

BELGISCHE KAMER VAN  
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

10 april 2025

BELEIDSVERKLARING

van de minister van  
Consumentenbescherming,  
Sociale Fraudebestrijding,  
Personen met een handicap en  
Gelijke Kansen

(*partim*: Consumentenbescherming)

Verslag

namens de commissie  
voor Economie,  
Consumentenbescherming  
en Digitalisering  
uitgebracht door  
de heer **Patrick Prévot**

Inhoud

Blz.

|                                                         |    |
|---------------------------------------------------------|----|
| I. Inleidende uiteenzetting .....                       | 3  |
| II. Algemene bespreking.....                            | 3  |
| III. Bespreking van de voorstellen van aanbeveling..... | 34 |
| IV. Stemmingen .....                                    | 40 |
| Bijlage: aangenomen aanbeveling.....                    | 46 |

Zie:

Doc 56 0767/ (2024/2025):  
001 tot 043: Beleidsverklaringen.  
044 en 045: Verslagen.

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS  
DE BELGIQUE

10 avril 2025

EXPOSÉ D'ORIENTATION  
POLITIQUE

du ministre de  
la Protection des consommateurs,  
de la Lutte contre la Fraude sociale,  
des Personnes handicapées et  
de l'Égalité des chances

(*partim*: Protection des consommateurs)

Rapport

fait au nom de la commission  
de l'Économie,  
de la Protection des consommateurs  
et de la Digitalisation  
par  
M. **Patrick Prévot**

Sommaire

Pages

|                                                          |    |
|----------------------------------------------------------|----|
| I. Exposé introductif.....                               | 3  |
| II. Discussion générale.....                             | 3  |
| III. Discussion des propositions de recommandation ..... | 34 |
| IV. Votes.....                                           | 40 |
| Annexe: recommandation adoptée .....                     | 46 |

Voir:

Doc 56 0767/ (2024/2025):  
001 à 043: Exposés d'orientation politique.  
044 et 045: Rapports.

**Samenstelling van de commissie op de datum van indiening van het verslag/  
Composition de la commission à la date de dépôt du rapport**

Voorzitter/Président: Roberto D'Amico

**A. — Vaste leden / Titulaires:**

|             |                                                    |
|-------------|----------------------------------------------------|
| N-VA        | Michael Freilich, Lieve Truymen, Charlotte Verkeyn |
| VB          | Dieter Keuten, Reccino Van Lommel                  |
| MR          | Anthony Dufrane, Youssef Handichi                  |
| PS          | Patrick Prévot, Sophie Thémont                     |
| PVDA-PTB    | Roberto D'Amico, Annik Van den Bosch               |
| Les Engagés | Ismaël Nuino, Anne Pirson                          |
| Vooruit     | Nele Daenen                                        |
| cd&v        | Leentje Grillaert                                  |
| Ecolo-Groen | Meyrem Almaci                                      |
| Open Vld    | Steven Coenegrachts                                |

**B. — Plaatsvervangers / Suppléants:**

|                                                                  |
|------------------------------------------------------------------|
| Jeroen Bergers, Dorien Cuylaerts, Peter De Roover, Wouter Raskin |
| Kurt Moons, Lode Vereeck, Wouter Vermeersch                      |
| Georges-Louis Bouchez, Gilles Foret, Florence Reuter             |
| Hugues Bayet, Ridouane Chahid, Christophe Lacroix                |
| Kim De Witte, Raoul Hedebouw, Nadia Moscufo                      |
| Isabelle Hansez, Stéphane Lasseaux, Carmen Ramlot                |
| Jeroen Soete, Alain Yzermans                                     |
| Tine Gielis, Nathalie Muylle                                     |
| Rajae Maouane, Dieter Vanbesien                                  |
| Alexander De Croo, Kjell Vander Elst                             |

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

|                                                       |                                                                                                                                            |                                                            |                                                                                                                                                       |
|-------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Afkorting bij de nummering van de publicaties:</b> |                                                                                                                                            | <b>Abréviations dans la numérotation des publications:</b> |                                                                                                                                                       |
| DOC 56 0000/000                                       | Parlementair document van de 56 <sup>e</sup> zittingsperiode + basisnummer en volgnummer                                                   | DOC 56 0000/000                                            | Document de la 56 <sup>e</sup> législature, suivi du numéro de base et numéro de suivi                                                                |
| QRVA                                                  | Schriftelijke Vragen en Antwoorden                                                                                                         | QRVA                                                       | Questions et Réponses écrites                                                                                                                         |
| CRIV                                                  | Voorlopige versie van het Integraal Verslag                                                                                                | CRIV                                                       | Versie provisoire du Compte Rendu Intégral                                                                                                            |
| CRABV                                                 | Beknopt Verslag                                                                                                                            | CRABV                                                      | Compte Rendu Analytique                                                                                                                               |
| CRIV                                                  | Integraal Verslag, met links het definitieve integraal verslag en rechts het vertaalde beknopt verslag van de toezpraken (met de bijlagen) | CRIV                                                       | Compte Rendu Intégral, avec, à gauche, le compte rendu intégral et, à droite, le compte rendu analytique traduit des interventions (avec les annexes) |
| PLEN                                                  | Plenum                                                                                                                                     | PLEN                                                       | Séance plénière                                                                                                                                       |
| COM                                                   | Commissievergadering                                                                                                                       | COM                                                        | Réunion de commission                                                                                                                                 |
| MOT                                                   | Moties tot besluit van interpellaties (beigekleurig papier)                                                                                | MOT                                                        | Motions déposées en conclusion d'interpellations (papier beige)                                                                                       |

DAMES EN HEREN,

Uw commissie heeft de beleidsverklaring van de minister van Consumentenbescherming, Sociale Fraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen (*partim*: Consumentenbescherming) (DOC 56 0767/033) besproken tijdens haar vergadering van 19 maart 2025.

## I. — INLEIDENDE UITEENZETTING

Er wordt verwezen naar de tekst van de beleidsverklaring (DOC 56 0767/033).

## II. — ALGEMENE BESPREKING

### 1. Vragen en opmerkingen van de leden

*Mevrouw Lieve Truyma (N-VA)* wenst de minister een collegiale samenwerking toe, aangezien de consumentenbescherming een transversaal beleid vereist. Het lid merkt op dat de minister de vrijheid heeft genomen om in de beleidsverklaring enkele punten aan te stippen die niet in het regeerakkoord staan. Op die punten wenst het lid verder in te gaan.

In de beleidsverklaring wordt gepleit om een Europees carpass-systeem in te voeren voor tweedehandsvoertuigen. Is dat iets dat wij op federaal niveau kunnen bewerkstelligen? Er is overigens al een carpass-systeem in dit land. Wat zou dan de meerwaarde zijn van een Europese carpass?

Verder zal met de gewesten in overleg worden getreden voor een ambitieus beleid rond het beheer van onverkochte goederen. Wat wordt hiermee bedoeld?

In de pers was te lezen dat de minister de prepaid kaarten bij evenementen en festivals zou willen afschaffen, maar in deze beleidsverklaring gaat het eerder over het temperen van de hoge kosten. Is de minister hierover al in gesprek met de sector? De sector hieromtrent sensibiliseren is nodig. Het verbieden van prepaid kaarten gaat voor de N-VA-fractie echter wat ver.

Voorts vermeldt de beleidsverklaring dat te grote prijsfluctuaties worden aangepakt. Dat doet vragen rijzen in het licht van de vrijemarkteconomie. Wat begrijpt de minister onder grote prijsfluctuaties? Hoe zou hij dit willen aanpakken? We hopen dat dit niet het begin is van prijsregulering. Overigens vermeldt het regeerakkoord

MESDAMES, MESSIEURS,

Votre commission a examiné l'exposé d'orientation politique du ministre de la Protection des consommateurs, de la Lutte contre la Fraude sociale, des Personnes handicapées et de l'Égalité des chances (*partim*: Protection des consommateurs) (DOC 56 0767/033) lors de sa réunion du 19 mars 2025.

## I. — EXPOSÉ INTRODUCTIF

Il est renvoyé au texte de l'exposé d'orientation politique (DOC 56 0767/033).

## II. — DISCUSSION GÉNÉRALE

### 1. Questions et observations des membres

*Mme Lieve Truyma (N-VA)* souhaite au ministre de travailler en bonne collégialité, car la protection des consommateurs nécessite une politique transversale. La membre constate que le ministre s'est permis d'aborder dans l'exposé d'orientation politique quelques points qui ne figurent pas dans l'accord de gouvernement. La membre souhaite revenir sur ces points.

L'exposé de politique générale prévoit la mise en place d'un système européen de carpass pour les véhicules d'occasion. Est-ce une mesure que nous pouvons réaliser au niveau fédéral? Il existe déjà un système de carpass dans ce pays. Quelle valeur ajoutée offrirait un carpass européen?

En outre, des discussions seront menées avec les Régions afin de poursuivre une politique ambitieuse de gestion des invendus. Qu'est-ce que cela signifie?

La presse a rapporté que le ministre souhaitait supprimer les cartes prépayées lors des événements et des festivals, mais l'exposé d'orientation politique à l'examen vise davantage à atténuer les coûts élevés. Le ministre en a-t-il déjà discuté avec le secteur? Il est nécessaire de le sensibiliser à cette question. Cependant, le groupe N-VA estime que l'interdiction des cartes prépayées va un peu trop loin.

L'exposé d'orientation politique mentionne également que les fluctuations excessives des prix seront traitées. Cet objectif pose question à la lumière de l'économie de marché. Qu'entend le ministre par "fluctuations excessives des prix"? Comment compte-t-il s'y prendre? La membre espère que ce n'est pas le début d'une

dat in sectoren waar weinig concurrentie speelt of waar sprake is van buitensporige marges, de minister van Economie een wettelijk kader zal uitwerken. Dat zal echter gebeuren op basis van objectieve vaststellingen door de BMA of het Prijzenobservatorium. Als er dus een aanpak zou komen voor grote prijsfluctuaties, kan de minister dan bevestigen dat dit ook steeds op basis van objectieve vaststellingen zal gebeuren?

Het lid is verheugd over de toekomstige modernisering van de wet-Breyne. De klanten in de bouwsector moeten goed beschermd worden.

Wat betreft de banksector, vermeldt de beleidsverklaring dat cash geld toegankelijk moet blijven. Voor de N-VA-fractie is het eveneens van belang dat in de detailhandel geldautomaten kunnen worden voorzien, alsook bijvoorbeeld in supermarkten.

Aansluitend hierbij gaat het lid in op de samenwerking met Bpost in verband met de loketdiensten die er aangeboden worden. Is het pilootproject intussen geëvalueerd? Gaat het hier over het dichten van de digitale kloof, of zou het echt de bedoeling zijn dat Bpost inspringt voor de loketdiensten die andere banken niet meer aanbieden? In het laatste geval lijkt er een vorm van oneerlijke concurrentie te zijn, aangezien Bpost zo klanten van andere banken kan aantrekken.

Bij het digitale luik merkt het lid het begrip *women in digital* op. Dat wekt de indruk wekt dat het digitale luik zich focust op het vrouw-zijn. De digitale vaardigheden zijn niet enkel voor vrouwen van belang, maar ook voor mannen, jongeren, ouderen, enz. Ook moet eenieder aandacht gevestigd worden op de bijhorende gevaren.

Zoals de voorgaande punten, staat de uitbouw van ConsumerConnect evenmin in het regeerakkoord vermeld. De ontwikkeling van een nieuwe digitale toepassing kost handenvol geld. Bovendien bestaat het gevaar dat de consument het overzicht verliest door nog een extra digitale toepassing in te voeren. De digitale toepassingen bij justitie werken bijvoorbeeld allemaal naast elkaar.

Samenvattend is het positief dat de minister ambitieus is en openstaat voor onbekende kwesties die nog zullen opduiken. Het lid hoopt dat dit steeds in overleg zal gebeuren met de coalitiepartners. Zij verwijst hierbij tot slot naar de volgende passage in het regeerakkoord: "Het beschermen van consumenten staat niet los van andere belangrijke domeinen, zoals het ondernemingsbeleid.

régulation des prix. L'accord de gouvernement prévoit également que le ministre de l'Économie élaborera un cadre juridique pour intervenir efficacement dans les secteurs où la concurrence est insuffisante ou lorsqu'il est question de marges excessives. Il agira toutefois sur la base des constatations objectives de l'ABC ou de l'Observatoire des prix. Si une stratégie est adoptée pour faire face aux fortes fluctuations de prix, le ministre peut-il confirmer que cela se fera toujours sur la base de constatations objectives?

La membre se réjouit de la future modernisation de la loi Breyne. Les clients du secteur de la construction doivent être correctement protégés.

En ce qui concerne le secteur bancaire, l'exposé d'orientation politique précise que l'argent liquide doit rester accessible. Pour le groupe N-VA, il est également important que des distributeurs automatiques de billets puissent être installés dans les commerces de détail, ainsi que dans les supermarchés, par exemple.

Dans ce contexte, la membre évoque la coopération avec Bpost en ce qui concerne les services de guichet qui y sont proposés. Le projet pilote a-t-il entre-temps été évalué? S'agit-il de combler le fossé numérique ou est-il réellement prévu que Bpost intervienne pour fournir les services de guichet que les autres banques ne proposent plus? Dans ce dernier cas, il semble exister une forme de concurrence déloyale, car Bpost peut ainsi attirer des clients d'autres banques.

Dans la partie numérique, l'intervenante note l'expression "*women in digital*". Cela donne l'impression que la partie numérique se concentre sur la féminité. Les compétences numériques ne sont pas seulement importantes pour les femmes, mais aussi pour les hommes, les jeunes, les personnes âgées, etc. Il faut par ailleurs attirer l'attention de tous sur les dangers qui y sont associés.

Comme pour les points précédents, le développement de ConsumerConnect n'est pas mentionné dans l'accord de gouvernement. Le développement d'une nouvelle application numérique coûte très cher. De plus, l'introduction d'une énième application numérique risque de désorienter les consommateurs. Les applications numériques de la Justice, par exemple, fonctionnent toutes en parallèle.

En résumé, il est positif que le ministre soit ambitieux et ouvert aux questions inconnues qui peuvent se poser. La membre espère que ses initiatives seront toujours examinées en concertation avec les partenaires de la coalition. Enfin, elle se réfère au passage suivant de l'accord de gouvernement: "La protection des consommateurs est étroitement liée à d'autres

We zoeken een goed evenwicht tussen enerzijds het beschermen van consumenten en anderzijds het beperken van administratieve lasten voor ondernemers.”

*De heer Reccino Van Lommel (VB)* benadrukt het belang van consumentenbescherming, waarbij er vaak eensgezindheid bestaat over de partijgrenzen heen. Het algemeen belang, zeker als het gaat om consumenten, moet altijd vooropgesteld worden. Bij consumentenbescherming is er ook een samenwerking nodig binnen de regering, bijvoorbeeld met de minister bevoegd voor Economie.

De beleidsverklaring bevat een aantal thema's die ook in het verleden een rode draad waren, bijvoorbeeld: de toegang tot bankautomaten, de schuldindustrie, de oplichting van consumenten door malafide aannemers, enz.

De beleidsverklaring opent met de belofte om de Europese regelgeving tijdig en correct om te zetten. Het lid zal die belofte goed onthouden, aangezien in de vorige legislatuur geen enkele omzetting tijdig is gebeurd. Het lid wijst hierbij op het risico voor *gold-plating*; we moeten niet verder gaan dan wat noodzakelijk is.

Verder is er de intentie om de geplande veroudering van producten tegen te gaan, wat ook tijdens de vorige legislatuur ter sprake is gekomen. Het lid begrijpt dat de minister bekijkt om de klassieke garantieperiode, die ooit één jaar was en later twee jaar werd, op te trekken tot drie jaar. Het lid vraagt zich af welke impact dat gaat hebben op de prijs – en dus op de koopkracht van de consument.

Voor de duurzaamheid van consumentengoederen kan de verantwoordelijkheid niet alleen worden gelegd bij de producenten en verkopers. Er moet ook worden gekeken naar het gedragspatroon van de consument. De consument kan bijvoorbeeld binnen het jaar al een nieuw model van mobiele telefoon kopen, of een goedkoper model van wasmachine kiezen.

Naast de impact op de prijs, is ook de strijd tegen namaakgoederen belangrijk. Met die goederen wordt onze markt steeds meer overspoeld. Dat is in het nadeel van onze bedrijven, onze kmo's, maar ook in het nadeel van de consument *an sich*. Ook hierover verneemt het lid graag de visie van de minister.

domaines importants, comme la politique d'entreprise. Les mesures adoptées ou renforcées reposent toujours sur des données objectives. Nous recherchons un juste équilibre entre la protection des consommateurs, d'une part, et la limitation des charges administratives pour les entrepreneurs, d'autre part.”

*M. Reccino Van Lommel (VB)* souligne l'importance de la protection des consommateurs, qui dépasse souvent les clivages partisans. L'intérêt général, en particulier lorsqu'il s'agit des consommateurs, doit toujours primer. La protection des consommateurs nécessite également une coopération au sein du gouvernement, par exemple avec le ministre chargé de l'Économie.

L'exposé d'orientation politique contient un certain nombre de thématiques qui ont également été un fil conducteur par le passé, comme par exemple l'accès aux distributeurs automatiques de billets, l'industrie de la dette, l'escroquerie des consommateurs par des entrepreneurs peu scrupuleux, etc.

L'exposé d'orientation politique s'ouvre sur la promesse de transposer la législation européenne correctement et dans les délais. Le membre gardera cet engagement à l'esprit, car aucune transposition n'a été effectuée à temps lors de la précédente législature. Il tient à souligner le risque de surréglementation; nous ne devons pas aller au-delà de ce qui est nécessaire.

En outre, il est prévu de lutter contre l'obsolescence programmée des produits, qui a également été abordée au cours de la législature précédente. M. Van Lommel a cru comprendre que le ministre envisageait de porter la durée de la garantie traditionnelle, qui était d'un an, puis de deux ans, à trois ans. Il se demande quel impact cela aura sur le prix – et donc sur le pouvoir d'achat du consommateur.

La responsabilité de la durabilité des biens de consommation ne peut reposer uniquement sur les épaules des producteurs et des vendeurs. Il faut également prendre en compte le comportement des consommateurs. Ceux-ci peuvent, par exemple, acheter un nouveau modèle de téléphone portable dans l'année, ou choisir un modèle de machine à laver moins cher.

Outre l'impact sur les prix, la lutte contre les contrefaçons est également importante. Notre marché est de plus en plus inondé par ces marchandises, au détriment de nos entreprises, de nos PME, mais aussi du consommateur lui-même. Le membre aimerait également connaître l'avis du ministre à ce sujet.



De beleidsverklaring bepaalt verder het voornemen om in te grijpen in sectoren waar weinig concurrentie is. Dat houdt een zekere subjectiviteit in. Wat is weinig concurrentie? Wat bedoelt de minister met buitensporige marges? Hoe wenst hij daarop in te grijpen? Kan hij een aantal concrete voorbeelden geven?

Voorts is er de intentie om de krimpflatie en graaiflatie aan te pakken. In deze commissie is aan bod gekomen dat een oplossing hiervoor niet zo evident is. Hoe de minister dat aanpakken?

Daarnaast is het lid verheugd dat de overdraagbaarheid van rekeningnummers is opgenomen in de beleidsverklaring. In de vorige legislatuur antwoordde de bevoegde minister steeds dat er een aantal praktische bezwaren zouden zijn. Het lid heeft nog enkele vragen. Wat is het stappenplan? Wordt nu eerst met Febelfin samengezeten? Worden op dit moment de technische aspecten bekeken?

Aansluitend hierbij is de verplichte IBAN-naamcontrole een belangrijk punt. In het verleden was er een praktisch probleem, bijvoorbeeld wat betreft de GDPR. Hoe gaat dat opgelost worden? Wat zijn de beweegredenen hierbij?

Wat de FOD Economie betreft en de Economische Inspectie, zal de samenwerking verder bevorderd worden. Er komt een betere taakverdeling. Het lid stelt zich vragen bij de capaciteit. Zal er meer personeel voorzien worden om de toenemende regelgeving op te volgen? Zullen er hierbij voldoende controles gewaarborgd blijven?

Wat betreft de slechte bereikbaarheid van klantendiensten en geautomatiseerde afhandelingsystemen, zien we dat er steeds meer chatboxen zijn. Consumenten klagen daarover, omdat je bijvoorbeeld geen antwoord krijgt op complexere vragen. Daarnaast zijn telefonische contactgegevens steeds minder terug te vinden. Als er toch gegevens beschikbaar zijn, wordt de consument geconfronteerd met keuzemenu's, wachttijden en buitenlandse callcenters die oppervlakkige informatie verstrekken. De kwaliteit van de klantendiensten is er dus de voorbije jaren op achteruitgegaan. Uit de beleidsverklaring blijkt geen enkel voornemen om dat aan te pakken. Waarom ontbreekt dat in de beleidsverklaring? Bent u alsnog van plan om daar iets mee te doen?

L'exposé d'orientation politique mentionne également l'intention d'intervenir dans les secteurs où la concurrence est insuffisante. Cela implique une certaine subjectivité. Qu'est-ce qu'une concurrence faible? Qu'entend le ministre par "marges excessives"? Comment souhaite-t-il intervenir à cet égard? Peut-il donner quelques exemples concrets?

Il est en outre prévu de lutter contre la *shrinkflation* et la *greedflation*. Cette question a déjà été abordée au sein de cette commission et il s'avère qu'il n'est pas évident de trouver une solution en la matière. Comment le ministre compte-t-il s'y prendre?

Le membre se réjouit par ailleurs que la portabilité des numéros de compte figure dans l'exposé d'orientation politique. Au cours de la législature précédente, le ministre compétent a toujours soutenu qu'il existait un certain nombre d'objections pratiques en la matière. Le membre tient encore à poser plusieurs questions. Quelle est la feuille de route? Y aura-t-il dans un premier temps une concertation avec Febelfin? Les aspects techniques sont-ils actuellement examinés?

La vérification obligatoire de l'IBAN est également un point important. Dans le passé, des problèmes pratiques se posaient en la matière, notamment au niveau du RGPD. Comment seront-ils résolus? Quelles sont les raisons pour lesquelles cette mesure peut actuellement être mise en œuvre?

En ce qui concerne le SPF Économie et l'Inspection économique, la coopération sera davantage encouragée. Il y aura une meilleure répartition des tâches. Le membre s'interroge sur la capacité. Va-t-on prévoir des effectifs supérieurs pour assurer le suivi des réglementations, dont le nombre ne fait qu'augmenter? Pourra-t-il toujours y avoir suffisamment de contrôles?

S'agissant de la mauvaise accessibilité des services à la clientèle et des systèmes de traitement automatisés, l'intervenant constate qu'il y a de plus en plus de *chatboxes*. Les consommateurs s'en plaignent, car il est par exemple impossible d'obtenir une réponse aux questions plus complexes. En outre, les coordonnées téléphoniques sont de plus en plus difficiles à trouver. Et lorsque les données sont disponibles, les consommateurs sont confrontés à des menus d'options et à des temps d'attente et mis en contact avec des *call centers* étrangers qui fournissent des informations superficielles. La qualité des services à la clientèle s'est donc détériorée ces dernières années. L'exposé d'orientation politique ne montre aucune intention de remédier à cette situation. Quelle en est la raison? Le ministre a-t-il encore l'intention de prendre des mesures en la matière?

Als een centraal meldpunt voor alle mogelijke consumentenklachten, verwijst het platform ConsumerConnect de consument naar de juiste ombudsdienst. Ondanks de aanzienlijke investeringen, blijft de meerwaarde voor de consument beperkt. Het platform fungeert eerder als een soort doorgeefluik. Via welke concrete maatregelen plant u ConsumerConnect te verbeteren?

Voorts beoogt de minister de voorwaarden voor hypothecaire leningen te versoepelen bij de aankoop van vastgoed met goede energieprestaties. Dat type vastgoed is erg gegeerd. Het vastgoed met slechte energieprestaties raakt daarentegen veel moeilijker verkocht. Welk doel tracht u te bereiken met deze maatregel? Geldt die versoepeling ook voor vastgoed dat na de aankoop energetisch wordt gerenoveerd?

Hierbij aansluitend is er sprake van een verplichte opschortende voorwaarde voor het verkrijgen van een hypothecair krediet. Dat is bedoeld om de consument te beschermen bij de aankoop van vastgoed, maar kan ook zorgen voor misbruiken. De opschortende voorwaarde kan worden misbruikt om van een aankoop af te zien. Hoeveel banken moeten een hypothecair krediet weigeren alvorens dat je gebruik kan maken van die opschortende voorwaarde?

In dat verband rijst ook de vraag naar het verschil tussen een aankoopbelofte en een compromis. Kunnen we niet naar één soort overeenkomst gaan? Dat zou het ook minder complex maken om bijvoorbeeld een wijziging van de registratierechten toe te passen, wanneer die wijziging vereist dat er voor een bepaalde datum een compromis moet zijn.

De nabijheid van banken en bankautomaten is al heel vaak aangekaart. Het lid was verbaasd om te lezen dat vooral Bpost zou opengesteld worden om het tij te keren. Waarom kijkt u alleen richting Bpost om dat te doen? Het lid meent dat elke bank zijn verantwoordelijkheid moet nemen, zodat de klanten in een kantoor van hun bank terecht kunnen.

Wat betreft de verzekeringen, benadrukt het lid het belang van een familiale verzekering. Bij gebrek hieraan, worden heel wat consumenten geconfronteerd met schrijnende situaties wanneer zij schade aan derden

En tant que point de contact central pour toutes les plaintes éventuelles des consommateurs, la plateforme ConsumerConnect renvoie les consommateurs au service de médiation approprié. Malgré des investissements considérables, la valeur ajoutée de cette plateforme reste limitée pour les consommateurs. Elle agit davantage comme une sorte de boîte aux lettres. Quelles mesures concrètes le ministre prévoit-il pour améliorer ConsumerConnect?

Par ailleurs, le ministre entend assouplir les conditions d'octroi des prêts hypothécaires pour l'achat de biens immobiliers présentant une bonne performance énergétique. Ce type de biens est très prisé. En revanche, les immeubles à faible performance énergétique sont beaucoup plus difficiles à vendre. Quel objectif le ministre poursuit-il en l'espèce? Cet assouplissement s'applique-t-il également aux biens immobiliers qui seront rénovés après l'achat pour gagner en efficacité énergétique?

Il est par ailleurs question d'inscrire l'obligation de prévoir une condition suspensive liée à l'obtention d'un crédit hypothécaire. L'objectif de cette mesure est de protéger les consommateurs lors de l'achat d'un bien immobilier, mais elle risque d'entraîner des abus. La condition suspensive pourrait être détournée par une personne qui souhaite renoncer à un achat. L'intervenant se demande combien de banques devront refuser un prêt hypothécaire avant que l'intéressé puisse invoquer cette condition suspensive.

Il est également permis de se demander à cet égard quelle est la différence entre une promesse d'achat et un compromis. Ne pourrait-on pas retenir un seul type de contrat? Cela permettrait également de simplifier la procédure à suivre en cas de modification des frais d'enregistrement, par exemple, lorsque cette modification nécessite qu'un compromis soit signé avant une date déterminée.

La question de la proximité des banques et des distributeurs automatiques de billets a été soulevée à plusieurs reprises. Le député a été surpris de lire que c'est principalement Bpost qui serait prêt à inverser la tendance. Pourquoi le ministre compte-t-il uniquement sur Bpost à cet égard? Le membre estime que chaque banque devrait prendre ses responsabilités afin que les clients puissent se rendre dans une agence de leur banque.

En ce qui concerne les assurances, le membre souligne l'importance de contracter une assurance familiale. De nombreux consommateurs, qui ne disposent pas d'une assurance de ce type, se retrouvent dans une situation

veroorzaken. In welke mate wordt dat meegenomen in het beleid?

Voorts wijst het lid erop dat een verbetering van consumentenbescherming vaak gepaard gaat met nieuwe verplichtingen voor ondernemingen. Voor de VB-fractie is het heel belangrijk dat de administratieve lasten voor ondernemingen zoveel mogelijk binnen de perken blijven.

Wat betreft de wet-Breyne, betreurt het lid dat die wet nog steeds niet is aangepast – ondanks de vele beloftes. Eigenlijk zou de wet-Breyne in het Wetboek van economisch recht moeten worden ingeschreven om er rechtstreeks een aantal sanctiebepalingen aan te koppelen. Overigens zou de wet-Breyne uitgebreid worden naar grotere renovatiewerken, terwijl ook bij kleinere renovatiewerken consumenten gedupeerd kunnen achterblijven. Op welke manier kunnen ook die consumenten een bescherming genieten?

Hierbij merkt het lid op dat de beroepsbekwaamheid niet meer vereist is in Vlaanderen, terwijl dat wel het geval is in Wallonië. Minister Simonet zei bij haar beleidsverklaring dat wie failliet gaat, een tweede kans moet krijgen. Wie echter consumenten achterlaat met putten van duizenden en tienduizenden euro's, die verdient op dat vlak geen tweede kans. Anders kan men gewoon opnieuw beginnen en in de toekomst nieuwe slachtoffers maken.

Tot slot biedt de wet-Breyne geen bescherming wanneer de bouwheer werkt met afzonderlijke contracten en dus verschillende aannemers aanstelt. Gaat u ook hiervoor een oplossing uitwerken?

Wat de uitrol betreft van de bankautomaten, zijn er ondertussen neutrale punten her en der bijgekomen. Toch stellen we vast dat in sommige gemeenten geen bankautomaat te vinden is. Het is dus belangrijk dat die spreidingsplannen worden herzien. Er zou in elke gemeente een gemakkelijk toegankelijke bankautomaat aanwezig moeten zijn, ongeacht het aantal inwoners.

Daarnaast rijzen er ook vragen over het betalen met cash geld. Intussen zijn ondernemers wettelijk verplicht om zowel digitale betaalmiddelen als cash geld te aanvaarden. Dat laatste is vandaag geen evidentie. De huidige wetgeving laat nog te veel opening voor ondernemers die cash geld weigeren. De inspectie van de FOD Economie moet dezelfde ondernemer al twee keer kunnen betrappen op een inbreuk alvorens dat er

dramatique lorsqu'ils causent des dommages à des tiers. Dans quelle mesure cela est-il pris en compte dans la politique du ministre?

Par ailleurs, le membre souligne que l'amélioration de la protection des consommateurs entraîne souvent de nouvelles obligations pour les entreprises. Pour le groupe VB, il est très important que la charge administrative pesant sur les entreprises soit réduite autant que possible.

Concernant la loi Breyne, le membre regrette que celle-ci n'ait toujours pas été adaptée, malgré de nombreuses promesses. La loi Breyne devrait en réalité être intégrée au Code de droit économique, ce qui permettrait de prévoir directement un certain nombre de sanctions. Par ailleurs, il est question d'étendre la loi Breyne aux travaux de rénovation plus importants, mais l'intervenant fait remarquer que les consommateurs peuvent également être dupés dans le cas de travaux de rénovation plus modestes. Comment ces consommateurs pourront-ils, eux aussi, être protégés?

Le membre souligne que l'aptitude professionnelle n'est plus requise en Flandre, alors qu'elle l'est en Wallonie. Dans son exposé d'orientation politique, la ministre Simonet a déclaré qu'il fallait laisser une seconde chance aux entrepreneurs qui tombent en faillite. Mais les entrepreneurs par la faute desquels un consommateur se retrouve face à des factures s'élevant à des milliers voire des dizaines de milliers d'euros ne méritent pas cette seconde chance. Car si on les laisse faire, ils repartiront tout simplement à zéro et feront de nouvelles victimes.

Enfin, la loi Breyne n'offre aucune protection lorsque le maître de l'ouvrage utilise des contrats séparés et désigne donc différents entrepreneurs. Le ministre compte-t-il également élaborer une solution en la matière?

En ce qui concerne le déploiement des distributeurs automatiques de billets, des points de retrait neutres ont été ajoutés ici et là. On constate toutefois que certaines communes ne disposent d'aucun distributeur. Il est donc important que ces plans de répartition soient revus. Chaque commune devrait disposer d'un distributeur facilement accessible, quel que soit le nombre d'habitants.

Des questions se posent par ailleurs au sujet du paiement en espèces. Les entrepreneurs sont désormais légalement tenus d'accepter à la fois les moyens de paiement numériques et les espèces. Mais aujourd'hui, le paiement en espèces n'est pas une évidence. La législation actuelle laisse encore trop de marge de manœuvre aux entrepreneurs qui refusent les espèces. Un entrepreneur ne peut être sanctionné qu'après avoir



effectief een sanctiemaatregel kan worden uitgevoerd. In welke mate gaat u ervoor zorgen dat consumenten altijd en overal met cash geld kunnen betalen?

Wat betreft de verzekeringen zijn een aantal hervormingen gepland, bijvoorbeeld: een wettelijk kader voor de verzekering tegen natuurrampen, de uitbreiding van het recht om vergeten te worden, en de situatie waarbij het slachtoffer en dader onder dezelfde polis vallen. Een aantal hervormingen zijn noodzakelijk. Het lid wenst er wel op te wijzen dat die hervormingen kunnen leiden tot een algemene prijsstijging van de verzekeringen. Zo kan de consument ook gestraft worden. Je kan een verzekering mutualiseren, waarbij een premie wordt bepaald op basis van het risico. Je kan ook een verzekering socialiseren door een aantal zaken erin mee te nemen, waardoor de polissen in prijs beginnen stijgen.

Verder is er een uitbreiding gepland van de procedure voor de invordering van onbetwiste schulden (IOS-procedure). Die procedure bestaat op B2B-niveau, maar zou worden uitgebreid naar de B2C-context. Die procedure laat ondernemingen toe om geldschulden in te vorderen zonder inmenging van een rechtbank, op voorwaarde dat de schuldenaar die schuldvordering niet betwist. Die procedure kan mogelijks in het nadeel zijn van de consument. De procedure garandeert dat de kosten geplafonneerd worden, maar vermindert wel de kansen op een minnelijke schikking en biedt op zich geen gerechtelijke bescherming. Die keerzijde van de medaille moet goed in overweging worden genomen.

Tot slot wijst het lid op de ondermaatse financiële geletterdheid van de gemiddelde burger. Dat leidt tot allerlei vormen van fraude en misleiding door malafide influencers. De financiële dienstverleners moeten een beschermingsmechanisme implementeren. Daarnaast is het ook wenselijk om gerichte opleidingen te voorzien voor kwetsbare doelgroepen.

*De heer Youssef Handichi (MR)* verwijst eerst naar de definitie van een beleidsverklaring die wordt gehanteerd in artikel 121bis van het Reglement van de Kamer. Een minister die een beleidsverklaring indient in het Parlement doet dat namens de hele regering. Dat betekent dat alle beleidsverklaringen in overeenstemming moeten zijn met het regeerakkoord waartoe de coalitiepartners zich hebben verbonden.

De hier besproken beleidsverklaring kondigt echter een aantal maatregelen aan die nergens in het regeerakkoord worden vermeld en die geen betrekking hebben op lopende zaken, noch op de uitvoering van Europese

été pris deux fois en flagrant délit par l'inspection du SPF Économie. Dans quelle mesure le ministre veillera-t-il à ce que les consommateurs puissent toujours payer en espèces?

S'agissant des assurances, diverses réformes sont annoncées, dont la mise en place d'un cadre juridique pour l'assurance contre les catastrophes naturelles, l'extension du droit à l'oubli et l'intervention de la protection juridique lorsque la victime et l'auteur sont couverts par la même police. Certaines réformes sont nécessaires. Le membre tient à souligner que ces réformes pourraient entraîner une augmentation générale des prix des assurances, ce qui pourrait également pénaliser le consommateur. On pourrait mutualiser les assurances, auquel cas les primes seraient déterminées en fonction du risque. On pourrait également socialiser les assurances en incluant un certain nombre d'éléments, ce qui entraînerait une augmentation du prix des polices.

Une extension de la procédure de recouvrement des créances incontestées (procédure RCI) est également envisagée. Cette procédure existe pour les relations B2B mais serait étendue aux particuliers (B2C). Elle permet aux entreprises de recouvrer des créances sans l'intervention d'un tribunal, à condition que le débiteur ne conteste pas la créance. Cette procédure pourrait potentiellement être préjudiciable pour le consommateur. Si elle garantit que les coûts sont plafonnés, la procédure réduit également les chances d'un règlement à l'amiable et n'offre aucune protection judiciaire en soi. Ce revers de la médaille doit être dûment pris en considération.

Enfin, le membre souligne le manque de culture financière du citoyen lambda, qui expose ce dernier à toutes sortes de fraudes et de tromperies de la part d'influenceurs peu scrupuleux. Les prestataires de services financiers doivent mettre en place un mécanisme de protection. En outre, il est également souhaitable de dispenser une formation ciblée aux groupes vulnérables.

*M. Youssef Handichi (MR)* fait d'abord référence à la définition d'un exposé d'orientation politique, telle qu'elle est inscrite dans l'article 121bis du Règlement de la Chambre. Le ministre qui dépose un exposé d'orientation politique au Parlement le fait au nom de l'ensemble du gouvernement. Cela signifie que tous les exposés doivent respecter l'accord de gouvernement auquel les partis de la coalition se sont engagés.

Toutefois, cet exposé d'orientation politique annonce plusieurs mesures qui ne sont mentionnées nulle part dans l'accord de gouvernement, et qui ne concernent ni les dossiers en cours ni la mise en œuvre des obligations

verplichtingen. Die maatregelen hebben bijvoorbeeld betrekking op prepaidkaarten, prijschommelingen, krimpflatie en graaiflatie, alsook op de rechtsbijstandverzekering. Waarom worden die maatregelen aangekondigd in de beleidsverklaring van de minister?

Daarenboven is het van essentieel belang dat elke minister zich toespitst op de uitvoering van de maatregelen van het regeerakkoord die onder zijn bevoegdheden vallen. Dat geldt in het bijzonder voor de maatregelen die het regeerakkoord uitdrukkelijk toewijst aan een specifieke minister, alsook voor de maatregelen die betrekking hebben op specifieke economische sectoren. De beleidsverklaring kondigt echter maatregelen aan die betrekking hebben op illegale gokgelegenheden. Waarom beschouwt de minister zichzelf medebevoegd voor kansspelinrichtingen, terwijl het regeerakkoord het toezicht erop toewijst aan de minister van Economie?

Voorts zou met het oog op de modernisering van de wet-Breyne de minister van Economie louter worden geraadpleegd. Ook dat is opmerkelijk, aangezien de minister van Economie de enige is die wordt vermeld in de huidige wet, terwijl het woord “consument” nergens voorkomt. Waarom is de minister van oordeel dat het volstaat de minister van Economie te raadplegen?

*De heer Patrick Prévot (PS)* hoopt naar aanleiding van het betoog van de heer Handichi dat de minister niet zal worden gekortwiekt in tal van dossiers.

De beleidsverklaring bevat een aantal goede maatregelen, die ook in het regeerakkoord aan bod komen: de strijd tegen ingebouwde veroudering, een strikter toezicht op huis-aan-huisverkoop, de herevaluatie van de erelonen voor deurwaarders en notarissen, de strijd tegen greenwashing, het recht om vergeten te worden bij de verzekeringen, een grotere transparantie van de energiefacturen enzovoort. In deze beleidsverklaring (en in het regeerakkoord) staan zelfs voorstellen van de PS die tijdens de vorige zittingsperiode aan Vooruit werden voorgelegd met het verzoek ze mede te ondertekenen: het wetsvoorstel om de overdracht van de IBAN-nummers daadwerkelijk mogelijk te maken (DOC 55 3723/001) teneinde klantenmobiliteit binnen de banksector te vergemakkelijken, alsook het wetsvoorstel houdende verplichting om in de koopovereenkomst van een onroerend goed een opschortende voorwaarde op te nemen (DOC 55 0266/001).

Naast deze goede aspecten zijn er nog veel maatregelen die onduidelijk blijven.

Wat de banken betreft, worden maatregelen aangekondigd om de rente op spaarrekeningen te verhogen. Om welke concrete maatregelen gaat het? Een gelekte

européennes. Ces mesures concernent par exemple les cartes prépayées, les fluctuations de prix, la *shrinkflation* et la *greedflation*, ainsi que l'assurance protection juridique. Pourquoi l'exposé d'orientation politique du ministre annonce-t-il ces mesures?

De plus, il est essentiel que chaque ministre se concentre sur la mise en œuvre des mesures de l'accord de gouvernement qui relèvent de ses compétences. Cela vaut en particulier pour les mesures que l'accord de gouvernement attribue explicitement à un ministre particulier, ainsi que pour les mesures qui concernent des secteurs économiques spécifiques. Toutefois, l'exposé d'orientation politique annonce des mesures concernant les établissements de jeux illégaux. Pourquoi le ministre se considère-t-il comme co-compétent pour les établissements de jeux alors que l'accord de gouvernement en confie la surveillance au ministre de l'Économie?

Par ailleurs, une simple consultation du ministre de l'Économie est prévue pour moderniser la loi Breyne. Cela aussi est remarquable, puisque le ministre de l'Économie est le seul à être nommément mentionné dans la loi actuelle, alors que le mot “consommateur” n'apparaît nulle part. Pourquoi le ministre estime-t-il qu'il suffit de consulter le ministre de l'Économie?

Après l'intervention de M. Handichi, *M. Patrick Prévot (PS)* espère qu'on ne va pas couper les ailes du ministre sur toute une série des dossiers.

Dans l'exposé d'orientation politique, il y a quelques bonnes mesures qu'on avait repérées dans l'accord de gouvernement: la lutte contre l'obsolescence programmée, le contrôle plus strict des ventes porte-à-porte, la réévaluation des honoraires des huissiers et des notaires, la lutte contre le *greenwashing*, le droit à l'oubli en assurances, une plus grande transparence des factures d'énergie, etc. Dans cet exposé (et dans l'accord de gouvernement), on retrouve même des propositions PS qui étaient proposées à Vooruit de cosigner sous la dernière législature: la proposition instaurant un réel système de portabilité des numéros IBAN des comptes bancaires (DOC 55 3723/001), et la proposition de loi prévoyant une condition suspensive obligatoire lors d'une convention de vente d'un bien immobilier (DOC 55 0266/001).

En plus de ces bonnes choses, beaucoup de mesures restent floues.

En ce qui concerne les banques, des mesures sont annoncées pour que les taux d'intérêt sur les comptes d'épargne augmentent. Quelles sont les mesures

supernota bevatte concrete informatie. Er zou een minimale spaarrente komen die gekoppeld zou zijn aan de basisrentevoet van de ECB. Er was sprake van de afschaffing van het onderscheid tussen de basisrente en de getrouwheidspremie. Helaas zijn die concrete maatregelen uit het regeerakkoord verdwenen. De beleidsverklaring is op dat vlak vaag. Dat roept nog andere vragen op.

Wat zal de minister concreet doen tegen bankuitsluiting en *de-risking*? Kan hij garanderen aan vzw's, ouderverenigingen, kleine ondernemingen of handelaars, die thans worden volop worden uitgesloten door de banken, dat zij morgen recht zullen hebben op een bankdienst en op een bankrekening die naam waardig?

Welke ambitie koestert deze regering voorts inzake het op de markt brengen van duurzamere producten? De beleidsverklaring maakt melding van de verlenging van de wettelijke garantietermijn naar drie jaar voor bepaalde producten, zoals elektrische apparaten. Dat gaat de goede richting uit, maar de bewoordingen zijn vaag. Gaat men die verlenging op het nationale of op het Europese niveau nastreven? Zal dat louter worden onderzocht of daadwerkelijk ten uitvoer worden gelegd?

Welke ambities heeft deze regering om de prijs van het boodschappenkarretje echt te doen dalen? Het lid is blij dat prijsfluctuaties in het nadeel van de consument (krimpflatie en graaflatie) worden vermeld. Er is binnen deze commissie een wetsvoorstel over dat onderwerp in behandeling. Zal de minister dat dossier mee ondersteunen?

Naast goede en wazige aspecten bevat de beleidsverklaring ook zorgwekkende zaken.

Wat de strijd tegen overmatige schuldenlast betreft, stelt de beleidsverklaring voor de procedure voor de inning van onbetwiste schulden (IOS) uit te breiden tot de B2C-sector. De PS en Vooruit hebben in het verleden voor de kosteloosheid van de eerste herinnering gezorgd en de kosten voor de minnelijke invordering geplafonneerd. Jammer genoeg dreigt die minnelijke fase, waarvoor nu eindelijk een regeling bestaat, in de toekomst terzijde te worden geschoven indien die maatregel ter uitbreiding van de IOS naar de B2C-sector er komt. Het is geen toeval dat de schuldbemiddelaars, het Observatoire du Crédit et de l'Endettement en het Belgisch Netwerk Armoedebestrijding zich steeds tegen die uitbreiding hebben verzet met het argument dat die de kansen op een minnelijke schikking verkleint, de rechten van de consumenten schaadt en mensen in overmatige schulden dreigt te storten. Men dient zich echt tegen die maatregel te verzetten, want hij zal rampzalige gevolgen hebben.

concrètes? Dans une supernote qui avait fuité, on avait du concret. Un taux d'épargne minimum fixé en relation avec le taux directeur de la BCE. La suppression de la distinction entre taux de base et prime de fidélité. Malheureusement, ces mesures concrètes ont disparu dans l'accord de gouvernement. Dans l'exposé d'orientation politique, c'est le flou. Cela soulève également d'autres questions.

Que va faire va faire concrètement le ministre en matière d'exclusion bancaire et de *derisking*? Peut-il assurer aux asbl, aux associations de parents, aux petites entreprises, aux commerçants, qui sont aujourd'hui exclus à tour de bras par les banques, que demain ils auront droit à un service bancaire et à un compte bancaire digne de ce nom?

Quelle est également l'ambition de ce gouvernement pour œuvrer à la mise sur le marché de produits plus durables? L'exposé d'orientation politique parle d'étendre la période de garantie légale à trois ans pour certains produits comme les appareils électriques. Cela va dans le bon sens, mais les termes sont vagues. Cela va-t-il être poursuivi au niveau national ou européen? Cela va-t-il être étudié ou mis en œuvre?

Quelle sera l'ambition de ce gouvernement pour faire baisser réellement le prix du caddie? Le député se réjouit de lire que les fluctuations des prix au détriment du consommateur, la *shrinkflation* et la *greedflation* sont mentionnées. Une proposition de loi sur le sujet est actuellement traitée au sein de cette commission. Le ministre va-t-il appuyer le combat sur ce dossier?

En plus des choses bonnes et floues, il y aussi des choses inquiétantes.

Sur la lutte contre le surendettement, l'exposé d'orientation politique annonce l'extension de la procédure de recouvrement de créances incontestées (procédure RCI) au secteur B2C. PS et Vooruit ont, par le passé, mis en place le premier rappel gratuit, et plafonné les frais de recouvrement amiable. Malheureusement, cette phase amiable, enfin encadrée, risque d'être "mise de côté" dans le futur si on réalise cette mesure d'extension de la RCI au secteur B2C. Ce n'est pas un hasard si les médiateurs de dettes, l'Observatoire du Crédit, le Réseau de lutte contre la Pauvreté se sont toujours opposés à cet élargissement arguant que celui-ci réduit les chances d'un règlement à l'amiable, porte atteinte aux droits des consommateurs et risque de précipiter des gens dans le surendettement. Il faut vraiment s'opposer à cette mesure qui aura des conséquences désastreuses.

Een andere bron van ongerustheid betreft de besparingen op personeel en werkmiddelen, die in alle departementen – veiligheid uitgezonderd – lineair zullen worden doorgevoerd. De arizonaregering plant een jaarlijkse besparing van 1,8 % op het personeel en de werking van de verscheidene FOD's. Anderzijds zullen volgens het regeerakkoord de Economische Inspectie en de Mededingingsautoriteit worden versterkt, en zullen ze meer actiemiddelen krijgen. De beleidsverklaring wijdt verscheidene paragrafen aan de toezichtsfunctie. Hoe kan die tegenstrijdigheid worden verklaard? Heeft de minister zicht op het aantal vte's die de komende jaren bij de FOD Economie zullen verdwijnen?

Wat het verdwijnen van de bankdiensten betreft, wordt gewag gemaakt van een aanpassing van het beheerscontract met bpost, waarbij rekening wordt gehouden met de behoefte aan nabijheid inzake bankdiensten. De intentie ter zake is lovenswaardig, maar loopt men aldus niet het risico dat de bankkantoren en de werkgelegenheid die ze verschaffen, nog sneller zullen verdwijnen? Hoe rijmt dat met de besparing van 50 miljoen euro die men op het volgende beheerscontract met bpost wil doorvoeren? Het lid brengt in herinnering wat er is gebeurd bij de integratie van de bpost-bank binnen BNP Paribas Fortis. De klanten van beide banken werden samengevoegd en in twee profielcategorieën opgesplitst, namelijk enerzijds de "goede klanten", die werden geheroriënteerd naar de BNP-kantoren, en anderzijds de "minder zelfstandige" klanten, die naar de bpost-kantoren werden doorverwezen. Dreigt men die opsplitsing met een dergelijk project niet te veralgemenen? Komt dat alles niet neer op een "batopinisering" van de bankkantoren?

Voorts bestaan de bevoegdheden inzake Economie en Consumentenbescherming voor een groot deel uit het omzetten van Europese richtlijnen. Het voorkomen van *gold-plating* met als argument dat men interne Europese concurrentie en een negatieve impact op de Belgische bedrijven moet tegengaan, komt dan ook vaak neer op een achteruitgang van de consumentenrechten. Zo zullen er in de volgende om te zetten richtlijn over consumentenkredieten veel keuzes moeten worden gemaakt. In die context zal het voorkomen van *gold-plating* jammer genoeg neerkomen op het volgen van het advies van de banken. Zal de minister de moed hebben om verder te gaan dan het minimum dat Europa voorschrijft ter bescherming van de consumenten? Hoe zal de tandem Clarinval-Beenders ter zake te werk gaan?

Tot slot heeft minister Simonet een hervorming van de toegang tot de gereguleerde beroepen inzicht gesteld, met het oog op een zo groot mogelijke liberalisering. Hoewel het economische belang ervan te begrijpen valt, dreigt die hervorming tot meer faillissementen te leiden, kan ze in sectoren zoals de bouw

Un autre objet d'inquiétude concerne les économies de personnel et de fonctionnement qui vont être réalisées de manière linéaire dans tous les départements, sauf à la sécurité. L'Arizona prévoit une économie de 1,8 % par an sur le personnel et le fonctionnement des différents SPF. D'un autre côté, l'accord de gouvernement prévoit le renforcement de l'Inspection économique et l'Autorité de concurrence, avec davantage de moyens d'actions. L'exposé d'orientation politique réserve plusieurs paragraphes à la fonction de contrôle. Comment résoudre cette contradiction? Le ministre dispose-t-il d'une estimation du nombre d'ETP qui disparaîtront au sein du SPF Économie dans les prochaines années?

Sur la désertification bancaire, il est question d'adapter le contrat de gestion de Bpost en tenant compte du besoin de proximité en matière bancaire. L'intention est louable mais ne risque-t-on pas d'accélérer la disparition des agences et de l'emploi? Comment cette intention se combine-t-elle avec l'économie de 50 millions prévue sur le prochain contrat de gestion de Bpost? Le député rappelle ce qui s'est passé suite à l'intégration de Bpost banque au sein de BNP Paribas Fortis. La clientèle réunie des deux banques a été segmentée en deux catégories de profils: d'un côté, les "bons clients", réorientés vers les agences détenues par BNP, et de l'autre, les clients "moins autonomes", qui ont été orientés vers les bureaux de Bpost. Avec un tel projet, ne risque-t-on pas de généraliser cette segmentation? Tout cela ne revient-il pas à créer un Batopin des agences bancaires?

En outre, la compétence Économie / Consommateurs consiste en grande partie à transposer les directives européennes. Par conséquent, dire "pas de *goldplating* (pour éviter la concurrence intra-européenne et un impact négatif sur nos entreprises)" signifie souvent un recul des droits des consommateurs. Par exemple, dans la prochaine directive à transposer sur les crédits à la consommation, il y aura beaucoup de choix à faire. Dans ce contexte, pas de *goldplating* signifiera malheureusement: suivre l'avis des banques. Le ministre aura-t-il le courage d'aller au-delà du minimum prescrit par l'Europe pour protéger les consommateurs? Comment va fonctionner le tandem Clarinval / Beenders sur ce point?

Enfin, la ministre Simonet a annoncé une réforme de l'accès aux professions réglementées, avec l'objectif de libéraliser autant que possible. Bien que l'on puisse en comprendre l'intérêt économique, cette réforme risque d'augmenter le taux de faillites, peut poser des problèmes de sécurité dans des secteurs comme la construction,



veiligheidsproblemen veroorzaken en zou ze door de betrokken beroepsbeoefenaars zelf kunnen worden aangevochten en uiteindelijk wel degelijk tot een verminderde consumentenbescherming kunnen leiden. Hoe zal de minister in dat dossier optreden, rekening houdend met de gebiedsoverschrijdende aard ervan?

Kortom, de PS hecht veel belang aan het consumentenbeleid, aangezien het invloed heeft op het dagelijks leven van de burgers en het een hefboom is waarmee men de koopkracht kan beïnvloeden. Via het consumentenbeleid kunnen de meest kwetsbare burgers worden verdedigd, kan tegen oplichterij worden opgetreden, kunnen duurzamere producten op de markt worden gebracht en kan men via een sociale en milieubewuste aanpak de productie- en distributiewijzen aansturen. De heer Prévot hoopt dat minister Beenders een bondgenoot zal zijn en open zal staan voor constructieve voorstellen van de oppositie.

*Mevrouw Anne Pirson (Les Engagés)* is ingenomen met de voorliggende beleidsverklaring, want die getuigt echt van de wil om de consument te informeren en te beschermen.

Voor Les Engagés moet de consumentenbescherming gepaard gaan met de bescherming van het milieu. Hoewel de strijd tegen de geplande veroudering een stap in de goede richting is, moet er dus meer worden gesensibiliseerd en meer gebeuren om de herstelbaarheid te bevorderen. Aansluitend bij het regeerakkoord maakt de beleidsverklaring melding van maatregelen om bij te dragen tot een betere herstelbaarheid van producten in het raam van de omzetting van de Europese richtlijnen, maar ook als onderdeel van regelingen die specifiek zijn voor ons land. Kan de minister daar al iets meer over zeggen? De minister mag echt niet wachten op Europese regelgeving. België moet als pionier kunnen optreden binnen de limieten van zijn speelruimte.

Bovendien zet reclame ons aan alsmaar meer te kopen. De beleidsverklaring zet in op een groter bewustzijn van die te hoge consumptie. Wat is de minister van plan te doen om een einde te maken aan die overconsumptie, aan de verspilling en aan de ophoping van materiële goederen?

Op het gebied van de digitalisering gaat de samenleving met rasse schreden vooruit. De digitale kloof is een zorgwekkende realiteit. Het moet absoluut worden voorkomen dat de toegang tot de openbare diensten en tot handelstransacties een voorrecht wordt van diegenen die het best met het internet overweg kunnen.

In dat raam moet niet alleen de digitale inclusie worden versterkt, maar moet ook krachtig worden opgetreden

pourrait être contestée par les professionnels eux-mêmes, et risque bien de diminuer la protection du consommateur. Comment le ministre va-t-il intervenir dans ce dossier, compte tenu du caractère transversal?

En conclusion, la politique des consommateurs est importante pour le PS car c'est une politique qui touche au quotidien des citoyens, c'est un levier pour agir sur le pouvoir d'achat. Elle permet de défendre les citoyens les plus fragiles, de lutter contre les arnaques, d'œuvrer à la mise sur le marché de produits plus durables, et donc d'agir sur les modes de production et de distribution avec une approche sociale et environnementale. M. Prévot espère que le ministre Beenders sera un allié, ouvert aux propositions constructives de l'opposition.

*Mme Anne Pirson (Les Engagés)* salue cet exposé d'orientation politique. On y sent vraiment une volonté d'informer et de protéger le consommateur.

Pour Les Engagés, la protection des consommateurs doit rimer avec la protection de l'environnement. Alors, bien que la lutte contre l'obsolescence programmée aille dans ce sens, il faut davantage sensibiliser et agir pour favoriser la réparabilité. En relation avec l'accord de gouvernement, l'exposé d'orientation politique évoque des mesures pour contribuer à une meilleure réparabilité des produits dans le cadre de la transposition des directives européennes, mais aussi dans le cadre des mesures propres à notre pays. Le ministre est-il déjà en mesure d'en dire plus à ce niveau-là? Il est vraiment nécessaire de ne pas attendre les législations européennes et que la Belgique puisse se poser en pionnière dans les limites de notre marge de manœuvre.

En outre, les publicités nous incitent à acheter toujours plus. L'exposé d'orientation politique prévoit une sensibilisation accrue à cette surconsommation. Quels dispositifs le ministre compte-t-il instaurer pour mettre fin à la surconsommation, au gaspillage et à l'accumulation de biens matériels?

Au niveau de la digitalisation, la société avance à grands pas. La fracture numérique est une réalité pré-occupante. Il est prioritaire que l'accès aux services publics et aux transactions commerciales ne devienne pas un privilège réservé aux plus connectés.

Dans ce contexte-là, il faut non seulement renforcer l'inclusion numérique, mais aussi agir fermement



tegen de vele vormen van cybercriminaliteit. Die vormen van fraude brengen het vertrouwen van de burgers in de digitale wereld in gevaar en kunnen bovenal dramatische gevolgen hebben voor hun geld en hun veiligheid. Les Engagés pleit voor het opdrijven van controles en voor afschrikwekkende sancties tegen fraudeurs, maar ook voor een betere samenwerking tussen de gerechtelijke diensten, de internetproviders en de digitale platformen, teneinde malafide praktijken zo snel mogelijk op te sporen. Kan de minister derhalve verduidelijken welke concrete maatregelen zullen worden genomen om de preventie en de bestraffing van die misdrijven te verbeteren, in het bijzonder in samenwerking met de ministers bevoegd voor Justitie en voor Digitalisering?

*De heer Jeroen Soete (Vooruit)* benadrukt dat Vooruit de partij is van de koopkracht, waarbij consumentenbescherming essentieel is. De minister zal als een “Robin Hood” veel geld in de zakken van de mensen kunnen houden via de ambitieuze maatregelen in deze beleidsverklaring. Daarnaast heeft de minister de ambitie om “Mister Testaankoop” van de overheid te zijn door de consument beter te informeren over zijn rechten. Bovendien zal de minister als “Sheriff van Nottingham” – om in het Robin Hood-verhaal te blijven – de regels moeten handhaven. Die drie rollen zullen de consument ten goede komen.

Het lid onderlijnt het grote belang van deze beleidsverklaring. Dat gebeurt op basis van een aantal ramingen die uitgaan van een betere concurrentie. Indien veel meer mensen zouden kunnen overschakelen naar de goedkopere contracten op de energiemarkt, komt men uit op een bescheiden schatting van honderden miljoenen euro's. Indien de buitensporige kosten op het vlak van pensioensparen kunnen worden aangepakt, is er sprake van een bedrag van drie miljard euro gedurende de levensloop van mensen die pensioensparen. Indien de overstap naar een andere verzekeraar gemakkelijker wordt, en bepaalde kosten consumentvriendelijker worden gemaakt, zou er een besparing zijn van honderden miljoenen euro's.

Aangezien er de volgende jaren helaas weinig loonopslag boven de index zal mogelijk zijn, zorgen ambitieuze maatregelen ervoor dat mensen toch aan koopkracht kunnen winnen. Die grote opdracht vertrekt vanuit een nuchtere en verstandige middenpositie tussen de volledige overheidsregulering langs de extreme linkerzijde, en de zelfregulering van de markt aan de libertaire zijde. Er is een sterke overheid nodig om ervoor te zorgen dat de markt behoorlijk werkt. Het lid onderschrijft aldus de ambities in de beleidsverklaring ten volle.

contre les nombreuses formes de cybercriminalité. Ces fraudes mettent en péril la confiance des citoyens dans le numérique et surtout, elles peuvent avoir des conséquences dramatiques sur leurs finances et leur sécurité. Les Engagés plaident pour un renforcement des contrôles et des sanctions dissuasives contre les fraudeurs, mais aussi pour une meilleure coopération entre les services judiciaires, fournisseurs d'accès et plateformes numériques pour détecter au plus vite les pratiques malveillantes. Le ministre peut-il dès lors préciser les mesures concrètes pour améliorer la prévention et la répression de ces infractions, notamment en lien avec les ministres en charge de la Justice, mais aussi du Numérique?

*M. Jeroen Soete (Vooruit)* souligne que Vooruit est “le” parti du pouvoir d'achat, pour lequel la protection des consommateurs est essentielle. Tel un “Robin des Bois”, le ministre permettra aux citoyens de conserver beaucoup d'argent dans leurs poches grâce aux mesures ambitieuses de cet exposé d'orientation politique. En outre, l'ambition du ministre est de devenir le “M. Testachats” de l'administration en informant mieux les consommateurs de leurs droits. En outre, le ministre sera le garant du bon respect des règles, tel le “Shérif de Nottingham” – pour rester dans l'histoire de Robin des Bois. Ces trois rôles bénéficieront au consommateur.

Le membre souligne la grande importance de cet exposé d'orientation politique, qui se fonde sur un certain nombre d'estimations postulant une meilleure concurrence. Si beaucoup plus de citoyens pouvaient passer aux contrats les moins chers sur le marché de l'énergie, on arriverait à une estimation modeste de centaines de millions d'euros. Si l'on pouvait remédier aux coûts excessifs des plans d'épargne pension, on arriverait à un montant de trois milliards d'euros sur toutes les années où les épargnants (pension) cotisent. Si on facilite le changement d'assureur et si l'on rend certains coûts plus favorables aux consommateurs, on pourrait économiser des centaines de millions d'euros.

Dès lors qu'il sera malheureusement impossible d'augmenter les salaires au-delà de l'index dans les prochaines années, des mesures ambitieuses ont été prises pour que les citoyens puissent tout de même encore gagner en pouvoir d'achat. Cette mission essentielle part d'une volonté réaliste et responsable de trouver le juste milieu entre un État qui réglemente tout à l'extrême gauche et une autorégulation du marché du côté libertarien. Une administration forte est nécessaire pour garantir un fonctionnement correct du marché. Le membre souscrit donc pleinement aux ambitions exprimées dans l'exposé d'orientation politique.

Daarnaast heeft het lid nog enkele concrete vragen.

Er is een stijging van online oplichting waar te nemen (bijvoorbeeld *phishing*). Het lid illustreert dat met enkele recente persartikels. Het betreft tientallen miljoen euro's die de mensen jaarlijks afhandig worden gemaakt. Om hieraan tegemoet te komen stelt de beleidsverklaring verschillende initiatieven voor. Een van de grote discussies betreft de al dan niet terugbetaling door de bank, naargelang er sprake is van een niet-toegestane betalingstransactie (lastens de bank), dan wel een grove nalatigheid (lastens de betaler). Het is noodzakelijk om die begrippen nader af te lijnen. De Ombudsfinit ontvangt de klachten en stelt daarna een advies op. Slechts in 30 % van de gunstige adviezen krijgen de gedupeerden effectief hun geld terug van de bank. De gedupeerden zijn dus vaak op zichzelf aangewezen. Kan de minister zijn visie hierover geven?

Er is ook factuurfraude waarbij de post van een klant wordt vervalst, en de klant vervolgens aan een oplichter betaalt. De IBAN-check kan hierbij een grote hulp zijn. Dat heeft zich ook al bewezen in Nederland. Wanneer is die dringende operationalisering van de IBAN-check voorzien?

In de marge hiervan suggereert het lid om de Nederlands NAW-procedure (naam, adres en woonplaats) te bekijken. Bij online oplichting kan men dan onder bepaalde voorwaarden de persoonsgegevens achter de IBAN-code verkrijgen via de bank. Op basis hiervan kunnen de gedupeerden zelf stappen nemen om hun geld te recupereren. Aangezien er in principe geen strafrechtelijke vervolging gebeurt onder bepaalde bedragen, kan dit een bijkomend instrument vormen in de strijd tegen online oplichting.

Verder bespreekt het lid de verkorte procedure voor consumentengeschillen. Het lid haalt aan dat een gezin een geschil over hun onbewoonbaar verklaarde nieuwbouwwoning ten einde raad moest stopzetten na acht à negen jaar. De kosten liepen hoog op: de afbetaling van de nieuwbouw, de huur van een tijdelijke woning, en de juridische kosten. Uiteindelijk verkochten zij de nieuwbouw met verlies. Dat illustreert dat een verkorte procedure een oplossing kan bieden. Kan de minister zijn visie hierover geven?

In dat verband is ook de modernisering van de wet-Breyne van belang. Die geldt op dit moment enkel voor nieuwbouw, terwijl ook bij een totaalrenovatie bescherming nodig is. In dat laatste geval kan de eveneens consument geconfronteerd worden met malafide bouwondernemers, die te hoge voorschotten aanrekenen of zich fraudeleus

Le membre souhaite tout de même poser encore quelques questions concrètes.

On observe une augmentation des escroqueries en ligne (par exemple, l'hameçonnage). Le membre illustre son propos à l'aide de quelques articles de presse récents. Des citoyens sont ainsi délestés de dizaines de millions d'euros chaque année. L'exposé d'orientation politique propose diverses initiatives pour remédier à ce problème. L'un des points qui fait débat est la question de savoir si la banque doit ou non rembourser le paiement, selon qu'il s'agit d'une transaction de paiement non autorisée (à charge de la banque) ou d'une négligence grave (à charge du payeur). Il est nécessaire de définir ces notions plus précisément. L'Ombudsfinit reçoit les plaintes et rédige ensuite un avis. Dans seulement 30 % des avis favorables, les personnes lésées seront effectivement remboursées par la banque. Souvent, celles-ci ne peuvent donc compter que sur elles-mêmes. Le ministre pourrait-il s'exprimer sur cette question?

Il existe également la fraude à la facturation qui consiste à falsifier le courrier d'un client pour que ce dernier verse de l'argent à un escroc. Le contrôle de l'IBAN peut être très utile à cet égard, comme cela a déjà été démontré aux Pays-Bas. Quand cette mise en œuvre urgente du contrôle de l'IBAN est-elle prévue?

En marge, le membre suggère d'examiner la procédure néerlandaise relative au nom, à l'adresse et au domicile. En cas d'escroquerie en ligne, les données de la personne associée au code IBAN peuvent, sous certaines conditions, être obtenues auprès de la banque. Les victimes peuvent ainsi faire elles-mêmes des démarches pour récupérer leur argent. Les poursuites pénales étant en principe impossibles en dessous de certains montants, cette procédure pourrait fournir un instrument supplémentaire dans la lutte contre les escroqueries en ligne.

Le membre évoque également la procédure judiciaire raccourcie pour les litiges de consommation. Il cite le cas d'une famille qui a dû, en désespoir de cause, mettre fin à un litige concernant leur habitation neuve déclarée inhabitable après huit à neuf ans de procédure. Les coûts s'accumulaient: remboursement de la nouvelle construction, loyer du logement temporaire et frais de justice. Pour finir, ils ont vendu la nouvelle construction à perte. Ceci montre qu'une procédure raccourcie peut offrir une solution. Qu'en pense le ministre?

Dans ce contexte, la modernisation de la loi Breyne est également importante. Aujourd'hui, celle-ci ne s'applique qu'aux nouvelles constructions, alors qu'une protection est également nécessaire en cas de rénovation totale. Dans ce dernier cas, les consommateurs peuvent également être confrontés à des entrepreneurs malveillants

failliet laten verklaren. Dat kan tot zeer grote menselijke drama's leiden. Kan de minister zijn visie hierover geven?

Voorts wordt de eerder aangekondigde Ombudsdienst voor de bouwsector zo spoedig mogelijk operationeel gemaakt. Dat is een goede zaak. Wat is de voorziene timing?

Zoals eerder aangehaald, moeten de buitensporige kosten bij pensioenspaarproducten evolueren naar normale instap- en beheerskosten. Kan de minister zijn visie over die problematiek geven?

Het lid besluit met een vraag over ConsumerConnect, dat zou worden uitgebreid. Hoe kan dat platform nog meer op de kaart worden gezet?

*Mevrouw Leentje Grillaert (cd&v)* is blij met de ambities op het vlak van consumentenbescherming. Hierbij heeft het lid nog een aantal vragen.

Wat betreft de buitengerechtelijke geschillenbeslechting, dringt zich misschien een wetswijziging op. Aan welke concrete sporen denkt de minister hierbij?

Samen met de minister van Justitie en de minister van Economie zal de werking van notariaat worden bekeken. Aangezien het nieuwe Burgerlijk Wetboek zo goed als een feit, moet misschien ook de notariswetgeving eens gemoderniseerd worden?

Wat betreft het duurzaam consumeren, hoe kan de overheid zelf het goede voorbeeld geven om lokale producten te kopen?

Wat betreft de prepaid kaarten, ligt de focus op de evenementen en festivals. De overdreven administratieve kosten voor het terugkrijgen van geld lijken een ruimere problematiek te zijn. Waarom ligt de focus specifiek op de eventsector?

Verder is de krimpflatie al aan bod gekomen in deze commissie. Hierbij blijkt het een moeilijk vraagstuk te zijn. Hoe wenst de minister dat aan te pakken?

De Ombudsdienst voor de bouwsector wordt toegejuicht. Wat is de voorziene timing?

Wat de banken betreft, is er absoluut een evaluatie nodig van de punten waar je cash geld kan afhalen. Daarnaast viel in de beleidsverklaring op dat een evaluatie volgt van "de wetgeving met betrekking tot de gebundelde verkoop van hypothecaire kredieten met

qui réclament des avances excessives ou se mettent en faillite frauduleuse. Cela peut causer de véritables drames humains. Qu'en pense le ministre?

Par ailleurs, le Service de médiation de la construction annoncé précédemment sera rendu opérationnel dès que possible. C'est une bonne chose. Quel est le calendrier prévu?

Comme mentionné précédemment, les coûts excessifs relatifs aux produits d'épargne pension doivent évoluer vers des coûts d'entrée et de gestion normaux. Le ministre pourrait-il partager sa vision sur cette problématique?

Le membre conclut par une question sur la plateforme ConsumerConnect, qui devrait être élargie. Comment la faire connaître davantage?

*Mme Leentje Grillaert (cd&v)* se réjouit des ambitions exprimées en matière de protection des consommateurs. La membre pose plusieurs questions à ce sujet.

En ce qui concerne le règlement extrajudiciaire des litiges, une modification de la loi s'impose peut-être. Quelles mesures concrètes le ministre envisage-t-il à cet égard?

Le fonctionnement du notariat sera examiné en collaboration avec le ministre de la Justice et le ministre des Affaires économiques. Le nouveau Code civil étant pratiquement une réalité, il convient peut-être d'également modifier la législation notariale.

En ce qui concerne la consommation durable, comment les pouvoirs publics peuvent-ils montrer l'exemple en achetant des produits locaux?

En ce qui concerne les cartes prépayées, l'accent est mis sur les événements et les festivals. Les frais administratifs excessifs demandés pour se faire rembourser semblent constituer une problématique plus large. Pourquoi se concentrer spécifiquement sur le secteur événementiel?

En outre, la "shrinkflation" a déjà été discutée au sein de cette commission. Cela semble être une question difficile. Comment le ministre souhaite-t-il la traiter?

Le service de médiation de la construction sera le bienvenu. Quel est le calendrier prévu?

En ce qui concerne les banques, une évaluation des points de retrait d'espèces est absolument nécessaire. Par ailleurs, l'intervenante observe que "la législation relative à la vente groupée de prêts hypothécaires et d'assurances"

verzekeringen”, alsook een onderzoek van “de impact hiervan op de mobiliteit van de consument”. Bestaat er al wetgeving, of moet er effectief nog wetgevend werk worden ondernomen?

Wat de verzekeringen betreft, is de droogteschade al vaak aan bod gekomen. Over die problematiek werd een interpretatieve wet gestemd in 2021. De verzekeraars besteden daar nog niet voldoende aandacht aan; veel dossiers zijn nog niet afgehandeld. In dat verband beoogt de beleidsverklaring een duidelijk wettelijk kader voor de verzekering tegen natuurrampen. Hoe kan het toezicht op de verzekeraars worden verbeterd?

Hierbij aansluitend stipt het lid de impact aan van de verschillende verzekeringstussenpersonen. Het lid kijkt hierbij uit naar de verdere stappen die de minister zal zetten, en die hopelijk samen kunnen worden gezet.

Wat betreft de digitale consument, moet de openbare dienstverlening inderdaad niet alleen digitaal, maar ook fysiek en telefonisch beschikbaar en toegankelijk blijven. De vraag rijst of dit ook niet moet worden doorgetrokken naar overheidsbedrijven.

Wat betreft het pensioensparen, is er al veel gezegd met goede intenties. Mensen zouden meer vrijheid moeten krijgen om te sparen voor hun pensioen. Nu is het redelijk vast en steeds via verzekeringsmakelaar. Wat is het standpunt van de minister hierover?

Wat de betreft de informatie voor de consument, vestigt de beleidsverklaring de aandacht op de specifieke nieuwsbrief die in 2024 werd ontwikkeld. Hoeveel mensen zijn daar vandaag op geabonneerd? Verschijnt deze nieuwsbrief wekelijks of maandelijks?

Tot slot wenst het lid de minister te bevragen over ConsumerConnect, zoals uiteengezet door de andere leden.

Het lid besluit dat er veel goede intenties zijn. Zoals de leden in deze commissie elkaar vaak onderling vinden, hoopt het lid dat ook de minister zich bij die samenwerking kan aansluiten.

*Mevrouw Meyrem Almaci (Ecolo-Groen)* benadrukt dat een front nodig is om een aantal van de problematieken aan te pakken die in deze beleidsverklaring staan. Dat front moet eerst en vooral in deze commissie kunnen

sera examinée et que “son impact sur la mobilité des consommateurs” sera étudié. Existe-t-il déjà une législation ou faut-il encore entreprendre un travail législatif?

En ce qui concerne les assurances, les dommages causés par la sécheresse ont déjà souvent été discutés. Une loi interprétative de cette problématique a été votée en 2021. Les assureurs n’y accordent pas encore suffisamment d’attention. De nombreux dossiers n’ont pas encore été traités. À cet égard, l’exposé d’orientation politique vise à établir un cadre légal clair pour l’assurance contre les catastrophes naturelles. Comment améliorer la supervision des assureurs?

Ensuite, l’intervenante évoque l’impact des différents intermédiaires d’assurance. Elle attend avec impatience les prochaines mesures que le ministre prendra, et dont il faut espérer qu’elles pourront être prises ensemble.

En ce qui concerne les consommateurs numériques, les services publics doivent en effet rester disponibles et accessibles non seulement numériquement, mais aussi physiquement et par téléphone. La question se pose de savoir si cela doit également s’étendre aux entreprises publiques.

En ce qui concerne l’épargne-pension, beaucoup de choses ont déjà été dites avec de bonnes intentions. Les citoyens devraient avoir plus de possibilités d’épargner en vue de leur retraite. Pour l’instant, le régime est assez figé et les clients passent toujours par l’intermédiaire d’un courtier d’assurance. Quelle est la position du ministre à ce sujet?

Concernant l’information des consommateurs, l’exposé d’orientation politique attire l’attention sur la lettre d’information spécifique développée en 2024. Combien de personnes y sont-elles abonnées aujourd’hui? Cette lettre d’information est-elle publiée chaque semaine ou chaque mois?

Enfin, l’intervenante souhaite interroger le ministre sur ConsumerConnect, comme l’ont indiqué les autres membres.

L’intervenante conclut en indiquant qu’elle décèle beaucoup de bonnes intentions. Comme les membres de cette commission se rejoignent souvent, l’intervenante espère que le ministre pourra également se joindre à cette collaboration.

*Mme Meyrem Almaci (Ecolo-Groen)* souligne qu’un front sera nécessaire pour aborder plusieurs problématiques mentionnées dans cet exposé d’orientation politique. Ce front devra d’abord et avant tout pouvoir



worden gevonden. Om in de beeldspraak van Robin Hood verder te gaan, zullen daarnaast in de regering nog een aantal “*Merry Men*” (of volgelingen) nodig zijn.

De consumentenbescherming is ongelooflijk belangrijk voor het dagelijkse leven van mensen die niet altijd de skills hebben en niet altijd de tijd hebben om zich te weren tegen grote mechanismen. De consument moet hierbij correct worden geïnformeerd. Europa is in ieder geval aan een inhaalbeweging bezig, wat ook bijdraagt aan het Belgische niveau.

Als algemene evaluatie zit er eten en drinken in deze beleidsverklaring, al blijft het nog redelijk vaag. Het is niet altijd even duidelijk hoe bepaalde intenties waar gemaakt zullen worden.

Deze beleidsverklaring beoogt de geplande veroudering (*planned obsolescence*) tegen te gaan en ondernemingen aan te moedigen om duurzaam en herstelbare producten op de markt te brengen. Europa heeft op dat vlak al een weg afgelegd om de nodige kaders te creëren. Hoe gaat de minister dat concreet aanpakken? Diezelfde vraag stelt zich bij de bescherming tegen oneerlijke praktijken. Hoe kan er beter informatie worden verstrekt? Hoe verhoudt zich dat tot de aanpak van misleidende duurzaamheidsclaims (*greenwashing*) en overconsumptie?

Verder is er een belangrijke rol weggelegd voor het Prijzenobservatorium, bijvoorbeeld om bij de hervorming van het notariaat de tarieven onder de loep te nemen. Zal het rapport van Prijzenobservatorium hierbij ook een internationale benchmarking uitvoeren? Hierbij moet de prestatie centraal staan, ongeacht of het geleverd wordt door een overheid, dan wel vanuit een vrij beroep. Diezelfde vraag rijst bij de rol van de gerechtsdeurwaarders en hun wettelijk geregelde tarieven.

Het lid is het eens dat de buitensporige marges moeten aangepakt worden. Dat debat speelt zich op Vlaams niveau al af, met name wat betreft de dienstenschequebedrijven. Wordt over die marges een overleg gepland met de gewesten over de aanpak in verschillende economische sectoren, zodat dat zo geharmoniseerd mogelijk kan gebeuren?

Wat betreft het duurzaam consumeren, steunt het lid de beoogde verhoging van de wettelijke garantietermijn naar drie jaar. Wil de minister daar vanuit België een voortrekkersrol in spelen op het Europese niveau? Zal hij dit al doorvoeren in België, ongeacht wat er op Europees niveau gebeurt?

être trouvé au sein de cette commission. Pour filer la métaphore de Robin des Bois, plusieurs joyeux compagnons (ou partisans) seront également nécessaires au sein du gouvernement.

La protection des consommateurs est extrêmement importante dans la vie quotidienne des personnes qui n'ont pas toujours les compétences ou le temps de se défendre contre les grandes structures. Les consommateurs doivent être correctement informés à cet égard. En tout cas, l'Europe a commencé à rattraper son retard, ce qui aide également au niveau belge.

De manière générale, il y a à boire et à manger dans cet exposé d'orientation politique mais il reste assez vague. La manière dont certaines intentions seront concrétisées n'est pas toujours claire.

Cet exposé d'orientation politique vise à lutter contre l'obsolescence programmée et à encourager les entreprises à commercialiser des produits durables et réparables. L'Europe a déjà pris des mesures dans ce domaine pour créer les cadres nécessaires. Comment le ministre compte-t-il s'y prendre concrètement? La même question se pose en ce qui concerne la protection contre les pratiques déloyales. Comment pourrait-on fournir de meilleures informations? Comment cela se concilie-t-il avec la lutte contre les allégations de durabilité trompeuses (*greenwashing*) et la surconsommation?

En outre, l'Observatoire des prix a un rôle important à jouer, par exemple en ce qui concerne l'examen des tarifs dans le cadre de la réforme du notariat. Le rapport de l'Observatoire des prix contiendra-t-il également une analyse comparative internationale? L'accent devra être mis sur la performance, à cet égard, qu'elle soit fournie par les pouvoirs publics ou par le titulaire d'une profession libérale. Une question identique se pose à propos du rôle des huissiers de justice et de leurs tarifs légaux.

L'intervenante convient qu'il faut s'attaquer aux marges excessives. Ce débat a déjà lieu au niveau flamand, notamment en ce qui concerne les sociétés de titres-services. Une concertation est-elle prévue avec les régions sur ces marges dans les différents secteurs économiques, afin que cela se fasse de la manière la plus harmonisée possible?

En ce qui concerne la consommation durable, l'intervenante soutient l'intention de porter la période de garantie légale à trois ans. Le ministre souhaite-t-il que la Belgique joue un rôle de pionnier en la matière au niveau européen? Mettra-t-il cette mesure en œuvre en Belgique indépendamment de ce qui se passera au niveau européen?

Voor de wettelijke garantie bij de verkoop van levende dieren, zal de huidige garantieperiode van één jaar en het vastgestelde plafond voor de terugbetaling geëvalueerd worden. Tijdens de vorige legislatuur zijn er verschillende signalen gekomen vanuit de dierenrechtenorganisaties, dat hier een oplossing voor moet komen. Het lid benadrukt dat dit niet alleen moet gebeuren in overleg met de sector, maar ook in overleg met de dierenrechtenorganisaties.

Wat betreft de ondersteuning van de gewesten bij het voeren van een ambitieus beleid voor het beheer van onverkochte goederen, is er een onontgonnen terrein. Op welke manier gaat de minister dat doen? Plant hij een stakeholdersoverleg? Heeft hij al rapporten die als uitgangspunt dienen? Gaat hij de gewesten bijeenroepen, aangezien de visies hierover verschillen? Het lid benadrukt dat moet worden voorkomen dat goederen worden vernietigd (*cradle-to-cradle*).

Wat betreft de prepaid kaarten op festivals en evenementen, lijkt het eenvoudigweg te kunnen volstaan dat mensen digitaal moeten kunnen betalen op een festival. Waarom staat dat eenvoudig standpunt, waarop de minister in de pers aanstuurde, niet vermeld in de beleidsverklaring? De vraag over de prepaid kaarten stelt zich ook breder.

Wat betreft de banken, ontbreekt de rol van Belfius in de beleidsverklaring. Als overheidsbank zou Belfius op vlak het van consumentenbescherming en -dienstverlening het voortouw kunnen nemen. Waarom ontbreekt de rol van Belfius? In dat verband wenst het lid ook te vernemen welke maatregel aangewezen lijkt om het spaargeld te mobiliseren.

Wat betreft *phishing*, wijst het lid op het feit dat er geen wachttijd meer is bij de uitvoering van de betalingstransactie. De banken zijn nu verplicht om zonder verlet het geld door te storten. Dat speelt in de kaart van *phishing*. Is het mogelijk om een vorm van vertraging in dat mechanisme aan te brengen? Het feit dat er geen wachttijd is, vormt ook problemen in specifieke situaties (bijvoorbeeld betalingen tijdens een psychose).

De IBAN-naamcontrole is hierbij een belangrijk gegeven, maar biedt geen volledige oplossing. Dat is het geval wanneer jongeren als handlanger dienen, zoals bij de drugsproblematiek. Is daar een oplossing voor?

En ce qui concerne la garantie légale applicable à la vente d'animaux vivants, la période de garantie actuelle d'un an et le plafond fixé pour le remboursement seront évalués. Sous la précédente législature, plusieurs signaux ont été envoyés par les organisations de défense des droits des animaux pour indiquer qu'une solution devait être trouvée dans ce domaine. L'intervenante souligne qu'elle devra l'être non seulement en concertation avec le secteur, mais également en concertation avec les organisations de défense des droits des animaux.

On se trouve en terre inconnue en ce qui concerne le soutien des régions dans la conduite d'une politique ambitieuse de gestion des invendus. Comment le ministre compte-t-il procéder? Prévoit-il une concertation entre les parties prenantes? Dispose-t-il déjà de rapports qui pourraient servir de point de départ? Va-t-il réunir les régions, étant donné que leurs points de vue sur ce sujet divergent? L'intervenante souligne qu'il faut éviter la destruction des marchandises et privilégier le recyclage (*cradle to cradle*).

En ce qui concerne les cartes prépayées utilisées lors des festivals et des événements, il semble qu'il suffirait d'exiger que les gens puissent payer par voie numérique lors d'un festival. Pourquoi cette position simple, que le ministre a encouragée dans la presse, n'est-elle pas mentionnée dans l'exposé d'orientation politique? La problématique des cartes prépayées est également plus vaste.

En ce qui concerne les banques, le rôle de Belfius n'est pas mentionné dans l'exposé d'orientation politique. En tant que banque publique, Belfius pourrait être pionnière en matière de protection des consommateurs et de services aux consommateurs. Pourquoi le rôle de Belfius n'est-il pas mentionné? À ce propos, l'intervenante aimerait également savoir quelles mesures semblent appropriées pour mobiliser l'épargne.

Concernant le *phishing*, l'intervenante rappelle qu'il n'y a plus de délai d'attente lors de l'exécution des opérations de paiement. Les banques sont aujourd'hui tenues de transférer l'argent sans interruption. Cela favorise le *phishing*. Serait-il possible d'introduire une forme de délai dans ce mécanisme? L'absence de délai d'attente pose également des problèmes dans certains cas spécifiques (par exemple pour les paiements effectués pendant un épisode psychotique).

Le contrôle du nom IBAN est un facteur important à cet égard, mais il n'offre pas une solution complète. C'est le cas lorsque des jeunes servent de complices, comme dans la problématique des stupéfiants. Existe-t-il une solution?

De basisbankdienst voor particulieren is ontzettend belangrijk. Dat is al eerder ter sprake gekomen in deze commissie. Als wij banken verplichten om een basisbankdienst aan te bieden, wie is dan verantwoordelijk op het moment dat die gebruikt wordt om fraude te plegen? Dat is van belang bij het bepalen van de criteria op basis waarvan een basisbankdienst moet worden aangeboden en aan wie.

De toegang tot contant geld is al door de andere leden aangekaart. Er is ook de vraag naar de rol van Belfius, samen met Batopin, om te zien dat er een basisbankloket is. Hoe kijkt de minister naar die rol van Belfius (in plaats van alleen Bpost)?

Het lid spreekt verder haar steun uit voor een verplichte opschortende voorwaarde voor het verkrijgen van een hypothecair krediet.

Wat nog ontbreekt in de beleidsverklaring, is de problematiek van administratieve kosten voor een niet-uitvoerbare domiciliëring bij een ontoereikend saldo. Er zijn financieel kwetsbare mensen die zichzelf beschermen door een rekening te nemen die niet onder nul kan gaan. Wanneer een betalingsopdracht niet kan worden uitgevoerd door het ontoereikend saldo, kan de bank wel onder nul gaan door een vast bedrag als administratieve kost aan te rekenen. Zodra het saldo terug toereikend is, moet eerst die administratieve kost worden aangestuurd. Het lid verwijst naar een mail die zij ontving, waarbij sprake is van een opgelopen administratieve kost van meer dan 200 euro gedurende een maand.

Wat betreft de verzekering voor natuurrampen, rijst de vraag naar de financiering. De premies mogen niet stijgen, maar de verzekeringssector moet financieel stabiel blijven. Hoe ziet de minister dat? Gaat er een nieuw fonds komen waar het dan uit geput gaat worden? Wat is de uitweg voor natuurrampen niet verzekerd zijn? Hoe ziet hij de verhouding tot de gewesten, bijvoorbeeld bij de preventie rond overstromingen?

Wat betreft de verdere uitbreiding van het recht om vergeten te worden, hoe ziet de minister dat concreet? Wanneer zijn de concrete maatregelen te verwachten?

Wat betreft de IOS-procedure en de wanpraktijken van invorderaars, is de bescherming van de consument belangrijk. Daarnaast moeten consumenten ook worden geholpen om na een wanpraktijk hun geld te recupereren. Hoe ziet de minister dat?

Le service bancaire de base pour les particuliers est extrêmement important. Cette commission en a déjà discuté. Si nous obligeons les banques à proposer un service bancaire de base, qui sera responsable s'il est utilisé pour commettre une fraude? C'est important pour déterminer les critères sur la base desquels le service bancaire de base devra être proposé et à qui.

L'accès aux espèces a déjà été évoqué par les autres membres. Il faut y ajouter la question du rôle de Belfius, avec Batopin, pour garantir l'existence d'un guichet bancaire de base. Comment le ministre conçoit-il le rôle de Belfius (en complément de Bpost)?

La membre exprime par ailleurs son soutien à l'instauration d'une condition suspensive obligatoire liée à l'obtention d'un crédit hypothécaire.

Elle constate ensuite que l'exposé d'orientation politique ne traite pas de la problématique des frais administratifs imputés dans le cas d'une domiciliation qui ne peut pas être exécutée faute de solde suffisant. Des personnes financièrement vulnérables se protègent en ouvrant un compte qui ne peut pas être en négatif. Lorsqu'un ordre de paiement ne peut être exécuté en raison d'un solde insuffisant, la banque peut toutefois mettre le compte en négatif en facturant un montant fixe à titre de frais administratifs. Dès que le solde est à nouveau suffisant, c'est ce coût administratif qui doit être payé en premier lieu. La membre renvoie à un courrier électronique qu'elle a reçu et dans lequel il était question de frais administratifs de plus de 200 euros qui s'étaient accumulés au cours d'un mois.

S'agissant de l'assurance contre les catastrophes naturelles, la question du financement se pose. Les primes ne peuvent pas augmenter, mais le secteur des assurances ne doit pas non plus devenir instable. Quel est le point de vue du ministre à cet égard? Va-t-on créer un nouveau fonds dans lequel le financement sera puisé? Quelle est la solution pour les catastrophes naturelles qui ne peuvent pas être assurées? Comment le ministre perçoit-il les rapports avec les Régions, par exemple en matière de prévention des inondations?

L'intervenante demande ensuite comment le ministre conçoit concrètement l'extension du droit à l'oubli. Quand prendra-t-on des mesures concrètes en la matière?

Concernant la procédure IOS et les pratiques abusives des sociétés de recouvrement, il importe de protéger le consommateur. En outre, il faudra également aider les consommateurs qui auront été victimes de pratiques abusives à récupérer leur argent. Quel est l'avis du ministre à cet égard?

Wat betreft de onterechte energieleverancierswissel (*mystery switch*), is inderdaad een betere bescherming van de consument nodig. Daarnaast is er nog een ander punt. Als je nu als consument zelf producent bent en de prijzen zijn negatief, gaat er dan een mechanisme komen waarbij dat consumenten die groene energie opwekken, niet moeten betalen? Of gaan zij altijd diegene zijn die in het energieverhaal als consument geen bescherming meer genieten en moeten betalen om die energie kwijt te geraken? Wat is de visie van de minister hierover?

Wat betreft de digitale consument, wordt een opt-inregeling ingevoerd voor ongewenste telefonische marketing. Het lid stelt de vraag of die bedoelde regeling in België intussen al in werking is getreden. De bel-met-niet-meer lijst telt als opt-outregeling anderhalf miljoen mensen. Betekent dat dan dat die lijst gaat vervangen worden?

Wat betreft het BIPT, wordt hieraan in de beleidsverklaring een extra opdracht toebedeeld op het vlak van consumentenbescherming. Worden hiervoor extra voltijdse equivalenten aangeworven? Wanneer het BIPT ervoor zal zorgen dat consumenten beter op de hoogte zijn van hun rechten, hoe gaan we dat dan doen? Worden ze dan een administratie, in plaats van alleen maar een regulator? Overigens maakt de beleidsverklaring melding van een samenwerkingsprotocol tussen de Economische Inspectie, het Prijzenobservatorium en de Belgische Mededingingsautoriteit. Waarom is het BIPT geen onderdeel van dat samenwerkingsprotocol?

Verder moet de Economische Inspectie meer slagkracht krijgen. Betekent dat meer voltijdse equivalenten? De ambities in de beleidsverklaring zijn terecht, maar ze moeten uitgevoerd kunnen worden. Hiervoor gaan aanzienlijk meer mensen nodig zijn dan de huidige dienst van 230 personeelsleden.

De vragen over ConsumerConnect zijn reeds door andere commissieleden gesteld. Wat nog ontbreekt in de beleidsverklaring is de herstelbaarheid- en duurzaamheidsindex, die eerder de levensduurindex werd genoemd. Waarom ontbreekt dat in de beleidsverklaring? Het komt bijvoorbeeld wel aan bod in de beleidsverklaring Klimaat, in het onderdeel van circulaire economie. Daar lijkt het eerder op de lange baan te worden geschoven, of zelfs te worden teruggeschroefd. Die index houdt verband met de consumentenbescherming en -weerbaarheid, waarbij ook veel gebeurt op het Europees niveau. Wat is de visie van de minister hierover?

Concernant le changement injustifié de fournisseur d'énergie (*mystery switch*), il est en effet nécessaire d'améliorer la protection des consommateurs. Par ailleurs, une autre question se pose: si le consommateur est lui-même producteur et si les prix sont négatifs, mettra-t-on en place un mécanisme dispensant les consommateurs qui produisent de l'énergie verte de payer? Ou seront-ils toujours ceux qui, en matière d'énergie, ne bénéficient plus d'aucune protection en tant que consommateurs et doivent payer pour se défaire de cette énergie? Quelle est la vision du ministre en la matière?

S'agissant du consommateur digital, un système d'opt-in sera instauré pour le démarchage téléphonique non désiré. La membre souhaite savoir si ce système est déjà entré en vigueur en Belgique dans l'intervalle. Le système d'opt-out que représente la liste "Ne m'appellez plus!" compte un million et demi de personnes. Cela signifie-t-il que cette liste sera remplacée?

Concernant l'IBPT, l'exposé d'orientation politique indique qu'une mission supplémentaire lui sera confiée dans le domaine de la protection des consommateurs. Des équivalents temps plein supplémentaires seront-ils recrutés à cet effet? Qu'est-il prévu pour que l'IBPT puisse se charger de mieux informer les consommateurs au sujet de leurs droits? Cet institut deviendra-t-il une administration et plus uniquement un régulateur? L'exposé d'orientation politique mentionne d'ailleurs un protocole de coopération entre l'Inspection économique, l'Observatoire des prix et l'Autorité de la concurrence belge. Pourquoi l'IBPT n'est-il pas associé à ce protocole de coopération?

Il est par ailleurs prévu de renforcer les pouvoirs de l'Inspection économique. Cela signifie-t-il qu'il faudra augmenter le nombre d'équivalents temps plein? Les ambitions qui figurent dans l'exposé d'orientation politique sont justifiées, mais elles doivent pouvoir être mises en œuvre. Il faudra donc disposer de bien plus d'effectifs, sachant que le service ne compte actuellement que 230 personnes.

Les questions concernant ConsumerConnect ont déjà été posées par d'autres membres de la commission. L'indice de réparabilité et de durabilité fait encore défaut dans l'exposé d'orientation politique. Pourquoi cet indice n'y figure-t-il pas? Il est en revanche évoqué dans l'exposé d'orientation politique relatif au Climat, dans la partie consacrée à l'économie circulaire, où il semble être relégué à une date lointaine, voire affaibli. Cet indice concerne la protection des consommateurs et leur résilience, des thèmes qui font également l'objet d'une attention accrue au niveau européen. Quelle est la vision du ministre à ce sujet?



Een ander, internationaal debat betreft de marketing rond ongezonde voeding naar kinderen toe (bijvoorbeeld Nutri-Score). Het lid stelt voor om die problematiek aan te pakken samen met de minister van Volksgezondheid. In een aantal Latijns-Amerikaanse landen werd hiervoor een kader voorzien, wat leidde tot spectaculaire resultaten.

Tot slot vestigt het lid nog de aandacht op de e-commerce en in het bijzonder de import van goederen die niet aan de Europese normen voldoen, bijvoorbeeld op vlak van gezondheid en schadelijke stoffen.

*De heer Roberto D'Amico (PVDA-PTB)* wil beginnen met het vraagstuk van de geldautomaten. Dat is ook een bevoegdheid van de minister van Economie.

Het aantal geldautomaten is gedaald van 8410 (in 2015) naar 6433 (in 2020). Dat aantal daalt nog steeds: op 31 december 2023 waren er volgens de Nationale Bank van België 4077 geldautomaten. Het tekort aan geldautomaten zorgt al enige tijd voor veel ongenoegen onder de bevolking. De Union des Villes et Communes de Wallonie is erg bezorgd over de kwestie, net als Financité, Testaankoop en Okra. Die organisaties hebben meer dan 30.000 handtekeningen verzameld voor een verhoging van het aantal geldautomaten in België.

Die druk heeft gedeeltelijk gewerkt, want op 31 maart 2023 werd een akkoord ondertekend tussen de regering en de banksector (bekend als het Batopinakkoord). Dat akkoord is echter niet bindend en voldoet niet aan de verwachtingen. Er moet worden vastgesteld dat sinds het Batopinakkoord van 31 maart 2023 het aantal geldautomaten blijft dalen, met een vermindering van 11,54 % tussen 31 december 2022 en 31 oktober 2023. Dat is een duidelijk bewijs dat het akkoord is mislukt. Toch zal volgens de beleidsverklaring van de minister het Batopinakkoord binnen de 12 maanden worden geëvalueerd. Ook de beschikbaarheid van cash zal worden geëvalueerd. Als de doelstellingen niet worden gehaald, zal de regering een wetgevend initiatief nemen.

De eerste vraag luidt dus: heeft de minister cijfers over de evolutie van het aantal geldautomaten in België? De evaluatie van het akkoord bestaat al. Men hoeft alleen maar naar de mensen te luisteren en naar de cijfers te kijken. Er is een objectief probleem. Verschillende landen, zoals het Verenigd Koninkrijk en Nederland, hebben al wetgevende initiatieven genomen. Het is duidelijk dat zulks in België eveneens nodig is. Op Europees niveau is België een zeer slechte leerling, met een aantal automaten dat volgens de Europese Centrale Bank lager ligt dan het gemiddelde voor de eurozone.

Un autre débat mené sur le plan international a trait au marketing autour de l'alimentation malsaine en ce qui concerne les enfants (par exemple, le Nutri-Score). La membre propose de s'attaquer à cette problématique conjointement avec le ministre de la Santé publique. Un cadre a été mis en place à cet égard dans plusieurs pays d'Amérique latine, ce qui a donné des résultats spectaculaires.

Enfin, la membre attire encore l'attention sur l'e-commerce et en particulier sur l'importation de biens qui ne répondent pas aux normes européennes, par exemple en ce qui concerne la santé et les substances nocives.

*M. Roberto D'Amico (PVDA-PTB)* traite d'abord la question des distributeurs de billets. C'est également une compétence du ministre de l'Économie.

Le nombre de distributeurs est passé de 8410 (en 2015) à 6.433 distributeurs (en 2020). Cela ne cesse de diminuer puisqu'au 31 décembre 2023, il y avait 4.077 distributeurs selon des chiffres de la Banque Nationale de Belgique. Cela fait un moment que le manque de distributeurs provoque beaucoup de colère dans la population. L'Union des Villes et Communes de Wallonie est très préoccupée par ce sujet tout comme Financité, Testachats et Okra. Ils ont recueilli plus de 30.000 signatures pour augmenter le nombre de distributeurs de billets en Belgique.

La pression a partiellement fonctionné puisqu'un accord a été signé le 31 mars 2023 entre le gouvernement et le secteur bancaire (appelé l'accord Batopin). Toutefois, cet accord n'est pas contraignant et ne répond pas aux attentes. Après la conclusion de l'accord Batopin, le constat est que la diminution du nombre de distributeurs continue vu qu'il y a eu une diminution de 11,54 % entre le 31 décembre 2022 et le 31 octobre 2023. C'est bien la preuve que l'accord est un échec. Pourtant, selon l'exposé d'orientation politique du ministre, il sera procédé à une évaluation de l'accord Batopin dans les 12 mois. Il sera aussi procédé à une évaluation de la disponibilité d'argent liquide. Si les objectifs ne sont pas atteints, le gouvernement prendra une initiative législative.

La première question est donc: le ministre dispose-t-il des chiffres de l'évolution du nombre de distributeurs de billets en Belgique? L'évaluation de l'accord existe déjà. Il suffit d'écouter les gens et de voir les chiffres. Il y a objectivement un problème. Plusieurs pays ont déjà pris des initiatives législatives comme le Royaume-Uni ou les Pays-Bas. Il est clair qu'il faut en prendre une. Au niveau européen, la Belgique est un très mauvais élève puisque d'après la Banque Centrale européenne, on compte un nombre inférieur d'appareils à la moyenne de la zone euro.

De tweede vraag luidt dan ook: behoort de minister echt tot de partij Vooruit? In meerdere gemeenten heeft Vooruit lokale petitieën gelanceerd waarin wordt opgeroepen tot meer geldautomaten. Ook andere partijen namen aanstoot, zoals Les Engagés en de MR. De heer D'Amico begrijpt niet waarom men zo terughoudend is om de banken te dwingen meer geldautomaten te installeren. Als men kijkt naar de winsten van de banken, is er zeker geen gebrek aan geld om een dermate essentiële dienst te verzekeren.

In dat opzicht verbaast het lid zich erover dat de beleidsverklaring in vergelijking met het regeerakkoord zo weinig extra details verschaft. Er wordt geen enkel bijkomend detail verstrekt met betrekking tot de geldautomaten. Hetzelfde geldt trouwens voor de beleidsverklaring als geheel. Kan de minister uitleggen wat er in anderhalve maand echt is veranderd? Bovendien verwijst de spreker naar artikel 121*bis* van het Reglement van de Kamer, dat de beleidsverklaringen betreft, waarbij hij opmerkt dat er geen begrotingskader werd voorgesteld.

Vervolgens wordt de ingebouwde veroudering aangesneden. Welke maatregelen zullen daartegen worden genomen?

Er is voorts een verlenging van de wettelijke garantie gepland. De huidige wettelijke garantietermijn is gebaseerd op een Europese richtlijn van twintig jaar geleden. Die wettelijke garantietermijn werd nooit verlengd. Een verlenging zou nochtans de kans bieden om de productie van duurzame goederen te bevorderen en de consument beter te beschermen.

Zo hanteert Zweden een wettelijke garantietermijn van drie jaar. In Noorwegen en IJsland geldt voor bepaalde producten een garantie van vijf jaar. In Schotland is de wettelijke garantietermijn ook vijf jaar en in Ierland, Engeland, Wales en Noord-Ierland zelfs zes jaar. In Nederland hangt de garantietermijn af van het product en de prijs, en loopt die termijn op tot acht jaar voor producten die meer dan 700 euro kosten. Testaankoop pleit ook voor een verlenging van de wettelijke garantietermijn tot drie jaar.

Er zijn dus verschillende positieve voorbeelden in Europese landen waar men geen Europese richtlijn afwacht om actie te ondernemen. Waarom volgt België het voorbeeld van die landen niet? Waarom worden er geen proefprojecten opgezet om de wettelijke garantie op bepaalde producten uit te breiden? Volgens de PVDA-PTB kan duurzame consumptie enkel als mensen daartoe de mogelijkheid krijgen. Zo kocht de heer D'Amico toen zijn dochter studeerde, drie printers in vijf jaar tijd. Na een paar honderd keer fotokopiëren werkte de printer niet meer. De verspilling is duidelijk.

La seconde question est ensuite: le ministre appartient-il bien au parti Vooruit? Dans plusieurs communes, Vooruit a lancé plusieurs pétitions au niveau local pour plus de distributeurs. Il y a aussi d'autres partis qui se sont offusqués, comme Les Engagés et le MR. M. D'Amico ne comprend donc pas cette frilosité à contraindre les banques à mettre plus de distributeurs. Compte tenu des bénéfices des banques, ce n'est sûrement pas l'argent qui manque pour assurer un service aussi essentiel.

À cet égard, le député est étonné du peu de détails supplémentaires entre l'accord de gouvernement et l'exposé d'orientation politique. Il n'y a aucun détail supplémentaire concernant les distributeurs de billets. C'est d'ailleurs le cas globalement pour l'exposé. Le ministre pourrait-il préciser ce qui a réellement changé en un mois et demi? En outre, le député se réfère à l'article 121*bis* du Règlement de la Chambre sur les exposés d'orientation politique, en constatant qu'aucun cadre budgétaire n'a été présenté.

Puis, la question de l'obsolescence programmée est abordée. Quelles mesures seront prises contre ce phénomène?

En outre, une extension de la garantie légale est prévue. Le délai actuel de garantie légale découle en effet d'une directive européenne vieille de vingt ans. Cette durée de garantie légale n'a jamais été allongée. Pourtant, cela offrirait l'opportunité de favoriser la production de biens durables et de mieux protéger le consommateur.

La Suède applique, par exemple, une garantie légale de trois ans. En Norvège et en Islande, certains produits bénéficient d'une garantie de cinq ans. En Écosse, la garantie légale est également de cinq ans, tandis qu'en Irlande, en Angleterre, au Pays de Galles et en Irlande du Nord, elle s'étend même à six ans. Au Pays bas, la durée de garantie dépend du produit et de son prix, et va jusqu'à huit ans pour les produits plus chers que 700 euros. Test-Achats plaide aussi pour étendre le délai de garantie légale à trois ans.

Il y a donc plusieurs exemples positifs en Europe de pays qui n'attendent pas une directive européenne pour agir. Pourquoi n'est-ce pas le cas chez nous? Pourquoi ne met-on pas en place des projets pilotes d'extension de garanties légales concernant certains produits? Pour le PVDA-PTB consommer de manière plus durable ne pourra se faire qu'en permettant aux gens de pouvoir le faire. Par exemple, M. D'Amico a acheté trois imprimantes en cinq ans, quand sa fille était aux études. Au bout de quelques centaines de photocopies, celle-ci ne fonctionnait plus. On peut imaginer le gâchis.

In de beleidsverklaring wordt tot slot voorgesteld om de prijzen van bepaalde producten te reguleren. Het wettelijk kader daarvoor valt onder de bevoegdheid van de minister van Economie. Iedereen herinnert zich nog wel de energiecrisis die in september 2021 begon en tot recordprijzen leidde. Er werd een wetsvoorstel ingediend om maximumprijzen voor voedingsmiddelen vast te leggen. De winkelkar is in twee jaar tijd 30 % duurder geworden, terwijl de lonen dankzij de indexering een beetje zijn gestegen, maar niet genoeg.

Om basisproducten betaalbaar te houden, is er een mechanisme nodig om de prijzen te kunnen blokkeren bij toekomstige prijsstijgingen. Andere landen, zoals Griekenland, hebben manieren bedacht om prijzen te blokkeren. Daardoor betalen de Grieken 25 % minder voor hun boodschappen dan voor de crisis.

Doordat de prijzen van voedingsmiddelen niet worden geblokkeerd, konden de grote bedrijven in de voedsel-industrie via de prijsstijgingen enorme winsten maken. Het is aangetoond dat er tussen 2021 en 2022 in totaal 45 miljard euro aan “opportunistische” winst is geboekt in België. Zal de minister binnen de regering een duidelijk standpunt innemen voor de invoering van een blokkeringsmechanisme voor de prijzen van voedingsmiddelen en basishygiëneproducten?

## 2. Antwoorden van de minister

*De heer Rob Beenders, minister van Consumentenbescherming, Sociale Fraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen, wijst erop dat de beleidsverklaring geen limitatief document betreft. Er is een keuze gemaakt op basis van het regeerakkoord. Er ontstaan ook gaandeweg maatschappelijke problemen die dan op de tafel van een minister komen. Er is ook voor gekozen om zo transparant mogelijk te zijn in de beleidsverklaring. Voor de prepaid kaarten is er bijvoorbeeld een actie vereist op basis van de Europese regelgeving. Overigens is de relatie in de regering heel goed, zeker op het vlak van consumentenbescherming.*

De vragen zullen worden beantwoord in de volgorde van de thema's die zijn vermeld in de beleidsverklaring. Indien nog vragen onbeantwoord blijven, houdt de minister zich beschikbaar.

### Europa

De minister is er vooreerst van overtuigd dat de Belgische carpass goed werkt en dat die best Europees zou uitgerold worden. Zo kan de Europese

Enfin, l'exposé d'orientation politique propose à encadrer les prix de certains produits. Ce cadre juridique relève de la compétence du ministre de l'Économie. Tout le monde se souvient de la crise de l'énergie qui avait débuté en septembre 2021 et qui a mené à des augmentations de prix records. Une proposition de loi a été introduite pour fixer des prix maximums pour les denrées alimentaires. Le caddie a subi une augmentation de 30 % en deux ans alors que les salaires ont un peu augmenté grâce à l'indexation, mais pas suffisamment.

Si l'on veut rendre les produits de base abordables, il faut disposer d'un mécanisme pour pouvoir bloquer les prix en cas de nouvelles envolées de ceux-ci à l'avenir. D'autres pays ont imaginé des formes de blocage des prix, la Grèce par exemple. Cela a permis aux Grecs de payer 25 % de moins pour leurs courses qu'avant la crise.

En l'absence de blocage des prix pour les denrées alimentaires, les géants de l'industrie alimentaire ont fait d'énormes profits grâce aux augmentations de prix. Il a été démontré qu'il y avait 45 milliards de ces “profits opportunistes” entre 2021 et 2023 au total en Belgique. Le ministre va-t-il prendre clairement position au sein du gouvernement pour qu'un mécanisme de blocage des prix soit mis en place pour les denrées alimentaires ainsi que pour les produits d'hygiène de base?

## 2. Réponses du ministre

*M. Rob Beenders, ministre de la Protection des consommateurs, de la Lutte contre la Fraude sociale, des Personnes handicapées et de l'Égalité des chances, signale que l'exposé d'orientation politique n'est pas un document limitatif. Des choix ont dû être opérés sur la base de l'accord de gouvernement. Il souligne par ailleurs que la société évolue et qu'au fil du temps, de nouveaux problèmes sont portés à l'attention des ministres. L'exposé d'orientation a par ailleurs été rédigé dans une optique de transparence maximale. S'agissant des cartes prépayées, il est par exemple nécessaire d'agir sur la base de la réglementation européenne. Les relations sont d'ailleurs excellentes au sein du gouvernement, en particulier dans le domaine de la protection des consommateurs.*

Il sera répondu aux questions dans l'ordre des thèmes mentionnés dans l'exposé d'orientation politique. Si certaines questions restent en suspens, le ministre sera disponible pour y répondre.

### L'Europe

Le ministre est tout d'abord convaincu que le carpass belge est efficace et devrait être déployé au niveau européen. Le marché européen de l'occasion pourrait ainsi

tweedehandsmarkt op een uniforme manier werken. België kan hierbij een voortrekkersrol opnemen.

Verder is er de bezorgdheid over mogelijke prijsstijgingen bij een de uitbreiding van de wettelijke garantietermijn. De perceptie is dat extra bescherming voor consumenten meer zal kosten. Dat kwam aan bod toen de garantietermijn werd opgetrokken van zes maanden naar twee jaar. Daar werd toen een studie naar gedaan. Hieruit bleek dat die wijziging niet heeft geleid tot een prijsstijging. Lichte prijsstijgingen kan je natuurlijk nooit vermijden, al weegt dat niet op tegen de extra garantie voor de consument.

Er werd terecht gesuggereerd dat België zelf de wettelijke garantietermijn al kan uitbreiden, in afwachting van een uniforme, Europese garantietermijn. Die nationale aanpak maakt het echter lastiger voor ondernemingen. In een tijd waarin mensen alsmaar meer digitaal aankopen, geldt nog steeds de garantietermijn van het land van aankoop. Het is als onderneming dus lastig om met die verschillende, nationale termijnen aan de slag te gaan. Dat is de reden waarom we de link naar Europa leggen.

Voor het gedragspatroon van de consument, moeten er twee verschillende zaken gelijktijdig gebeuren. Zo moeten er meer duurzame producten op de markt komen, zoals voor de printers het geval is. Hierbij zal de wettelijke garantietermijn ook de producenten aanmoedigen om duurzamer te werken. Daarnaast moeten consumenten meer stimuleren om duurzamere keuzes te maken. De Europese *Right to Repair*-richtlijn zal in dat verband worden omgezet. Wanneer de consument overgaat tot reparatie binnen de wettelijke garantietermijn, dan zal hij mogelijks van een extra jaar garantie kunnen genieten.

Om de Europese regelgeving om te zetten, zal de minister een tandem vormen met minister Clarinval. Die nauwe samenwerking is cruciaal, omdat er veel raakvlakken zijn. De kabinetten staan in rechtstreeks contact met elkaar. De FOD Economie speelt hierbij een coördinerende rol.

### *Reglementering*

De verkorte gerechtelijke procedure voor consumentengeschillen wordt samen met de minister van Justitie aangepakt. In overleg met haar diensten worden een methode en duidelijke kalender uitgewerkt. Het betreft een van de hoogste prioriteiten, omdat dit een maatregel is die elke consument ten goede komt. Het neemt de

fonctionner de manière uniforme. La Belgique pourrait jouer un rôle moteur dans ce domaine.

Le ministre évoque ensuite l'inquiétude que suscitent les éventuelles augmentations de prix en cas d'allongement de la période de garantie légale. On peut avoir le sentiment qu'une protection accrue des consommateurs est un facteur d'augmentation des coûts. Ce point a été évoqué lorsque la période de garantie a été portée de six mois à deux ans. À l'époque, une étude avait révélé que cette modification n'avait pas induit de hausse des prix. Il est bien entendu impossible d'éviter de légères augmentations de prix, mais ces considérations ne doivent pas l'emporter sur la garantie supplémentaire dont bénéficie le consommateur.

Il a été suggéré à juste titre que la Belgique pourrait déjà prolonger la période de garantie légale de sa propre initiative, dans l'attente de l'instauration d'une période de garantie européenne uniforme. Cette approche nationale rendrait toutefois les choses plus difficiles pour les entreprises. En ces temps où les achats se font de plus en plus souvent en ligne, la période de garantie du pays d'achat reste d'application. Il est donc difficile pour une entreprise de tenir compte de ces différentes périodes nationales. C'est la raison pour laquelle il est fait référence à l'Europe dans ce domaine.

S'agissant du comportement des consommateurs, il convient d'agir sur deux points simultanément. Il faudra ainsi commercialiser davantage de produits plus durables, comme dans le cas des imprimantes. À cet égard, la période de garantie légale encouragera également les producteurs à travailler de manière plus durable. En outre, il faudra stimuler les consommateurs à faire des choix plus durables. La directive européenne relative au droit à la réparation sera transposée dans ce contexte. Lorsque le consommateur fera effectuer une réparation pendant la période de garantie légale, il pourra éventuellement bénéficier d'une année de garantie supplémentaire.

Pour transposer la réglementation européenne, le ministre formera un tandem avec le ministre Clarinval. Cette étroite collaboration sera cruciale, car il existe de nombreux points communs. Les cabinets seront en contact direct l'un avec l'autre. Le SPF Économie jouera un rôle de coordination à cet égard.

### *Réglementation*

La procédure judiciaire raccourcie pour les litiges de consommation sera élaborée de concert avec la ministre de la Justice. En concertation avec ses services, une méthode et un calendrier clair seront établis. Il s'agit de l'une des priorités absolues, car cette mesure sera bénéfique à tous les consommateurs. Cette procédure lèvera



bestaande drempels weg om juridische stappen te ondernemen tegen wanpraktijken of slechte dienstverlening. Tegelijkertijd wordt ook gefocust op buitengerechtelijke geschillenbeslechting. De ombudsdiensten spelen hierbij een essentiële rol. De minister is van mening dat die diensten nog verder mogen worden versterkt.

Verder hebben zowel ondernemingen als consumenten baat bij duidelijke regels, zodat iedereen zijn rechten en plichten kent en rechtszekerheid gegarandeerd blijft. Duidelijker of “simpeler” betekent natuurlijk niet dat er ingeboet wordt op bescherming. De minister zal erop toezien dat de maatregelen ook effectief de nodige impact hebben, waarbij ook wordt rekening gehouden met de belangen van ondernemingen.

Voorts is er weinig concurrentie in bepaalde sectoren, zoals in de bank-, verzekerings-, energie- en telecomsector. Daarnaast zijn er vrije beroepen waar er wettelijke beperkingen gelden, zoals de notarissen. Door een gebrek aan concurrentie is er vaak sprake van een serieuze wanverhouding tussen wat de consument betaalt en wat hij daarvoor in ruil krijgt. Het is de taak van de overheid om dat eens kritisch te bekijken. Uiteraard zal altijd op basis van objectieve gegevens te werk worden gaan. De studies van het Prijzenobservatorium zijn hierbij een zeer belangrijk element. Wat betreft het notariaat, is er inderdaad een internationale benchmark voorzien. Het Prijzenobservatorium doet dat in principe steeds in haar studies.

### *Duurzaam consumeren*

Wat betreft het beheer van onverkochte goederen, wordt vooral de hand gereikt naar de gewesten, die hiervoor bevoegd zijn. De zin in de beleidsverklaring doelt op die samenwerking.

Wat betreft de prepaid kaarten, duidt de minister dat er meer transparantie moet zijn. Er is nieuwe Europese wetgeving die alle Europese banken verplicht om gratis instantoverschrijvingen aan te bieden. Dat kan een impact hebben op de terugbetaling van geld op prepaid kaarten. Daarenboven is er vandaag al wetgeving die bepaalt dat er heel transparant moet gecommuniceerd worden naar de consument. Er zal nog een overleg met de sector plaatsvinden. Hierbij wenst de minister te vernemen hoe het komt dat betalingen via prepaid kaarten complexer zijn geworden, terwijl de manier van betalen via instantoverschrijvingen alleen maar simpeler is geworden. Het is dus niet de ambitie om de prepaid

tous les obstacles actuels qui freinent les démarches juridiques à l'encontre de pratiques abusives ou de services de piètre qualité. En parallèle, le ministre accorde également de l'attention à la résolution extrajudiciaire des litiges. Les services de médiation jouent un rôle essentiel à cet égard. Le ministre estime qu'il convient de continuer à renforcer ces services.

En outre, il est utile à la fois pour les entreprises et les consommateurs de disposer de règles claires, qui permettent à tous les acteurs de connaître leurs droits et devoirs et qui permettent de continuer à garantir la sécurité juridique. Il va sans dire qu'une plus grande clarté ou "simplicité" ne signifie pas une protection moindre. Le ministre veillera à ce que les mesures soient effectivement suivies des conséquences requises, les intérêts des entreprises étant également pris en compte.

Par ailleurs, la concurrence est faible dans certains secteurs, par exemple les secteurs bancaire, des assurances, de l'énergie et des télécommunications. Il existe ensuite des professions libérales soumises à des restrictions légales, par exemple les notaires. Compte tenu du manque de concurrence, il existe souvent un déséquilibre important entre le prix payé par le consommateur et le service dont il bénéficie. Il appartient aux pouvoirs publics d'examiner ces points avec un regard critique. Il va sans dire que les travaux se fonderont toujours sur des données objectives. Les études de l'Observatoire des prix constituent un élément très important à cet égard. En ce qui concerne le notariat, il est effectivement prévu de s'appuyer sur une analyse comparative internationale. En principe, l'Observatoire des prix procède toujours à une comparaison dans ses études.

### *Consommer de manière durable*

En ce qui concerne la gestion des invendus, le ministre s'en remet surtout aux Régions, qui sont compétentes en la matière. La phrase de l'exposé d'orientation politique renvoie à cette coopération.

En ce qui concerne les cartes prépayées, le ministre indique qu'il convient d'accroître la transparence. Une nouvelle législation européenne impose à toutes les banques européennes de proposer des virements instantanés gratuits. Cette disposition peut avoir des répercussions sur les remboursements effectués sur des cartes prépayées. En outre, une législation prévoit déjà actuellement l'obligation de communiquer en toute transparence avec le consommateur. Une nouvelle concertation sera menée avec le secteur. À cet égard, le ministre demande pourquoi les paiements au moyen de cartes prépayées se sont complexifiés, alors que le mode de paiement par virement bancaire instantané

kaarten af te schaffen, maar wel om ze transparanter te maken.

Wat betreft de aanpak van grote prijsfluctuaties, bevestigt de minister dat hier geen prijsregulering mee wordt bedoeld. Een van de doelstellingen van de nauwere samenwerking tussen de Belgische mededingingsautoriteit, het Prijzenobservatorium en de Economische Inspectie waarin het regeerakkoord voorziet, strekt ertoe de prijsvormingsmechanismen in bepaalde sectoren beter te controleren om ervoor te zorgen dat ze niet ontsporen.

Wat betreft aanpak van krimp- en graaiflatie, wijst de minister erop dat beide fenomenen op een oneerlijke manier inspelen op het mechanisme van vraag en aanbod. Het Franse model wordt verder onderzocht. Dat trad vorig jaar in werking, en werd goedgekeurd door de Europese Commissie.

Verder gaat consumentenbescherming hand in hand met milieubescherming. De consumenten moeten worden aangemoedigd om te kiezen voor duurzamere en meer lokale consumptie. Ook het bewustzijn over de overconsumptie moet worden vergroot.

Wat betreft de wettelijke garantie bij de verkoop van dieren, is de minister akkoord dat er een oplossing moet komen. Het regeerakkoord en deze beleidsverklaring stellen een evaluatie voorop tijdens deze legislatuur.

### Bouw

Wat betreft de wet-Breyne, maakt het niet zoveel uit in welk wetboek de wet precies wordt ondergebracht. Voorlopig maakt dit deel uit van de werkzaamheden voor het nieuwe Burgerlijk Wetboek. Het belangrijkste is dat de wet-Breyne wordt gemoderniseerd en dat vooral de bescherming wordt uitgebreid.

De wet-Breyne is overigens wel degelijk een consumentenwet. Sinds 1971 beschermt het consumenten tegen misbruik bij de aankoop van een woning op plan. De minister voelt zich volledig bevoegd om hier stappen in te zetten, uiteraard in overleg met de bevoegde ministers.

Wat betreft de Ombudsdienst voor de bouwsector, wijst de minister erop dat mensen minder bouwen, en meer renoveren. Wie renoveert, krijgt niet de bescherming die nodig is. Intussen vonden de eerste gesprekken plaats met de verschillende ombudsdiensten om te kijken hoe die specifieke ombudsdienst het best wordt georganiseerd. Zij hebben de minister goed geïnformeerd over

s'est simplifié. Le ministre n'affiche pas l'ambition de supprimer les cartes prépayées, mais bien d'en accroître la transparence.

En ce qui concerne la gestion des fluctuations de prix, le ministre confirme qu'il n'entend pas réguler les prix. L'un des objectifs poursuivis par la coopération plus étroite entre l'Autorité belge de la concurrence, l'Observatoire des prix et l'Inspection économique prévue par l'accord de gouvernement consiste à renforcer le contrôle des mécanismes de formation des prix dans certains secteurs afin de veiller à ce qu'ils ne dérapent pas.

En ce qui concerne la gestion de la *shrinkflation* et de la *greedflation*, le ministre souligne que ces deux phénomènes influencent de manière inéquitable le mécanisme de l'offre et la demande. Le modèle français est examiné plus avant. Il est entré en vigueur l'année dernière et a été approuvé par la Commission européenne.

Par ailleurs, la protection des consommateurs est étroitement liée à la protection de l'environnement. Il convient d'encourager les consommateurs à opérer le choix d'une consommation plus durable et plus locale. Il convient également de sensibiliser davantage à la surconsommation.

En ce qui concerne la garantie légale lors de la vente d'animaux, le ministre convient qu'il faut trouver une solution. L'accord de gouvernement et l'exposé d'orientation politique à l'examen envisagent de procéder à une évaluation sous l'actuelle législature.

### Construction

En ce qui concerne la loi Breyne, il importe peu de savoir dans quel code la loi figurera exactement. Cette question fait pour l'instant partie des travaux relatifs au nouveau Code civil. L'essentiel consiste à moderniser la loi Breyne et surtout à étendre la protection.

La loi Breyne est d'ailleurs une loi relative à la protection des consommateurs. Depuis 1971, elle protège les consommateurs contre les abus lors de l'achat d'une habitation sur plan. Le ministre se sent pleinement habilité à faire le nécessaire en la matière, en se concertant évidemment avec les ministres compétents.

En ce qui concerne le Service de médiation de la construction, le ministre souligne que les particuliers construisent moins et rénovent davantage. Toute personne qui rénove ne bénéficie pas de la protection requise. Dans l'intervalle, les premières discussions ont eu lieu avec les différents services de médiation afin d'examiner comment ce service de médiation spécifique peut

de historiek van dat dossier en de uitdagingen. Het is absoluut een van de prioriteiten om mensen die bouwen en verbouwen maximaal te beschermen, waarbij de ombudsdienst een belangrijke factor kan zijn.

### *Banken*

Wat betreft de overdraagbaarheid van rekeningnummers, wijst de minister erop dat het een dossier betreft dat op Europees niveau moet beslist worden. Eerst moet de haalbaarheid worden geëvalueerd, zoals bepaald in het regeerakkoord. Binnenkort is er ook een overleg met Febelfin.

Wat betreft de automatische opschortende voorwaarde tot het verkrijgen van een hypotheekkrediet, bepaalt het regeerakkoord de principes. Zonder die voorwaarde is de aankoop van een woning niet geldig. In de praktijk bedingen kopers dat al vaak. Bij de wettelijke verankering is het belangrijk dat de verplichting goed wordt omschreven, zodat er geen nadelige gevolgen zijn voor andere partijen.

Wat betreft de aanwezigheid van cash geld, kiest de minister voor een realistische aanpak. Bepaalde ondernemers nemen initiatieven om mensen te helpen die nood hebben aan cash geld. De veiligheidsaspecten moeten voldoende worden gewaarborgd. Hierbij valt de Wet Private Veiligheid onder de bevoegdheid van de minister van Binnenlandse Zaken.

Voor de daling van de bankkantoren en -loketten wordt inderdaad naar Bpost gekeken om het tijt te doen keren. Het regeerakkoord beoogt het kantorennetwerk van Bpost open te stellen voor basisdiensten om zo de daling van het aantal bankloketten tegen te gaan. Het gaat dus om het feit dat dit een bestaande infrastructuur is. Elke bank zou zijn verantwoordelijkheid moeten nemen, maar als regering proberen we met oplossingen te komen die we maximaal kunnen sturen. In de volgende maanden worden een aantal evaluaties gedaan en kunnen een aantal stappen worden gezet. In de beleidsnota kan hier dieper op worden ingegaan.

Het aantal bankautomaten wordt eveneens geëvalueerd. Naargelang de gemeente is het niet altijd gemakkelijk om een juiste locatie te vinden. Er is een gezamenlijk optreden nodig, in overleg met de lokale besturen. Vanuit het belang van de consument moet het afhalen van cash geld gegarandeerd zijn. Ook de weigering van betalingen met cash geld wordt meegenomen in de evaluatie. De

être organisé au mieux. Ils ont bien informé le ministre de l'historique de ce dossier et des défis qui se posent. L'une des priorités absolues consiste à maximiser la protection des personnes qui construisent et rénovent. Le service de médiation pourra jouer un rôle important à cet égard.

### *Banques*

En ce qui concerne la portabilité des numéros de compte bancaire, le ministre indique que ce dossier doit faire l'objet d'une décision au niveau européen. Il convient d'abord d'évaluer la faisabilité de cette mesure, comme prévu dans l'accord de gouvernement. Une concertation sera par ailleurs organisée prochainement avec Febelfin.

Concernant la condition suspensive automatique jusqu'à l'obtention d'un crédit hypothécaire, les principes sont fixés dans l'accord de gouvernement. Sans cette condition, le contrat de vente ne sera pas valable. En pratique, les acheteurs inscrivent déjà souvent cette condition dans le contrat. Il importe que cette obligation soit bien décrite dans la loi afin d'éviter toute conséquence négative pour les autres parties.

S'agissant de la disponibilité de l'argent liquide, le ministre opte pour une approche réaliste. Certains entrepreneurs prennent des initiatives visant à aider les personnes qui ont besoin d'argent liquide. Il faut toutefois veiller à garantir la sécurité. À cet égard, la loi sur la sécurité privée relève de la compétence du ministre de l'Intérieur.

En ce qui concerne la diminution du nombre d'agences et de guichets bancaires, on attend en effet de Bpost qu'elle prenne des mesures pour inverser la tendance. L'accord de gouvernement prévoit d'ouvrir le réseau d'agences de Bpost à des services de base, dans le but de lutter contre la diminution du nombre de guichets bancaires. On mise donc sur des infrastructures existantes. Chaque banque devrait prendre ses responsabilités, mais les membres du gouvernement s'efforcent de trouver des solutions dans leur domaine de compétence. Une série d'évaluations seront réalisées dans les mois à venir et des avancées pourront être enregistrées. La note de politique générale pourra revenir sur ce point plus en détails.

Le nombre de distributeurs automatiques de billets fera également l'objet d'une évaluation. Il n'est pas toujours aisé de trouver un emplacement adapté dans chaque commune. Une action conjointe et concertée avec les autorités locales est nécessaire. Dans l'intérêt du consommateur, le retrait d'argent liquide doit être garanti. Le refus des paiements en liquide sera

toegang tot cash geld is enigszins nutteloos als het niet wordt aanvaard als betaalmiddel.

De minister gaat een analyse maken van de basisbankdienst, samen met de minister van Economie. Hierbij kan ook de toegang van kleine handelaars tot de basisbankdienst aan bod komen.

De vragen over Belfius kan de minister binnen dit kader niet beantwoorden. De minister stelt voor om hier op een ander moment op terug te komen.

Wat betreft de cyberfraude en *phishing*, zijn de banken vanaf 9 oktober 2025 verplicht om te controleren of de door de klant ingegeven naam overeenstemt met de ingegeven IBAN, vooraleer er een betaling mag uitgevoerd worden. Die IBAN-naamcontrole kadert binnen de Europese SEPA-verordening. De FOD Economie werkt momenteel aan een voorontwerp van wet. Dat zal niet elke vorm van *phishing* kunnen bestrijden, maar het is wel een hele belangrijke stap.

Verder wil de minister meer gewicht geven aan de adviezen van de Ombudsfin. Hiervoor is het belangrijk om samen te zitten met de sector, maar ook met de Ombudsfin. Het bindend maken van de adviezen is slechts één van de pistes die worden onderzocht. De bedoeling is om tot een regeling te komen die proportioneel en doelmatig is. Als uitgangspunt geldt dat het wettelijk kader correct moet worden toegepast en dat wie recht heeft op een schadevergoeding, deze ook krijgt.

Voor de terugbetaling van slachtoffers bij online oplichting is er een Europees aanpak. Er is een nieuw pakket aan regels: de *Payment Services directive 3* (PSD3) en *Payment Services Regulation* (PSR). De belangrijkste maatregelen in deze wetgevende initiatieven betreffen: de bestrijding van betalingsfraude, de controle voor klanten over wie toegang heeft tot hun gegevens, de beschikbaarheid van contant geld, en de werking van “open bankieren”. De werkzaamheden van de Raad van de EU zijn opgestart onder het Spaans voorzitterschap in de tweede helft van 2023. Onder het Pools voorzitterschap hoopt men tot een *general approach* te komen tegen juni 2025. Het bereiken van een eindbestemming in de eerste helft van 2026 lijkt een realistische doelstelling.

In verband met die terugbetaling lijkt het niet wenselijk om het begrip “grove nalatigheid” strikt te definiëren. Dat zou onvoldoende speelruimte laten om rekening te houden met de feitelijke omstandigheden. Er mag ook

également intégré à l'évaluation. En effet, accéder à l'argent liquide est inutile s'il n'est pas accepté comme moyen de paiement.

Le ministre entend réaliser une analyse du service bancaire de base conjointement avec le ministre de l'Économie. L'accessibilité de ce service pour les petits commerçants pourra également relever de l'analyse précitée.

Le ministre ne peut pas répondre aux questions relatives à Belfius dans le cadre de cette discussion. Il propose d'y revenir à une autre occasion.

En ce qui concerne la cyberfraude et le hameçonnage, les banques auront l'obligation, dès le 9 octobre 2025, de contrôler si le nom encodé par le client correspond à l'IBAN encodé avant procéder à l'exécution de tout paiement. Le contrôle du nom du titulaire de l'IBAN s'inscrit dans le cadre du règlement européen SEPA. Le SPF Économie œuvre actuellement à un avant-projet de loi. Cette loi représentera une étape importante, même si elle ne permettra pas de lutter contre toutes les formes de hameçonnage.

Le ministre entend par ailleurs donner un poids plus important aux avis formulés par le Service de médiation des services financiers (Ombudsfin). Il importe à cette fin de se concerter avec le secteur, mais également avec l'Ombudsfin. Conférer un caractère contraignant à ces avis est seulement l'une des pistes examinées. L'objectif est d'aboutir à un système proportionnel et efficace. Le postulat de départ est que le cadre légal doit être dûment appliqué et que toute personne qui a droit à une indemnisation, doit effectivement la recevoir.

Des mesures sont prises au niveau européen pour le remboursement des victimes de fraudes en ligne. Un nouveau train de mesures est en préparation: la directive sur les services de paiement 3 (PSD3) et le règlement sur les services de paiement (PSR). Les mesures principales de cette initiative législative concernent la lutte contre la fraude en matière de paiements, la possibilité pour les clients de contrôler qui a accès à leurs données, la disponibilité de l'argent liquide et le fonctionnement de la “banque ouverte”. Les travaux du Conseil de l'Union européenne ont débuté sous la présidence espagnole au deuxième semestre de 2023. L'objectif est d'aboutir à une approche générale sous la présidence polonaise en juin 2025. Il semble réaliste d'envisager le vote final au cours du premier semestre de 2026.

S'agissant du remboursement, il ne semble pas souhaitable de définir la notion de “négligence grave”. Cela ne laisserait en effet pas une marge de manœuvre suffisante pour tenir compte des circonstances factuelles.



geen afbreuk worden gedaan aan de discretionaire bevoegdheid van de rechters, die nog steeds het gedrag van de betalingsdienstaanbieder moeten kunnen beoordelen door rekening te houden met alle feitelijke elementen. Overigens vrezen de lidstaten dat ze geen consensus zouden kunnen bereiken, omdat dit begrip anders wordt ingevuld in de verschillende lidstaten. Er wordt voorgesteld om te werken met richtsnoeren om dat begrip te harmoniseren via een lijst van criteria en tegelijk nog enige speelruimte toe te laten.

Daarnaast kan het voorbeeld van de Nederlandse NAW-procedure inderdaad nuttig zijn voor België. In bepaalde gevallen kan dan de gedupeerde via zijn bank de persoonsgegevens verkrijgen die verband houden met de IBAN-rekening van de oplichter. De minister gaat dit verder onderzoeken.

Tot slot worden bij *phishing* inderdaad soms minderjarige ingeschakeld als zogenaamde geldezels (*money mules*). Die problematiek wordt opgenomen met de minister van Justitie.

#### Verzekeringen

Niet alle consumenten beschikken over een familiale verzekering. Dat is een discussie waar er wel wat pro's en contra's zijn. Dat is niet alleen het geval binnen de sector, maar ook binnen de consumentenorganisaties. De minister vindt dat geen oninteressante piste om verder te onderzoeken.

Wat betreft de droogteschade en natuurrampen, is er een wet gestemd. Nog niet alle dossiers zijn afgerond. Daarover vindt binnenkort een overleg plaats met de sector om tot een oplossing te komen.

Overigens is in het domein van de verzekeringen al vooruitgang geboekt sinds het regeerakkoord. De minister verwijst naar de rechtsbijstand voor slachtoffers van intrafamiliaal geweld. Het is onbegrijpelijk dat je als slachtoffer geen beroep kan doen op de rechtsbijstandsverzekering, aangezien de polis ook ondertekend is door de dader. Na de communicatie hierover heeft de sector binnen de 24 uur gereageerd. De grootste aanbieder van verzekeringen heeft aangekondigd dat er om die reden geen enkel dossier meer zou worden geweigerd. Vanuit de sector zal er een voorstel komen om dat juridisch te verankeren.

#### Kwetsbare consumenten

Wat betreft de IOS-procedure, is het stappenplan nog niet opgesteld. Er volgt een consultatie van de organisaties

Il ne faut pas non plus porter préjudice à la compétence discrétionnaire des juges, qui doivent toujours pouvoir évaluer le comportement du prestataire de services de paiement en tenant compte de l'ensemble des éléments factuels. Par ailleurs, les États membres craignent de ne pas pouvoir trouver un consensus, dès lors que cette notion est interprétée différemment dans les différents États membres. Il est proposé de travailler avec des lignes directrices afin d'harmoniser cette notion au travers d'une liste de critères tout en laissant une certaine marge de manœuvre.

L'exemple de la procédure néerlandaise NAW peut effectivement être utile pour la Belgique. Dans certains cas, la personne dupée peut, par l'intermédiaire de sa banque, obtenir les données à caractère personnel liées au compte IBAN du fraudeur. Le ministre poursuivra la réflexion à cet égard.

Enfin, dans certains cas de hameçonnage, des mineurs sont parfois effectivement utilisés comme mules bancaires (*money mules*). Cette problématique sera abordée conjointement avec la ministre de la Justice.

#### Assurances

Tous les consommateurs ne disposent pas d'une assurance familiale. Il s'agit d'une discussion dans laquelle il existe des arguments pour et contre, non seulement au sein du secteur, mais également parmi les organisations de consommateurs. Le ministre estime qu'il s'agit d'une piste intéressante à explorer.

En ce qui concerne les dégâts causés par la sécheresse et les catastrophes naturelles, une loi a été adoptée. Tous les dossiers ne sont pas encore clôturés. Une concertation sera organisée prochainement avec le secteur pour aboutir à une solution.

Par ailleurs, des avancées ont été déjà enregistrées dans le domaine des assurances depuis l'accord de gouvernement. Le ministre renvoie à cet égard à l'assistance juridique pour les victimes de violence intrafamiliale. Il est incompréhensible que la victime ne puisse pas faire appel à l'assurance assistance juridique parce que la police a également été souscrite par l'auteur. Le secteur a réagi dans les 24 heures de la communication diffusée à ce sujet. La plus grande entreprise d'assurances a annoncé qu'elle ne refuserait plus le moindre dossier pour ce motif. Le secteur formulera une proposition en vue d'un ancrage juridique de cette nouvelle règle.

#### Consommateurs vulnérables

Le plan par étapes concernant la procédure IOS n'a pas encore été élaboré. Les organisations associées dans

die betrokken zijn bij de strijd tegen overmatige schuldenlast en armoede. Ze zijn de belangrijkste partner in dat dossier. Het is cruciaal is om hier stappen in te zetten.

In de marge hiervan wenst de minister graag de mail te kunnen ontvangen over de bankkosten die de schuldenlast doen oplopen, zoals aangehaald door mevrouw Almaci.

### *Energie*

Er was een interessante vraag over de mogelijke kosten voor consumenten die zelf energie produceren. Daar werd nog niet in die zin over nagedacht in deze beleidsverklaring. Het is niet meteen duidelijk binnen welk domein en op welk niveau dat thuishoort.

### *Telecom*

Wat betreft het BIPT, is het niet mogelijk om een onafhankelijke regulator te betrekken bij het samenwerkingsprotocol. Dat verschilt bijvoorbeeld van de verhouding tot de FOD Economie. De consumentenbescherming is overigens geen nieuwe opdracht voor het BIPT. De Telecomwet van 13 juni 2005 staat vol met bepalingen ter bescherming van de consument. Intussen heeft al een eerste kennismaking plaatsgevonden met het BIPT. Hieruit blijkt de wil om samen te werken teneinde de consument beter te beschermen.

### *De digitale consument*

Wat betreft *women in digital*, beoogt de minister meer vrouwen in de sector van de digitale wereld te werk te stellen. De cijfers tonen aan dat de vrouwen in die sector ondervertegenwoordigd zijn. Het heeft niets te maken met de digitale geletterdheid. De diversiteit in de sector kan leiden tot betere beslissingen.

Wat betreft de bel-me-niet-lijst, wordt het principe omgekeerd. Vandaag schrijf je je uit om niet gebeld te worden, maar de idee is naar de toekomst dat er een inschrijving op de lijst nodig is om gebeld te worden. Er zijn echter ook organisaties die nood hebben aan telefonische contacten (bijvoorbeeld ngo's). De minister wil aldus de opmerkingen grondig bekijken, zodat er geen *collateral damage* wordt veroorzaakt.

Tot slot moet de passage in de beleidsverklaring over de digitale consument absoluut worden doorgetrokken naar de overheidsbedrijven.

la lutte contre l'endettement excessif et la pauvreté, qui sont les partenaires principaux dans ce dossier, seront consultées. Il est essentiel d'enregistrer des avancées.

À ce sujet, le ministre souhaiterait pouvoir recevoir l'e-mail évoqué par Mme Almaci concernant les frais bancaires qui font grimper l'endettement.

### *Énergie*

Une question intéressante a été posée concernant les éventuels coûts à supporter par les consommateurs qui produisent eux-mêmes de l'énergie. Aucune réflexion en ce sens n'a été menée dans le cadre de l'exposé d'orientation politique à l'examen. Le ministre ne perçoit pas d'emblée de quel domaine ni de quel niveau cette question relève.

### *Télécom*

Concernant l'IBPT, un régulateur indépendant ne peut pas être associé au protocole de coopération. Le rapport n'est pas le même, par exemple, qu'avec le SPF Économie. La protection des consommateurs ne constitue d'ailleurs pas une nouvelle mission pour l'IBPT. La loi télécom du 13 juin 2005 contient de nombreuses dispositions visant à protéger les consommateurs. Un premier contact a entretemps déjà eu lieu avec l'IBPT. Ce contact a laissé apparaître la volonté de l'IBPT de coopérer à un renforcement de la protection des consommateurs.

### *Le consommateur numérique*

En ce qui concerne la stratégie "*women in digital*", le ministre vise à augmenter l'emploi des femmes dans le secteur numérique. Les chiffres montrent que les femmes sont sous-représentées dans ce secteur. Cette matière n'a rien à voir avec la littératie numérique. La diversité dans le secteur peut conduire à de meilleures décisions.

En ce qui concerne la liste "ne m'appellez plus", le principe est inversé. Aujourd'hui, les consommateurs peuvent choisir de ne pas recevoir d'appels, mais l'idée pour l'avenir est qu'ils doivent s'inscrire sur la liste pour recevoir des appels. Cependant, certaines organisations ont besoin de pouvoir contacter des personnes par téléphone (par exemple, les ONG). Le ministre souhaite donc examiner attentivement les observations afin d'éviter tout dommage collatéral.

Enfin, le passage de l'exposé d'orientation politique sur le consommateur numérique doit absolument être étendu aux entreprises publiques.

## FSMA

Wat betreft de overstap naar een andere verzekeraar, is de Belgische consument niet echt geneigd om snel te veranderen. Samen met de FSMA kan worden bekeken op welke manier die overstap kan worden vergemakkelijkt, bijvoorbeeld door de opzegging te vereenvoudigen.

Wat betreft de aanpak van overmatige kosten bij pensioensparen, worden er vandaag inderdaad hoge instap- en beheerskosten aangerekend. Dat kan gaan tot zes procent. De vraag rijst of die kost in verhouding staat tot de dienstverlening. De minister beoogt die totale beheers- en instapkosten te beperken. Hierover zal verder worden overlegd met de betrokken actoren.

## Toezicht

Wat betreft de Economische Inspectie, is er in het regeerakkoord beslist om hieraan meer slagkracht en taken te geven. De uitbreiding van de dienst maakt verder deel uit van de begrotingsgesprekken. De minister onthoudt uit dit debat dat ongeveer iedereen voorstander is om daar stappen in te zetten.

## Informatie

Wat betreft de toename van chatboxen, is er inderdaad meer aandacht nodig voor een efficiënte klachtbehandeling. De Vooruit-fractie heeft een wetsvoorstel ingediend omtrent de klantendiensten van energieleveranciers. Volgens dat voorstel moet er steeds een telefonisch contact mogelijk zijn. Die problematiek kan nog transversaler worden aangepakt.

## Uitbouw van ConsumerConnect

De minister benadrukt dat ConsumerConnect een opportuniteit biedt. Het ConsumerConnect-platform kan als een etalage dienen waar je alle elementen kan vinden die je nodig hebt wanneer je een vraag of een klacht hebt. Zo hoeft je niet rechtstreeks naar de verschillende websites van de ombudsdiensten te zoeken.

Tot slot, wat betreft Klarna, wil de minister absoluut paal en perk aan stellen aan die praktijken. De nieuwe richtlijn Consumentenkredieten zorgt ervoor dat Klarna zich als online financiële dienstverlener aan strengere regels moet houden. Er wordt bekeken of hierin nog verder kan worden gegaan.

## FSMA

Les consommateurs belges ne sont pas vraiment enclins à changer d'assureur. Avec la FSMA, le ministre peut examiner les moyens de faciliter ce changement, par exemple en simplifiant la procédure de résiliation.

En ce qui concerne le problème des coûts excessifs de l'épargne-pension, des frais d'entrée et de gestion élevés sont effectivement facturés aujourd'hui. Ils peuvent atteindre six pour cent. La question se pose de savoir si ces coûts sont proportionnels aux services fournis. Le ministre a l'intention de limiter le total de ces frais de gestion et d'entrée. Cette question sera examinée plus en détail avec les acteurs concernés.

## Contrôle

En ce qui concerne l'Inspection économique, l'accord de gouvernement prévoit de lui donner plus d'efficacité et de lui confier davantage de missions. L'extension du service fait également partie des discussions budgétaires. Le ministre retient de ce débat que ces mesures font quasiment l'unanimité.

## Information

Concernant l'augmentation du nombre de *chatboxes*, il convient en effet d'accorder plus d'attention au traitement efficace des plaintes. Le groupe Vooruit a déposé une proposition de loi concernant les services à la clientèle des fournisseurs d'énergie. Selon cette proposition, il doit toujours être possible de prendre contact par téléphone. Cette problématique peut être abordée de manière encore plus transversale.

## Développement de ConsumerConnect

Le ministre souligne que ConsumerConnect offre une opportunité. La plateforme ConsumerConnect peut servir de vitrine où le consommateur trouve tous les éléments dont il a besoin en cas de question ou de plainte. De cette façon, il n'a pas à chercher directement les différents sites web des services de médiation.

Enfin, en ce qui concerne Klarna, le ministre tient absolument à mettre un terme à ces pratiques une fois pour toutes. La nouvelle directive sur le crédit à la consommation garantit que Klarna, en tant que fournisseur de services financiers en ligne, doit respecter des règles plus strictes. Le ministre examine actuellement la possibilité d'aller encore plus loin à cet égard.

### 3. Replieken

*Mevrouw Lieve Truyman (N-VA)* benadrukt de meerwaarde van de fysieke bespreking, aangezien een schriftelijke beleidsverklaring zo verder kan worden geduid.

*De heer Reccino Van Lommel (VB)* wijst erop dat heel wat zaken nog moeten worden uitgewerkt. Het lid betreurt de afwezigheid van de budgettaire kaders bij de beleidsverklaringen, wat niet strookt met de gebruiken en het reglement.

*De heer Youssef Handichi (MR)* geeft aan dat zijn fractie erover zal waken dat het regeerakkoord en de bevoegdheidsverdeling worden gerespecteerd.

*Mevrouw Sophie Thémont (PS)* legt uit waarom haar fractie zich zal onthouden bij stemming over het voorstel van aanbeveling nr. 5 van de heer Soete c.s. Zoals geduid door de heer Prévot, bevat de beleidsverklaring enkele goede zaken. Daarnaast zijn er nog enkele bezorgdheden, zoals het voornemen om de procedure voor de invordering van onbetwiste schulden uit te breiden naar de B2C-context. Tot slot zal haar fractie de voorstellen van aanbevelingen nrs. 6 tot 8 van de heer D'Amico steunen.

*Mevrouw Anne Pirson (Les Engagés)* benadrukt het belang van duurzaamheid voor haar fractie. Dat aspect komt ook aan bod in de beleidsverklaring. Zij ziet de verdere uitwerking hiervan tegemoet.

*De heer Jeroen Soete (Vooruit)* is ervan overtuigd dat de minister met eenzelfde gezwindheid zijn taak zal voortzetten.

*Mevrouw Leentje Grillaert (cd&v)* kijkt uit naar de verdere uitwerking van de beleidsverklaring in een sfeer van goede samenwerking met deze commissie.

*Mevrouw Meyrem Almaci (Ecolo-Groen)* heeft de aangehaalde mail over de bankkosten intussen bezorgd aan de minister, en kijkt uit naar de verdere opvolging. Het lid gaat ervanuit dat voor de punctuele vragen die nog niet zijn behandeld, een schriftelijk antwoord zal volgen.

*De heer Roberto D'Amico (PVDA-PTB)* benadrukt dat er weinig verschil bestaat tussen het regeerakkoord en de beleidsverklaring.

Wat betreft de uitbreiding van de wettelijke garantie, moeten de kmo's worden geholpen. Het voorbeeld van de

### 3. Répliques

*Mme Lieve Truyman (N-VA)* souligne la valeur ajoutée de la discussion physique, car un exposé d'orientation politique écrit peut être interprété de nombreuses manières.

*M. Reccino Van Lommel (VB)* indique que de nombreuses questions doivent encore être réglées. Il regrette l'absence de cadres budgétaires dans les exposés d'orientation politique, ce qui n'est pas conforme aux usages ni au Règlement.

*M. Youssef Handichi (MR)* affirme que son groupe veillera au respect de l'accord de gouvernement et de la répartition des compétences.

*Mme Sophie Thémont (PS)* explique pourquoi son groupe s'abstiendra lors du vote sur la proposition de recommandation n° 5 de M. Soete et consorts. Comme l'a indiqué M. Prévot, l'exposé d'orientation politique contient plusieurs points positifs. Il suscite également quelques inquiétudes, comme l'intention d'étendre la procédure de recouvrement des créances incontestées au contexte B2C. Enfin, le groupe de l'intervenante soutiendra les propositions de recommandation n°s 6 à 8 de M. D'Amico.

*Mme Anne Pirson (Les Engagés)* souligne l'importance de la durabilité pour son groupe. Cet aspect est également abordé dans l'exposé d'orientation politique. Elle attend avec impatience de voir ce point développé plus en détail.

*M. Jeroen Soete (Vooruit)* est convaincu que le ministre poursuivra son travail avec la même célérité.

*Mme Leentje Grillaert (cd&v)* attend avec impatience la poursuite de l'élaboration de l'exposé d'orientation politique, dans un esprit de bonne coopération avec cette commission.

*Mme Meyrem Almaci (Ecolo-Groen)* a entre-temps transmis au ministre le courriel précité concernant les frais bancaires et elle attend avec impatience la suite des événements. La membre suppose qu'une réponse écrite suivra pour les questions spécifiques qui n'ont pas encore été abordées.

*M. Roberto D'Amico (PVDA-PTB)* souligne qu'il y a peu de différences entre l'accord de gouvernement et l'exposé d'orientation politique.

En ce qui concerne l'extension de la garantie légale, les PME doivent être aidées. L'exemple des imprimeurs



printers betreft grote multinationals, die voldoende mid-delen hebben om een uitgebreidere garantie te dekken.

Wat betreft de *shrinkflation*, is er een voorstel van de PVDA-PTB dat als inspiratie kan dienen.

Wat betreft de geldautomaten, herinnert het lid aan de petitie die uitgaat van Vooruit. Het lid is akkoord met het opzet hiervan: eenieder moet toegang hebben tot een bankautomaat in de buurt.

### III. — BESPREKING VAN DE VOORSTELLEN VAN AANBEVELING

Mevrouw Meyrem Almaci (Ecolo-Groen) dient de voorstellen van aanbeveling nrs. 1 tot 4 in, luidende:

“De commissie,

Gehoord de minister van Consumentenbescherming, beveelt aan

1. Het recht op repareren te realiseren in samenwerking met de andere bevoegde ministers (zoals de minister bevoegd voor klimaat en circulaire economie), conform de Europese Right to Repair richtlijn, onder andere door:

— de door de vorige regering ontwikkelde herstelbaarheidsindex (of reparatiescore) voor laptops, vaatwassers, stofzuigers, grasmachines, hogedrukreinigers, wasmachines, tv's, fietsen, elektrische fietsen en elektrische steps zo snel mogelijk en op een gebruiksvriendelijke manier door te voeren en waar mogelijk uit te breiden naar andere producten, zodat consumenten in een oogopslag zien of iets al dan niet gemakkelijk te herstellen is;

— deze index te upgraden naar een leefbaarheidsindex, zodat consumenten ook de nodige informatie krijgen over de betrouwbaarheid van een product en hoe lang dit normaal gezien zal mee gaan;

— verder werk maken van het repair platform, waarin alle actoren in de keten betrokken worden en dat ruimte moet bieden aan voorlopers;

— repareren goedkoper te maken, door bijvoorbeeld de btw op herstellingen van huishoudtoestellen te verlagen;

concerne les grandes multinationales qui disposent de ressources suffisantes pour couvrir une garantie plus étendue.

Concernant la *shrinkflation*, le PVDA-PTB a déposé une proposition qui peut servir d'inspiration.

S'agissant des distributeurs automatiques de billets, le membre rappelle la pétition initiée par Vooruit, dont il souscrit au principe: tout le monde devrait avoir accès à un distributeur automatique de billets à proximité.

### III. — DISCUSSION DES PROPOSITIONS DE RECOMMANDATION

Mme Meyrem Almaci (Ecolo-Groen) présente les propositions de recommandation n<sup>os</sup> 1 à 4, rédigées comme suit:

“La commission,

Ayant entendu le ministre de la Protection des consommateurs, recommande

1. de concrétiser le droit à la réparation en coopération avec les autres ministres compétents (dont le ministre chargé du Climat et de l'économie circulaire), conformément à la directive européenne sur le droit à la réparation, notamment:

— en mettant en œuvre le plus rapidement possible et de manière conviviale l'indice de réparabilité développé par le gouvernement précédent pour les ordinateurs portables, lave-vaisselle, aspirateurs, tondeuses à gazon, nettoyeurs haute pression, machines à laver, téléviseurs, vélos, vélos électriques et trottinettes électriques, et, si possible, en étendant cette mesure à d'autres produits, afin que les consommateurs puissent voir d'un seul coup d'œil si un produit est facile à réparer ou non;

— en faisant évoluer cet indice vers un indice de viabilité, afin que les consommateurs reçoivent également les informations nécessaires sur la fiabilité d'un produit et sur sa durée de vie normale;

— en continuant à travailler sur la plateforme de réparation, à laquelle participent tous les acteurs de la chaîne et qui devrait offrir un espace aux précurseurs;

— en réduisant le coût des réparations, par exemple en réduisant la TVA sur les réparations d'appareils électroménagers;

2. Proactief actie te ondernemen om misleidende claims, green washing en geplande veroudering tegen te gaan en te sanctioneren;

3. Een actieplan te voorzien om consumenten proactief te beschermen tegen de import van goederen die niet aan EU-normen voldoen op vlak van gezondheid, milieu of schadelijke stoffen bevatten;

4. Concreet werk maken van de verlenging van de wettelijke garantietermijn.”

*De heer Jeroen Soete (Vooruit), Lieve Truyman (N-VA), Anthony Dufrane (MR), Leentje Grillaert (cd&v) en Anne Pirson (Les Engagés) dienen het voorstel van aanbeveling nr. 5 in, luidende:*

“De commissie,

Gehoord de minister van Consumentenbescherming Beenders,

gaat akkoord met de beleidsvisie zoals voorgesteld in de beleidsverklaring en vraagt deze beleidsverklaring uit te voeren.”

*De heer Roberto D’Amico (PVDA-PTB) dient de voorstellen van aanbeveling nrs. 6 tot 8 in, luidende:*

“6. Betreffende de geldautomaten:

De commissie,

Gehoord de minister van Consumentenbescherming,

Gelet op de aankondiging van de regering om erop toe te zien “dat banken voor voldoende aanwezigheid van bankautomaten in het straatbeeld zorgen, rekening houdend met een gerichte en evenwichtige spreiding binnen alle gemeenten”,

Gelet op het voornemen van de regering dat er “[b]innen de 12 maanden na de start van de regering (...) een evaluatie van het protocol tussen de federale overheid en Febelfin [komt]”,

Gelet op het voornemen van de regering dat er “[b]innen de 12 maanden na de start van de regering (...) een evaluatie met betrekking tot de beschikbaarheid van cash voor de burgers [komt]. Indien blijkt dat de doelstellingen niet werden gehaald, neemt de regering een wetgevend initiatief, rekening houdend met het mededingingsrecht.”

2. en prenant des mesures proactives pour prévenir et sanctionner les allégations trompeuses, le *greenwashing* et l’obsolescence programmée.

3. en prévoyant un plan d’action pour protéger de manière proactive les consommateurs contre l’importation de biens qui ne répondent pas aux normes de l’UE en matière de santé, d’environnement ou de substances nocives;

4. en œuvrant concrètement à l’allongement de la période de garantie légale.”

*MM. Jeroen Soete (Vooruit) et Anthony Dufrane (MR) et Mmes Lieve Truyman (N-VA), Leentje Grillaert (cd&v) et Anne Pirson (Les Engagés) présentent la proposition de recommandation n° 5 rédigée comme suit:*

“La commission,

Ayant entendu le ministre de la Protection des consommateurs Rob Beenders,

marque son accord sur la vision stratégique telle que présentée dans l’exposé d’orientation politique et demande de procéder à sa mise en œuvre”.

*M. Roberto D’Amico (PVDA-PTB) présente les propositions de recommandation n°s 6 à 8 rédigées comme suit:*

“6. Sur les distributeurs de billets:

La commission,

Ayant entendu l’exposé d’orientation politique du ministre de la Protection des consommateurs,

Vu que le gouvernement annonce sa volonté “d’assurer la présence d’un nombre suffisant de distributeurs automatiques de billets dans les rues en tenant compte d’une répartition ciblée et équilibrée dans toutes les communes”,

Vu que le gouvernement veut, comme écrit dans la note de l’exposé, que “Dans les 12 mois suivant l’entrée en fonction du gouvernement, une évaluation du protocole entre le gouvernement et Febelfin sera réalisée”,

Vu que le gouvernement veut, comme écrit dans la note de l’exposé, que “Dans les 12 mois suivant l’entrée en fonction du gouvernement, il y aura une évaluation de la disponibilité des liquidités pour les citoyens. Si les objectifs n’ont pas été atteints, le gouvernement prendra une initiative législative, en tenant compte du droit de la concurrence.”

Gelet op de cijfers waaruit blijkt dat er thans al onvoldoende geldautomaten zijn en dat de doelstellingen dus niet worden gehaald, ondanks het Batopinakkoord van 31 maart 2023,

Gelet op de aanhoudende woede onder de bevolking over het tekort aan geldautomaten,

Gelet op de mobilisering van het middenveld (Testaankoop, Financité, Okra enzovoort) met betrekking tot deze kwestie,

Gelet op de cijfers waaruit blijkt dat het aantal geldautomaten sinds het Batopinakkoord voort is gedaald, terwijl hun aantal vóór het akkoord al ontoereikend was,

Gelet op de mobiliserings (petities, verklaringen enzovoort) van de regeringspartijen voor meer geldautomaten,

Beveelt de minister van Consumentenbescherming aan een overheidsinstantie op te richten belast met de installatie en het beheer van de geldautomaten, teneinde de aanwezigheid te waarborgen van een geldautomaat in elk van de 581 gemeenten van het land, op basis van volgende spreidingscriteria:

— in de stedelijke gebieden met een bevolkingsdichtheid van minstens 1500 inwoners/km<sup>2</sup> moet elke consument toegang hebben tot een geldautomaat die zich over de weg op maximum 600 meter van zijn hoofdverblijfplaats bevindt;

— in de gebieden met een matige bevolkingsdichtheid moeten alle gebruikers toegang hebben tot een geldautomaat binnen 15 minuten wandelafstand van hun woonplaats, met andere woorden op 1,2 km afstand over de weg;

— in de gebieden met een lage bevolkingsdichtheid moeten alle gebruikers, over de weg, toegang hebben tot een geldautomaat binnen 5 kilometer van hun hoofdverblijfplaats.

Het komt erop aan om, naast de toegankelijkheidscriteria, te voorzien in een beschikbaarheidscriterium en te zorgen voor een geldautomaat per 1500 inwoners, om aldus wachtrijen te voorkomen.

#### 7. Betreffende de wettelijke garantietermijn:

De commissie,

Gehoord de minister van Consumentenbescherming,

Vu que les chiffres montrent qu'il n'y a déjà pas assez de distributeurs aujourd'hui et que donc les objectifs ne sont pas atteints malgré l'accord Batopin du 31/03/23,

Vu la colère persistante dans la population à cause du manque de distributeurs automatiques de billets,

Vu la mobilisation de la société civile (Test-Achats, Financité, Okra, ...) sur cette question,

Vu que les chiffres montrent que le nombre de distributeurs a encore diminué depuis l'accord Batopin alors que c'était déjà insuffisant avant l'accord,

Vu les mobilisations (pétitions, déclarations, ...) des partis du gouvernement pour plus de distributeurs,

Recommande au ministre de la Protection de consommateurs de mettre en place un organisme public chargé d'installer et de gérer les distributeurs de billets afin de garantir la présence d'un distributeur dans chacune des localités composant les 581 communes du pays des critères de répartition tels que:

— dans les zones urbaines avec plus de 1.500 habitants par m<sup>2</sup>, tout consommateur doit pouvoir accéder à un automate situé au maximum à 600 mètres de sa résidence principale par la route;

— dans les zones à densité modérée de population, tout utilisateur doit pouvoir accéder à un automate installé dans un rayon de 15 minutes de marche autour de sa résidence, c'est-à-dire situé à 1,2 km par la route;

— dans les zones à faible densité de population, tout utilisateur doit pouvoir accéder à un automate installé à moins de 5 kilomètres de sa résidence principale par la route.

En plus des critères d'accessibilité, il est indispensable d'avoir un critère de disponibilité afin d'atteindre le seuil d'un automate pour 1500 habitants pour éviter les files.

#### 7. Sur le délai de garantie légale:

La commission,

Ayant entendu l'exposé d'orientation politique du ministre de la Protection des consommateurs,

Overwegende dat de arizonaregering de weerslag zal onderzoeken van de verlenging van de wettelijke garantietermijn naar drie jaar voor bepaalde producten en dat de regering voorstander is van een dergelijke maatregel op Europees niveau,

Overwegende dat een of andere vorm van wettelijke garantie al bestaat in tal van Europese landen, waaronder Nederland, dat een garantietermijn van maximaal acht jaar heeft ingevoerd voor bepaalde producten,

Overwegende dat consumentenbeschermingsorganisaties zoals Testaankoop ertoe oproepen de wettelijke garantietermijn te verlengen naar drie jaar,

Overwegende dat de huidige wettelijke garantietermijn voortvloeit uit een twintig jaar oude Europese richtlijn die nooit werd herzien, terwijl de technologie in twintig jaar tijd enorme vooruitgang heeft geboekt,

Overwegende dat de garantietermijn verlengen onontbeerlijk is met het oog op duurzamer consumeren,

Overwegende dat het onrechtvaardig zou zijn mochten de fabrikanten de consumenten laten betalen voor die langere garantietermijnen,

Beveelt de minister van Consumentenbescherming aan binnen de regering op te roepen tot de verlenging van de wettelijke garantietermijn naar drie jaar en ervoor te zorgen dat die verlenging geen weerslag heeft op de prijs die de consument betaalt.

#### 8. Betreffende de blokkering van de voedselprijzen:

De commissie,

Gehoord de minister van Consumentenbescherming,

Overwegende dat de arizonaregering een wettelijk kader uitwerkt dat de minister van Economie “toelaat om efficiënt in te grijpen in sectoren waar er te weinig concurrentie speelt en/of waar er sprake is van buitensporige marges op lange termijn die voortvloeien uit een wanverhouding tussen de prijs die de consument betaalt en de kwaliteit en waarde van de geleverde diensten”,

Overwegende dat ten tijde van de prijsstijgingen in 2022 en 2023 Belgische economen, de Europese Centrale Bank (ECB) en het Internationaal Monetair Fonds (IMF) allen hebben gewezen op “hogere winsten” als oorzaak van de inflatie,

Overwegende dat een winkelkar in twee jaar tijd 30 % duurder is geworden, met recordprijzen voor

Vu que le gouvernement Arizona va examiner l'impact de l'extension de garantie légale à 3 ans pour certains produits et que le gouvernement se positionne pour une telle mesure au niveau européen,

Vu que beaucoup de pays européens ont déjà mis en place différentes formes de garanties légales, les Pays-Bas ont mis en place un délai de garantie qui va jusqu'à 8ans pour certains produits,

Vu que des organisations de protection de consommateur comme Test-Achats plaide pour une extension de garantie légale allant jusqu'à 3 ans,

Vu que la durée actuelle de garantie légale découle d'une directive européenne vieille de 20 ans et qu'elle n'a jamais été revue alors que la technologie a fait d'énormes progrès en 20 ans,

Vu que l'extension du délai de garantie est indispensable pour permettre une consommation plus durable,

Vu qu'il serait injuste que les fabricants fassent payer ces extensions de délais aux consommateurs,

Recommande au ministre de la Protection de consommateurs de plaider au sein du gouvernement pour étendre le délai de garantie légale à 3 ans et de veiller à ce que cette extension de délai n'ait aucun impact sur le prix payé par le consommateur.

#### 8. Sur le blocage des prix des denrées alimentaires:

La commission,

Ayant entendu l'exposé d'orientation politique du ministre de la Protection des consommateurs,

Vu que le gouvernement Arizona envisage “un cadre juridique pour permettre au ministre de l'économie d'intervenir efficacement dans les secteurs où la concurrence est insuffisante et/ou lorsqu'il est question de marges excessives à long terme, découlant d'un déséquilibre entre le prix payé par le consommateur et la qualité et la valeur des services fournis,

Vu que lors des augmentations de prix constatées en 2022 et 2023, tant des économistes belges, que la Banque centrale européenne (BCE), que le Fonds monétaire international (FMI) ont pointé “l'augmentation des profits” comme cause de l'inflation,

Vu que le caddie a subi une augmentation de 30 % en deux ans avec des augmentations records de prix



basisvoedingsmiddelen zoals brood, meel, deegwaren enzovoort, tot maar liefst 51 % duurdere deegwaren,

Overwegende dat de grote spelers van de voedselindustrie enorme winsten hebben geboekt en dat sommigen de gelegenheid hebben aangegrepen om hun prijzen tot boven de productiekosten te verhogen,

Overwegende dat basisvoedingsmiddelen en basishygiëneproducten een essentiële behoefte zijn voor de bevolking,

Beveelt de minister van Consumentenbescherming aan binnen de regering op te roepen tot de mogelijkheid om de prijzen te blokkeren teneinde maximumprijzen vast te stellen voor basisvoedingsmiddelen en basishygiëneproducten in geval van hoge inflatie en buitensporige prijsstijgingen.”

*De heer Reccino Van Lommel (VB) dient de voorstellen van aanbeveling nrs. 9 tot 19 in, luidende:*

“De commissie,

Na de minister van Consumentenbescherming te hebben gehoord,

beveelt de commissie voor Economie, Consumentenbescherming en Digitalisering aan:

9. Erop toe te zien dat consumentenklachten doeltreffend worden behandeld en regelmatige controles uit te voeren op de snelheid en efficiëntie van klantendiensten;

10. Maatregelen te treffen die van ConsumerConnect een performanter platform maken, in overleg met de erkende ombudsdiensten;

11. Een online-tool op te zetten, waarop de gegevens van hersteldiensten kunnen worden gecontroleerd;

12. De wet-Breyne te hervormen, zodat ook kleine renovatiewerken en contracten bij afzonderlijke aannemers, van bescherming kunnen genieten;

13. Erover te waken dat de aanpassing van de regels rond de wettelijke garantie, niet leidt tot hogere consumentenprijzen;

14. Erover te waken dat aanpassingen van verzekeringsvoorwaarden niet leiden tot een algemene prijsstijging van verzekeringen, wat een ongewenst averechts effect zou teweegbrengen;

pour des denrées alimentaires de base comme le pain, la farine, les pâtes, ... qui ont été jusque +51 % pour les pâtes,

Vu que les géants de l'industrie alimentaire ont enregistré d'énormes profits et certains en ont profité pour augmenter leur prix au-delà des coûts de production,

Vu que les denrées alimentaires de base et les produits d'hygiène de base sont un besoin essentiel pour la population,

Recommande aux ministres de la Protection des consommateurs de plaider au sein du gouvernement pour qu'un blocage des prix soit possible afin de fixer des prix maxima pour les denrées alimentaires de base et les produits d'hygiène de base en cas de forte inflation et d'augmentations de prix excessives.”

*M. Reccino Van Lommel (VB) présente les propositions de recommandation n<sup>os</sup> 9 à 19 rédigées comme suit:*

“La commission,

Après avoir entendu le ministre de la Protection des consommateurs,

recommande à la commission de l'Économie, de la Protection des consommateurs et de la Digitalisation:

9. de veiller à ce que les plaintes des consommateurs soient traitées efficacement, et de contrôler régulièrement la célérité et l'efficacité des services clientèle;

10. de prendre des mesures pour renforcer les performances de la plateforme ConsumerConnect, en concertation avec les services de médiation agréés;

11. de créer un outil numérique permettant de vérifier les informations concernant les services de réparation;

12. de réformer la loi Breyne, pour que les travaux de rénovation de petite ampleur et les contrats conclus avec différents entrepreneurs puissent aussi bénéficier de la protection prévue;

13. de veiller à ce que la modification des règles relatives à la garantie légale n'entraîne pas une hausse des prix à la consommation;

14. de veiller à ce que les modifications qui seront apportées aux conditions d'assurance n'entraînent pas une hausse générale des prix des assurances, ce qui produirait un effet contreproductif indésirable;

15. Om elke administratieve last voor een onderneming te compenseren met een administratieve vereenvoudiging;

16. Per gemeente minstens een bankautomaat te voorzien, die toegankelijk zijn voor mindervaliden en goed gelegen in de nabijheid van voldoende parkeerplaatsen en van haltes van het openbaar vervoer;

17. Maatregelen te nemen die de proximateit van bankkantoren verbeteren, waarbij niet enkel wordt ingezet op het kantorennet van Bpost;

18. Betalingen door consumenten in contanten te garanderen door bepalingen te voorzien die overtreders sanctioneert;

19. Opleidingen te voorzien inzake financiële en digitale geletterdheid voor kwetsbare doelgroepen.”

*De heer Patrick Prévot (PS) en mevrouw Sophie Thémont (PS) dienen de voorstellen van aanbeveling nrs. 20 tot 23 in, luidende:*

“De commissie,

Gehoord de minister van Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen, in de commissie voor Economie op 19 maart 2025, doet de volgende aanbevelingen:

20. De Kamer van volksvertegenwoordigers onverwijld het onderbouwde budgettaire kader en het tijdpad voor de uitvoering van het regeerakkoord te bezorgen voor de hele legislatuur;

21. De Kamer van volksvertegenwoordigers het tijdpad voor de uitvoering en, zo relevant, het budgettaire kader te bezorgen van de maatregelen op het gebied van Consumentenbescherming;

22. Af te zien van het plan om de procedure ter invordering van onbetwiste geldschulden (IOS) uit te breiden tot particulieren;

23. Daadwerkelijke steun te verlenen aan de maatregelen om de prijs van een winkelkar te doen dalen.”

#### IV. — STEMMINGEN

Het voorstel van aanbeveling nr. 1 wordt verworpen met 11 stemmen tegen 4.

15. de compenser chaque nouvelle charge administrative imposée aux entreprises par une simplification administrative;

16. de prévoir au moins un distributeur de billets par commune, qui doit être accessible aux personnes moins valides et situé à proximité d'un nombre suffisant de places de stationnement et d'arrêts de transports de commun;

17. de prendre des mesures pour améliorer la proximité des agences bancaires, en ne misant pas uniquement sur le réseau d'agences de Bpost;

18. de garantir la possibilité pour les consommateurs de payer en espèces, en prévoyant des dispositions punissant toute personne refusant ces paiements;

19. de prévoir des formations à l'éducation financière et numérique pour les groupes-cibles vulnérables.”

*M. Patrick Prévot (PS) et Mme Sophie Thémont (PS) présentent les propositions de recommandation n<sup>os</sup> 20 à 23 rédigées comme suit:*

“La commission,

Ayant entendu, en commission de l'Économie, le 19 mars 2025, l'exposé d'orientation politique du ministre de la Protection des consommateurs, de la Lutte contre la fraude sociale, des Personnes handicapées et de l'Égalité des chances, émet les recommandations suivantes:

20. de fournir à la Chambre des représentants, sans tarder, le cadre budgétaire étayé et le calendrier d'exécution de l'accord de gouvernement pour l'ensemble de la législature;

21. de fournir à la Chambre des représentants le calendrier d'exécution, et lorsque cela est pertinent le cadre budgétaire, des mesures en matière de Protection des consommateurs;

22. d'abandonner son projet d'étendre aux particuliers la procédure de recouvrement de dettes incontestées (RCI);

23. de soutenir réellement les mesures visant à faire baisser le prix du caddie.”

#### IV. — VOTES

La proposition de recommandation n<sup>o</sup> 1 est rejetée par 11 voix contre 4.

De naamstemming is als volgt:

*Hebben voorgestemd:*

PS: Sophie Thémont;

PVDA-PTB: Roberto D'Amico, Annik Van den Bosch;

Ecolo-Groen: Meyrem Almaci.

*Hebben tegengestemd:*

N-VA: Michael Freilich, Lieve Truyma, Charlotte Verkeyn;

VB: Dieter Keuten, Reccino Van Lommel;

MR: Anthony Dufrane, Youssef Handichi;

Les Engagés: Ismaël Nuino, Anne Pirson;

Vooruit: Jeroen Soete;

cd&v: Leentje Grillaert.

*Hebben zich onthouden:*

*Nihil.*

Het voorstel van aanbeveling nr. 2 wordt verworpen met 9 stemmen tegen 4 en 2 onthoudingen.

De naamstemming is als volgt:

*Hebben voorgestemd:*

PS: Sophie Thémont;

PVDA-PTB: Roberto D'Amico, Annik Van den Bosch;

Ecolo-Groen: Meyrem Almaci.

*Hebben tegengestemd:*

N-VA: Michael Freilich, Lieve Truyma, Charlotte Verkeyn;

MR: Anthony Dufrane, Youssef Handichi;

Les Engagés: Ismaël Nuino, Anne Pirson;

Vooruit: Jeroen Soete;

cd&v: Leentje Grillaert.

Résultat du vote nominatif:

*Ont voté pour:*

PS: Sophie Thémont;

PVDA-PTB: Roberto D'Amico, Annik Van den Bosch;

Ecolo-Groen: Meyrem Almaci.

*Ont voté contre:*

N-VA: Michael Freilich, Lieve Truyma, Charlotte Verkeyn;

VB: Dieter Keuten, Reccino Van Lommel;

MR: Anthony Dufrane, Youssef Handichi;

Les Engagés: Ismaël Nuino, Anne Pirson;

Vooruit: Jeroen Soete;

cd&v: Leentje Grillaert.

*Se sont abstenus:*

*Nihil.*

La proposition de recommandation n° 2 est rejetée par 9 voix contre 4 et 2 abstentions.

Résultat du vote nominatif:

*Ont voté pour:*

PS: Sophie Thémont;

PVDA-PTB: Roberto D'Amico, Annik Van den Bosch;

Ecolo-Groen: Meyrem Almaci.

*Ont voté contre:*

N-VA: Michael Freilich, Lieve Truyma, Charlotte Verkeyn;

MR: Anthony Dufrane, Youssef Handichi;

Les Engagés: Ismaël Nuino, Anne Pirson;

Vooruit: Jeroen Soete;

cd&v: Leentje Grillaert.

*Hebben zich onthouden:*

VB: Dieter Keuten, Reccino Van Lommel.

Het voorstel van aanbeveling nr. 3 wordt verworpen met 9 stemmen tegen 6.

De naamstemming is als volgt:

*Hebben voorgestemd:*

VB: Dieter Keuten, Reccino Van Lommel;

PS: Sophie Thémont;

PVDA-PTB: Roberto D'Amico, Annik Van den Bosch;

Ecolo-Groen: Meyrem Almaci.

*Hebben tegengestemd:*

N-VA: Michael Freilich, Lieve Truyma, Charlotte Verkeyn;

MR: Anthony Dufrane, Youssef Handichi;

Les Engagés: Ismaël Nuino, Anne Pirson;

Vooruit: Jeroen Soete;

cd&v: Leentje Grillaert.

*Hebben zich onthouden:*

*Nihil.*

Het voorstel van aanbeveling nr. 4 wordt verworpen met 9 stemmen tegen 4 en 2 onthoudingen.

De naamstemming is als volgt:

*Hebben voorgestemd:*

PS: Sophie Thémont;

PVDA-PTB: Roberto D'Amico, Annik Van den Bosch;

Ecolo-Groen: Meyrem Almaci.

*Hebben tegengestemd:*

N-VA: Michael Freilich, Lieve Truyma, Charlotte Verkeyn;

MR: Anthony Dufrane, Youssef Handichi;

*Se sont abstenus:*

VB: Dieter Keuten, Reccino Van Lommel.

La proposition de recommandation n° 3 est rejetée par 9 voix contre 6.

Résultat du vote nominatif:

*Ont voté pour:*

VB: Dieter Keuten, Reccino Van Lommel;

PS: Sophie Thémont;

PVDA-PTB: Roberto D'Amico, Annik Van den Bosch;

Ecolo-Groen: Meyrem Almaci.

*Ont voté contre:*

N-VA: Michael Freilich, Lieve Truyma, Charlotte Verkeyn;

MR: Anthony Dufrane, Youssef Handichi;

Les Engagés: Ismaël Nuino, Anne Pirson;

Vooruit: Jeroen Soete;

cd&v: Leentje Grillaert.

*Se sont abstenus:*

*Nihil.*

La proposition de recommandation n° 4 est rejetée par 9 voix contre 4 et 2 abstentions.

Résultat du vote nominatif:

*Ont voté pour:*

PS: Sophie Thémont;

PVDA-PTB: Roberto D'Amico, Annik Van den Bosch;

Ecolo-Groen: Meyrem Almaci.

*Ont voté contre:*

N-VA: Michael Freilich, Lieve Truyma, Charlotte Verkeyn;

MR: Anthony Dufrane, Youssef Handichi;



Les Engagés: Ismaël Nuino, Anne Pirson;

Vooruit: Jeroen Soete;

cd&v: Leentje Grillaert.

*Hebben zich onthouden:*

VB: Dieter Keuten, Reccino Van Lommel.

Het voorstel van aanbeveling nr. 6 wordt verworpen met 11 stemmen tegen 4.

De naamstemming is als volgt:

*Hebben voorgestemd:*

PS: Sophie Thémont;

PVDA-PTB: Roberto D'Amico, Annik Van den Bosch;

Ecolo-Groen: Meyrem Almaci.

*Hebben tegengestemd:*

N-VA: Michael Freilich, Lieve Truyma, Charlotte Verkeyn;

VB: Dieter Keuten, Reccino Van Lommel;

MR: Anthony Dufrane, Youssef Handichi;

Les Engagés: Ismaël Nuino, Anne Pirson;

Vooruit: Jeroen Soete;

cd&v: Leentje Grillaert.

*Hebben zich onthouden:*

*Nihil.*

Het voorstel van aanbeveling nr. 7 wordt verworpen met 9 stemmen tegen 4 en 2 onthoudingen.

De naamstemming is als volgt:

*Hebben voorgestemd:*

PS: Sophie Thémont;

PVDA-PTB: Roberto D'Amico, Annik Van den Bosch;

Ecolo-Groen: Meyrem Almaci.

Les Engagés: Ismaël Nuino, Anne Pirson;

Vooruit: Jeroen Soete;

cd&v: Leentje Grillaert.

*Se sont abstenus:*

VB: Dieter Keuten, Reccino Van Lommel.

La proposition de recommandation n° 6 est rejetée par 11 voix contre 4.

Résultat du vote nominatif:

*Ont voté pour:*

PS: Sophie Thémont;

PVDA-PTB: Roberto D'Amico, Annik Van den Bosch;

Ecolo-Groen: Meyrem Almaci.

*Ont voté contre:*

N-VA: Michael Freilich, Lieve Truyma, Charlotte Verkeyn;

VB: Dieter Keuten, Reccino Van Lommel;

MR: Anthony Dufrane, Youssef Handichi;

Les Engagés: Ismaël Nuino, Anne Pirson;

Vooruit: Jeroen Soete;

cd&v: Leentje Grillaert.

*Se sont abstenus:*

*Nihil.*

La proposition de recommandation n° 7 est rejetée par 9 voix contre 4 et 2 abstentions.

Résultat du vote nominatif:

*Ont voté pour:*

PS: Sophie Thémont;

PVDA-PTB: Roberto D'Amico, Annik Van den Bosch;

Ecolo-Groen: Meyrem Almaci.

*Hebben tegengestemd:*

N-VA: Michael Freilich, Lieve Truyma, Charlotte Verkeyn;

MR: Anthony Dufrane, Youssef Handichi;

Les Engagés: Ismaël Nuino, Anne Pirson;

Vooruit: Jeroen Soete;

cd&v: Leentje Grillaert.

*Hebben zich onthouden:*

VB: Dieter Keuten, Reccino Van Lommel.

Het voorstel van aanbeveling nr. 8 wordt verworpen met 11 stemmen tegen 4.

De naamstemming is als volgt:

*Hebben voorgestemd:*

PS: Sophie Thémont;

PVDA-PTB: Roberto D'Amico, Annik Van den Bosch;

Ecolo-Groen: Meyrem Almaci.

*Hebben tegengestemd:*

N-VA: Michael Freilich, Lieve Truyma, Charlotte Verkeyn;

VB: Dieter Keuten, Reccino Van Lommel;

MR: Anthony Dufrane, Youssef Handichi;

Les Engagés: Ismaël Nuino, Anne Pirson;

Vooruit: Jeroen Soete;

cd&v: Leentje Grillaert.

*Hebben zich onthouden:*

*Nihil.*

De voorstellen van aanbeveling nrs. 9 tot 19 worden achtereenvolgens verworpen met 13 stemmen tegen 2.

*Ont voté contre:*

N-VA: Michael Freilich, Lieve Truyma, Charlotte Verkeyn;

MR: Anthony Dufrane, Youssef Handichi;

Les Engagés: Ismaël Nuino, Anne Pirson;

Vooruit: Jeroen Soete;

cd&v: Leentje Grillaert.

*Se sont abstenus:*

VB: Dieter Keuten, Reccino Van Lommel.

La proposition de recommandation n° 8 est rejetée par 11 voix contre 4.

Résultat du vote nominatif:

*Ont voté pour:*

PS: Sophie Thémont;

PVDA-PTB: Roberto D'Amico, Annik Van den Bosch;

Ecolo-Groen: Meyrem Almaci.

*Ont voté contre:*

N-VA: Michael Freilich, Lieve Truyma, Charlotte Verkeyn;

VB: Dieter Keuten, Reccino Van Lommel;

MR: Anthony Dufrane, Youssef Handichi;

Les Engagés: Ismaël Nuino, Anne Pirson;

Vooruit: Jeroen Soete;

cd&v: Leentje Grillaert.

*Se sont abstenus:*

*Nihil.*

Les propositions de recommandation n°s 9 à 19 sont successivement rejetées par 13 voix contre 2.

De naamstemming is telkens als volgt:

*Hebben voorgestemd:*

VB: Dieter Keuten, Reccino Van Lommel.

*Hebben tegengestemd:*

N-VA: Michael Freilich, Lieve Truyma, Charlotte Verkeyn;

MR: Anthony Dufrane, Youssef Handichi;

PS: Sophie Thémont;

PVDA-PTB: Roberto D'Amico, Annik Van den Bosch;

Les Engagés: Ismaël Nuino, Anne Pirson;

Vooruit: Jeroen Soete;

cd&v: Leentje Grillaert;

Ecolo-Groen: Meyrem Almaci.

*Hebben zich onthouden:*

*Nihil.*

De voorstellen van aanbeveling nrs. 20 tot 22 worden achtereenvolgens verworpen met 9 stemmen tegen 6.

De naamstemming is telkens als volgt:

*Hebben voorgestemd:*

VB: Dieter Keuten, Reccino Van Lommel;

PS: Sophie Thémont;

PVDA-PTB: Roberto D'Amico, Annik Van den Bosch;

Ecolo-Groen: Meyrem Almaci.

*Hebben tegengestemd:*

N-VA: Michael Freilich, Lieve Truyma, Charlotte Verkeyn;

MR: Anthony Dufrane, Youssef Handichi;

Les Engagés: Ismaël Nuino, Anne Pirson;

Vooruit: Jeroen Soete;

cd&v: Leentje Grillaert.

Le résultat du vote nominatif est chaque fois le suivant:

*Ont voté pour:*

VB: Dieter Keuten, Reccino Van Lommel.

*Ont voté contre:*

N-VA: Michael Freilich, Lieve Truyma, Charlotte Verkeyn;

MR: Anthony Dufrane, Youssef Handichi;

PS: Sophie Thémont;

PVDA-PTB: Roberto D'Amico, Annik Van den Bosch;

Les Engagés: Ismaël Nuino, Anne Pirson;

Vooruit: Jeroen Soete;

cd&v: Leentje Grillaert;

Ecolo-Groen: Meyrem Almaci.

*Se sont abstenus:*

*Nihil.*

Les propositions de recommandation n<sup>os</sup> 20 à 22 sont successivement rejetées par 9 voix contre 6.

Le résultat du vote nominatif est chaque fois le suivant:

*Ont voté pour:*

VB: Dieter Keuten, Reccino Van Lommel;

PS: Sophie Thémont;

PVDA-PTB: Roberto D'Amico, Annik Van den Bosch;

Ecolo-Groen: Meyrem Almaci.

*Ont voté contre:*

N-VA: Michael Freilich, Lieve Truyma, Charlotte Verkeyn;

MR: Anthony Dufrane, Youssef Handichi;

Les Engagés: Ismaël Nuino, Anne Pirson;

Vooruit: Jeroen Soete;

cd&v: Leentje Grillaert.

*Hebben zich onthouden:*

*Nihil.*

Het voorstel van aanbeveling nr. 23 wordt verworpen met 8 stemmen tegen 7.

De naamstemming is als volgt:

*Hebben voorgestemd:*

N-VA: Michael Freilich;

VB: Dieter Keuten, Reccino Van Lommel;

PS: Sophie Thémont;

PVDA-PTB: Roberto D'Amico, Annik Van den Bosch;

Ecolo-Groen: Meyrem Almaci.

*Hebben tegengestemd:*

N-VA: Lieve Truyma, Charlotte Verkeyn;

MR: Anthony Dufrane, Youssef Handichi;

Les Engagés: Ismaël Nuino, Anne Pirson;

Vooruit: Jeroen Soete;

cd&v: Leentje Grillaert.

*Hebben zich onthouden:*

*Nihil.*

Het voorstel van aanbeveling nr. 5 wordt aangenomen met 9 stemmen tegen 4 en 2 onthoudingen.

De naamstemming is als volgt:

*Hebben voorgestemd:*

N-VA: Michael Freilich, Lieve Truyma, Charlotte Verkeyn;

MR: Anthony Dufrane, Youssef Handichi;

Les Engagés: Ismaël Nuino, Anne Pirson;

Vooruit: Jeroen Soete;

cd&v: Leentje Grillaert.

*Se sont abstenus:*

*Nihil.*

La proposition de recommandation n° 23 est rejetée par 8 voix contre 7.

Résultat du vote nominatif:

*Ont voté pour:*

N-VA: Michael Freilich;

VB: Dieter Keuten, Reccino Van Lommel;

PS: Sophie Thémont;

PVDA-PTB: Roberto D'Amico, Annik Van den Bosch;

Ecolo-Groen: Meyrem Almaci.

*Ont voté contre:*

N-VA: Lieve Truyma, Charlotte Verkeyn;

MR: Anthony Dufrane, Youssef Handichi;

Les Engagés: Ismaël Nuino, Anne Pirson;

Vooruit: Jeroen Soete;

cd&v: Leentje Grillaert.

*Se sont abstenus:*

*Nihil.*

La proposition de recommandation n° 5 est adoptée par 9 voix contre 4 et 2 abstentions.

Résultat du vote nominatif:

*Ont voté pour:*

N-VA: Michael Freilich, Lieve Truyma, Charlotte Verkeyn;

MR: Anthony Dufrane, Youssef Handichi;

Les Engagés: Ismaël Nuino, Anne Pirson;

Vooruit: Jeroen Soete;

cd&v: Leentje Grillaert.



*Hebben tegengestemd:*

VB: Dieter Keuten, Reccino Van Lommel;

PVDA-PTB: Roberto D'Amico, Annik Van den Bosch;

*Hebben zich onthouden:*

PS: Sophie Thémont;

Ecolo-Groen: Meyrem Almaci.

*De rapporteur,*

Patrick Prévot

*De voorzitters,*

Roberto D'Amico  
Reccino Van Lommel *a.i.*

## BIJLAGE: AANGENOMEN AANBEVELING

“De Commissie, gehoord de minister van Consumentenbescherming Beenders, gaat akkoord met de beleidsvisie zoals voorgesteld in de beleidsverklaring en vraagt deze beleidsverklaring uit te voeren.”

*Ont voté contre:*

VB: Dieter Keuten, Reccino Van Lommel;

PVDA-PTB: Roberto D'Amico, Annik Van den Bosch;

*Se sont abstenus:*

PS: Sophie Thémont;

Ecolo-Groen: Meyrem Almaci.

*Le rapporteur,*

Patrick Prévot

*Les présidents,*

Roberto D'Amico  
Reccino Van Lommel *a.i.*

## ANNEXE: RECOMMANDATION ADOPTÉE

“La Commission, ayant entendu le ministre de la Protection des consommateurs Rob Beenders, marque son accord sur la vision stratégique telle que présentée dans l'exposé d'orientation politique et demande de procéder à sa mise en œuvre”.