



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

13-11-2019

Après-midi

Woensdag

13-11-2019

Namiddag

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

- Question de Ellen Samyn à Nathalie Muylle (Emploi, Economie et Consommateurs) sur "La future mission économique au Congo d'une dizaine d'entreprises belges" (55001257C) 1
Orateurs: **Ellen Samyn, Nathalie Muylle**, ministre de l'Emploi - Économie et Consommateurs - Commerce extérieur - Lutte contre la pauvreté - Égalité des chances - Personnes handicapées
- Question de Erik Gilissen à Philippe De Backer (Agenda numérique, Télécommunications et Poste) sur "Le ralentissement délibéré de la vitesse des smartphones" (55001302C) 2
Orateurs: **Erik Gilissen, Nathalie Muylle**, ministre de l'Emploi - Économie et Consommateurs - Commerce extérieur - Lutte contre la pauvreté - Égalité des chances - Personnes handicapées
- Questions jointes de 3
- Leen Dierick à Nathalie Muylle (Emploi, Economie et Consommateurs) sur "La suppression de distributeurs de billets par Argenta" (55001406C) 3
- Ludivine Dedonder à Nathalie Muylle (Emploi, Economie et Consommateurs) sur "La suppression d'agences bancaires" (55001464C) 3
- Hugues Bayet à Nathalie Muylle (Emploi, Economie et Consommateurs) sur "La fermeture prochaine d'agences bancaires BNP Paribas Fortis" (55001492C) 3
Orateurs: **Leen Dierick, Ludivine Dedonder, Nathalie Muylle**, ministre de l'Emploi - Économie et Consommateurs - Commerce extérieur - Lutte contre la pauvreté - Égalité des chances - Personnes handicapées
- Question de Melissa Depraetere à Nathalie Muylle (Emploi, Economie et Consommateurs) sur "L'extraction de sable en mer du Nord" (55001405C) 6
Orateurs: **Melissa Depraetere, Nathalie Muylle**, ministre de l'Emploi - Économie et Consommateurs - Commerce extérieur - Lutte contre la pauvreté - Égalité des chances - Personnes handicapées
- Question de Florence Reuter à Nathalie Muylle (Emploi, Economie et Consommateurs) sur "Les jouets pour enfants" (55001427C) 7
Orateurs: **Florence Reuter, Nathalie Muylle**, ministre de l'Emploi - Économie et Consommateurs - Commerce extérieur - Lutte contre la pauvreté - Égalité des chances -

INHOUD

- Vraag van Ellen Samyn aan Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "De geplande economische missie van een tiental Belgische bedrijven naar Congo" (55001257C) 1
Sprekers: **Ellen Samyn, Nathalie Muylle**, minister van Werk - Economie en Consumenten - Buitenlandse Handel - Armoedebestrijding - Gelijke Kansen - Personen met een beperking
- Vraag van Erik Gilissen aan Philippe De Backer (Digitale Agenda, Telecommunicatie en Post) over "Het opzettelijk vertragen van smartphones" (55001302C) 2
Sprekers: **Erik Gilissen, Nathalie Muylle**, minister van Werk - Economie en Consumenten - Buitenlandse Handel - Armoedebestrijding - Gelijke Kansen - Personen met een beperking
- Samengevoegde vragen van 3
- Leen Dierick aan Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "Het sluiten van bankautomaten door Argenta" (55001406C) 3
- Ludivine Dedonder aan Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "De sluiting van bankkantoren" (55001464C) 3
- Hugues Bayet aan Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "De toekomstige sluiting van bankkantoren van BNP Paribas Fortis" (55001492C) 3
Sprekers: **Leen Dierick, Ludivine Dedonder, Nathalie Muylle**, minister van Werk - Economie en Consumenten - Buitenlandse Handel - Armoedebestrijding - Gelijke Kansen - Personen met een beperking
- Vraag van Melissa Depraetere aan Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "Het ontginnen van zand in de Noordzee" (55001405C) 6
Sprekers: **Melissa Depraetere, Nathalie Muylle**, minister van Werk - Economie en Consumenten - Buitenlandse Handel - Armoedebestrijding - Gelijke Kansen - Personen met een beperking
- Vraag van Florence Reuter aan Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "Kinderspeelgoed" (55001427C) 7
Sprekers: **Florence Reuter, Nathalie Muylle**, minister van Werk - Economie en Consumenten - Buitenlandse Handel - Armoedebestrijding - Gelijke Kansen -

Personnes handicapées

Personen met een beperking

Question de Roberto D'Amico à Nathalie Muylle (Emploi, Economie et Consommateurs) sur "Les services clientèle téléphoniques" (55001438C) <i>Orateurs: Roberto D'Amico, Nathalie Muylle</i> , ministre de l'Emploi - Économie et Consommateurs - Commerce extérieur - Lutte contre la pauvreté - Égalité des chances - Personnes handicapées	8	Vraag van Roberto D'Amico aan Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "De telefonische klantendiensten" (55001438C) <i>Sprekers: Roberto D'Amico, Nathalie Muylle</i> , minister van Werk - Economie en Consumenten - Buitenlandse Handel - Armoedebestrijding - Gelijke Kansen - Personen met een beperking	8
Questions jointes de	9	Samengevoegde vragen van	9
- Anneleen Van Bossuyt à Nathalie Muylle (Emploi, Economie et Consommateurs) sur "L'assurance solde restant dû pour les patients atteints d'une maladie chronique" (55001477C)	9	- Anneleen Van Bossuyt aan Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "De schuldsaldoverzekering voor patiënten met chronische ziekten" (55001477C)	9
- Kathleen Verhelst à Nathalie Muylle (Emploi, Economie et Consommateurs) sur "Le droit à l'oubli en cas de maladie chronique" (55001483C) <i>Orateurs: Anneleen Van Bossuyt, Kathleen Verhelst, Nathalie Muylle</i> , ministre de l'Emploi - Économie et Consommateurs - Commerce extérieur - Lutte contre la pauvreté - Égalité des chances - Personnes handicapées	9	- Kathleen Verhelst aan Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "Het recht om vergeten te worden bij een chronische ziekte" (55001483C) <i>Sprekers: Anneleen Van Bossuyt, Kathleen Verhelst, Nathalie Muylle</i> , minister van Werk - Economie en Consumenten - Buitenlandse Handel - Armoedebestrijding - Gelijke Kansen - Personen met een beperking	9
Question de Reccino Van Lommel à Nathalie Muylle (Emploi, Economie et Consommateurs) sur "La mise à la disposition des agents immobiliers du revenu des candidats locataires" (55001516C) <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	12	Vraag van Reccino Van Lommel aan Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "De terbeschikkingstelling van het inkomen van kandidaat-huurders aan immomakelaars" (55001516C) <i>Sprekers: Reccino Van Lommel, Nathalie Muylle</i> , minister van Werk - Economie en Consumenten - Buitenlandse Handel - Armoedebestrijding - Gelijke Kansen - Personen met een beperking	12
Question de Reccino Van Lommel à Nathalie Muylle (Emploi, Economie et Consommateurs) sur "L'obligation de transparence dans le cadre des contrats énergétiques à bas prix" (55001517C) <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	12	Vraag van Reccino Van Lommel aan Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "De verplichte transparantie rond goedkopere energiecontracten" (55001517C) <i>Sprekers: Reccino Van Lommel, Nathalie Muylle</i> , minister van Werk - Economie en Consumenten - Buitenlandse Handel - Armoedebestrijding - Gelijke Kansen - Personen met een beperking	12

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

du

MERCREDI 13 NOVEMBRE 2019

Après-midi

COMMISSIE VOOR ECONOMIE, CONSUMENTENBESCHERMING EN DIGITALE AGENDA

van

WOENSDAG 13 NOVEMBER 2019

Namiddag

La réunion publique de commission est ouverte à 14 h 01 par M. Stefaan Van Hecke, président.

Le **président**: La question n° 55001299C de M. Calvo est transformée en question écrite.

01 Question de Ellen Samyn à Nathalie Muylle (Emploi, Economie et Consommateurs) sur "La future mission économique au Congo d'une dizaine d'entreprises belges" (55001257C)

01.01 **Ellen Samyn** (VB): Pourquoi la mission économique qui devait se rendre en République démocratique du Congo (RDC) début novembre a-t-elle été annulée au dernier moment? Le gouvernement était-il impliqué d'une quelconque façon dans l'organisation de ce déplacement? La ministre peut-elle confirmer qu'une nouvelle mission est prévue en mars 2020? Qui le gouvernement belge va-t-il déléguer à cette occasion?

01.02 **Nathalie Muylle**, ministre (*en néerlandais*): Après la visite, en septembre 2019, du président Tsishekedi, la Chambre de Commerce, d'Industrie et d'Agriculture Belgique- Luxembourg-Afrique-Caraïbes-Pacifique avait manifesté l'intention d'organiser une mission économique en RDC au début du mois de novembre 2019. En raison de problèmes de calendrier, la mission a toutefois été ajournée le 22 octobre. La Chambre de Commerce assistera ses partenaires régionaux en Belgique et leur apportera son expertise pour l'organisation d'une mission en 2020. L'initiative appartient à la Chambre précitée et le gouvernement n'y est pas associé. Il m'est, dès lors, impossible de vous fournir des informations sur le calendrier de la mission ou sur sa composition.

De openbare commissievergadering wordt geopend om 14.01 uur en voorgezeten door de heer Stefaan Van Hecke.

De **voorzitter**: Vraag nr. 55001299C van de heer Calvo wordt omgezet in een schriftelijke vraag.

01 Vraag van Ellen Samyn aan Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "De geplande economische missie van een tiental Belgische bedrijven naar Congo" (55001257C)

01.01 **Ellen Samyn** (VB): Een economische missie naar de Democratische Republiek Congo (DRC), die begin november zou plaatsvinden, werd op het laatste moment afgeblazen. Wat is de reden? Was de regering op enigerlei wijze betrokken bij de organisatie van deze reis? Klopt het dat er een nieuwe missie gepland staat voor maart 2020? Wie zal de Belgische regering dan afvaardigen?

01.02 Minister **Nathalie Muylle** (*Nederlands*): Na het bezoek van Congolees president Tshisekedi in september 2019 had de Kamer van Koophandel, Nijverheid en Landbouw België-Luxemburg-Afrika-Caraïben-Pacifisch het voornemen geuit om begin november 2019 een economische missie naar de DR Congo te organiseren. Op 22 oktober werd die missie echter afgelast omdat de timing alsnog te nipt was. De Kamer staat haar regionale partners in België bij met steun en expertise voor de organisatie van een missie in 2020. Het initiatief ligt bij de Kamer van Koophandel, de regering is daarbij niet betrokken. Ik kan dan ook niets zeggen over de timing of de samenstelling van de missie.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

02 Question de Erik Gilissen à Philippe De Backer (Agenda numérique, Télécommunications et Poste) sur "Le ralentissement délibéré de la vitesse des smartphones" (55001302C)

02 Vraag van Erik Gilissen aan Philippe De Backer (Digitale Agenda, Telecommunicatie en Post) over "Het opzettelijk vertragen van smartphones" (55001302C)

02.01 Erik Gilissen (VB): Fin octobre 2018, Apple et Samsung ont été condamnées en Italie à des amendes de cinq millions d'euros pour avoir chacune délibérément réduit les performances de leurs smartphones en réalisant des mises à jour de logiciels. De plus, Apple facturerait des frais de réparation extrêmement élevés, de manière à ce que le client préfère acquérir un nouvel appareil. Non seulement ces pratiques lèsent les consommateurs mais elles sont aussi responsables de la montagne de téléphones jetés inutilement. Il est probable que ces pratiques ne se limitent pas à l'Italie.

02.01 Erik Gilissen (VB): Eind oktober 2018 werden Apple en Samsung in Italië veroordeeld tot boetes van 5 miljoen euro elk wegens het opzettelijk vertragen van smartphones via software updates. Apple zou ook voor kleine reparaties absurd hoge reparatiekosten aanrekenen, zodat de klant eerder geneigd is een nieuw toestel aan te kopen. Door deze praktijken worden niet enkel de consumenten benadeeld, maar ontstaat er ook een berg aan onnodig afgedankte telefoons. Waarschijnlijk zijn deze praktijken niet enkel beperkt tot Italië.

Ont-elles également cours dans notre pays? La ministre compte-t-elle faire réaliser une enquête à ce sujet? Quelles initiatives seront-elles prises pour rappeler les fabricants à l'ordre et indemniser les consommateurs? Comment de telles pratiques peuvent-elles être évitées dans notre pays?

Zijn deze praktijken ook gangbaar in ons land? Zal de minister dat laten onderzoeken? Welke stappen zullen er ondernomen worden om de fabrikanten hiervoor terecht te wijzen en de consumenten te vergoeden? Hoe kunnen dergelijke praktijken in ons land voorkomen worden?

02.02 Nathalie Muylle, ministre (en néerlandais): Un point de contact a été créé au SPF Économie où les consommateurs peuvent signaler une suspicion d'obsolescence prématurée de produits. Jusqu'à présent, nous n'avons reçu aucun signalement concernant Apple ou Samsung. J'ai demandé aux services du SPF Économie d'analyser le jugement rendu en Italie.

02.02 Minister Nathalie Muylle (Nederlands): Bij de FOD Economie werd er een contactpunt opgericht waar consumenten melding kunnen doen van een vermoeden van vroegtijdige veroudering van goederen. Tot nu toe hebben wij geen enkele herhaalde melding ontvangen met betrekking tot Apple of Samsung. Ik heb aan de diensten van de FOD Economie gevraagd om de uitspraak in Italië te analyseren.

L'entreprise concernée peut être pénalement sanctionnée en cas de violation des règles en matière de protection des consommateurs. Les consommateurs peuvent aussi intenter une action collective.

Als blijkt dat de regels inzake consumentenbescherming niet worden nageleefd, kunnen er strafrechtelijke sancties aan de betrokken onderneming worden opgelegd. Consumenten kunnen ook een collectieve vordering indienen.

Ces pratiques sont, par définition, transfrontalières et requièrent une gestion à l'échelon européen. Un nouveau règlement européen sur la coopération entre les autorités nationales chargées de veiller à l'application de la législation en matière de protection des consommateurs entrera en vigueur au début de l'année prochaine. Il a pour vocation de promouvoir la coopération entre les instances régulatrices nationales chargées de la protection des consommateurs. Une nouvelle directive concernant les contrats de fourniture de contenus numériques et de services numériques sera

Deze praktijken zijn per definitie grensoverschrijdend en vragen om een Europese aanpak. Begin volgend jaar wordt een nieuwe Europese CPC-verordening van kracht. Deze moet de samenwerking tussen de nationale toezichthoudende instanties voor consumentenbescherming bevorderen. In juli 2022 wordt een nieuwe richtlijn van toepassing met regels op het vlak van een garantie voor digitale inhoud en diensten. Er wordt ook een voorstel van richtlijn besproken inzake de representatieve vorderingen.

d'application à partir de juillet 2022. Les États membres discutent, en outre, d'une proposition de directive relative aux actions représentatives.

Le niveau européen me paraît le plus adéquat pour s'attaquer à ce problème et je profiterai du Conseil de fin novembre pour aborder la question.

02.03 Erik Gilissen (VB): Comme il s'agit d'un problème transfrontalier, le jugement rendu en Italie est transposable à d'autres pays. J'attends de voir ce que fera le SPF Économie et ce qu'il adviendra à l'échelon européen.

L'incident est clos.

03 Questions jointes de

- Leen Dierick à Nathalie Muylle (Emploi, Economie et Consommateurs) sur "La suppression de distributeurs de billets par Argenta" (55001406C)
- Ludivine Dedonder à Nathalie Muylle (Emploi, Economie et Consommateurs) sur "La suppression d'agences bancaires" (55001464C)
- Hugues Bayet à Nathalie Muylle (Emploi, Economie et Consommateurs) sur "La fermeture prochaine d'agences bancaires BNP Paribas Fortis" (55001492C)

03.01 Leen Dierick (CD&V): Notre pays a connu pas moins de 22 attaques à l'explosif contre des distributeurs de billets, dont 7 ont été commises chez Argenta. C'est pourquoi cette banque a décidé, par mesure de sécurité, de supprimer 364 distributeurs. Il s'ensuit que 1,75 million de clients de cette banque n'ont plus la possibilité de retirer de l'argent liquide dans un distributeur d'Argenta et cela, pour une durée illimitée.

La ministre a-t-elle une idée de l'incidence de cette décision pour les clients d'Argenta? Devront-ils payer un supplément lorsqu'ils retireront de l'argent dans un distributeur d'une autre banque? Que pense la ministre de la responsabilité du secteur bancaire en matière de disponibilité des distributeurs et des guichets? Un pouvoir local a-t-il aussi un rôle à jouer dans ce cadre? La ministre se concertera-t-elle avec Febelfin sur ce point?

03.02 Ludivine Dedonder (PS): J'ai appris par la presse la fermeture de deux agences à Tournai ainsi que la fermeture de l'unique agence de Péruwelz. Quand on sait que 34 % des Wallons seraient en situation de faiblesse vis-à-vis du numérique, faute d'accès à internet ou faute des compétences minimales pour l'utiliser, on comprend

Het Europese niveau lijkt mij het meest aangewezen niveau om deze problematiek aan te pakken. Ik zal daarin mijn rol spelen op de Raad van eind november.

02.03 Erik Gilissen (VB): Deze problematiek is inderdaad grensoverschrijdend, vandaar dat het Italiaanse vonnis even goed opgaat voor andere landen. Ik wacht af wat de FOD Economie zal doen en wat er op Europees vlak zal gebeuren.

Het incident is gesloten.

03 Samengevoegde vragen van

- Leen Dierick aan Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "Het sluiten van bankautomaten door Argenta" (55001406C)
- Ludivine Dedonder aan Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "De sluiting van bankkantoren" (55001464C)
- Hugues Bayet aan Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "De toekomstige sluiting van bankkantoren van BNP Paribas Fortis" (55001492C)

03.01 Leen Dierick (CD&V): Er werden al liefst 22 plofkraak uitgevoerd op Belgische bankautomaten. Daarvan werden er 7 gepleegd op bankautomaten van Argenta en daarom besliste de bank om al haar 364 bankautomaten te sluiten uit veiligheidsoverwegingen. Daardoor kunnen 1,75 miljoen klanten van deze bank voor onbepaalde duur geen cash meer afhalen bij een Argenta-geldautomaat.

Heeft de minister enig zicht op de impact van die beslissing voor de klanten van Argenta? Zullen zij een extra vergoeding moeten betalen wanneer ze geld afhalen bij de automaat van een andere bank? Hoe staat de minister tegenover de verantwoordelijkheid van de banksector inzake de beschikbaarheid van geldautomaten en loketten? Heeft een lokaal bestuur hierin ook een rol te spelen? Zal de minister hierover overleggen met Febelfin?

03.02 Ludivine Dedonder (PS): Ik heb uit de pers vernomen dat twee bankkantoren in Doornik en het enige bankkantoor van Péruwelz de deuren sluiten. 34 % van de Walen zou bij gebrek aan toegang tot het internet of aan de minimale skills om het te gebruiken, niet meekunnen in de digitale maatschappij. Het valt dan ook te begrijpen dat niet

que tous les Belges ne sont pas prêts à vivre sans agence bancaire.

Nombre de commerces locaux ne sont pas équipés de terminal bancaire. Les conséquences indirectes de ces fermetures se feront donc sentir en termes d'emploi, de service à la population et d'économie locale.

Quelle est la position du gouvernement par rapport à ces fermetures? Ne peut-on imposer un nombre minimum d'agences par commune ou trouver un mécanisme permettant aux banques d'assumer davantage leur responsabilité sociale?

03.03 Nathalie Muylle, ministre (*en néerlandais*): Sur le plan pratique, la suppression des distributeurs de billets d'Argenta a effectivement des conséquences pour les clients. Ces derniers doivent en effet, de ce fait, retirer de l'argent en espèces, soit pendant les heures d'ouverture de leur agence, soit aux distributeurs d'autres banques – retraits pour lesquels ils ne doivent d'ailleurs payer aucune indemnité –, soit dans les supermarchés proposant ce service. Il s'agit assurément d'une décision lourde de conséquences, mais celle-ci ne serait que temporaire.

Pour plus d'explications sur des questions de sécurité, je renvoie au ministre de l'Intérieur. Il s'est encore concerté récemment avec Febelfin au sujet du phénomène des attaques à l'explosif de distributeurs de billets et des mesures de sécurité envisageables à cet égard. C'est en premier lieu la banque elle-même qui décide d'adapter ses tarifs et ses services et de facturer des frais le cas échéant. Le choix d'un établissement de crédit de proposer ou non l'accès à des distributeurs de billets relève en principe de la liberté commerciale.

(*En français*) Pour l'instant, il n'y a pas eu de plaintes ni de problèmes dus au manque d'agences bancaires. Il n'y a donc pas urgence à en imposer une présence minimale par commune.

(*En néerlandais*) Les paiements électroniques sont de plus en plus populaires et d'autres pays sont nettement plus avancés que le nôtre dans ce domaine. En plus d'être aisés et transparents, ces paiements permettent d'accroître la sécurité tant du commerçant que du consommateur et ils constituent une mesure forte contre le blanchiment et la fraude fiscale et sociale. Je suis favorable à une société dans laquelle les paiements en espèces seraient l'exception. Je ne parle pas d'une société sans espèces, car certains, souvent des

alle Belgen er klaar voor zijn om het zonder bankkantoor te stellen.

Heel wat buurtwinkels zijn niet uitgerust met een betaalterminal. Onrechtstreeks heeft de sluiting van bankkantoren dan ook gevolgen voor de tewerkstelling, de dienstverlening aan de bevolking en de lokale economie.

Wat is het standpunt van de regering met betrekking tot deze sluitingen? Is het niet mogelijk per gemeente een minimumaantal kantoren op te leggen of een manier te vinden om de banken beter in staat te stellen hun sociale rol te vervullen?

03.03 Minister Nathalie Muylle (*Nederlands*): Op praktisch vlak heeft de sluiting van geldautomaten van Argenta wel degelijk gevolgen voor de klanten. Daardoor moeten ze immers contant geld afhalen ofwel tijdens de openingsuren van hun kantoor, ofwel aan automaten van andere banken – waarvoor ze overigens geen vergoeding moeten betalen – ofwel in supermarkten die deze dienst verlenen. Het is zeker een ingrijpende beslissing, maar het zou slechts om een tijdelijke maatregel gaan.

Voor meer uitleg over veiligheidskwesties verwijs ik naar de minister van Binnenlandse Zaken. Hij heeft onlangs nog met Febelfin overlegd over het fenomeen van de plofkraken en de mogelijke veiligheidsmaatregelen in dat verband. In eerste instantie is het de bank zelf die beslist om haar tarieven en diensten aan te passen en er desgevallend kosten voor te rekenen. Het al dan niet aanbieden van geldautomaten door een kredietinstelling maakt in beginsel deel uit van die commerciële vrijheid.

(*Frans*) Tot op heden zijn er geen klachten of problemen geweest wegens een gebrek aan bankkantoren. Er is dus geen onmiddellijke reden om een minimaal aantal kantoren of automaten per gemeente op te leggen.

(*Nederlands*) Elektronische betalingen worden steeds populairder en in andere landen staat men hierin veel verder dan wij. Dat leidt namelijk tot grotere veiligheid voor handelaar én consument, het is daarenboven makkelijk en transparant en het is meteen ook een krachtige maatregel tegen witwassen en fiscale en sociale fraude. Ik ben voor een casharme maatschappij. Dat is niet hetzelfde als een cashloze maatschappij, want sommige, vaak kwetsbare consumenten, moeten nu eenmaal met contant geld betalen.

consommateurs vulnérables, sont contraints d'opter pour des règlements comptants.

Les banques doivent offrir un service minimum, c'est-à-dire garantir une bonne répartition géographique et mettre un nombre suffisant de distributeurs de billets à la disposition du public. En ce qui concerne le nombre de distributeurs, la Belgique est proche de la moyenne européenne, avec 670 unités par million d'habitants. Avec 496 agences bancaires par million d'habitants, nous nous classons en troisième place après l'Espagne et la France.

(En français) En vertu de son contrat de gestion, bpost met des distributeurs à disposition là où il n'y en a pas. La plupart des supermarchés et stations-services permettent aussi le retrait d'argent lors d'un achat.

(En néerlandais) Comme vous, j'ai appris ce matin que quatre banques et bpost ont l'intention de s'allier pour gérer leurs distributeurs de billets en vue de limiter les coûts et d'investir dans de nouveaux appareils plus sûrs.

(En français) Nous n'avons pas eu de contact à ce sujet avec les acteurs régionaux de l'emploi. Il n'est pas non plus question de licenciement collectif.

Les principes de l'OCDE en matière de *corporate governance* interdisent qu'un ministre intervienne dans la gestion quotidienne de BNP Paribas. L'État doit respecter l'indépendance du conseil d'administration.

Certaines Régions et communes taxent les distributeurs ou les agences bancaires mais ces taxes semblent contre-productives. Je les invite à prendre les mesures favorisant l'emploi et les services locaux.

03.04 Leen Dierick (CD&V): Je me réjouis que les clients ne subiront que temporairement les conséquences de cette décision. Il faut continuer à promouvoir le paiement électronique et nous avons rédigé une proposition de loi à ce sujet.

À propos du nombre de distributeurs automatiques de billets, la comparaison avec d'autres pays est intéressante. La suppression d'un distributeur automatique de billets suscite à chaque fois un vif émoi. Une comparaison du nombre total de distributeurs en Belgique et dans d'autres pays nous amènerait peut-être à des conclusions différentes.

Banken moeten een minimale dienstverlening bieden, zowel qua geografische verdeling als qua voldoende beschikbaarheid van geldautomaten. Inzake het aantal geldautomaten zit België ergens rond het Europese gemiddelde, met 670 geldautomaten per 1 miljoen inwoners. Na Spanje en Frankrijk hebben wij in de EU wel het grootste aantal bankkantoren per 1 miljoen inwoners, namelijk 496.

(Frans) In het kader van zijn beheersovereenkomst installeert bpost geldautomaten op plaatsen waar er geen zijn. Bij een aankoop in een supermarkt of tankstation kan er meestal ook geld opgenomen worden.

(Nederlands) Ook ik heb vanochtend vernomen dat vier banken en bpost hun geldautomaten samen zouden willen beheren om de kosten te beperken en te investeren in nieuwe en veilige apparaten.

(Frans) Wij hebben daarover geen contact gehad met de gewestelijke actoren op het vlak van de werkgelegenheid. Er is ook geen sprake van collectieve ontslagen.

Conform de OESO-principes inzake *corporate governance* mag een minister niet ingrijpen in het dagelijkse bestuur van BNP Paribas. De Staat moet de onafhankelijkheid van de raad van bestuur respecteren.

Bepaalde Gewesten en gemeenten heffen een belasting op de bankautomaten of op de bankkantoren, maar die belastingen blijken contraproductief. Ik nodig hen uit om maatregelen te nemen die de werkgelegenheid en de lokale dienstverlening stimuleren.

03.04 Leen Dierick (CD&V): Ik ben blij dat deze kwestie slechts tijdelijk gevolgen heeft voor de klanten. Het elektronisch betalen moet verder worden aangemoedigd en we hebben hierover een wetsvoorstel opgesteld.

De cijfers over het aantal bankautomaten in verhouding tot andere landen zijn interessant. Telkens als er ergens een bankautomaat verdwijnt, is daarover immers heel wat heisa. Als men echter het totale cijfer voor België vergelijkt met dat voor andere landen, dan zou men misschien andere conclusies trekken.

03.05 Ludivine Dedonder (PS): Votre réponse ne me rassure pas. La fracture numérique est une réalité! On ne peut pas envoyer des personnes âgées retirer de l'argent loin de chez elles ni des clients des commerçants locaux en retirer dans les supermarchés. Le Parlement pourrait inciter les banques à assumer leurs responsabilités sociales. L'absence de licenciement collectif ne signifie pas qu'il n'y a aucun licenciement.

L'incident est clos.

04 Question de Melissa Depraetere à Nathalie Muylle (Emploi, Economie et Consommateurs) sur "L'extraction de sable en mer du Nord" (55001405C)

04.01 Melissa Depraetere (sp.a): Chaque année, la Belgique extrait 3 à 4 millions de m³ de sable de la mer du Nord. En 2018, notre pays était le quatrième exportateur mondial de sable. Il s'agit là d'une source de profits inestimable, mais si la consommation actuelle de sable se maintient, nous serons confrontés à de graves problèmes d'ici quelques années.

La ministre envisage-t-elle d'augmenter le prix du sable, qui devient une ressource de plus en plus précieuse? Pourquoi la Belgique est-elle également l'un des plus grands importateurs de sable? Le gouvernement a-t-il des solutions pour éviter toute pénurie de sable en Belgique dans quelques années? Quelles actions sont-elles entreprises et quelles technologies sont-elles utilisées pour tenter de recycler le plus de sable possible?

04.02 Nathalie Muylle, ministre (en néerlandais): Une action est en cours actuellement afin de développer des options stratégiques qui tiennent compte de divers facteurs: la baisse des réserves prouvées exploitables, l'utilisation et la disponibilité d'autres matières premières pouvant remplacer le sable primaire pour la construction ainsi que le coût de ces matières premières classiques et alternatives en Belgique mais aussi chez nos voisins.

Cette action s'inscrit dans la réalisation des objectifs économiques du plan d'aménagement des espaces marins 2020-2026 et des objectifs de développement durable.

Il convient de nuancer les chiffres des exportations étant donné qu'une partie du sable déchargé dans les ports situés le long de l'Escaut occidental revient en Belgique par la navigation intérieure. De plus,

03.05 Ludivine Dedonder (PS): Uw antwoord stelt me niet gerust. Er is wel degelijk sprake van een digitale kloof! We kunnen niet verwachten dat bejaarden ver van huis geld gaan afhalen of dat klanten van lokale handelaars geld gaan opnemen in de supermarkt. Het Parlement kan de banken ertoe aanzetten om hun maatschappelijke verantwoordelijkheid op te nemen. Dat er niet overgegaan wordt tot collectief ontslag, betekent niet dat er niemand ontslagen wordt.

Het incident is gesloten.

04 Vraag van Melissa Depraetere aan Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "Het ontginnen van zand in de Noordzee" (55001405C)

04.01 Melissa Depraetere (sp.a): België wint elk jaar 3 à 4 miljoen m³ zeezand uit de Noordzee. In 2018 was ons land de op drie na grootste zandexporteur ter wereld. Dat levert enorme winsten op, maar als het huidige zandverbruik aanhoudt, komen er binnen een aantal jaren ernstige problemen.

Is de minister van plan om de zandprijs te verhogen, aangezien dit meer en meer een kostbaar goed wordt? Waarom is België tegelijk ook een van de grootste zandimporteurs? Heeft de regering plannen om te voorkomen dat België binnen een aantal jaren zonder zand zal zitten? Met welke acties en technologieën poogt men zoveel mogelijk zand te recyclen?

04.02 Minister Nathalie Muylle (Nederlands): Er loopt een actie die tot doel heeft beleidsopties te ontwikkelen waarbij rekening wordt gehouden met de beperkte bewezen exploitatieerbare reserves, de inzet en de beschikbaarheid van alternatieve grondstoffen ter vervanging van primair bouwzand en de kostprijs van de primaire en alternatieve grondstoffen voor bouwzand in België en de omliggende landen.

De actie kadert in het realiseren van de economische doelstellingen uit het marien ruimtelijk plan 2020-2026 en de duurzame ontwikkelingsdoelstellingen.

De exportcijfers moeten genuanceerd worden, aangezien een deel van het geloste zand in de havens langs de Westerschelde via de binnenscheepvaart terug in België terechtkomt. Ook

comme le sable de construction le plus grossier n'est pas disponible sur le plateau continental belge, on est obligé de l'importer en tant que gravier. Depuis janvier 2019, les nouveaux bons de registre utilisés à bord des bateaux d'exploitation mentionnent le lieu de déchargement et la destination finale.

Lors du calcul des réserves disponibles et de leur évolution, il a seulement été tenu compte des zones d'extraction de sable consignées dans le plan d'aménagement des espaces marins 2020-2026. Les futures modifications de la délimitation des zones d'extraction de sable, les nouvelles zones ou la réouverture d'anciennes zones peuvent amener une extension des réserves de sable disponibles.

La politique des prix est régionalisée mais dans de telles affaires commerciales, c'est le marché qui fixe le prix.

Depuis 2005, le recyclage est favorisé en proposant le sable dans la zone d'extraction située sur ce qu'on appelle la Sierra Ventana, une montagne de sable au large de la côte de Zeebrugge, à un tarif avantageux. Le sable sur ce site provient de travaux de dragage pour l'approfondissement et l'entretien des couloirs de navigation en mer.

L'économie circulaire et le réemploi de sable marin figureront parmi les points à l'ordre du jour d'une journée d'étude du SPF Économie le 20 novembre 2020. Le SPF est surtout compétent pour la délivrance de permis de concession et pour la gestion des concessions d'exploitation.

04.03 Melissa Depraetere (sp.a): Il pourrait s'agir d'une importante source de revenus pour notre pays.

L'incident est clos.

05 Question de Florence Reuter à Nathalie Muylle (Emploi, Economie et Consommateurs) sur "Les jouets pour enfants" (55001427C)

05.01 Florence Reuter (MR): Pour garantir des jouets sans danger, la directive européenne de 2009 interdit les substances cancérigènes, mutagènes ou toxiques (CMT) ainsi que 55 parfums. Les arrêtés royaux de janvier 2011 transposent cette directive en droit belge. Après notamment un contrôle interne et une évaluation de la sécurité, on appose le marquage "CE". Le SPF Économie organise aussi des campagnes de sensibilisation.

is het grofste bouwzand niet beschikbaar op het Belgisch continentaal plat, waardoor het als grind geïmporteerd moet worden. In januari 2019 werden nieuwe registerbonnen in gebruik genomen aan boord van de ontginningsvaartuigen. Zij vermelden de losplaats én de uiteindelijke bestemming.

Bij het berekenen van de beschikbare reserves en de evolutie ervan werd enkel rekening gehouden met de zandwingebieden, vastgelegd in het marien ruimtelijk plan 2020-2026. Toekomstige aanpassingen aan de afbakening van de zandwingebieden, nieuwe zones of heropening van vroegere zones kunnen leiden tot een uitbreiding van de beschikbare zandvoorraad.

Het prijsbeleid is geregionaliseerd, maar in dergelijke commerciële aangelegenheden wordt de prijs door de markt bepaald.

Sinds 2005 wordt recyclage bevorderd door het zand in het zandwinningsgebied op de zogenaamde Sierra Ventana, een berg met zand voor de kust van Zeebrugge, aan een voordeliger tarief aan te bieden. Het zand op deze locatie is afkomstig van baggerwerken voor de verdieping en het onderhoud van de vaargeulen op zee.

Circulaire economie en het hergebruik van zeezand zal een van de topics zijn tijdens een studiedag van de FOD Economie op 20 november 2020. De FOD is vooral bevoegd voor het afleveren van concessievergunningen en voor het beheer van de exploitatieconcessies.

04.03 Melissa Depraetere (sp.a): Dit kan voor ons land een belangrijke inkomstenbron zijn.

Het incident is gesloten.

05 Vraag van Florence Reuter aan Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "Kinderspeelgoed" (55001427C)

05.01 Florence Reuter (MR): Opdat speelgoed geen gevaar zou opleveren, verbiedt de Europese richtlijn van 2009 het gebruik van kankerverwekkende, mutagene of toxische stoffen (CMR) en van 55 geurstoffen. Bij de koninklijke besluiten van januari 2011 werd die richtlijn in Belgisch recht omgezet. Na een interne controle en een evaluatie van de veiligheid wordt de CE-markering op het product aangebracht. De FOD Economie organiseert ook sensibilisatiecampagnes.

Malgré tout cela, en 2018, on a retiré quinze jouets et rappelé 22 autres auprès du consommateur. Il faut donc renforcer les dispositions.

Quels sont les produits les plus retirés du marché en 2018 et 2019? Des campagnes de sensibilisation sont-elles prévues? Le marquage "CE" étant apposé par le fabricant lui-même, faut-il renforcer les contrôles ou faire apposer un label par un organisme indépendant?

05.02 **Nathalie Muylle**, ministre (*en français*): Je vous fournirai un tableau de tous les jouets retirés ou rappelés en 2018 et 2019, principalement des peluches et des poupées, toujours sur l'initiative du fabricant après le contrôle. En cas de risque grave, le produit est rappelé – et remboursé au consommateur – et retiré du marché. En cas de risque moindre, le produit n'est plus vendu.

Le rapport de la campagne européenne sur la sécurité des jouets électriques, à laquelle le SPF Économie a participé, est disponible sur internet. Sur les 17 produits belges contrôlés, un seul jouet n'était pas conforme techniquement et 14 étaient non conformes administrativement. Le SPF a également participé aux deux autres campagnes de contrôle européennes.

La page concernant les conseils avant l'achat de jouets a été très consultée par les consommateurs, ainsi que la vidéo sur Facebook.

De nouvelles campagnes ne sont pas prévues à ce stade mais il y aura des communications via les réseaux sociaux pour la Saint-Nicolas et les fêtes de fin d'année.

La sécurité des jouets relève de l'UE. Les États membres ne peuvent pas changer les procédures d'évaluation de la conformité. La Commission européenne évalue actuellement la directive sur la sécurité des jouets.

L'incident est clos.

06 **Question de Roberto D'Amico à Nathalie Muylle (Emploi, Economie et Consommateurs) sur "Les services clientèle téléphoniques" (55001438C)**

06.01 **Roberto D'Amico** (PVDA-PTB): Régulièrement, des plaintes sont émises concernant les services téléphoniques clients. Le

Toch werden er in 2018 15 speelgoedartikelen uit de handel genomen en werden er voor 22 andere terugroepacties op touw gezet bij de consumenten. Het is dus aangewezen de regelgeving aan te scherpen.

Welke producten moesten in 2018 en 2019 het vaakst uit de handel genomen worden? Zijn er sensibilisatiecampagnes gepland? De CE-markering wordt door de fabrikant zelf aangebracht. Moeten de controles worden verstrengd of kan er een onafhankelijke instantie worden aangewezen die dan een label toekent?

05.02 **Minister Nathalie Muylle (Frans)**: Ik zal u een tabel overhandigen met alle speelgoed dat in 2018 en 2019 uit de handel genomen of teruggeroepen werd, hoofdzakelijk knuffeldieren en poppen, telkens op initiatief van de fabrikant na controle. In geval van een ernstig risico wordt het product teruggeroepen – en aan de consument terugbetaald – en uit de handel genomen. Bij een lager risico wordt het product niet meer verkocht.

Het verslag van de Europese campagne over de veiligheid van elektrisch speelgoed, waaraan de FOD Economie deelgenomen heeft, is op internet beschikbaar. Van de 17 gecontroleerde Belgische producten was er slechts één speeltuig technisch niet conform en waren er 14 administratief niet conform. De FOD heeft ook aan de andere twee Europese controlecampagnes deelgenomen.

De pagina met advies vóór de aankoop van speelgoed werd door de consumenten uitgebreid geraadpleegd, net zoals de video op Facebook.

In deze fase staan er geen nieuwe campagnes gepland, maar naar aanleiding van sinterklaas en de eindejaarsfeesten worden er mededelingen uitgestuurd via de sociale media.

De veiligheid van speelgoed is een EU-bevoegdheid. De lidstaten kunnen de procedures voor de conformiteitsbeoordeling niet wijzigen. De Europese Commissie evalueert momenteel de richtlijn over de veiligheid van speelgoed.

Het incident is gesloten.

06 **Vraag van Roberto D'Amico aan Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "De telefonische klantendiensten" (55001438C)**

06.01 **Roberto D'Amico** (PVDA-PTB): Heel wat mensen klagen over de telefonische klantendiensten. De wachttijd loopt vaak flink op en

temps d'attente est souvent considérable et l'on est renvoyé d'un service à l'autre. Ces appels coûtent cher aux consommateurs.

Quel est le temps d'attente maximal pour ce genre d'appel? Les éventuels frais imputés au consommateur ne devraient-ils pas être communiqués avant que celui-ci ne contacte le service? Les grandes entreprises ne devraient-elles pas mettre gratuitement à disposition de leurs clients un service téléphonique?

06.02 Nathalie Muylle, ministre (*en français*): En 2011, une charte en faveur de la clientèle a été signée par une trentaine d'entreprises, notamment publiques, qui se sont engagées à ne pas faire attendre le client plus de deux minutes et demi. Cette charte est toujours en vigueur. Par ailleurs, les fournisseurs d'énergie se sont engagés à des temps d'attente courts en cas de question ou de plainte du consommateur.

L'objectif devrait être qu'il n'y ait pas de temps d'attente pour le consommateur. En ce qui concerne l'information préalable quant au coût de l'appel, le Code de droit économique prévoit déjà des règles interdisant l'usage d'un numéro payant dans le cadre de l'exécution d'un contrat avec une entreprise. Cela concerne notamment les appels relatifs à l'application de la garantie.

Le consommateur doit être informé à l'avance des tarifs qui sont d'application.

L'incident est clos.

07 Questions jointes de

- Anneleen Van Bossuyt à Nathalie Muylle (Emploi, Economie et Consommateurs) sur "L'assurance solde restant dû pour les patients atteints d'une maladie chronique" (55001477C)
- Kathleen Verhelst à Nathalie Muylle (Emploi, Economie et Consommateurs) sur "Le droit à l'oubli en cas de maladie chronique" (55001483C)

07.01 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): La loi Partyka ayant trait à l'assurance solde restant dû est en vigueur depuis le 1^{er} janvier 2010. Elle avait pour but de faciliter la souscription, autrefois difficile voire impossible, d'une assurance solde restant dû aux personnes atteintes d'une maladie chronique ou d'un handicap. Les assureurs devaient désormais motiver leur décision, laquelle pouvait faire l'objet d'un recours intenté auprès du Bureau du suivi de la tarification de l'assurance solde

men wordt steeds weer doorverbonden met een andere dienst. Die oproepen kosten de consumenten nogal wat.

Wat is de maximale wachttijd voor dergelijke oproepen? Zouden de eventuele kosten voor de consument niet moeten worden meegedeeld voordat men contact opneemt met de klantendienst? Zouden grote bedrijven de telefonische klantendienst niet gratis ter beschikking moeten stellen van hun klanten?

06.02 Minister Nathalie Muylle (Frans): In 2011 heeft een dertigtal bedrijven, waaronder ook overheidsbedrijven, een charter voor klantvriendelijkheid ondertekend en zich ertoe verbonden de klant niet langer dan tweeënhalve minuut te laten wachten. Dat charter is nog altijd van kracht. Daarnaast hebben de energieleveranciers zich ertoe verbonden korte wachttijden te hanteren voor vragen of klachten van individuele consumenten.

Idealiter zou er helemaal geen wachttijd meer zijn voor oproepen van consumenten. Wat de voorafgaande informatie over de kosten van de oproep betreft, voorziet het Wetboek van economisch recht al in regels die het gebruik van een betaalnummer in het kader van de uitvoering van een contract met een bedrijf verbieden. Die regels gelden meer bepaald voor de oproepen in verband met de toepassing van de garantie.

De consumenten moeten op voorhand geïnformeerd worden over de geldende tarieven.

Het incident is gesloten.

07 Samengevoegde vragen van

- Anneleen Van Bossuyt aan Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "De schuldsaldoverzekering voor patiënten met chronische ziekten" (55001477C)
- Kathleen Verhelst aan Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "Het recht om vergeten te worden bij een chronische ziekte" (55001483C)

07.01 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Sinds 1 januari 2010 geldt de zogenaamde wet-Partyka over de schuldsaldoverzekering. Deze wet moest verhinderen dat het voor mensen met een chronische ziekte of een handicap moeilijk tot helemaal onmogelijk was om een schuldsaldoverzekering af te sluiten. Verzekeraars moesten beslissingen voortaan motiveren en er kwam een beroepsmogelijkheid tegen de beslissing van een verzekeraar bij het Opvolgingsbureau voor

restant dû.

Une adaptation de la loi a été adoptée en mars 2019. En vertu de cette modification, il est possible de dresser, par arrêté royal, une liste des maladies chroniques pour lesquelles les assureurs ne peuvent pas majorer les primes ni refuser une police. Ces nouvelles dispositions seront d'application à partir du 1^{er} janvier 2020. Les assureurs et le Bureau du suivi de la tarification de l'assurance solde restant dû sont-ils prêts? Des ajouts ont-ils été apportés à la liste des maladies chroniques depuis mars 2019? Les différents intéressés seront-ils dûment informés de cette adaptation? Est-il exact que chaque assureur utilise son propre questionnaire? Confirmez-vous que de nombreux patients renoncent à introduire une demande eu égard aux multiples formalités administratives et à la batterie d'examens médicaux exigés? Ne serait-il pas préférable d'instaurer un questionnaire standard?

07.02 Kathleen Verhelst (Open Vld): La loi sur le "droit à l'oubli" votée en avril dernier devrait permettre aux patients oncologiques rétablis de contracter sans problèmes une assurance solde restant dû après dix ans. Les patients atteints de maladies chroniques sous contrôle, telles que le diabète et la mucoviscidose, éprouvent pourtant encore souvent des difficultés à souscrire une telle assurance. Dans la loi d'avril 2019, le législateur a prévu, à juste titre, la possibilité de promulguer un arrêté royal contenant une liste des maladies qui peuvent parfaitement être maintenues sous contrôle et ne doivent plus donner lieu, du côté des assureurs, à la facturation de surprimes ou à l'exclusion de patients. Cet arrêté a-t-il déjà été publié au *Moniteur belge*?

07.03 Nathalie Muylle, ministre (*en néerlandais*): La loi du 4 avril 2019 sur le droit à l'oubli a été publiée au *Moniteur belge* du 18 avril 2019 et entrera en vigueur le 1^{er} février 2020. Le Bureau du suivi et Assuralia en ont déjà informé les assureurs. La loi et les arrêtés d'exécution ont été élaborés en concertation avec le secteur et les diverses organisations de patients.

En vue d'optimiser l'information du grand public, une page spécifique a été créée sur le site www.abcassurance.be d'Assuralia concernant l'assurance solde restant dû et le droit à l'oubli. Le questionnaire des assureurs renverra explicitement les intéressés à ce site internet.

de tarifiering schuldsaldoverzekerings.

In maart 2019 werd een aanpassing aan deze wet goedgekeurd. Vanaf dan kan via een KB een lijst van chronische ziekten worden bepaald waarvoor verzekeraars geen hogere premie mogen aanrekenen of mogen weigeren de verzekering aan te bieden. Deze aanpassing wordt van kracht vanaf 1 januari 2020. Zijn de verzekeringsmaatschappijen en het Opvolgingsbureau hiervoor klaar? Is sinds maart 2019 de lijst van ziekten nog aangevuld? Zal de aanpassing duidelijk gecommuniceerd worden naar alle betrokkenen? Klopt het dat elke verzekeringsmaatschappij haar eigen vragenlijst gebruikt? Klopt het dat de administratieve rompslomp en de batterij onderzoeken vele patiënten ervan weerhoudt om een aanvraag in te dienen? Is het niet beter om een gestandaardiseerde vragenlijst in te voeren?

07.02 Kathleen Verhelst (Open Vld): In april van dit jaar werd de wet rond het zogenaamde 'recht om vergeten te worden' goedgekeurd waardoor herstelde kankerpatiënten na tien jaar geen problemen meer zouden mogen ondervinden bij het aangaan van een schuldsaldoverzekering. Patiënten met chronische, maar goed onder controle te houden ziektes als bijvoorbeeld diabetes en muco, ondervinden echter nog vaak moeilijkheden om een schuldsaldoverzekering af te sluiten. Terecht werd er in de wet van april 2019 de mogelijkheid ingebouwd van een KB met een lijst van ziekten die goed onder controle kunnen worden gehouden en waarvoor verzekeraars niet langer bijpremies mogen aanrekenen of patiënten uitsluiten. Werde het KB met die lijst al gepubliceerd in het *Belgisch Staatsblad*?

07.03 Minister Nathalie Muylle (*Nederlands*): De wet van 4 april 2019 over het recht om vergeten te worden, is in het *Belgisch Staatsblad* van 18 april 2019 gepubliceerd en treedt op 1 februari 2020 in werking. Het Opvolgingsbureau en Assuralia hebben de verzekeraars hierover al geïnformeerd. De wet en de uitvoeringsbesluiten zijn opgesteld in overleg met de sector en de diverse patiëntenorganisaties.

Om het brede publiek zo goed mogelijk te informeren, werd op de website www.abcverzekering.be van Assuralia een specifieke pagina gecreëerd over de schuldsaldoverzekering en het recht om vergeten te worden. De vragenlijst van de verzekeraars zal expliciet naar die pagina verwijzen.

L'arrêté royal du 26 mai 2019 contenant la liste des maladies concernées a été publié le 14 juin 2019 et est entré en vigueur le 1^{er} avril 2020. Cette liste énumère un certain nombre de types de cancers et de maladies telles que le VIH, l'hépatite et la mucoviscidose pour lesquels les assureurs ont le droit de facturer une surprime limitée. Les arrêtés d'exécution ont été transmis à la commission de l'Économie et n'ont pas subi de modifications substantielles depuis lors.

La loi prévoit que le Centre Fédéral d'Expertise des Soins de Santé évalue la liste tous les deux ans sur la base des données médico-scientifiques les plus récentes. Le KCE envoie sa proposition d'adaptation pour avis au Bureau du suivi de la tarification de l'assurance solde restant dû. Ce bureau rend à son tour son avis et envoie la proposition au ministre compétent en matière d'assurances et au ministre des Affaires sociales. Le Roi peut alors adapter la liste.

La Commission des Assurances a rendu un avis concernant le questionnaire médical, avis qui n'était pas unanime. Dans les questionnaires médicaux, il y a lieu de trouver un équilibre entre, d'une part, le droit à la vie privée du candidat-assuré, et d'autre part la nécessité, pour l'assureur, de pouvoir évaluer correctement le risque. Des questions non pertinentes ou trop générales ne sont pas autorisées. Il ressort du rapport d'évaluation qu'un questionnaire médical uniforme peut également avoir des effets négatifs pour le candidat-assuré. Le Bureau du suivi évalue d'ores et déjà tous les questionnaires et il les approuve ou non. Le Bureau a également rédigé un questionnaire-type.

Tous les arrêtés royaux ont été publiés, de sorte que plus rien n'empêche l'entrée en vigueur de cette adaptation. Dans deux ans, lors de l'évaluation, l'option d'une extension de la liste des maladies sera examinée.

07.04 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Le questionnaire standard ne constitue apparemment pas la panacée. En revanche, une liste uniforme pourrait aider surtout les personnes moins averties.

07.05 Kathleen Verhelst (Open Vld): Apparemment, le diabète ne figure pas encore sur la liste.

07.06 Nathalie Muylle, ministre (en néerlandais): C'est exact. Cette lacune sera probablement corrigée lors de la prochaine évaluation dans deux ans.

Het KB van 26 mei 2019 met de lijst van aandoeningen is op 14 juni 2019 verschenen en treedt in werking op 1 april 2020. De lijst bevat een aantal vormen van kanker en ziekten zoals hiv, hepatitis en mucoviscidose waarvoor verzekeraars een beperkte bijpremie mogen aanrekenen. De uitvoeringsbesluiten werden aan de commissie voor het Bedrijfsleven bezorgd. Ze hebben sindsdien geen inhoudelijke wijzigingen meer ondergaan.

In de wet staat dat het Federaal Kenniscentrum voor de Gezondheid (KCE) de lijst tweejaarlijks evalueert op basis van de nieuwste medisch-wetenschappelijke gegevens. Het KCE stuurt zijn voorstel tot aanpassing voor advies door aan het Opvolgingsbureau voor de tarifiering schuldssaldoverzekering. Dat bureau adviseert op zijn beurt en stuurt het voorstel door naar de minister die bevoegd is voor het verzekeringswezen en naar de minister van Sociale Zaken. De Koning kan dan de lijst aanpassen.

De Commissie voor Verzekeringen heeft een advies over de medische vragenlijst afgeleverd dat niet unaniem was. Bij medische vragenlijsten moet een evenwicht worden gevonden tussen het recht op privacy van de kandidaat-verzekerde en de noodzaak voor de verzekeraar om het risico correct te kunnen inschatten. Irrelevante vragen of te algemene vragen zijn niet toegelaten. Uit het evaluatieverslag blijkt dat een uniforme medische vragenlijst ook negatieve gevolgen kan hebben voor de kandidaat-verzekerden. Het Opvolgingsbureau evalueert nu al alle vragenlijsten en keurt ze al dan niet goed. Het bureau heeft ook een modelvragenlijst opgesteld.

Alle KB's zijn gepubliceerd zodat de inwerkingtreding probleemloos kan gebeuren. Over twee jaar zal er tijdens de evaluatie worden bekeken of de lijst van aandoeningen nog verder kan worden uitgebreid.

07.04 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Blijkbaar is een gestandaardiseerde vragenlijst ook geen ideale oplossing. Vooral voor de minder mondigen in onze samenleving kan een uniforme lijst wel helpen.

07.05 Kathleen Verhelst (Open Vld): Diabetes staat blijkbaar nog niet op de lijst?

07.06 Minister Nathalie Muylle (Nederlands): Dat klopt. Dat zal over twee jaar bij de volgende evaluatie wellicht wel het geval zijn.

L'incident est clos.

08 Question de Reccino Van Lommel à Nathalie Muylle (Emploi, Economie et Consommateurs) sur "La mise à la disposition des agents immobiliers du revenu des candidats locataires" (55001516C)

08.01 Reccino Van Lommel (VB): En pratique, le loyer d'une habitation ne peut excéder le tiers du revenu du ménage. Pourtant, on surestime encore souvent le revenu propre ou la capacité de paiement. Raison pour laquelle l'Institut professionnel des agents immobiliers (l'IPI) plaide pour des règles claires pour la mise à disposition des données relatives au revenu des candidats locataires. L'Autorité de protection des données estime toutefois que ces renseignements ne peuvent pas être demandés dans la phase de prise de connaissance.

Quelles questions l'IPI a-t-il posées à ce sujet à la ministre et celle-ci est-elle disposée à y donner suite? Quelles mesures peut-on prendre afin d'éviter que les ménages sous-estiment les loyers à payer?

08.02 Nathalie Muylle, ministre (*en néerlandais*): La législation sur les baux à loyer est une matière régionale. Le ministre De Backer est compétent pour la mise à disposition des données relatives au revenu des candidats locataires, vu qu'il s'agit d'une matière touchant au respect de la vie privée. L'IPI est de la compétence du ministre des Classes moyennes, M. Ducarme.

Je lance un appel pour que l'on procède plus scrupuleusement au renvoi des questions aux commissions respectives.

L'incident est clos.

09 Question de Reccino Van Lommel à Nathalie Muylle (Emploi, Economie et Consommateurs) sur "L'obligation de transparence dans le cadre des contrats énergétiques à bas prix" (55001517C)

09.01 Reccino Van Lommel (VB): Depuis l'instauration du code de conduite en 2017, les fournisseurs d'énergie sont tenus d'informer leurs clients de l'existence de contrats meilleur marché.

Les règles de transparence sont-elles correctement appliquées? Le code de conduite de 2017 doit-il devenir encore plus strict? Ce code n'a pas force de loi, mais il est contraignant pour les entreprises

Het incident is gesloten.

08 Vraag van Reccino Van Lommel aan Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "De terbeschikkingstelling van het inkomen van kandidaat-huurders aan immomakelaars" (55001516C)

08.01 Reccino Van Lommel (VB): In de praktijk mag de huur van een woning niet hoger zijn dan een derde van het gezinsinkomen. Nochtans wordt het eigen inkomen of de betalingscapaciteit nog vaak overschat. Daarom pleit het Beroepsinstituut van Vastgoedmakelaars (BIV) voor duidelijke regels voor het ter beschikking stellen van inkomstengegevens van kandidaat-huurders. De Gegevensbeschermingsautoriteit meent echter dat dit niet kan in de kennismakingsfase.

Welke vragen heeft het BIV hierover gesteld aan de minister en is zij bereid om daarop in te gaan? Welke maatregelen kan men treffen om te vermijden dat gezinnen de te betalen huursommen onderschatten?

08.02 Minister Nathalie Muylle (*Nederlands*): De huurwetgeving is een regionale bevoegdheid. Voor de terbeschikkingstelling van het inkomen van kandidaat-huurders is minister De Backer bevoegd, omdat dit een privacyaangelegenheid betreft. De bevoegdheid het BIV valt onder de bevoegdheid van minister van Middenstand Ducarme.

Ik pleit ervoor dat er meer aandacht zou gaan naar het verwijzen van de vragen naar de respectieve commissies.

Het incident is gesloten.

09 Vraag van Reccino Van Lommel aan Nathalie Muylle (Werk, Economie en Consumenten) over "De verplichte transparantie rond goedkopere energiecontracten" (55001517C)

09.01 Reccino Van Lommel (VB): Sinds de invoering van de gedragscode in 2017 zijn energieleveranciers verplicht om hun klanten in te lichten over het bestaan van goedkopere contracten.

Worden de transparantieregels correct toegepast? Zijn er redenen om de gedragscode uit 2017 nog aan te scherpen? De gedragscode is geen wet, maar is wel bindend voor de ondertekenende

signataires. Des sanctions ont-elles déjà été prises contre des entreprises qui enfreindraient les règles?

09.02 **Nathalie Muylle**, ministre (*en néerlandais*): J'ai demandé le 25 octobre dernier au SPF Économie de réaliser une évaluation approfondie de l'application du code de conduite pour le secteur de l'énergie. Cette évaluation nécessitera un certain temps. D'ici quelques semaines, je serai en mesure d'informer la commission à propos des conclusions.

Depuis la révision du code de conduite en 2017, trente pro justitia ont été établis pour des infractions à l'accord sur les consommateurs. Vingt dossiers ont été clôturés par le paiement d'une transaction. Les dix autres dossiers ont été transmis au parquet.

L'incident est clos.

La réunion publique de commission est levée à 14 h 58.

ondernemingen. Zijn er al sancties genomen tegen ondernemingen die de regels niet hebben nageleefd?

09.02 Minister **Nathalie Muylle** (*Nederlands*): Ik heb de FOD Economie op 25 oktober gevraagd om een grondige evaluatie te maken van de toepassing van de gedragscode in de energiesector. Dat vraagt enige tijd. Binnen een aantal weken zal ik de commissie kunnen informeren over de conclusies.

Sinds de herziening van de gedragscode in 2017 werden dertig pro justitia's opgesteld voor inbreuken op het consumentenakkoord. Twintig dossiers werden afgesloten met de betaling van een transactie. De andere tien dossiers werden aan het parket bezorgd.

Het incident is gesloten.

De openbare commissievergadering wordt gesloten om 14.58 uur.