

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

Woensdag

24-05-2023

24-05-2023

Matin

Voormiddag

*Le Compte rendu analytique est un résumé des débats.
Des rectifications peuvent être communiquées par écrit
avant le*

30/05/2023, à 16 heures.

au Service de Traduction du CRA-BV

e-mail: trad.crabv.corrections@laChambre.be

*Het Beknopt Verslag geeft een samenvatting van de
debatten. Rechtzettingen kunnen schriftelijk meegedeeld
worden vóór*

30/05/2023, om 16 uur.

aan de dienst Vertaling BV-CRA

e-mail: vert.crabv.correcties@deKamer.be

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

| Abréviations dans la numérotation des publications : | | 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 beigeleurig papier) |

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

SOMMAIRE

INHOUD

| | | | |
|--|---|--|---|
| Débat d'actualité sur les taux d'intérêt sur les comptes d'épargne et questions jointes de | 1 | Actualiteitsdebat over de rente op de spaarboekjes en toegevoegde vragen van | 1 |
| - Gilles Vanden Burre à Alexia Bertrand (Budget et Protection des consommateurs) sur "Les taux d'intérêt sur les comptes d'épargne" (55036814C) | 1 | - Gilles Vanden Burre aan Alexia Bertrand (Begroting en Consumentenbescherming) over "De rente op spaarboekjes" (55036814C) | 1 |
| - Melissa Depraetere à Alexia Bertrand (Budget et Protection des consommateurs) sur "Le taux d'intérêt des comptes d'épargne" (55036830C) | 1 | - Melissa Depraetere aan Alexia Bertrand (Begroting en Consumentenbescherming) over "De rente op de spaarrekeningen" (55036830C) | 1 |
| - Leen Dierick à Alexia Bertrand (Budget et Protection des consommateurs) sur "Le faible taux d'intérêt des comptes d'épargne" (55036831C) | 1 | - Leen Dierick aan Alexia Bertrand (Begroting en Consumentenbescherming) over "De lage rente op de spaarboekjes" (55036831C) | 1 |
| - Reccino Van Lommel à Alexia Bertrand (Budget et Protection des consommateurs) sur "La rémunération des comptes d'épargne des consommateurs" (55036837C) | 1 | - Reccino Van Lommel aan Alexia Bertrand (Begroting en Consumentenbescherming) over "De spaarvergoeding voor de consument" (55036837C) | 1 |
| - Roberto D'Amico à Alexia Bertrand (Budget et Protection des consommateurs) sur "Les taux d'intérêt sur les comptes d'épargne et les taux hypothécaires" (55036845C) | 1 | - Roberto D'Amico aan Alexia Bertrand (Begroting en Consumentenbescherming) over "De rente op de spaarrekeningen en de hypothécaire rente" (55036845C) | 1 |
| - Patrick Prévot à Alexia Bertrand (Budget et Protection des consommateurs) sur "Les taux d'intérêt sur les comptes d'épargne" (55036862C) <i>Orateurs: Gilles Vanden Burre</i> , président du groupe Ecolo-Groen, <i>Melissa Depraetere</i> , présidente du groupe Vooruit, <i>Leen Dierick</i> , <i>Reccino Van Lommel</i> , <i>Roberto D'Amico</i> , <i>Patrick Prévot</i> , <i>Tania De Jonge</i> , <i>Alexia Bertrand</i> , secrétaire d'État au Budget et à la Protection des consommateurs, adjointe au ministre de la Justice et de la Mer du Nord, <i>Peter De Roover</i> , président du groupe N-VA, <i>Maxime Prévot</i> | 1 | - Patrick Prévot aan Alexia Bertrand (Begroting en Consumentenbescherming) over "De rente op de spaarrekeningen" (55036862C) <i>Sprekers: Gilles Vanden Burre</i> , voorzitter van de Ecolo-Groen-fractie, <i>Melissa Depraetere</i> , voorzitter van de Vooruit-fractie, <i>Leen Dierick</i> , <i>Reccino Van Lommel</i> , <i>Roberto D'Amico</i> , <i>Patrick Prévot</i> , <i>Tania De Jonge</i> , <i>Alexia Bertrand</i> , staatssecretaris voor Begroting en Consumentenbescherming, toegevoegd aan de minister van Justitie en Noordzee, <i>Peter De Roover</i> , voorzitter van de N-VA-fractie, <i>Maxime Prévot</i> | 1 |
| Questions jointes de | 8 | Samengevoegde vragen van | 8 |
| - Anneleen Van Bossuyt à Alexia Bertrand (Budget et Protection des consommateurs) sur "Les plaintes concernant Telenet et le service clients injoignable" (55036459C) | 8 | - Anneleen Van Bossuyt aan Alexia Bertrand (Begroting en Consumentenbescherming) over "De klachten over Telenet en de onbereikbare klantendienst" (55036459C) | 8 |
| - Erik Gilissen à Alexia Bertrand (Budget et Protection des consommateurs) sur "Les plaintes relatives à Telenet" (55036483C) | 8 | - Erik Gilissen aan Alexia Bertrand (Begroting en Consumentenbescherming) over "De klachten over Telenet" (55036483C) | 8 |
| - Leen Dierick à Alexia Bertrand (Budget et Protection des consommateurs) sur "La situation chez Telenet" (55036575C) <i>Orateurs: Anneleen Van Bossuyt</i> , <i>Erik Gilissen</i> , <i>Leen Dierick</i> , <i>Alexia Bertrand</i> , secrétaire d'État au Budget et à la Protection des consommateurs, adjointe au ministre de la Justice et de la Mer du Nord | 8 | - Leen Dierick aan Alexia Bertrand (Begroting en Consumentenbescherming) over "De situatie bij Telenet" (55036575C) <i>Sprekers: Anneleen Van Bossuyt</i> , <i>Erik Gilissen</i> , <i>Leen Dierick</i> , <i>Alexia Bertrand</i> , staatssecretaris voor Begroting en Consumentenbescherming, toegevoegd aan de minister van Justitie en Noordzee | 8 |

Commission de l'Économie, de la
Protection des consommateurs et de
l'Agenda numérique

du

MERCREDI 24 MAI 2023

Matin

Commissie voor Economie,
Consumentenbescherming en
Digitale Agenda

van

WOENSDAG 24 MEI 2023

Voormiddag

La réunion publique de commission est ouverte à 09 h 20 par M. Stefaan Van Hecke, président.

De openbare commissievergadering wordt geopend om 09.20 uur en voorgezeten door de heer Stefaan Van Hecke.

Le texte en italiques est un résumé de la question préalablement déposée.

De cursieve tekst is een samenvatting van de tekst die de vraagsteller vooraf heeft ingediend.

01 Débat d'actualité sur les taux d'intérêt sur les comptes d'épargne et questions jointes de
- Gilles Vanden Burre à Alexia Bertrand (Budget et Protection des consommateurs) sur "Les taux d'intérêt sur les comptes d'épargne" (55036814C)
- Melissa Depraetere à Alexia Bertrand (Budget et Protection des consommateurs) sur "Le taux d'intérêt des comptes d'épargne" (55036830C)
- Leen Dierick à Alexia Bertrand (Budget et Protection des consommateurs) sur "Le faible taux d'intérêt des comptes d'épargne" (55036831C)
- Reccino Van Lommel à Alexia Bertrand (Budget et Protection des consommateurs) sur "La rémunération des comptes d'épargne des consommateurs" (55036837C)
- Roberto D'Amico à Alexia Bertrand (Budget et Protection des consommateurs) sur "Les taux d'intérêt sur les comptes d'épargne et les taux hypothécaires" (55036845C)
- Patrick Prévot à Alexia Bertrand (Budget et Protection des consommateurs) sur "Les taux d'intérêt sur les comptes d'épargne" (55036862C)

01 Actualiteitsdebat over de rente op de spaarboekjes en toegevoegde vragen van
- Gilles Vanden Burre aan Alexia Bertrand (Begroting en Consumentenbescherming) over "De rente op spaarboekjes" (55036814C)
- Melissa Depraetere aan Alexia Bertrand (Begroting en Consumentenbescherming) over "De rente op de spaarrekeningen" (55036830C)
- Leen Dierick aan Alexia Bertrand (Begroting en Consumentenbescherming) over "De lage rente op de spaarboekjes" (55036831C)
- Reccino Van Lommel aan Alexia Bertrand (Begroting en Consumentenbescherming) over "De spaarvergoeding voor de consument" (55036837C)
- Roberto D'Amico aan Alexia Bertrand (Begroting en Consumentenbescherming) over "De rente op de spaarrekeningen en de hypothecaire rente" (55036845C)
- Patrick Prévot aan Alexia Bertrand (Begroting en Consumentenbescherming) over "De rente op de spaarrekeningen" (55036862C)

01.01 Gilles Vanden Burre (Ecolo-Groen): Les banques, qui font des profits substantiels, demandent des taux d'intérêt autour de 4 % pour les crédits hypothécaires, alors que les taux d'intérêt sur les comptes d'épargne atteignent rarement 1 %. Or elles peuvent déposer leurs liquidités auprès de la Banque centrale pour un taux avoisinant les 3,25 %. Leurs marges restent donc très confortables.

01.01 Gilles Vanden Burre (Ecolo-Groen): De banken, die grote winsten maken, rekenen circa 4 % rente aan voor hypothecaire leningen, terwijl de rente op de spaarboekjes zelden 1 % bedraagt. De banken kunnen hun liquiditeiten evenwel bij de ECB onderbrengen tegen een interestvoet van om en nabij 3,25 %. Hun marges blijven dus zeer ruim.

Ce week-end, vous avez émis plusieurs idées, dont l'augmentation du taux minimum légal, à laquelle mon groupe est favorable. Pour vous, c'est une menace qu'on doit pouvoir brandir face à ce secteur, mais l'appliquerez-vous?

Vous avez déclaré que le blocage des taux e-DEPO était une initiative du ministre des Finances, le département Trésorerie du SPF en assurant la gestion. Ce blocage est étonnant vu que ces comptes servent surtout aux placements des collectivités locales et des ASBL. Que ferez-vous pour débloquent les taux sur e-DEPO et encourager les particuliers à y recourir? Que ferez-vous pour que Belfius, banque détenue par l'État fédéral, augmente ses taux d'intérêt très bas?

01.02 Melissa Depraetere (Vooruit): Les banques peuvent placer les importants montants d'épargne de leurs clients auprès de la Banque centrale européenne (BCE) à un taux d'intérêt avantageux de 3,25 %, alors qu'elles octroient elles-mêmes des intérêts très faibles à leurs épargnants. De surcroît, elles ont entre-temps déjà rendu leurs crédits logement beaucoup plus coûteux. Cela leur permet de réaliser jusqu'à quatre fois plus de bénéfices que l'année dernière. Cependant, les clients trinquent deux fois: ils paient le prix fort pour leurs emprunts mais reçoivent peu en retour sur leurs comptes d'épargne.

La secrétaire d'État a proposé, comme dernière mesure, d'augmenter le taux d'intérêt minimum. Vooruit déposera une proposition de loi visant à résoudre le problème d'une autre manière. Nous souhaitons lier les taux d'intérêt de la BCE aux taux pratiqués par les banques dans notre pays, avec un écart maximal de 2 % entre les deux. Ainsi, les taux d'intérêt sur les comptes d'épargne augmenteraient sensiblement. La secrétaire d'État estime-t-elle qu'il s'agit d'une option valable? Dans la négative, quelles mesures envisage-t-elle de prendre?

01.03 Leen Dierick (cd&v): Bien que la BCE ait relevé les taux de dépôt à 3,25 %, les taux d'intérêt sur les comptes d'épargne demeurent très bas. En revanche, les taux d'intérêt sur les prêts augmentent. Les citoyens sont mécontents que les banques génèrent ainsi des profits supplémentaires en récompensant insuffisamment les épargnants. De plus, les banques proposent un taux d'épargne légèrement supérieur aux consommateurs qui ouvrent un nouveau compte d'épargne. Les épargnants fidèles ne sont pas récompensés. Dans un courrier adressé à Febelfin, le ministre des Finances a exprimé sa préoccupation à ce sujet et a

Afgelopen weekend hebt u verscheidene ideeën geopperd, waaronder de verhoging van de wettelijke minimumrente, een idee waar mijn fractie positief tegenover staat. Volgens u is dat een stok achter de deur ten aanzien van de sector, maar zult u het dreigement ook in de praktijk omzetten?

U hebt verklaard dat de plafonnering van de rente op de e-DEPO-rekeningen een initiatief was van de minister van Financiën, aangezien de Algemene Administratie van de Thesaurie van de FOD het beheer ervan verzekert. Die plafonnering is opmerkelijk, want die rekeningen worden vooral gebruikt voor beleggingen van lokale overheden en vzw's. Wat zult u doen om de plafonnering van de rente op de e-DEPO-rekeningen ongedaan te maken en particulieren te stimuleren om zo een rekening te openen? Wat zult u doen om ervoor te zorgen dat Belfius, de staatsbank, haar zeer lage interestvoeten optrekt?

01.02 Melissa Depraetere (Vooruit): De banken kunnen het vele spaargeld van hun klanten bij de Europese Centrale Bank (ECB) parkeren aan een voordelig rentetarief van 3,25 %, terwijl ze zelf erg lage rentes uitkeren aan hun spaarders. Bovendien hebben ze hun woonleningen intussen al een stuk duurder gemaakt. Daardoor boeken ze maar liefst vier keer zoveel winst als vorig jaar. De klanten betalen echter tweemaal het gelag: ze betalen veel voor hun leningen, maar krijgen weinig terug op hun spaarrekening.

De staatssecretaris heeft voorgesteld om eventueel als laatste stap de minimumrente op de trekken. Vooruit dient een wetsvoorstel in om het probleem op een andere manier op te lossen. Wij willen de rentetarieven van de ECB koppelen aan de tarieven van de banken in ons land, met een maximale spanning van 2 % tussen beide. Daardoor zou de rente op spaarrekeningen flink stijgen. Vindt de staatssecretaris dat een valabele optie? Indien niet, welke stappen overweegt zij dan?

01.03 Leen Dierick (cd&v): Niettegenstaande de ECB de depositorente heeft opgetrokken tot 3,25 %, blijft de rente op de spaarboekjes nog steeds zeer laag. De rente op leningen wordt daarentegen wel verhoogd. Burgers ergeren er zich aan dat banken op die manier extra winst boeken door hun spaarders te weinig te vergoeden. Bovendien bieden banken wel een iets hogere spaarrente aan consumenten die een nieuwe spaarrekening openen. Trouwe spaarders worden niet beloond. De minister van Financiën heeft in een brief aan Febelfin daarover zijn bezorgdheid geuit en gevraagd dat banken transparanter zouden communiceren over

demandé aux banques de rendre plus transparente leur communication sur leurs taux.

hun tarieven.

Quelles mesures la secrétaire d'État a-t-elle déjà prises en la matière? Quelles initiatives envisage-t-elle encore de lancer? Incitera-t-elle les banques à communiquer clairement sur les nouvelles formules d'épargne proposant des taux d'intérêt plus élevés? Les encouragera-t-elle également à proposer des taux d'intérêt plus élevés sur les comptes d'épargne existants?

Welke acties heeft de staatssecretaris ter zake reeds genomen? Welke acties plant ze nog? Zal ze banken ertoe aanzetten om helder te communiceren over nieuwe spaarformules met hogere rentes? Zal ze hen ook aansporen om hogere rentetarieven te bieden op de huidige spaarrekeningen?

01.04 Reccino Van Lommel (VB): Les taux d'intérêt Euribor continuent d'augmenter et les crédits pour les entreprises et les ménages deviennent de plus en plus coûteux, mais les taux d'intérêt sur les livrets d'épargne ne suivent pas. Pendant ce temps, les banques enregistrent des bénéfices record. D'un côté, elles prétendent qu'elles doivent réaliser des économies et supprimer des agences et des distributeurs automatiques de billets, mais de l'autre, elles réalisent des bénéfices plantureux sur le dos de leurs clients.

01.04 Reccino Van Lommel (VB): De Euribor-rentetarieven blijven stijgen en de kredieten voor bedrijven en gezinnen worden duurder, maar de rente op de spaarboekjes volgt niet. Ondertussen boeken de banken recordwinsten. Aan de ene kant beweren ze dat ze moeten besparen en dat ze kantoren en bankautomaten moeten sluiten, aan de andere kant maken ze woekerwinsten op de kap van hun klanten.

Je dénonce cette situation depuis des mois déjà, mais le gouvernement ne fait rien. Pourquoi met-on tant de temps à rappeler les banques à l'ordre? Quelles mesures la secrétaire d'État prendra-t-elle pour garantir aux consommateurs la meilleure rémunération possible pour leur épargne? S'est-elle déjà concertée avec le secteur bancaire à ce sujet? De quel moyen de pression dispose-t-elle pour inciter les banques à offrir des taux d'intérêt plus élevés sur les comptes d'épargne?

Ik klaag deze gang van zaken al maanden aan, maar de regering doet niets. Waarom duurt het zo lang om de banken op de vingers te tikken? Welke maatregelen zal de staatssecretaris nemen om de consumenten de best mogelijke spaarvergoeding te garanderen? Heeft ze hierover al overlegd met de bankensector? Welke stok achter de deur heeft ze om banken ertoe aan te zetten een hogere spaarrente aan te bieden?

01.05 Roberto D'Amico (PVDA-PTB): Les banques durcissent les conditions d'accès au crédit hypothécaire et élèvent leurs taux jusqu'à 4,5 %, ce qui limite fortement l'accès au logement. Parallèlement, elles pratiquent des taux d'intérêt très bas sur les comptes d'épargne.

01.05 Roberto D'Amico (PVDA-PTB): De banken verstrengen de voorwaarden om een hypothecair krediet af te sluiten en verhogen hun rentevoeten tot 4,5 %, wat de toegang tot huisvesting drastisch inperkt. Tegelijkertijd hanteren ze er lage rentevoeten op spaarrekeningen.

La loi prévoit un taux d'intérêt minimum de 0,11 %. Faudrait-il revoir cette loi et augmenter le taux plancher?

De wet voorziet in een minimumrente van 0,11 %. Moet die wet herzien worden en de minimumrentevoet verhoogd worden?

01.06 Patrick Prévot (PS): Les taux sur les crédits hypothécaires augmentent: emprunter revient plus cher, acheter un logement est plus difficile. À la lettre de M. Van Peteghem indiquant une pression sociale accrue en faveur d'une augmentation des taux d'intérêt sur l'épargne, Febelfin répond que de telles mesures pourraient être contre-productives et affecter la stabilité du secteur bancaire.

01.06 Patrick Prévot (PS): De rente op hypothécaire kredieten stijgt: lenen wordt duurder en de aankoop van een woning wordt moeilijker. Op de brief van de heer Van Peteghem waarin wordt gewezen op de toenemende maatschappelijke druk voor een verhoging van de rente op spaarrekeningen antwoordt Febelfin dat dergelijke maatregelen contraproductief kunnen zijn en de stabiliteit van de bankensector in gevaar kunnen brengen.

Êtes-vous en faveur d'une obligation aux banques de relever leur taux d'intérêt minimum? En avez-vous parlé avec le ministre des Finances? Quelles

Bent u er voorstander van om de banken ertoe te verplichten de minimumrente te verhogen? Hebt u daarover gesproken met de minister van Financiën?

sont les alternatives pour obtenir un relèvement du taux d'intérêt effectif des comptes d'épargne?

01.07 Tania De Jonge (Open Vld): Jusqu'à présent, les épargnants n'ont que très peu profité de la hausse des taux d'intérêt de la BCE. Cela suscite à juste titre du ressentiment. Les banques doivent communiquer de manière beaucoup plus transparente et les clients doivent bénéficier automatiquement des meilleures conditions. Actuellement, nous constatons trop souvent que les meilleures conditions de taux d'intérêt sont réservées aux nouveaux clients.

En tant que libéraux, nous ne sommes pas favorables au relèvement du taux d'intérêt minimum légal, mais ce n'est pas non plus un tabou. S'il est nécessaire de donner aux épargnants ce à quoi ils ont droit, nous le ferons. Aujourd'hui, l'écart entre le taux de la BCE et le taux d'intérêt des comptes d'épargne est, tout simplement, trop élevé. Le fait que la valeur du compte d'épargne soit de toute façon sous pression en raison de l'inflation n'est pas une raison pour ne rien faire, bien au contraire.

Quelles sont les prochaines étapes dans ce dossier? Quand la secrétaire d'État s'entretiendra-t-elle avec le secteur bancaire? Quelles initiatives prendra-t-elle pour stimuler la concurrence dans le secteur bancaire?

01.08 Alexia Bertrand, secrétaire d'État (*en néerlandais*): Il est positif que des représentants du secteur bancaire suivent le débat de ce jour, car il s'agit absolument d'un sujet brûlant. J'ai entre-temps reçu un courrier du secteur bancaire. Je tiens avant tout à souligner que je comprends parfaitement les préoccupations des épargnants, qui ne profitent que très peu de la hausse des taux d'intérêt. Je soutiens dès lors l'initiative du ministre Van Peteghem, qui a adressé un courrier aux banques. Je soutiens également l'idée d'une libre concurrence dans le secteur bancaire, car plus il y aura de concurrence, plus les taux d'intérêt sur les comptes d'épargne augmenteront rapidement.

(*En français*) J'aborderai ce sujet avec M. Van Peteghem cette semaine.

(*En néerlandais*) Je souhaite faire bouger le marché plus rapidement avec son concours, notamment en renforçant l'attractivité des investissements par le biais du compte e-DEPO.

(*En français*) Le compte e-DEPO est accessible aux épargnants privés, mais ils le connaissent peu. On peut améliorer ce produit et mieux le promouvoir.

Un marché plus concurrentiel exige plus de

Wat zijn de alternatieven om een verhoging van de effectieve rente op spaarrekeningen te verkrijgen?

01.07 Tania De Jonge (Open Vld): Spaarders hebben tot nu toe slechts in heel beperkte mate kunnen genieten van de rentestijging bij de ECB. Dat wekt terecht wrevel op. Banken moeten veel transparanter communiceren en klanten moeten automatisch de beste voorwaarden genieten. Nu zien we al te vaak dat betere rentevoorzwaarden worden voorbehouden voor nieuwe klanten.

Als liberalen staan wij er niet voor te springen om de wettelijke minimumrente te verhogen, maar het is ook geen taboe. Als het noodzakelijk is om de spaarders te geven waarop ze recht hebben, zullen wij dat ook doen. Vandaag is de discrepantie tussen de ECB-rente en de rente op de spaarrekeningen gewoonweg te groot. Dat de waarde van het spaarboekje door de inflatie sowieso onder druk staat, is geen reden om niets te doen, wel integendeel.

Wat zijn de volgende stappen in dit dossier? Wanneer zal de staatssecretaris met de bankensector rond de tafel zitten? Met welke initiatieven wil ze de concurrentie in de bankensector aanzwengelen?

01.08 Staatssecretaris Alexia Bertrand (*Nederlands*): Het is goed dat vertegenwoordigers van de bankensector vandaag meeluisteren, want dit is absoluut een *hot topic*. Ik heb ondertussen een brief ontvangen van de bankensector. Vooreerst, ik heb alle begrip voor de bezorgdheden van de spaarders die maar weinig voelen van de gestegen rentetarieven. Ik steun dan ook de brief die minister Van Peteghem aan de banken heeft bezorgd. Ik sta tevens achter de idee van vrije concurrentie in de bankensector, want meer concurrentie zal de spaarrentes sneller doen stijgen.

(*Frans*) Ik zal dat onderwerp deze week met minister Van Peteghem bespreken.

(*Nederlands*) Samen met hem wil ik de markt sneller in beweging brengen, onder andere door beleggingen via de e-DEPO-rekening aantrekkelijker te maken.

(*Frans*) De e-DEPO-rekening is toegankelijk voor particuliere spaarders, maar zulke rekeningen genieten weinig bekendheid. Dat product kan nog verbeterd worden en moet beter gepromoot worden.

Voor een concurrentiëlere markt is er meer

transparence. Il ne peut être question que seuls les clients prêts à ouvrir un nouveau compte d'épargne bénéficient de taux d'intérêts plus élevés. J'invite les consommateurs à utiliser des outils comme le comparateur des comptes épargne de la FSMA. Si les clients changent plus facilement de banque, cela poussera les banques à rendre leurs formules de compte d'épargne plus attrayantes.

(En néerlandais) En ma qualité de secrétaire d'État à la Protection des consommateurs, j'ai demandé d'actualiser le comparateur de prix pour les comptes d'épargne et d'en faire également la promotion auprès des consommateurs non numériques. Pour les services d'assurance, je vous reviendrai sous peu avec de plus amples informations.

Si la pression sur les banques n'est pas suffisante, il reste l'arme ultime: l'augmentation légale du taux de base de 0,11 % sur les comptes d'épargne réglementés. La libérale que je suis n'y est pas favorable, mais ce n'est pas non plus un tabou. Il ne faudrait pas, toutefois, qu'un taux d'intérêt minimum entraîne une diminution de la concurrence.

La proposition formulée par Mme Depraetere de lier le taux des comptes d'épargne au taux directeur de la BCE soulève plusieurs questions. Cela concerne-t-il uniquement les comptes d'épargne réglementés? Cette spécificité sera-t-elle prise en compte dans le taux directeur de la BCE? La concurrence sera-t-elle suffisante? Le cas échéant, l'autorité de contrôle prudentiel n'y verra-t-elle pas de problèmes?

(En français) Le gouvernement a des sièges au CA de Belfius mais les décisions sur les taux d'intérêt relèvent de la gestion quotidienne, assurée par le comité de direction. Le CA prend les décisions stratégiques et, le cas échéant, remet en cause le comité. Je tiens au respect de ces principes de gouvernance.

01.09 **Gilles Vanden Burre** (Ecolo-Groen): Vous répétez les propos tenus dans la presse, sans préciser si le gouvernement va agir. Il faut rapidement légiférer pour augmenter le taux d'épargne minimum et le lier à celui de la BCE. La situation est trop préoccupante pour attendre que le secteur réagisse.

L'outil e-DEPO n'est pas assez connu des citoyens. Par ailleurs, je ne comprends pas le blocage du taux plafond par le ministre des Finances. Une initiative va-t-elle être prise? Enfin, avec 100 % des sièges du CA, nous pouvons influencer sur la direction stratégique de Belfius, qui devrait agir avec un intérêt sociétal.

transparantie nodig. Er mag geen sprake van zijn dat alleen de klanten die bereid zijn om een nieuwe spaarrekening te openen hogere interestvoeten krijgen. Ik spoor de consumenten ertoe aan om tools zoals de vergelijkingstool voor spaarrekeningen van de FSMA te gebruiken. Als de klanten gemakkelijker van bank wisselen, zal dat de banken ertoe aanzetten hun spaarformules aantrekkelijker te maken.

(Nederlands) Als staatssecretaris voor Consumentenbescherming heb ik gevraagd om de prijsvergelijker voor spaarrekeningen te actualiseren en ook voor niet-digitale consumenten te promoten. Voor de verzekeringsdiensten kom ik binnenkort met meer nieuws.

Als de banken onvoldoende druk voelen, is er nog altijd het ultieme wapen: de wettelijke verhoging van de basisrente van 0,11 % op de gereguleerde spaarrekeningen. Als liberaal sta ik hier niet voor te springen, maar het is ook geen taboe. Een minimumrente mag echter niet tot minder concurrentie leiden.

Het voorstel van mevrouw Depraetere om de rente op de spaarboekjes te koppelen aan de basisrente bij de ECB, roept verscheidene vragen op. Is dat dan alleen voor gereguleerde spaarrekeningen? Houdt de basisrente van de ECB rekening met die specificiteit? Zal er genoeg concurrentie zijn? Zal dit desgevallend problemen opleveren voor de prudentieel toezichthouder?

(Frans) De regering zetelt in de raad van bestuur van Belfius, maar de beslissingen over de rentevoeten vallen onder het dagelijks bestuur, waarvoor het directiecomité instaat. De raad van bestuur neemt de strategische beslissingen en stelt soms de aanpak van het directiecomité ter discussie. Ik vind het belangrijk dat die principes van goed bestuur in acht genomen worden.

01.09 **Gilles Vanden Burre** (Ecolo-Groen): U herhaalt de uitspraken die u in de pers gedaan hebt, zonder te preciseren of de regering actie zal ondernemen. Men moet snel wetgevend optreden om de minimumrentevoet voor de spaarrekeningen op te trekken en die te koppelen aan de rentevoet van de ECB. De toestand is te zorgwekkend om af te wachten tot de sector reageert.

De e-DEPO-rekeningen genieten te weinig bekendheid bij de burgers. Overigens begrijp ik niet waarom de minister van Financiën de rente op die rekeningen wil blokkeren. Zal er een initiatief genomen worden? Ten slotte kunnen we met 100 % van de zetels in de raad van bestuur invloed uitoefenen op de strategische beslissingen van

Belfius, die in het maatschappelijk belang zou moeten handelen.

01.10 Melissa Depraetere (Vooruit): L'incertitude règne toujours quant à savoir si la lettre des banques contient un quelconque signal de leur volonté d'agir. Malgré les critiques justifiées, la secrétaire d'État adopte une attitude attentiste. Pourtant, ce sont les contribuables qui ont contribué au sauvetage des banques il y a quelques années. Alors, lorsque des milliards d'euros de bénéfice sont réalisés, il faut agir! Pour nous, le temps de l'envoi de lettres demandant amicalement d'adapter les taux d'intérêt est révolu.

Notre proposition de loi est prête. Nous la déposerons à la Chambre, mais l'aborderons également au sein du gouvernement dès cette semaine. La marge doit être de 2 %, afin de garantir à la fois la sécurité financière et des possibilités de concurrence suffisantes, tout en offrant un avantage clair aux épargnants.

01.11 Leen Dierick (cd&v): L'irritation des épargnants est légitime. Les clients fidèles ne sont tout simplement pas récompensés. Le ministre des Finances et la secrétaire d'État ont raison de tirer la sonnette d'alarme. Une augmentation obligatoire du taux d'intérêt minimum semble positive à première vue, mais soulève un certain nombre de questions dans la pratique. Le marché devrait en réalité pouvoir intervenir de lui-même. Une banque en ligne a déjà augmenté son taux d'épargne suite à l'appel du ministre des Finances. Nous espérons que d'autres banques lui emboîteront bientôt le pas. Une augmentation du taux d'intérêt minimum est une solution de dernier recours. La secrétaire d'État veut plus de transparence pour les consommateurs. Nous espérons que leur fidélité sera désormais automatiquement récompensée par les banques. Ce dossier doit faire l'objet d'un suivi vigilant.

01.12 Reccino Van Lommel (VB): C'est bien joli d'avoir des banques en ligne qui proposent des taux plus élevés, mais il existe des personnes qui ne se donnent jamais la peine d'en profiter, voire qui ne le peuvent pas. À un moment donné, l'augmentation du taux de base se révélera être l'unique planche de salut. La secrétaire d'État est attentiste, à l'instar du ministre Dermagne dans le passé. Le temps presse aujourd'hui. La valeur de l'épargne chute en raison de l'inflation élevée et les banques en profitent doublement en versant des taux d'intérêt bas aux épargnants, et en accordant des prêts aux emprunteurs à des taux de plus en plus élevés. Il faut agir maintenant afin de mettre un terme à cette pratique scandaleuse.

01.13 Roberto D'Amico (PVDA-PTB): Vos réponses sont floues. En comparant, comme doivent

01.10 Melissa Depraetere (Vooruit): Het is alsnog niet duidelijk of de brief van de banken ook maar enig signaal bevat dat ze iets zullen doen. Ondanks de terechte kritiek neemt de staatssecretaris een afwachtende houding aan. Nochtans zijn het de belastingbetalers die een aantal jaren geleden mee de banken hebben gered. Wanneer er dan letterlijk miljarden euro's winst wordt gemaakt, moet er worden ingegrepen! De tijd van brieven sturen met een vriendelijke vraag om de rentes aan te passen, moet voor ons voorbij zijn.

Ons wetsvoorstel is helemaal klaar. Wij zullen het in de Kamer indienen, maar ook deze week al aanklaarten binnen de regering. De marge moet 2 % zijn, om ervoor te zorgen dat er financiële zekerheid is én voldoende mogelijkheid tot concurrentie, maar tegelijkertijd moet er een duidelijk voordeel zijn voor de mensen die sparen.

01.11 Leen Dierick (cd&v): De ergernis van de spaarders is terecht. Trouwe klanten worden gewoonweg niet beloond. De minister van Financiën en de staatssecretaris trekken terecht aan de alarmbel. Een verplichte verhoging van de minimumrente lijkt op het eerste gezicht goed, maar roept in de praktijk wel een aantal vragen op. De markt zou eigenlijk zelf moeten kunnen spelen. Een internetbank heeft na de oproep van de minister van Financiën de spaarrente al verhoogd. Wij hopen dat de andere banken dit voorbeeld snel zullen volgen. Een verhoging van de minimumrente is een laatste redmiddel. De staatssecretaris wil zorgen voor transparantie voor de consumenten. Hopelijk wordt hun trouw nu snel vanzelf beloond door de banken. Wij willen waakzaamheid en opvolging in dit dossier.

01.12 Reccino Van Lommel (VB): Allemaal goed en wel dat er internetbanken zijn die een hogere rente aanbieden, maar een bepaalde categorie van mensen houdt zich daarmee nu eenmaal nooit bezig en kan dat zelfs niet. Op een gegeven ogenblik zal het verhogen van de basisrente het enige redmiddel blijken. De staatssecretaris is afwachtend, net als minister Dermagne in het verleden. Intussen tikt de tijd. Het spaargeld wordt door de hoge inflatie beduidend minder waard en de banken profiteren nu extra door een lage rente uit te keren, terwijl de leningen bijzonder duur worden. Men moet nú ingrijpen om aan deze schandalige praktijk een halt toe te roepen.

01.13 Roberto D'Amico (PVDA-PTB): U geeft vage antwoorden. Als we vergelijken – wat de burgers

le faire les citoyens, nous observons des taux d'épargne entre 0,9 % et 1,25 %. Le taux des emprunts immobiliers, lui, va jusqu'à 5,09 %.

Vous avez dit que la hausse des taux d'intérêt sur l'épargne pouvait constituer une arme utile, mais allez-vous, en définitive, revoir la loi? Les banques retiennent l'épargne pour engranger plus de profit, au détriment des épargnants.

01.14 Patrick Prévot (PS): Vous évoquiez à raison le comparateur, trop méconnu, de la FSMA. Mais tout le monde n'a pas internet. Les banques développent des applications, mais on peine à trouver encore un guichetier. C'est pénible pour la population, et le secteur doit l'entendre.

Je ne peux me satisfaire de l'attitude larmoyante des banques, la force de la loi doit leur rappeler qu'on ne peut exploiter les consommateurs de la sorte. Lors de la crise de 2008, le gouvernement a sauvé le secteur! Aujourd'hui, il doit prendre des dispositions pour soutenir les épargnants.

01.15 Peter De Roover (N-VA): Ce débat porte sur le pouvoir d'achat de demain des personnes qui épargnent et qui veulent pouvoir s'assumer. Il est exact que les banques ont certains arguments pour justifier leurs actions, mais le fait que dans notre pays le taux d'intérêt du compte d'épargne soit inférieur de 70 % à celui d'autres pays européens constitue sans aucun doute un signal d'alarme. En effet, les taux des crédits hypothécaires sont, en revanche, presque identiques. La secrétaire d'État souhaite informer plus efficacement, mais ceux qui placent de l'argent sur des comptes d'épargne se soucient peu des subtilités des marchés financiers et souhaitent simplement placer leur argent en toute sécurité. Nous devrions dès lors engager un débat ouvert sur la relation entre les taux d'intérêt des comptes d'épargne et le taux d'intérêt payé par la BCE.

Enfin, je voudrais souligner que le gouvernement impose un certain nombre de taxes bancaires aux banques. C'est bel et bien sa responsabilité.

01.16 Maxime Prévot (Les Engagés): Il faut renforcer la pression sur les banques pour qu'elles augmentent les taux d'intérêt de l'épargne. L'augmentation du taux minimum légal serait efficace mais, pour vous, on ne peut y recourir qu'en dernier ressort.

De son côté, M. Van Peteghem a décidé de bloquer les taux d'intérêt des comptes e-DEPO qui offraient les meilleures conditions du marché. C'était pourtant

moeten doen –, stellen we vast dat de rentevoeten op spaarrekeningen variëren van 0,9 % tot 1,25 %. De rentevoeten voor hypothecaire leningen lopen op tot 5,09 %.

U hebt gezegd dat de verhoging van de rente op spaarrekeningen een nuttig wapen kan zijn, maar zult u, als het erop aankomt, de wet herzien? Banken houden spaargeld aan om meer winst te maken, ten koste van de spaarders.

01.14 Patrick Prévot (PS): U verwijst terecht naar de te weinig bekende vergelijkingstool van de FSMA. Niet iedereen heeft echter toegang tot internet. De banken ontwikkelen apps, maar het is moeilijk om nog een bank met een loketbediende te vinden. Dat is lastig voor de bevolking, en de sector moet daar begrip voor opbrengen.

Ik ben niet blij met de klaagzang van de banken, en de kracht van de wet moet hen eraan herinneren dat ze de consument niet op die manier mogen uitknijpen. Tijdens de crisis van 2008 heeft de regering de bankensector gered! Vandaag moet de regering maatregelen nemen om de spaarders te ondersteunen.

01.15 Peter De Roover (N-VA): We hebben het in dit debat over de koopkracht van morgen van mensen die sparen en voor zichzelf willen kunnen instaan. Het klopt dat de banken bepaalde argumenten hebben voor wat ze doen, maar dat de rente op het spaarboekje in ons land 70 % lager ligt dan in andere Europese landen, is zonder meer een rood licht. De rente op de woonkredieten is immers nagenoeg identiek. De staatssecretaris wil beter informeren, maar wie geld op een spaarrekening zet, is minder bezig met de subtiliteiten van de financiële markten en wil gewoon zijn geld veilig parkeren. Wij moeten daarom een open debat aangaan over het verband tussen de rente op spaarrekeningen en de rente die de ECB uitbetaalt.

Tot slot wijs ik erop dat de regering de banken een aantal bankentaksen oplegt. Dat is wel degelijk haar verantwoordelijkheid.

01.16 Maxime Prévot (Les Engagés): Men moet de druk op de banken verhogen opdat ze hun rentetarieven optrekken. De verhoging van de minimumrente zou een efficiënte maatregel kunnen zijn, maar volgens u mag dat maar een ultiem middel zijn.

De heer Van Peteghem van zijn kant heeft beslist om de rente op de e-DEPO-rekeningen, die de beste marktvoorwaarden boden, te blokkeren. Dat was

un moyen de pousser les banques à offrir des taux plus favorables, en proposant une alternative accessible. Comme il semble avoir pris seul cette décision, nous ne manquerons pas de l'interroger.

L'incident est clos.

02 Questions jointes de

- Anneleen Van Bossuyt à Alexia Bertrand (Budget et Protection des consommateurs) sur "Les plaintes concernant Telenet et le service clients injoignable" (55036459C)
- Erik Gilissen à Alexia Bertrand (Budget et Protection des consommateurs) sur "Les plaintes relatives à Telenet" (55036483C)
- Leen Dierick à Alexia Bertrand (Budget et Protection des consommateurs) sur "La situation chez Telenet" (55036575C)

02.01 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Les plaintes relatives aux services fournis par Telenet sont très diverses et le service clientèle de cette entreprise est particulièrement difficile à joindre. Quel est le résultat de la concertation qui a eu lieu le 5 mai entre la secrétaire d'État et Telenet? A-t-elle également évoqué cette hausse tarifaire très peu opportune dans le contexte actuel? La secrétaire d'État a-t-elle sommé Telenet de renforcer son service clientèle?

La majorité va-t-elle soutenir la proposition de M. Freilich, qui prévoit l'octroi d'une compensation aux clients lorsque les services laissent à désirer?

02.02 Erik Gilissen (VB): La migration vers la nouvelle plateforme logicielle qui est en cours chez Telenet pose d'énormes difficultés, et ce depuis plusieurs mois déjà. En outre, les centres de contact sont confrontés à une pénurie de personnel, ce qui ne fait qu'accentuer les délais d'attente.

Quels accords ont été pris lors de la concertation avec Telenet? Quelles mesures permettront d'améliorer le traitement des plaintes? Quel est le calendrier de ces mesures? Comment de tels problèmes seront-ils prévenus? Une concertation a-t-elle également déjà été organisée à ce sujet?

02.03 Leen Dierick (cd&v): *Qu'en est-il, aujourd'hui, des problèmes qui se posent chez Telenet? L'entreprise honore-t-elle les engagements qui ont été pris lors de la concertation? Quand et comment les clients lésés pourront-ils demander une indemnisation? La secrétaire d'État envisage un système de compensation fondé sur le modèle néerlandais. Peut-elle nous en dire plus à ce sujet? Quand présentera-t-elle une proposition? La ministre des Télécommunications, en charge de l'IBPT, a-t-elle déjà été consultée? L'augmentation*

nochtans een middel om, via het aanbieden van een toegankelijk alternatief, de banken ertoe aan te zetten gunstigere rentevoeten te hanteren. Aangezien hij die beslissing kennelijk alleen heeft genomen, zullen wij niet nalaten hem daarover te ondervragen.

Het incident is gesloten.

02 Samengevoegde vragen van

- Anneleen Van Bossuyt aan Alexia Bertrand (Begroting en Consumentenbescherming) over "De klachten over Telenet en de onbereikbare klantendienst" (55036459C)
- Erik Gilissen aan Alexia Bertrand (Begroting en Consumentenbescherming) over "De klachten over Telenet" (55036483C)
- Leen Dierick aan Alexia Bertrand (Begroting en Consumentenbescherming) over "De situatie bij Telenet" (55036575C)

02.01 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): De klachten over de dienstverlening van Telenet zijn zeer divers en de klantendienst van dit bedrijf is bijzonder moeilijk bereikbaar. Wat was het resultaat van het overleg tussen de staatssecretaris en Telenet op 5 mei? Ging ze ook in op de – in deze context toch wel heel ongepaste – tariefverhoging? Heeft de staatssecretaris Telenet aangemaand om de klantendienst te versterken?

Zal de meerderheid het voorstel van de heer Freilich om een compensatie toe te kennen wanneer de dienstverlening te wensen overlaat, steunen?

02.02 Erik Gilissen (VB): De overstap naar het nieuwe softwareplatform bij Telenet leidt nu al vele maanden tot enorme problemen. Daarnaast kampen de contactcenters met een personeelstekort, waardoor de wachttijden steeds meer oplopen.

Welke afspraken werden er gemaakt op het overleg met Telenet? Hoe zal de klachtenafhandeling worden verbeterd? Wat is daarvoor het tijdspad? Hoe zullen dergelijke problemen kunnen worden voorkomen? Vond ook daarover al overleg plaats?

02.03 Leen Dierick (cd&v): *Hoe staat het vandaag met de problemen bij Telenet? Komt Telenet de op het overleg gemaakte afspraken na? Wanneer en hoe zullen de gedupeerde klanten een compensatie kunnen aanvragen? De staatssecretaris heeft een compensatieregeling naar Nederlands model voor ogen. Kan ze dat nader toelichten? Wanneer komt ze met een voorstel? Vond er daarover al overleg plaats met de minister van Telecommunicatie en met het BIPT? Kwam ook de aangekondigde tariefverhoging aan bod op het overleg?*

annoncée des tarifs a-t-elle également été discutée lors de la concertation?

02.04 **Alexia Bertrand**, secrétaire d'État (en néerlandais): Un nombre croissant de consommateurs rencontrent en effet des problèmes à la suite de la mise en place d'une nouvelle plateforme logicielle chez Telenet. Mon cabinet et moi-même avons rencontré des représentants de l'entreprise le 5 mai pour évoquer ces difficultés. Je leur ai demandé de mettre tout en œuvre pour résoudre le problème à court terme. Dans la foulée, Telenet m'a transmis un plan d'action et a promis que la réparation des systèmes informatiques constituerait une priorité. L'entreprise va également renforcer son service clientèle en optimisant les trajets de formation. Les principaux obstacles devraient être aplanis d'ici l'été. Mon cabinet continuera à suivre attentivement ce dossier.

Nous observons une hausse tarifaire globale d'un peu plus de 10 % par rapport à l'an passé chez la plupart des opérateurs. Les prix élevés pratiqués dans notre pays sont attribuables à une forte concentration sur le marché des services de télécommunications fixes. L'arrivée d'un nouvel acteur, Citymesh DIGI, et la demande de Telenet d'avoir accès au réseau d'Orange VOO vont stimuler la concurrence entre opérateurs. Cette évolution aura une influence sur le niveau des prix. J'encourage les consommateurs à toujours comparer les offres des divers opérateurs de télécommunications et à vérifier si leur formule tarifaire correspond à la consommation.

Selon les droits contractuels prévus par le Code civil, les consommateurs qui n'ont pas pu bénéficier des services pendant plusieurs jours sont dispensés de paiement. En outre, les opérateurs télécom seront obligés d'indemniser les consommateurs en cas de dérangements prolongés du réseau. La loi relative aux communications électroniques prévoit déjà cette possibilité. Je me consulte actuellement avec la ministre des Télécommunications au sujet d'une proposition visant à mettre en œuvre cette disposition. L'IBPT a déjà été chargé de préparer une initiative législative concernant le régime de compensation.

Aux Pays-Bas, un consommateur a droit à une indemnisation lorsqu'une panne d'internet, de télévision ou de téléphone dure plus de 12 heures. Le montant de l'indemnisation dépend des frais d'abonnement mensuels. Il est d'au moins un trentième des frais d'abonnement mensuels en cas de panne de 12 à 24 heures et d'au moins deux trentièmes en cas de panne de 24 à 48 heures. Le régime est progressif. L'indemnisation minimale en cas de panne de plus de 12 heures est de 1 euro, tant dans le cas d'un abonnement que dans le cas

02.04 Staatssecretaris **Alexia Bertrand** (Nederlands): Steeds meer consumenten ondervinden inderdaad problemen bij de implementatie van een nieuw softwareplatform bij Telenet. Mijn kabinet en ikzelf hebben daarover op 5 mei met het bedrijf gesproken. Ik heb hen gevraagd om alles in het werk te stellen om het probleem op korte termijn op te lossen. Telenet heeft mij daarop een actieplan voorgelegd en toegezegd dat het de IT-systemen prioritair zal herstellen. Ook zal het bedrijf zijn klantendienst versterken via vlottere opleidingstrajecten. De grootste obstakels zouden tegen de zomer weggewerkt moeten zijn. Mijn kabinet blijft het dossier van nabij opvolgen.

Bij de voornaamste operatoren zien we een globale prijsstijging van iets meer dan 10 % ten opzichte van vorig jaar. De prijzen liggen hoog in ons land, hetgeen te wijten is aan een sterke machtsconcentratie op de markt voor vaste telecomdiensten. De komst van een nieuwe speler, Citymesh DIGI, en de vraag van Telenet om toegang te krijgen tot het netwerk van Orange VOO zal de concurrentie tussen de operatoren aanzwengelen en daardoor een impact hebben op het prijsniveau. Ik moedig de consumenten aan om steeds de aanbiedingen van de verschillende telecomoperatoren te vergelijken en na te gaan of hun tariefformule wel past bij hun verbruik.

Consumenten die meerdere dagen geen dienstverlening hebben ontvangen, moeten daarvoor volgens de contractrechten uit het Burgerlijk Wetboek niet betalen. Bovendien zullen telecomoperatoren verplicht worden om consumenten bij langdurige netwerkstoringen te compenseren. De wet betreffende de elektronische communicatie voorziet reeds in die mogelijkheid. Ik overleg nu met de minister van Telecommunicatie over een voorstel om die bepaling uit te voeren. Het BIPT kreeg alvast de opdracht een wetgevend initiatief inzake de compensatieregeling uit te werken.

In Nederland heeft een consument recht op een vergoeding bij een internet-, televisie- of telefoniestoring die langer dan 12 uur duurt. De hoogte van de vergoeding is afhankelijk van de maandelijkse abonnementskosten. Bij een storing tussen 12 en 24 uur bedraagt die ten minste een dertigste van de maandelijkse abonnementskosten, bij een storing tussen 24 en 48 uur is dat twee dertigste. De regeling werkt progressief. De minimumvergoeding bij een storing van meer dan 12 uur is 1 euro, zowel bij een abonnement als bij

d'un contrat prépayé. Toutefois, les consommateurs peuvent également opter pour une autre forme de compensation, telle que des données ou des crédits d'appel supplémentaires, par exemple.

02.05 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Je trouve toujours particulièrement indécent que Telenet applique une augmentation de ses tarifs à un moment où de nombreux clients rencontrent des problèmes. J'espère en tout cas qu'une solution sera trouvée au plus vite.

M. Freilich a préparé une proposition de loi visant à instaurer un régime de compensation. Je propose de l'examiner directement au sein de la commission compétente.

02.06 Erik Gilissen (VB): J'attends de la secrétaire d'État qu'elle veille scrupuleusement à ce que Telenet règle ces problèmes dans les meilleurs délais. À l'heure actuelle, des clients ayant droit au tarif social doivent même soudainement payer le prix plein. C'est tout bonnement inacceptable!

02.07 Leen Dierick (cd&v): Les problèmes traînent vraiment en longueur, d'autant plus qu'ils ne seront apparemment résolus que d'ici l'été. De plus, je trouve tout à fait déloyal que l'entreprise augmente ses prix alors qu'elle traverse une profonde crise interne et fait l'objet de nombreuses plaintes. J'espère également que les clients dupés recevront très rapidement une compensation digne de ce nom, et ce, sans devoir remplir une montagne de paperasse pour l'obtenir.

L'incident est clos.

La réunion publique de commission est levée à 10 h 07.

een prepaidcontract. De consument kan echter ook kiezen voor een andere vorm van compensatie, bijvoorbeeld via extra data of beltegoed.

02.05 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Ik vind het nog steeds heel ongepast dat Telenet een tariefverhoging doorvoert op een moment waarop vele klanten problemen ondervinden. Ik hoop in ieder geval dat die zaken zo snel mogelijk worden opgelost.

De heer Freilich heeft een wetsvoorstel klaar om een compensatieregeling in te voeren. Ik stel voor dat we dat onmiddellijk in de bevoegde commissie behandelen.

02.06 Erik Gilissen (VB): Ik verwacht van de staatssecretaris dat ze er nauwgezet op toeziet dat Telenet die problemen zo snel mogelijk oplost. Vandaag moeten zelfs klanten die recht hebben op het sociaal tarief, plots de volle pot betalen. Dat kan toch echt niet!

02.07 Leen Dierick (cd&v): De problemen blijven toch wel erg lang aanslepen, zeker als ze blijkbaar pas tegen de zomer zullen opgelost zijn. Ook ik vind het heel unfair dat men tijdens een zware crisis in het bedrijf, met al die klachten, een prijsverhoging doorvoert. Ik hoop tevens dat de gedupeerde klanten zeer snel een degelijke compensatie zullen krijgen, zonder dat ze daarvoor eerst allerlei paperassen moeten invullen.

Het incident is gesloten.

De openbare commissievergadering wordt gesloten om 10.07 uur.