

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

21-06-2023

Après-midi

Woensdag

21-06-2023

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 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 beigegekleurd 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

INHOUD

Questions jointes de

1

- Reccino Van Lommel à Alexia Bertrand (Budget et Protection des consommateurs) sur "Les prélèvements illicites opérés par domiciliation par l'assureur SFAM" (55036616C)

1

- Patrick Prévot à Alexia Bertrand (Budget et Protection des consommateurs) sur "Les pratiques illégales de la société SFAM" (55036699C)

1

Orateurs: **Reccino Van Lommel, Patrick Prévot, Alexia Bertrand**, secrétaire d'État au Budget et à la Protection des consommateurs, adjointe au ministre de la Justice et de la Mer du Nord

Questions jointes de

3

- Reccino Van Lommel à Alexia Bertrand (Budget et Protection des consommateurs) sur "Le Service de Médiation de l'Énergie" (55036643C)

3

- Anneleen Van Bossuyt à Alexia Bertrand (Budget et Protection des consommateurs) sur "La détermination du montant de la facture d'acompte pour l'énergie par le consommateur" (55036809C)

3

Orateurs: **Reccino Van Lommel, Anneleen Van Bossuyt, Alexia Bertrand**, secrétaire d'État au Budget et à la Protection des consommateurs, adjointe au ministre de la Justice et de la Mer du Nord

Question de Anneleen Van Bossuyt à Alexia Bertrand (Budget et Protection des consommateurs) sur "L'accord de consommation Énergie" (55037019C)

6

Orateurs: **Anneleen Van Bossuyt, Alexia Bertrand**, secrétaire d'État au Budget et à la Protection des consommateurs, adjointe au ministre de la Justice et de la Mer du Nord

Question de Anneleen Van Bossuyt à Alexia Bertrand (Budget et Protection des consommateurs) sur "Le comparateur des produits bancaires et d'assurance" (55037020C)

6

Orateurs: **Anneleen Van Bossuyt, Alexia Bertrand**, secrétaire d'État au Budget et à la Protection des consommateurs, adjointe au ministre de la Justice et de la Mer du Nord

Questions jointes de

7

- Reccino Van Lommel à Alexia Bertrand (Budget et Protection des consommateurs) sur "L'inaccessibilité des assureurs" (55037194C)

7

- Anneleen Van Bossuyt à Alexia Bertrand (Budget et Protection des consommateurs) sur "Les plaintes concernant l'inaccessibilité des assureurs"

7

Samengevoegde vragen van

1

- Reccino Van Lommel aan Alexia Bertrand (Begroting en Consumentenbescherming) over "Onrechtmatige domiciliëring door verzekeraar SFAM" (55036616C)

1

- Patrick Prévot aan Alexia Bertrand (Begroting en Consumentenbescherming) over "De illegale praktijken van SFAM" (55036699C)

1

Sprekers: **Reccino Van Lommel, Patrick Prévot, Alexia Bertrand**, staatssecretaris voor Begroting en Consumentenbescherming, toegevoegd aan de minister van Justitie en Noordzee

Samengevoegde vragen van

3

- Reccino Van Lommel aan Alexia Bertrand (Begroting en Consumentenbescherming) over "De Ombudsdienst voor Energie" (55036643C)

3

- Anneleen Van Bossuyt aan Alexia Bertrand (Begroting en Consumentenbescherming) over "De bepaling van de hoogte van de voorschotfactuur voor energie door de consument" (55036809C)

3

Sprekers: **Reccino Van Lommel, Anneleen Van Bossuyt, Alexia Bertrand**, staatssecretaris voor Begroting en Consumentenbescherming, toegevoegd aan de minister van Justitie en Noordzee

Vraag van Anneleen Van Bossuyt aan Alexia Bertrand (Begroting en Consumentenbescherming) over "Het consumentenakkoord Energie" (55037019C)

6

Sprekers: **Anneleen Van Bossuyt, Alexia Bertrand**, staatssecretaris voor Begroting en Consumentenbescherming, toegevoegd aan de minister van Justitie en Noordzee

Vraag van Anneleen Van Bossuyt aan Alexia Bertrand (Begroting en Consumentenbescherming) over "De vergelijkingsstool voor bank- en verzekeringsproducten" (55037020C)

6

Sprekers: **Anneleen Van Bossuyt, Alexia Bertrand**, staatssecretaris voor Begroting en Consumentenbescherming, toegevoegd aan de minister van Justitie en Noordzee

Samengevoegde vragen van

7

- Reccino Van Lommel aan Alexia Bertrand (Begroting en Consumentenbescherming) over "Onbereikbare verzekeraars" (55037194C)

7

- Anneleen Van Bossuyt aan Alexia Bertrand (Begroting en Consumentenbescherming) over "De klachten over onbereikbare verzekeraars"

7

(55037247C)

- Leen Dierick à Alexia Bertrand (Budget et Protection des consommateurs) sur "L'augmentation des plaintes concernant l'inaccessibilité des assureurs" (55037550C)

Orateurs: **Reccino Van Lommel, Anneleen Van Bossuyt, Leen Dierick, Alexia Bertrand**, secrétaire d'État au Budget et à la Protection des consommateurs, adjointe au ministre de la Justice et de la Mer du Nord

Question de Kim Buyst à Alexia Bertrand (Budget et Protection des consommateurs) sur "L'écoblanchiment" (55037224C)

Orateurs: **Kim Buyst, Alexia Bertrand**, secrétaire d'État au Budget et à la Protection des consommateurs, adjointe au ministre de la Justice et de la Mer du Nord

Question de Anneleen Van Bossuyt à Alexia Bertrand (Budget et Protection des consommateurs) sur "Les plaintes concernant Telenet et l'inaccessibilité du service clientèle" (55037248C)

Orateurs: **Anneleen Van Bossuyt, Alexia Bertrand**, secrétaire d'État au Budget et à la Protection des consommateurs, adjointe au ministre de la Justice et de la Mer du Nord

Question de Albert Vicaire à Alexia Bertrand (Budget et Protection des consommateurs) sur "Le signalement d'une tromperie, d'une arnaque, d'une fraude ou d'une escroquerie par téléphone" (55037283C)

Orateurs: **Albert Vicaire, Alexia Bertrand**, secrétaire d'État au Budget et à la Protection des consommateurs, adjointe au ministre de la Justice et de la Mer du Nord

Question de Patrick Prévot à Alexia Bertrand (Budget et Protection des consommateurs) sur "Le rapport annuel 2022 d'Ombudsfm" (55037437C)

Orateurs: **Patrick Prévot, Alexia Bertrand**, secrétaire d'État au Budget et à la Protection des consommateurs, adjointe au ministre de la Justice et de la Mer du Nord

Question de Kathleen Verhelst à Alexia Bertrand (Budget et Protection des consommateurs) sur "Le droit à l'oubli pour les anciens patients cancéreux" (55037539C)

Orateurs: **Kathleen Verhelst, Alexia Bertrand**, secrétaire d'État au Budget et à la Protection des consommateurs, adjointe au ministre de la Justice et de la Mer du Nord

Question de Leslie Leoni à Alexia Bertrand (Budget et Protection des consommateurs) sur "La modification de la cartographie des moteurs et les informations données aux consommateurs" (55037440C)

Orateurs: **Leslie Leoni, Alexia Bertrand**, secrétaire d'État au Budget et à la Protection des consommateurs, adjointe au ministre de la

(55037247C)

- Leen Dierick aan Alexia Bertrand (Begroting en Consumentenbescherming) over "De toenemende klachten over onbereikbare verzekeraars" (55037550C)

Sprekers: **Reccino Van Lommel, Anneleen Van Bossuyt, Leen Dierick, Alexia Bertrand**, staatssecretaris voor Begroting en Consumentenbescherming, toegevoegd aan de minister van Justitie en Noordzee

Vraag van Kim Buyst aan Alexia Bertrand (Begroting en Consumentenbescherming) over "Greenwashing" (55037224C)

Sprekers: **Kim Buyst, Alexia Bertrand**, staatssecretaris voor Begroting en Consumentenbescherming, toegevoegd aan de minister van Justitie en Noordzee

Vraag van Anneleen Van Bossuyt aan Alexia Bertrand (Begroting en Consumentenbescherming) over "De klachten over Telenet en de onbereikbare klantendienst" (55037248C)

Sprekers: **Anneleen Van Bossuyt, Alexia Bertrand**, staatssecretaris voor Begroting en Consumentenbescherming, toegevoegd aan de minister van Justitie en Noordzee

Vraag van Albert Vicaire aan Alexia Bertrand (Begroting en Consumentenbescherming) over "Het melden van misleiding, bedrog, fraude of oplichting via de telefoon" (55037283C)

Sprekers: **Albert Vicaire, Alexia Bertrand**, staatssecretaris voor Begroting en Consumentenbescherming, toegevoegd aan de minister van Justitie en Noordzee

Vraag van Patrick Prévot aan Alexia Bertrand (Begroting en Consumentenbescherming) over "Het jaarverslag 2022 van Ombudsfm" (55037437C)

Sprekers: **Patrick Prévot, Alexia Bertrand**, staatssecretaris voor Begroting en Consumentenbescherming, toegevoegd aan de minister van Justitie en Noordzee

Vraag van Kathleen Verhelst aan Alexia Bertrand (Begroting en Consumentenbescherming) over "Het recht van ex-kankerpatiënten om vergeten te worden" (55037539C)

Sprekers: **Kathleen Verhelst, Alexia Bertrand**, staatssecretaris voor Begroting en Consumentenbescherming, toegevoegd aan de minister van Justitie en Noordzee

Vraag van Leslie Leoni aan Alexia Bertrand (Begroting en Consumentenbescherming) over "Chiptuning en de informatie die in dat verband aan de consumenten verstrekt wordt" (55037440C)

Sprekers: **Leslie Leoni, Alexia Bertrand**, staatssecretaris voor Begroting en Consumentenbescherming, toegevoegd aan

Justice et de la Mer du Nord

de minister van Justitie en Noordzee

Question de Leslie Leoni à Alexia Bertrand (Budget et Protection des consommateurs) sur "Le cadre réglementaire pour encadrer l'influence commerciale sur les réseaux sociaux" (55037441C)

Orateurs: **Leslie Leoni, Alexia Bertrand**, secrétaire d'État au Budget et à la Protection des consommateurs, adjointe au ministre de la Justice et de la Mer du Nord

16

Vraag van Leslie Leoni aan Alexia Bertrand (Begroting en Consumentenbescherming) over "Het regelgevend kader voor de commerciële praktijken van influencers op de sociale netwerken" (55037441C)

Sprekers: **Leslie Leoni, Alexia Bertrand**, staatssecretaris voor Begroting en Consumentenbescherming, toegevoegd aan de minister van Justitie en Noordzee

16

Question de Leslie Leoni à Alexia Bertrand (Budget et Protection des consommateurs) sur "Le coût des virements instantanés" (55037442C)

Orateurs: **Leslie Leoni, Alexia Bertrand**, secrétaire d'État au Budget et à la Protection des consommateurs, adjointe au ministre de la Justice et de la Mer du Nord

17

Vraag van Leslie Leoni aan Alexia Bertrand (Begroting en Consumentenbescherming) over "De tarieven voor instantoverschrijvingen" (55037442C)

Sprekers: **Leslie Leoni, Alexia Bertrand**, staatssecretaris voor Begroting en Consumentenbescherming, toegevoegd aan de minister van Justitie en Noordzee

17

Question de Patrick Prévot à Alexia Bertrand (Budget et Protection des consommateurs) sur "La méconnaissance par les boutiques en ligne de leurs devoirs juridiques" (55037479C)

Orateurs: **Patrick Prévot, Alexia Bertrand**, secrétaire d'État au Budget et à la Protection des consommateurs, adjointe au ministre de la Justice et de la Mer du Nord

18

Vraag van Patrick Prévot aan Alexia Bertrand (Begroting en Consumentenbescherming) over "De onbekendheid van webshops met hun wettelijke verplichtingen" (55037479C)

Sprekers: **Patrick Prévot, Alexia Bertrand**, staatssecretaris voor Begroting en Consumentenbescherming, toegevoegd aan de minister van Justitie en Noordzee

18

Question de Patrick Prévot à Alexia Bertrand (Budget et Protection des consommateurs) sur "Le respect de l'étiquetage des produits alimentaires par la grande distribution" (55037508C)

Orateurs: **Patrick Prévot, Alexia Bertrand**, secrétaire d'État au Budget et à la Protection des consommateurs, adjointe au ministre de la Justice et de la Mer du Nord

18

Vraag van Patrick Prévot aan Alexia Bertrand (Begroting en Consumentenbescherming) over "De naleving van de regels inzake etikettering van voedingsproducten door de supermarkten" (55037508C)

Sprekers: **Patrick Prévot, Alexia Bertrand**, staatssecretaris voor Begroting en Consumentenbescherming, toegevoegd aan de minister van Justitie en Noordzee

18

Questions jointes de

19

Samengevoegde vragen van

19

- Kris Verduyck à Alexia Bertrand (Budget et Protection des consommateurs) sur "Les propositions de la CREG relatives au marché" (55037499C)

19

- Kris Verduyck aan Alexia Bertrand (Begroting en Consumentenbescherming) over "De marktvoorstellen van de CREG" (55037499C)

19

- Patrick Prévot à Alexia Bertrand (Budget et Protection des consommateurs) sur "Le complément d'informations sur la facture énergétique demandé par la CREG" (55037554C)

Orateurs: **Patrick Prévot, Alexia Bertrand**, secrétaire d'État au Budget et à la Protection des consommateurs, adjointe au ministre de la Justice et de la Mer du Nord

19

- Patrick Prévot aan Alexia Bertrand (Begroting en Consumentenbescherming) over "De door de CREG gevraagde bijkomende info op de energiefactuur" (55037554C)

Sprekers: **Patrick Prévot, Alexia Bertrand**, staatssecretaris voor Begroting en Consumentenbescherming, toegevoegd aan de minister van Justitie en Noordzee

19

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

du

MERCREDI 21 JUIN 2023

Après-midi

Commissie voor Economie, Consumentenbescherming en Digitale Agenda

van

WOENSDAG 21 JUNI 2023

Namiddag

La discussion des questions est ouverte à 14 h 35 par M. Stefaan Van Hecke, président.

De behandeling van de vragen vangt aan om 14.35 uur. De vergadering wordt 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 Questions jointes de

- Reccino Van Lommel à Alexia Bertrand (Budget et Protection des consommateurs) sur "Les prélèvements illicites opérés par domiciliation par l'assureur SFAM" (55036616C)
- Patrick Prévot à Alexia Bertrand (Budget et Protection des consommateurs) sur "Les pratiques illégales de la société SFAM" (55036699C)

01 Samengevoegde vragen van

- Reccino Van Lommel aan Alexia Bertrand (Begroting en Consumentenbescherming) over "Onrechtmatige domiciliëring door verzekeraar SFAM" (55036616C)
- Patrick Prévot aan Alexia Bertrand (Begroting en Consumentenbescherming) over "De illegale praktijken van SFAM" (55036699C)

01.01 Reccino Van Lommel (VB): L'assureur français SFAM (pour Société française d'assurances multirisques) propose une assurance pour les appareils multimédias dans notre pays, dans le cadre de laquelle une contribution mensuelle par domiciliation est demandée. Cette contribution a été revue à la hausse sans notification au consommateur et, par conséquent, sans son consentement, ce qui n'est pas légal. Cette même société a déjà été mise en cause sous d'autres noms, non seulement en ce qui concerne les domiciliations mais également en raison du non-paiement de dommages-intérêts.

01.01 Reccino Van Lommel (VB): De Franse verzekeraar SFAM – of voluit Société française d'assurances multirisques – biedt in ons land een verzekering aan voor multimedia-apparaten, waarbij een maandelijkse bijdrage gevraagd wordt via domiciliëring. Zonder aankondiging – en dus instemming van de consument – werd die zomaar verhoogd, wat niet wettig is. Datzelfde bedrijf is in het verleden ook al in opspraak gekomen onder andere namen, niet alleen in verband met domiciliëringen, maar ook wegens het niet uitbetalen van schadeclaims.

Quelles sanctions la secrétaire d'État lui infligera-t-elle? Que compte-t-elle faire pour aborder cette problématique de manière plus large?

Welke sancties zal de staatssecretaris opleggen? Hoe zal ze deze problematiek in bredere zin aanpakken?

01.02 Patrick Prévot (PS): *Nombreuses sont les enseignes qui ont travaillé avec la SFAM, une société française gestionnaire de contrats d'assurance qui a fait beaucoup parler d'elle début mai. La SFAM aurait débité de nombreux clients belges à leur insu en doublant le montant de la*

01.02 Patrick Prévot (PS): *Vele ketens hebben samengewerkt met SFAM, een Franse vennootschap die verzekeringscontracten beheert en waarover begin mei veel ophef ontstaan is. SFAM zou de rekening van talloze Belgische cliënten zonder hun medeweten gedebiteerd hebben en*

somme prélevée par domiciliation, passant par exemple de 70 à 140 euros. Le 25 avril, l'ACPR, autorité française des assurances, a émis une décision inédite interdisant la distribution de tout contrat d'assurance par la SFAM au risque de compromettre les intérêts des clients. Les contrats engagés avant le 25 avril restaient toutefois valables.

Le groupe Indexia, propriétaire de la SFAM, a dit prendre des mesures pour améliorer le service au client. Avez-vous connaissance de ces mesures? Quels dispositifs légaux protègent le consommateur dans une situation transfrontalière comme celle-ci? Quelle suite donnerez-vous aux pratiques illégales de la SFAM? Le surplus sera-t-il remboursé?

01.03 **Alexia Bertrand**, secrétaire d'État (en néerlandais): L'Inspection économique a, à ma demande, lancé une enquête sur la domiciliation liée aux nouvelles offres de services proposées par la SFAM.

(En français) Exiger le paiement immédiat ou différé de produits non demandés par le consommateur peut être qualifié de pratique déloyale, interdite par le Code de droit économique. Une entreprise exécutant un paiement sans le consentement du payeur ou réalisant une domiciliation bancaire sans mandat est responsable d'une infraction, qui peut donner lieu à des sanctions allant jusqu'à 800 000 euros ou 6 % du chiffre d'affaires.

(En néerlandais) Dans ce cas, il s'agit d'une société étrangère placée sous le contrôle des autorités françaises. Mes services sont en contact avec les autorités de contrôle françaises pour faire respecter les règles de droit.

Les consommateurs de produits financiers sont déjà bien protégés par notre législation nationale et par les règles relatives au mandat de domiciliation et au droit au remboursement. La FMSA a également le pouvoir d'adopter des règlements en vue de limiter la vente de certains produits financiers ou de l'assortir de conditions. C'est ainsi que, depuis le 13 novembre 2022, les primes variables sont interdites lors de la vente de contrats d'assurance pour des produits multimédias. Le mieux est donc d'appliquer systématiquement la législation en vigueur.

(En français) Les clients qui ne sont pas d'accord avec un paiement peuvent demander à leur banque

daarbij het bedrag van de via domiciliëring geïnde som verdubbeld hebben, waardoor dat bedrag bijvoorbeeld van 70 tot 140 euro opgetrokken werd. Op 25 april nam de ACPR, de Franse verzekeringsautoriteit, een ongeziene beslissing door SFAM te verbieden nog nieuwe verzekeringscontracten aan te bieden gelet op het risico dat de belangen van de cliënten in het gedrang komen. De contracten die reeds vóór 25 april liepen, blijven echter geldig.

Indexia Group, die eigenaar is van SFAM, zegt maatregelen te nemen om de dienstverlening aan de cliënten te verbeteren. Draagt u kennis van die maatregelen? Welke wettelijke middelen beschermen de consument in een transnationale context zoals deze? Hoe zult u reageren op de onwettige praktijken van SFAM? Zal het te veel aangerekende bedrag terugbetaald worden?

01.03 Staatssecretaris **Alexia Bertrand** (Nederlands): De Economische Inspectie heeft op mijn vraag een onderzoek ingesteld naar de domiciliëring die gepaard gaat met de nieuwe dienstenpakketten die worden aangeboden via de SFAM.

(Frans) Het eisen van de onmiddellijke of uitgestelde betaling voor producten waar de consument niet om heeft gevraagd, kan beschouwd worden als een oneerlijke handelspraktijk, die verboden is krachtens het Wetboek van economisch recht. Een onderneming die een betaling uitvoert zonder toestemming van de betaler of die zonder mandaat daartoe een domiciliëring opzet, maakt zich schuldig aan een misdrijf dat aanleiding kan geven tot boetes die kunnen oplopen tot 800.000 euro of 6 % van het omzetcijfer.

(Nederlands) In dit geval gaat het om een buitenlandse onderneming onder het toezicht van de Franse autoriteiten. Mijn diensten staan in contact met de Franse toezichthouders om de naleving van de rechtsregels af te dwingen.

De financiële consument is via onze nationale wetgeving en via de regels rond het domiciliëringsmandaat en het recht op terugbetaling al degelijk beschermd. De FMSA is ook bevoegd om reglementen aan te nemen om de verkoop van bepaalde financiële producten te beperken of aan voorwaarden te onderwerpen. Zo geldt sinds 13 november 2022 dat variabele premies bij de verkoop van verzekeringsovereenkomsten voor multimediaproducten verboden zijn. Het beste is om de vigerende wetgeving consequent te handhaven.

(Frans) De cliënten die niet akkoord gaan met een betaling kunnen hun bank vragen om het gestorte

de récupérer le montant versé dans un délai de huit semaines. Si on conteste la validité d'un mandat, la banque rembourse sans condition tous les paiements intervenus dans les huit dernières semaines.

On peut également s'adresser au service de médiation pour obtenir un règlement à l'amiable. L'autorité de contrôle peut imposer un remboursement à titre de sanction.

01.04 Reccino Van Lommel (VB): Les clients peuvent contester ce type de paiements, mais combien de fois ne paient-ils pas tout simplement et ne revoient-ils plus leur argent par la suite? Le consommateur ne connaît bien souvent pas ses droits. J'espère que la secrétaire d'État restera à l'affût des brèches dans le système, afin de pouvoir y remédier. Les consommateurs doivent être informés de leurs droits pour, le cas échéant, pouvoir recouvrer leur argent.

01.05 Patrick Prévot (PS): La société est française, ce qui complique les choses mais il faut pouvoir aider les clients belges lésés. Il est dommage que le client doive se battre pour obtenir un contact avec la société qui est dans l'illégalité, alors que c'est la société qui devrait faire un effort pour réparer.

L'incident est clos.

02 Questions jointes de

- Reccino Van Lommel à Alexia Bertrand (Budget et Protection des consommateurs) sur "Le Service de Médiation de l'Énergie" (55036643C)
- Anneleen Van Bossuyt à Alexia Bertrand (Budget et Protection des consommateurs) sur "La détermination du montant de la facture d'acompte pour l'énergie par le consommateur" (55036809C)

02.01 Reccino Van Lommel (VB): Le Service de Médiation de l'Énergie a reçu un nombre particulièrement élevé de plaintes l'an dernier, entre autres concernant le fait que les opérateurs étaient difficilement joignables. Par ailleurs, le déploiement de la nouvelle plateforme de données Atrias a encore compliqué les changements de fournisseur et le choix du tarif le plus intéressant pour les consommateurs. Pour résoudre ces problèmes, un groupe de travail auquel sont associés les gestionnaires de réseaux, Atrias et les fournisseurs d'énergie a été mis en place. Il était prévu que ces acteurs se concertent pour régler individuellement les dossiers bloqués.

Pourquoi la secrétaire d'État n'est-elle pas intervenue plus tôt? Pourquoi a-t-elle attendu que les

bedrag binnen een termijn van acht weken terug te vorderen. Als men de geldigheid van een mandaat betwist, stort de bank alle betalingen die in de laatste acht weken gedaan werden terug zonder voorwaarden te stellen.

Men kan zich ook tot de ombudsdienst wenden om tot een minnelijke schikking te komen. De toezichthoudende autoriteit kan bij wijze van sanctie een terugbetaling opleggen.

01.04 Reccino Van Lommel (VB): Klanten kunnen een dergelijke betaling uiteindelijk betwisten, maar hoe vaak betaalt hij niet zonder meer en ziet hij daarna zijn geld niet meer terug? Veelal weet de consument niet zo goed welke rechten hij heeft. Hopelijk blijft de staatssecretaris oog hebben voor achterpoortjes in het systeem die moeten worden gesloten. Daarbij moeten de consumenten worden geïnformeerd over hun rechten om desgevallend hun geld terug te kunnen krijgen.

01.05 Patrick Prévot (PS): Het betreft een Franse onderneming, wat de zaken bemoeilijkt, maar we moeten de Belgische klanten die benadeeld zijn kunnen helpen. Het is jammer dat de klanten alles uit de kast moeten halen om in contact te komen met die onderneming, die onwettig handelt, terwijl het juist die onderneming is die inspanningen zou moeten leveren om de situatie recht te zetten.

Het incident is gesloten.

02 Samengevoegde vragen van

- Reccino Van Lommel aan Alexia Bertrand (Begroting en Consumentenbescherming) over "De Ombudsdienst voor Energie" (55036643C)
- Anneleen Van Bossuyt aan Alexia Bertrand (Begroting en Consumentenbescherming) over "De bepaling van de hoogte van de voorschotfactuur voor energie door de consument" (55036809C)

02.01 Reccino Van Lommel (VB): De Ombudsdienst voor Energie ontving vorig jaar bijzonder veel klachten, onder meer over de slechte bereikbaarheid van de energieoperatoren. Bovendien maakte de uitrol van het nieuwe dataplatform Atrias het de consumenten nog moeilijker om van energieleverancier te veranderen en te kiezen voor het meest interessante tarief. Om de problemen op te lossen, werd er een taskforce opgericht met de netbeheerders, Atrias en de energieleveranciers. In gezamenlijk overleg zouden zij geblokkeerde dossiers individueel aanpakken.

Waarom heeft de staatssecretaris niet eerder ingegrepen? Waarom heeft ze gewacht tot de

problèmes s'accumulent? Quelle était la mission précise du groupe de travail? Dans quel délai la résolution des problèmes est-elle prévue? La secrétaire d'État prévoira-t-elle encore une concertation intermédiaire avec le groupe de travail? À quelle compensation peuvent s'attendre les consommateurs qui n'ont pas pu bénéficier d'un meilleur tarif en changeant de fournisseur à temps, et ce, en raison du retard dans le traitement des dossiers?

02.02 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): *De nombreux consommateurs doivent attendre plusieurs mois avant de recevoir leur facture finale de leur fournisseur d'énergie. Dans l'intervalle, ils ne connaissent donc pas leur décompte final et ne peuvent souvent plus adapter leurs factures d'acompte.*

Combien de consommateurs doivent attendre plus longtemps que d'ordinaire pour obtenir leur décompte final de gaz et d'électricité? Combien de plaintes ont été reçues à ce sujet au cours de l'année écoulée? La secrétaire d'État est-elle d'accord avec le fait que le consommateur devrait pouvoir en tout temps adapter le montant de ses factures d'acompte? Comment veillera-t-elle à ce que les fournisseurs d'énergie ne puissent plus bloquer l'adaptation des factures d'acompte?

02.03 Alexia Bertrand, secrétaire d'État (en néerlandais): Nous devons absolument mettre en œuvre des solutions à court terme, de sorte que les consommateurs reçoivent une facture d'acompte et une facture finale correctes et n'aient plus à vivre dans l'incertitude.

Le 26 septembre 2022, ma prédécesseure avait déjà demandé aux fournisseurs d'énergie d'accorder à ce point l'attention nécessaire. Ils avaient alors indiqué que de nombreux facteurs exogènes étaient à l'origine du problème. La lutte contre celui-ci a été désignée comme point d'attention par le biais d'une charte et fait l'objet d'un suivi par mon cabinet. Le 6 mars, j'ai organisé une concertation avec tous les gestionnaires de réseau de distribution, la Fédération belge des entreprises électriques et gazières (FEBEG) et Atrias pour discuter de la problématique. J'ai notamment demandé des efforts en matière d'analyse, de transparence et de coordination. Les parties concernées se sont engagées à intensifier leurs actions et à en rendre compte au cabinet. À ma demande, la manière dont la communication sur les incidents peut être rendue plus transparente est examinée.

Entre-temps, mon cabinet a reçu un rapport intermédiaire. Les gestionnaires de réseau de distribution et les fournisseurs ont renforcé les équipes afin de répondre aux questions, et ils ont

problèmes zich opstapelden? Welke precieze opdracht had de taskforce? Wat is het geplande tijdspad voor het oplossen van de problemen? Zal de staatssecretaris nog een tussentijds overleg plannen met de taskforce? Op welke compensatie kunnen consumenten rekenen die door de achterstand in de dossierverwerking niet tijdig konden overstappen naar een voordeliger tarief?

02.02 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): *Heel wat consumenten moeten maandenlang wachten op de slotfactuur van de energieleverancier. Daardoor blijven zij lang in het ongewisse over de eindafrekening en in de tussentijd kunnen zij vaak hun voorschotfactuur niet meer aanpassen.*

Hoeveel consumenten moeten langer dan gebruikelijk wachten op hun eindafrekening voor gas en elektriciteit? Hoeveel klachten werden hierover in het afgelopen jaar ontvangen? Is de staatssecretaris het ermee eens dat de consument te allen tijde zelf de hoogte van zijn voorschotfactuur moet kunnen bepalen? Hoe zal ze ervoor zorgen dat energieleveranciers de mogelijkheid om de voorschotfactuur te wijzigen, niet meer kunnen blokkeren?

02.03 Staatssecretaris Alexia Bertrand (Nederlands): We moeten absoluut op korte termijn oplossingen realiseren, zodat consumenten een correcte voorschot- of eindfactuur ontvangen en niet langer in onzekerheid moeten leven.

Mijn voorgangster heeft de energieleveranciers reeds op 26 september 2022 gevraagd hieraan de nodige aandacht te besteden. Toen werd aangegeven dat tal van exogene factoren aan de basis liggen van het probleem. Via een charter wordt de aanpak ervan als focuspunt aangemerkt en opgevolgd door mijn kabinet. Op 6 maart heb ik een overleg georganiseerd met alle distributienetbeheerders, de Federatie van de Belgische Elektriciteits- en Gasbedrijven (FEBEG) en Atrias om de problematiek te bespreken. Ik heb met name inspanningen gevraagd op het vlak van de analyse, de transparantie en de coördinatie. De betrokken partijen hebben zich ertoe verbonden hun acties te intensifiëren en daarover ook te rapporteren aan het kabinet. Op mijn vraag wordt onderzocht hoe transparanter kan worden gecommuniceerd over incidenten.

Intussen heeft mijn kabinet een tussentijds rapport ontvangen. De distributienetbeheerders en de leveranciers hebben de teams versterkt om vragen te beantwoorden en hebben daarnaast ook verder

également poursuivi leurs investissements dans les solutions informatiques. Les fournisseurs d'énergie effectuent un contrôle qualité lors de l'envoi de factures.

En septembre 2022, 4 % des consommateurs devaient encore attendre plus de 60 jours pour recevoir leur facture finale. En avril 2023, ce taux est descendu à environ 1,5 % et a donc diminué plus que de moitié.

Une réunion de suivi à ce sujet a également été organisée en mai.

Au vu de la complexité du problème et des différents niveaux de pouvoir, je mettrai également ce point à l'ordre du jour d'une conférence interministérielle de l'Énergie. Les fournisseurs d'énergie ne peuvent, en effet, envoyer leurs factures finales que lorsque les gestionnaires du réseau de distribution leur ont transmis les relevés corrects. Si le fournisseur d'énergie ne peut pas disposer des relevés de compteur à temps, on peut difficilement le contraindre à appliquer une compensation. Certains fournisseurs le font toutefois spontanément dans certaines situations. Je répertorierai en tout cas les problèmes de manière encore plus détaillée et travaillerai, si possible, à la mise en œuvre d'un système de compensation.

En 2022, le Service de Médiation de l'Énergie a reçu 2 950 plaintes relatives à l'envoi tardif du décompte annuel ou de la facture finale à la suite d'un changement de fournisseur ou d'un déménagement. En 2023, il y a déjà eu plus de 1 400 plaintes en 4 mois. Il est difficile de savoir combien de clients attendent encore leur décompte final.

La législation stipule que le fournisseur convient avec le client résidentiel de la manière dont les acomptes seront calculés. La modification du montant des acomptes sur proposition du fournisseur ne peut être appliquée que si le client résidentiel ne s'y est pas explicitement opposé dans un délai de 15 jours à compter de la notification. Les fournisseurs d'énergie doivent également permettre aux consommateurs d'adapter eux-mêmes le montant de leurs acomptes selon leur consommation énergétique, par exemple à la suite de l'installation de panneaux solaires. Si le fournisseur n'accepte que partiellement voire pas du tout cette adaptation, il doit motiver sa décision vis-à-vis du consommateur.

02.04 Reccino Van Lommel (VB): Il est regrettable qu'en raison du retard dans le traitement des dossiers, les consommateurs n'aient pas bénéficié d'un tarif plus avantageux et que le préjudice subi ne sera pas non plus compensé. En fin de compte, ce sont eux qui sont les dindons de la farce.

geïnvesteerd in IT-oplossingen. De energieleveranciers doen aan een kwaliteitscontrole bij het uitsturen van facturen.

In september 2022 moest 4 % van de consumenten nog langer dan 60 dagen wachten op de eindfactuur, in april van dit jaar is dat gedaald tot ongeveer 1,5 %, dus meer dan een halvering.

In mei werd hierover nog een opvolgvergadering georganiseerd.

Gelet op de complexiteit van het probleem en de verschillende bevoegdheidsniveaus, zal ik het punt ook agenderen op een interministeriële conferentie voor Energie. Energieleveranciers kunnen hun eindfacturen immers pas uitsturen wanneer zij de juiste meterstanden van de distributienetbeheerders hebben ontvangen. Als de energieleverancier niet tijdig over de meterstanden kan beschikken, kan men hem moeilijk tot een compensatie verplichten. Sommige leveranciers doen dat in bepaalde situaties wel vrijwillig. In ieder geval zal ik de problemen nog gedetailleerder in kaart brengen en indien mogelijk werk maken van een compensatiesysteem.

De Ombudsdienst voor Energie heeft in 2022 2.950 klachten ontvangen over laattijdige verzendingen van de jaarlijkse eindafrekening of van de slotfactuur naar aanleiding van een leverancierswissel of verhuis. In 2023 zijn er dat al meer dan 1.400 in 4 maanden tijd. Het is moeilijk te achterhalen hoeveel klanten nog wachten op hun eindafrekening.

Volgens de regelgeving ter zake komt de leverancier met de huishoudelijke afnemer overeen hoe de voorschotten zullen worden berekend. Een gewijzigd voorschotbedrag op voorstel van de leverancier kan pas worden aangerekend indien de huishoudelijke afnemer zich er binnen een termijn van 15 dagen na de voorafgaande kennisgeving niet tegen heeft verzet. Energieleveranciers moeten consumenten ook de mogelijkheid bieden om hun voorschotbedrag zelf aan te passen naargelang van hun energiesituatie, bijvoorbeeld omdat ze zonnepanelen hebben geplaatst. Wanneer de leverancier daarop niet of slechts ten dele ingaat, moet hij die beslissing ten aanzien van de consument motiveren.

02.04 Reccino Van Lommel (VB): Ik betreur dat consumenten vanwege de achterstand in de dossierverwerking een voordeliger tarief misliepen en dat de opgelopen schade ook niet zal worden gecompenseerd. Zij blijven uiteindelijk verweesd achter.

02.05 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Je trouve déplacé qu'aujourd'hui, des consommateurs doivent parfois attendre deux ou trois mois avant de recevoir leur facture finale, tandis que dans l'intervalle, ils ne peuvent pas modifier le montant élevé de leurs acomptes. La secrétaire d'État a lu à voix haute la réglementation applicable, mais dans la pratique, il s'avère qu'il n'est pas possible de modifier les acomptes. C'est pourquoi j'insiste pour que la réglementation soit fidèlement respectée à l'avenir.

L'incident est clos.

Le **président:** La question n° 55036810 de M. Vanden Burre est reportée.

03 Question de Anneleen Van Bossuyt à Alexia Bertrand (Budget et Protection des consommateurs) sur "L'accord de consommation Énergie" (55037019C)

03.01 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Dès son entrée en fonction, le gouvernement a fait part de son intention de plancher sur un nouvel accord de consommateurs. Toutefois, les consommateurs ne s'y retrouvent toujours pas sur le marché de l'énergie. Où en est-on?

03.02 Alexia Bertrand, secrétaire d'État (en néerlandais): En raison de l'évolution permanente du marché de l'énergie, l'accord de consommation doit être évalué et adapté aux nouvelles circonstances. Cette évaluation est en cours. Dans un premier temps, les organisations de consommateurs, les représentants du secteur de l'énergie, les fournisseurs d'énergie et d'autres acteurs ont été interrogés. Sur cette base, plusieurs propositions ont été soumises au Service de Médiation de l'Énergie et à la CREG. Les discussions avec le secteur débuteront la semaine prochaine. Souhaitant donner toutes les chances aux négociations, je ne prends pour l'instant aucune nouvelle initiative législative.

03.03 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): L'adaptation de l'accord de consommation avait déjà été annoncée en début de législature, mais entre-temps beaucoup d'années se sont écoulées. Il est important qu'une solution soit enfin trouvée. Le marché de l'énergie est très complexe. C'est dans l'intérêt des consommateurs que l'accord de consommation soit adapté rapidement.

L'incident est clos.

04 Question de Anneleen Van Bossuyt à Alexia Bertrand (Budget et Protection des consommateurs) sur "Le comparateur des produits bancaires et d'assurance" (55037020C)

02.05 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Ik vind het niet correct dat mensen vandaag soms twee tot drie maanden lang moeten wachten op hun eindfactuur, terwijl zij in de tussenperiode ook hun hoge voorschotten niet kunnen aanpassen. De staatssecretaris heeft de geldende regelgeving voorgelezen, maar in de praktijk blijkt het niet te kunnen. Daarom wil ik erop aandringen dat de regelgeving voortaan correct wordt toegepast.

Het incident is gesloten.

De **voorzitter:** Vraag nr. 55036810 van de heer Vanden Burre wordt uitgesteld.

03 Vraag van Anneleen Van Bossuyt aan Alexia Bertrand (Begroting en Consumentenbescherming) over "Het consumentenakkoord Energie" (55037019C)

03.01 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): De regering liet van bij haar aantreden weten te willen werken aan een nieuw consumentenakkoord. Consumenten vinden echter nog steeds hun weg niet op de energiemarkt. Wat is de stand van zaken?

03.02 Staatssecretaris Alexia Bertrand (Nederlands): Aangezien de energiemarkt voortdurend wijzigt, moet ook het consumentenakkoord geëvalueerd en aangepast worden aan de nieuwe omstandigheden. De evaluatie loopt. Eerst werden de consumentenorganisaties, de vertegenwoordigers van de energiesector, de energieleveranciers en andere bevestigd. Op basis daarvan werden enkele voorstellen voorgelegd aan de Ombudsman voor Energie en aan de CREG. Volgende week starten de gesprekken met de sector. Omdat ik de gesprekken alle kansen wil geven, neem ik voorlopig geen bijkomende wettelijke initiatieven.

03.03 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): De aanpassing van het consumentenakkoord werd al in het begin van de regeerperiode aangekondigd, maar ondertussen zijn we jaren later. Het is belangrijk dat er eindelijk een oplossing komt. De energiemarkt is heel ingewikkeld. Het is in het belang van de consument dat het consumentenakkoord snel wordt aangepast.

Het incident is gesloten.

04 Vraag van Anneleen Van Bossuyt aan Alexia Bertrand (Begroting en Consumentenbescherming) over "De vergelijkingstool voor bank- en verzekeringsproducten" (55037020C)

04.01 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Ma question est en grande partie obsolète puisque l'outil de comparaison est désormais en ligne.

La secrétaire d'État peut-elle encore répondre aux inquiétudes que j'avais exprimées dans ce cadre, notamment concernant le fait que les tarifs montrés ne sont fournis qu'à titre d'indication?

04.02 Alexia Bertrand, secrétaire d'État (en néerlandais): Entre-temps, le comparateur a effectivement été lancé, conjointement avec le ministre Dermagne. Il a été développé par la FSMA et est disponible sur son site internet. Il ne peut être utilisé dans un premier temps que pour l'assurance RC, mais à un stade ultérieur, sa couverture sera étendue à l'assurance incendie et à l'assurance auto.

L'outil contient un certain nombre d'avertissements afin d'attirer l'attention des utilisateurs sur les limites de l'individualisation et sur le fait que les tarifs sont une estimation basée sur les informations qu'ils ont fournies.

Il est possible de comparer jusqu'à trois produits différents, et d'obtenir des informations plus détaillées sur les contrats. Les consommateurs peuvent ainsi davantage choisir en connaissance de cause, ce qui aura probablement un effet positif sur la concurrence. L'outil est donc informatif; il ne peut pas remplacer un conseil personnalisé, taillé sur mesure. Il ne s'agit donc pas d'un intermédiaire en ligne.

04.03 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): L'outil constitue certainement une bonne base de départ. Il est important que les clauses de non-responsabilité soient suffisamment visibles.

L'incident est clos.

Le **président:** les questions n^{os} 55037057C de M. D'Amico et 55037075C et 55037161C de M. Gilissen sont reportées.

05 Questions jointes de

- Reccino Van Lommel à Alexia Bertrand (Budget et Protection des consommateurs) sur "L'inaccessibilité des assureurs" (55037194C)
- Anneleen Van Bossuyt à Alexia Bertrand (Budget et Protection des consommateurs) sur "Les plaintes concernant l'inaccessibilité des assureurs" (55037247C)
- Leen Dierick à Alexia Bertrand (Budget et Protection des consommateurs) sur "L'augmentation des plaintes concernant l'inaccessibilité des assureurs" (55037550C)

04.01 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Mijn vraag is grotendeels achterhaald, aangezien de vergelijkingstool er intussen is.

Kan de staatssecretaris nog ingaan op de bezorgdheden die ik in dat verband had geuit, onder meer over het feit dat de getoonde tarieven slechts een indicatie geven?

04.02 Staatssecretaris Alexia Bertrand (Nederlands): De tool werd intussen inderdaad samen met minister Dermagne gelanceerd. Ze werd door de FSMA ontwikkeld en wordt op haar website ter beschikking gesteld. In eerste instantie kan ze voor de BA-verzekeringen worden gebruikt, in een later stadium zullen ook de brandverzekering en de autoverzekering aan bod komen.

De tool bevat een aantal disclaimers om de gebruiker te wijzen op de limieten van de individualisering van de tool en op het feit dat de tarieven een raming zijn op basis van de door hem verstrekte informatie.

Tot drie verschillende producten kunnen met elkaar worden vergeleken, en er wordt meer gedetailleerde informatie over de overeenkomsten verschaft. Op die manier kan de consument bewustere keuzes maken, wat vermoedelijk een positieve impact zal hebben op de concurrentie. De tool is dus informatief, maar kan een gepersonaliseerd advies op maat niet vervangen. Het gaat dus niet om een online tussenpersoon.

04.03 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): De tool is zeker een goed vertrekpunt. Het is belangrijk dat de disclaimers voldoende zichtbaar zijn.

Het incident is gesloten.

De **voorzitter:** De vragen nrs. 55037057C van de heer D'Amico en 55037075C en 55037161C van de heer Gilissen worden uitgesteld.

05 Samengevoegde vragen van

- Reccino Van Lommel aan Alexia Bertrand (Begroting en Consumentenbescherming) over "Onbereikbare verzekeraars" (55037194C)
- Anneleen Van Bossuyt aan Alexia Bertrand (Begroting en Consumentenbescherming) over "De klachten over onbereikbare verzekeraars" (55037247C)
- Leen Dierick aan Alexia Bertrand (Begroting en Consumentenbescherming) over "De toenemende klachten over onbereikbare verzekeraars" (55037550C)

05.01 Reccino Van Lommel (VB): L'année dernière, l'Ombudsman des Assurances a reçu un tiers de plaintes en plus que l'année précédente concernant le manque d'accessibilité des compagnies d'assurances et de leurs intermédiaires.

Ces dernières années, le secteur a beaucoup investi dans la numérisation afin d'optimiser la gestion des dossiers et la communication avec les assurés. Cependant, de nombreux consommateurs continuent d'attacher une grande importance à une explication personnalisée, mais en raison du manque de personnel, les délais de réponse s'allongent fortement. Certaines entreprises tentent dès lors de travailler avec des centres d'appels, mais ces derniers ne sont pas toujours en mesure de proposer des réponses satisfaisantes.

La secrétaire d'État a-t-elle déjà discuté de ce problème avec le secteur? Comment ce problème est-il réglé? Dans quelle mesure l'afflux de plaintes pose-t-il un problème à l'Ombudsman?

05.02 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): *Il y a beaucoup de plaintes concernant des assureurs injoignables. L'année dernière, l'Ombudsman des Assurances a reçu 2 327 plaintes au sujet d'entreprises d'assurances et d'intermédiaires difficilement joignables, et ce en raison d'un manque de personnel.*

Où en est la concertation avec le secteur? La secrétaire d'État appellera-t-elle le secteur à optimiser ses services? Comment en assurera-t-elle le suivi? Attend-elle que le secteur apporte des réponses pour éviter ces problèmes à l'avenir? Quelles initiatives prendra-t-elle pour remédier à ces problèmes en général?

05.03 Leen Dierick (cd&v): *En 2022, l'Ombudsman des Assurances a traité un nombre record de 8 000 plaintes concernant principalement la longueur des délais d'attente et l'inaccessibilité des assureurs. Il est également frappant de constater l'augmentation des plaintes concernant les assurances pour GSM. Celles-ci font aussi l'objet de nombreuses plaintes concernant l'inaccessibilité des compagnies d'assurance. J'ai déjà déposé une proposition de loi sur les pratiques de vente de ces produits.*

Quelle initiative la secrétaire d'État prendra-t-elle à ce sujet? Comment veillera-t-elle à ce que le consommateur puisse s'adresser correctement à son opérateur de télécommunications ou à son assureur? S'est-elle déjà concertée avec le secteur à propos du problème plus large? Quelle a été l'issue de cette concertation?

05.04 Alexia Bertrand, secrétaire d'État (en

05.01 Reccino Van Lommel (VB): De Ombudsman van de Verzekeringen heeft vorig jaar een derde meer klachten ontvangen dan het jaar voordien over de slechte bereikbaarheid van verzekeringsbedrijven en hun tussenpersonen.

De sector heeft de voorbije jaren sterk ingezet op digitalisering om het dossierbeheer en de communicatie met de verzekerden te optimaliseren. Veel consumenten hechten echter nog altijd veel belang aan een persoonlijke uitleg, maar door het tekort aan personeel lopen de antwoordtermijnen sterk op. Sommige ondernemingen trachten dan te werken met callcenters, maar daar kan men niet altijd fatsoenlijk antwoorden op de vragen.

Heeft de staatssecretaris dit probleem al besproken met de sector? Hoe wordt dit bijgestuurd? In welke mate vormt de toevloed aan klachten een probleem voor de Ombudsman?

05.02 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): *Er zijn heel wat klachten over onbereikbare verzekeraars. De Ombudsman van de Verzekeringen heeft vorig jaar 2.327 klachten ontvangen over moeilijk bereikbare verzekeringsbedrijven en tussenpersonen, dit door een tekort aan arbeidskrachten.*

Hoe staat het met het overleg met de sector? Zal de staatssecretaris de sector aanmanen om de dienstverlening te optimaliseren? Hoe zal ze dit opvolgen? Wacht ze de reacties af van de sector om die problemen in de toekomst te vermijden? Welke initiatieven zal ze nemen om dergelijke problemen in het algemeen tegen te gaan?

05.03 Leen Dierick (cd&v): De Ombudsman van de Verzekeringen heeft in 2022 een recordaantal van 8.000 klachten behandeld, voornamelijk over lange wachttijden en onbereikbare verzekeraars. Opvallend is ook de stijging van de klachten over verzekeringen voor gsm's. Ook betreffende die gsm-verzekeringen gaan veel klachten over de onbereikbaarheid van de verzekeringsmaatschappij. Ik heb al een wetsvoorstel ingediend over de verkooppraktijken van deze verzekeringen.

Welk initiatief zal de staatssecretaris hierrond nemen? Hoe zal ze ervoor zorgen dat de consument behoorlijk terecht kan bij zijn telecomoperator of verzekeraar? Heeft ze over het bredere probleem al overlegd met de sector? Met welk resultaat?

05.04 Staatssecretaris Alexia Bertrand

néerlandais): Mon cabinet s'est concerté avec Assuralia la semaine dernière. Le secteur reconnaît les problèmes et travaille à des solutions. Il y a actuellement plus de 1 300 postes vacants, dont environ la moitié pour des fonctions au sein du service clientèle, ainsi que bon nombre pour des fonctions ICT. Le secteur note un désintérêt croissant des étudiants pour les assurances. Les compagnies doivent dès lors assouplir leurs exigences en termes de diplômes requis pour les nouvelles fonctions. Assuralia se concertera cette semaine avec l'Ombudsman pour discuter des observations et propositions.

Le ministre Dermagne déposera bientôt un projet de loi visant à durcir les règles régissant les délais que doivent respecter les assureurs dans le cadre du traitement des dossiers et précisant les sanctions en cas de non-respect.

Le nombre de plaintes relatives aux assurances GSM augmente, plus précisément concernant des pratiques de vente trompeuses. Il s'agissait d'un des éléments qui ont conduit à l'arrêté royal du 20 octobre 2022, par lequel j'ai approuvé le règlement de la FSMA. Celui-ci interdit les contrats d'assurance à prime variable liés à la vente d'appareils multimédia, car il était souvent question d'une couverture gratuite le premier mois ou d'une augmentation graduelle des primes. J'ai donc interdit la commercialisation de tels contrats auprès des consommateurs à compter du 13 novembre 2022. Les effets de cet arrêté royal doivent encore être évalués. Tant que cette évaluation n'a pas eu lieu, je ne prendrai pas de nouvelle initiative législative.

Au vu de la hausse généralisée des demandes d'intervention, le médiateur a recruté deux nouveaux collaborateurs début 2023. La mise en place d'un nouveau système informatique et l'adaptation des modalités de la collaboration avec les compagnies fin 2023 devraient permettre d'accroître l'efficacité.

05.05 Reccino Van Lommel (VB): Le problème ne s'explique pas uniquement par le fait qu'un emploi dans le secteur des assurances n'est pas toujours attrayant pour les étudiants. Dans le secteur bancaire également, de moins en moins de personnes sont affectées à la gestion de dossiers. En effet, on table sur la numérisation pour réaliser cette tâche.

Je me réjouis que le ministre Dermagne travaille sur un projet de loi visant à limiter les délais de traitement des dossiers, avec des sanctions en cas de non-respect.

05.06 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Les assureurs évoquent la mauvaise image de leur

(Nederlands): Mijn kabinet heeft vorige week overlegd met Assuralia. De sector erkent de problemen en werkt aan oplossingen. Er zijn momenteel meer dan 1.300 openstaande vacatures, waarvan ongeveer de helft voor functies op de klantendienst en daarnaast ook heel wat voor ICT-functies. De sector ziet steeds minder interesse bij studenten voor het verzekeringswezen en de ondernemingen moeten daarom soepeler diplomavereisten hanteren voor nieuwe functies. Assuralia zal deze week samenzitten met de Ombudsman om de bevindingen en voorstellen verder te bespreken.

Minister Dermagne zal binnenkort een wetsontwerp indienen om striktere regels in te voeren over de termijnen die verzekeraars moeten respecteren bij het behandelen van dossiers en over de sancties bij niet-naleving.

Het aantal klachten over gsm-verzekeringen stijgt, meer bepaald inzake de misleidende verkooppraktijken. Dat was een van de aanleidingen van het KB van 20 oktober 2022, waarbij ik het reglement van de FSMA heb goedgekeurd. Dit reglement verbiedt verzekeringsovereenkomsten met variabele premies bij de verkoop van multimediatoestellen, omdat er vaak sprake was van een gratis dekking in de eerste maand of een geleidelijke stijging van de premies. Daarom heb ik de commercialisering van dergelijke contracten bij consumenten verboden met ingang van 13 november 2022. De effecten van dit KB moeten nog worden geëvalueerd. Zolang dat niet is gebeurd, zal ik geen bijkomende wetgevende initiatieven lanceren.

De ombudsdienst heeft een algemene stijging vastgesteld van vragen om tussenkomst en heeft daarom begin 2023 twee extra aanwervingen gedaan. Men gaat ook een nieuw IT-systeem opstarten en de samenwerking met ondernemingen eind 2023 aanpassen voor meer efficiëntie.

05.05 Reccino Van Lommel (VB): Dat een job in de verzekeringssector niet altijd aantrekkelijk is voor studenten, is niet de enige oorzaak van het probleem. Ook in de bankensector zet men steeds minder mensen in om dossiers te beheren, aangezien men daarvoor rekent op de digitalisering.

Ik ben blij dat minister Dermagne werkt aan een wetsontwerp om de termijnen voor de dossierbehandeling te beperken, met sancties bij niet-naleving.

05.06 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): De verzekeraars verwijzen naar de negatieve

métier, mais ils en sont peut-être en partie responsables. La Chambre a par exemple adopté une proposition de loi pour une loi interprétative dans le cadre de dégâts causés à une habitation par la sécheresse. Tout le monde paie une assurance habitation pour ce genre de dégâts. Quand un problème se pose et qu'il faut constater que les assureurs refusent d'intervenir, les assureurs doivent peut-être balayer un peu devant leur porte.

05.07 Leen Dierick (cd&v): Le nombre de plaintes auprès de l'Ombudsman des Assurances explose. Je comprends la frustration de nos concitoyens: ils paient une assurance pendant des années et lorsqu'ils en ont besoin, ils ne parviennent pas à joindre leur courtier. Par ailleurs, il faut continuer à recruter du personnel en suffisance pour aider physiquement les citoyens, et pas seulement des informaticiens. Si cette profession n'est plus suffisamment attrayante, il faut prendre des mesures pour inverser la tendance. Les assurances pour GSM posent également problème. J'attends avec impatience les résultats de l'évaluation de l'initiative prise par la secrétaire d'État.

L'incident est clos.

06 Question de Kim Buyst à Alexia Bertrand (Budget et Protection des consommateurs) sur "L'écoblanchiment" (55037224C)

06.01 Kim Buyst (Ecolo-Groen): Une campagne menée récemment par le SPF Économie vise à attirer l'attention sur le problème de l'écoblanchiment. Les consommateurs sont encore trop souvent victimes de mensonges quant au caractère durable, écologique, végétal, biologique ou respectueux du bien-être animal d'un produit. Ce phénomène est tout à fait contreproductif. Les ecolabels et les allégations vagues réduisent l'adhésion au verdissement. La Commission européenne planche sur une réglementation univoque applicable à l'ensemble des États membres. Les fabricants devront pouvoir démontrer la véracité de leurs allégations.

Combien d'inspections portant sur l'écoblanchiment l'Inspection économique a-t-elle réalisées en 2022? Quelle est la tendance par rapport à ces dernières années? Où et dans quel média la campagne "Trop vert pour être vrai" a-t-elle été diffusée? Comment la secrétaire d'État évalue-t-elle cette campagne? Quelle est la position de la Belgique vis-à-vis de la directive européenne relative à la lutte contre l'écoblanchiment? Comment l'Inspection économique s'y prépare-t-elle? Le nombre d'inspecteurs sera-t-il augmenté?

06.02 Alexia Bertrand, secrétaire d'État (en

beeldvorming over hun beroep, maar misschien zijn ze daar zelf wel mee verantwoordelijk voor. In de Kamer hebben we bijvoorbeeld een wetsvoorstel aangenomen voor een interpretatieve wet naar aanleiding van schade aan huizen door droogte. Daarvoor betaalt iedereen een brandverzekering. Als er zich een probleem voordoet en men moet vaststellen dat de verzekeraars niet willen tussenkomen, dan moeten ze misschien af en toe eens in eigen boezem kijken.

05.07 Leen Dierick (cd&v): Het aantal klachten bij de Ombudsman van de Verzekeringen loopt de spuigaten uit. Ik begrijp de frustratie van de mensen: men betaalt jarenlang voor een verzekering en als men ze ooit nodig heeft, kan men zijn makelaar niet bereiken. Bovendien moeten er nog altijd voldoende mensen worden aangeworven die de burgers ook fysiek kunnen helpen, dus niet enkel ICT'ers. Als die job niet aantrekkelijk genoeg meer is, dan moeten maatregelen worden genomen om het tij te keren. Ook de gsm-verzekeringen vormen een pijnpunt. Ik kijk uit naar de evaluatie van het initiatief van de staatssecretaris.

Het incident is gesloten.

06 Vraag van Kim Buyst aan Alexia Bertrand (Begroting en Consumentenbescherming) over "Greenwashing" (55037224C)

06.01 Kim Buyst (Ecolo-Groen): Een recente campagne van de FOD Economie wil het probleem van greenwashing onder de aandacht brengen. Consumenten worden nog te vaak voorgelogen over hoe duurzaam, groen, plantaardig, biologisch of diervriendelijk een product is. Dat fenomeen is volledig contraproductief. Door zelf gefabriceerde ecolabels en vage claims wordt het draagvlak voor de vergroening onderuit gehaald. De Europese Commissie werkt aan een eenduidige regelgeving voor alle lidstaten. Fabrikanten zullen moeten kunnen aantonen dat hun claims kloppen.

Hoeveel inspecties voerde de Economische Inspectie uit naar greenwashing in 2022? Wat is de tendens ten opzichte van de vorige jaren? Waar en via welke media werd de campagne 'Te groen om waar te zijn' verspreid? Hoe evalueert de staatssecretaris ze? Wat is het Belgische standpunt over de Europese richtlijn greenwashing? Hoe wordt de Economische Inspectie daarop voorbereid? Zal het aantal inspecteurs worden uitgebreid?

06.02 Staatssecretaris Alexia Bertrand

néerlandais): En 2022, l'Inspection économique a effectué 55 contrôles et envoyé 66 avertissements en matière d'écoblanchiment. Aucun procès-verbal n'a été dressé. L'Inspection a également participé à une opération de "coup de balai" dans les allégations environnementales, organisée par le réseau international de consommateurs ICPEN, ce qui explique le nombre de contrôles exceptionnellement plus élevé qu'en 2021, lorsque 29 contrôles avaient été effectués.

En ce qui concerne la campagne "Trop vert pour être vrai", un communiqué de presse et une lettre d'information ont été diffusés et un site web a été créé. Une campagne a été menée pendant un mois sur Facebook et Instagram et un montant a été payé pour faciliter l'accès au site par le biais de Google.

Je m'efforce également de sensibiliser les consommateurs et les entreprises aux grands principes de l'écoblanchiment.

Au niveau européen, plusieurs initiatives sont en cours en vue de rendre les allégations environnementales plus crédibles. Mes services suivent cela de près. L'Inspection européenne, en collaboration avec les autres autorités chargées de la protection des consommateurs, assure le suivi de ces initiatives. S'il s'avère que du personnel supplémentaire est nécessaire en raison de la nouvelle réglementation, ce point sera examiné.

06.03 Kim Buyst (Ecolo-Groen): La campagne contribue à une conscientisation accrue chez les consommateurs. Elle a été visionnée plus d'un million de fois sur les médias sociaux. Peut-être pourrait-elle être répétée dans quelques mois?

Les entreprises qui prétendent être durables devraient l'être effectivement. Il est positif que la Belgique adoptera une position claire quant à la proposition de la Commission européenne visant à renforcer les allégations environnementales.

L'incident est clos.

07 Question de Anneleen Van Bossuyt à Alexia Bertrand (Budget et Protection des consommateurs) sur "Les plaintes concernant Telenet et l'inaccessibilité du service clientèle" (55037248C)

07.01 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): *Quelles démarches supplémentaires la secrétaire d'État entreprend-elle afin de remédier au problème persistant du service défaillant de Telenet?*

07.02 Alexia Bertrand, secrétaire d'État (en néerlandais): Je continue de suivre attentivement la situation. Entre-temps, Telenet a développé un plan

(Nederlands): In 2022 heeft de Economische Inspectie 55 controles uitgevoerd rond greenwashing en 66 waarschuwingen verstuurd. Er werden geen pv's opgesteld. De Inspectie nam ook deel aan een *green claim sweep* van het internationale consumenten netwerk ICPEN, waardoor er uitzonderlijk meer controles waren dan in 2021, toen er 29 controles waren.

Over de campagne 'Te groen om waar te zijn' werd een persbericht en een nieuwsbrief verspreid en werd een website ontwikkeld. Een maand lang werd er een campagne gevoerd via Facebook en Instagram en werd er betaald om de website makkelijker vindbaar te maken op Google.

Ik zet ook in op de bewustmaking van consumenten en bedrijven over de belangrijkste principes van greenwashing.

Op Europees niveau lopen er diverse initiatieven die moeten leiden tot meer geloofwaardige milieueclaims. Mijn diensten volgen dat van nabij op. De Europese Inspectie volgt samen met de andere consumentenautoriteiten deze initiatieven op. Als er meer personeel nodig zou zijn door de nieuwe regelgeving, zal dat bekeken worden.

06.03 Kim Buyst (Ecolo-Groen): De campagne zorgt voor meer bewustwording bij de consumenten. Ze werd meer dan een miljoen keer bekeken op sociale media. Misschien kan ze over enkele maanden nog eens worden herhaald?

Bedrijven die claimen duurzaam te zijn, moeten dat ook effectief zijn. Het is goed dat België een duidelijk standpunt zal innemen inzake het voorstel van de Europese Commissie om de milieueclaims te verstrengen.

Het incident is gesloten.

07 Vraag van Anneleen Van Bossuyt aan Alexia Bertrand (Begroting en Consumentenbescherming) over "De klachten over Telenet en de onbereikbare klantendienst" (55037248C)

07.01 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): *Welke verdere stappen onderneemt de staatssecretaris om de aanhoudend slechte dienstverlening door Telenet te verhelpen?*

07.02 Staatssecretaris Alexia Bertrand (Nederlands): Ik volg de situatie nog steeds van nabij op. Telenet kwam intussen met een actieplan,

d'action, misant sur le renforcement du service clientèle. Les temps d'attente dans les centres de contact se sont nettement améliorés, même s'il y a encore du chemin à parcourir pour résorber l'arriéré.

La ministre De Sutter et moi-même planchons sur un régime de compensation en cas de coupures de réseau de longue durée. Une consultation publique sur la révision des indemnisations en cas d'interruptions est actuellement en cours par le biais de l'IBPT. Le respect de l'obligation de répondre aux appels téléphoniques dans un délai de 2,5 minutes relève de la responsabilité de l'IBPT, qui assure le suivi de la situation.

07.03 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): La secrétaire d'État continue de suivre la situation, mais sans grands changements à la clé. Entre-temps, Telenet a, en outre, augmenté ses tarifs, alors que de nombreux clients ne bénéficient pas d'un service adéquat. Il est positif que le gouvernement ait repris à son compte la proposition de la N-VA concernant le régime de compensation. Des actions concrètes doivent également être entreprises en ce qui concerne le respect des délais impartis pour répondre aux appels téléphoniques.

L'incident est clos.

08 Question de Albert Vicaire à Alexia Bertrand (Budget et Protection des consommateurs) sur "Le signalement d'une tromperie, d'une arnaque, d'une fraude ou d'une escroquerie par téléphone" (55037283C)

08.01 Albert Vicaire (Ecolo-Groen): *Il est possible de signaler les appels téléphoniques intempestifs via le formulaire du Point de contact du SPF Économie. Lors de cette procédure, il est demandé de fournir des informations sur l'entreprise, mais bien souvent, la personne est incapable d'identifier cette entreprise.*

Ne pourrait-il pas être possible d'introduire un signalement en fournissant uniquement le numéro de téléphone de l'appelant?

08.02 Alexia Bertrand, secrétaire d'État (en français): Pour signaler au SPF Économie des appels non désirables, le numéro d'entreprise n'est pas une donnée obligatoire. Seul l'est le nom. Indiquer un numéro de téléphone ou une adresse mail est seulement une faculté.

Le numéro affiché sur le téléphone de l'appelé peut être faux (*spoofing*). Il arrive qu'une entreprise achète des numéros d'un opérateur belge pour les revendre à d'autres, belges ou étrangers. Cela rend l'identification difficile. Mais même quand il s'agit

waarmee sterk wordt ingezet op het versterken van de klantendienst. De wachttijden in de contactcentra zijn sterk verbeterd, hoewel de achterstand nog volop wordt weggewerkt.

Met minister De Sutter wordt er gewerkt aan een compensatieregeling bij langdurige netwerkstoringen. Er loopt momenteel via het BIPT een publieke raadpleging over de herziening van de vergoeding bij onderbrekingen. De naleving van de verplichting om telefoonoproepen binnen 2,5 minuten te beantwoorden valt onder de verantwoordelijkheid van het BIPT, dat de situatie opvolgt.

07.03 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): De staatssecretaris blijft de situatie opvolgen, maar veel verandert er niet. Bovendien heeft Telenet ondertussen zijn tarieven verhoogd, terwijl vele klanten geen correcte dienstverlening krijgen. Het is goed dat de regering het voorstel van de N-VA over de compensatieregeling heeft overgenomen. Ook wat het tijdig beantwoorden van telefonische oproepen betreft, moet er concreet actie worden ondernomen.

Het incident is gesloten.

08 Vraag van Albert Vicaire aan Alexia Bertrand (Begroting en Consumentenbescherming) over "Het melden van misleiding, bedrog, fraude of oplichting via de telefoon" (55037283C)

08.01 Albert Vicaire (Ecolo-Groen): *Ongewenste telefoontjes kunnen via het contactformulier van het Meldpunt van de FOD Economie gemeld worden. Tijdens die procedure wordt er gevraagd informatie over het bedrijf te verstrekken, maar heel vaak kan de betrokkene dat bedrijf niet identificeren.*

Zou het niet mogelijk zijn een melding in te dienen uitsluitend met vermelding van het telefoonnummer van de beller?

08.02 Staatssecretaris Alexia Bertrand (Frans): Om bij de FOD Economie melding te maken van ongewenste telefoontjes is men niet verplicht om het ondernemingsnummer op te geven. Enkel de naam van het bedrijf volstaat. De vermelding van een telefoonnummer of een e-mailadres is mogelijk, maar dus niet verplicht.

Het nummer dat op de telefoon van de persoon die opgebeld wordt verschijnt, is mogelijkwijs fake (*spoofing*). Het gebeurt dat een bedrijf nummers van een Belgische operator koopt om ze vervolgens aan andere operatoren door te verkopen, in België of in

d'appels douteux, un nom correct est souvent donné par nécessité.

Le consommateur a intérêt à donner un maximum de renseignements au SPF, qui pourra croiser les données. L'objectif est de poursuivre la sensibilisation et les contrôles.

08.03 Albert Vicaire (Ecolo-Groen): Il faut insister sur le fait qu'on peut introduire une plainte sans avoir toute l'information.

Face à la concurrence acharnée, demander aux entreprises de se conformer à une éthique devient aléatoire. Il faudrait un système plus ferme vis-à-vis des appels téléphoniques publicitaires, pénibles pour les consommateurs. En France, il existe un numéro spécial. Il y a peut-être aussi des sanctions à prendre.

L'incident est clos.

09 Question de Patrick Prévot à Alexia Bertrand (Budget et Protection des consommateurs) sur "Le rapport annuel 2022 d'Ombudsfin" (55037437C)

09.01 Patrick Prévot (PS): Dans son rapport annuel 2022, Ombudsfin note une augmentation de 11,5 % du nombre de plaintes pour fraude en ligne et *phishing*. Il déplore que seuls 38 % des cas fondés de fraude en ligne aboutissent à une médiation positive. Le secteur bancaire se montre réticent, car pour la fraude en ligne, la responsabilité repose sur le consommateur. Celui-ci doit être vigilant, mais les techniques d'arnaque sont de plus en plus pernicieuses. Ombudsfin affirme qu'avant de conclure à une négligence grave, il faut prendre en compte les circonstances factuelles.

Quelle est votre position? Afin de mieux protéger le consommateur et de suivre les recommandations, des actions sont-elles envisagées?

09.02 Alexia Bertrand, secrétaire d'État (en français): J'ai pris connaissance du rapport annuel d'Ombudsfin. Les problèmes épinglés pour les cas de *phishing* sont souvent dus à des ambiguïtés juridiques de la législation européenne sur la responsabilité des banques pour les transactions non autorisées, qui donnent lieu à des disputes juridiques sur l'interprétation de la notion de "négligence grave".

Les éclaircissements doivent être apportés à

het buitenland. Daardoor wordt de identificatie bemoeilijkt. Zelfs wanneer het verdachte oproepen betreft, wordt er echter soms uit noodzaak toch een juiste naam opgegeven.

De consument heeft er belang bij de FOD zoveel mogelijk inlichtingen te verschaffen. De FOD kan die gegevens vervolgens kruisen. Het is de bedoeling om de mensen te blijven sensibiliseren en permanent te controleren.

08.03 Albert Vicaire (Ecolo-Groen): Men moet erop aandringen dat men een klacht kan indienen zonder over alle informatie te beschikken.

Gezien de moordende concurrentie is het niet evident om bedrijven te vragen zich aan ethische regels te houden. Er is een striktere regeling nodig om op te treden tegen vervelende oproepen van telemarketeers. In Frankrijk bestaat er een speciaal nummer. Misschien kunnen er ook sancties opgelegd worden.

Het incident is gesloten.

09 Vraag van Patrick Prévot aan Alexia Bertrand (Begroting en Consumentenbescherming) over "Het jaarverslag 2022 van Ombudsfin" (55037437C)

09.01 Patrick Prévot (PS): In zijn jaarverslag 2022 schrijft Ombudsfin dat het aantal klachten over onlinefraude en phishing met 11,5 % gestegen is. Ombudsfin betreurt dat bemiddeling slechts in 38 % van de gegronde internetfraudedossiers tot een positief resultaat leidt. De banksector is terughoudend, omdat de aansprakelijkheid in geval van onlinefraude bij de consument ligt. De consument moet waakzaam zijn, maar de oplichtingstechnieken worden steeds gewiekster. Ombudsfin stelt dat er naar de feitelijke omstandigheden gekeken moet worden voordat er geconcludeerd kan worden dat er sprake is van grove nalatigheid.

Wat is uw standpunt daarover? Worden er maatregelen overwogen om de consument beter te beschermen en de aanbevelingen te volgen?

09.02 Staatssecretaris Alexia Bertrand (Frans): Ik heb kennisgenomen van het jaarverslag van Ombudsfin. De problemen waarop er in phishingzaken gewezen wordt, zijn vaak te wijten aan juridische onduidelijkheden in de Europese wetgeving over de aansprakelijkheid van banken voor ongeautoriseerde transacties, die aanleiding geven tot juridische geschillen over de interpretatie van het begrip 'groeve nalatigheid'.

Dat moet op Europees niveau verduidelijkt worden.

l'échelle européenne. La révision est en cours. La Commission européenne devrait bientôt faire une proposition de révision de la directive sur les services de paiement. Avec le ministre de la Justice, nous avons envoyé une lettre à la commissaire européenne, que je peux vous transmettre. Je l'ai informée des conclusions d'Ombudsfin et une copie a été remise au commissaire Reynders, responsable de la protection des consommateurs.

Mon cabinet a organisé une consultation avec Febelfin sur les recommandations antifraude d'Ombudsfin. La mise en œuvre des recommandations par le secteur a été abordée. J'ai demandé à l'Inspection économique de suivre les plaintes des consommateurs concernant le refus des banques d'intervenir dans les cas de *phishing*. Les banques doivent respecter certaines obligations. Le cas échéant, l'Inspection prendra les mesures appropriées. Je m'entretiendrai bientôt avec Ombudsfin pour échanger sur la manière de mieux protéger les consommateurs.

09.03 Patrick Prévot (PS): Le *phishing* est un fléau. Je souhaiterais consulter le courrier adressé à la commissaire européenne ainsi que le rappel à la vigilance adressé à l'Inspection économique. Dans l'attente d'une meilleure régulation européenne, il faut exploiter toute marge de manœuvre. Il est inadmissible que les consommateurs soient laissés pour compte par les banques. Je vous remercie pour votre volontarisme.

L'incident est clos.

10 Question de Kathleen Verhelst à Alexia Bertrand (Budget et Protection des consommateurs) sur "Le droit à l'oubli pour les anciens patients cancéreux" (55037539C)

10.01 Kathleen Verhelst (Open Vld): Le délai général pour le droit à l'oubli des anciens cancéreux lors de la souscription d'une assurance solde restant dû ou d'une assurance incapacité de travail a été réduit à huit ans, fin 2022, et à cinq ans à partir de 2025. En outre, selon l'arrêté royal, ce délai peut être encore réduit pour certaines pathologies cancéreuses et peut être prolongé pour certaines maladies chroniques.

Quels sont les projets de la secrétaire d'État à cet égard?

De herziening is thans aan de gang. Verwacht wordt dat de Europese Commissie binnenkort een voorstel tot herziening van de richtlijn over betaaldiensten presenteert. Samen met de minister van Justitie hebben we een brief naar de Europese commissaris gestuurd. Ik kan u die bezorgen. Ik heb de Europese commissaris op de hoogte gebracht van de bevindingen van Ombudsfin en Europees commissaris Reynders, die bevoegd is voor consumentenbescherming, ontving een kopie van dat schrijven.

Mijn kabinet heeft een overleg met Febelfin georganiseerd over de door Ombudsfin geformuleerde aanbevelingen ter bestrijding van fraude. De uitvoering van de aanbevelingen door de sector werd bij die gelegenheid besproken. Ik heb de Economische Inspectie gevraagd om de klachten van consumenten over de weigering van bepaalde banken om in geval van phishing in tegemoetkomingen te voorzien van nabij op te volgen. De banken moeten bepaalde verplichtingen in acht nemen. Desgevallend zal de Economische Inspectie de gepaste maatregelen nemen. Ik zal binnenkort een onderhoud hebben met Ombudsfin om te kijken hoe we de consumenten beter kunnen beschermen.

09.03 Patrick Prévot (PS): Phishing is een plaag. Ik zou graag inzage hebben van de brief die aan de Europese commissaris gericht werd en van de oproep tot waakzaamheid aan het adres van de Economische Inspectie. In afwachting van een betere Europese regulering moeten we de speelruimte waarover we beschikken ten volle benutten. Het is onaanvaardbaar dat de consumenten door de banken in de steek gelaten worden. Ik dank u voor uw slagvaardigheid.

Het incident is gesloten.

10 Vraag van Kathleen Verhelst aan Alexia Bertrand (Begroting en Consumentenbescherming) over "Het recht van ex-kankerpatiënten om vergeten te worden" (55037539C)

10.01 Kathleen Verhelst (Open Vld): De algemene termijn voor het recht van ex-kankerpatiënten om vergeten te worden bij het sluiten van een schuldsaldoverzekering of een arbeidsongeschiktheidsverzekering werd eind 2022 verkort naar acht jaar en vanaf 2025 naar vijf jaar. Bovendien kan per KB de termijn voor bepaalde kankeraandoeningen verder worden verlaagd en kan het worden uitgebreid voor bepaalde chronische ziektes.

Wat zijn op dit vlak de plannen van de staatssecretaris?

10.02 Alexia Bertrand, secrétaire d'État (*en néerlandais*): J'ai signé l'arrêté royal portant exécution de la loi du 30 octobre 2022 avec les ministres Dermagne et Vandenbroucke il y a deux semaines. Il sera publié prochainement. Dans l'arrêté royal, nous avons adapté le délai d'attente pour les pathologies cancéreuses de la grille de référence. En outre, la grille de référence comprenant les délais d'attente réduits a été complétée par d'autres types de cancer du sein. Lorsque la tumeur est confinée au tissu dans lequel elle est apparue, le délai d'attente disparaît complètement. Lorsqu'elle est métastatisée mais encore petite ou diagnostiquée à un stade précoce, le délai d'attente est réduit à un an. Selon les estimations, cette adaptation majeure s'appliquera à une personne sur deux confrontée au cancer du sein.

Le KCE poursuit ses études afin de proposer des délais d'attente réduits pour certaines maladies chroniques également. Une étude sur le diabète de type 1 est actuellement en cours. En principe, le rapport final sera publié vers le mois de janvier 2024.

10.03 Kathleen Verhelst (Open Vld): Tout comme moi, de nombreuses personnes espèrent que certaines maladies chroniques seront ajoutées à la liste dans le courant de cette année.

L'incident est clos.

11 Question de Leslie Leoni à Alexia Bertrand (Budget et Protection des consommateurs) sur "La modification de la cartographie des moteurs et les informations données aux consommateurs" (55037440C)

11.01 Leslie Leoni (PS): De nombreux utilisateurs font appel à un garagiste spécialisé pour modifier la cartographie du moteur pour gagner des chevaux mécaniques et réduire la consommation de carburant. Chaque constructeur optimise ses moteurs pour préserver leur durée de vie. La modification des paramètres d'origine d'un moteur n'est pas clairement interdite. Les constructeurs interdisent la pratique en mettant fin à la garantie légale et les assurances l'acceptent à condition d'être prévenus.

Comment allez-vous informer le consommateur des risques, à savoir perte de la garantie légale, taxe de mise en circulation plus chère et refus d'intervention de l'assurance en cas d'accident? La modification de la cartographie est-elle légale?

11.02 Alexia Bertrand, secrétaire d'État (*en*

10.02 Staatssecretaris Alexia Bertrand (*Nederlands*): Het KB dat uitvoering geeft aan de wet van 30 oktober 2022 heb ik samen met de ministers Dermagne en Vandenbroucke twee weken geleden ondertekend. Het zal eerstdaags worden gepubliceerd. In het KB hebben we de wachttermijn voor kankeraandoeningen van het referentierooster aangepast. Daarnaast werd het referentierooster met de verlaagde wachttermijnen aangevuld met bijkomende types borstkanker. Wanneer de tumor zich beperkt tot het weefsel waarin hij is ontstaan, verdwijnt de wachttijd volledig. Wanneer het is uitgezaaid, maar nog klein is of in een vroeg stadium is vastgesteld, wordt de wachttijd teruggebracht naar een jaar. Deze belangrijke aanpassing zal naar schatting gelden voor een persoon op twee personen die met borstkanker worden geconfronteerd.

Het KCE zet zijn onderzoek voort om ook voor bepaalde chronische ziektes een verlaagde wachttermijn voor te stellen. Momenteel loopt er een studie over diabetes type 1. In principe zal het eindrapport worden gepubliceerd rond januari 2024.

10.03 Kathleen Verhelst (Open Vld): Samen met mij hopen veel mensen dat er dit jaar bepaalde chronische ziektes zullen worden toegevoegd.

Het incident is gesloten.

11 Vraag van Leslie Leoni aan Alexia Bertrand (Begroting en Consumentenbescherming) over "Chiptuning en de informatie die in dat verband aan de consumenten verstrekt wordt" (55037440C)

11.01 Leslie Leoni (PS): Veel gebruikers schakelen een gespecialiseerde garage in voor chiptuning om meer mechanische paardenkracht te krijgen en het brandstofverbruik te beperken. Alle autoconstructeurs optimaliseren hun motoren opdat ze langer zouden meegaan. Het wijzigen van de originele parameters van een motor is niet met zoveel woorden verboden. Constructeurs verbieden die praktijk door de wettelijke garantie in dergelijke gevallen te beëindigen, en verzekeringsmaatschappijen aanvaarden de praktijk op voorwaarde dat ze ingelicht worden.

Hoe zult u de consumenten informeren over de risico's, namelijk het verlies van de wettelijke garantie, een hogere belasting op de inverterstelling en de weigering van verzekeringen om de schade te vergoeden bij een ongeval? Is chiptuning legaal?

11.02 Staatssecretaris Alexia Bertrand (*Frans*):

français): Les entreprises doivent respecter l'interdiction des pratiques commerciales déloyales, en particulier l'interdiction d'une omission trompeuse, c'est-à-dire taire une information substantielle dont le consommateur moyen a besoin pour prendre une décision commerciale et qui peut l'amener à prendre une décision qu'il n'aurait pas prise autrement.

Si le garagiste qui reprogramme un moteur n'indique pas au consommateur qu'il risque de perdre sa garantie légale et qu'il doit en informer son assureur, il peut s'agir d'une omission trompeuse.

Mes services ne disposent pas de données démontrant que c'est fréquent. Les consommateurs qui s'adressent à des garagistes spécialisés pour ces modifications sont probablement conscients des conséquences.

Je vous renvoie vers M. Gilkinet sur la légalité des modifications de la cartographie d'un moteur.

L'incident est clos.

12 Question de Leslie Leoni à Alexia Bertrand (Budget et Protection des consommateurs) sur "Le cadre réglementaire pour encadrer l'influence commerciale sur les réseaux sociaux" (55037441C)

12.01 Leslie Leoni (PS): Une loi française récente oblige les influenceurs à passer par un contrat quand les sommes en jeu dépassent un certain seuil. Elle énumère les règles en matière de publicité, crée des interdictions sur la promotion de certains produits ou de certaines pratiques, renforce les moyens des autorités de régulation et fixe des sanctions. En Belgique, il existe également des obligations: la publicité doit être reconnaissable comme telle, l'influenceur doit s'inscrire à la BCE, indiquer son numéro d'entreprise, l'adresse de l'entreprise et son adresse électronique.

Connaissez-vous la loi française? Une réglementation comparable est-elle à l'étude en Belgique? Quelles sont les dérives identifiées par l'administration économique?

12.02 Alexia Bertrand, secrétaire d'État (en français): Conformément à la législation européenne, les influenceurs sont déjà tenus d'indiquer clairement qu'ils font de la publicité. Le site web du SPF Économie reprend une explication détaillée de la loi. Nous avons publié des recommandations en 2022. Le Centre de communication a actualisé ses recommandations sur le marketing d'influence et les a alignées sur

Bedrijven moeten zich houden aan het verbod op oneerlijke handelspraktijken, in het bijzonder het verbod op misleidende omissies, d.w.z. essentiële informatie weglaten die de gemiddelde consument nodig heeft om een besluit over een transactie te nemen en die de gemiddelde consument ertoe kan brengen een besluit te nemen dat hij anders niet had genomen.

Als een garage die een motor herprogrammeert de consument er niet op wijst dat hij zijn wettelijke garantie dreigt te verliezen en dat hij zijn verzekeraar moet inlichten, kan er sprake zijn van een misleidende omissie.

Mijn diensten beschikken niet over gegevens waaruit blijkt dat deze praktijk vaak voorkomt. Consumenten die voor dergelijke aanpassingen een gespecialiseerde garage opzoeken, zijn zich waarschijnlijk bewust van de gevolgen.

Voor uw vraag over de wettelijkheid van chiptuning verwijst ik u door naar minister Gilkinet.

Het incident is gesloten.

12 Vraag van Leslie Leoni aan Alexia Bertrand (Begroting en Consumentenbescherming) over "Het regelgevend kader voor de commerciële praktijken van influencers op de sociale netwerken" (55037441C)

12.01 Leslie Leoni (PS): Een recente Franse wet bepaalt dat influencers een contract moeten afsluiten wanneer de bedragen een bepaalde drempel overschrijden. In de wet worden de reclameregels opgesomd, verbodsbepalingen voor het promoten van bepaalde producten of bepaalde handelingen ingevoerd, de middelen van de regulators versterkt en sancties vastgesteld. In België gelden er ook verplichtingen: de reclame moet als zodanig herkenbaar zijn, de influencer moet zich bij de KBO inschrijven en zijn ondernemingsnummer, het adres van de onderneming en zijn e-mailadres vermelden.

Kent u de Franse wet? Wordt er een vergelijkbare regelgeving in België bestudeerd? Welke misstanden worden er door de economische administratie vastgesteld?

12.02 Staatssecretaris Alexia Bertrand (Frans): Overeenkomstig de Europese wetgeving zijn de influencers al verplicht duidelijk te vermelden dat ze reclame maken. Op de website van de FOD Economie wordt de wet omstandig toegelicht. In 2022 hebben we aanbevelingen gepubliceerd. Het Communicatiecentrum heeft zijn aanbevelingen over influencermarketing geactualiseerd en afgestemd op die van mijn kabinet. De influencers maar ook de

celles de mon cabinet. Les influenceurs mais aussi les marques doivent connaître la réglementation afin que les consommateurs puissent acheter en toute connaissance de cause.

Après une consultation avec la Belgian Association of Marketing (BAM), les membres de la communauté du marketing se sont engagés à promouvoir les recommandations. La loi en vigueur vise principalement à informer du fait que les messages des influenceurs sont généralement de la publicité.

L'incident est clos.

13 Question de Leslie Leoni à Alexia Bertrand (Budget et Protection des consommateurs) sur "Le coût des virements instantanés" (55037442C)

13.01 Leslie Leoni (PS): Je suis étonnée du coût élevé des virements instantanés (60 cents chez BNP Paribas, 1,25 euro chez Belfius ou encore 5 euros chez ING).

Qu'est-ce qui l'explique? Est-il possible de le limiter?

13.02 Alexia Bertrand, secrétaire d'État (*en français*): Il est possible que les données en votre possession portent sur les frais pour les particuliers et pour les professionnels car l'une des banques que vous citez ne facture rien pour les virements instantanés par les particuliers.

Les banques ont la liberté de fixer des frais pour les virements instantanés. L'administration ne semble pas avoir reçu de plaintes à ce sujet. Les banques n'ont pas d'obligation de proposer de tels virements. Ceux-ci doivent respecter toutes les normes de sécurité applicables aux virements normaux, ce qui nécessite des investissements supplémentaires qui se reflètent dans les frais facturés au client.

Bientôt, un règlement européen obligera les banques à proposer des virements instantanés dans leur offre de base. Les frais appliqués ne devront pas être plus élevés que ceux d'un virement ordinaire. Le Conseil de l'UE a déjà pris position, le Parlement européen se prononcera la semaine prochaine.

L'incident est clos.

Le **président**: Les questions n^{os} 55037476C, 55037477C et 55037478C de Mme Leoni sont transformées en questions écrites.

merken moeten op de hoogte zijn van de regelgeving opdat de consumenten weloverwogen aankopen kunnen verrichten.

Na overleg met de Belgian Association of Marketing (BAM) hebben de leden van de marketinggemeenschap zich ertoe verbonden de aanbevelingen te promoten. Met de huidige wet willen we hoofdzakelijk de boodschap brengen dat de berichten van de influencers over het algemeen reclame zijn.

Het incident is gesloten.

13 Vraag van Leslie Leoni aan Alexia Bertrand (Begroting en Consumentenbescherming) over "De tarieven voor instantoverschrijvingen" (55037442C)

13.01 Leslie Leoni (PS): Ik sta versteld van de hoge tarieven voor instantoverschrijvingen (60 cent bij BNP Paribas, 1,25 euro bij Belfius, 5 euro bij ING).

Hoe vallen die tarieven te verklaren? Kunnen ze beperkt worden?

13.02 Staatssecretaris Alexia Bertrand (Frans): Mogelijk hebben uw gegevens betrekking op de tarieven voor particulieren én voor professionals, omdat een van de banken die u noemt geen kosten aanreken voor instantoverschrijvingen door particulieren.

Het staat banken vrij om tarieven vast te stellen voor instantoverschrijvingen. De administratie lijkt daarover geen klachten ontvangen te hebben. Banken zijn niet verplicht om dergelijke overschrijvingen aan te bieden. Instantoverschrijvingen moeten voldoen aan alle veiligheidsnormen die gelden voor gewone overschrijvingen, wat extra investeringen vergt, die worden doorgerekend aan de klant.

Binnenkort zullen banken op grond van een Europese verordening verplicht zijn om instantoverschrijvingen als onderdeel van hun basisaanbod aan te bieden. De tarieven zullen niet hoger mogen liggen dan die voor een gewone overschrijving. De Raad van de EU heeft al een standpunt ingenomen, en het Europees Parlement zal zich er volgende week over uitspreken.

Het incident is gesloten.

De **voorzitter**: De vragen nrs. 55037476C, 55037477C en 55037478C van mevrouw Leoni worden omgezet in schriftelijke vragen.

14 Question de Patrick Prévot à Alexia Bertrand (Budget et Protection des consommateurs) sur "La méconnaissance par les boutiques en ligne de leurs devoirs juridiques" (55037479C)

14.01 Patrick Prévot (PS): *L'étude du cabinet d'avocats lesJuristes avait montré qu'une minorité des boutiques en ligne respectait ses devoirs juridiques. Mme De Bleeker me répondait en mai 2022 que ces manquements relevaient plus d'une méconnaissance de la législation que d'une intention malhonnête. Elle rappelait les outils didactiques disponibles sur le site du SPF Économie. Néanmoins, le consommateur en pâtit.*

De tels manquements sont-ils encore observés? Estimez-vous également qu'il s'agit d'une méconnaissance de la législation et qu'on y remédie avec une approche pédagogique? Comment peut-on en évaluer l'efficacité? Ces outils peuvent-ils être complétés pour mieux protéger le consommateur?

14.02 Alexia Bertrand, secrétaire d'État (en français): La plupart des acteurs belges de l'e-commerce sont des PME non spécialisées dans la vente et les services en ligne. Le nombre d'obligations ne cesse de croître et toutes ces entreprises ne disposent pas d'un service juridique ou informatique permettant des mises à jour régulières. En avril, l'Inspection économique a publié une guidance sur les obligations d'information dans l'e-commerce. Les entreprises sont invitées à consulter infoshopping.be. Les différents canaux du SPF Économie relaient toutes les obligations.

14.03 Patrick Prévot (PS): Le droit économique est complexe et certaines erreurs peuvent être tolérées, mais c'est le consommateur qui en est victime. J'espère que nous maintiendrons une certaine vigilance dans ce secteur.

L'incident est clos.

15 Question de Patrick Prévot à Alexia Bertrand (Budget et Protection des consommateurs) sur "Le respect de l'étiquetage des produits alimentaires par la grande distribution" (55037508C)

15.01 Patrick Prévot (PS): *La grande distribution a l'obligation légale d'inscrire l'origine du produit alimentaire sur son étiquetage d'origine. Or une étude de 2021 montrait que Colruyt, Delhaize et Carrefour ne respectaient pas toujours cette obligation lors de leurs commandes en ligne. Carrefour étiquette comme viande belge du bœuf irlandais, du porc espagnol ou de l'agneau néo-*

14 Vraag van Patrick Prévot aan Alexia Bertrand (Begroting en Consumentenbescherming) over "De onbekendheid van webshops met hun wettelijke verplichtingen" (55037479C)

14.01 Patrick Prévot (PS): *Uit de studie van het advocatenkantoor lesJuristes kwam naar voren dat slechts een klein deel van de webshops de wettelijke verplichtingen naleefde. Mevrouw De Bleeker antwoordde mij in mei 2022 dat die niet-naleving van de wettelijke verplichtingen eerder te wijten was aan een gebrekkige kennis van de wetgeving dan aan kwade trouw. Ze wees op de didactische tools die op de website van de FOD Economie staan. De consument is hier niettemin de dupe van.*

Worden die tekortkomingen nog altijd vastgesteld? Bent u ook van mening dat het probleem de gebrekkige kennis van de wetgeving is en dat een pedagogische benadering de oplossing vormt? Hoe kan de doelmatigheid daarvan geëvalueerd worden? Is het mogelijk om die tools aan te vullen, zodat de consument beter kan worden beschermd?

14.02 Staatssecretaris Alexia Bertrand (Frans): De meeste Belgische internethandelaars zijn kmo's die niet gespecialiseerd zijn in onlineverkoop en -diensten. Het aantal verplichtingen blijft gestaag groeien en niet al deze bedrijven beschikken over een juridische of een IT-dienst die regelmatig updates kan uitvoeren. In april heeft de Economische Inspectie een gids over de informatieverplichtingen in het kader van e-commerce gepubliceerd. De ondernemingen wordt gevraagd de website infoshopping.be te raadplegen. Via de verschillende kanalen van de FOD Economie kan men zich over alle verplichtingen informeren.

14.03 Patrick Prévot (PS): Het economisch recht is complex en bepaalde fouten kunnen getolereerd worden, maar de consument is er de dupe van. Ik hoop dat we in deze sector enige waakzaamheid zullen blijven betrachten.

Het incident is gesloten.

15 Vraag van Patrick Prévot aan Alexia Bertrand (Begroting en Consumentenbescherming) over "De naleving van de regels inzake etikettering van voedingsproducten door de supermarkten" (55037508C)

15.01 Patrick Prévot (PS): *Supermarkten zijn wettelijk verplicht om de herkomst van voedingsproducten op het etiket te vermelden. Een studie uit 2021 toonde echter aan dat Colruyt, Delhaize en Carrefour zich niet altijd aan die verplichting hielden bij onlinebestellingen. Carrefour labelt lers rundvlees, Spaans varkensvlees en Nieuw-Zeelands lamsvlees als Belgisch vlees.*

zélandais.

Mme De Bleeker avait demandé aux enseignes et à Comeos d'être attentifs au respect de la législation européenne. A-t-on observé des évolutions en ce sens? Depuis 2021, l'Inspection économique s'est-elle livrée à des contrôles dans des enseignes Carrefour? Quels en sont les résultats? Comment sanctionne-t-on l'étiquetage mensonger?

15.02 **Alexia Bertrand**, secrétaire d'État (en français): Les entreprises doivent prendre les mesures nécessaires pour faire respecter les règles sur la mention de l'origine du produit, peu importe qu'il soit vendu en ligne ou en magasin. Ceux qui ne le font pas risquent une amende pénale allant jusqu'à 80 000 euros ou 4 % du chiffre d'affaires annuel.

L'Inspection économique a effectué des contrôles sur l'origine de la viande dans les enseignes Carrefour mais elle préfère ne pas communiquer des résultats sur des entreprises particulières et je ne peux le faire à sa place.

15.03 **Patrick Prévot** (PS): Il est dommage que l'Inspection économique ne veuille pas communiquer ces informations.

L'incident est clos.

16 Questions jointes de

- Kris Verduyckt à Alexia Bertrand (Budget et Protection des consommateurs) sur "Les propositions de la CREG relatives au marché" (55037499C)
- Patrick Prévot à Alexia Bertrand (Budget et Protection des consommateurs) sur "Le complément d'informations sur la facture énergétique demandé par la CREG" (55037554C)

16.01 **Patrick Prévot** (PS): La CREG pointe des informations manquantes dans la facturation du gaz et de l'électricité à destination du consommateur. L'organisme plaide pour imposer aux fournisseurs d'ajouter le mois de la version au nom du produit, pour que les fournisseurs qui proposent des versions fixes et variables d'un produit portant le même nom le mentionnent dans le nom, et pour que la date de la carte tarifaire soit mentionnée sur la facture.

Que pensez-vous de ces recommandations?

16.02 **Alexia Bertrand**, secrétaire d'État (en néerlandais): Lorsqu'un client résidentiel met fin à un contrat de livraison d'électricité à un prix variable après moins de six mois à dater du début de la fourniture couverte par le contrat, une indemnisation fixe peut être facturée pour une période de six mois

Mevrouw De Bleeker vroeg de supermarktketens en Comeos om erop te letten dat de Europese wetgeving wordt nageleefd. Is er op dat vlak verbetering merkbaar? Heeft de Economische Inspectie sinds 2021 controles uitgevoerd in de Carrefourwinkels? Wat zijn de bevindingen? Hoe wordt bedrieglijke etikettering bestraft?

15.02 Staatssecretaris **Alexia Bertrand** (Frans): De bedrijven moeten de nodige maatregelen nemen om de regels inzake de vermelding van de herkomst van het product te doen naleven, ongeacht of dat product online dan wel in de winkel verkocht wordt. Wie de regels niet in acht neemt, riskeert een strafrechtelijke boete die tot 80.000 euro of 4 % van de jaaromzet kan oplopen.

De Economische Inspectie heeft controles op de herkomst van vlees uitgevoerd in de Carrefour-winkels, maar ze communiceert liever niet over de resultaten van welbepaalde ondernemingen en ik kan dat evenmin in haar plaats doen.

15.03 **Patrick Prévot** (PS): Het is spijtig dat de Economische Inspectie die informatie niet wil meedelen.

Het incident is gesloten.

16 Samengevoegde vragen van

- Kris Verduyckt aan Alexia Bertrand (Begroting en Consumentenbescherming) over "De marktvoorstellen van de CREG" (55037499C)
- Patrick Prévot aan Alexia Bertrand (Begroting en Consumentenbescherming) over "De door de CREG gevraagde bijkomende info op de energiefactuur" (55037554C)

16.01 **Patrick Prévot** (PS): De CREG wijst op informatie die ontbreekt op de gas- en elektriciteitsfacturen die naar de consument verstuurd worden. Ze wil dat leveranciers ertoe verplicht worden om de versiemaaand toe te voegen aan de productnaam zelf, dat leveranciers die zowel een vaste als een variabele versie van een product aanbieden met dezelfde naam dat in de naam vermelden en dat de datum van de tariefkaart op de factuur vermeld wordt.

Wat vindt u van die aanbevelingen?

16.02 Staatssecretaris **Alexia Bertrand** (Nederlands): Wanneer een overeenkomst voor de levering van elektriciteit aan een variabele energieprijis met een vaste vergoeding wordt stopgezet door een huishoudelijke afnemer na minder dan zes maanden na de aanvang van de

maximum. Lorsqu'il est mis fin à un tel contrat après plus de six mois à dater du début de la fourniture couverte par le contrat, une indemnisation fixe est facturée au prorata du nombre de jours de fourniture.

(En français) Cette disposition doit être lue conjointement avec la définition de la redevance fixe insérée dans la loi sur l'électricité, à savoir une redevance forfaitaire pour les frais administratifs ou d'abonnement qui peuvent être facturés aux clients finaux.

(En néerlandais) Une initiative législative a été prise en vue de simplifier la facture. L'AR du 9 décembre 2021 est entré en vigueur le 1^{er} janvier 2022 et a imposé aux fournisseurs d'énergie des exigences minimales auxquelles les factures et les informations y figurant doivent satisfaire. L'obligation d'indiquer les coordonnées pertinentes, en fonction du type de facture et du type de client final, a été prévue. Les factures de décompte et les factures finales doivent mentionner les coordonnées du fournisseur de manière claire et structurée pour chaque client final.

Pour les factures basées sur la consommation réelle ou la lecture à distance, le fournisseur doit notamment aussi indiquer les coordonnées des organisations de consommateurs aux côtés des informations de facturation.

(En français) Les factures pour les clients résidentiels comprennent le nom et le numéro du gestionnaire que le consommateur peut appeler en cas de panne.

Les factures anticipées doivent inclure les coordonnées du service de médiation de l'énergie visé à l'article 27 de la loi sur l'électricité.

Les autres propositions de la CREG seront prises en compte dans la révision de l'accord Consommateur énergie.

(En néerlandais) Un arrêté royal visant à réglementer les ventes de porte-à-porte verra également le jour. Il organisera les modalités de la signature du contrat jusqu'à la fourniture de l'énergie, de sorte que les consommateurs bénéficient d'un délai de réflexion d'au moins trois jours, et il instaurera un formulaire par le biais duquel les consommateurs pourront déclarer ne plus souhaiter être contactés à domicile durant une période d'un an.

livraison sous la convention, peut une fixe indemnité être réclamée pour une période de maximum six mois. Lorsque une telle convention est résiliée après plus de six mois à compter du début de la livraison couverte par la convention, une fixe indemnité est facturée au prorata du nombre de jours de livraison.

(Frans) Deze bepaling moet in samenhang met de definitie van de vaste vergoeding in de elektriciteitswet gelezen worden, met name een forfaitaire vergoeding voor administratieve kosten of abonnementskosten die aan de eindafnemers aangerekend kunnen worden.

(Nederlands) Voor de vereenvoudiging van de factuur is een wettelijk initiatief genomen. Het KB van 9 december 2021 trad in werking op 1 januari 2022 en legde de energieleveranciers minimumvereisten op waaraan de facturen en factureringsinformatie moeten voldoen. Er werd voorzien in de verplichting om, afhankelijk van het type factuur en het type eindafnemer, relevante contactgegevens te vermelden. Afrekeningsfacturen en slotfacturen moeten bij iedere eindafnemer duidelijk en gestructureerd de contactgegevens van de leverancier vermelden.

Bij facturen op basis van het daadwerkelijk verbruik of uitlezing op afstand dient de leverancier in de factureringsinformatie bovendien onder meer contactinformatie voor consumentenorganisaties te vermelden.

(Frans) Op de facturen voor de huishoudelijke afnemers staan de naam en het nummer van de beheerder die de consument kan bellen in geval van een stroomstoring.

Op de voorschotfacturen moeten de gegevens van de ombudsdienst voor energie, zoals bedoeld in artikel 27 van de elektriciteitswet, vermeld worden.

De andere voorstellen van de CREG zullen meegenomen worden in de herziening van het akkoord "De consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en gasmarkt".

(Nederlands) Er komt ook een KB om de deur-aan-deurverkoop in de energiesector te reglementeren. Het zal de modaliteiten van de sluiting van de overeenkomst tot de levering van energie regelen, zodat de consument een bedenktijd van minstens drie dagen heeft, en een formulier invoeren waarmee de consument kan aangeven dat hij gedurende een termijn van één jaar niet meer bij hem thuis gecontacteerd wil worden.

Par ailleurs, la loi portant des dispositions diverses prévoira également un droit de rétractation de 14 jours dans le secteur de l'énergie, ainsi que des informations précontractuelles complémentaires.

16.03 Patrick Prévot (PS): Vous prenez les recommandations de la CREG au sérieux. Les factures énergétiques manquent parfois tellement d'informations qu'on peut se demander si ce n'est pas volontaire. Il faut veiller à la prise en compte des recommandations sur la transparence.

L'incident est clos.

La réunion publique de commission est levée à 16 h 06.

Daarnaast zal ook in de wet diverse bepalingen in een algemeen herroepingsrecht van 14 dagen worden voorzien in de energiesector, alsook bijkomende precontractuele informatie.

16.03 Patrick Prévot (PS): U neemt de aanbevelingen van de CREG au sérieux. De energiefacturen bevatten soms zo weinig informatie dat men zich kan afvragen of dat niet doelbewust gebeurt. Men moet erop toezien dat de aanbevelingen op het stuk van de transparantie in aanmerking worden genomen.

Het incident is gesloten.

De openbare commissievergadering wordt gesloten om 16.06 uur.