées sur l'extension de la protection offerte par la loi Breyne, dans le secteur de la construction, aux projets CASCO et aux projets de grosses rénovations. Quatre agents supplémentaires sont aussi venus renforcer l'Inspection économique pour effectuer des contrôles qui seront également étendus aux projets CASCO et aux projets de grosses rénovations. Des discussions ont eu lieu avec le président et le secrétaire de la CCS Consommation après la publication de l'avis. Toutes les propositions de la CCS Consommation ont été présentées en détail. La CCS Consommation suggère d'étendre le champ d'application de la loi Breyne aux projets CASCO et aux projets de grosses rénovations. Une concertation a alors eu lieu avec le ministre de la Justice et le ministre de l'Économie, sur la base des propositions formulées dans l'avis de la CCS Consommation. Dans un premier temps, des lignes directrices destinées au secteur de la construction seront élaborées pour préciser la législation et les mécanismes de protection existants applicables aux projets CASCO et aux projets de grosses rénovations. Ces lignes directrices préciseront l'application et l'interprétation de la législation existante à l'égard des projets CASCO et des projets de grosses rénovations, à savoir l'article 6.2 du Code de droit économique et la législation sur les clauses trompeuses. La CCS Consommation a déjà rendu un avis détaillé sur l'application de l'article 6.2 du Code de droit économique aux projets CASCO et aux projets de grosses rénovations. Cette mesure informative, qui est importante pour les consommateurs et les entrepreneurs, est en cours d'élaboration avec le cabinet du ministre de l'Économie, la CCS Consommation, et le secteur. Une concertation a aussi déjà eu lieu avec l'Inspection économique et le secteur. S'il s'avère que la législation existante est insuffisante en matière d'obligation d'information pour les projets CASCO et pour certains projets de grosses rénovations, il serait préférable de

van dossiers van alternatieve geschillenbeslechting blijft te allen tijde bij de ombudsdiensten, omdat de expertise daar te vinden is. De FOD Economie faciliteert in deze. Dat is de enige taak van de FOD. Er wordt uitgegaan vanuit de consument. Dat is wel een mentaliteitswijziging, een andere manier van presenteren van de zaken. De gewone consument zal via Consumerconnect bij de ombudsman terecht raken, maar eerst ook de juiste informatie kunnen vinden en te weten komen welke ombudsman bevoegd is, als er al een is, en niet de COD. Er werd niet over één nacht ijs gegaan en na een haalbaarheidsstudie en veel overleg met alle 14 gekwalificeerde entiteiten en met de academische wereld en na de nodige openbare aanbestedingen werden de werken aangevat. Het systeem zal ook aan zware testen worden onderworpen om een degelijk product te leveren.

Er waren verschillende vragen over de uitbreiding van bescherming van de wet-Breyne, in de bouwsector, naar casco- en grote renovatieprojecten. Er werden ook vier extra agenten toegevoegd aan de Economische Inspectie voor het uitvoeren van controles, die ook zullen worden uitgebreid naar casco- en grote renovatieprojecten. Na de publicatie van het advies zijn er discussies geweest met de voorzitter en de secretaris van de brc Verbruik. Alle voorstellen van de brc Verbruik werden in detail voorgesteld. De brc Verbruik suggereert om het toepassingsgebied van de wet-Breyne uit te breiden naar casco- en grote renovatieprojecten. Er is dan overleg geweest met de minister van Justitie en de minister van Economie, gebaseerd op de voorstellen in het advies van de brc Verbruik. In een eerste stap zullen er richtlijnen voor de bouwsector worden opgesteld, om de wetgeving en de bestaande beschermingsmechanismen, toepasbaar op de casco- en grote renovatieprojecten, te verduidelijken. Deze richtlijnen preciseren de toepassing en de interpretatie van de bestaande wetgeving voor de casco- en de grote renovatieprojecten, namelijk de informatieverplichtingen van artikel 6.2 van het Wetboek van economisch recht en de wetgeving over misleidende clausules. De brc Verbruik heeft reeds een gedetailleerd advies gegeven over de toepassing van artikel 6.2 van het Wetboek van economisch recht voor casco- en grote renovatieprojecten. Deze informatieve maatregel is belangrijk voor consumenten en ondernemers. Er wordt aan gewerkt samen met het kabinet Economie, de brc Verbruik en de sector. Er is ook al overleg geweest met de Economische Inspectie en met de sector. Als zou blijken dat de bestaande wetgeving op het gebied van informatieverplichting onvoldoende zou zijn voor casco- en voor bepaalde grote renovatieprojecten, zal het te verkiezen zijn voor deze projecten nieuwe wetgeving te voorzien. Er zijn dan twee opties. De wet-Breyne kan worden gereviseerd, zodat casco- en bepaalde

prévoir une nouvelle législation pour ces projets. Deux options sont alors envisageables. On pourrait réviser la loi Breyne pour que son champ d'application intègre aussi les projets CASCO et certains projets de grosses rénovations. La seconde option serait d'élaborer une législation spécifiquement dédiée à ces projets, qui transposerait l'obligation d'information prévue à l'article 7 de la loi Breyne aux projets CASCO et à certains projets de grosses rénovations. C'est la première option qui a été retenue. La loi Breyne sera modifiée en collaboration avec le ministre de l'Économie et le ministre de la Justice pour sanctionner la non-application de cette loi et pour permettre à l'Inspection économique d'effectuer des contrôles (DOC 55 3665). Cette législation, qui prévoira de nouvelles obligations d'information pour les projets CASCO et certains projets de grosses rénovations qui ne relèvent pas du champ d'application de la loi Breyne, permettra de maximiser le pouvoir des consommateurs avant la conclusion du contrat, soit à un stade crucial où les devoirs et les droits des différentes parties sont déterminés. C'est fondamental. C'est le ministre de la Justice qui fixe le calendrier en la matière. En effet, il a intégré la révision de la loi Breyne dans la révision du Code civil.

Dans l'hypothèse de l'adoption de cette législation, il conviendrait de définir clairement les notions de "projet CASCO" et de "rénovation", ainsi que le champ d'application de cette législation. L'adoption de cette nouvelle législation pourrait s'accompagner d'une modification des lignes directrices pour préciser l'application et l'interprétation de ces nouvelles obligations d'information en ce qui concerne les projets CASCO et certaines rénovations visés par la nouvelle législation.

De nombreuses questions ont été posées sur l'énergie et les contrats énergétiques. Une meilleure information des consommateurs s'inscrit en effet dans la ligne politique de BE.COCO et constituera donc un axe majeur du nouvel Accord de consommateurs.

Plusieurs discussions ont déjà eu lieu entre les cabinets compétents. La CREG et le Médiateur Énergie ont également été consultés dans le cadre de ce processus. Il s'agit notamment de dispositions visant à mieux encadrer les factures de décompte, à mieux informer les consommateurs sur le calcul de l'acompte et sur l'indication des promotions ou réductions incluses ou non dans l'accord proposé, sur les possibilités pour les consommateurs d'adapter l'acompte, ...

Comme on le sait, certains éléments de l'Accord de consommateurs actuel, tels que la structure des informations sur la facture d'énergie et les modalités

renovatieprojecten ook worden afgedekt. De tweede optie is een wetgeving die specifiek gewijd is aan casco- en bepaalde grote renovatieprojecten, die de informatieplicht zoals bepaald in artikel 7 van de wet-Breyne omzet naar casco- en bepaalde grote renovatieprojecten. Er werd voor de eerste optie gekozen. De wet-Breyne zal in samenwerking met de minister van Economie en de minister van Justitie worden aangepast om niet-toepassing van de wet te sanctioneren, en om de Economische Inspectie toe te laten controles uit te oefenen (DOC 55 3665). De wetgeving die nieuwe informatieverplichtingen voor casco- en bepaalde grote renovatieprojecten, die niet onder de wet-Breyne vallen, invoert zal toelaten de macht van de consument te maximaliseren op een cruciaal moment dat de plichten en de rechten van de verschillende partijen worden bepaald, namelijk voor het sluiten van het contract. Dit is fundamenteel. Het is de minister van Justitie die hier de planning bepaalt. Hij heeft de herziening van de wet-Breyne ingepast in de herziening van het burgerlijk wetboek.

Als dergelijke wetgeving zou worden aangenomen, moet er voor duidelijke definities van de begrippen cascoproject en renovatie worden gezorgd, alsook voor een duidelijke definitie van het toepassingsgebied van deze wetgeving. De goedkeuring van deze nieuwe wetgeving kan gepaard gaan met een wijziging van de richtlijnen om meer nauwkeurigheid te bieden bij de toepassing en interpretatie van deze nieuwe informatieverplichtingen op cascoprojecten en bepaalde renovaties waarop de nieuwe wetgeving van toepassing wordt.

Er waren heel veel vragen over energie en energiecontracten. Het beter informeren van de consument, past inderdaad binnen de BE.COCO beleidslijn en zal dan ook een groot aandachtspunt zijn van het nieuwe Consumentenakkoord.

Er hebben reeds meerdere gesprekken plaatsgevonden tussen de bevoegde kabinetten. Daarbij werd er ook input gevraagd van de CREG en de Ombudsman Energie. Het betreft onder andere bepalingen voor een betere omkadering van de afrekeningsfacturen, een betere informatie aan de consumenten betreffende de voorschotberekening en de vermelding van de promoties of kortingen al dan niet inbegrepen in de voorgestelde overeenkomst, de mogelijkheden voor de consument om het voorschot aan te passen, ...

Zoals bekend zijn bepaalde onderdelen uit het huidige Consumentenakkoord, zoals de structuur van de informatie op de energiefactuur en de modaliteiten omtrent

de calcul de la facture d'acompte, ont entretemps été ancrés dans la loi. Actuellement, on étudie les possibilités d'intégrer les dispositions existantes dans les protocoles de transparence/accessibilité et dans les factures d'acompte, ainsi que de prendre des mesures concernant la vente par téléphone, d'insérer des références à la carte tarifaire, d'améliorer la description de l'offre active complète, de manière claire et accessible, sur la page web, d'accorder de l'attention aux remises conditionnelles... Plus concrètement, l'intention est certainement d'intégrer les dispositions des chartes sur l'accessibilité, la transparence et les factures d'acompte dans l'Accord de consommateurs. Les concertations avec le secteur à ce sujet se poursuivront dans les prochaines semaines. L'élargissement aux acteurs tiers est également important.

Quand l'avis de la Commission européenne sur le plafonnement de l'intervention des assureurs sera-t-il rendu? La loi du 21 novembre 2017 oblige les organisateurs et les détaillants de voyages à forfait à souscrire une assurance contre l'insolvabilité. En cas d'insolvabilité, les consommateurs sont protégés pour les voyages à forfait et les voyages vendus séparément par l'organisateur ou le détaillant concerné. Les récentes avancées législatives ont renforcé la protection des consommateurs en cas d'insolvabilité des organisateurs et détaillants de voyages à forfait. De nombreuses avancées ont eu lieu à la suite de la crise du coronavirus.

La loi du 5 juin 2023 renforce la protection des consommateurs contre l'insolvabilité des organisateurs et des détaillants de voyages à forfait et évite de mettre en difficulté les compagnies d'assurance. Elle instaure un plafond pour leur intervention: l'entreprise d'assurance peut limiter le montant total des indemnités qu'elle devra payer en cas d'insolvabilité. Au-delà de ce plafond, l'État prendra en charge la majeure partie de l'intervention due. La loi crée un fonds organique pour l'intervention de l'État qui viendra compléter l'indemnisation des voyageurs concernés. Il s'agit d'un système équilibré qui tient compte des intérêts de toutes les personnes concernées.

À la suite de la décision de la Commission européenne du 9 décembre 2022, la loi a été publiée au *Moniteur belge* le 9 août 2023. Un arrêté royal a été adopté et publié au *Moniteur belge* le 3 octobre 2023. La secrétaire d'État à la Protection des consommateurs contrôle son exécution.

L'implémentation pratique est en cours et concerne essentiellement deux points:

de la calcul van de voorschotfactuur, intussen wetmatig bepaald. Momenteel worden de mogelijkheden onderzocht voor de integratie van de bestaande bepalingen in de protocollen transparantie/bereikbaarheid en de voorschotfacturen alsook maatregelen voor de telefonische verkoop, het maken van verwijzingen naar de tariefkaart, een betere omschrijving van het volledige actieve aanbod (duidelijk en toegankelijk) op de webpagina, aandacht voor voorwaardelijke kortingen... Meer concreet is het zeker de intentie om de bepalingen uit de charters inzake de bereikbaarheid, transparantie en voorschotfacturen te integreren in het Consumentenakkoord. De komende weken zal hierover verder overleg met de sector plaatsvinden. Ook de uitbreiding naar de derde spelers is belangrijk.

Wanneer komt het advies van de Europese Commissie over het plafond op de interventie van de verzekeraar? De wet van 21 november 2017 verplicht organisatoren en detailhandelaren van pakketreizen om een verzekering tegen insolventie af te sluiten. In geval van faillissement worden consumenten beschermd voor pakketreizen en reizen die afzonderlijk worden verkocht door de betreffende organisator of doorverkoper. Recente ontwikkelingen op wetgevingsgebied hebben de consumentenbescherming versterkt in geval van insolventie van organisatoren en detailhandelaren van pakketreizen. In de nasleep van de coronacrisis werd heel wat vooruitgang geboekt.

De wet van 5 juni 2023 versterkt de consumentenbescherming tegen de insolventie van organisatoren en detailhandelaren van pakketreizen en voorkomt dat verzekeringsmaatschappijen in moeilijkheden komen. Er wordt een plafond vastgesteld voor hun tussenkomsten. De verzekeringsmaatschappij kan het totale bedrag van de schadevergoeding, dat zij moet betalen in geval van insolventie, beperken. Boven dit plafond zal de Staat het grootste deel van de verschuldigde interventie voor zijn rekening nemen. Er wordt een organisch fonds voor staatsinterventie gecreëerd dat de compensatie voor de betrokken reizigers zal aanvullen. Het is een evenwichtig systeem dat rekening houdt met de belangen van alle betrokkenen.

Naar aanleiding van de beslissing van de Europese Commissie van 9 december 2022 werd de wet op 9 augustus 2023 in het *Belgisch Staatsblad* gepubliceerd. Op 3 oktober 2023 werd een koninklijk besluit aangenomen en gepubliceerd in het *Belgisch Staatsblad*. De uitvoering ervan wordt door de staatssecretaris voor Consumentenbescherming gecontroleerd.

De praktische implementatie loopt en betreft in essentie twee punten:

- Le paiement (et le contrôle) des contributions anticipatives par les entreprises d'assurances, ainsi que la communication de certains documents par ces entreprises d'assurances.

- La rédaction du rapport annuel concernant l'évolution du marché des assurances insolvabilité et, en particulier, les possibilités de réassurance; dans ce cadre, on a pris contact avec l'Inspection économique (qui a déjà répondu), la FSMA et la BNB.

En ce qui concerne la révision de la directive en matière de voyages à forfait au niveau européen, la proposition de la Commission est attendue le 29 novembre 2023. Cette proposition fait partie d'un package avec la révision du règlement sur les droits des passagers aériens, qui relève de la compétence du ministre de la Mobilité. Il y aura forcément des liens avec le règlement relatif aux droits des passagers, auxquels il faudra être attentif. Malgré ce lien et le besoin de cohérence, ces deux projets pourront avancer de façon distincte. Il n'est pas nécessaire d'avoir un parallélisme strict au niveau du timing. Le lien est plutôt politique et pas institutionnel. Le texte n'est pas encore disponible, mais on s'attend à un dossier difficile et sensible, par exemple en ce qui concerne les prépaiements.

L'ambition affichée par le Conseil européen de la Concurrence est plutôt de présenter un rapport d'avancement, et non de clôture, lors du Conseil COMPET de mai 2024. Concernant le contenu de cette proposition, l'objectif est de remédier à certains problèmes liés à l'application de la directive en temps normal et en période de crise. Pendant la pandémie de COVID-19, de nombreux voyageurs n'auraient pas reçu de remboursement dans le délai prescrit de 14 jours. Dans de nombreux cas, les organisateurs de voyages à forfait confrontés à des problèmes de liquidités ont imposé des bons aux voyageurs sans nécessairement protéger les bons contre l'insolvabilité de l'organisateur. Des questions se posent également sur le vaste champ d'application de la directive couvrant la combinaison d'hébergement et d'autres services touristiques, mais sans transport, ainsi que sur les incertitudes et les complexités associées au nouveau concept de prestations de voyage liées, la démarcation entre les vacances à forfait et les prestations de voyage liées.

L'intention est certainement de travailler, en collaboration avec le ministre de l'Économie et le ministre compétent pour les PME, sur l'action récursoire dans le cadre de la garantie légale dans les mois à venir. On réfléchit à la meilleure manière de rendre l'action récursoire du vendeur final à l'encontre du producteur plus efficace. Cependant, des obstacles subsistent. Le travail sera d'abord basé sur les propositions de l'ancien

- De betaling (en controle) van voorschotten door verzekeringsmaatschappijen, evenals het ter beschikking stellen van bepaalde documenten door deze verzekeringsmaatschappijen.

- Het opstellen van het jaarverslag over de ontwikkelingen op de insolventieverzekeringsmarkt en in het bijzonder de herverzekeringsmogelijkheden. In dit kader werd contact gelegd met de Economische Inspectie, die reeds heeft gereageerd, de FSMA en de NBB.

Op het gebied van de herziening van de Richtlijn Pakketreizen op Europees niveau wordt het voorstel van de Commissie op 29 november 2023 verwacht. Dit voorstel maakt deel uit van een pakket met de herziening van de verordening inzake de rechten van vliegtuigpassagiers, wat de bevoegdheid is van de minister van Mobiliteit. Er zullen onvermijdelijk linken zijn met de regeling voor de passagiersrechten, waaraan aandacht moet worden besteed. Ondanks dit verband en de noodzaak van samenhang zullen deze twee projecten afzonderlijk van elkaar voortgang kunnen boeken. Er is geen strikt parallelisme in de planning nodig. Er is eerder een politieke link, geen institutionele band. De tekst is nog niet beschikbaar, maar het kan een moeilijke en gevoelige kwestie worden, bijvoorbeeld over vooruitbetalingen.

De getoonde ambitie is eerder een voortgangsrapportage, en geen afsluiting, van de EU-Raad Concurrentievermogen, tijdens de *COMPET Council* in mei 2024. Het is de bedoeling van dit voorstel om bepaalde problemen die verband houden met de toepassing van de richtlijn in normale tijden en in tijden van crisis op te lossen. Tijdens de COVID-19-pandemie ontvingen veel reizigers naar verluidt geen terugbetaling binnen de voorgeschreven periode van veertien dagen. In veel gevallen hebben pakketreisorganisatoren, die met liquiditeitsproblemen kampten, vouchers aan reizigers opgedrongen zonder noodzakelijkerwijze deze vouchers te beschermen tegen de insolventie van de organisator. Er rijzen ook vragen over de brede reikwijdte van de richtlijn die betrekking heeft op de combinatie van accommodatie en andere toeristische diensten, maar zonder vervoer, en over de onzekerheden en complexiteit die gepaard gaan met het nieuwe concept van gekoppelde reisdiensten, de afbakening tussen pakketreizen en aanverwante reisdiensten.

Het is zeker de bedoeling om de komende maanden, samen met de minister van Economie en minister bevoegd voor kmo's, aan het verhaalrecht in het kader van de wettelijke garantie te werken. Er wordt gezocht naar de beste manier om het verhaal van de eindverkoper tegen de producent effectiever te maken. Maar er blijven obstakels bestaan. Er zal in het begin gewerkt worden op basis van de voorstellen van voormalig minister Kris

ministre Kris Peeters et sur les propositions du CCE et du CSIPME. L'intention est certainement de finaliser ce travail au cours de l'actuelle législature.

En outre, il est important de souligner que la proposition de directive "*Right to repair*" contient certaines propositions visant à rendre le producteur plus responsable. Elle propose notamment d'introduire la possibilité d'action directe du consommateur à l'encontre du producteur. Il reste à voir où les discussions au sein des institutions européennes aboutiront.

Plusieurs moyens pour y parvenir ont été évoqués par Mme Van Bossuyt, tels que la fourniture de pièces de rechange, le remplacement ou la mise à disposition gratuite de certaines pièces pour le vendeur final... Tous ces aspects sont en cours de discussion dans le cadre de la directive *Right to Repair*. Ils ont également déjà fait l'objet de discussions au sein du Parlement européen et du Conseil européen. Il existe déjà des obligations spécifiques relatives à la réparabilité au niveau européen applicables certains produits spécifiques, comme les télévisions ou les lave-linge. Par exemple, les producteurs de télévisions doivent rendre certaines pièces détachées disponibles pendant 7 ans minimum après la mise sur le marché du produit. Il est en tout cas préférable d'avoir ces discussions au niveau européen, notamment pour ne pas faire de différence entre les obligations des entreprises belges et étrangères et pour maintenir des conditions de concurrence équitables.

La secrétaire d'État attache une grande importance à la durabilité. Il y a plusieurs initiatives sur la table du législateur européen en matière de *greenwashing* et d'obsolescence prématurée: les propositions de directive "*Empowering consumers for the green transition*"² et "*Green Claims*"³.

Le texte de la proposition de directive "Donner aux consommateurs les moyens d'agir en faveur de la transition écologique" est entré dans sa phase finale. La version finale de la directive a déjà été reçue, à la suite de l'accord obtenu au sein du Comité des représentants permanents des gouvernements des États membres auprès de l'UE (ci-après: Coreper) après les trilogues. Le

Peeters en rond de voorstellen van de CRB en HRZKMO. Het is zeker de bedoeling dit nog tijdens deze legislatuur af te werken. De beste manier om het verhaal van de eindverkoper tegen de producent effectiever te maken wordt gezocht.

Verder is het belangrijk om te benadrukken dat het voorstel voor een richtlijn "*Right to Repair*" bepaalde voorstellen bevat die erop gericht zijn de producent meer verantwoordelijk te maken. In het bijzonder wordt voorgesteld de mogelijkheid van een rechtstreekse actie van de consument tegen de producent in te voeren. Er moet worden afgewacht hoe de discussies binnen de Europese instellingen zullen eindigen.

Er werd door mevrouw Van Bossuyt verwezen naar verschillende manieren om dit te bereiken, zoals het voorzien van wisselstukken, vervanging of bepaalde onderdelen kosteloos ter beschikking stellen van de eindverkoper... Al deze aspecten worden op dit moment besproken in het kader van de richtlijn "*Right to Repair*". Ze werden ook reeds besproken binnen het Europees Parlement en in de Europese Raad. Er zijn vandaag op Europees niveau al specifieke verplichtingen met betrekking tot repareerbaarheid van toepassing op bepaalde producten, zoals televisies of wasmachines. Zo moeten televisieproducenten bepaalde reserveonderdelen gedurende minimaal 7 jaar nadat het product op de markt werd gebracht beschikbaar stellen. Het verdient in ieder geval de voorkeur om deze discussies op Europees niveau te voeren, vooral om geen onderscheid te maken tussen de verplichtingen van Belgische en buitenlandse bedrijven en een gelijk speelveld te behouden.

Duurzaamheid ligt de staatssecretaris na aan het hart. Op het gebied van *greenwashing* en vroegtijdige veroudering liggen er verschillende initiatieven bij de Europese wetgever op tafel. Er zijn de voorstellen van richtlijn "*empowering consumers for the green transition*"² en *Green Claims*³.

De tekst voor het voorstel van richtlijn "*empowering consumers for the green transition*" bevindt zich in de eindfase. De definitieve versie van de richtlijn werd reeds ontvangen, na het akkoord dat in het Comité van permanente vertegenwoordigers van de regeringen der lidstaten bij de EU (afkorting: Coreper) na de trilogie is verkregen. De FOD Economie verifieert momenteel de Franstalige

² 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 la transition écologique grâce à une meilleure protection contre les pratiques déloyales et à de meilleures informations (COM/2022/143 final).

³ Proposition de directive du Parlement européen et du Conseil relative à la justification et à la communication des allégations environnementales explicites (directive sur les allégations écologiques) (COM/2023/166 final).

² 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 transitie door middel van betere informatie en bescherming tegen oneerlijke praktijken (COM/2022/143 final).

³ Voorstel voor een richtlijn van het Europees Parlement en de Raad betreffende de staving en het communiceren van uitdrukkelijke milieueclaims (COM/2023/166 final).

SPF Économie vérifie actuellement les versions française et néerlandaise de cette directive. Une fois que toutes les versions linguistiques auront été approuvées par les experts des États membres, le texte final sera approuvé par le Parlement et par un Conseil "Compétitivité".

Dans l'attente de la version définitive, le texte de cette directive reste confidentiel, mais on peut d'ores et déjà dire qu'il contient de nombreuses avancées bienvenues dans la lutte contre le *greenwashing* et l'obsolescence prématurée des produits. La directive introduit de nouvelles pratiques commerciales déloyales sur une liste noire de pratiques interdites en toutes circonstances, parmi lesquelles la réduction volontaire de la durée de vie des produits. Elle renforce les obligations précontractuelles en matière d'information des consommateurs.

La proposition de directive sur les allégations écologiques contribue également à la lutte contre le *greenwashing* et l'obsolescence prématurée des produits. Elle réglemente les allégations environnementales que les entreprises utilisent volontairement en exigeant que la justification de ces allégations repose sur une évaluation répondant à des critères minimaux, par exemple qu'elles soient fondées sur des preuves scientifiques reconnues et des connaissances techniques de pointe, qu'elles démontrent l'importance de l'impact, des caractéristiques et des performances du point de vue du cycle de vie, etc.

L'objectif est de garantir la crédibilité et la fiabilité des labels et des allégations environnementaux afin que les consommateurs puissent prendre des décisions d'achat plus éclairées, et de renforcer la compétitivité des entreprises qui s'efforcent d'améliorer la durabilité environnementale de leurs produits et activités. Cette réglementation créera des conditions de concurrence équitables où chacun devra répondre aux mêmes exigences.

L'élaboration du texte de cette directive sur les allégations écologiques est suivie par le cabinet de la ministre du Climat, de l'Environnement, du Développement durable et du *Green Deal*. Une consultation est en cours car cette directive a également des implications en matière de protection des consommateurs.

La secrétaire d'État n'est pas favorable à la surréglementation (*gold-plating*), sauf pour le type de surréglementation susceptible d'augmenter la compétitivité des entreprises, et elle continuera à s'opposer à cette pratique dans toutes les réunions et consultations.

Plusieurs discussions ont eu lieu au niveau du Benelux en vue de préparer l'examen du dossier Car-Pass.

en de Nederlandstalige versies van deze richtlijn. Zodra alle taalversies door deskundigen uit de lidstaten zijn goedgekeurd, zal de definitieve tekst door het Parlement en een COMPET-raad worden goedgekeurd.

In afwachting van de definitieve versie blijft de tekst van deze richtlijn vertrouwelijk, maar er kan wel reeds worden gezegd dat deze richtlijn veel vooruitgang bevat, die in de strijd tegen *greenwashing* en voortijdige veroudering van producten moet worden verwelkomd. De richtlijn introduceert nieuwe oneerlijke handelspraktijken op een zwarte lijst van praktijken die onder alle omstandigheden verboden zijn, waarin praktijken die de levensduur van producten verkorten ook zijn inbegrepen. Het versterkt de precontractuele verplichtingen op informatie voor de consument.

Het voorstel van richtlijn *Green Claims* draagt ook bij aan de strijd tegen *greenwashing* en tegen de voortijdige veroudering van producten. Het reguleert milieueclaims die bedrijven vrijwillig gebruiken door te eisen dat de rechtvaardiging van deze claims gebaseerd is op een evaluatie die aan minimumcriteria voldoet, bijvoorbeeld dat ze gebaseerd zijn op erkend wetenschappelijk bewijs en op de allernieuwste technische kennis, dat ze het belang aantonen van de impact, kenmerken en prestaties vanuit het perspectief van de levenscyclus...

Het doel is garanderen dat milieulabels en -claims geloofwaardig en betrouwbaar zijn zodat consumenten beter geïnformeerde aankoopbeslissingen kunnen nemen, en het versterken van het concurrentievermogen van bedrijven die ernaar streven de ecologische duurzaamheid van hun producten en activiteiten te vergroten. Zo wordt er een gelijk speelveld gecreëerd waar iedereen aan dezelfde eisen moet voldoen.

De ontwikkeling van de tekst van deze *Green Claims*-richtlijn wordt gevolgd door het kabinet van de minister van Klimaat, Leefmilieu, Duurzame Ontwikkeling en *Green Deal*. Er is overleg omdat deze richtlijn ook gevolgen heeft voor de consumentenbescherming.

De staatssecretaris is geen voorstander van *gold-plating*, behalve het soort *gold-plating* dat de competitiviteit van ondernemingen kan verhogen, en zal zich in alle vergaderingen en tijdens elk overleg tegen *gold-plating* blijven verzetten.

Er hebben meerdere gesprekken op Benelux-niveau plaatsgevonden ter voorbereiding van de bespreking

Les collègues des autres pays européens et même de la Commission européenne ne le connaissent pas toujours, mais manifestent un grand intérêt, et ils sont surpris par les résultats et les chiffres qui peuvent être présentés concernant la fraude au kilomètre, par exemple. La réunion ministérielle informelle discutera principalement des pistes que devra emprunter la nouvelle Commission européenne. Il y a pas mal de travail en perspective pour la Commission européenne et il est souhaitable de se concentrer sur des sujets importants tels que le rôle de l'IA sur le plan de la protection des droits des consommateurs, les *dark patterns*, l'éducation financière et la tarification personnalisée et dynamique. L'IA est une menace et présente des risques pour les consommateurs, mais c'est aussi une opportunité à saisir dans le cadre de la protection des consommateurs, par exemple pour repérer les fraudeurs et les escrocs, les faux sites internet, etc.

D'autres thématiques seront également mises en avant dans le cadre de la transition numérique. Elles sont liées à l'utilisation de l'IA dans le cadre de la protection des consommateurs. De plus en plus de consommateurs font des achats en ligne. L'essor rapide et massif de l'IA se fait clairement sentir dans la vie de tous les jours, y compris dans le secteur du commerce électronique et dans la manière dont les consommateurs font leurs achats en ligne. Les entreprises peuvent fortement influencer le comportement d'achat des consommateurs en utilisant l'IA où les algorithmes analysent les données en continu. Ces techniques offrent certes des opportunités, mais on ne peut en ignorer les risques potentiels. Un exemple de risque majeur est l'ajustement des prix en fonction du profil d'une personne, de ses achats antérieurs, de sa profession et de ses revenus supposés... Ces risques doivent être pris en compte avec une grande prudence.

Il est important que ces thématiques soient dûment prises en considération au niveau européen. Il s'agira donc d'examiner, au niveau européen, si le système actuel de législation antidiscrimination est suffisant pour répondre à la pratique de la personnalisation des prix, par exemple. Dans quelles situations la personnalisation des prix en ligne devrait-elle être considérée comme une pratique commerciale déloyale?

Les *sandboxes* sont des environnements virtuels où l'on peut tester des choses sans être connecté à l'internet ou au public. Ce sont des espaces d'expérimentation. L'IA est une technologie légitime qui peut être utilisée pour avoir un impact positif sur le quotidien des consommateurs, ou par les administrations pour détecter des fraudes ou effectuer des contrôles ou des vérifications. Les mesures prises pour encadrer ce phénomène doivent être proportionnées et nécessaires. Il convient de garantir des conditions de concurrence

van het *Car-Pass* dossier. De collega's van de andere Europese landen en zelfs de Europese Commissie kennen het niet altijd, maar tonen wel veel interesse, en ze zijn verrast door de resultaten en de cijfers over bijvoorbeeld kilometerfraude die kunnen worden voorgelegd. Op de informele ministeriële vergadering zal hoofdzakelijk worden gesproken over de wegen die de nieuwe Europese Commissie dient in te slaan. Er ligt voor de Europese Commissie aardig wat werk op de plank en het is wenselijk dat de aandacht wordt gevestigd op belangrijke onderwerpen als de rol van AI op de bescherming van de consumentenrechten, *dark patterns*, financiële educatie en gepersonaliseerde en dynamische prijszetting. AI is een bedreiging en er zijn risico's voor de consument, maar het is ook een opportuniteit die kan worden gebruikt in consumentenbescherming, bijvoorbeeld om op zoek te gaan naar fraudeurs en oplichters, valse websites...

Er zal ook op andere onderwerpen in het kader van de digitale transitie worden ingezet. Deze onderwerpen zijn gelinkt aan het gebruik van AI binnen het luik consumentenbescherming. Steeds meer consumenten winkelen namelijk online. De snelle en massale opkomst van AI laat zich in het dagelijkse leven duidelijk voelen, ook in de sector van de *e-commerce* en de manier waarop consumenten online winkelen. Ondernemingen kunnen het aankoopgedrag van consumenten sterk beïnvloeden door gebruik te maken van AI waarbij algoritmes op continue basis data analyseren. Er zijn inderdaad opportuniteiten, maar men mag niet blind zijn voor de mogelijke risico's. Een voorbeeld van een groot risico is prijsaanpassingen op basis van iemands profiel, zijn vroegere aankopen, zijn beroep en zijn verondersteld inkomen... Er moet heel voorzichtig worden omgegaan met deze risico's.

Het is belangrijk dat deze onderwerpen op Europees niveau de nodige aandacht krijgen. Er zal dus op Europees niveau worden bekeken of het huidige stelsel van non-discriminatiewetgeving volstaat om de praktijk van bijvoorbeeld prijspersonalisatie aan te pakken. In welke situaties moet onlineprijspersonalisatie worden aangemerkt als een oneerlijke handelspraktijk?

Sandboxes zijn virtuele omgevingen waar men dingen kan uittesten zonder dat ze met het internet of het publiek verbonden zijn. Het zijn testomgevingen. AI is een legitieme technologie die kan worden gebruikt om een positieve impact op het dagelijks leven van consumenten te hebben, of door administraties voor het opsporen van fraude of het uitvoeren van controles of verificaties kan worden gebruikt. De maatregelen die worden genomen om dit fenomeen onder controle te houden moeten proportioneel en noodzakelijk zijn. In grote lijnen moeten

largement équitables et une large marge d'innovation, tout en garantissant un niveau élevé de protection des consommateurs. Les experts du secteur soulignent que les développements dans le domaine de la numérisation progressent si rapidement qu'ils demandent eux-mêmes la fixation de certaines limites, à la fois éthiques, morales et en termes de profil, comme par exemple en ce qui concerne l'approche des mineurs basée sur l'IA.

En ce qui concerne l'éducation financière, la secrétaire d'État a déjà souligné qu'elle promouvait les bonnes pratiques dans le cadre de sa tournée des écoles, et qu'à la demande de nombreux collègues et de la société civile, elle étendra cette tournée à d'autres groupes cibles, tels que les personnes âgées. Au cours de la présidence de l'UE, en collaboration avec la FSMA, les bonnes pratiques belges seront présentées aux collègues des autres États membres. D'autres initiatives telles que le bus du *phishing* (l'escape room mobile de Febelfin) ou les EDUbox de la VRT et de la Fondation Roi Baudouin méritent certainement de retenir l'attention.

S'agissant des comparateurs de prix, une constatation s'impose: la transparence du facteur prix, mais aussi du contenu, est indispensable. Ces risques ont-ils été pris en compte dans les outils de comparaison? Les comparateurs de prix pour les comptes d'épargne, les comptes à vue et les assurances font l'objet d'une attention constante au travers des comparateurs de prix de la FSMA. Demain, le 30 novembre 2023, une mise à jour complète du comparateur de prix pour les comptes d'épargne sera annoncée pour les semaines à venir. Pour les assurances, un nouveau comparateur de prix sera présenté par la FSMA au cours de cette législature. En effet, il ne s'agit pas de comparer seulement les prix, mais aussi des éléments tels que la présence physique de bureaux, le contenu des contrats et le degré de numérisation. Ces facteurs sont aussi importants que le prix.

Le manque de législation n'est pas toujours en cause, il y a souvent un besoin de sensibilisation des consommateurs et des entreprises. Les analyses de l'Inspection économique permettent de conclure que les infractions identifiées sont souvent le résultat d'une méconnaissance de la législation. C'est pourquoi il convient d'adopter une approche sectorielle et d'examiner la nécessité d'établir des lignes directrices pour clarifier les choses, notamment en ce qui concerne les influenceurs et les créateurs de contenu. Les protocoles peuvent être élaborés et mis en œuvre plus rapidement que la législation, ils sont spécifiques à un secteur et plus faciles à adapter. Ils couvrent un secteur particulier et toute violation est sanctionnée par la législation sur les pratiques commerciales déloyales. L'inspection économique surveille activement ces protocoles. Le protocole relatif

gelijke concurrentievoorwaarden en voldoende ruimte voor innovatie worden gegarandeerd, terwijl tegelijkertijd een hoog niveau van consumentenbescherming wordt gewaarborgd. Experts uit de sector wijzen er op dat de ontwikkelingen binnen de digitalisering er zo snel op vooruit gaan dat ze zelf vragende partij zijn voor het instellen van bepaalde grenzen, zowel op ethisch en moreel vlak als profielsgewijs, zoals bijvoorbeeld op het vlak van het benaderen van minderjarigen door AI.

Binnen de financiële opvoeding werd er al op gewezen dat de staatssecretaris *best practices* brengt in haar tour van de scholen, en zulke tour, op vraag van vele collega's en het middenveld, ook naar andere doelgroepen, zoals ouderen, zal brengen. Tijdens het EU-voorzitterschap zullen, samen met de FSMA, de Belgische *best practices* naar de collega's van de andere lidstaten worden gebracht. Andere initiatieven zoals de *phishing*-bus van Febelfin of de EDUboxen van de VRT en Koning Boudewijnstichting verdienen zeker aandacht.

Voor prijsvergelijkers moet worden gezegd dat transparantie van het prijselement, maar ook van de inhoud, zeker nodig is. Is er rekening gehouden met deze risico's in vergelijkingsinstrument? Voor de prijsvergelijkers voor spaarrekeningen, zichtrekeningen en verzekeringen is er constant aandacht via de prijsvergelijkers van de FSMA. Morgen 30 november 2023 zal er worden aangekondigd dat de prijsvergelijker van de spaarrekeningen in de komende weken grondig zal worden aangepast. Voor de verzekeringen komt er in deze legislatuur bij de FSMA nog een nieuwe prijsvergelijker. Het gaat hier inderdaad niet alleen over het vergelijken van een prijs maar ook over zaken zoals de fysieke aanwezigheid van kantoren, de inhoud van contracten en de mate van digitalisering. Die inhoud is even belangrijk als de prijs.

Het is niet altijd een gebrek aan wetgeving, vaak is er een noodzaak aan sensibilisering voor zowel consumenten als bedrijven. Uit de analyses van de Economische Inspectie kan worden geconcludeerd dat de vastgestelde inbreuken vaak het gevolg zijn van een gebrek aan kennis van de wetgeving. Het is daarom dat er sectorgericht te werk wordt gegaan en er wordt gekeken waar er nood is aan richtlijnen voor verduidelijking, zoals bijvoorbeeld voor de *influencers* en de *content creators*. Protocollen kunnen sneller dan wetgeving worden ontwikkeld en geïmplementeerd, ze zijn sectorgericht, specifiek en bovendien gemakkelijker aan te passen. Protocollen dekken een sector af en elke overtreding ervan is strafbaar onder de wetgeving van oneerlijke handelspraktijken. De Economische Inspectie controleert deze protocollen op een actieve wijze. Het

aux comptes d'épargne, par exemple, sera activement suivi par la FSMA.

La thématique du marketing d'influence ne figure en effet pas en tant que chapitre distinct dans la note de politique générale, mais elle reçoit toute l'attention nécessaire. Le marketing d'influence est l'une des formes les plus efficaces de marketing en ligne. La sensibilisation des influenceurs et des consommateurs reste importante, car les principaux risques demeurent le manque de transparence sur la relation commerciale, l'absence de distinction claire entre la publicité et les autres contenus, les informations trompeuses sur le produit sponsorisé et le ciblage de groupes vulnérables. Une série de contrôles ont été effectués ces derniers jours et ils ont révélé qu'un certain nombre d'influenceurs n'utilisent toujours pas les hashtags obligatoires.

Le 25 avril 2022, le SPF Économie a publié des lignes directrices pour les influenceurs entrepreneurs en ce qui concerne les obligations en matière de communication commerciale. Ces lignes directrices sont suivies par l'Inspection économique.

L'attention est attirée sur l'existence des directives au travers de différentes fédérations du commerce en ligne ainsi que de la *Belgian Association of Marketing* (BAM). Les préoccupations persistantes de certains influenceurs concernant l'obligation de mentionner son adresse sont toutefois compréhensibles dans le cadre du respect de la vie privée et de la sécurité. En effet, de nombreux entrepreneurs-influenceurs exercent leurs activités commerciales partiellement ou totalement depuis leur domicile. C'est pourquoi un courrier a été adressé à la Commission européenne pour lui demander si une dérogation à l'obligation de mentionner l'adresse commerciale sur les réseaux sociaux peut être prévue pour les personnes physiques qui ont leur adresse commerciale à domicile, selon le modèle néerlandais.

Cette problématique ne se limite pas aux influenceurs. L'analyse se base sur l'ensemble des personnes physiques indépendantes sans personnel qui relèvent du champ d'application. Cela concerne par exemple des professions telles que comptable, artiste, journaliste indépendant, etc. On tentera également d'attirer l'attention sur ce point durant la présidence belge du Conseil de l'Union européenne (sommet européen des consommateurs). L'objectif est de lancer un débat en vue de l'élaboration d'un cadre clair pour les États membres européens concernant la transparence de la communication commerciale mais aussi les responsabilités des différents acteurs. On pense à cet égard également à la chaîne de l'influenceur, qui englobe les bureaux de relations publiques, les plateformes de réseaux sociaux, les agences, etc.

protocol inzake spaarrekeningen zal bijvoorbeeld actief worden gecontroleerd door de FSMA.

De thematiek rond *influencer marketing* is inderdaad niet opgenomen als afzonderlijk onderwerp in de beleidsnota, maar er wordt de nodige aandacht aan besteed. *Influencer marketing* is één van de meest succesvolle vormen van *onlinemarketing*. Sensibilisering van de *influencers* en van de consumenten blijft belangrijk want de belangrijkste risico's blijven een gebrek aan transparantie over de commerciële relatie, een gebrek aan een duidelijk onderscheid tussen reclame en de andere inhoud, misleidende informatie over het gesponsorde product en het benaderen van kwetsbare groepen. De laatste dagen werden een aantal controles uitgevoerd en werd vastgesteld dat een aantal *influencers* nog altijd geen gebruik maken van de verplichte *hashtags*.

Op 25 april 2022 heeft de FOD Economie richtlijnen gepubliceerd voor ondernemer-*influencers* inzake de verplichtingen rond commerciële communicatie. Deze worden door de Economische Inspectie opgevolgd.

Via de verschillende federaties van de e-commerce en de webshops, maar ook via de *Belgian Association of Marketing* (afkorting: BAM), wordt gewezen op het bestaan van de richtlijnen. Er is echter begrip voor de blijvende bezorgdheden van bepaalde *influencers* over de adresverplichting, in het kader van de privacy en veiligheid. Het is inderdaad zo dat vele ondernemer-*influencers* hun commerciële activiteiten deels of volledig uitoefenen op hun thuisadres. Daarom werd de Europese Commissie aangeschreven met de vraag of er een uitzondering op het vermelden van het bedrijfsadres op sociale media kan worden voorzien wanneer het gaat om natuurlijke personen die hun bedrijfsadres op hun thuisadres hebben, dit naar Nederlands model.

De problematiek beperkt zich niet tot *influencers*. De analyse baseert zich op alle zelfstandige natuurlijke personen, zonder personeel, die onder het toepassingsgebied vallen. Dit omvat bijvoorbeeld beroepen als boekhouders, artiesten, freelancejournalisten... Er zal ook worden getracht dit onderwerp aan te kaarten tijdens het Belgische voorzitterschap van de Raad van de EU (*Consumer Summit*). Het doel is een debat te openen rond een duidelijk kader voor de Europese lidstaten inzake transparantie over de commerciële communicatie, maar ook over de verantwoordelijkheden van de verschillende spelers. Daarbij wordt ook gedacht aan de hele *influencer chain*, zowel de publicrelationsbureaus, de sociale mediaplatforms, de agentschappen... Ze maken allemaal deel uit van de keten.

L'avant-projet de loi *Do Not Call Me* (DNCM) a été soumis au Conseil d'État et à l'Autorité de protection des données. Les avis ont entraîné une série de clarifications. Le projet de loi DNCM a été déposé à la Chambre (DOC 55 3716) et sera examiné en commission de l'Économie. Ce projet de loi a pour objectif de faire correspondre la législation à la réalité. Le système existant a déjà été modifié l'année passée à l'initiative des opérateurs télécoms dans le cadre de la création de la base de données de numéros centrale. Le projet de loi prévoit une répartition des tâches entre, d'une part, les opérateurs télécoms chargés d'enregistrer les numéros des abonnés qui ont exercé leur droit d'opposition, et d'autre part, une ASBL chargée de mettre la liste "Ne m'appellez plus!" à disposition des entreprises qui veulent faire du marketing téléphonique direct. L'information du consommateur est également essentielle en l'occurrence. Tout opérateur aura l'obligation d'informer ses abonnés de la possibilité de communiquer à tout moment qu'ils s'opposent à l'utilisation, à des fins de marketing téléphonique direct, du numéro de téléphone qui leur a été attribué ou des numéros de téléphone qui leur ont été attribués. Le respect de ces dispositions sera toujours contrôlé par l'Inspection économique. Dans ce cadre, on essaie toujours de cibler l'action par secteur, en promouvant la liste et en soulignant l'importance de son respect au travers des accords existants (par exemple l'accord visant à protéger les consommateurs d'énergie). Cette réglementation s'appliquera uniquement aux entreprises belges. On ne peut pas exclure que des entreprises appellent depuis l'étranger. Il y a fréquemment des cas d'usurpation d'identité électronique (*spoofing*). C'est une question délicate, mais cela ne signifie pas que la réglementation n'est pas efficace pour les entreprises belges.

En réponse aux questions de Mme Creemers à propos de la réparation, la secrétaire d'État indique que la réparation est une matière transversale associant de nombreux acteurs et de nombreuses compétences. De nombreuses initiatives peuvent être prises aux niveaux européen, fédéral, régional et communal pour prolonger la durée de vie des produits. Pour ce type de matière, il se recommande toujours, dans la mesure du possible, de faire avancer le dossier au niveau européen, car il importe que l'ensemble des entreprises, belges ou étrangères, soient soumises aux mêmes obligations.

C'est pourquoi l'initiative relative au droit à la réparation constituera une priorité de la présidence belge du Conseil de l'Union européenne. L'objectif est de trouver un accord définitif sur cette proposition durant la présidence belge. Les discussions et les développements au Conseil et au Parlement européen sont déjà suivis attentivement. Ce dossier promet d'être d'autant plus

Het voorontwerp rond *Do Not Call Me* (afkorting: DNCM) werd voorgelegd aan de Raad van State en aan de Gegevensbeschermingsautoriteit. De adviezen resulteerden in enkele aangebrachte verduidelijkingen. De tekst van het wetsontwerp DNCM werd ingediend in de Kamer (DOC 55 3716) en zal weldra besproken worden in de commissie Economie. Het wetsontwerp is bedoeld om de wetgeving af te stemmen op de realiteit. Het bestaande systeem werd op initiatief van de telefoonoperatoren in het kader van de implementatie van de centrale telefoonnummerdatabank reeds vorig jaar gewijzigd. Het houdt in dat de taken worden verdeeld tussen enerzijds de telecomoperatoren belast met de registratie van de telefoonnummers waarvoor de abonnee zijn recht op verzet heeft uitgeoefend en anderzijds een vzw belast met de terbeschikkingstelling van de Bel-me-niet-meer lijst aan ondernemingen die aan telefonische direct marketing willen doen. Ook hier is het informeren van de consument steeds primair. Elke operator wordt verplicht om zijn abonnee te informeren over de mogelijkheid om op elk ogenblik mee te delen dat hij zich verzet tegen het gebruik, voor redenen van telefonische direct marketing, van het aan hem toegekende telefoonnummer of de aan hem toegekende telefoonnummers. De handhaving ervan wordt steeds door de Economische Inspectie gecontroleerd. Verder wordt er hierbij steeds getracht zeer sectorgericht te werken door de promotie van de lijst, en het benadrukken van het nagaan ervan, via de bestaande akkoorden (bijvoorbeeld via het Consumentenakkoord Energie). Deze reglementering is enkel voor Belgische bedrijven. Er kan niet worden uitgesloten dat bedrijven vanuit het buitenland bellen. Er wordt ook frequent gebruik gemaakt van *spoofing*. Dit is een lastige situatie. Maar dat betekent niet dat de regelgeving hier niet efficiënt is voor de Belgische bedrijven.

Op de vragen van mevrouw Creemers rond reparatie moet worden aangemerkt dat reparatie een transversaal onderwerp is waarbij een groot aantal spelers en vaardigheden betrokken zijn. Op Europees, federaal, regionaal en gemeentelijk niveau kunnen veel initiatieven, om de levensduur van de producten te verlengen, worden genomen. Voor dit soort onderwerpen verdient het altijd aanbeveling om de zaken, indien mogelijk, op Europees niveau vooruit te helpen, omdat het belangrijk is dat alle bedrijven, Belgische en buitenlandse, dezelfde verplichtingen hebben.

Daarom wordt het *Right to Repair*-initiatief een prioriteit voor het Belgische voorzitterschap van de Raad van de EU. Het doel is om tijdens het Belgische voorzitterschap een definitief akkoord over dit voorstel te bereiken. De discussies en de ontwikkelingen in de Raad en het Europees Parlement worden nu al op de voet gevolgd. Het belooft een complex dossier te worden, vooral

complexe que les positions du Conseil et du Parlement, plus ambitieux, sont très éloignées. Parallèlement à cette initiative européenne, les initiatives nationales visant à promouvoir la réparation restent possibles, mais il convient de veiller à respecter la réglementation européenne et à ne pas pénaliser les entreprises belges.

Le plan d'action *Be Cyclist* bénéficiera assurément de l'attention nécessaire. Ces mesures visant à promouvoir l'utilisation du vélo sont liées à la campagne générale BE.COCO et à la plateforme Consumerconnect, et elles seront traitées dans ce cadre. Des mesures ont été élaborées, concernant notamment la mention plus claire dans les polices d'assurance des cas dans lesquels le vélo est couvert et la communication sur l'obligation de contracter une assurance pour certains vélos. En outre, un engagement de communiquer à propos de la garantie légale et du devoir de réparation est prévu.

Le consommateur doit être conscient des différents droits dont il bénéficie avant et après l'achat d'un vélo. À partir de 2024, le consommateur pourra adresser ses plaintes et ses questions à la plateforme Consumerconnect, qui sera intégrée au site internet.

Le protocole relatif aux factures d'acomptes, qui a été cosigné par la ministre de l'Énergie, a immédiatement entraîné l'envoi de factures d'acompte réduites. C'est grâce au protocole qu'il a été possible d'intervenir aussi rapidement, à un moment où les consommateurs sont dans l'incertitude quant à l'impact des prix de l'énergie sur la facture d'acompte. Un premier rapport a en effet été rendu et il indique que depuis mars 2023, plus de deux millions de propositions de modification d'acompte personnalisées ont été formulées. Cette proposition de modification a été suivie par 42 % des clients. Le SPF Économie, singulièrement l'Inspection économique, œuvre à une analyse de la mise en œuvre des dispositions de l'accord par les fournisseurs d'énergie. La secrétaire d'État examinera conjointement avec la ministre de l'Énergie si des démarches peuvent encore être entreprises pour combler l'écart entre les factures d'acompte et le décompte final attendu. Il sera également examiné s'il convient d'intervenir concernant la clarté des contrats fixes. La concertation se poursuivra début décembre 2023.

En réponse aux questions de M. Vicaire sur le secteur bancaire, la secrétaire d'État répond que le rapport de l'ABC indique que la situation de la Belgique ne diffère pas beaucoup de celle des autres États membres en matière de concentration de banques dans le secteur financier. Ce rapport contient quelques très bonnes

gezien het grote verschil tussen de standpunten van de Raad en die van het ambitieuzere Parlement. Naast dit Europese initiatief blijven nationale initiatieven voor het bevorderen van reparatie mogelijk, maar dan moet er wel worden opgepast dat de Europese wetgeving wordt gerespecteerd en de Belgische bedrijven niet worden benadeeld.

Er zal zeker de nodige aandacht worden gegeven aan het actieplan *Be Cyclist*. Deze maatregelen ter promotie van de fiets zijn gelinkt aan de algemene campagne BE.COCO en Consumerconnect en zullen binnen dit domein worden behandeld. Er werden maatregelen uitgewerkt, onder andere het duidelijker vermelden in de verzekeringspolissen wanneer de fiets mee is verzekerd en het inzetten op communicatie over de verzekeringsplicht voor bepaalde fietsen. Tevens is er een engagement om te communiceren over de wettelijke garantie en de herstellplicht.

De consument moet er zich van bewust zijn dat hij voor en na de aankoop van een fiets van verschillende rechten geniet. Vanaf 2024 zal de consument terecht kunnen bij Consumerconnect met klachten of vragen. Dit zal een integraal deel uit maken van de website en van Consumerconnect.

Het protocol voorschotfacturen, ook ondertekend door de minister van Energie, heeft ervoor gezorgd dat er al meteen na de invoering verlaagde voorschotfacturen werden uitgestuurd. Dergelijk snel ingrijpen, op een moment dat er bij de consumenten veel onduidelijkheid heerst over de impact van de energieprijzen op de voorschotfactuur, was mogelijk mits een protocol. Een eerste rapportering heeft inderdaad plaatsgevonden en toont dat er sinds maart 2023 meer dan 2 miljoen gepersonaliseerde voorstellen tot voorschotaanpassing zijn gemaakt. 42 % van de klanten heeft het voorstel tot aanpassing effectief gevolgd. De FOD Economie, meer bepaald de dienst Economische Inspectie, werkt aan een analyse van de uitvoering van de bepalingen in het akkoord door de energieleveranciers. Er zal samen met de minister van Energie worden bekeken of er nog stappen kunnen worden ondernomen om de kloof tussen de voorschotfacturen en de verwachte eindafrekening te dichten. Ook zal er worden geanalyseerd of er moet worden ingegrepen voor wat betreft de duidelijkheid rond vaste contracten. Verder overleg volgt begin december 2023.

Op de vragen van de heer Vicaire over de banksector blijkt uit het BMA-rapport dat op het gebied van de concentratie van banken in de financiële sector België niet veel verschilt van de andere lidstaten. Er staan enkele zeer goede aanbevelingen in dat rapport. Binnen de bevoegdheid consumentenbescherming is er direct werk

recommandations. Dans le domaine politique de la protection des consommateurs, il a immédiatement été œuvré à la transparence des comptes d'épargne réglementés. Ce protocole sera signé le 30 novembre 2023 par Febelfin, la FSMA, le ministre des Finances et le ministre de l'Économie. Il apportera une série de changements pour le consommateur en matière de clarté, et celui-ci aura la possibilité de comparer son propre compte d'épargne. Les autres propositions relatives à la suppression de la prime de fidélité ont des conséquences plus larges et ne relèvent pas ou pas directement du domaine politique de la protection des consommateurs. Il s'agit d'une compétence du ministre des Finances. Il convient notamment d'examiner les conséquences fiscales qu'entraîne la révision des comptes d'épargne réglementés, de formuler une réponse à la mise en demeure de la Belgique par la Commission européenne, et d'évaluer les risques de taux d'intérêt moins élevés pour le consommateur en cas de suppression de la prime de fidélité. La secrétaire d'État à la Protection des consommateurs est favorable aux solutions créatives qui ne portent pas préjudice au consommateur.

En réponse aux questions de M. Patrick Prévot concernant la relation entre le droit européen et la législation nationale, la secrétaire d'État fait observer que la protection des consommateurs est une compétence partagée entre l'Union européenne et les États membres, ce qui signifie que la Belgique peut légiférer sur les points qui ne relèvent pas de la compétence de l'Union européenne. L'Europe mène une véritable politique de protection des consommateurs depuis 1992. Le législateur européen est particulièrement actif dans ce domaine, qui est devenu au fil du temps un des domaines les plus régulés par le droit européen. La Belgique ne dispose plus d'une grande marge de manœuvre. Lorsqu'un règlement est adopté au niveau européen, il appartient à la Belgique de transposer ces règles européennes et d'en garantir le respect. Les règlements européens sont directement applicables, alors que les directives laissent une certaine liberté aux États membres dans la mise en œuvre. Par exemple, la Belgique peut décider de mener une politique de sanction proactive concernant les cas de fraude, mais il n'y a pas beaucoup d'autres possibilités, dans la mesure où une surréglementation pourrait menacer les conditions de concurrence équitable au détriment des entreprises belges.

Il a été opté pour des protocoles car il s'agit d'instruments efficaces, rapides, contrôlables et contraignants. En matière de contrôle et d'efficacité, il n'y a pas de différence entre une loi et un protocole. Les derniers protocoles ont été soumis à l'Inspection économique et feront l'objet d'un suivi. Le protocole conclu avec le secteur bancaire est contrôlé par la FSMA. En outre, un grand nombre de ces protocoles dépassent les

gemaakt van de transparantie inzake gereguleerde spaarrekeningen. Op 30 november 2023 wordt dit protocol, samen met Febelfin, de FSMA, de minister van Financiën en de minister van Economie ondertekend. Het zal voor de consument wel degelijk een en ander veranderen inzake duidelijkheid en de mogelijkheid om zijn eigen spaarrekening te kunnen vergelijken. De andere voorstellen inzake afschaffing van de getrouwheidspremie hebben bredere gevolgen en vallen niet of niet rechtstreeks onder de bevoegdheid consumentenbescherming. Dit is de bevoegdheid van de minister van Financiën. Het gaat onder andere over de fiscale gevolgen die de herziening van de gereguleerde spaarrekeningen met zich meebrengt, over een antwoord aan de Europese Commissie die België hieromtrent in gebreke stelde en over de risico's voor de consument voor lagere rentes wanneer de getrouwheidspremie dreigt te worden afgeschaft. De staatssecretaris voor Consumentenbescherming staat open voor creatieve oplossingen die de consument niet schaden.

Op de vragen van de heer Patrick Prévot over de verhouding tussen het Europese recht en de nationale wetgeving moet worden opgemerkt dat consumentenbescherming een gedeelde bevoegdheid is tussen de EU en de lidstaten, wat betekent dat de België wetgeving kan maken zolang dat geen bevoegdheid van de EU is. Sinds 1992 is consumentenbescherming volwaardig EU-beleid. De Europese wetgever is bijzonder actief op dit gebied, dat in de loop der jaren een van de domeinen is geworden die het meest door het Europese recht worden gereguleerd. Veel manoeuvreerruimte blijft er voor België niet meer. Wanneer wetgeving op Europees niveau wordt aangenomen, is het de taak van België om deze Europese regels om te zetten en de naleving ervan te garanderen. Europese verordeningen zijn direct toepasbaar, bij richtlijnen is er soms een zekere vrijheid voor de lidstaten bij het toepassen. België kan bijvoorbeeld besluiten een proactief sanctiebeleid voor gevallen van fraude te voeren. Maar voor de rest zijn er niet veel mogelijkheden, zeker nu *gold-plating* het gelijke speelveld voor de Belgische bedrijven in het gedrang zou kunnen brengen.

De keuze om met protocollen te werken komt voort uit het feit dat protocollen effectieve, snelle, controleerbare en afdwingbare instrumenten zijn. Er is geen verschil tussen wet en protocol op het gebied van controle of doeltreffendheid. De laatste protocollen werden aan de Economische Inspectie voorgelegd en zullen ook worden opgevolgd. Het met de banksector afgesloten protocol wordt door de FSMA gecontroleerd. Bovendien

divergences entre la gauche et la droite, dès lors qu'ils résultent de coopérations entre les ministres de l'Économie, de l'Énergie et des Finances. C'est une question d'efficacité et de rapidité. Par exemple, il a été possible d'intervenir très rapidement sur les factures d'acompte pour l'énergie au travers d'un protocole. Une initiative législative en la matière nécessiterait nettement plus de temps. En termes de contenu, un protocole est tout aussi solide qu'une loi. Tout dépend de ce qu'il contient. La seule différence réside dans le contrôle du protocole. L'objectif n'est pas de ne pas réglementer s'il s'avère que c'est nécessaire. Il a fallu intervenir rapidement dans différentes matières.

L'évaluation du protocole conclu avec les banques a commencé six mois seulement après sa signature. Nous n'avons pas attendu l'évaluation annuelle. Les chiffres ont été demandés en octobre à Febelfin et à la BNB pour pouvoir tirer les conclusions qui s'imposaient. Il est rapidement apparu que des distributeurs automatiques de billets se trouvaient tantôt dans un bois, tantôt dans un champ de betteraves à la suite du cadre théorique élaboré sur la base des chiffres disponibles. Il est également apparu rapidement que le modèle en question prévoyait parfois un nombre relativement élevé de distributeurs dans une commune donnée, alors qu'il tablait dans le même temps sur un seul distributeur dans une commune étroite, mais très étendue. La théorie ne s'avère pas toujours un bon critère pour mesurer la réalité du terrain. Ce modèle peut certes être amélioré, mais il faut des distributeurs automatiques principalement là où les gens en ont besoin, et pas toujours là où ils vivent. Force est de constater que cette évaluation a déjà porté ses fruits, étant donné qu'il subsistait des ambiguïtés d'interprétation avec la BNB et avec le secteur bancaire, et qu'il fallait encore trancher beaucoup de questions pour savoir ce qu'il convenait de faire dans certains cas où le cadre théorique ne correspondait pas à la réalité du terrain.

En ce qui concerne les questions de M. Prévot relatives au secteur de la construction, la secrétaire d'État renvoie aux explications qu'elle a déjà données, dont la teneur peut se résumer comme suit:

- La mise en œuvre et le contrôle de la loi Breyne seront améliorés. Les modifications apportées à la loi permettront à l'Inspection économique de procéder à des contrôles. Quatre agents supplémentaires sont également entrés en service.
- Les consommateurs seront mieux informés grâce à la refonte des documents d'information et à la plateforme Consumerconnect.

overstijgen veel van deze protocollen de kloof tussen links en rechts, aangezien ze het resultaat zijn van samenwerkingen met de ministers van Economie, Energie en Financiën. Het is eerder een zaak van doeltreffendheid en snelheid. Met een protocol kon er bijvoorbeeld heel snel worden ingegrepen op de voorschotfacturen voor energie. Een wetgevend initiatief hiervoor zou veel meer tijd vragen. Inhoudelijk is een protocol net zo sterk als een wet. Het hangt af van wat er staat geschreven. Wat het verschil maakt, is de controle van het protocol. Het is niet de bedoeling geen reglementering te voorzien als deze nodig is. Het was bij verschillende gelegenheden noodzakelijk om snel op te treden.

De evaluatie van het protocol met de banken werd na zes maanden al begonnen. Er werd niet gewacht op de jaarlijkse evaluatie. De cijfers werden in oktober bij Febelfin en de NBB opgevraagd, om de nodige conclusies te kunnen trekken. Het was snel duidelijk dat het theoretisch kader dat werd uitgetekend, gebaseerd op de beschikbare cijfers, ATM's soms in een bos of op een bietenveld plaatsten. Ook was het snel duidelijk dat het model bijvoorbeeld soms relatief meer ATM's in één gemeente plaatste en dan één enkele ATM in een smalle, lang uitgerekte gemeente... De theorie blijkt niet altijd een goede maatstaf te zijn voor het straatbeeld. Dit kan inderdaad nog beter. Maar ATM's moeten hoofdzakelijk waar men ze nodig heeft te vinden zijn, en niet altijd waar men woont. Het valt op te merken dat deze evaluatie nu al zijn nut heeft gehad, gezien er nog onduidelijkheden van interpretatie waren met de NBB en met de bankensector en er nog vele vragen waren over wat in bepaalde gevallen, waar het theoretisch kader niet klopte met het beeld in de straat, moest worden gedaan.

Op de vragen van de heer Prévot over de bouwsector kan worden verwezen naar de reeds eerder gegeven uitleg. Samengevat:

- De toepassing en controle van de wet-Breyne zal worden verbeterd. De wetswijzigingen zullen controles door de Economische Inspectie toelaten en er werden vier extra agenten in dienst genomen.
- Consumenten zullen beter worden geïnformeerd via herziene informatieve documenten en via Consumerconnect.

- Des discussions sont en cours avec les parties prenantes dans le but de créer un service de médiation spécifiquement dédié au secteur de la construction.

- Des directives viendront clarifier la loi Breyne. Le ministre de la Justice procédera également à une révision du texte.

L'ABC a constaté un manque de concurrence dans le secteur bancaire. C'est le ministre de l'Économie qui a demandé ce rapport à l'ABC. Selon M. Dermagne, le protocole qui sera conclu est l'une des mesures à prendre pour améliorer la concurrence.

M. Van Lommel déclare ne voir guère de résultats des mesures inscrites dans la précédente note de politique générale. La secrétaire d'État l'invite à soumettre une question qui n'aurait pas encore été abordée. Rien que pour le secteur bancaire, il convient déjà de citer le service bancaire universel, l'accord ATM (distributeurs automatiques de billets), l'assouplissement des remboursements de crédits pendant la période COVID-19 et maintenant un accord sur la transparence des comptes d'épargne. Les prêts hypothécaires seront également dissociés des comptes. On ne peut certes pas toujours être d'accord avec les mesures prises, mais dire que rien n'a été fait n'est pas conforme à la réalité.

Il est toujours veillé à ne pas laisser de côté les consommateurs les moins numérisés. Ces consommateurs sont systématiquement pris en compte en prévoyant, pour chaque mesure, une option qui leur est destinée (contact par téléphone, par courrier ou parfois physiquement). Dans le cadre de la plateforme Consumerconnect, des kiosques seront également mis à la disposition des consommateurs, de même qu'une centrale téléphonique qui pourra déjà fournir de nombreuses informations aux consommateurs.

Pour ce qui est des services à la clientèle, une révision de la Charte en faveur de la clientèle est en cours avec le secteur des *contact centers*. Cette charte remonte à 2011 et abordait notamment la question du menu téléphonique. Cette révision s'impose compte tenu de l'évolution des services à la clientèle et du caractère non pertinent de certaines dispositions qui n'étaient plus respectées. Il était dès lors nécessaire de promouvoir la charte auprès d'un plus grand nombre de secteurs. Les nouveaux éléments de la charte qui concernent les consommateurs mettent l'accent sur la stratégie omnicanale, sur l'importance d'apporter des réponses correctes et précises, sur les échanges interpersonnels, sur l'utilisation de nouveaux canaux de communication,

- Er lopen gesprekken met belanghebbenden voor de oprichting van een ombudsdienst specifiek gericht op de bouwsector.

- Richtlijnen zullen de wet-Breyne verduidelijken. En er komt ook een herziening van de tekst door de minister van Justitie.

De BMA heeft een gebrek aan concurrentie in de banksector vastgesteld. Het is de minister van Economie die dat rapport aan de BMA heeft gevraagd. Volgens deze minister is het protocol dat zal worden afgesloten één van de te nemen stappen om de concurrentie te verbeteren.

De heer Van Lommel zegt dat hij weinig resultaten uit de vorige beleidsnota ziet. Hij wordt uitgenodigd om een onderwerp aan te dragen dat nog niet is aangepakt. In de banksector alleen al is er de universele bankdienst, het ATM-akkoord, de versoepeling van de terugbetaling van kredieten tijdens de COVID-periode en nu een akkoord over transparantie van de spaarrekeningen. Er komt een ontkoppeling van hypothecaire leningen en rekeningen. Men kan er misschien niet steeds mee akkoord gaan, maar zeggen dat er niets is gebeurd strookt niet met de werkelijkheid.

Er wordt steeds op toegezien dat ook de consumenten die digitaal niet mee zijn, toch mee kunnen. Daar wordt bij elke maatregel rekening mee gehouden door voor de niet digitale consument steeds een optie, telefonisch, per brief of soms fysiek, te voorzien. Voor Consumerconnect zullen er ook kiosken ter beschikking zijn van de consumenten en een telefooncentrale die zelf al veel informatie aan de consument kan meegeven.

Voor de klantendiensten wordt met de sector van de contactcentra gewerkt aan een update van het Charter Klantvriendelijkheid, dat uit 2011 stamt en waarin onder andere de bepaling van het keuzemenu werd besproken. Een update van het charter is noodzakelijk gezien de ontwikkelingen binnen de klantencontactcentra en de irrelevantie van enkele bepalingen die niet meer werden nageleefd. Bijgevolg was er meer nood aan de promotie van het charter bij meer sectoren. Nieuwe toevoegingen ten aanzien van de consument zijn een nadruk op het *omnichannel* gebeuren, op correcte en juiste antwoorden, op het interpersoonlijke, het gebruik van nieuwe communicatiemogelijkheden... De bankensector, de energiesector, de telecomsector... zijn betrokken.

etc. Le secteur bancaire, le secteur de l'énergie, le secteur des télécommunications, etc. participent à cette révision. Compte tenu de la multitude de secteurs concernés, les négociations prennent du temps.

Une certaine pression pèse sur les épaules du SMC, qui est un service de médiation résiduel. D'une part, il a enregistré ces dernières années une augmentation du nombre de plaintes, ce qui s'explique en partie par le fait que les consommateurs se tournent de plus en plus vers le SMC, ce qui est une bonne chose. D'autre part, de nombreuses plaintes ciblent des secteurs spécifiques tels que la construction et l'ameublement. C'est la raison pour laquelle il est si important de s'atteler à la mise en place de ces services de médiation, et notamment pour le secteur de la construction. Ces nouveaux services de médiation permettront au SMC de jouer son rôle de service de médiation résiduel. La plateforme Consumerconnect contribuera également à des gains d'efficacité significatifs dans ce domaine. Les consommateurs appellent souvent les différents services de médiation parce qu'ils ne savent pas à qui s'adresser ou parce qu'ils ne savent pas où en est leur dossier.

En ce qui concerne le pacte vert (*Green Deal*), il n'est pas si facile d'établir des règles de réparation car, comme indiqué précédemment, ces règles concernent de nombreux acteurs qui ont des droits et des responsabilités, comme les consommateurs. Il n'a par exemple guère de sens de prolonger la période de garantie légale si des mesures ne sont pas prises pour encourager les consommateurs à opter pour la réparation. Celle-ci demande plus d'efforts et de patience que le remplacement du bien défectueux et requiert la confiance dans le vendeur. Il est dès lors préférable de consulter toutes les parties concernées et les experts pour examiner les mesures qui existent déjà et déterminer celles qu'il faudrait revoir, en tenant compte du cadre juridique dans son ensemble.

En réponse aux questions de Mme Reuter concernant les principaux thèmes qui seront abordés lors du sommet informel sur les droits des consommateurs, la secrétaire d'État indique que le *dropshipping* et surtout le *phishing* occupent actuellement une place importante dans son agenda, ainsi que dans celui des services du SPF Économie. La plupart des courriels adressés à son cabinet traitent d'ailleurs de ces problématiques. La sensibilisation reste l'arme la plus efficace contre les escroqueries et les fraudes en ligne. En ce qui concerne le *dropshipping* en particulier, il est important de souligner que cette technique de vente n'est pas illégale en soi, mais qu'elle implique parfois des délits économiques tels que le délit de tromperie ou même des pratiques frauduleuses. Le respect des obligations de garantie est en outre souvent compromis. Compte tenu des difficultés

Gezien de veelheid aan betrokken sectoren nemen de onderhandelingen de nodige tijd in beslag.

Er is een bepaalde druk bij de COD, die een residuaire dienst is. Enerzijds wordt er de laatste jaren een stijging van het aantal klachten vastgesteld. Dat is ten dele ook omdat consumenten steeds meer hun weg vinden naar de COD, wat een positieve ontwikkeling is. Anderzijds zijn er veel klachten voor specifieke sectoren zoals de bouw en de meubelsector. Daarom zijn de werkzaamheden rond de oprichting van de ombudsdiensten zo pertinent. Dit is ook de reden waarom het zo belangrijk is om een ombudsdienst voor de bouwsector op te richten. Dit zal de COD toelaten zijn werk doen als residuaire ombudsdienst. Consumerconnect zal in deze ook duidelijke efficiëntiewinsten boeken. Consumenten bellen vaak naar de verschillende ombudsdiensten omdat ze niet weten waar ze moeten zijn, of omdat ze niet weten wat de status van hun dossier is.

Voor de *Green Deal* is het niet zo eenvoudig om regels voor reparaties op te stellen omdat, zoals al aangegeven, er veel spelers die rechten en verantwoordelijkheden hebben, zoals de consumenten, bij betrokken zijn. Het heeft bijvoorbeeld geen zin om de wettelijke garantieperiode te verlengen als er geen maatregelen worden genomen om consumenten aan te moedigen om te kiezen voor reparatie. Reparatie kost meer moeite en geduld dan het vervangen van het defecte goed en vergt vertrouwen in de verkoper. Daarom is het best om met alle betrokken partijen en experts te overleggen, om te kijken welke maatregelen al bestaan en om te beslissen welke maatregelen aangepast zouden moeten worden, waarbij rekening wordt gehouden met het juridische kader als geheel.

Op de vragen van mevrouw Reuter rond de belangrijkste thema's voor de informele top over consumentenrechten kan worden geantwoord dat *dropshipping* en vooral *phishing* momenteel een belangrijke plaats innemen op de agenda van de staatssecretaris, evenals op die van de diensten van de FOD Economie. Het is één van die onderwerpen waarover de meeste e-mails op het info-adres van het kabinet binnen komen. Bewustmaking blijft het meest effectieve wapen tegen online-oplichting en fraude. Met betrekking tot *dropshipping* in het bijzonder is het belangrijk om te benadrukken dat de *dropshipping*-techniek op zich niet illegaal is, maar dat er soms sprake is van economische delicten zoals bedrog of zelfs frauduleuze praktijken. Bovendien komt de naleving van de garantieverplichtingen vaak in het gedrang. Gezien de moeilijkheden

à détecter et à poursuivre les infractions commises sur des sites de *dropshipping*, l'accent est plutôt mis sur la sensibilisation des consommateurs. Les services du SPF Économie sensibilisent régulièrement les consommateurs à certaines pratiques de marché trompeuses. Cette sensibilisation cible souvent les jeunes, qui sont plus vulnérables dans ce domaine puisqu'ils passent beaucoup plus de temps en ligne et qu'ils y effectuent beaucoup plus d'achats. La campagne *Spot the Scam* est un bon exemple de campagne menée par le passé. Une attention particulière est accordée aux différents types de dangers en ligne auxquels s'exposent les consommateurs, afin qu'ils puissent également bénéficier d'un niveau de protection élevé en ligne. Le *phishing* (hameçonnage) est l'un des principaux thèmes abordés avec les jeunes de 16 à 18 ans lors de la tournée des écoles.

L'Inspection économique continue d'examiner les pratiques illégales en matière de fixation des prix, le plus souvent de manière proactive, mais aussi parfois sur la base de signalements. Depuis le 28 mai 2022, la transposition de la directive (UE) 2019/2161 du Parlement Européen et du Conseil du 27 novembre 2019 modifiant la directive 93/13/CEE du Conseil et les directives 98/6/CE, 2005/29/CE et 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil en ce qui concerne une meilleure application et une modernisation des règles de l'Union en matière de protection des consommateurs (la directive Omnibus en abrégé) oblige les entreprises à afficher le prix de référence, à savoir le prix le plus bas appliqué par l'entreprise concernée pendant une période d'au moins 30 jours avant l'application de la réduction de prix. Cette disposition garantit une information plus transparente et plus correcte sur la réduction de prix appliquée. En 2022, l'Inspection économique a reçu 34 signalements relatifs au *Black Friday* 2022. La plupart de ces signalements concernaient une pratique de marché trompeuse en lien avec le prix, la méthode de calcul du prix ou l'existence d'un réel avantage de prix. Après réception de ces rapports, l'Inspection économique a procédé à 22 enquêtes et a constaté dans ce cadre que d'innombrables réductions de prix étaient annoncées tout au long de l'année. Les contrôles effectués en la matière ne ciblent donc pas uniquement la période des soldes, durant laquelle les ventes à perte sont autorisées, ou la période du *Black Friday*. L'Inspection économique contrôle activement les réductions de prix tout au long de l'année.

Certaines informations sur les notifications, les contrôles et les infractions liées à la question des réductions de prix, à la tromperie sur le prix ou sa méthode de calcul, ou à l'existence d'un avantage tarifaire spécifique sont déjà connues. En 2022, il y a eu 3162 contrôles et 162 infractions ont été constatées, et en 2023, 3162 contrôles et 268 infractions.

bij het opsporen en vervolgen van misdrijven gepleegd via *dropshipping*-sites, wordt de nadruk gelegd op het bewustmaken van de consument. De diensten van de FOD Economie sensibiliseren regelmatig voor bepaalde misleidende praktijken. Deze bewustmaking is vaak gericht op jongeren, die op dit gebied kwetsbaarder zijn omdat ze veel meer tijd online doorbrengen en dat ze veel meer online aankopen doen. Denk maar aan de *Scam*-campagne. Er wordt bijzondere aandacht besteed aan de verschillende vormen van onlinegevaaren voor consumenten, zodat consumenten ook online kunnen profiteren van een hoog beschermingsniveau. *Phishing* is een van de belangrijkste onderwerpen die tijdens de scholentour met jongeren van 16 tot 18 jaar wordt besproken.

De Economische Inspectie blijft onrechtmatige prijspraktijken onderzoeken, meestal proactief, soms ook op basis van meldingen. Sinds 28 mei 2022 verplicht de omzetting van de Richtlijn (EU) 2019/2161 van het Europees Parlement en de Raad van 27 november 2019 tot wijziging van Richtlijn 93/13/EEG van de Raad en Richtlijnen 98/6/EG, 2005/29/EG en 2011/83/EU van het Europees Parlement en de Raad wat betreft betere handhaving en modernisering van de regels voor consumentenbescherming in de Unie (afgekort: de Omnibusrichtlijn) bedrijven om de referentieprijs aan te geven, namelijk de laagste prijs die door het betrokken bedrijf werd toegepast gedurende een periode van minstens 30 dagen vóór de toepassing van de prijsverlaging. Deze bepaling garandeert een transparantere en correctere informatie over de toegepaste prijsverlaging. In 2022 heeft de Economische Inspectie 34 meldingen ontvangen met betrekking tot *Black Friday* 2022. De meeste meldingen hadden betrekking op een misleidende praktijk met betrekking tot de prijs, de wijze van prijsberekening of het bestaan van een concreet prijsvoordeel. Na ontvangst van deze rapporten heeft de Economische Inspectie 22 onderzoeken uitgevoerd, en heeft geconstateerd dat er het hele jaar door talloze prijsverlagingen worden aangekondigd. Controles op dit gebied zijn dus niet alleen gericht op de soldenperiode, als met verlies mag worden verkocht, of op de *Black Friday*-periode. De Economische Inspectie voert het hele jaar door actief controles uit op prijsverlagingen.

Enkele gegevens over meldingen, controles en overtredingen in verband met de kwestie van prijsverlagingen, misleiding over de prijs of de berekeningswijze ervan, of over het bestaan van een specifiek prijsvoordeel zijn reeds bekend. In 2022 waren er 3162 controles, met 162 overtredingen, en in 2023 vonden tot nu toe 3162 controles plaats met 268 overtredingen.

Consumerconnect a été intégré au SPF Économie compte tenu des connaissances disponibles, du personnel nécessaire, de l'infrastructure informatique, etc. Ce SPF dispose d'un centre de contact téléphonique hautement qualifié où sept ETP supplémentaires ont été engagés.

En réponse aux questions de Mme Lanjri concernant Consumerconnect, la secrétaire d'État indique que Consumerconnect sera testé de manière approfondie en janvier 2024 et que le lancement public est toujours prévu en janvier, mais plutôt à la fin du mois.

Sous l'actuelle législature, plusieurs parties de l'accord de consommation ont été transposées dans la législation. La secrétaire d'État cite la structure de la facture finale, la détermination de la méthode de calcul des acomptes, mais aussi la vente de porte-à-porte, etc. Il s'agit d'exemples de matières pour lesquelles il a été décidé de transposer les dispositions d'un accord ou d'un protocole dans la législation. Quand c'est opportun, on n'hésite pas.

Plusieurs chartes ont été conclues pour répondre rapidement et efficacement à des problèmes qui se posaient. Elles prévoient des dispositions qui peuvent être pérennisées en faveur des consommateurs. Par exemple, le protocole sur la facturation des acomptes a été conclu pour une période de deux ans.

La concertation avec le secteur est privilégiée parce qu'un accord de consommation pour l'énergie présente une grande valeur ajoutée pour les consommateurs et a prouvé son efficacité par le passé. Par conséquent, la législation relative à la protection des consommateurs exécute, dans une large mesure, le droit européen. En effet, plusieurs directives européennes prévoient souvent une harmonisation maximale. La marge de manœuvre des États membres, et donc du législateur belge, est assez limitée.

On examine actuellement les possibilités d'intégration des dispositions existantes dans les protocoles concernant la transparence, l'accessibilité et la facturation des acomptes ainsi que les mesures visant la vente par téléphone, le renvoi à la carte tarifaire, une meilleure description (claire et accessible) de l'offre active complète sur la page web, l'attention aux réductions conditionnelles, etc., ainsi que le recours à des acteurs tiers tels que les gestionnaires des réseaux de distribution, les achats groupés, etc.

En réponse à la question de savoir quand le droit de recours sera mis en place, la secrétaire d'État indique qu'il est préférable de ne pas fixer de date précise en

Consumerconnect is ingebed bij de FOD Economie, omwille van de aanwezige kennis, het nodige personeel, de nodige IT- en andere infrastructuur... Ze bezitten een hoog opgeleid telefonisch contactcentrum dat ook met zeven extra VTE's werd uitgebreid.

Op de vragen van mevrouw Lanjri rond Consumerconnect kan worden geantwoord dat Consumerconnect uitgebreid zal worden getest in januari 2024 en dat er nog altijd wordt ingezet op een publieke lancering in januari, maar dat zal eerder eind januari zijn.

Tijdens deze legislatuur werden verschillende onderdelen uit het Consumentenakkoord in wetgeving omgezet, denk aan de structuur van de eindfactuur, de bepaling van de voorschotberekeningswijze, maar ook de deur-aan-deurverkoop... Dit is een voorbeeld van een domein waar werd gekozen voor het omzetten van de bepalingen uit een akkoord of protocol in wetgeving. Als dat opportuun blijkt, wordt er niet getwijfeld.

Er werden verschillende charters afgesloten om problemen die zich voordeden snel en efficiënt aan te pakken. Daarin zijn bepalingen vervat die in het voordeel van de consument permanent kunnen worden gemaakt, aangezien het protocol over de voorschotfacturen bijvoorbeeld voor een periode van twee jaar werd afgesloten.

Er wordt de voorkeur aan overleg met de sector gegeven omdat een Consumentenakkoord Energie voor de consument een grote meerwaarde heeft en zijn effectiviteit in het verleden heeft bewezen. Bijgevolg is de wetgeving inzake bescherming van de consumenten grotendeels uitvoering van Europees recht. Er zijn immers een aantal Europese richtlijnen die vaak een maximale harmonisatie invoeren. De manoeuvreerruimte van de lidstaten, en van de Belgische wetgever, is nogal beperkt.

Momenteel worden de mogelijkheden bekeken voor de integratie van de bestaande bepalingen in de protocollen transparantie, bereikbaarheid en voorschotfacturen alsook maatregelen voor telefonische verkoop, het maken van verwijzingen naar de tariefkaart, een betere omschrijving (duidelijk en toegankelijk) van het volledige actieve aanbod op de webpagina, aandacht voor voorwaardelijke korting... alsook de toepassing op de derde spelers, zoals distributienetbeheerders, groepsaankopen...

Op de vraag over wanneer het verhaalrecht er komt, kan best geen vaste datum worden gezet, wegens de uitdagingen die al werden aangegeven in de inleidende

raison des difficultés déjà mentionnées dans l'exposé introductif. Mais une solution est en cours d'élaboration pour l'actuelle législature.

En réponse aux questions de M. D'Amico concernant la lettre de Financité, OKRA et Test-Achats, le ministre de l'économie a indiqué qu'il y aurait des problèmes de concurrence si les prévisions concernant le nombre et l'emplacement des distributeurs automatiques de billets étaient communiquées. Outre Batopin, seuls deux autres acteurs sont concernés par l'installation de distributeurs automatiques de billets supplémentaires. La BNB a une vue d'ensemble de ce dossier. Même Febelfin ne dispose pas de ces chiffres. Ces données doivent être traitées avec beaucoup de précaution. Une partie à cet accord pourrait facilement déduire ce que fait l'autre sachant ce qu'il faut faire dans telles conditions.

La secrétaire d'État répond par l'affirmative à la question de savoir si la commission pourra obtenir annuellement les données pouvant être collectées par Consumerconnect. De nombreuses données se trouvent toutefois également dans les relevés annuels des services de médiation.

Comme le souligne M. D'Amico, plusieurs problèmes se posent depuis plusieurs années en ce qui concerne la vente de contrats d'énergie en porte-à-porte. La directive Omnibus permet aux États membres de prendre des mesures pour protéger les intérêts des consommateurs contre les pratiques commerciales agressives ou trompeuses appliquées lors des visites non sollicitées à domicile. Lors de la transposition en droit belge, le Roi a été habilité à prendre de telles mesures, dans ce cadre spécifique et pour les secteurs qu'il définit. Ces mesures doivent être proportionnées et non discriminatoires. Les points sensibles ont été détectés sur la base de plusieurs plaintes de l'Inspection économique et du Médiateur de l'énergie. Il est clairement apparu que les consommateurs ne disposaient pas d'informations suffisantes avant de signer. Les techniques de vente ont fait l'objet de nombreuses plaintes. La période d'attente a été introduite pour y remédier.

Pourquoi ne pas interdire purement et simplement la vente de porte-à-porte? Il faut souligner que cette technique de vente permet effectivement à certains consommateurs de changer de contrat, ou les encourage à mieux comprendre leur situation énergétique, lorsqu'elle est appliquée correctement. Une révision de cette mesure est également prévue.

uiteenzetting. Maar er wordt naar een oplossing binnen deze legislatuur gewerkt.

Op de vragen van de heer D'Amico over de brief van Financité, OKRA en Testaankoop heeft de minister van Economie laten weten dat er zich problemen stellen op het gebied van mededinging als er prognoses van aantallen en plaatsen van ATM's zouden worden meegedeeld. Buiten Batopin zijn er maar twee andere spelers betrokken in het plaatsen van extra ATM's. Het volledige zicht op dit verhaal bevindt zich bij de NBB. Zelfs Febelfin heeft deze cijfers niet. Er moet heel voorzichtig met deze gegevens worden omgaan. Een partij in dit akkoord kan gemakkelijk afleiden wat de andere doet als ze weet wat ze onder welke voorwaarden zelf moet doen.

Op de vraag of deze commissie op jaarlijkse basis de gegevens die via Consumerconnect kunnen worden verzameld kan krijgen, kan bevestigend worden geantwoord. Maar er zijn ook veel gegevens te vinden in de jaaroverzichten van de ombudsdiensten.

Zoals de heer D'Amico aanhaalt, stellen zich al enkele jaren verschillende problemen met betrekking tot de deur-aan-deurverkoop van energiecontracten. Via de Omnibusrichtlijn wordt aan de lidstaten de mogelijkheid geboden om maatregelen te nemen ter bescherming van de belangen van de consumenten met betrekking tot agressieve of misleidende marketing- of verkooppraktijken tijdens ongeverraagde bezoeken bij de consument thuis. Bij de omzetting in het Belgisch recht werd aan de Koning de bevoegdheid verleend om, binnen dit specifieke kader en voor de sectoren die hij definieert, dergelijke maatregelen te nemen. Deze maatregelen moeten proportioneel en niet discriminerend zijn. Op basis van een aantal klachten van de Economische Inspectie en de ombudsman Energie werd gedetecteerd waar de pijnpunten liggen. Het bleek duidelijk dat er, vooraleer de consument overging tot de ondertekening, een gebrek aan voldoende informatie was. Er waren veel klachten over de verkooptechnieken. Om hieraan tegemoet te komen werd de wachtperiode ingevoerd.

Waarom wordt de deur-aan-deurverkoop niet gewoonweg verboden? Er moet toch worden benadrukt dat deze verkooppraktijk voor sommige consumenten daadwerkelijk de mogelijkheid biedt om van contract te veranderen, of hen aanmoedigt om hun energiesituatie beter te begrijpen, wanneer dit op de correcte manier wordt gedaan. Er is voor deze maatregel eveneens een evaluatie voorzien.

En réponse aux questions concernant les contrats d'énergie fixes, la secrétaire d'État répond qu'il est bien sûr compréhensible que certains consommateurs préfèrent la stabilité et la prévisibilité d'un contrat d'énergie à prix fixe. Compte tenu des fluctuations importantes des prix, de plus en plus de fournisseurs d'énergie ne proposent plus de contrats fixes. Cette situation est évidemment difficile car elle limite le choix des consommateurs. Toutefois, compte tenu des prix très élevés du marché, les contrats fixes qui pouvaient encore être souscrits n'étaient pas plus avantageux pour les consommateurs. L'offre a de nouveau augmenté depuis lors. Il est prévu d'examiner cette question lors de la révision du protocole concernant les factures d'acompte.

En ce qui concerne les ressources financières disponibles pour le fonds organique d'intervention de l'État prévu par la loi du 5 juin 2023, l'État recevra les contributions anticipées annuelles de la part des compagnies d'assurance.

En ce qui concerne la lutte contre l'obsolescence, l'extension de la garantie légale est une solution envisageable, mais il sera inutile d'étendre la garantie légale si d'autres mesures ne sont pas prises pour inciter les consommateurs à opter pour la réparation.

En ce qui concerne la question de M. D'Amico sur le verdissement (*greenwashing*) et l'extension de la liste noire des pratiques commerciales déloyales, il est renvoyé aux explications données à propos de la proposition de directive européenne visant à responsabiliser les consommateurs pour la transition verte. La directive sur les pratiques commerciales déloyales prévoit une harmonisation maximale qui ne laisse pratiquement aucune marge de manœuvre lors de la transposition en droit belge. Les nouvelles pratiques déloyales ajoutées à la liste noire seront insérées en tant que telles dans le Code de droit économique.

La directive sur le droit à la réparation entrera bientôt en vigueur. La marge de manœuvre se déduira de sa teneur et une décision pourra être prise sur l'opportunité d'aller plus loin ou non.

Les thèmes qui seront abordés lors de la réunion informelle des ministres chargés de la protection des consommateurs ont déjà été communiqués au travers de réponses précédentes. La liste des participants à cette réunion informelle comprend uniquement les ministres des différents États membres chargés de la protection des consommateurs, le Commissaire européen et la Présidence belge. Les organisations de consommateurs seront invitées au sommet de la consommation qui sera organisé la veille par la Commission européenne.

Op de vragen over vaste energiecontracten kan worden geantwoord dat het natuurlijk begrijpelijk is dat sommige consumenten de stabiliteit en de voorspelbaarheid van een energiecontract met een vaste prijs verkiezen. Door de grote prijsschommelingen bieden steeds meer energieleveranciers geen vaste contracten meer aan. Dat is natuurlijk moeilijk omdat het de keuze van de consument beperkt. Maar gezien de zeer hoge marktprijzen waren de vaste contracten waarop nog kon worden ingetekend voor de consument niet voordeliger. Het aanbod is nu terug toegenomen. Een bespreking van dit onderwerp bij de evaluatie van het protocol inzake de voorschotfacturen is gepland.

Wat betreft de financiële middelen die beschikbaar zijn voor het organieke fonds voor staatsinterventie, zoals voorzien in de wet van 5 juni 2023, zal de staat de jaarlijkse anticiperende bijdragen van verzekeringsmaatschappijen ontvangen.

Voor de strijd tegen veroudering is de verlenging van de wettelijke garantie een optie, maar het heeft geen zin om de wettelijke garantie te verlengen als er geen andere maatregelen worden genomen om consumenten aan te moedigen om voor reparatie te kiezen.

De vraag van de heer D'Amico over greenwashing en een uitbreiding van de zwarte lijst van oneerlijke handelspraktijken sluit aan bij de gegeven toelichting over het voorstel van richtlijn "*empowering consumers for the green transition*". De Richtlijn Oneerlijke Handelspraktijken kent een maximale harmonisatie, waardoor er eigenlijk geen enkele speelruimte overblijft bij de omzetting in Belgisch recht. De nieuwe oneerlijke praktijken die aan de zwarte lijst werden toegevoegd zullen als zodanig in het Wetboek van economisch recht worden opgenomen.

De richtlijn *Right to Repair* gaat snel van kracht worden. Afhankelijk van de inhoud zal de manoeuvreerruimte gekend zijn en kan er worden beslist al dan niet verder te gaan.

De onderwerpen die tijdens de informele bijeenkomst van de ministers voor Consumentenbescherming aan bod zullen komen werden reeds in eerdere antwoorden gegeven. Op de deelnemerslijst van deze informele bijeenkomst staan uitsluitend de ministers van de verschillende lidstaten die verantwoordelijk zijn voor consumentenbescherming, de Europese Commissaris en het Belgische voorzitterschap. Consumentenorganisaties zullen worden uitgenodigd voor de consumententop, die de dag ervoor door de Europese Commissie wordt georganiseerd.

En réponse à la question de Mme Verhelst sur les protocoles et les accords sectoriels, la secrétaire d'État indique qu'il est vrai que les chartes et les protocoles sont souvent la méthode de travail privilégiée. Les protocoles permettent de réagir rapidement aux changements, lorsqu'une réaction rapide est nécessaire, en cas de problème ou de défi pour les consommateurs, et lorsque des mesures doivent être prises immédiatement. Cela permet d'agir avec une grande flexibilité, et des informations spécifiques au secteur visé peuvent ainsi être fournies. Cette procédure est beaucoup plus rapide que la procédure législative et les consommateurs sont ainsi rapidement aidés. Étant donné que le secteur est associé à l'élaboration d'un protocole, il n'est pas nécessaire de prévoir une longue période de transition de six mois ou plus, comme dans la législation. La facturation des acomptes est un bon exemple de sujet discuté à l'avance et pour lequel des mesures ont été prises avant qu'un accord final soit conclu. Il s'agit d'un outil très flexible qui suscite beaucoup de bonne volonté dans le secteur. Par conséquent, le secteur est immédiatement prêt à entamer cette démarche.

Il est toujours veillé à ce que les chartes prévoient une évaluation et à ce qu'elles ne soient pas facultatives. Lorsque les signataires s'engagent à en respecter les dispositions, ils peuvent être effectivement contrôlés par le SPF Économie. Ce point est important, car il y a de nombreux malentendus à ce sujet. Le respect des dispositions peut être effectivement contrôlé et sanctionné et c'est effectivement le cas en pratique.

En réponse à la question de Mme Depraetere concernant Consumerconnect, la secrétaire d'État fait observer qu'elle a déjà indiqué que cette plateforme sera mise en service à la fin du mois de janvier 2024 et que cela fera l'objet d'une annonce claire. On a consacré suffisamment de temps à cette question pour garantir une préparation minutieuse. Le calendrier semble réalisable, mais comme pour tout projet de grande envergure, il peut toujours y avoir des imprévus. La secrétaire d'État estime néanmoins que les choses se présentent bien.

La sensibilisation est également cruciale en ce qui concerne la liste "Ne m'appellez plus". Les nouveaux changements contraindront notamment les opérateurs à informer leurs abonnés qu'ils peuvent à tout moment s'opposer à l'utilisation de leur numéro de téléphone. L'asbl DNCM sera chargée de sensibiliser le secteur. L'*opt-out* reste la meilleure solution. Le respect de ce principe est contrôlé, mais certains défis subsistent. Selon l'Inspection économique, les principaux écueils en la matière sont les suivants:

Op de vraag van mevrouw Verhelst rond protocollen en sectorakkoorden is het inderdaad zo dat vaak de werkwijze van charters en protocollen wordt verkozen. Met protocollen kan er snel worden gereageerd bij veranderende omstandigheden, als er een snelle reactie nodig is voor een probleem of uitdaging voor consumenten en waarbij er direct maatregelen dienen te worden genomen. Er kan op deze manier zeer flexibel te werk worden gegaan en sectorspecifiek de juiste informatie worden geleverd. Dat verloopt allemaal veel sneller dan de wetgevende procedure en de consument is op korte termijn geholpen. Gezien de sector betrokken is bij de totstandkoming van een protocol is er geen lange overgangperiode van zes maanden of meer nodig, zoals bij wetgeving. De voorschotfacturen is een mooi voorbeeld van iets dat op voorhand werd besproken en er werd reeds actie ondernomen vooraleer er een definitief akkoord was. Het is een heel flexibel element en het creëert heel wat goodwill in de sector. De sector is dan ook onmiddellijk bereid in die demarche te stappen.

Er wordt steeds op toegezien dat er ook in een evaluatie in de charters wordt voorzien en dat deze niet vrijblijvend zijn. Wanneer de ondertekenaars zich engageren de bepalingen na te leven, kunnen deze effectief door de FOD Economie worden gecontroleerd. Dat is belangrijk, omdat er vaak een misvatting over bestaat. De naleving kan wel degelijk worden gecontroleerd en gesanctioneerd. Dit is in de praktijk ook effectief het geval.

Op de vraag van mevrouw Depraetere over Consumerconnect werd reeds eerder gezegd dat dit eind januari 2024 live zal gaan. Dat zal ook duidelijk worden aangekondigd. Er is voldoende tijd aan besteed om een grondige voorbereiding te garanderen. De timing lijkt haalbaar, maar zoals bij elk groot project kan er op het laatste moment altijd wel iets mislopen. Maar het ziet er goed uit.

Ook voor de Bel-me-niet-meer lijst is sensibilisering cruciaal. Door de nieuwe wijzigingen zullen de operatoren onder meer worden verplicht om hun abonnees te informeren dat ze op elk moment kunnen laten weten dat ze bezwaar hebben tegen het gebruik van hun telefoonnummer. De vzw DNCM zal de opdracht krijgen om te sensibiliseren binnen de sector. De gekozen *opt-out* is nog altijd de beste optie. De naleving ervan wordt gecontroleerd maar er blijven enkele uitdagingen. De belangrijkste knelpunten inzake handhaving zijn volgens de Economische Inspectie:

- la multitude d'intermédiaires entre l'opérateur et le *callcenter* final ou l'entreprise;

- le caractère international et non européen des entreprises concernées et la sanction;

- et enfin, le recours à des numéros masqués ou au *spoofing*, qui rend plus difficile l'identification des entreprises qui ne communiquent pas immédiatement leur identité aux consommateurs par téléphone.

Il est demandé à l'Inspection économique de rester vigilante. Celle-ci a mené en 2022 une enquête générale auprès des entreprises belges actives dans le marketing direct par téléphone. Au total, 34 infractions aux dispositions légales relatives à la liste "Ne m'appellez plus" ont été constatées chez 60 entreprises contrôlées. L'Inspection économique a non seulement donné des avertissements aux démarcheurs téléphoniques concernés, mais elle a également dressé 20 procès-verbaux. Le niveau de sanction applicable est le niveau 2. Les amendes prévues pour les entreprises peuvent atteindre 80.000 euros. Mais le niveau de sanction 2 signifie également qu'il est possible d'infliger une amende correspondant à 4 % du chiffre d'affaires annuel d'une entreprise. Pour les grands acteurs, cela peut donc représenter une somme considérable.

Le protocole sur les comptes d'épargne sera signé le 30 novembre 2023. Pour la première fois, l'autorité de contrôle, la FSMA, sera cosignataire. Cela illustre clairement la détermination à faire respecter les protocoles et les accords. Outre le protocole, des informations supplémentaires seront fournies aux consommateurs lors de l'entrée en vigueur de ce protocole (qui aura lieu vers le 15 janvier 2024) et par la suite à chaque nouveau client.

C. Répliques

Mme Anneleen Van Bossuyt (N-VA) a noté que le large chevauchement des compétences en matière de Protection des consommateurs entre les services de la secrétaire d'État et ceux du ministre Dermagne ne les empêche pas de s'exprimer d'une seule voix – ce qui est tout de même la moindre des choses. Il est par ailleurs important que tout se déroule aussi bien que possible. Or, il y a des inquiétudes à cet égard.

La plateforme Consumerconnect – le guichet unique pour les consommateurs – est une excellente initiative qui permettra d'engranger de nombreuses avancées. Toutefois, beaucoup de points d'interrogation subsistent quant au système de règlement des litiges, qui relèvera également en partie de Consumerconnect ou au sujet duquel lequel Consumerconnect disposera de certaines

- de la multitude d'intermédiaires entre l'opérateur et le *callcenter* final ou l'entreprise;

- le caractère internationale, non-EU, caractère van de betrokken ondernemingen, en de sanctie;

- en tot slot ook het gebruik van nummerafscherming en *spoofing*, wat het moeilijker maakt om ondernemingen die niet meteen hun identiteit via de telefoon aan de consument meedelen, te identificeren.

Er wordt aan de Economische Inspectie blijvende aandacht gevraagd. In 2022 heeft de Economische Inspectie een algemeen onderzoek ingesteld bij Belgische ondernemingen die aan telefonische direct marketing doen. In totaal werden bij 60 gecontroleerde ondernemingen 34 inbreuken vastgesteld op de wetbepalingen die verband houden met de Bel-me-niet-meer lijst. De Economische Inspectie heeft de betrokken telemarketeers niet alleen een waarschuwing gegeven, maar ook 20 processen-verbaal opgemaakt. Het sanctieniveau dat van toepassing is, is sanctieniveau 2. De boetes voor bedrijven kunnen oplopen tot 80.000 euro. Maar sanctieniveau 2 betekent ook de mogelijkheid van een boete van 4 % van de jaaromzet van een bedrijf. Voor grote spelers kan dat dus zeker oplopen.

Het protocol van de spaarrekeningen wordt op 30 november 2023 ondertekend. Voor de eerste keer zal de handhavingsautoriteit, de FSMA, mee ondertekenen. Dit illustreert duidelijk dat de vastberadenheid om protocollen en akkoorden wel degelijk te handhaven. Er zal naast het protocol ook aanvullende extra informatie aan de consument worden verstrekt, bij het in werking treden van dit protocol rond 15 januari 2024 en daarna ook aan elke nieuwe klant.

C. Replieken

Mevrouw Anneleen Van Bossuyt (N-VA) heeft gehoord dat de grote overlap van de bevoegdheid Consumentenbescherming met minister Dermagne niet verhindert dat er met één stem wordt gesproken. Dat is natuurlijk het minste. Het is ook belangrijk dat alles vlot verloopt. Daar bestaan bezorgdheden over.

Het platform Consumerconnect, het ene loket voor de consument, is een fantastische zaak en dat zal heel wat stappen vooruitzetten. Er blijven wel veel vragen over het geschillenbeslechtingsstelsel dat mee onder Consumerconnect zal vallen, of waar Consumerconnect ook bevoegdheden zal hebben. Er werden daarover vanuit de Europese Commissie en de academische

compétences. La Commission européenne et le monde universitaire ont exprimé leurs préoccupations à ce sujet. Cette question sera suivie de près.

En ce qui concerne la loi Breyne, l'intervenante se félicite de la volonté de se pencher dans ce cadre sur les projets CASCO et les projets de rénovation. Elle déduit des réponses de la secrétaire d'État qu'il a été décidé que ces projets feront l'objet d'une législation distincte. L'intervenante attend avec intérêt l'évolution de ce dossier.

III. — AVIS

La commission émet par 10 voix contre 5 un avis positif sur la section 32 – SPF Économie, PME, Classes moyennes et Énergie (*partim*: Protection des consommateurs) du projet de budget général des dépenses pour l'année budgétaire 2024.

Résultat du vote nominatif:

Ont voté pour:

Ecolo-Groen: Barbara Creemers, Stefaan Van Hecke, Albert Vicaire;

PS: Christophe Lacroix, Patrick Prévot, Leslie Leoni;

MR: Mathieu Bihet;

cd&v: Jef Van den Bergh;

Open Vld: Kathleen Verhelst;

Vooruit: Gitta Vanpeborgh.

Ont voté contre:

N-VA: Michael Freilich, Anneleen Van Bossuyt;

VB: Erik Gilissen, Reccino Van Lommel;

PVDA-PTB: Roberto D'Amico.

Se sont abstenus:

Nihil.

La rapporteure,

Kathleen Verhelst

Le président,

Stefaan Van Hecke

wereld bezorgdheden geuit. Dit zal vanop de voet worden gevolgd.

Voor de wet-Breyne is het heel goed dat er naar casco- en renovatieprojecten zal worden gekeken. Uit de antwoorden van de staatssecretaris kan worden begrepen dat er voor een aparte wetgeving voor deze projecten zal worden gekozen. Daar wordt alvast naar uitgekeken.

III. — ADVIES

Met 10 stemmen tegen 5 brengt de commissie een gunstig advies uit over sectie 32 – FOD Economie, KMO, Middenstand en Energie (*partim*: Consumentenbescherming) van het ontwerp van algemene uitgavenbegroting voor het begrotingsjaar 2024.

De naamstemming is als volgt:

Hebben voorgestemd:

Ecolo-Groen: Barbara Creemers, Stefaan Van Hecke, Albert Vicaire;

PS: Christophe Lacroix, Patrick Prévot, Leslie Leoni;

MR: Mathieu Bihet;

cd&v: Jef Van den Bergh;

Open Vld: Kathleen Verhelst;

Vooruit: Gitta Vanpeborgh.

Hebben tegengestemd:

N-VA: Michael Freilich, Anneleen Van Bossuyt;

VB: Erik Gilissen, Reccino Van Lommel;

PVDA-PTB: Roberto D'Amico.

Hebben zich onthouden:

Nihil.

De rapportrice,

Kathleen Verhelst

De voorzitter,

Stefaan Van Hecke