

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

17 novembre 2022

NOTE DE POLITIQUE GÉNÉRALE (*)**Protection des consommateurs**BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

17 november 2022

ALGEMENE BELEIDSNOTA (*)**Consumentenbescherming**

*Voir:*Doc 55 **2934/ (2022/2023):**

001: Liste des notes de politique générale.

002 à 028: Notes de politique générale.

(*) Conformément à l'article 111 du Règlement.

*Zie:*Doc 55 **2934/ (2022/2023):**

001: Lijst van Beleidsnota's.

002 tot 028: Beleidsnota's.

(*) Overeenkomstig artikel 111 van het Reglement.

08217

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

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

1. Éducation économique-financière avec une attention particulière pour les cryptomonnaies

L'accord du gouvernement indique: *"Le gouvernement veillera à ce que les consommateurs reçoivent les informations nécessaires et correctes, disponibles de manière accessible, pour leur permettre de prendre une décision en connaissance de cause, afin de ne pas être confronté à des pratiques commerciales déloyales. ... Le gouvernement s'engage à agir pour que le secteur des banques et des assurances soit transparent pour le consommateur. ... Il développera des campagnes d'information contre la fraude en ligne..."*

Les consommateurs ne connaissent pas toujours bien leurs droits ou leurs obligations. La diffusion d'informations est donc primordiale. En collaboration avec mon collègue des Affaires économiques et avec la FSMA, des travaux sont menés en vue du développement de comparateurs de prix de certains produits financiers et d'assurance. Cela concernera principalement les services les plus répandus, tels que les assurances RC, incendie et auto ainsi que des services bancaires tels que le compte à vue. Des travaux sont également en cours en vue de la création de modèles généraux de contrats d'assurance, qui faciliteront la comparaison des différents contrats.

Les efforts dans le domaine de l'éducation financière se sont poursuivis sans relâche ces dernières années. Le programme d'éducation financière de la FSMA, Wikifin, se concentre sur trois piliers: les informations et les outils pour le grand public, la collaboration avec l'enseignement et le centre d'éducation financière ouvert en 2020, le Wikifin Lab. Il existe manifestement une demande pour de telles initiatives, puisque le site web attire environ 4 millions de visites par an et le Wikifin Lab affiche toujours complet.

En collaboration avec la FSMA, une analyse sera menée afin de déterminer comment accroître encore davantage la notoriété de Wikifin et la diffusion des messages d'éducation financière et économique. Nous examinerons par exemple la possibilité de mettre en place des initiatives telles qu'une exposition itinérante/bus WIKIFIN pour aller à la rencontre des écoles et des mouvements de jeunesse.

De nouvelles tendances telles que les cryptomonnaies et les investissements basés sur celles-ci font rêver de nombreux jeunes. Les dangers passent bien souvent au second-plan, laissant la place aux promesses de richesse facile et rapide et à des images attrayantes sur les réseaux sociaux. La diffusion d'informations claires

1. Economische-financiële opvoeding met bijzondere aandacht voor crypto-currencies

Het regeerakkoord geeft aan: *"De regering draagt er zorg voor dat de consument beschikt over de nodige en correcte informatie, die op toegankelijke wijze beschikbaar is, om met kennis van zaken een beslissing te nemen, zodat hij niet geconfronteerd wordt met oneerlijke handelspraktijken. ... De regering zet in op een bank- en verzekeringswezen dat transparant is voor de consument. ... Ze zal informatiecampagnes uitwerken tegen internetfraude..."*

Consumenten weten vaak niet wat hun rechten of verplichtingen zijn. Daarom is informatieverspreiding van groot belang. Samen met de collega van Economische Zaken en met de FSMA wordt er gewerkt aan prijsvergelijkers van financiële en verzekeringsproducten. Het zal hoofdzakelijk gaan om de meest voorkomende diensten als de verzekeringen BA, brand en auto en de bankdiensten als de zichtrekening. Verder wordt er gewerkt aan het maken van algemene formats van verzekeringscontracten opdat vergelijken makkelijker zal worden.

De inspanningen inzake financiële educatie zijn de jongste jaren onverminderd voortgezet. Het programma voor financiële educatie van de FSMA, Wikifin, zet in op drie pijlers: informatie en tools voor het algemene publiek, samenwerking met het onderwijs en het in 2020 geopende financieel educatief centrum, het Wikifin Lab. Er is duidelijk vraag naar dergelijke initiatieven want de website trekt ongeveer 4 miljoen bezoeken per jaar en het Wikifin Lab is steeds volgeboekt.

In samenwerking met de FSMA zal er gekeken worden hoe de bekendheid van Wikifin en de verspreiding van de financieel-economische voorlichting nog opgevoerd kan worden. We onderzoeken of er bijvoorbeeld initiatieven als WIKIFIN reizende tentoonstelling/bus mogelijk zijn om naar de scholen en jeugdverenigingen te trekken.

Nieuwe trends als cryptomunten en de beleggingen die er op gebaseerd zijn doen veel jongeren dromen. De gevaren worden vaak ondergesneeuwd door beloftes van snel geld en een bepaalde beeldcultuur op sociale media. Hier is duidelijke informatieverspreiding nodig. Op sociale media zien we dat cryptomunten en

est absolument nécessaire. Sur les réseaux sociaux, cryptomonnaies et systèmes pyramidaux vont bien souvent de pair. Cela nécessite une approche rigoureuse qui va au-delà de l'information.

En matière de diffusion d'informations économiques et financières, nous ne nous limitons pas uniquement aux jeunes. Nous ciblons également les organisations de la société civile, pour une diffusion encore plus large de ces messages.

2. La vie en ligne

On peut lire dans l'accord du gouvernement: *“Le gouvernement suivra les nouvelles évolutions numériques... Il s'engagera à informer et à sensibiliser largement les consommateurs sur la sécurité numérique, le traitement des services électroniques et la connaissance des nouveaux environnements numériques, afin que les citoyens et les entreprises puissent bénéficier des rapides évolutions numériques. ... Il développera des campagnes d'information contre la fraude en ligne et renforcera les droits des victimes de ce type de fraude.”*

Comme déjà indiqué l'année dernière, il existe différents types de fraude dans le monde numérique. C'est une lutte qui ne cessera pas et nous continuons à investir dans cette lutte. Comme déjà indiqué auparavant, la diffusion d'informations est importante et sa mise en œuvre sera poursuivie de différentes manières. Mais il est également impératif de lutter contre les phénomènes et d'atténuer les conséquences.

L'accessibilité 24/7 des banques et de l'IBAN-check sont des avancées. Mais il faut aller plus loin.

Ensemble avec les ministres de l'Économie et de la Justice, nous examinons la possibilité de réduire davantage le phishing via l'installation volontaire de certaines applications ou programmes sécurisés sur les appareils mobiles ou fixes connectés à l'internet de nos citoyens. Et ne perdons pas de vue que le phishing va au-delà des services bancaires. Des données personnelles en général font l'objet de phishing.

3. Plateforme numérique hybride des consommateurs

Plateforme numérique hybride des consommateurs

L'accord du gouvernement prévoit: *“Le gouvernement veillera à ce que les consommateurs reçoivent les informations nécessaires et correctes, disponibles de manière accessible, pour leur permettre de prendre une décision en connaissance de cause, afin de ne pas*

pyramidespelen vaak hand in hand gaan. Dit vergt een gedegen aanpak, die verder gaat dan informeren.

We beperken ons niet alleen tot jongeren in economische en financiële informatieverlening. Hiertoe richten we ons ook op middenveldorganisaties om deze boodschappen verder te helpen verspreiden.

2. Leven online

In het regeerakkoord valt te lezen: *“De regering volgt nieuwe digitale evoluties op... Zij zet in op verregaande informatieverstrekking en sensibilisering van consumenten over digitale veiligheid, omgang met elektronische diensten en kennis van de nieuwe digitale omgevingen, zodat burgers en bedrijven hun voordeel kunnen halen uit de snelle digitale evolutie. ... Ze zal informatiecampagnes uitwerken tegen internetfraude en de rechten van slachtoffers van dit soort fraude versterken.”*

Zoals vorig jaar al aangegeven zijn er diverse manieren van fraude via de digitale wereld. Dit is een strijd die niet zal ophouden en we blijven hier verder op inzetten. Zoals eerder al aangegeven is informatieverstrekking in deze belangrijk en zal dit op diverse manieren verder worden uitgevoerd. Maar ook het bestrijden van de fenomenen en beperken van de gevolgen is hoognodig.

De 24/7 bereikbaarheid van de banken en de IBAN-check zijn al stappen vooruit. Maar we moeten verder gaan.

We onderzoeken samen met de ministers van Economie en Justitie of het mogelijk is om via het vrijwillig installeren van bepaalde veilige apps of programma's op de mobiele en vaste internetapparatuur van onze burgers we phishing nog verder kunnen terugdringen. En laten we niet uit het oog verliezen dat phishing verder gaat dan bankdiensten. Persoonlijke gegevens in het algemeen worden gefisht.

3. Hybride digitaal consumentenplatform

Hybride digitaal consumentenplatform

Het regeerakkoord meldt: *“De regering draagt er zorg voor dat de consument beschikt over de nodige en correcte informatie, die op toegankelijke wijze beschikbaar is, om met kennis van zaken een beslissing te nemen, zodat hij niet geconfronteerd wordt met*

être confronté à des pratiques commerciales déloyales. ... Cependant, avec la transition numérique de notre économie, il est également important de tenir compte des personnes qui ont manqué en grande partie cette (r)évolution numérique."

Consumerconnect

Les consommateurs qui ont des questions, des signalements ou des plaintes concernant des produits et des services ne savent pas s'adresser à un point de contact unique. Les informations pertinentes ne leur sont pas fournies de manière adéquate et uniforme. Ce manque de clarté est source d'incertitude et sape la confiance des consommateurs.

Après l'exécution d'une étude de faisabilité, l'administration, en collaboration avec l'Agence pour la simplification administrative (ASA) et les entités qualifiées pour le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation s'occupe du développement et de la mise en place d'une plateforme numérique centrale qui fonctionnera comme une "passerelle" entre les informations et les services relatifs à la protection des consommateurs. Le consommateur pourra y consulter les informations pertinentes et, le cas échéant, soumettre sa question, son signalement ou sa plainte. Cette plateforme devrait être opérationnelle après l'été 2023.

Cette plateforme sera également utilisée dans des campagnes d'information envers le consommateur.

Ceci se fera avec une attention particulière pour les personnes qui ne sont pas branché informatique et dans un souci de centraliser les informations.

4. Évaluation du règlement alternatif des litiges et du fonctionnement des organes de médiation, d'arbitrage et de conciliateurs

L'accord du gouvernement indique la direction suivante: *"Le fonctionnement des services de médiation (ombudsmen) sera évalué et, le cas échéant, adapté pour que le consommateur puisse avoir la garantie de pouvoir compter sur un règlement des litiges efficace et facilement accessible."*

En cas de litige entre un consommateur et un prestataire de service ou un commerçant, celui-ci doit être réglé le plus rapidement possible et au moindre coût. Les différents services de médiation, organes d'arbitrage et de conciliateurs fournissent un travail de qualité en ce moment. Le Service de Médiation pour le Consommateur (SMC) joue aussi pleinement son rôle dans le règlement de tous les dossiers de médiation résiduels. Toutefois, des améliorations sont encore possibles, vu

oneerlijke handelspraktijken. ... Bij de digitalisering van onze economie is het echter ook belangrijk om rekening te houden met die groep van mensen die deze digitale (r)evolutie grotendeels heeft gemist."

Consumerconnect

Consumenten met vragen, meldingen of klachten over producten en diensten kunnen niet terecht bij één contactpunt. De relevante informatie wordt hen niet verstrekt op een geschikte en uniforme manier. Dat gebrek aan duidelijkheid is een bron van onzekerheid en ondermijnt het consumentenvertrouwen.

Na de uitvoering van een haalbaarheidsstudie, is de administratie, in samenwerking met de Dienst Administratieve Vereenvoudiging (DAV) en de gekwalificeerde entiteiten voor de buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen, bezig met de ontwikkeling en implementatie van een centraal digitaal platform dat een brug zal slaan tussen de informatie en de diensten voor consumentenbescherming. De consument zal er relevante informatie kunnen raadplegen en, in voorkomend geval, zijn vraag, melding of klacht kunnen indienen. Na de zomer van 2023 zou dit platform operationeel moeten zijn.

Dit platform zal ook ingezet worden in de informatie-campagnes naar de consument toe.

Ook hier weer met aandacht voor de digibeet en uit de bezorgdheid om informatie te centraliseren.

4. Evalueren alternatieve geschillenbeslechting en werking ombuds-, geschillen- en verzoeningsinstanties

Het regeerakkoord geeft de volgende richting aan: *"De werking van de ombudsdiensten wordt geëvalueerd en waar nodig bijgestuurd teneinde te garanderen dat de consument beroep kan doen op een efficiënte en laagdrempelige geschillenbeslechting."*

Eens er een geschil is tussen de consument en de dienstverlener of handelaar moet dit zo snel en goedkoop mogelijk kunnen opgelost worden. De diverse ombudsdiensten, geschillen- en verzoeningsinstanties leveren op dit moment goed werk. De Consumenten Ombudsdienst (COD) speelt haar rol ook ten voeten uit in de behandeling van alle residuale bemiddelingsdossiers. Toch merken we nog mogelijke verbeteringen gezien de werking van al deze diensten anders is, voor

que le fonctionnement différent de tous ces services. L'accès au système est payant pour certains services, d'autres ne fonctionnent pas pour l'entièreté du secteur, dans certains domaines les connaissances nécessaires pour arriver à une solution ne sont pas disponibles. Nous évaluerons la situation et nous nous concerterons avec les services de médiation et les organismes de résolution extrajudiciaire des litiges afin d'obtenir des processus uniformes.

En ce moment, le SMC reçoit de nombreuses demandes de médiation dans les secteurs de l'aménagement intérieur et de la construction. Nous travaillons donc à des fonctions de guichet au sein du SMC qui s'occuperont de la résolution extrajudiciaire des litiges, ensemble avec les experts et leur connaissance technique du secteur. Il s'agit d'un tremplin vers des services de médiation construction et intérieur à part entière. Ces services de résolution des litiges spécifiques aux secteurs apportent un grand soutien aux consommateurs et aux entreprises et contribuent à rétablir la confiance des consommateurs dans l'entreprise/le secteur.

5. Renforcement contrôle législation relative à la consommation

La partie protection des consommateurs dans l'accord du gouvernement commence par: *"Dans l'intérêt de tous les citoyens, consommateurs et entreprises, le gouvernement continuera à travailler pour assurer une protection élevée du consommateur. Un niveau de protection des consommateurs suffisamment élevé est une condition essentielle pour un fonctionnement compétitif, durable et équilibré du marché, en tenant compte en particulier des personnes les plus vulnérables de notre société."*

Le consommateur et le marché libre bénéficient d'une information complète et de transparence. Nous organisons donc des campagnes d'information, la plateforme de consommation, des chartes en faveur du consommateur dans différents secteurs et législations. Mais tout cela ne fonctionne que moyennant un contrôle strict. Le contrôle et l'application sont primordiaux. L'Inspection économique y joue un rôle important. Nous constatons de plus en plus de chartes et de législations pour lesquelles l'Inspection économique est compétente. Nous examinerons donc les possibilités de simplifier certaines parties du travail en introduisant l'Intelligence artificielle dans leur fonctionnement.

6. Préparation présidence belge européenne en matière de protection des consommateurs

Comme l'accord du gouvernement l'indique: *"Le gouvernement attache une grande importance à la réussite de la présidence belge du Conseil de l'Union européenne"*

sommigen betaal je om toegang te krijgen tot het systeem, anderen werken niet voor de gehele sector, in sommige domeinen is er niet de ideale kennis voorhanden om tot een oplossing te komen. We maken een evaluatie en gaan in overleg met de ombudsmannen en gelijkaardige Alternatieve Geschillen Beslechting instanties om tot uniforme processen te komen.

De COD ontvangt momenteel een groot aantal bemiddelingsaanvragen in de sectoren van interieur en bouw. We werken daarom aan loketfuncties binnen de COD die, samen met experts en hun technische kennis uit de sector, de alternatieve geschillenbeslechting ter harte zullen nemen. Dit als een opstap naar volwaardige ombudsdiensten bouw en interieur. Dergelijke sector-specifieke geschillendiensten betekenen een grote ondersteuning voor de consument en de onderneming en dragen bij tot herstellen van het vertrouwen van de consument in de onderneming/sector.

5. Versterken controle consumentenwetgeving

Het gedeelte consumentenbescherming in het regeerakkoord start met: *"In het belang van alle burgers, consumenten en ondernemingen maakt de regering verder werk van een goede bescherming van de consument. Een voldoende hoog niveau van consumentenbescherming is een essentiële voorwaarde bij het creëren van een competitieve, duurzame en evenwichtige werking van de markt, en houdt in het bijzonder rekening met de zwakkeren in onze samenleving."*

De consument en de vrije markt zijn gebaat bij volledige informatie en transparantie. Daarom organiseren we informatiecampagnes, het consumentenplatform, charters ten voordele van de consument in diverse sectoren en wetgeving. Maar dit alles werkt alleen maar met een sluitende controle. Controle en handhaving zijn hier het sluitstuk. De Economische Inspectie speelt hier een grote rol in. We zien steeds meer charters en wetgeving waar ze bevoegd voor wordt. Daarom onderzoeken we de mogelijkheden om bepaalde delen van het werk te vereenvoudigen door Artificiële Intelligentie binnen te brengen in hun werking.

6. Voorbereiden Belgisch Europees voorzitterschap inzake consumentenbescherming

Zoals het regeerakkoord aangeeft: *"De regering hecht veel belang aan het realiseren van een succesvol Belgisch voorzitterschap van de Raad van de Europese"*

au premier semestre de 2024. Il engagera les préparatifs nécessaires à cette fin... ”

En matière de protection des consommateurs, la Belgique est souvent plus avancée que d'autres pays de l'UE. C'est dans ces dossiers-là que nous devons convaincre les autres pays membres de l'UE de suivre la même politique en faveur de nos propres consommateurs, mais aussi afin de créer des conditions de concurrence équitables pour nos entreprises. La présidence belge de l'UE début 2024 est l'opportunité par excellence à cet effet.

Pensez au Car Pass, un système quasi unique en Europe. En 2020, 791.981 certificats Car Pass ont été délivrés. Dans seulement 0,22 %, il y a très probablement question de fraude au kilométrage. Inutile de souligner l'importance pour l'UE si on sait qu'environ 1 véhicule de seconde main sur 3 en Allemagne, par exemple, affiche d'un kilométrage frauduleux.

En ce qui concerne le marketing d'influence, il reste encore beaucoup à faire en Europe en matière de protection des consommateurs.

En coopération avec le SPF Économie, dans les pas de l'Europe qui a émis des lignes directrices sur les pratiques commerciales déloyales pour le marketing d'influence, les directives sur la mention de messages commerciaux ont été établies pour les influenceurs. Tant les marques que les influenceurs ont été informés sur la manière de publier des messages de fond conformément à la réglementation. Toutefois, il reste de nombreux défis et certains aspects demeurent sans réponse. En Flandre, de nombreux consommateurs sont abonnés à des influenceurs des Pays-Bas et en Wallonie, les influenceurs Français ou Luxembourgeois ont le plus grand succès. Dès lors, il existe des règles différentes pour les influenceurs ayant un impact direct sur le consommateur. Le développement de marketing d'influence parcourt des phases différentes dans chaque pays. Dans le cadre de la transparence pour le consommateur, une initiative sera prise – en premier lieu – au niveau Benelux afin de clarifier l'application de la réglementation.

La protection des consommateurs qui utilisent des bancs solaires mérite également une approche européenne.

7. Dossiers démarrés en 2022

Conformément à l'Accord de gouvernement, une série de projets ont été lancés en 2022 qui conduiront à un niveau plus élevé de protection des consommateurs. Après les analyses juridiques approfondies requises

Unie in het eerste semester van 2024 en zal daartoe de nodige voorbereidingen opstarten...”

België staat inzake consumentenbescherming vaak verder dan andere EU-landen. Het is in deze dossiers dat we de andere EU-lidstaten moeten overtuigen om een zelfde beleid te volgen ten voordele van onze eigen consumenten, maar ook om een gelijk speelveld te creëren voor onze bedrijven. Het Belgisch voorzitterschap van de EU begin 2024 is hier de uitgesproken opportuniteit voor.

Denken we maar aan de Car Pass, een systeem dat zo goed als uniek is in Europa. In 2020 werden 791.981 Car Pass certificaten afgeleverd. In slechts 0,22 % is er heel waarschijnlijk sprake van kilometerfraude. Het EU- belang hiervan moeten we niet duiden als u weet dat ongeveer 1 tweedehands wagen op 3 uit Duitsland bv een frauduleuze kilometerstand heeft.

Inzake influencer marketing is er nog veel werk aan de winkel in Europa ter bescherming van onze consumenten.

In samenwerking met de FOD Economie werden, in het spoor van Europa die guidelines uitbracht over misleidende handelspraktijken voor influencer marketing, de richtlijnen inzake de vermelding van commerciële berichten opgesteld voor de influencers. Zowel merken als influencers kregen op die manier uitleg over hoe ze conform de regelgeving content kunnen plaatsen. Er zijn echter nog veel uitdagingen en er blijven bepaalde aspecten onbeantwoord. In Vlaanderen volgen veel consumenten Nederlandse influencers en ook in Wallonië zijn het vooral Franse en Luxemburgse influencers die populair zijn. Er zijn dan ook verschillende regels voor die influencers die een rechtstreekse impact hebben op de consument. De ontwikkeling van influencer marketing doorloopt in elk land verschillende fases. In het kader van transparantie voor de consument zal dan ook – in eerste instantie – op Benelux niveau het initiatief genomen worden duidelijkheid te scheppen over de toepassing van de regelgeving.

Ook de bescherming van de consument die de zonnebank gebruikt verdient een Europese aanpak.

7. Dossiers opgestart in 2022

Overeenkomstig het Regeerakkoord werden in 2022 een aantal projecten gelanceerd die zullen leiden tot een hoger niveau van consumentenbescherming. Na de vereiste grondige juridische analyses en afweging

et l'évaluation des avantages et des inconvénients des différentes pistes, ces projets seront finalisés en 2023.

Uniformisation du délai de prescription des actions des voyageurs

Le délai de prescription pour les actions en justice découlant des contrats de transport est actuellement fixé à un an.

Par contre le délai de prescription pour les actions découlant d'un voyage à forfait est de 2 ans. Cela implique que le voyageur qui achète uniquement son billet de transport ne bénéficie pas du même délai pour agir que celui qui a acheté un voyage à forfait, qui inclut un billet de transport. En accord avec mes collègues en charge de la Mobilité et de l'Économie, nous allons adapter le Livre X du Code de droit économique afin d'aligner ces délais de prescription et de prévoir un délai de 2 ans pour les contrats de transport.

Secteur du voyage

Dans la législation belge actuelle, les organisateurs et les revendeurs de voyages à forfait sont tenus de s'assurer contre l'insolvabilité. Cette obligation d'assurance est un préalable pour leur permettre de vendre des voyages à forfait. Toutefois, le grand nombre d'annulations de voyages résultant de la crise du COVID-19 a entraîné la faillite d'un nombre tellement important de prestataires de voyages à forfait que les indemnités à verser au titre de ces assurances insolvabilité ont également menacé de confronter les compagnies d'assurance concernées à des difficultés financières. Une réforme de la législation actuelle s'imposait. En 2022, un avant-projet de loi a été élaboré qui prévoit une combinaison de la technique d'assurance et d'un nouveau Fonds d'insolvabilité pour les Voyages à forfait à créer. Afin d'éviter que l'intervention d'un Fonds ne soit considérée comme une aide d'État, la Commission européenne a été consultée. Dès que son avis sera connu les adaptations nécessaires seront apportées afin que le mécanisme envisagé puisse entrer en vigueur dès le 1^{er} janvier 2023.

Fin 2023, nous évaluerons son fonctionnement.

Indication des prix: évaluation de l'arrêté royal du 30 juin 1996

L'arrêté royal du 30 juin 1996 relatif à l'indication du prix des produits et services et au bon de commande, ainsi que l'arrêté royal connexe du 26 janvier 1976 relatif à certaines modalités de l'indication de la quantité, doivent être révisés.

van de voor- en nadelen van de verschillende pistes, zullen deze projecten in 2023 worden gefinaliseerd.

Uniformering van de verjaringstermijn voor vorderingen van reizigers

De verjaringstermijn voor rechtsvorderingen die voortvloeien uit vervoersovereenkomsten is momenteel één jaar.

De verjaringstermijn voor vorderingen die voortvloeien uit een pakketreis is daarentegen 2 jaar. Dit betekent dat een reiziger die alleen zijn vervoerbewijs koopt, niet over dezelfde termijn beschikt om een vordering in te stellen als een reiziger die een pakketreis heeft gekocht, waarbij een vervoerbewijs is inbegrepen. In overleg met de collega's die bevoegd zijn voor Mobiliteit en Economie, zullen wij Boek X van het Wetboek van economisch recht aanpassen teneinde deze verjaringstermijnen met elkaar in overeenstemming te brengen en een termijn van twee jaar in te voeren voor vervoersovereenkomsten.

Reissector

In de actuele Belgische wetgeving zijn organisatoren en doorverkopers van pakketreizen verplicht zich te verzekeren tegen insolventie. Deze verzekeringsplicht is een voorwaarde om pakketreizen te kunnen verkopen. De grote hoeveelheid reisannuleringen ten gevolge van de COVID-crisis, deed echter zoveel aanbieders van pakketreizen failliet gaan dat de uit te keren vergoedingen op grond van deze insolventieverzekeringen ook de betrokken verzekeringsondernemingen met financiële moeilijkheden dreigden te confronteren. Een hervorming van de huidige wetgeving drong zich op. In 2022 werd een voorontwerp van wet opgemaakt waarin wordt voorzien in een combinatie van de verzekeringstechniek en een nieuw op te richten Insolventiefonds Pakketreizen. Om te vermijden dat de tussenkomst van een Fonds zou worden beschouwd als verboden staatssteun, werd de Europese Commissie geraadpleegd. Zodra dat advies bekend is, zullen de nodige aanpassingen worden aangebracht zodat het geplande mechanisme op 1 januari 2023 in werking kan treden.

Eind 2023 zullen we de werking hiervan evalueren.

Prijsaanduiding: evaluatie van het koninklijk besluit van 30 juni 1996

Het koninklijk besluit van 30 juni 1996 betreffende de prijsaanduiding van producten en diensten en de bestelbon, en daaraan gekoppeld het koninklijk besluit van 26 januari 1976 betreffende sommige modaliteiten van de aanduiding der hoeveelheid is aan herziening toe.

Cette nécessité de révision est principalement basée sur le constat que cette législation doit être modifiée pour être conforme à la législation européenne.

Une analyse des arrêtés royaux précités sera donc effectuée. En concertation avec les secteurs concernés et les services d'inspection, une proposition d'adaptation sera ensuite élaborée.

8. Résolutions, directives et politique européenne

Résolutions et directives

Les résolutions approuvées par la Chambre seront suivies de près. Il s'agit des résolutions pour lesquelles j'ai été désignée comme pilote et j'en poursuivrai le traitement, conformément au règlement de la Chambre.

L'importance du respect des obligations européennes y est soulignée, dont notamment la transposition des directives européennes et de la mise en œuvre des règlements européens.

Transposition des directives européennes

La directive 2020/1828 relative aux actions représentatives visant à protéger les intérêts collectifs des consommateurs et abrogeant la directive 2009/22/CE doit être transposée en droit belge pour le 25 décembre 2022 et entrer en vigueur 6 mois plus tard.

L'administration finalise l'avant-projet de loi de transposition. Celui-ci sera soumis à la Chambre d'ici la fin de l'année 2022 pour pouvoir entrer en vigueur dans les délais imposés.

Suivi d'initiatives législatives européennes

Green deal

Dans le cadre du *Green Deal* européen, la Commission européenne a publié en mars 2022 une proposition de directive pour donner aux consommateurs les moyens d'agir en faveur de la transition écologique. Cette proposition introduit de nouvelles règles pour lutter à la fois contre le greenwashing et l'obsolescence prématurée des biens, d'une part, en introduisant des exigences d'information sur la durabilité des biens et d'autre part, en ajoutant des pratiques commerciales à la liste noire des pratiques commerciales déloyales.

La durabilité est importante pour de nombreux consommateurs et joue un rôle de plus en plus important dans leurs choix. Ensuite, il est également important de

Deze noodzaak tot herziening is hoofdzakelijk ingegeven vanuit de vaststelling dat deze wetgeving moet worden gewijzigd opdat ze conform de Europese wetgeving zou zijn.

Er zal dan ook een analyse worden opgemaakt van de vernoemde koninklijke besluiten. In overleg met de betrokken sectoren alsook met de inspectiediensten, zal vervolgens een voorstel tot aanpassing worden opgemaakt.

8. Resoluties, richtlijnen en Europees beleid

Resoluties en richtlijnen

De goedgekeurde resoluties binnen de Kamer zullen nauwgezet opgevolgd worden. Dit voor de resoluties waar ik als piloot voor aangeduid ben en die ik, conform met het Reglement van de Kamer, verder zal behandelen.

Het belang om tegemoet te komen aan Europese verplichtingen wordt hierbij benadrukt, waaronder de omzetting van Europese richtlijnen en de uitvoering van Europese verordeningen.

Omzetting van de Europese richtlijnen

Richtlijn 2020/1828 betreffende representatieve vorderingen ter bescherming van de collectieve belangen van consumenten en tot intrekking van Richtlijn 2009/22/EG moet worden omgezet in Belgisch recht tegen 25 december 2022 en moet 6 maanden later van kracht worden.

De administratie finaliseert het voorontwerp van omzettingswet. Het wordt voorgelegd aan de Kamer tegen eind 2022, om binnen de opgelegde termijn in werking te kunnen treden.

Opvolging van Europese wetgevende initiatieven

Green deal

In het kader van de Europese *Green Deal* heeft de Europese Commissie in maart 2022 een voorstel voor een richtlijn betreffende de Empowerment van de consument ten behoeve van de groene transitie gepubliceerd. In dit voorstel worden nieuwe regels ingeschreven teneinde zowel greenwashing als vroegtijdige veroudering van goederen aan te pakken, door enerzijds informatieverplichtingen in te voeren omtrent de duurzaamheid van goederen en anderzijds door handelspraktijken toe te voegen aan de zwarte lijst van oneerlijke handelspraktijken.

Duurzaamheid is voor veel consumenten belangrijk en speelt een steeds grotere rol bij het maken van keuzes. Het is daarnaast ook belangrijk om de strijd tegen

poursuivre la lutte contre le greenwashing en déclarant cette pratique comme absolument interdite. Je suis dès lors de près ces travaux européens et mettrai tout en œuvre pour que ces nouvelles dispositions, une fois adoptées, soient transposées dans les meilleurs délais dans le Code de droit économique.

Ceci s'inscrit dans les objectifs de l'ODD 12.5 et 12.8.

Indication du prix sur les bornes de recharge pour véhicules électriques

Dans le cadre des mesures communes de l'Union européenne sur le déploiement d'infrastructures pour les carburants alternatifs, il a été constaté qu'il existe encore des obstacles majeurs à la circulation des véhicules électriques dans l'UE. Par conséquent, la Commission européenne a publié une proposition de règlement sur le déploiement d'une infrastructure pour carburants alternatifs. Du point de vue des consommateurs, dans le cadre de la mise en œuvre concrète du présent règlement, il convient de prêter attention à l'indication du prix sur les bornes de recharge accessibles au public pour les véhicules électriques. Une information transparente sur le prix est nécessaire pour que le consommateur, avant de charger effectivement son véhicule électrique, sache quel sera le prix de revient de cette charge. Une fois ce règlement adopté, je veillerai à ce que les entreprises respectent cette obligation.

9. Accord de consommation Énergie

L'accord du gouvernement prévoit:

"... en assurant une transition plus facile vers un autre fournisseur d'énergie. Le gouvernement évaluera l'accord de consommation en vue d'une meilleure protection des consommateurs et d'une réduction des charges administratives. Ce faisant, le gouvernement prendra en compte l'extension de la protection des PME et l'application de l'accord de consommation à de nouveaux acteurs sur le marché de l'énergie, en tenant compte des compétences des Régions dans ce domaine."

Dans une première phase, un vaste sondage a été organisé. L'analyse des points d'amélioration est très complexe, car une initiative législative a été choisie pour différentes dispositions de l'Accord de consommation Énergie, dont notamment la disposition des conditions minimales auxquelles les factures et les informations de facturation pour le gaz et l'électricité doivent satisfaire.

Vu les développements actuels sur le plan énergétique, il est toutefois primordial que le consommateur puisse compter sur une protection. La transparence et

greenwashing verder aan te pakken door deze praktijk als absoluut verboden te bestempelen. Ik volg deze Europese werkzaamheden dan ook op de voet en zal al het mogelijke doen opdat deze nieuwe bepalingen, zodra zij zijn aangenomen, zo spoedig mogelijk in het Wetboek van economisch recht worden omgezet.

Dit is in lijn met SDG-doelen 12.5 en 12.8.

Prijsaanduiding op laadpalen voor elektrische voertuigen

In het kader van gemeenschappelijke maatregelen in de Europese Unie inzake de uitrol van infrastructuur voor alternatieve brandstoffen, is vastgesteld dat er nog grote belemmeringen bestaan voor het reizen in de EU met elektrische voertuigen. Bijgevolg heeft de Europese Commissie een voorstel voor een verordening betreffende de uitrol van infrastructuur voor alternatieve brandstoffen gepubliceerd. Vanuit het consumentenperspectief moet er in het kader van de concrete implementatie van deze verordening aandacht zijn voor de prijsaanduiding op de publiek toegankelijke laadpalen voor elektrische voertuigen. Transparante informatie over de prijs is nodig opdat de consument, alvorens effectief zijn elektrische wagen op te laden, weet welke de kostprijs van deze laadbeurt zal zijn. Zodra die verordening is aangenomen zal ik erop toezien dat de bedrijven deze verplichting nakomen.

9. Consumentenakkoord Energie

Het regeerakkoord stelt:

"... door de overstap naar een andere energieleverancier vlot te laten verlopen. De regering evalueert het consumentenakkoord met het oog op een betere en efficiëntere bescherming van de consument en een beperking van de administratieve lasten. Hierbij houdt de regering rekening met de uitbreiding van de bescherming van kmo's en de toepassing van het consumentenakkoord op de nieuwe actoren op de energiemarkt, rekening houdend met de bevoegdheid van de gewesten in deze."

In een eerste fase werd een uitgebreide bevraging georganiseerd. De analyse naar de verbeterpunten is zeer complex omdat voor verschillende bepalingen van het Consumentenakkoord Energie, waaronder bijvoorbeeld de bepaling van de minimumvereisten waaraan de facturen en factureringsinformatie voor gas en elektriciteit moeten voldoen, gekozen is voor een wetgevend initiatief.

Het is gezien de huidige ontwikkelingen op energievlak evenwel uiterst belangrijk dat de consument kan rekenen op bescherming. Transparantie en vertrouwen

la confiance sont les mots clés à cet égard. Il est absolument prioritaire d'organiser le marché de l'énergie d'une telle manière que le consommateur puisse s'y retrouver. Une communication claire et transparente sur la méthode de calcul des factures intermédiaires sera donc mise en avant, tout comme une communication des relevés annuels, les possibilités et conséquences d'une adaptation de l'acompte pour le consommateur, ...

*La secrétaire d'État
à la Protection des consommateurs,*

Eva DE BLEEKER

zijn in dat verband de sleutelwoorden binnen het beleid. Het vormt een absolute prioriteit om de energiemarkt zo in te richten dat de consument er wegwijs in kan. Daarom zal er ingezet worden op duidelijke en transparante communicatie over de berekeningswijze van de voorschotfacturen, communicatie van jaarafrekeningen, mogelijkheden en gevolgen om een voorschot aan te passen voor de consument...

*De staatssecretaris
voor Consumentenbescherming,*

Eva DE BLEEKER