



CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

COMPTE RENDU ANALYTIQUE

BEKNOPT VERSLAG

COMMISSION DE L'ÉCONOMIE, DE LA
PROTECTION DES CONSOMMATEURS ET DE
L'AGENDA NUMÉRIQUE

COMMISSIE VOOR ECONOMIE,
CONSUMENTENBESCHERMING EN DIGITALE
AGENDA

Mercredi

23-10-2019

Matin

Woensdag

23-10-2019

Voormiddag

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 – Parti du Travail de Belgique
Open Vld	Open Vlaamse Liberalen en Democraten
sp.a	socialistische partij anders
cdH	centre démocrate Humaniste
DéFI	Démocrate Fédéraliste Indépendant
INDEP-ONAFH	Indépendant - Onafhankelijk

Abréviations dans la numérotation des publications :		Afkortingen bij de nummering van de publicaties :	
DOC 55 0000/000	Document parlementaire de la 55 ^e législature, suivi du n° de base et du n° consécutif	DOC 55 0000/000	Parlementair stuk 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 définitif 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 (op beigekleurig papier)

Publications officielles éditées par la Chambre des représentants	Officiële publicaties, uitgegeven door de Kamer van volksvertegenwoordigers
Commandes :	Bestellingen :
Place de la Nation 2	Natieplein 2
1008 Bruxelles	1008 Brussel
Tél. : 02/ 549 81 60	Tel. : 02/ 549 81 60
Fax : 02/549 82 74	Fax : 02/549 82 74
www.lachambre.be	www.dekamer.be
e-mail : publications@lachambre.be	e-mail : publicaties@dekamer.be

SOMMAIRE

La faillite de Thomas Cook: débat d'actualité et questions jointes de:	1
- Melissa Depraetere à Nathalie Muylle (Emploi, Economie et Consommateurs) sur "Le remboursement des voyageurs par le Fonds de Garantie Voyages" (55000818C)	1
- Leen Dierick à Nathalie Muylle (Emploi, Economie et Consommateurs) sur "Le Fonds de Garantie Voyages" (55000838C)	1
- Anneleen Van Bossuyt à Nathalie Muylle (Emploi, Economie et Consommateurs) sur "Le Fonds de Garantie Voyages" (55000842C)	1
- Leen Dierick à Nathalie Muylle (Emploi, Economie et Consommateurs) sur "La reprise d'agences Thomas Cook" (55001088C)	1
- Reccino Van Lommel à Nathalie Muylle (Emploi, Economie et Consommateurs) sur "Le règlement des demandes d'indemnisation par le Fonds de Garantie après la faillite de Thomas Cook" (55001169C)	1
- Roberto D'Amico à Nathalie Muylle (Emploi, Economie et Consommateurs) sur "Le Fonds de Garantie Voyages" (55001203C)	1
<i>Orateurs: Melissa Depraetere, Leen Dierick, Anneleen Van Bossuyt, Reccino Van Lommel, Roberto D'Amico, Nathalie Muylle, ministre de l'Emploi - Économie et Consommateurs - Commerce extérieur - Lutte contre la pauvreté - Égalité des chances - Personnes handicapées</i>	
Questions jointes de	7
- Kathleen Depoorter à Nathalie Muylle (Emploi, Economie et Consommateurs) sur "D'éventuelles ententes sur les prix entre Novartis et Roche" (55000807C)	7
- Melissa Depraetere à Nathalie Muylle (Emploi, Economie et Consommateurs) sur "L'Autorité belge de la Concurrence (ABC)" (55000821C)	7
- Melissa Depraetere à Nathalie Muylle (Emploi, Economie et Consommateurs) sur "Les perquisitions par l'ABC" (55000874C)	7
<i>Orateurs: Melissa Depraetere, Nathalie Muylle, ministre de l'Emploi - Économie et Consommateurs - Commerce extérieur - Lutte contre la pauvreté - Égalité des chances - Personnes handicapées</i>	
Questions jointes de	9

INHOUD

Het faillissement van Thomas Cook: actualiteitsdebat en toegevoegde vragen van:	1
- Melissa Depraetere aan Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "De terugbetaling van de reizigers door het Garantiefonds Reizen" (55000818C)	1
- Leen Dierick aan Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "Het Garantiefonds Reizen" (55000838C)	1
- Anneleen Van Bossuyt aan Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "Het Garantiefonds Reizen" (55000842C)	1
- Leen Dierick aan Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "De overname van Thomas Cook-winkels" (55001088C)	1
- Reccino Van Lommel aan Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "De afwikkeling van de claims door het Garantiefonds na het faillissement van Thomas Cook" (55001169C)	1
- Roberto D'Amico aan Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "Het Garantiefonds Reizen" (55001203C)	1
<i>Sprekers: Melissa Depraetere, Leen Dierick, Anneleen Van Bossuyt, Reccino Van Lommel, Roberto D'Amico, Nathalie Muylle, minister van Werk - Economie en Consumenten - Buitenlandse Handel - Armoedebestrijding - Gelijke Kansen - Personen met een beperking</i>	
Samengevoegde vragen van	7
- Kathleen Depoorter aan Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "Mogelijke prijsafspraken tussen Novartis en Roche" (55000807C)	7
- Melissa Depraetere aan Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "De Belgische Mededingingsautoriteit (BMA)" (55000821C)	7
- Melissa Depraetere aan Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "De huiszoekingen door de BMA" (55000874C)	7
<i>Sprekers: Melissa Depraetere, Nathalie Muylle, minister van Werk - Economie en Consumenten - Buitenlandse Handel - Armoedebestrijding - Gelijke Kansen - Personen met een beperking</i>	
Samengevoegde vragen van	9

- | | |
|---|--|
| <p>- Melissa Depraetere à Nathalie Muylle (Emploi, Economie et Consommateurs) sur "Le nombre croissant de faillites" (55000808C) 9</p> <p>- Reccino Van Lommel à Nathalie Muylle (Emploi, Economie et Consommateurs) sur "Les indicateurs économiques révélant l'imminence d'une récession" (55001171C) 9</p> <p><i>Orateurs: Melissa Depraetere, Reccino Van Lommel, Nathalie Muylle</i>, ministre de l'Emploi - Économie et Consommateurs - Commerce extérieur - Lutte contre la pauvreté - Égalité des chances - Personnes handicapées</p> <p>Question de Christophe Lacroix à Nathalie Muylle (Emploi, Economie et Consommateurs) sur "Les mesures annoncées par les États-Unis pour sanctionner l'importation des produits européens" (55000873C) 11</p> <p><i>Orateurs: Christophe Lacroix, Nathalie Muylle</i>, ministre de l'Emploi - Économie et Consommateurs - Commerce extérieur - Lutte contre la pauvreté - Égalité des chances - Personnes handicapées</p> <p>Question de Katrien Houtmeyers à Nathalie Muylle (Emploi, Economie et Consommateurs) sur "Les ententes sur les prix" (55000937C) 13</p> <p><i>Orateurs: Katrien Houtmeyers, Nathalie Muylle</i>, ministre de l'Emploi - Économie et Consommateurs - Commerce extérieur - Lutte contre la pauvreté - Égalité des chances - Personnes handicapées</p> <p>Question de Katrien Houtmeyers à Nathalie Muylle (Emploi, Economie et Consommateurs) sur "La modification contractuelle unilatérale" (55001068C) 14</p> <p><i>Orateurs: Katrien Houtmeyers, Nathalie Muylle</i>, ministre de l'Emploi - Économie et Consommateurs - Commerce extérieur - Lutte contre la pauvreté - Égalité des chances - Personnes handicapées</p> <p>Question de Patrick Prévot à Nathalie Muylle (Emploi, Economie et Consommateurs) sur "La revente des tickets de concert sur le marché secondaire" (55001128C) 14</p> <p><i>Orateurs: Patrick Prévot, Nathalie Muylle</i>, ministre de l'Emploi - Économie et Consommateurs - Commerce extérieur - Lutte contre la pauvreté - Égalité des chances - Personnes handicapées</p> <p>Question de Reccino Van Lommel à Nathalie Muylle (Emploi, Economie et Consommateurs) sur "L'arrondi obligatoire pour les paiements au comptant versus les autres modes de paiement" (55001237C) 15</p> <p><i>Orateurs: Reccino Van Lommel, Nathalie Muylle</i>, ministre de l'Emploi - Économie et</p> | <p>- Melissa Depraetere aan Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "Het stijgende aantal faillissementen" (55000808C) 9</p> <p>- Reccino Van Lommel aan Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "De economische indicaties die wijzen op een nakende recessie" (55001171C) 9</p> <p><i>Sprekers: Melissa Depraetere, Reccino Van Lommel, Nathalie Muylle</i>, minister van Werk - Economie en Consumenten - Buitenlandse Handel - Armoedebestrijding - Gelijke Kansen - Personen met een beperking</p> <p>Vraag van Christophe Lacroix aan Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "De door de VS aangekondigde sancties op de invoer van Europese producten" (55000873C) 11</p> <p><i>Sprekers: Christophe Lacroix, Nathalie Muylle</i>, minister van Werk - Economie en Consumenten - Buitenlandse Handel - Armoedebestrijding - Gelijke Kansen - Personen met een beperking</p> <p>Vraag van Katrien Houtmeyers aan Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "De prijsafspraken" (55000937C) 13</p> <p><i>Sprekers: Katrien Houtmeyers, Nathalie Muylle</i>, minister van Werk - Economie en Consumenten - Buitenlandse Handel - Armoedebestrijding - Gelijke Kansen - Personen met een beperking</p> <p>Vraag van Katrien Houtmeyers aan Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "De eenzijdige contractwijziging" (55001068C) 14</p> <p><i>Sprekers: Katrien Houtmeyers, Nathalie Muylle</i>, minister van Werk - Economie en Consumenten - Buitenlandse Handel - Armoedebestrijding - Gelijke Kansen - Personen met een beperking</p> <p>Vraag van Patrick Prévot aan Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "De doorverkoop van concerttickets op de secundaire markt" (55001128C) 14</p> <p><i>Sprekers: Patrick Prévot, Nathalie Muylle</i>, minister van Werk - Economie en Consumenten - Buitenlandse Handel - Armoedebestrijding - Gelijke Kansen - Personen met een beperking</p> <p>Vraag van Reccino Van Lommel aan Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "De verplichte afronding van eurocenten bij contante betalingen versus andere betaalwijzen" (55001237C) 15</p> <p><i>Sprekers: Reccino Van Lommel, Nathalie Muylle</i>, minister van Werk - Economie en</p> |
|---|--|

Consommateurs - Commerce extérieur - Lutte contre la pauvreté - Égalité des chances - Personnes handicapées

Consumenten - Buitenlandse Handel - Armoedebestrijding - Gelijke Kansen - Personen met een beperking

Questions jointes de	16	Samengevoegde vragen van	16
- Reccino Van Lommel à Nathalie Muylle (Emploi, Economie et Consommateurs) sur "Les conséquences du Brexit pour les entreprises belges" (55001170C)	16	- Reccino Van Lommel aan Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "De gevolgen van de brexit voor de Belgische bedrijven" (55001170C)	16
- Patrick Prévot à Nathalie Muylle (Emploi, Economie et Consommateurs) sur "Les conséquences économiques du Brexit" (55001205C) <i>Orateurs: Reccino Van Lommel, Patrick Prévot, Nathalie Muylle</i> , ministre de l'Emploi - Économie et Consommateurs - Commerce extérieur - Lutte contre la pauvreté - Égalité des chances - Personnes handicapées	16	- Patrick Prévot aan Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "De economische gevolgen van de brexit" (55001205C) <i>Sprekers: Reccino Van Lommel, Patrick Prévot, Nathalie Muylle</i> , minister van Werk - Economie en Consumenten - Buitenlandse Handel - Armoedebestrijding - Gelijke Kansen - Personen met een beperking	16
Question de Reccino Van Lommel à Nathalie Muylle (Emploi, Economie et Consommateurs) sur "La prospection téléphonique à des fins commerciales" (55001172C) <i>Orateurs: Reccino Van Lommel, Nathalie Muylle</i> , ministre de l'Emploi - Économie et Consommateurs - Commerce extérieur - Lutte contre la pauvreté - Égalité des chances - Personnes handicapées	18	Vraag van Reccino Van Lommel aan Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "Prospecterende telefoonoproepen voor commerciële doeleinden" (55001172C) <i>Sprekers: Reccino Van Lommel, Nathalie Muylle</i> , minister van Werk - Economie en Consumenten - Buitenlandse Handel - Armoedebestrijding - Gelijke Kansen - Personen met een beperking	18
Questions jointes de	19	Samengevoegde vragen van	19
- Roberto D'Amico à Nathalie Muylle (Emploi, Economie et Consommateurs) sur "Les montants élevés réclamés par les compagnies aériennes pour la correction de données" (55001202C)	19	- Roberto D'Amico aan Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "De hoge bedragen die luchtvaartmaatschappijen aanrekenen voor de verbetering van gegevens" (55001202C)	19
- Patrick Prévot à Nathalie Muylle (Emploi, Economie et Consommateurs) sur "Les frais de correction pratiqués par les compagnies aériennes" (55001204C) <i>Orateurs: Roberto D'Amico, Patrick Prévot, Nathalie Muylle</i> , ministre de l'Emploi - Économie et Consommateurs - Commerce extérieur - Lutte contre la pauvreté - Égalité des chances - Personnes handicapées	20	- Patrick Prévot aan Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "De door luchtvaartmaatschappijen aangerekende kosten voor het verbeteren van tikfouten" (55001204C) <i>Sprekers: Roberto D'Amico, Patrick Prévot, Nathalie Muylle</i> , minister van Werk - Economie en Consumenten - Buitenlandse Handel - Armoedebestrijding - Gelijke Kansen - Personen met een beperking	20
Question de Stefaan Van Hecke à Nathalie Muylle (Emploi, Economie et Consommateurs) sur "La faillite de Thomas Cook et l'incertitude quant au remboursement par le Fonds de Garantie" (55001109C) <i>Orateurs: Stefaan Van Hecke, Nathalie Muylle</i> , ministre de l'Emploi - Économie et Consommateurs - Commerce extérieur - Lutte contre la pauvreté - Égalité des chances - Personnes handicapées	21	Vraag van Stefaan Van Hecke aan Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "Het faillissement van Thomas Cook en de onduidelijkheid over de terugbetaling door het Garantiefonds" (55001109C) <i>Sprekers: Stefaan Van Hecke, Nathalie Muylle</i> , minister van Werk - Economie en Consumenten - Buitenlandse Handel - Armoedebestrijding - Gelijke Kansen - Personen met een beperking	21

COMMISSION DE L'ÉCONOMIE, DE LA PROTECTION DES CONSOMMATEURS ET DE L'AGENDA NUMÉRIQUE

du

MERCREDI 23 OCTOBRE 2019

Matin

COMMISSIE VOOR ECONOMIE, CONSUMENTENBESCHERMING EN DIGITALE AGENDA

van

WOENSDAG 23 OKTOBER 2019

Voormiddag

La réunion publique de commission est ouverte à 11 h 02 et présidée par M. Stefaan Van Hecke.

De openbare commissievergadering wordt geopend om 11.02 uur en voorgezeten door de heer Stefaan Van Hecke.

01 La faillite de Thomas Cook: débat d'actualité et questions jointes de:

- Melissa Depraetere à Nathalie Muylle (Emploi, Economie et Consommateurs) sur "Le remboursement des voyageurs par le Fonds de Garantie Voyages" (55000818C)
- Leen Dierick à Nathalie Muylle (Emploi, Economie et Consommateurs) sur "Le Fonds de Garantie Voyages" (55000838C)
- Anneleen Van Bossuyt à Nathalie Muylle (Emploi, Economie et Consommateurs) sur "Le Fonds de Garantie Voyages" (55000842C)
- Leen Dierick à Nathalie Muylle (Emploi, Economie et Consommateurs) sur "La reprise d'agences Thomas Cook" (55001088C)
- Reccino Van Lommel à Nathalie Muylle (Emploi, Economie et Consommateurs) sur "Le règlement des demandes d'indemnisation par le Fonds de Garantie après la faillite de Thomas Cook" (55001169C)
- Roberto D'Amico à Nathalie Muylle (Emploi, Economie et Consommateurs) sur "Le Fonds de Garantie Voyages" (55001203C)

01.01 **Melissa Depraetere** (sp.a): Le Fonds de Garantie Voyages a toujours déclaré que les personnes ayant voyagé avec Thomas Cook se verraient rembourser l'intégralité du prix de leur voyage. Lors de la séance plénière du 3 octobre, la ministre a fait savoir que le Fonds allait examiner si les frais que les voyageurs ont exposés sur place peuvent être imputés sur les sommes qui doivent encore être payées aux hôtels. Le 7 octobre, on a

01 Het faillissement van Thomas Cook: actualiteitsdebat en toegevoegde vragen van:

- Melissa Depraetere aan Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "De terugbetaling van de reizigers door het Garantiefonds Reizen" (55000818C)
- Leen Dierick aan Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "Het Garantiefonds Reizen" (55000838C)
- Anneleen Van Bossuyt aan Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "Het Garantiefonds Reizen" (55000842C)
- Leen Dierick aan Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "De overname van Thomas Cook-winkels" (55001088C)
- Reccino Van Lommel aan Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "De afwikkeling van de claims door het Garantiefonds na het faillissement van Thomas Cook" (55001169C)
- Roberto D'Amico aan Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "Het Garantiefonds Reizen" (55001203C)

01.01 **Melissa Depraetere** (sp.a): Het Garantiefonds Reizen heeft steeds verklaard dat de mensen die met Thomas Cook reisden hun reissom volledig terugbetaald zouden krijgen. In de plenaire vergadering van 3 oktober zei de minister dat het Fonds zal onderzoeken of de kosten die reizigers ter plaatse hebben gemaakt, kunnen worden verrekend in de vergoedingen die nog aan de hotels moeten worden betaald. Op 7 oktober was in de

toutefois pu lire dans la presse que le Fonds de Garantie Voyages ne va finalement pas rembourser le montant intégral. La ministre peut-elle faire la clarté sur la question?

01.02 Leen Dierick (CD&V): Mes questions rejoignent celle de Mme Depraetere. Quel est l'état de la situation? Combien de collaborateurs compte le Fonds de garantie? Combien de plaintes ont-elles été introduites et comment seront-elles traitées?

Aujourd'hui, nous savons que 62 des 91 agences Thomas Cook sont reprises. Elles ont rouvert leurs portes ce 21 octobre. Tous les voyages planifiés avec Thomas Cook ont été annulés, mais certains voyageurs ont malgré tout reçu leurs documents de voyage. Cette situation crée la confusion.

La ministre peut-elle clarifier les choses? Quelles sont les conséquences de la reprise par la société espagnole Wamos?

01.03 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Je m'associe également à la question de Mme Depraetere. Un dossier sur cinq serait qualifié de "complexe". Conformément à la loi, les assurances contre l'insolvabilité doivent aussi couvrir les coûts raisonnablement prévisibles. Test-Achats souhaite que la loi fasse l'objet d'une interprétation large, alors que le Fonds de Garantie opte pour une lecture étroite. Pourquoi? De quel montant s'agit-il?

01.04 Reccino Van Lommel (VB): Comme les orateurs précédents, je souhaiterais obtenir un état de la situation en ce qui concerne les plaintes en cours. Quand les remboursements seront-ils effectués? Le Fonds de Garantie dispose-t-il de suffisamment de personnel?

Le tour opérateur TUI a proposé aux voyageurs floués de déduire le montant versé à Thomas Cook des frais d'une nouvelle réservation. S'il obtient une procuration en ce sens, TUI déposera lui-même une plainte auprès du Fonds de Garantie.

De combien de dossiers s'agit-il? Pourquoi certains voyageurs reçoivent-ils encore malgré tout des documents de voyage? Comment la loi sera-t-elle interprétée s'il s'agit de frais raisonnablement prévisibles? La faillite de Thomas Cook et la reprise par Wamos ont-elles provoqué une augmentation des tarifs dans le secteur des voyages?

01.05 Roberto D'Amico (PVDA-PTB): Parmi le millier de victimes de Thomas Cook, certaines sont en possession de chèques-cadeaux mais, selon le

pers echter te lezen dat het Garantiefonds Reizen toch niet alles zal terugbetalen. Kan de minister klaarheid scheppen?

01.02 Leen Dierick (CD&V): Ik sluit me aan bij de vraag van mevrouw Depraetere. Wat is de stand van zaken? Hoeveel personeelsleden zijn er aan de slag in het Garantiefonds? Hoeveel claims werden ingediend en hoe zal de verwerking gebeuren?

Ondertussen weten we dat 62 van de 91 Thomas Cook-winkels worden overgenomen. Die winkels openden op 21 oktober opnieuw hun deuren. Alle geplande reizen met Thomas Cook werden geannuleerd, maar sommige reizigers kregen toch reisdocumenten opgestuurd. Dat zorgt voor verwarring.

Kan de minister duidelijkheid scheppen? Welke gevolgen heeft de overname door het Spaanse Wamos?

01.03 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Ook ik sluit me aan bij de vraag van mevrouw Depraetere. Een vijfde van de dossiers zouden complex zijn. Volgens de wet moet de verzekering tegen insolventie ook de redelijk voorzienbare kosten dekken. Test Aankoop wil een ruime interpretatie van de wet, maar het Garantiefonds hanteert een nauwe interpretatie. Waarom? Over welk bedrag gaat het?

01.04 Reccino Van Lommel (VB): Net als de voorgaande sprekers vraag ik een stand van zaken van de hangende claims. Wanneer zullen de terugbetalingen gebeuren? Beschikt het Garantiefonds over voldoende personeel?

Touropérateur TUI bood de gedupeerde reizigers aan om het aan Thomas Cook betaalde bedrag af te trekken van de kosten voor een nieuwe boeking. Mits een volmacht zou TUI dan zelf een claim indienen bij het Garantiefonds.

Over hoeveel dossiers gaat het? Waarom ontvangen sommige reizigers toch nog reisdocumenten? Hoe zal de wet geïnterpreteerd worden als het gaat over de redelijk voorzienbare kosten? Heeft het faillissement van Thomas Cook en de overname door Wamos voor hogere prijzen in de reissector gezorgd?

01.05 Roberto D'Amico (PVDA-PTB): Sommigen van de duizenden gedupeerden van Thomas Cook zijn in het bezit van een cadeaubon, maar volgens

Fonds de Garantie Voyages, seuls les chèques activés pourraient être remboursés. D'autres avaient pris une assurance annulation. D'autres encore avaient réservé leur transport pour l'aéroport ou payé la caution d'un véhicule de location.

Comment justifiez-vous que les chèques-cadeaux Thomas Cook échangés contre un voyage seront remboursés par le Fonds de Garantie Voyages et pas ceux non encore activés? Combien de personnes sont-elles dans cette situation? Comment justifiez-vous que ceux qui ont pris une assurance annulation subissent une perte financière en n'étant pas remboursés par le Fonds? Le Fonds peut-il rembourser les frais tels la location d'une voiture, frais dont Thomas Cook fut souvent l'intermédiaire? Si non, ne faut-il pas élargir la protection des consommateurs à ces frais?

01.06 Nathalie Muylle, ministre (*en néerlandais*): Mon prédécesseur, moi-même et le Fonds de Garantie Voyages entendent clarifier au mieux la situation pour les voyageurs concernés.

La garantie obligatoire en cas d'insolvabilité financière des compagnies de voyages était déjà inscrite dans la loi du 16 février 1994 et est rattachée dans la loi du 21 novembre 2017.

(*En français*) Ces lois résultent de la transposition de directives européennes.

(*En néerlandais*) La loi dispose que les coûts prévisibles faisant suite à l'insolvabilité doivent également être couverts, que la couverture doit être suffisante et que les frais de rapatriement obligatoire ou de séjour prolongé avant le rapatriement doivent également être remboursés.

L'arrêté royal du 29 mai 2018 stipule que la garantie doit être fournie par un contrat d'assurance et détermine ce que couvre précisément la garantie offerte.

Sachant que chaque dossier doit être examiné individuellement par le Fonds de Garantie Voyages, il n'est pas possible, à l'heure actuelle, de confirmer que chaque montant dont le remboursement est réclamé sera remboursé intégralement. Il est certain, en revanche, qu'un remboursement intégral interviendra si les montants sont couverts par le contrat d'assurance. Aucuns frais ne peuvent être réclamés pour le traitement du dossier d'indemnisation.

het Garantiefonds Reizen kunnen enkel verzilverde cadeaubonnen terugbetaald worden. Anderen hebben een annulatieverzekering afgesloten. Nog anderen hadden reeds het vervoer naar en vanuit de luchthaven gereserveerd of de waarborg van een huurwagen betaald.

Hoe rechtvaardigt u dat enkel de cadeaubonnen van Thomas Cook waarmee een reis werd geboekt, terugbetaald worden door het Garantiefonds Reizen, en niet de onverzilverde bonnen? Hoeveel personen beschikken er over een onverzilverde cadeaubon? Hoe rechtvaardigt u dat wie een annulatieverzekering heeft afgesloten, niet door het Fonds vergoed wordt en dus een financieel verlies lijdt? Kan het Garantiefonds kosten vergoeden zoals voor de huur van een auto, kosten die vaak via Thomas Cook werden betaald? Zo niet, zou de consumentenbescherming niet uitgebreid moeten worden zodat ook deze kosten daar dan onder vallen?

01.06 Minister Nathalie Muylle (*Nederlands*): Mijn voorganger, ikzelf en het Garantiefonds Reizen willen zoveel mogelijk duidelijkheid geven aan de getroffen reizigers.

De verplichte waarborg in geval van financieel onvermogen van reisondernemingen stond al in de wet van 16 februari 1994 en wordt herhaald in de wet van 21 november 2017.

(*Frans*) Deze wetten vloeien voort uit de omzetting van Europese richtlijnen.

(*Nederlands*) De wet bepaalt dat ook de voorzienbare kosten als gevolg van het financieel onvermogen moeten worden gedekt, dat de dekking voldoende moet zijn en dat ook kosten voor de verplichte repatriëring of een verlengd verblijf in afwachting daarvan vergoed moeten worden.

Het KB van 29 mei 2018 bepaalt dat in de waarborg moet voorzien worden via een verzekeringsovereenkomst en wat de geboden waarborg precies inhoudt.

Omdat elk dossier afzonderlijk moet worden onderzocht door het Garantiefonds Reizen, is het vandaag niet mogelijk te bevestigen dat elk teruggevorderd bedrag integraal zal worden terugbetaald. Het is wel zeker dat er een volledige terugbetaling zal zijn als de bedragen gedekt zijn door de verzekeringsovereenkomst. Voor de afhandeling van het schadedossier mogen geen kosten worden aangerekend.

Les paiements aux hôtels que les voyageurs ont effectués sur place ne relèvent normalement pas du contrat de voyage à forfait et ne sont en principe pas couverts par l'assurance. Le Fonds de Garantie vérifie toutefois s'il est juridiquement possible d'imputer ces montants sur l'indemnité dont le Fonds est lui-même redevable à l'égard des hôtels concernés. Mon administration et mon cabinet étudient en ce moment comment obtenir rapidement une réponse claire à cette question.

Les services de voyage que le voyageur a lui-mêmes achetés en dehors du contrat de voyage à forfait, tels que la location d'une voiture ou l'achat de tickets d'entrée, par exemple, ne sont pas couverts par l'assurance.

J'ai déjà précisé, ainsi que mon prédécesseur et le SPF Économie, que les frais exposés en dehors du contrat d'organisation de voyages ne sont pas remboursables.

(En français) Les dépenses personnelles en dehors du contrat de voyage à forfait ne sont pas couvertes par l'assurance insolvabilité. Les chèques-cadeau non activés ne constituent pas un contrat de voyage à forfait. Leurs détenteurs doivent introduire une réclamation auprès du curateur de la faillite.

(En néerlandais) Les termes "frais raisonnablement prévisibles" qui figurent dans la loi ne concernent pas les dépenses personnelles des voyageurs à moins que celles-ci ne découlent d'un manquement du fournisseur de garantie. Le transport vers l'aéroport après un rapatriement anticipé en cas de force majeure peut donc être récupéré par le voyageur auprès du Fonds de Garantie. Le principe général est que le voyageur peut exposer des frais, mais que ceux-ci ne peuvent être déraisonnables. Cette interprétation de la loi ne me paraît pas étroite mais correcte.

Je ne suis pas encore en mesure de vous présenter aujourd'hui un aperçu des montants qui seront ou non remboursés parce que les dossiers n'ont pas encore été traités. Le Fonds de Garantie est en train de constituer l'équipe qui se chargera de l'examen des dossiers.

Lundi dernier, pas moins de 22 000 plaintes ont été déposées. Les curateurs ont fait savoir au Fonds de Garantie que 81 000 voyages à forfait ne pourront avoir lieu. Le Fonds de Garantie attend donc encore 60 000 dossiers. Le Fonds accepte que toutes les agences de voyage, donc également celles de TUI, assistent les voyageurs pour le dépôt de leurs plaintes et agissent par voie de subrogation.

Betalingen aan hotels die reizigers ter plaatse hebben gedaan, vallen normaal buiten de pakketreisovereenkomst en zijn in principe niet gedekt door de verzekering. Het Garantiefonds gaat echter wel na of het juridisch mogelijk is die bedragen te verrekenen in de vergoeding die het Fonds zelf aan de betrokken hotels verschuldigd is. Momenteel bekijkt mijn administratie en mijn kabinet op welke manier wij daar snel duidelijkheid over kunnen krijgen.

Reisdiensten die de reiziger zelf heeft aangekocht buiten de pakketreisovereenkomst, zoals bijvoorbeeld de huur van een auto of toegangstickets, vallen buiten de dekking van de verzekering.

Dat kosten die gemaakt werden buiten de reisovereenkomst niet voergeoed worden, werd reeds verduidelijkt door mij, mijn voorganger en de FOD Economie.

(Frans) De persoonlijke uitgaven die buiten de pakketreisovereenkomst gedaan worden, worden niet gedekt door de insolventieverzekering. Niet-geactiveerde cadeaubonnen vormen geen pakketreisovereenkomst. De houders ervan moeten een vordering indienen bij de faillissementscurator.

(Nederlands) De woorden "redelijk voorzienbare kosten" in de wet slaan niet op persoonlijke uitgaven van de reiziger, tenzij die voortvloeien uit een tekortkoming van de waarborgverstrekker. Vervoer naar de luchthaven na een verplichte vervroegde repatriëring kan de reiziger dus op het Garantiefonds verhalen. Het algemene principe is dat de reiziger kosten mag maken, maar geen onredelijke. Dat lijkt mij geen enge interpretatie van de wet, maar een correcte.

Vandaag kan ik nog geen overzicht geven van de bedragen die al dan niet worden terugbetaald omdat de dossiers nog niet behandeld zijn. Het Garantiefonds stelt de ploeg samen die de afhandeling zal starten.

Maandag waren er nog maar 22.000 claims ingediend. De curatoren hebben aan het Garantiefonds laten weten dat er 81.000 geplande pakketreizen niet kunnen worden uitgevoerd. Het Garantiefonds verwacht dus nog 60.000 dossiers. Het Fonds aanvaardt dat alle reisagentschappen, ook die van TUI, reizigers bijstaan om een claim in te dienen en via subrogatie te werken.

Le Fonds de Garantie accepte cette façon de procéder afin de permettre aux voyageurs de modifier rapidement leur voyage. Il s'efforcera de traiter les réclamations avec diligence. Le responsable de l'équipe a été désigné, ainsi que dix collaborateurs de Thomas Cook qui connaissent parfaitement les dossiers. Cinq autres personnes seront encore recrutées. Le Fonds espère pouvoir procéder aux premiers remboursements dans quelques semaines.

Les curateurs ont annulé tous les voyages de Thomas Cook. Dans certaines agences du groupe, il était également possible de réserver des voyages à forfait d'Expedia. Ceux-ci ne sont pas concernés par la faillite de Thomas Cook. La reprise d'un certain nombre d'agences ne change rien à l'affaire.

Les effets de la faillite sur les prix du secteur ne sont toujours pas clairs car les voyagistes fixent leurs prix avant le début de la saison. Dans les semaines à venir, les catalogues pour l'été prochain seront disponibles et nous pourrions alors juger des répercussions. Il va sans dire que je partage cette préoccupation.

01.07 Melissa Depraetere (sp.a): Je comprends que chaque dossier doit être considéré séparément et que les voyageurs doivent attendre assez longtemps avant d'être fixés sur leur cas. Combien de temps l'examen des dossiers prendra-t-il?

Je comprends également que les voyageurs ne peuvent être indemnisés pour les tickets de musée et la location d'une voiture mais qu'en est-il des frais d'hôtel? Il serait inadmissible que les voyageurs doivent payer deux fois leur hôtel. C'est d'autant plus vrai qu'il apparaît que l'entité belge de Thomas Cook a commis de graves erreurs qui ont contribué à la faillite.

01.08 Leen Dierick (CD&V): Je me réjouis d'entendre que l'on a opté pour une approche sur mesure mais une telle formule prend évidemment du temps. Dans l'intervalle, les voyageurs ignorent toujours quels frais leur seront remboursés. Je plaide en faveur d'une communication claire à l'attention des intéressés. Je m'étonne d'entendre que peu de plaintes ont finalement déjà été introduites. Nous devons vérifier pourquoi et assurer un accompagnement.

Le renforcement du Fonds de Garantie doit certainement être salué.

01.09 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Peut-être pourrait-on demander aux personnes qui ont

Het Garantiefonds aanvaardt dit om reizigers toe te laten hun reis snel om te boeken. Het zal proberen de dossiers zo snel mogelijk af te handelen. De manager van het team is aangesteld, alsook tien personeelsleden van Thomas Cook die de dossiers door en door kennen. Er komen nog vijf mensen bij. Het Fonds verwacht over enkele weken met de uitbetalingen te kunnen beginnen.

Alle geboekte reizen van Thomas Cook werden door de curatoren geannuleerd. Bij sommige agentschappen van de groep konden ook pakketreizen van Expedia worden geboekt. Die worden niet getroffen door het faillissement van Thomas Cook. De overname van een aantal reisagentschappen staat daar los van.

De weerslag van het faillissement op het prijsniveau in de sector is nog onduidelijk omdat reisorganisatoren hun prijzen voor het begin van het seizoen vastleggen. In de komende weken verschijnen de catalogi voor volgende zomer en dan zal het effect duidelijk worden. Ik deel uiteraard wel de zorg.

01.07 Melissa Depraetere (sp.a): Ik begrijp dat elk dossier afzonderlijk moet worden bekeken en dat er zolang voor de reizigers geen duidelijkheid komt. Hoe lang zal de afhandeling van al die dossiers duren?

Ik begrijp dat reizigers niet kunnen worden vergoed voor museumtickets of autohuur, maar wat met hotelkosten? Het kan niet de bedoeling zijn dat reizigers hun hotel twee keer moeten betalen. Dat kan zeker niet als blijkt dat de Belgische poot van Thomas Cook ernstige fouten heeft gemaakt die mee geleid hebben tot het faillissement.

01.08 Leen Dierick (CD&V): Het is waardevol dat er een aanpak op maat is, maar dat is natuurlijk tijdrovend. Intussen blijft het voor reizigers lang onduidelijk welke kosten zullen worden terugbetaald. Ik pleit voor een heldere communicatie naar de betrokkenen. Ik vond het merkwaardig dat nog maar zo weinig mensen een claim hebben ingediend. We moeten nagaan hoe dit komt en voor begeleiding zorgen.

De versterking van het Garantiefonds is uiteraard heel positief.

01.09 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Misschien kan men de mensen die een claim hebben

introduit une demande de remboursement comment elles ont découvert la procédure à suivre. Le Fonds de Garantie prend-il contact avec les personnes lésées qui n'ont pas introduit de demande de remboursement?

01.10 Reccino Van Lommel (VB): Pour le Fonds de Garantie, le fait que les demandes de remboursement lui parviennent de manière étalée est probablement une bonne chose. Il est aussi très utile que des ex-employés de Thomas Cook travaillent pour le Fonds de Garantie. On se réjouit également de l'initiative visant à surveiller l'évolution des prix dans le secteur.

Il est toutefois regrettable que les voyageurs qui ont été contraints par leur hôtel à payer des frais ne reverront pas leur argent. Même si je le comprends, il faut aussi reconnaître que ces personnes ont exposé ces frais dans une situation chaotique.

01.11 Roberto D'Amico (PVDA-PTB): Ceux qui ont un chèque-voyage ne recevront rien sauf à s'adresser au curateur. Le Fonds ou l'État ne peuvent-ils accompagner les victimes dans ces démarches?

La location de voitures pourrait être remboursée par le Fonds. L'assurance annulation sera-t-elle prise en charge?

01.12 Nathalie Muylle, ministre (en néerlandais): Les suppléments de coûts suscitent une grande inquiétude. Tout à l'heure, M. Van Hecke m'interrogera sur le paiement avec une carte de crédit. Des assurances sont souvent couplées à ce type de carte. Ce matin, un troisième cycle de concertation s'est tenu en l'espace de trois semaines. Nous voulons que la clarté soit faite sur l'assureur dans ce cadre-là aussi. En cas de paiement au moyen d'une carte de crédit, la partie adverse doit pouvoir prouver que ce paiement aurait été effectué irrégulièrement. Nous espérons pouvoir offrir des solutions à beaucoup de gens. À cette fin, nous nous réunissons avec Febelfin, les banques et le Fonds de Garantie. J'espère que la clarté sera faite rapidement. Il s'agit souvent de suppléments de coûts pour des personnes qui ont été "prises en otage" dans leur hôtel dans la mesure où elles ne pouvaient pas partir. Nous maintenons la pression pour que des solutions soient trouvées. Nous pourrions les communiquer aux voyageurs selon les meilleures modalités et le plus vite possible.

Pourquoi ne reste-t-il plus que 20 000 demandes d'intervention? Les voyageurs disposent d'un délai de deux ans pour introduire une demande. Or quelques semaines seulement se sont écoulées

ingediend, vragen hoe ze de weg hebben gevonden. Contacteert het Garantiefonds gedupeerden die geen claim hebben ingediend?

01.10 Reccino Van Lommel (VB): Voor het Garantiefonds is het wellicht een goede zaak dat de claims gespreid binnenkomen. Dat er in het Garantiefonds mensen van Thomas Cook worden tewerkgesteld, is heel nuttig. Dat de prijzen in de sector in het oog zullen worden gehouden, is een prima initiatief.

Het is jammer dat reizigers die door hun hotel werden gedwongen om te betalen, hun geld niet zullen terugzien. Ik begrijp dat, maar tegelijk hebben die mensen die kosten gemaakt in een chaotische toestand.

01.11 Roberto D'Amico (PVDA-PTB): Wie een reischeque heeft, zal niets krijgen, behalve het advies om zich tot de curator te richten. Kunnen het Garantiefonds of de Staat de slachtoffers niet in dat proces begeleiden?

Het is mogelijk dat het Fonds autohuur terugbetaalt. Geldt dat ook voor de annulatieverzekering?

01.12 Minister Nathalie Muylle (Nederlands): Er leven heel wat zorgen over extra kosten. Straks heeft de heer Van Hecke nog een vraag over betaling met een kredietkaart. Vaak zijn daar verzekeringen aan gekoppeld. Deze morgen is er een derde keer overleg op drie weken tijd. Ook daar willen we duidelijkheid over de verzekeraar. Bij betaling met een Visa-kaart moet de tegenpartij kunnen bewijzen dat dit onrechtmatig zou zijn gebeurd. We hopen daar oplossingen te kunnen vinden voor heel wat mensen. We zitten hiervoor samen met Febelfin, de banken en het Garantiefonds. Ik hoop snel op duidelijkheid. Vaak gaat het over extra kosten voor mensen die gegijzeld werden in hun hotel en niet konden vertrekken. We houden de druk hoog om oplossingen te vinden, die we dan zo goed en zo snel mogelijk willen communiceren aan de reizigers.

Waarom nog maar 20.000 claims? Men heeft twee jaar de tijd om een claim in te dienen en we zijn nog maar enkele weken ver. Zelf vinden we de webapplicatie vrij gemakkelijk toepasbaar: men vult

depuis la faillite. Nous estimons quant à nous que l'application web est assez aisément applicable: il suffit de compléter le formulaire en ligne avec ses coordonnées et d'envoyer en pièces jointes ses justificatifs. Aujourd'hui, je rechigne à répondre à la question du pourquoi. Nous nous interrogeons également sur les intentions du repreneur. Une possibilité consiste à s'adresser à TUI par subrogation. De très nombreux voyages n'auraient lieu qu'en 2020. Certaines personnes ont versé une avance sur le prix de ces voyages. Si nous attendons pour savoir ce que nous pourrions encore faire avec cette avance et si nous pourrions peut-être la faire transférer, cela pourrait jouer un rôle.

Le personnel du Fonds de Garantie s'active à examiner et à rembourser les dossiers. Si un nombre important de plaintes n'ont pas encore déposées d'ici la fin de l'année, nous examinerons comment nous pouvons motiver les gens à le faire dans les meilleurs délais.

Je comprends les préoccupations exprimées concernant le chèque-cadeau mais ce dernier ne ressortit pas à la législation sur les voyages à forfait et le Fonds ne peut donc intervenir à ce sujet. Ceux qui ont reçu un chèque-cadeau doivent se faire connaître comme créancier. Si les pouvoirs publics intervenaient à cet égard, les créanciers se demanderaient pourquoi nous intervenons pour les voyageurs et non pour l'ensemble des créanciers.

L'incident est clos.

02 Questions jointes de

- Kathleen Depoorter à Nathalie Muylle (Emploi, Economie et Consommateurs) sur "D'éventuelles ententes sur les prix entre Novartis et Roche" (55000807C)
- Melissa Depraetere à Nathalie Muylle (Emploi, Economie et Consommateurs) sur "L'Autorité belge de la Concurrence (ABC)" (55000821C)
- Melissa Depraetere à Nathalie Muylle (Emploi, Economie et Consommateurs) sur "Les perquisitions par l'ABC" (55000874C)

02.01 **Melissa Depraetere** (sp.a): Il y a cinq ans, Test-Achats a introduit auprès de l'Autorité belge de la Concurrence (ABC) une plainte solidement étayée contre Novartis et Roche, mais sans guère de résultat à ce jour. Pourquoi selon la ministre?

Pourquoi n'a-t-on jamais accédé à la demande du Syndicat Ophtalmologique d'autoriser le médicament bon marché Avastin pour le traitement de la dégénérescence maculaire liée à l'âge, au lieu du médicament Lucentis, nettement plus coûteux?

zijn gegevens in en moet de bewijsstukken meesturen. Vandaag sta ik nogal weigerachtig tegenover de vraag naar de reden. We vragen ons ook af wat de overnemer gaat doen. Men kan via subrogatie ook naar TUI stappen. Heel veel reizen zouden pas in 2020 doorgaan. Mensen hebben daar een voorschot voor betaald. Het kan meespelen dat men afwacht wat men nog kan doen met dat voorschot en of men dat nog kan overdragen.

De mensen van het Garantiefonds zijn volop dossiers aan het terugbetalen en zetten zich volop in. Als eind dit jaar nog heel veel claims niet zijn ingevuld, dan moeten wij bekijken hoe wij de mensen kunnen motiveren om hun dossier zo snel mogelijk in te dienen.

Ik begrijp de bekommernis over de cadeaubon, maar een cadeaubon valt niet onder de wetgeving pakketreizen, dus het Garantiefonds kan daarin niet tussenkomen. Wie een cadeaubon heeft, moet in de rij van de schuldeisers staan. Indien de overheid iets zou doen, dan zou elke schuldeiser vragen waarom wij dat voor de reizigers wel doen en niet voor hen.

Het incident is gesloten.

02 Samengevoegde vragen van

- Kathleen Depoorter aan Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "Mogelijke prijsafspraken tussen Novartis en Roche" (55000807C)
- Melissa Depraetere aan Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "De Belgische Mededingingsautoriteit (BMA)" (55000821C)
- Melissa Depraetere aan Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "De huiszoeken door de BMA" (55000874C)

02.01 **Melissa Depraetere** (sp.a): Vijf jaar geleden diende Test Aankoop bij de Belgische Mededingingsautoriteit (BMA) een stevig onderbouwde klacht in tegen Novartis en Roche, maar daar is bitter weinig mee gebeurd. Hoe verklaart de minister dat?

Waarom werd er nooit ingegaan op de vraag van het Oftalmologisch Syndicaat om het goedkopere Avastin toe te laten voor de behandeling van ouderdomsblindheid, in plaats van het duurdere Lucentis?

Le jeudi 8 octobre, l'ABC a effectué des perquisitions dans plusieurs entreprises pharmaceutiques soupçonnées de contrecarrer la concurrence sur le marché des médicaments biosimilaires.

À quels dossiers ces perquisitions étaient-elles liées? Quelles démarches sont-elles encore entreprises? Combien de plaintes ont été déposées à ce sujet auprès de l'ABC?

02.02 Nathalie Muylle, ministre (*en néerlandais*): L'ABC n'est pas soumise à mon autorité hiérarchique de ministre de l'Économie. Il s'agit d'une institution administrative autonome dont les membres du personnel sont tenus d'observer le secret professionnel. Son statut est directement dérivé de la réglementation européenne. Je ne suis, dès lors, pas en mesure de répondre à de nombreuses questions.

La firme pharmaceutique Roche et l'UZ Gent ont confirmé qu'une perquisition avait été effectuée. Des demandes d'information ont été adressées à d'autres hôpitaux. L'ABC a déjà reçu plusieurs plaintes relatives à la question des médicaments biosimilaires. Je ne puis donner davantage d'informations sur ce point.

Sur la base de la réponse formulée le 27 septembre 2019 par l'auditeur général à la question posée par mon prédécesseur à l'ABC concernant le traitement tardif de ce dossier, et eu égard à l'obligation de secret, je puis confirmer les éléments suivants.

Ce dossier a été ouvert à la suite d'une plainte de Test Achats mais une communication prématurée dans la presse a coupé l'effet de surprise pour les entreprises. Il y a eu plusieurs contacts entre l'auditorat de l'ABC et Novartis et Roche à qui des demandes d'information contraignantes ont été adressées.

Les autorités italiennes et françaises ont constitué un dossier analogue mais les dispositions réglementaires et les contextes étant différents, les résultats des enquêtes menées dans ces pays ne présentent guère d'utilité pour le dossier belge.

Dans le domaine du droit de la concurrence, les enquêtes peuvent prendre des années. Leur durée dépend de la qualité des preuves, de la complexité de l'établissement des infractions, de la coopération

Op donderdag 8 oktober verrichte het BMA huiszoekingen bij meerdere farmabedrijven die ervan verdacht worden de concurrentie op de markt van biosimilaire geneesmiddelen tegen te werken.

Met welk dossier hielden ze verband? Welke stappen worden er nog ondernomen? Hoeveel klachten werden daarover ingediend bij het BMA?

02.02 Minister Nathalie Muylle (Nederlands): De BMA staat niet onder mijn hiërarchisch gezag als minister van Economie. Het is een onafhankelijke administratieve instelling waarvan de personeelsleden het beroepsgeheim in acht moeten nemen. Haar statuut vloeit rechtstreeks voort uit de Europese regelgeving. Op heel wat vragen kan ik dan ook niet antwoorden.

Wat de huiszoekingen betreft, hebben het farmabedrijf Roche en het UZ Gent bevestigd dat er een huiszoeking heeft plaatsgevonden. Andere ziekenhuizen hebben verzoeken om inlichtingen ontvangen. De BMA ontving al meerdere klachten over de problematiek rond de biosimilaire geneesmiddelen. Ik kan daarover niet meer informatie geven.

Aan de hand van het antwoord van de auditeur-generaal van 27 september 2019 op de vraag die mijn voorganger aan de BMA richtte over de laattijdige behandeling van dit dossier, kan ik – rekening houdend met de geheimhoudingsplicht – het volgende bevestigen.

Het dossier werd geopend naar aanleiding van een klacht van Test Aankoop, maar door de voortijdige communicatie in de pers ging het verrassingseffect voor de ondernemingen verloren. Er waren verschillende contacten tussen het auditoraat van de BMA en Novartis en Roche, die onder andere dwingende verzoeken om inlichtingen hebben ontvangen.

De Italiaanse en Franse autoriteiten hebben hetzelfde dossier in behandeling genomen, maar als gevolg van het verschillende regelgevende kader en de verschillende context hebben de resultaten van die onderzoeken slechts een beperkt nut voor het Belgische dossier.

In het mededingingsrecht nemen onderzoeken vaak meerdere jaren in beslag. De duur hangt af van de kwaliteit van het bewijsmateriaal, de complexiteit van de vaststelling van de inbreuken, de

des entreprises concernées et du parallélisme éventuel avec des enquêtes menées par d'autres autorités de la concurrence. Le nombre de membres du personnel que l'auditeur général peut affecter au dossier peut également avoir une influence.

Cinq ans, c'est long pour faire aboutir une enquête mais j'ai la conviction de l'ABC fait tout ce qui est en son pouvoir. Elle doit en effet prendre une décision sur la base de preuves concrètes.

S'agissant des questions relatives au remboursement de médicaments, je vous renvoie à la ministre de la Santé publique.

02.03 Melissa Depraetere (sp.a): L'enquête est en effet secrète mais notre commission pourrait s'intéresser au fonctionnement de l'ABC qui pose problème. L'audition de lundi dernier a mis en évidence que l'ABC ne disposait pas de l'expertise requise pour mener ce genre d'enquête. La question se pose dès lors de savoir si l'ABC constitue bien l'instance la plus indiquée pour mener ce genre d'enquête et si une meilleure coopération avec d'autres instances ne peut être mise en place.

02.04 Nathalie Muylle, ministre (en néerlandais): L'ABC a reçu des moyens complémentaires pour recruter dix à quinze juristes spécialisés dans le droit de la concurrence mais ces derniers sont très recherchés et donc difficiles à recruter.

02.05 Melissa Depraetere (sp.a): C'est précisément pour cette raison que j'insiste pour qu'il y ait davantage de coopération.

L'incident est clos.

Le **président**: La question n° 55000766C de Mme Fonck est transformée en question écrite.

03 Questions jointes de

- **Melissa Depraetere à Nathalie Muylle (Emploi, Economie et Consommateurs) sur "Le nombre croissant de faillites" (55000808C)**
- **Reccino Van Lommel à Nathalie Muylle (Emploi, Economie et Consommateurs) sur "Les indicateurs économiques révélant l'imminence d'une récession" (55001171C)**

03.01 Melissa Depraetere (sp.a): Au cours des neuf premiers mois de l'année 2019, le nombre de faillites a augmenté de 15 %. Plus de 15 000 emplois ont ainsi été perdus. La perte d'emplois à la suite d'une restructuration est

medewerking van de ondernemingen en de eventuele samenhang met de door andere autoriteiten gevoerde onderzoeken. Ook het aantal personeelsleden dat de auditeur-generaal kan toewijzen, heeft een invloed.

Vijf jaar is lang om een onderzoek te voltooien, maar ik ben ervan overtuigd dat de BMA doet wat zij kan. Zij moet immers een beslissing nemen op basis van concrete bewijzen.

Voor de vragen inzake de terugbetaling van medicatie, verwijs ik naar de minister van Volksgezondheid.

02.03 Melissa Depraetere (sp.a): Het onderzoek is inderdaad geheim, maar deze commissie kan zich wel buigen over de problematische werking van de BMA. Uit de hoorzitting van vorige maandag is gebleken dat er te weinig expertise in huis is om dergelijke dossiers te onderzoeken. De vraag rijst of de BMA de juiste instantie is om dergelijke onderzoeken te leiden en of er geen betere samenwerking mogelijk is met andere instanties.

02.04 Minister Nathalie Muylle (Nederlands): De BMA kreeg extra middelen om tien à vijftien juristen mededingingsrecht in dienst te nemen, maar die zijn erg gegeerd en de plaatsen raken moeilijk ingevuld.

02.05 Melissa Depraetere (sp.a): Daarom precies dring ik aan op meer samenwerking.

Het incident is gesloten.

De **voorzitter**: Vraag nr. 55000766C van mevrouw Fonck wordt omgezet in een schriftelijke vraag.

03 Samengevoegde vragen van

- **Melissa Depraetere aan Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "Het stijgende aantal faillissementen" (55000808C)**
- **Reccino Van Lommel aan Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "De economische indicaties die wijzen op een nakende recessie" (55001171C)**

03.01 Melissa Depraetere (sp.a): In de eerste negen maanden van 2019 is het aantal faillissementen gestegen met liefst 15 %. Daardoor gingen meer dan 15.000 jobs verloren. Ook het jobverlies als gevolg van herstructurering stijgt: in

également en augmentation: le compteur affichait 5 000 en septembre, contre 2 800 emplois perdus sur l'ensemble de l'année 2018. On note en même temps une diminution des offres d'emploi. Il devient de plus en plus difficile de créer des emplois vu l'affaiblissement actuel de la conjoncture économique. Et tout cela sans tenir compte du Brexit imminent.

Comment la ministre interprète-t-elle ces chiffres? Quelles sont, selon elle, les causes des nombreuses faillites? Comment peut-on inverser la tendance? Cette tendance économique va-t-elle se poursuivre?

03.02 Reccino Van Lommel (VB): De plus en plus d'économistes prédisent une récession. La croissance économique ralentit dans toute l'Europe. Des décisions d'investissement sont reportées et le nombre de faillites augmente.

Comment la ministre évalue-t-elle ces signes annonciateurs d'une crise? Dans notre pays, quels indicateurs économiques peut-on qualifier de préoccupants? Quelles mesures le gouvernement prend-il pour éviter une croissance négative et une crise économique? Comment la ministre explique-t-elle la hausse du nombre de faillites?

03.03 **Minister Nathalie Muylle (en néerlandais):** Actuellement, les perspectives de croissance de l'emploi du Bureau fédéral du Plan et de la Banque nationale sont toujours positives. L'OCDE et le FMI prévoient également une croissance, quoique plus modérée.

Le ralentissement du commerce international entraîne des conséquences majeures pour toute la zone euro et, par voie de conséquence, pour l'économie belge, qui est une économie ouverte, et en particulier pour le secteur manufacturier. Les investissements industriels se maintiennent néanmoins. Le contexte économique actuel demeure un terreau propice aux investissements. Ces dernières années, le gouvernement a pris beaucoup de mesures destinées à promouvoir une croissance économique durable, par exemple le taxshift et la réforme de l'impôt des sociétés.

La hausse du nombre des faillites ne trouve pas seulement sa source dans la contraction du contexte économique. Deux modifications légales importantes ont eu pour effet que les tribunaux du commerce prononcent plus de faillites. Ainsi, la loi du 12 juin 2017 prête davantage attention au problème des sociétés fantômes. À Bruxelles, notamment, cette loi a fait augmenter de 80 % le pourcentage de faillites. De plus, les ASBL et les

september stond de teller op 5.000, tegenover 2.800 verloren jobs in heel 2018. Tegelijkertijd daalt het aantal vacatures. Jobs creëren wordt steeds moeilijker nu de economische conjunctuur verzwakt. En dan houden we nog niet eens rekening met de nakende brexit.

Hoe interpreteert de minister deze cijfers? Wat ziet zij als de oorzaken van de vele faillissementen? Hoe kan het tij worden gekeerd? Zal deze economische trend zich verder zitten?

03.02 Reccino Van Lommel (VB): Steeds meer economen voorspellen een recessie. De economische groei vertraagt in heel Europa. Investeringsbeslissingen worden uitgesteld en het aantal faillissementen stijgt.

Hoe evalueert de minister deze signalen die op een aankomende crisis wijzen? Welke economische indicatoren in ons land zijn verontrustend? Welke maatregelen neemt de regering om een negatieve groei en een economische crisis te voorkomen? Hoe verklaart de minister de toenemende faillissementscijfers?

03.03 **Minister Nathalie Muylle (Nederlands):** Momenteel zijn de groeivoorzichten voor de werkgelegenheid van het Federaal Planbureau en de Nationale Bank nog steeds positief. Ook de OESO en het IMF voorspellen een, zij het een iets gematigdere, groei.

De slabakkende internationale handel heeft grote gevolgen voor de hele eurozone en dus ook voor de open Belgische economie en dan vooral voor de productiesector. Desondanks blijven de bedrijfsinvesteringen gehandhaafd. De huidige economische omgeving blijft bevorderlijk voor investeringen. De regering heeft de afgelopen jaren tal van maatregelen genomen om een duurzame economische groei te bevorderen, zoals onder meer de taxshift en de hervorming van de vennootschapsbelasting.

Dat het aantal faillissementen is gestegen, komt niet enkel door de minder gunstige economische context. Twee belangrijke wetwijzigingen hebben ervoor gezorgd dat de handelsrechtbanken meer faillissementen uitspreken. Zo wordt door de wet van 12 juni 2017 meer aandacht besteed aan het probleem van spookbedrijven. Met name in Brussel leidde deze wet tot 80 % meer faillissementen. Door de inwerkingtreding van boek 20 van het Wetboek

professions libérales peuvent également être déclarées en faillite à la suite de l'entrée en vigueur du livre 20 du Code de droit économique le 1^{er} mai 2018.

Il faut faire preuve de circonspection avec les chiffres relatifs aux pertes d'emplois. Par exemple, si on trouve un repreneur après une faillite, le nombre de pertes d'emplois est au final moins élevé que le nombre enregistré au moment de la faillite. Il n'entre toutefois pas dans mes intentions de minimiser l'influence de la conjoncture économique sur le marché du travail. À l'échelon fédéral, nous pouvons amortir les chocs grâce au régime de chômage et à des systèmes comme le chômage temporaire. Pour les travailleurs indépendants et les entrepreneurs, un droit passerelle a été mis en place, y compris dans l'hypothèse d'un Brexit sans accord.

Nous analysons les évolutions et préparons en outre des scénarios pour faire face aux pires situations. Le gouvernement étudie la meilleure façon d'amortir les chocs sur le marché du travail pour les entreprises qui sont confrontées à une baisse significative de leur chiffre d'affaires. Quant à nous, nous planchons entre autres sur des systèmes de réduction temporaire de la durée du temps de travail. Nous nous efforçons de finaliser ce paquet de dispositions pour le cas où.

03.04 Melissa Depraetere (sp.a): J'espère surtout que le gouvernement sera prêt pour faire face aux conséquences du Brexit.

03.05 Reccino Van Lommel (VB): L'économie est fragile et il suffit parfois d'un rien pour que la situation dérape. La poursuite des investissements est probablement liée au fait que les entreprises peuvent encore, cette année, bénéficier de la déduction pour investissement. Cette déduction sera supprimée l'année prochaine dans le cadre de la réforme de l'impôt des sociétés. Peut-être faudrait-il, compte tenu des prévisions de nombreux économistes, envisager de maintenir cette déduction plus longtemps.

L'incident est clos.

04 Question de Christophe Lacroix à Nathalie Muylle (Emploi, Economie et Consommateurs) sur "Les mesures annoncées par les États-Unis pour sanctionner l'importation des produits européens" (55000873C)

04.01 Christophe Lacroix (PS): Dans le dossier Airbus, l'OMC vient d'autoriser les USA à surtaxer les produits européens à hauteur de 7,5 milliards de

van Economisch Recht op 1 mei 2018 kunnen bovendien ook vzw's en vrije beroepen failliet worden verklaard.

Met cijfers over jobverlies moet men voorzichtig zijn. Als bijvoorbeeld na een faillissement toch een overnemer wordt gevonden, ligt het uiteindelijke jobverlies lager dan het cijfer op het ogenblik van het faillissement. Ik wil de invloed van de economische conjunctuur op de arbeidsmarkt evenwel niet minimaliseren. Op federaal niveau kunnen wij schokken opvangen via het werkloosheidsstelsel en door systemen als de tijdelijke werkloosheid. Voor zelfstandigen en ondernemers bestaat een overbruggingsrecht, ook in het geval van een no-dealbrexit.

Wij bekijken de evoluties en bereiden ook worstcasescenario's voor. De regering gaat na hoe we schokken op de arbeidsmarkt kunnen opvangen voor bedrijven die een groot omzetverlies lijden. We kijken naar systemen van tijdelijke arbeidsduurvermindering en dergelijke. We proberen dit pakket klaar te hebben voor als het nodig mocht zijn.

03.04 Melissa Depraetere (sp.a): Ik hoop vooral dat de regering klaar zal zijn om de gevolgen van de brexit op te vangen.

03.05 Reccino Van Lommel (VB): De economie is broos en een kleine vonk ontsteekt wel eens een grote brand. Dat er nog steeds investeringen worden gedaan, ligt wellicht aan de investeringsaftrek die bedrijven dit jaar nog kunnen genieten. Volgend jaar verdwijnt die door de hervorming van de vennootschapsbelasting. Misschien moet men, met de voorspellingen van heel wat economen in het achterhoofd, overwegen om die investeringsaftrek langer te handhaven.

Het incident is gesloten.

04 Vraag van Christophe Lacroix aan Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "De door de VS aangekondigde sancties op de invoer van Europese producten" (55000873C)

04.01 Christophe Lacroix (PS): In de nasleep van het Airbus-dossier heeft de WTO de Verenigde Staten onlangs de toestemming gegeven om

dollars. L'administration a immédiatement listé des produits de l'aéronautique, de l'agriculture et de l'industrie.

Quel est l'impact des sanctions américaines sur les entreprises belges et quels sont les produits concernés? A-t-on prévu une information des entreprises, coordonnée avec les entités fédérées? Quelle est la réaction européenne? Une solution négociée est-elle engagée? Y a-t-il des décisions de l'OMC à actionner en retour par l'Europe? Si oui, lesquelles? Sommes-nous en guerre commerciale avec les USA et avec quel impact économique?

04.02 **Nathalie Muylle**, ministre (*en français*): Les droits d'importation américains supplémentaires concernent 0,1 % de nos exportations vers les États-Unis, soit 13,6 millions d'euros, essentiellement des fruits et préparations à base de fruits, des produits laitiers, des mollusques et des saucisses. Les droits sur ces produits augmenteront donc de 1,2 à 4,6 millions d'euros par an.

Mi-avril, alors que les États-Unis éditait la liste des produits européens susceptibles d'être davantage taxés, les fédérations ont commencé à informer les entreprises. Cette communication s'est poursuivie en juillet, après publication d'une liste additionnelle, et début octobre, après publication de la liste finale. Celle-ci pourrait encore connaître quelques modifications.

L'Union européenne a toujours privilégié une solution négociée et a proposé aux autorités américaines d'adopter, de part et d'autre, de meilleures pratiques de subvention dans le secteur aéronautique.

Cependant, si les États-Unis imposent des droits supplémentaires dans le cadre du différend sur Airbus, l'UE pourrait se voir obligée de faire de même dans le cadre du différend sur Boeing, une fois la décision de l'OMC connue. Il s'agit d'obtenir réparation pour le non-respect des règles de l'OMC sur les subventions et non d'une guerre commerciale mais le risque d'une escalade existe. C'est pourquoi l'Europe privilégie une solution unique équilibrée.

L'impact économique est à l'étude, aux niveaux national et européen.

bijkomende taken op Europese producten te heffen ten belope van 7,5 miljard dollar. De Amerikaanse administratie heeft onmiddellijk een lijst opgesteld van producten uit de luchtvaart, de landbouw en de industrie.

Wat zijn de gevolgen van de Amerikaanse sancties voor de Belgische bedrijven en over welke producten gaat het? Zal er middels een gecoördineerde actie samen met de deelgebieden informatie verstrekt worden aan onze bedrijven? Hoe reageert de Europese Unie? Werden er gesprekken opgestart om via onderhandelingen tot een oplossing te komen? Zijn er besluiten van de WTO die door Europa aangewend kunnen worden als tegenmaatregel? Zo ja, welke? Zijn we nu verwickeld in een handelsoorlog met de Verenigde Staten en wat zijn de economische gevolgen?

04.02 Minister **Nathalie Muylle** (*Frans*): De bijkomende Amerikaanse invoerrechten hebben betrekking op 0,1 % van onze uitvoer naar de Verenigde Staten, wat neerkomt op 13,6 miljoen euro, voor hoofdzakelijk fruit en fruitbereidingen, melkproducten, zeevruchten en worsten. Het bedrag van de invoerrechten op die producten zal dus stijgen met 1,2 tot 4,6 miljoen euro per jaar.

Medio april, toen de Verenigde Staten de lijst van Europese producten publiceerden die mogelijk zwaarder zouden worden belast, zijn de federaties gestart met het informeren van de bedrijven. Er werd wederom informatie verstrekt in juli, na de publicatie van een aanvullende lijst, en begin oktober, na de publicatie van de definitieve lijst. Het is niet uitgesloten dat er nog enkele wijzigingen aan die lijst worden aangebracht.

De Europese Unie heeft altijd de voorkeur gegeven aan een uitonderhandelde oplossing en heeft de Amerikaanse autoriteiten voorgesteld dat beide partijen better practices inzake subsidies voor de luchtvaartsector zouden goedkeuren.

Als de Verenigde Staten bijkomende douanerechten opleggen in het kader van de zaak-Airbus, zou de EU zich genoodzaakt kunnen zien om hetzelfde te doen in het kader van de zaak-Boeing, wanneer de uitspraak van de WTO hierover bekend is. Hier gaat het om een schadeloosstelling voor de niet-naleving van de WTO-regels inzake subsidies. Er is geen sprake van een handelsoorlog. Toch bestaat het risico op een escalatie. Daarom geeft Europa de voorkeur aan één enkele, evenwichtige oplossing.

De economische impact wordt onderzocht, zowel op het nationale als op het Europese niveau.

04.03 **Christophe Lacroix** (PS): Je constate avec satisfaction que la Belgique a joué son rôle dans la communication avec les fédérations et souhaiterais que les entités fédérées soient plus impliquées.

La liste finale pourrait être modifiée et donc aggraver l'impact économique. L'UE envisage une solution négociée mais ce sera difficile avec un président américain qui impose son point de vue personnel.

L'incident est clos.

Le **président**: La question n° 55000926C de Mme Depraetere est transformée en question écrite.

05 **Question de Katrien Houtmeyers à Nathalie Muylle (Emploi, Economie et Consommateurs) sur "Les ententes sur les prix" (55000937C)**

05.01 **Katrien Houtmeyers** (N-VA): Le droit de la concurrence a été introduit pour protéger les consommateurs, la distorsion de concurrence entraînant une hausse des prix. Selon une enquête réalisée par l'autorité de contrôle néerlandaise *Nederlandse Autoriteit Consument en Markt*, 10 % des entreprises estiment que les pratiques visant à s'entendre sur les prix ou à se répartir les clients méritent considération. Dans le cas des petites entreprises, ce chiffre peut atteindre les 20 %. L'Autorité belge de la Concurrence (ABC) envisage-t-elle également une telle étude? Quel a été l'effet de son guide pour les PME, publié en 2016, sur les règles de concurrence?

05.02 **Nathalie Muylle**, ministre (*en néerlandais*): L'ABC a connaissance de l'étude néerlandaise. Les deux autorités en ont discuté. L'ABC juge cette initiative très utile, mais elle n'a pas l'intention de procéder elle-même à une étude. L'ABC a d'autres priorités.

Les effets de la brochure informative n'ont pas été analysés, mais les contacts avec les associations professionnelles et les associations d'entreprises de même qu'au sein de la commission consultative spéciale Concurrence du Conseil Central de l'Économie ont été positifs. L'ABC veillera à faire connaître la brochure en temps opportun, y compris auprès des PME.

05.03 **Katrien Houtmeyers** (N-VA): Cette démarche serait la bienvenue, car bien souvent il ne s'agit pas d'une question de mauvaise foi, mais bien d'ignorance.

04.03 **Christophe Lacroix** (PS): Ik ben tevreden dat België zijn rol heeft gespeeld in de communicatie met de federaties en ik zou willen dat de deelgebieden hier meer bij betrokken worden.

De uiteindelijke lijst kan nog gewijzigd worden en de economische impact kan dus nog groter worden. De EU overweegt een oplossing via onderhandelingen, maar dat zal moeilijk worden met een Amerikaanse president die zijn persoonlijke visie erdoor drukt.

Het incident is gesloten.

De **voorzitter**: Vraag nr. 55000926C van mevrouw Depraetere wordt omgezet in een schriftelijke vraag.

05 **Vraag van Katrien Houtmeyers aan Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "De prijsafspraken" (55000937C)**

05.01 **Katrien Houtmeyers** (N-VA): Het mededingingsrecht is ingevoerd om de consument te beschermen, want concurrentievervalsing leidt tot hogere prijzen. Uit onderzoek van de Nederlandse toezichthouder Autoriteit Consument en Markt blijkt dat 10 % van de bedrijven het maken van prijsafspraken of het onderling verdelen van klanten het overwegen waard vindt. Bij kleinere bedrijven is dat zelfs 20 %. Overweegt de Belgische Mededingingsautoriteit (BMA) ook zo'n studie? Wat is het effect geweest van haar informatiebrochure van 2016 voor kmo's over het mededingingsrecht?

05.02 **Minister Nathalie Muylle** (*Nederlands*): De Nederlandse studie is bekend bij de BMA. Beide autoriteiten hebben daarover ook gediscussieerd. De BMA vindt het een zeer nuttig initiatief, maar heeft geen plannen om zelf een studie uit te voeren. De BMA heeft andere prioriteiten.

De effecten van de infobrochure werden niet onderzocht, maar de contacten met de beroeps- en ondernemingsverenigingen en binnen de bijzondere raadgevende commissie voor de Mededinging van de Centrale Raad voor het Bedrijfsleven waren positief. De BMA zal de brochure te gepastene tijde onder de aandacht brengen, ook van kmo's.

05.03 **Katrien Houtmeyers** (N-VA): Dat zou goed zijn, want het is vaak geen kwestie van kwade wil, maar van onwetendheid.

L'incident est clos.

Le **président**: La question n° 55000938C de Mme Depraetere est supprimée car elle a été posée en séance plénière la semaine passée.

06 Question de Katrien Houtmeyers à Nathalie Muylle (Emploi, Economie et Consommateurs) sur "La modification contractuelle unilatérale" (55001068C)

06.01 **Katrien Houtmeyers** (N-VA): Il semble qu'aux Pays-Bas, de grandes firmes de logiciels se soient rendues coupables de pratiques abusives comme la modification unilatérale de contrats de licences. Il s'agit surtout d'entreprises IT européennes et américaines cotées en Bourse dont les pratiques sont souvent agressives et peu conviviales. Les entreprises clientes qui protestent se voient proposer un arrangement avec clause de confidentialité.

De telles pratiques ont-elles aussi été observées chez nous?

06.02 **Nathalie Muylle**, ministre (*en néerlandais*): Je n'ai pas connaissance de telles pratiques, à l'exception d'une plainte informelle auprès de l'Autorité belge de la Concurrence, laquelle n'était pas assez concrète pour justifier l'ouverture d'une enquête. L'ABC prend de très nombreuses initiatives destinées à protéger nos entreprises contre de telles pratiques. Elle lancera prochainement une campagne d'information sur la nouvelle loi du 4 avril 2019 en ce qui concerne les abus de dépendance économique, les clauses abusives et les pratiques du marché déloyales entre entreprises.

06.03 **Katrien Houtmeyers** (N-VA): Voilà une initiative positive. Il me paraît surprenant que des pratiques qui sont fréquentes aux Pays-Bas n'existeraient pas ici.

L'incident est clos.

07 Question de Patrick Prévot à Nathalie Muylle (Emploi, Economie et Consommateurs) sur "La revente des tickets de concert sur le marché secondaire" (55001128C)

07.01 **Patrick Prévot** (PS): En juillet dernier, dans le magazine *Billboard*, le leader mondial d'organisation de concerts Live Nation avouait avoir aidé des artistes à mettre en place un système structuré de revente des tickets sur le marché secondaire, les gains illicites étant ensuite partagés entre eux.

Het incident is gesloten.

De **voorzitter**: Vraag nr. 55000938C van mevrouw Depraetere vervalt omdat ze vorige week in de plenaire vergadering aan bod kwam.

06 Vraag van Katrien Houtmeyers aan Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "De eenzijdige contractwijziging" (55001068C)

06.01 **Katrien Houtmeyers** (N-VA): In Nederland blijken grote softwarebedrijven zich te bezondigen aan wanpraktijken zoals het eenzijdig aanpassen van licentieovereenkomsten. Het gaat vooral om beursgenoteerde Europese en Amerikaanse IT-bedrijven die vaak agressief en klantenvriendelijk te werk gaan. Bedrijven die protesteren krijgen een schikking met een geheimhoudingsclausule aangeboden.

Komen dergelijke praktijken ook bij ons voor?

06.02 Minister **Nathalie Muylle** (*Nederlands*): Ik heb geen weet van dergelijke praktijken, behalve één informele klacht bij de Belgische Mededingingsautoriteit die onvoldoende concreet was om een onderzoek te kunnen openen. De BMA neemt heel veel initiatieven die onze ondernemingen tegen dergelijke praktijken moeten beschermen. Binnenkort lanceert ze een informatiecampagne over de nieuwe regelgeving van 4 april 2019 in verband met het misbruik van economische afhankelijkheid, oneerlijke bedingen tussen ondernemingen en misleidende en agressieve marktpraktijken.

06.03 **Katrien Houtmeyers** (N-VA): Dat is een goed initiatief. Het lijkt me sterk dat iets wat in Nederland veelvuldig voorkomt hier niet zou bestaan.

Het incident is gesloten.

07 Vraag van Patrick Prévot aan Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "De doorverkoop van concerttickets op de secundaire markt" (55001128C)

07.01 **Patrick Prévot** (PS): In juli heeft Live Nation, wereldleider op het vlak van de organisatie van concerten, in het tijdschrift *Billboard* bekend dat het artiesten geholpen heeft een gestructureerd systeem op poten te zetten voor de doorverkoop van tickets op de secundaire markt. De onrechtmatig verkregen winst werd onderling

verdeeld.

La loi du 30 juillet 2013 interdit de revendre de manière habituelle ou à un prix supérieur au prix initial les tickets de concert et permet rechercher et de constater les infractions.

Avez-vous demandé à votre administration d'enquêter sur ces pratiques? Des consommateurs belges ont-ils été trompés? Combien d'infractions à la loi de 2013 ont-elles été constatées ces 5 dernières années? Le rapport prévu tous les deux ans a-t-il été publié?

07.02 Nathalie Muylle, ministre (*en français*): Ni mon administration ni moi-même n'avons été informés des déclarations de Live Nation. Mon administration n'est pas en mesure de me dire si le consommateur belge a été touché par la pratique. Ces 5 dernières années, l'Inspection économique a reçu 2 613 signalements relatifs à la revente de tickets mais la grande majorité concerne des entreprises établies en dehors de notre territoire. Durant la même période, 182 infractions ont été constatées.

Mon administration est en train d'actualiser le rapport d'évaluation. Dès que ce sera fait, il sera mis à la disposition de la commission.

L'incident est clos.

08 Question de Reccino Van Lommel à Nathalie Muylle (Emploi, Economie et Consommateurs) sur "L'arrondi obligatoire pour les paiements au comptant versus les autres modes de paiement" (55001237C)

08.01 Reccino Van Lommel (VB): À partir du 1^{er} décembre, les commerçants devront arrondir les paiements au comptant des consommateurs vers le haut ou vers le bas. Ces dernières années, les commerçants étaient déjà autorisés à arrondir sur une base volontaire lors de paiements en espèces et au moyen d'une carte mais non pour les chèques-repas ou les éco-chèques. Le Syndicat Neutre pour Indépendants (SNI) estime que cette réglementation pourrait donner lieu à des situations floues ou des à discussions.

La ministre voit-elle également dans cette réglementation une source de discrimination possible en fonction du mode paiement? Examinera-t-elle cette question avec des organisations de défense des intérêts des indépendants comme le SNI? Pourquoi n'a-t-on pas opté en faveur d'un système uniforme et contraignant pour tous les modes de paiement?

De wet van 30 juli 2013 verbiedt de doorverkoop van concerttickets op de gewone wijze of tegen een hogere dan de oorspronkelijke prijs en maakt het mogelijk inbreuken op te speuren en vast te stellen.

Hebt u uw administratie gevraagd die praktijken te onderzoeken? Werden er Belgische consumenten misleid? Hoeveel inbreuken op de wet van 2013 werden er de afgelopen 5 jaar vastgesteld? Werd het tweejaarlijks verslag gepubliceerd?

07.02 Minister Nathalie Muylle (Frans): Mijn administratie noch ikzelf werden op de hoogte gesteld van de verklaringen van Live Nation. Mijn administratie kan me niet meedelen of er Belgische consumenten het slachtoffer van die praktijk geworden zijn. De afgelopen 5 jaar heeft de Economische Inspectie 2.613 meldingen van doorverkoop van tickets ontvangen, maar het overgrote deel daarvan betreft bedrijven die in het buitenland gevestigd zijn. In dezelfde periode werden er 182 inbreuken vastgesteld.

Mijn administratie is bezig met het actualiseren van het evaluatieverslag. Zodra dit gebeurd is, zal het ter beschikking van de commissie gesteld worden.

Het incident is gesloten.

08 Vraag van Reccino Van Lommel aan Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "De verplichte afronding van eurocenten bij contante betalingen versus andere betaalwijzen" (55001237C)

08.01 Reccino Van Lommel (VB): Vanaf 1 december moet de handelaar contante betalingen van consumenten afronden naar boven of beneden. De voorbije jaren konden handelaars dit al vrijwillig doen bij cashbetalingen en betalingen met de kaart, maar niet voor maaltijd- of ecocheques. Het Neutraal Syndicaat voor Zelfstandigen (NSZ) meent dat dit voor onduidelijkheid en discussies kan zorgen.

Ziet de minister hier ook een mogelijke discriminatie volgens de verschillende betalingswijzen? Zal zij dit bespreken met belangenorganisaties als het NSZ? Waarom heeft men niet gekozen voor een uniform systeem, verplicht voor alle betaalwijzen?

08.02 Nathalie Muylle, ministre (*en néerlandais*): L'objectif de cette mesure, qui entrera en vigueur le 1^{er} décembre, est de réduire l'utilisation des pièces de un et de deux cents, compte tenu des frais qu'elles génèrent et parce qu'elles ne suscitent guère l'enthousiasme. C'est pour cette raison que la loi limite l'obligation d'arrondir aux paiements en espèces. Dans la mesure où il existe une nette distinction entre les entreprises qui arrondissent systématiquement et celles qui n'arrondissent qu'en cas de paiements au comptant, il ne saurait être question de discrimination. Dans la mesure où je multiplie actuellement les rencontres en ma qualité de nouvelle ministre, je recevrai prochainement le SNI et j'évoquerai également ce dossier avec lui.

08.03 Reccino Van Lommel (VB): Je me réjouis évidemment d'apprendre que la ministre examinera ce dossier avec le SNI parce qu'il est inadmissible que le consommateur paye plus ou moins selon le mode paiement qu'il utilise. J'espère que cette discussion permettra de clarifier la situation.

08.04 Nathalie Muylle, ministre (*en néerlandais*): J'ai entendu aujourd'hui plusieurs demandes que je ne puis réaliser en affaires courantes mais libre au Parlement de prendre des initiatives.

L'incident est clos.

09 Questions jointes de

- **Reccino Van Lommel à Nathalie Muylle (Emploi, Economie et Consommateurs)** sur "Les conséquences du Brexit pour les entreprises belges" (55001170C)
- **Patrick Prévot à Nathalie Muylle (Emploi, Economie et Consommateurs)** sur "Les conséquences économiques du Brexit" (55001205C)

09.01 Reccino Van Lommel (VB): Le 17 octobre dernier, Boris Johnson a conclu un accord prévoyant le départ du Royaume-Uni de l'Europe sans Brexit dur. Indépendamment de tous les développements futurs, cet accord impliquerait notamment que les entreprises ne ressentiraient les effets du Brexit qu'après 2020.

Quel est le rapport entre ce nouvel accord et ceux conclus précédemment du point de vue des avantages et des inconvénients en particulier pour les entreprises? La ministre juge-t-elle souhaitable d'anticiper l'accord? Dans l'affirmative, comment?

09.02 Patrick Prévot (PS): À la suite du nouvel accord sur le Brexit, on a assisté à de nouveaux

08.02 Minister Nathalie Muylle (Nederlands): Het doel van deze maatregel, die ingaat op 1 december, is het gebruik van de stukken van 1 en 2 cent drastisch te verminderen, gezien de kosten die zij genereren en omdat ze op weinig enthousiasme kunnen rekenen. Daarom voert de wet de verplichte afronding enkel in voor cashbetalingen. Wettelijk mogen ondernemingen ook vrij beslissen om de afronding toe te passen voor alle andere betalingen. Aangezien er een duidelijk onderscheid is tussen ondernemingen die steeds afronden en ondernemingen die alleen afronden bij cashbetaling, is er geen sprake van discriminatie. Aangezien ik als nieuwe minister momenteel iedereen ontvang, wil ik binnenkort ook het NSZ ontvangen en zal ik ook deze kwestie bespreken.

08.03 Reccino Van Lommel (VB): Uiteraard is het positief dat de minister dit zal bespreken met het NSZ, want het kan niet dat men op basis van de betaalwijze meer of minder betaalt. Ik hoop dat het gesprek duidelijkheid brengt.

08.04 Minister Nathalie Muylle (Nederlands): Ik heb vandaag al vaker dingen horen vragen die ik in lopende zaken niet kan realiseren, maar het Parlement kan hier altijd initiatieven in nemen.

Het incident is gesloten.

09 Samengevoegde vragen van

- **Reccino Van Lommel aan Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten)** over "De gevolgen van de brexit voor de Belgische bedrijven" (55001170C)
- **Patrick Prévot aan Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten)** over "De economische gevolgen van de brexit" (55001205C)

09.01 Reccino Van Lommel (VB): Op 17 oktober 2019 sloot Boris Johnson een akkoord om Europa te verlaten zonder harde brexit. Los van alle verdere ontwikkelingen zou dit akkoord onder meer inhouden dat bedrijven de brexit pas na 2020 zouden voelen.

Hoe verhoudt dit nieuwe akkoord zich tot de eerdere akkoorden wat betreft voor- en nadelen, specifiek voor onze ondernemers? Vindt de minister het wenselijk om te anticiperen op het akkoord? Zo ja, hoe?

09.02 Patrick Prévot (PS): Naar aanleiding van het nieuwe brexitakkoord hebben er zich nieuwe

rebondissements au Parlement britannique. Nous ne pouvons rester suspendus aux atermoiements de Boris Johnson et devons imaginer tous les scénarios.

Pourriez-vous nous faire un instantané de la situation sur les conséquences économiques du Brexit? Peut-on avoir une fourchette plus précise du nombre d'emplois qui risquent d'être perdus? Quelles démarches allez-vous entreprendre pour limiter cet impact? Quelle proportion de PME ont-elles consulté le Brexit Impact Scan? Pouvez-vous faire le point sur les fonds européens dégagés pour les entreprises touchées ainsi que sur les accords réglant la relation future entre l'Union européenne et le Royaume-Uni?

09.03 Nathalie Muylle, ministre (*en néerlandais*): Nous essayons de suivre toutes les évolutions de très près car la situation change constamment. Il existe à présent un accord qui règle le retrait du Royaume-Uni de l'Union européenne. Un Brexit sans accord, qui aurait entraîné d'importants changements pour les entreprises belges dès le 31 octobre, semble ainsi avoir été évité. Au cours de la période de transition qui serait prévue jusqu'en fin décembre 2020, et qui serait éventuellement renouvelable deux fois jusqu'en décembre 2022, rien ne devrait changer pour nos entreprises. Cet accord doit toutefois encore être transposé dans la législation britannique par un vote du Parlement britannique. Celui-ci a marqué hier son accord sur le *deal* mais pas sur le calendrier proposé. Il est donc question d'un signal positif grâce au *deal* mais le conditionnel est toujours de mise. Le Parlement européen devrait également marquer son accord. Nous continuons de suivre ce dossier de très près et plaidons en faveur d'un règlement correct avec des conséquences économiques minimales.

(*En français*) L'étude mentionne des emplois perdus allant de 10 000 pour un Brexit doux à 42 000 pour une sortie sans accord. Une période de transition est prévue pour préparer les entreprises et limiter les effets du Brexit. Le SPF Économie organise des séances d'information, à sa propre initiative ou à la demande des entreprises. Ces séances suivront l'évolution de la situation.

Les entreprises et les citoyens peuvent se rendre sur le site du SPF pour trouver des informations à ce sujet.

(*En néerlandais*) Le site internet du SPF Économie est très instructif. Il y a une section pour les

verwickelingen in het Brits Parlement voorgedaan. We mogen niet bij de pakken blijven neerzitten terwijl Boris Johnson tijd probeert te winnen. We moeten ons op alle mogelijke scenario's voorbereiden.

Wat zijn op dit moment de economische gevolgen van de brexit? Kunt u nauwkeuriger aangeven hoeveel jobs er bedreigd zijn? Welke maatregelen zult u nemen om die gevolgen te beperken? Welk percentage van de kmo's heeft de Brexit Impact Scan gedaan? Kunt u een stand van zaken opmaken over de Europese fondsen die vrijgemaakt zijn voor de getroffen bedrijven en over de akkoorden die de toekomstige betrekkingen tussen de Europese Unie en het Verenigd Koninkrijk zullen regelen?

09.03 Minister Nathalie Muylle (*Nederlands*): We proberen alles op de voet te volgen, de situatie verandert heel snel. Er is nu een akkoord dat de terugtrekking van het Verenigd Koninkrijk uit de EU moet regelen. Een no-dealbrexit lijkt zo vermeden en daardoor ook plotse, ingrijpende veranderingen voor onze Belgische bedrijven vanaf 31 oktober. Er zou een transitieperiode zijn tot eind december 2020, maximaal verlengbaar tot december 2022, waarin er voor onze bedrijven niets verandert. Dit akkoord moet echter nog worden omgezet in de interne wetgeving door het Britse Parlement. Dat ging gisteren wel akkoord met een deal, maar niet met de voorgestelde timing. Er is dus sprake van een hoopvol signaal dankzij de deal, maar dat is allemaal nog heel voorwaardelijk. Het Europees Parlement zal vermoedelijk ook akkoord gaan. We blijven dit van zeer nabij opvolgen en sturen aan op een fatsoenlijke regeling met minimale economische gevolgen.

(*Frans*) Volgens het onderzoek zou het banenverlies kunnen variëren van 10.000 banen bij een zachte brexit tot 42.000 bij een no-dealbrexit. Er wordt voorzien in een overgangsperiode zodat de bedrijven zich kunnen voorbereiden en de gevolgen van de brexit kunnen worden beperkt. De FOD Economie organiseert informatiesessies, zowel op eigen initiatief als op vraag van bedrijven. Deze sessies zullen mee evolueren met de verdere ontwikkelingen.

De bedrijven en burgers kunnen op de website van de FOD Economie terecht voor nadere informatie hierover.

(*Nederlands*) De website van de FOD Economie is heel leerrijk. Er is een onderverdeling voor

particuliers et une section pour les entreprises. On y trouve une foule d'informations concernant ce qu'il y a lieu de faire lorsque l'on tombe mal et quelles sont les conséquences de pareille situation, comment l'on peut ouvrir un compte, si l'on peut emporter de la nourriture et quels documents sont nécessaires à cet effet, ce qu'il en est des études, etc.

(En français) Le Brexit Impact Scan, sur le portail du SPF Économie, a été consulté des milliers de fois, en français et plus encore en néerlandais. La demande ne permet pas de distinguer entre PME et grandes entreprises.

Anticiper les conséquences du Brexit passe aussi par le recrutement dans les services publics affectés. Un crédit supplémentaire de 1 000 065 euros, correspondant à 20 recrutements, est dégagé. Les mises en services se font depuis cet été.

09.04 Reccino Van Lommel (VB): C'est précisément parce que la situation ne cesse d'évoluer qu'il peut être très utile de tenir cette commission informée et d'organiser un nouvel échange de vues lorsque nous y verrons plus clair.

09.05 Patrick Prévot (PS): J'entends votre volonté de suivre ce dossier de près pour en limiter l'impact.

Selon vous, on serait davantage confrontés à un *soft Brexit* qu'à un *no deal*. Je ne partage pas votre optimisme. Une période de transition est prévue mais elle est impossible à déterminer.

Les séances d'information et le site du SPF Économie sont utiles. Les vingt engagements devraient soulager les services et permettre d'avancer sur le dossier.

L'incident est clos.

10 Question de Reccino Van Lommel à Nathalie Muylle (Emploi, Economie et Consommateurs) sur "La prospection téléphonique à des fins commerciales" (55001172C)

10.01 Reccino Van Lommel (VB): Celles et ceux qui ne souhaitent pas recevoir des appels téléphoniques à des fins commerciales peuvent demander que leur numéro soit mentionné dans la liste Ne m'appellez plus. Les entreprises qui ne s'y conforment pas risquent d'être poursuivies au

particulieren en bedrijven. Er is zeer veel informatie over wat te doen wanneer men ziek wordt en wat de gevolgen daarvan zijn, hoe men een bankrekening kan openen, of men voedsel mag meenemen wanneer men reist en welke documenten men daarvoor nodig heeft, hoe het zit met studeren en dergelijke.

(Frans) De Brexit Impact Scan op de portaalsite van de FOD Economie werd meer dan zeventienduizend keer geraadpleegd in het Frans en nog vaker in het Nederlands. Wat de hits betreft, kan er geen onderscheid gemaakt worden tussen kmo's en grote bedrijven.

Er werd ook geanticipeerd op de gevolgen van de brexit middels aanwervingen bij de betrokken openbare diensten. Daartoe werd er een bijkomend krediet van 1.000.065 euro, wat overeenkomt met 20 aanwervingen, geoormerkt. Sinds deze zomer treden de nieuwe medewerkers in dienst.

09.04 Reccino Van Lommel (VB): Juist omdat de situatie nog voortdurend evolueert, kan het heel nuttig zijn om deze commissie te blijven informeren en om bij meer duidelijkheid opnieuw een gedachtewisseling te organiseren.

09.05 Patrick Prévot (PS): Ik begrijp dat u dat dossier op de voet zult blijven volgen om de impact ervan te beperken.

Volgens u is de kans op een *soft brexit* groter dan op een *no-dealbrexit*; ik deel uw optimisme niet. Er is in een overgangsperiode voorzien, maar het is onmogelijk te zeggen hoe lang die zal duren.

Er wordt nuttige informatie verstrekt op de infosessies en op de website van de FOD Economie. Dankzij de 20 aanwervingen zouden de diensten ontlast moeten worden en zou men vooruitgang moeten kunnen boeken met betrekking tot dat dossier.

Het incident is gesloten.

10 Vraag van Reccino Van Lommel aan Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "Prospecterende telefoonoproepen voor commerciële doeleinden" (55001172C)

10.01 Reccino Van Lommel (VB): Wie niet gebeld wil worden voor commerciële doeleinden kan zijn nummer op de Bel-me-niet-meer-lijst zetten. Bedrijven die zich hier niet aan houden riskeren strafrechtelijke vervolging. De vzw Do Not Call Me (DNCM) klaagt aan dat heel wat bedrijven niet op

pénal. L'ASBL Do Not Call Me (DNCM) dénonce le fait que de très nombreuses entreprises ne sont pas informées de cette réglementation et elle a donc décidé de lancer une campagne de sensibilisation. Elle a également incité le SPF Economie à procéder à des contrôles supplémentaires.

Cet appel sera-t-il entendu? Quelles mesures le ministre envisage-t-il de prendre pour inciter les entreprises à respecter la réglementation? À quels contrôles a-t-il été procédé au cours des cinq dernières années? Pourquoi certaines entreprises font-elles fi de cette liste? Combien d'infractions ont été constatées? Combien ont donné lieu à une verbalisation? De quel montant étaient les amendes?

10.02 Nathalie Muylle, ministre (*en néerlandais*): Pour traiter cette problématique, une approche tant préventive que répressive a été suivie. L'ASBL DNCM et le SPF Économie mènent à intervalles réguliers des campagnes de sensibilisation.

Depuis 2015, l'Inspection économique a effectué 265 enquêtes. Dans ce cadre, 22 P.-V. d'avertissement et 69 pro justitia ont été établis. Dans 44 dossiers, une amende administrative de 2 294 euros en moyenne a été appliquée. Trois entreprises ont été condamnées à cesser leurs activités.

Le non-respect de la réglementation est dû principalement à des problèmes d'intégration de la liste dans le système informatique de l'entreprise, à une mauvaise consultation de la liste et aux entreprises qui poursuivent délibérément leurs pratiques agressives.

Ce problème demeure une priorité pour l'Inspection économique. Mon prédécesseur a fait en sorte que celle-ci dispose de moyens supplémentaires. Quarante nouveaux inspecteurs ont entre-temps été engagés. Le problème restera également l'une des priorités lors des contrôles.

10.03 Reccino Van Lommel (VB): Je me réjouis d'apprendre que la ministre partage ma préoccupation et que l'Inspection économique accorde une importance prioritaire à ce problème. La réglementation doit être respectée.

L'incident est clos.

11 Questions jointes de

- Roberto D'Amico à Nathalie Muylle (Emploi, Economie et Consommateurs) sur "Les montants élevés réclamés par les compagnies aériennes pour la correction de données" (55001202C)

de hoogte zijn van deze regelgeving en is daarom met een sensibiliseringcampagne gestart. Ze heeft de FOD Economie ook aangespoord extra te controleren.

Zal er gehoor gegeven worden aan deze oproep? Welke maatregelen plant de minister om bedrijven ertoe aan te zetten zich te houden aan de regelgeving? Welke controles zijn er in de voorbije vijf jaar uitgevoerd? Waarom houden bedrijven zich niet aan de lijst? Hoeveel overtredingen werden er vastgesteld? Hoeveel daarvan werden er bestraft? Hoe hoog waren de boetes?

10.02 Minister Nathalie Muylle (Nederlands): De aanpak van deze problematiek is zowel preventief als repressief. De vzw DNCM en de FOD Economie voeren regelmatig sensibiliseringscampagnes.

De Economische Inspectie heeft sinds 2015 265 onderzoeken gevoerd, waarbij 22 pv's van waarschuwing en 69 pv's pro justitia werden opgesteld. In 44 dossiers werd een administratieve boete opgelegd van gemiddeld 2.294 euro. Drie bedrijven werden veroordeeld tot het staken van hun activiteiten.

De voornaamste redenen voor het niet-respecteren van de regelgeving zijn integratieproblemen van de lijst in het informaticasysteem van de onderneming, de gebrekkige raadpleging van de lijst en bedrijven die bewust verder gaan met hun agressieve praktijken.

Deze problematiek blijft een prioriteit voor de Economische Inspectie. Mijn voorganger heeft voor meer middelen gezorgd. Ondertussen werden er 40 nieuwe inspecteurs aangeworven. De problematiek zal ook een van de prioriteiten blijven van de controles.

10.03 Reccino Van Lommel (VB): Het verheugt mij dat de minister mijn bezorgdheid deelt en dat het een prioriteit is voor de Economische Inspectie. De regelgeving moet gehandhaafd worden.

Het incident is gesloten.

11 Samengevoegde vragen van

- Roberto D'Amico aan Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "De hoge bedragen die luchtvaartmaatschappijen aanrekenen voor de verbetering van gegevens"

- **Patrick Prévot à Nathalie Muylle (Emploi, Economie et Consommateurs)** sur "Les frais de correction pratiqués par les compagnies aériennes" (55001204C)

(55001202C)

- **Patrick Prévot aan Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten)** over "De door luchtvaartmaatschappijen aangerekende kosten voor het verbeteren van tikfouten" (55001204C)

11.01 Roberto D'Amico (PVDA-PTB): Selon Test-Achats, des compagnies aériennes imposeraient illégalement à leurs passagers des frais élevés lorsqu'ils demandent à corriger une faute de frappe dans leur nom. L'association de consommateurs aurait envoyé une mise en demeure à dix compagnies aériennes leur demandant d'y mettre un terme.

11.01 Roberto D'Amico (PVDA-PTB): Volgens Test Aankoop zouden luchtvaartmaatschappijen hun passagiers op onwettige wijze hoge kosten aanrekenen als die vragen om een tikfout in hun naam te corrigeren. De consumentenorganisatie zou tien luchtvaartmaatschappijen in gebreke gesteld hebben en gevraagd hebben om die praktijk stop te zetten.

La modification en ligne de ses propres données ne devrait-elle pas être gratuite? Quelles mesures allez-vous prendre?

Moet het online aanpassen van de eigen gegevens niet gratis zijn? Welke maatregelen zult u nemen?

11.02 Patrick Prévot (PS): Les frais demandés aux passagers pour modifier une faute dans l'encodage de leur nom sont dénoncés par Test-Achats, qui demande aux compagnies de cesser immédiatement cette pratique.

11.02 Patrick Prévot (PS): Test Aankoop hekelt de kosten die aangerekend worden om een verkeerd gespelde naam aan te passen. De organisatie vraagt dat de luchtvaartmaatschappijen daar onmiddellijk mee stoppen.

Allez-vous rencontrer les représentants des compagnies aériennes? Quelles mesures allez-vous prendre?

Zult u een gesprek hebben met de vertegenwoordigers van de luchtvaartmaatschappijen? Welke maatregelen zult u nemen?

11.03 Nathalie Muylle, ministre (en français): La pratique a fait l'objet d'une enquête par l'Inspection économique en 2015. Brussels Airlines a été interpellée en juillet 2018 afin qu'elle informe les voyageurs sur l'importance d'une rédaction correcte de leur nom et sur les coûts en cas de correction.

11.03 Minister Nathalie Muylle (Frans): De Economische Inspectie heeft dit onderzocht in 2015. In juli 2018 werd Brussels Airlines gesommeerd de reizigers te informeren over het belang van een juist gespelde naam en de kosten die gepaard gaan met een correctie.

La rédaction correcte de son nom relève en priorité de la responsabilité du passager mais les frais demandés en cas d'erreur ne peuvent être disproportionnés. L'Inspection économique n'a pas conclu à des pratiques déloyales ni à des clauses abusives. Vu l'absence de plainte, je ne vois pas la nécessité de prendre d'autres mesures.

Het is in de eerste plaats de verantwoordelijkheid van de passagier om zijn naam correct in te voeren, maar de kosten bij een typefout mogen niet buitensporig zijn. De Economische Inspectie heeft geen oneerlijke praktijken of onrechtmatige bedingen vastgesteld. Aangezien er geen klacht is, zie ik geen noodzaak om verdere maatregelen te nemen.

Une initiative au niveau européen est souhaitable.

Een initiatief op Europees niveau is wenselijk.

11.04 Roberto D'Amico (PVDA-PTB): Je voulais savoir si la pratique était légale ou non.

11.04 Roberto D'Amico (PVDA-PTB): Ik wilde weten of die handelswijze al dan niet wettelijk toegestaan is.

11.05 Nathalie Muylle, ministre (en français): Le contrat doit le spécifier clairement.

11.05 Minister Nathalie Muylle (Frans): Men moet die voorwaarde duidelijk in het contract vermelden.

11.06 Patrick Prévot (PS): Il y a visiblement un déficit d'information. Il faut rappeler à Brussels Airlines que les montants doivent être

11.06 Patrick Prévot (PS): Er is duidelijk een gebrek aan informatie. Brussels Airlines moet eraan herinnerd worden dat de bedragen billijk moeten

proportionnels.

zijn.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

12 Question de Stefaan Van Hecke à Nathalie Muylle (Emploi, Economie et Consommateurs) sur "La faillite de Thomas Cook et l'incertitude quant au remboursement par le Fonds de Garantie" (55001109C)

12 Vraag van Stefaan Van Hecke aan Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "Het faillissement van Thomas Cook en de onduidelijkheid over de terugbetaling door het Garantiefonds" (55001109C)

12.01 Stefaan Van Hecke (Ecolo-Groen): Bien que l'on puisse lire sur le site internet du Fonds de Garantie Voyages que les voyageurs qui rencontrent des difficultés lorsqu'ils ont payé leur voyage avec une carte de crédit doivent s'adresser en cas de problèmes à la compagnie émettrice de la carte, cette dernière refuse de payer et renvoie les plaignants au fonds.

12.01 Stefaan Van Hecke (Ecolo-Groen): Hoewel op de website van het Garantiefonds Reizen staat dat reizigers zich, als ze hun reis hebben betaald met een kredietkaart, bij problemen tot de kredietkaartmaatschappij moeten wenden, weigert de kredietkaartmaatschappij te betalen en verwijst ze hen opnieuw naar het Fonds.

Dans l'intervalle, une concertation a été organisée. Quels en sont les résultats? Dans le cas qui nous occupe, le Fonds n'est-il pas tenu d'indemniser le client? Les banques et les sociétés émettrices de cartes de crédit peuvent-elles refuser le remboursement pour non-livraison de services et demander aux voyageurs de s'adresser au Fonds? Comment pouvons-nous faire en sorte que le consommateur sache exactement à qui il doit s'adresser?

Er is intussen overleg geweest. Wat zijn de resultaten? Is het Fonds er in dit geval niet aan gehouden om de klant te vergoeden? Mogen banken en kredietkaartmaatschappijen de terugbetaling wegens niet-levering van betaalde diensten weigeren en vragen dat reizigers zich eerst tot het Fonds richten? Hoe kunnen we ervoor zorgen dat de consument goed geïnformeerd is over waar hij of zij terecht kan?

12.02 Nathalie Muylle, ministre (en néerlandais): Il y a en effet déjà eu une concertation entre mon cabinet et les Fonds de Garantie Voyages, Febelfin et les émetteurs de cartes de crédit. Deux réunions ont été organisées, les 2 et 10 octobre, et une troisième réunion a eu lieu ce matin-même.

12.02 Minister Nathalie Muylle (Nederlands): Er is inderdaad al overleg geweest tussen mijn kabinet en het Garantiefonds Reizen, Febelfin en de uitgevers van kredietkaarten. Er waren vergaderingen op 2 en 10 oktober en deze morgen opnieuw.

Cette concertation poursuit un triple objectif. Une communication univoque et claire pour les voyageurs touchés sera préparée. L'on vérifiera si les conditions contractuelles applicables pour les clients qui ont une carte de crédit leur donnent la possibilité ou le droit d'être remboursés pour les sommes qu'ils ont indûment versées dans des hôtels à l'étranger. Si la réponse à la deuxième question est affirmative, l'on examinera comment ces remboursements peuvent être organisés de la manière la plus facile possible pour les voyageurs concernés.

De bedoeling van dat overleg is drievoudig. Eenduidige en duidelijke communicatie voor de getroffen reizigers moet worden voorbereid. Er zal worden nagegaan of de contractuele voorwaarden die gelden voor klanten die een kredietkaart hebben, hun de mogelijkheid of het recht geven op de terugbetaling van de sommen die zij onrechtmatig zelf hebben moeten betalen in buitenlandse hotels. Indien het antwoord op de tweede vraag positief is, zal worden onderzocht hoe dat zo gemakkelijk mogelijk kan worden georganiseerd voor de getroffen reizigers.

Le Fonds de Garantie Voyages avait en effet indiqué dans sa communication que les voyageurs concernés devaient d'abord s'adresser à la société émettrice de leur carte de crédit. Cette communication malheureuse a été très rapidement retirée mais elle a évidemment suscité une grande confusion. Lorsque des accords clairs auront été conclus, la communication sera également très

Het Garantiefonds Reizen had inderdaad gecommuniceerd dat de getroffen reizigers zich eerst tot hun kredietkaartuitgever moeten richten. Die ongelukkige communicatie werd heel snel weer ingetrokken. Het heeft natuurlijk wel voor heel wat onduidelijkheid gezorgd. Wanneer er duidelijke afspraken zijn gemaakt, zal de communicatie dan ook heel belangrijk zijn. Er moet inderdaad zo snel

importante. Il convient en effet de clarifier d'urgence la situation. mogelijk klaarheid komen.

12.03 **Stefaan Van Hecke** (Ecolo-Groen): La communication est en effet essentielle. En cas d'accord, la communication pourra peut-être se faire à l'occasion d'une question parlementaire. J'espère en tout cas qu'une solution interviendra rapidement.

L'incident est clos.

La réunion publique de commission est levée à 12 h 40.

12.03 **Stefaan Van Hecke** (Ecolo-Groen): Communicatie is essentieel. Als er een akkoord is, dan moet de communicatie misschien niet gebeuren naar aanleiding van een parlementaire vraag. Hopelijk komt er snel een oplossing.

Het incident is gesloten.

De openbare commissievergadering wordt gesloten om 12.40 uur.