

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

24-04-2024

Après-midi

Woensdag

24-04-2024

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 beigekleurig papier)

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

SOMMAIRE

- Question de Anneleen Van Bossuyt à Alexia Bertrand (Budget et Protection des consommateurs) sur "ConsumerConnect" (55042263C) 1
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 Kris Verduyckt à Alexia Bertrand (Budget et Protection des consommateurs) sur "La vente de billets de concert" (55042426C) 2
Orateurs: Kris Verduyckt, 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 Marco Van Hees à Alexia Bertrand (Budget et Protection des consommateurs) sur "La fermeture de l'agence Belfius à Manage" (55042439C) 3
Orateurs: Marco Van Hees, 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 sommet informel sur la protection des consommateurs" (55042444C) 6
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 Roberto D'Amico à Alexia Bertrand (Budget et Protection des consommateurs) sur "La protection des consommateurs face aux prix élevés dans les supermarchés" (55042442C) 7
Orateurs: Roberto D'Amico, 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 8
 - Patrick Prévot à Alexia Bertrand (Budget et Protection des consommateurs) sur "La shrinkflation" (55042452C) 8
 - Kris Verduyckt à Alexia Bertrand (Budget et Protection des consommateurs) sur "La rédéflation" (55042473C) 8
Orateurs: Patrick Prévot, Kris Verduyckt, 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

INHOUD

- Vraag van Anneleen Van Bossuyt aan Alexia Bertrand (Begroting en Consumentenbescherming) over "ConsumerConnect" (55042263C) 1
Sprekers: Anneleen Van Bossuyt, Alexia Bertrand, staatssecretaris voor Begroting en Consumentenbescherming, toegevoegd aan de minister van Justitie en Noordzee
- Vraag van Kris Verduyckt aan Alexia Bertrand (Begroting en Consumentenbescherming) over "De verkoop van concerttickets" (55042426C) 2
Sprekers: Kris Verduyckt, Alexia Bertrand, staatssecretaris voor Begroting en Consumentenbescherming, toegevoegd aan de minister van Justitie en Noordzee
- Vraag van Marco Van Hees aan Alexia Bertrand (Begroting en Consumentenbescherming) over "De sluiting van het Belfiuskantoor in Manage" (55042439C) 3
Sprekers: Marco Van Hees, 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 "De informele top over consumentenbescherming" (55042444C) 6
Sprekers: Kathleen Verhelst, Alexia Bertrand, staatssecretaris voor Begroting en Consumentenbescherming, toegevoegd aan de minister van Justitie en Noordzee
- Vraag van Roberto D'Amico aan Alexia Bertrand (Begroting en Consumentenbescherming) over "De bescherming van de consumenten tegen de hoge prijzen in de supermarkt" (55042442C) 7
Sprekers: Roberto D'Amico, Alexia Bertrand, staatssecretaris voor Begroting en Consumentenbescherming, toegevoegd aan de minister van Justitie en Noordzee
- Samengevoegde vragen van 8
 - Patrick Prévot aan Alexia Bertrand (Begroting en Consumentenbescherming) over "Krimpflatie" (55042452C) 8
 - Kris Verduyckt aan Alexia Bertrand (Begroting en Consumentenbescherming) over "Krimpflatie" (55042473C) 8
Sprekers: Patrick Prévot, Kris Verduyckt, Alexia Bertrand, staatssecretaris voor Begroting en Consumentenbescherming, toegevoegd aan de minister van Justitie en Noordzee

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

du

MERCREDI 24 AVRIL 2024

Après-midi

Commissie voor Economie, Consumentenbescherming en Digitale Agenda

van

WOENSDAG 24 APRIL 2024

Namiddag

La discussion des questions est ouverte à 14 h 49 par M. Stefaan Van Hecke, président.

De behandeling van de vragen vangt aan om 14.49 uur. De vergadering wordt voorgezeten door de heer Stefaan Van Hecke.

01 Question de Anneleen Van Bossuyt à Alexia Bertrand (Budget et Protection des consommateurs) sur "ConsumerConnect" (55042263C)

01 Vraag van Anneleen Van Bossuyt aan Alexia Bertrand (Begroting en Consumentenbescherming) over "ConsumerConnect" (55042263C)

01.01 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Les entités qualifiées ont eu la possibilité d'adhérer ou non à ConsumerConnect, la plateforme numérique pour les consommateurs. Elles ont pu choisir entre l'absence d'intégration, une solution intermédiaire ou une intégration approfondie.

01.01 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): De gekwalificeerde entiteiten kregen de mogelijkheid om zich al dan niet bij het digitale consumentenplatform ConsumerConnect aan te sluiten. Ze konden kiezen tussen geen integratie, een tussenoplossing of verregaande integratie.

Combien d'entités ont opté pour ces différentes formes d'intégration?

Hoeveel entiteiten hebben voor die verschillende vormen van integratie geopteerd?

01.02 Alexia Bertrand, secrétaire d'État (*en néerlandais*): De nombreuses entités qualifiées n'ont pas encore fait part de leur choix et, à ce jour, aucune n'a rejoint ConsumerConnect. Les consommateurs qui souhaitent engager une procédure de règlement extrajudiciaire du litige par l'intermédiaire de la plateforme seront orientés vers le formulaire de réclamation figurant sur le site web de l'entité qualifiée concernée. Les coordonnées des entités qualifiées sont également disponibles sur ConsumerConnect. Avant le lancement de la plateforme, une concertation a eu lieu et plusieurs entités qualifiées reconnaissent la valeur ajoutée de ConsumerConnect. Elles jugent positive la possibilité offerte aux consommateurs de demander un règlement extrajudiciaire du litige par le biais d'un formulaire qui se trouve sur ConsumerConnect.

01.02 Staatssecretaris Alexia Bertrand (*Nederlands*): Veel van de gekwalificeerde entiteiten hebben hun keuze nog niet meegedeeld en vandaag zijn er nog geen bij ConsumerConnect aangesloten. De consument die via het platform een buitengerechtelijke geschillenregeling wil starten, wordt doorverwezen naar het klachtenformulier op de website van de betrokken gekwalificeerde entiteit. De contactgegevens van de gekwalificeerde entiteiten zijn ook beschikbaar op ConsumerConnect. Voor de opstart van het platform vond er overleg plaats en verschillende gekwalificeerde entiteiten erkennen de meerwaarde van ConsumerConnect. Ze vinden het een goede zaak dat consumenten via een formulier op ConsumerConnect een aanvraag tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting zouden kunnen indienen.

01.03 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): J'avais craint que peu d'entités qualifiées seulement optent pour l'adhésion ou l'intégration totale. On aurait sans

01.03 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Ik had gevreesd dat slechts weinig gekwalificeerde entiteiten voor aansluiting of volledige integratie

doute mieux fait de rediriger ces moyens, de l'ordre de 2 millions d'euros, directement vers les entités qualifiées.

01.04 Alexia Bertrand, secrétaire d'État (*en néerlandais*): Je pense que d'autres entités qualifiées suivront et adhéreront à cette initiative. La portée de ConsumerConnect est d'ailleurs plus large: il est possible, sur une seule plateforme, d'introduire une plainte et de trouver des informations, et une bannière sera bientôt affichée annonçant toutes les nouvelles informations. Il faudra de toute façon évaluer le fonctionnement de ConsumerConnect, y compris d'un point de vue budgétaire.

L'incident est clos.

02 Question de Kris Verduyckt à Alexia Bertrand (Budget et Protection des consommateurs) sur "La vente de billets de concert" (55042426C)

02.01 Kris Verduyckt (Vooruit): La société Ticketmaster, qui est leader sur le marché des tickets de concert, a créé une toute nouvelle plateforme en ligne, assortie d'une application. Souvent, des tickets qui ont parfois été achetés des mois à l'avance ne sont activés que quelques jours avant un concert, probablement pour rendre la revente de ces tickets aussi difficile que possible. Or, l'inconvénient majeur pour les consommateurs est qu'ils achètent un produit dont ils ne peuvent pas disposer pendant plusieurs mois. Cela peut poser un problème lorsqu'on souhaite vendre ses tickets en cas de force majeure.

Cette disposition est-elle vraiment équitable et logique? Un organisateur peut-il interdire purement et simplement à ses visiteurs de revendre leur achat en cas de force majeure?

02.02 Alexia Bertrand, secrétaire d'État (*en néerlandais*): Le système consistant à ne mettre les billets à disposition que quelques jours avant le concert n'est pas illégal en soi. Pas plus que le fait de n'autoriser la revente que par l'intermédiaire de la plateforme de l'organisateur. Une revente à un prix plus élevé que le prix original serait quant à elle illégale. Toutefois, l'entreprise concernée peut demander une compensation pour les frais de personnel et des frais techniques. Bien entendu, cette commission ne doit pas être déraisonnablement élevée. Elle doit refléter fidèlement les coûts réels de l'entreprise, faute de quoi il s'agit d'une pratique commerciale agressive sur la base de l'article 6, point 101, du Code de droit économique.

zouden kiezen. Die middelen ten bedrage van 2 miljoen euro waren wellicht beter rechtstreeks naar de gekwalificeerde entiteiten geëen.

01.04 Staatssecretaris Alexia Bertrand (*Nederlands*): Ik denk dat er wel nog gekwalificeerde entiteiten zullen aansluiten. ConsumerConnect is overigens ruimer: men kan er op één platform een klacht indienen en informatie terugvinden en er komt een banner met alle nieuwtjes. We zullen de werking hoe dan ook moeten evalueren, ook uit een budgettair oogpunt.

Het incident is gesloten.

02 Vraag van Kris Verduyckt aan Alexia Bertrand (Begroting en Consumentenbescherming) over "De verkoop van concerttickets" (55042426C)

02.01 Kris Verduyckt (Vooruit): Het bedrijf Ticketmaster is marktleider op het vlak van concerttickets en heeft een volledig nieuw onlineplatform opgebouwd met een bijhorende app. Vaak worden tickets die soms al maanden op voorhand zijn aangekocht, pas enkele dagen voor het concert geactiveerd, vermoedelijk om de doorverkoop van tickets maximaal te bemoeilijken. Het grote nadeel voor de consumenten is echter dat ze een product aankopen waarover ze maandenlang niet kunnen beschikken. Dat kan problematisch zijn wanneer iemand zijn tickets wil verkopen in geval van overmacht.

Is die regeling wel eerlijk en logisch? Kan een organisator zijn bezoekers de doorverkoop bij overmacht zomaar verbieden?

02.02 Staatssecretaris Alexia Bertrand (*Nederlands*): Het systeem om de tickets pas enkele dagen voor het concert vrij te geven, is op zich niet onrechtmatig. De doorverkoop enkel toelaten via het eigen platform van de organisator is dat ook niet. Een doorverkoop voor een hogere prijs dan de oorspronkelijke zou dat wel zijn. Wel kan het betrokken bedrijf een vergoeding vragen aan de consument voor personeels- en technische kosten. Die fee mag natuurlijk niet onredelijk hoog zijn. Ze moet een correcte weerspiegeling zijn van de werkelijke kosten van de onderneming, anders gaat het om een agressieve handelspraktijk op basis van artikel 6, punt 101 van het Wetboek van economisch recht.

Le consommateur qui a acheté une place de concert doit toujours avoir le droit de revendre celle-ci lorsque des circonstances l'empêchent de se rendre au spectacle. Toute clause prévue dans les conditions générales et excluant toute revente de places est illégale et donc juridiquement nulle.

De consument die een concertticket heeft aangekocht, moet steeds het recht hebben om dat ticket door te verkopen wanneer hij door omstandigheden niet naar het concert kan gaan. Een beding in de algemene voorwaarden dat elke doorverkoop van het ticket uitsluit, is onrechtmatig en dus wettelijk nietig.

02.03 Kris Verduyckt (Vooruit): L'objectif ne devrait jamais être de faire des bénéfices sur la revente de places, mais il me semble que Ticketmaster, en tant que leader du marché, essaie d'évincer la concurrence. Il existe d'autres plateformes, comme TicketSwap, qui permettent également la revente de places sans bénéfices. Toutefois, Ticketmaster attend tellement longtemps que les consommateurs n'ont pratiquement pas d'autre possibilité que d'utiliser sa plateforme pour revendre des places. Cette pratique commerciale est plutôt déloyale et est tout simplement embarrassante pour les consommateurs.

02.03 Kris Verduyckt (Vooruit): Winst halen uit de doorverkoop van tickets mag nooit de bedoeling zijn, maar hier lijkt het me dat Ticketmaster als marktleider de concurrentie uit de markt probeert te duwen. Er zijn andere platformen, zoals TicketSwap, waar men ook tickets kan doorverkopen zonder meerwaarde. Dit bedrijf echter wacht zo lang dat men als consument bijna enkel nog de mogelijkheid heeft om via hun platform te verkopen. Dat heeft iets van een oneerlijke handelspraktijk en voor de consument is het gewoon lastig.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

03 Question de Marco Van Hees à Alexia Bertrand (Budget et Protection des consommateurs) sur "La fermeture de l'agence Belfius à Manage" (55042439C)

03 Vraag van Marco Van Hees aan Alexia Bertrand (Begroting en Consumentenbescherming) over "De sluiting van het Belfiuskantoor in Manage" (55042439C)

03.01 Marco Van Hees (PVDA-PTB): Après de nombreuses fermetures dans la région de La Louvière, la banque Belfius annonce la fermeture de sa seule agence de Manage, au grand dam de la population et des autorités locales. Il ne reste donc qu'une agence pour cinq communes et 144 000 habitants. Alors qu'elle est détenue à 100 % par l'État, depuis que les autorités ont sauvé l'ancien Crédit communal privatisé sous l'appellation Dexia, la "banque des communes" quitte les communes. Le prétexte est toujours de s'adapter au comportement des consommateurs et à la numérisation des services, mais de nombreuses personnes ont encore besoin d'une agence bancaire. La véritable raison, c'est la course aux bénéfices des banques. Belfius a réalisé 1,1 milliard d'euros de bénéfice en 2023.

03.01 Marco Van Hees (PVDA-PTB): Nadat er al vele kantoren gesloten werden in de regio La Louvière kondigt Belfius Bank nu aan dat haar enige bankkantoor in Manage dichtgaat, met alle gevolgen van dien voor de bevolking en de plaatselijke autoriteiten. Er blijft dan nog maar één kantoor over voor vijf gemeenten, met 144.000 inwoners. Belfius is voor 100 % in handen van de Staat sinds de overheid het vroegere Gemeentekrediet gered heeft, dat onder de naam Dexia Bank geprivatiseerd werd, en nu zien we dat de 'bank van de gemeenten' wegtrekt uit de gemeenten. Het voorwendsel is altijd hetzelfde: men past de strategie aan aan het gedrag van de consument en de digitalisering van de diensten, maar heel wat personen hebben nog altijd een bankkantoor nodig. De echte reden is natuurlijk het najagen van winst door de banken. Belfius boekte 1,1 miljard winst in 2023.

Les pouvoirs publics ne devraient-ils pas interdire la fermeture des agences bancaires et fixer des critères pour contraindre les banques à en maintenir un certain nombre?

Zou de overheid banken niet moeten verbieden bankkantoren te sluiten en geen criteria moeten opleggen om de banken te verplichten een bepaald aantal kantoren open te houden?

La fermeture de 4 000 distributeurs, que vous avez permise en signant un protocole avec les banques, pousse des communes à en installer sur fonds propres. Trouvez-vous cela normal alors que les banques croulent sous les bénéfices?

Doordat er intussen 4.000 geldautomaten weggehaald werden, wat u toegestaan hebt door met de banken een protocol te ondertekenen, worden de gemeenten ertoe gebracht om met eigen middelen geldautomaten te installeren. Vindt u dat

normaal in een tijd waarin de winst er bij de banken met kruiwagens binnenkomt?

Présidente: Kathleen Verhelst.

Voorzitster: Kathleen Verhelst.

03.02 **Alexia Bertrand**, secrétaire d'État (*en français*): Votre question doit être replacée dans un contexte où la population se rend de moins en moins en agence en raison de la numérisation des services et des applications bancaires. Il est donc logique que les banques adaptent leur offre à la demande. Cette évolution frappe aussi d'autres secteurs.

03.02 Staatssecretaris **Alexia Bertrand** (*Frans*): Uw vraag moet gezien worden in een context waarin de bevolking zich ten gevolge van de digitalisering van de diensten en de ontwikkeling van bankapps steeds minder naar een bankkantoor begeeft. Het is dan ook logisch dat de banken hun aanbod aanpassen aan de vraag. Die ontwikkeling voltrekt zich ook in andere sectoren.

Même si certains groupes comme les personnes âgées continuent de se rendre en agence, il n'incombe pas au gouvernement d'empêcher la fermeture des agences bancaires, pas plus qu'il ne peut obliger d'autres commerces à être présents dans une commune.

Hoewel sommige bevolkingsgroepen, onder wie ouderen, nog steeds naar hun bankkantoor gaan, is het niet aan de regering om de sluiting van bankkantoren te verhinderen. De regering kan banken, net zomin als andere handelaars, niet verplichten om aanwezig te zijn in een gemeente.

Même si le nombre d'agences baisse en Belgique, la comparaison avec nos voisins européens nous maintient à un bon niveau. En outre, de petites banques mettent en avant la proximité et continuent à desservir les régions rurales, grâce à un vaste réseau d'agences. J'espère que c'est le cas à Manage.

Ook al daalt het aantal bankkantoren in België, in vergelijking met onze Europese buurlanden zitten we nog steeds op een goed niveau. Bovendien spelen kleine banken de nabijheid als troef uit en blijven ze bankdiensten aanbieden in de landelijke gebieden, dankzij een uitgebreid kantorennet. Ik hoop dat dat in Manage ook het geval is.

De plus, avec l'intégration de bpost banque dans BNP Paribas Fortis, les bureaux de poste sont devenus des points de service. Libre aux consommateurs de faire jouer la concurrence en comparant les offres sur le site wikifin de la FSMA. Changer de banque n'est pas évident, mais l'on peut désormais changer plus facilement, grâce au service gratuit de mobilité interbancaire.

Door de integratie van bpost bank in BNP Paribas Fortis zijn de postkantoren nu ook servicepunten geworden. De consumenten kunnen de concurrentie laten spelen door het aanbod van verschillende banken te vergelijken op de website www.wikifin.be van de FSMA. Veranderen van bank is niet evident, maar de procedure is nu wel gemakkelijker dankzij de gratis bankoverstapdienst.

Ensuite, deux autres initiatives de MM. Dermagne, Van Peteghem et moi-même ont un impact important sur les clients effectuant moins de transactions numériques. D'abord, nous avons empêché la réduction du nombre de distributeurs de billets et l'avons même augmenté par rapport à 2021. Nous les plaçons près du lieu de résidence plutôt qu'en des lieux choisis en fonction de la logique commerciale.

Voorts hebben twee andere initiatieven van de heren Dermagne en Van Peteghem en van mezelf een grote impact op de cliënten die minder digitale verrichtingen uitvoeren. Vooreerst hebben we voorkomen dat er nog minder geldautomaten zouden overblijven en hebben we het aantal geldautomaten zelfs verhoogd in vergelijking met 2021. We installeren die ook dicht bij woonkernen en niet zozeer op plaatsen die op basis van een commerciële logica uitgekozen worden.

Je ne suis pas venue constater à Manage mais j'ai vu, dans différentes régions, de nouveaux emplacements Batopin fleurir. Vous en sentirez les effets en 2025, quand le protocole doit être pleinement en vigueur.

Ik ben me niet persoonlijk van de toestand in Manage komen vergewissen, maar ik heb in verschillende regio's nieuwe Batopinautomaten uit de grond zien rijzen. De gevolgen hiervan zullen in 2025 merkbaar worden, wanneer het protocol volledig in werking moet zijn getreden.

Les pouvoirs publics sont intervenus. Je sais que vous n'aimez pas les protocoles avec le secteur mais

De overheid heeft ingegrepen. Ik weet dat u niet van protocollen met de sector houdt, maar die hebben de

cela a le mérite d'être rapide et exécutable parce qu'il y a une surveillance. Dans le domaine de l'énergie ou dans le domaine bancaire, cela a mené à des résultats rapides qu'un processus législatif n'aurait pas pu battre.

Le service bancaire universel est là pour les consommateurs moins numérisés. Il procure une sécurité de service avec des opérations au guichet et des virements papier. Pour cinq euros par mois, vous avez soixante opérations manuelles par an, vingt-quatre retraits, la possibilité d'imprimer vos extraits et la possibilité d'utiliser une domiciliation bancaire.

Par rapport aux distributeurs de billets, certaines communes évoquent l'option d'en installer elles-mêmes ou l'ont déjà fait, estimant qu'en plus de la diffusion que nous avons imposée et qui a été validée par la Banque nationale, il leur faut un réseau plus élaboré de distributeurs de billets. Cela relève de l'autonomie communale, tout comme l'éventuelle suppression de redevances encore perçues par certaines régions ou communes sur la présence de distributeurs automatiques de billets. Ces redevances ont constitué un obstacle. On observe cette contradiction, surtout dans le sud du pays, consistant à demander plus de distributeurs tout en les taxant spécifiquement. Nous avons travaillé à les rendre plus accessibles.

Si le gouvernement n'était pas intervenu, la situation serait bien différente. Le service bancaire universel a permis de protéger les citoyens les plus vulnérables en termes de fracture numérique.

03.03 Marco Van Hees (PVDA-PTB): Avec vous, les consommateurs sont mal défendus. Vous dites qu'il faut laisser faire le marché et vous reprenez le discours des banques. Cela ne m'étonne pas, vu que votre famille est actionnaire de deux banques belges. Néanmoins, votre réponse est paradoxale: pour les agences, il faut laisser faire les banques, mais pour les distributeurs, il y a un protocole. Le nombre de distributeurs va passer de 8 574 en 2015 à 4 000 en 2027. Pour quelques nouveaux distributeurs Batopin, de nombreux appareils Bancontact disparaissent. Les chiffres montrent la disparition des agences et des distributeurs. Ce n'est pas le choix des communes de financer des distributeurs; elles le font car la population en a besoin.

Déjà sous-financées, elles vont financer des distributeurs, alors que les quatre plus grandes

verdienste dat ze snel tot stand gebracht kunnen worden en uitvoerbaar zijn omdat er toezicht is. In de energie- of banksector heeft dit tot snellere resultaten geleid dan via een wetgevingsproces mogelijk geweest was.

De universele bankdienst is er voor de digitaal minder aangelegde consumenten en biedt een veilige dienstverlening met verrichtingen aan het loket en papieren overschrijvingen. Voor vijf euro per maand kan men zestig handmatige verrichtingen per jaar uitvoeren, vierentwintig geldopnames doen, de afschriften afdrucken en via de bank doorlopende machtigingen geven.

Sommige gemeenten overwegen de mogelijkheid om zelf geldautomaten te installeren of hebben dat al gedaan. Ze zijn van oordeel dat ze, boven op de spreiding die de regering heeft opgelegd en die gevalideerd werd door de Nationale Bank, een uitgebreider netwerk van geldautomaten nodig hebben. Dat behoort tot de gemeentelijke autonomie. Het staat gemeenten en gewesten ook vrij om de belasting op geldautomaten die sommige daarvan nog steeds heffen, af te schaffen. Die belastingen vormden een obstakel. Vooral in het zuiden van het land is er sprake van een nogal tegenstrijdige houding waarbij sommigen om meer geldautomaten vragen, terwijl ze er tegelijkertijd een specifieke belasting op heffen. Wij hebben ernaar gestreefd om de automaten toegankelijker te maken.

Als de regering niets had gedaan, zou de situatie er heel anders uitzien. Dankzij de universele bankdienst worden de burgers die helemaal niet mee zijn met de digitalisering, beschermd.

03.03 Marco Van Hees (PVDA-PTB): De consumenten hebben aan u een slechte pleitbezorger voor hun belangen. U zegt dat we de marktwerking op haar beloop moeten laten en gebruikt hetzelfde narratief als dat van de banken. Dat verbaast me niet, aangezien uw familie aandeelhouder is van twee Belgische banken. Toch schuilt er een paradox in uw antwoord: wat de kantoren betreft, moeten we de banken maar laten doen, maar wat de geldautomaten betreft, is er een protocol. Het aantal geldautomaten zal van 8.574 in 2015 dalen tot 4.000 in 2027. In ruil voor enkele nieuwe Batopinautomaten verdwijnen er vele Bancontactautomaten. Uit de cijfers blijkt dat er bankkantoren en geldautomaten verdwijnen. Het is niet de vrije keuze van de gemeenten om geldautomaten te financieren; ze doen dat omdat de bevolking er nood aan heeft.

De gemeenten hebben sowieso al te weinig middelen, en nu moeten ze geldautomaten

banques du pays font 8,5 milliards d'euros de bénéfices! Vous trouvez normal que les banques offrent des taux ridicules aux épargnants, ferment agences et distributeurs, réduisent leur personnel et s'enrichissent aux dépens de la Banque nationale, qui a fait 3,4 milliards de pertes. C'est incroyable!

L'incident est clos.

04 Question de Kathleen Verhelst à Alexia Bertrand (Budget et Protection des consommateurs) sur "Le sommet informel sur la protection des consommateurs" (55042444C)

04.01 Kathleen Verhelst (Open Vld): Le 19 avril, la secrétaire d'État a organisé un sommet européen informel consacré à la protection des consommateurs. Nous savons qu'elle souhaite que le Car-Pass figure parmi les priorités de la Commission européenne.

Quels autres sujets souhaite-telle voir figurer parmi les priorités de la Commission européenne? Comment s'est déroulé le sommet?

04.02 Alexia Bertrand, secrétaire d'État (*en néerlandais*): Le sommet a réuni les 27 ministres en charge de la Protection des consommateurs. Concrètement, nous avons organisé deux tables rondes portant sur six sujets. Le premier concernait la communication d'informations lors de la vente de véhicules d'occasion. Notre système de Car-Pass constitue une bonne pratique, que nous souhaitons partager avec les autres États membres de l'UE. Le système exclut pratiquement toute fraude kilométrique. Mes collègues se sont montrés enthousiastes à ce propos et j'espère que la prochaine Commission européenne introduira le système.

Le deuxième thème concernait la révision de la directive CPC, qui constitue l'instrument de surveillance de l'application de la législation en matière de protection des consommateurs. La Commission a adopté au cours de cette législature de très nombreuses règles dans ce domaine, qu'il faut à présent faire appliquer.

Le troisième thème portait sur le risque croissant d'exclusion financière des consommateurs. L'accès aux services bancaires devient de plus en plus difficile et l'éducation financière doit être améliorée. Par ailleurs, la place de l'argent liquide et de l'euro numérique doit être examinée. L'échange de vues à ce sujet a été très enrichissant.

financieren, terwijl de vier grootste banken van het land 8,5 miljard euro winst boeken! U vindt het normaal dat de banken een belachelijk lage spaarrente toepassen, kantoren sluiten en bankautomaten weghalen, hun personeel inkrimpen en zich verrijken ten koste van de Nationale Bank, die 3,4 miljard verlies geleden heeft. Dat is niet te geloven!

Het incident is gesloten.

04 Vraag van Kathleen Verhelst aan Alexia Bertrand (Begroting en Consumentenbescherming) over "De informele top over consumentenbescherming" (55042444C)

04.01 Kathleen Verhelst (Open Vld): De staatssecretaris organiseerde op 19 april een informele Europese top rond consumentenbescherming. We weten dat ze de Car-Pass hoog op de agenda van de Europese Commissie wil.

Welke onderwerpen nog? Hoe verliep de top?

04.02 Staatssecretaris Alexia Bertrand (Nederlands): Op de top waren de 27 ministers van Consumentenbescherming. Concreet hebben we twee rondetafelsessies georganiseerd, waarop zes onderwerpen aan bod kwamen. Het eerste betrof de informatieverstrekking bij de verkoop van tweedehandsvoertuigen. Ons Car-Passsysteem is een good practice, die we met de andere EU-lidstaten wilden delen. Het systeem sluit kilometerfraude nagenoeg uit. Mijn collega's waren er enthousiast over en ik hoop dat de volgende Europese Commissie het systeem zal invoeren.

Het tweede onderwerp was de herziening van de CPC-richtlijn, het handavingsinstrument voor consumentenbescherming. De Commissie heeft in deze zittingsperiode enorm veel regels aangenomen en nu moeten die gehandhaafd worden.

Het derde thema was het toenemende risico van financiële uitsluiting van consumenten. Bankdiensten worden moeilijker toegankelijk en de financiële educatie moet beter. Daarnaast moet naar de rol van contant geld en de digitale euro worden gekeken. De gedachtewisseling daarover was heel verrijkend.

Le quatrième thème se rapportait à la nécessité d'un commerce électronique durable, notamment la question du dernier kilomètre et les options de livraison.

Un cinquième thème concernait l'intelligence artificielle et ses répercussions sur la confiance et le bien-être des consommateurs. L'un des sujets abordés était la tarification personnalisée et les techniques de manipulation du comportement.

Un dernier thème était le phénomène du marketing d'influence et la position vulnérable des consommateurs, avec également une attention particulière pour les jeunes.

Les conversations ont été riches et beaucoup de connaissances, de préoccupations et d'idées inspirantes ont circulé. Nous partageons un objectif commun: protéger les consommateurs. Par ailleurs, de l'attention a aussi été accordée aux informations claires dont les consommateurs ont besoin pour être des consommateurs conscients, ainsi qu'au danger d'une surréglementation. Le sommet a suscité beaucoup d'enthousiasme et a été couronné de succès.

04.03 Kathleen Verhelst (Open Vld): Il peut être très enrichissant d'échanger des idées avec des représentants d'autres pays.

L'incident est clos.

05 Question de Roberto D'Amico à Alexia Bertrand (Budget et Protection des consommateurs) sur "La protection des consommateurs face aux prix élevés dans les supermarchés" (55042442C)

05.01 Roberto D'Amico (PVDA-PTB): La crise profite aux riches. Dans les supermarchés, les prix explosent. D'un côté, il n'y a jamais eu autant de milliardaires; de l'autre, les gens ont de plus en plus de mal à boucler leurs fins de mois. Je vous livre le témoignage d'un couple de retraités pour qui la viande est devenue quasi impayable. Quand j'entends cela, je sais pourquoi je me bats.

Certes, on a réduit la TVA sur l'énergie de 21 à 6 % et élargi le tarif social, mais ces mesures ont été prises sous pression de la rue et des syndicats. Le PTB défendait depuis longtemps la TVA à 6 % sur l'énergie. Il faut maintenant abaisser la TVA sur la nourriture à 0 %. Cela représenterait une aide de 12 euros par caddie de 200 euros.

Het vierde thema was de behoefte aan duurzame e-commerce, met de *last mile* en de leveringsopties.

Een vijfde thema betrof de kunstmatige intelligentie en de gevolgen ervan op het vertrouwen en het welzijn van de consument. Een onderwerp was *personalised pricing* en de impact van *dark patterns* op jongeren.

Een laatste thema was het fenomeen van *influenced marketing* en de kwetsbare positie van consumenten, ook met de focus op jongeren.

De gesprekken waren rijk en er circuleerden veel kennis, zorgen en inspirerende ideeën. We deelden een gemeenschappelijk doel: de consument beschermen. Verder was er ook aandacht voor de heldere informatie die de consument nodig heeft om een bewuste consument te kunnen zijn en voor het gevaar van overregulering. Er was veel enthousiasme en de top was een succes.

04.03 Kathleen Verhelst (Open Vld): Ideeën uitwisselen met andere landen kan heel verrijkend zijn.

Het incident is gesloten.

05 Vraag van Roberto D'Amico aan Alexia Bertrand (Begroting en Consumentenbescherming) over "De bescherming van de consumenten tegen de hoge prijzen in de supermarkt" (55042442C)

05.01 Roberto D'Amico (PVDA-PTB): De crisis komt de rijken ten goede. De prijzen in de supermarkt stijgen exponentieel. Enerzijds zijn er nog nooit zoveel miljardairs geweest, maar anderzijds hebben de mensen het steeds moeilijker om de eindjes aan elkaar te knopen. Ik deel met u de getuigenis van een gepensioneerd koppel, dat me vertelde dat vlees voor hen vrijwel onbetaalbaar geworden was. Wanneer ik dat hoor, weet ik waarvoor ik strijd.

Het klopt dan wel dat men de btw op energie van 21 naar 6 % verlaagd heeft en dat men het sociaal tarief uitgebreid heeft, maar die maatregelen werden onder druk van de straatprotesten en de vakbonden genomen. De PVDA komt al lang op voor een btw van 6 % op energie. We moeten nu de btw op levensmiddelen verlagen tot 0 %. Dat zou op een winkelprijs levensmiddelen ter waarde van 200 euro

een korting van 12 euro vertegenwoordigen.

L'Espagne l'a fait pour le pain, le lait, les fruits et légumes. Cela coûterait 2 milliards, finançables par une taxe des millionnaires, ou en supprimant des niches fiscales telles que celle sur les plus-values sur actions. Pourquoi votre gouvernement n'a-t-il pas ramené la TVA à 0 % sur l'alimentation?

Spanje heeft dit al ingevoerd voor brood, melk, fruit en groenten. De maatregel zou 2 miljard euro kosten, een bedrag dat gefinancierd kan worden door een miljardairstaks of door fiscale niches af te schaffen, zoals die inzake de meerwaarde op aandelen. Waarom heeft de regering de btw op levensmiddelen niet tot 0 % verlaagd?

05.02 **Alexia Bertrand**, secrétaire d'État (*en français*): Cette proposition avait été votée lors des discussions sur la réforme fiscale, qui n'a pas abouti. Cela relève des compétences du ministre des Finances.

05.02 Staatssecretaris **Alexia Bertrand** (*Frans*): Dat voorstel kwam aan bod bij de bespreking van de belastinghervorming, maar die is er niet gekomen. Dat valt onder de bevoegdheid van de minister van Financiën.

05.03 **Roberto D'Amico** (PVDA-PTB): Cela dépendait de vous, car vous n'étiez pas en faveur de cette suppression. Vous ne faites pas partie de la classe travailleuse. La société Ackermans & van Haaren, que vous connaissez bien, a fait une plus-value d'un quart de milliard, sans déboursier un seul euro d'impôt!

05.03 **Roberto D'Amico** (PVDA-PTB): Als het van u had afgehangen, zou die afschaffing er ook niet gekomen zijn. U behoort niet tot de klasse van de werknemers. Het u welbekende bedrijf Ackermans & van Haaren realiseerde een meerwaarde van een kwart miljard euro, maar droeg daarvoor geen eurocent belasting af!

Plus de 4 milliards d'euros échappent chaque année au fisc. Grâce au MR, à la Région wallonne, le précompte immobilier a augmenté, ainsi que la taxe automobile. Au fédéral, ce sont les accises qui ont augmenté sur les factures d'électricité. Les taxes augmentent pour les gens, mais toujours rien pour les millionnaires.

Elk jaar loopt de fiscus meer dan 4 miljard euro mis. Met dank aan de MR namen de onroerende voorheffing en de verkeerstaks in het Waals Gewest toe. Op federaal niveau stegen dan weer de accijnzen op de elektriciteitsrekening. Voor de gewone mensen nemen de belastingen toe, maar voor de miljonairs nog steeds niet.

Par contre, il est hors de question de baisser la TVA à 0 % sur la nourriture. Ce matin en audition, Solidarism a dénoncé que 44 % de la population doit reporter des examens médicaux par manque de moyens.

De btw op voedsel verlagen tot 0 % is echter uit den boze, ook al kaartte Solidarism vanochtend in de hoorzitting nog aan dat 44 % van de bevolking uit geldgebrek medische onderzoeken moet uitstellen.

05.04 **Alexia Bertrand**, secrétaire d'État (*en français*): Vous ne vous privez ni des attaques *ad hominem*, ni des *fake news*, nous avons l'habitude avec le PTB.

05.04 Staatssecretaris **Alexia Bertrand** (*Frans*): U bedient zich weer gretig van aanvallen *ad hominem* en nepnieuws, zoals we gewend zijn van de PVDA.

05.05 **Roberto D'Amico** (PVDA-PTB): Citez-moi les *fake news*.

05.05 **Roberto D'Amico** (PVDA-PTB): Wat klopt er dan niet van wat ik heb gezegd?

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

06 Questions jointes de

- Patrick Prévot à Alexia Bertrand (Budget et Protection des consommateurs) sur "La shrinkflation" (55042452C)
- Kris Verduyck à Alexia Bertrand (Budget et Protection des consommateurs) sur "La réduflation" (55042473C)

06 Samengevoegde vragen van

- Patrick Prévot aan Alexia Bertrand (Begroting en Consumentenbescherming) over "Krimpflatie" (55042452C)
- Kris Verduyck aan Alexia Bertrand (Begroting en Consumentenbescherming) over "Krimpflatie" (55042473C)

06.01 **Patrick Prévot** (PS): J'ai déposé une proposition de loi pour lutter contre la *shrinkflation*,

06.01 **Patrick Prévot** (PS): Ik heb een wetsvoorstel ingediend om krimpflatie tegen te gaan, een techniek

cette technique réduisant la quantité d'un produit tout en augmentant son prix de vente. Outre le sentiment de se sentir arnaqué, l'enjeu est le pouvoir d'achat.

En mars, le Conseil Central de l'Économie (CCE) a rendu un avis sur cette pratique. Et, le 19 avril, le gouvernement français a publié un arrêté obligeant les supermarchés à indiquer les produits dont la quantité a été réduite.

Connaissez-vous l'avis du CCE? Qu'avez-vous entrepris en conséquence? Avez-vous analysé l'arrêté français? Peut-on prendre des mesures comparables? Si oui, quand pourrions-nous en voir les premiers effets? Si non, pourquoi?

06.02 Kris Verduyckt (Vooruit): En France, la responsabilité incombe aux magasins, mais il me semble plus logique de la confier aux producteurs.

Comment la secrétaire d'État évalue-t-elle l'avis rendu en la matière? Quelles avancées a-t-elle réalisées au niveau européen pour mieux protéger les consommateurs contre ces pratiques?

06.03 Alexia Bertrand, secrétaire d'État (*en français*): J'ai extrêmement peu de sympathie pour le phénomène de *shrinkflation*. J'ai demandé un avis sur l'arrêté du gouvernement français. J'ai pris connaissance de l'avis du CCE qui souligne l'absence de données qui justifieraient une intervention législative par l'ampleur du phénomène de la *shrinkflation*. Il n'était pas enthousiaste à l'idée de légiférer. Je vous renvoie à ma réponse précédente qui soulignait que l'Inspection économique n'avait pas reçu de signalement relatif à cette pratique.

(*En néerlandais*) Le Conseil Central de l'Économie (CCE) doute de l'opportunité d'une mesure d'information supplémentaire à charge des distributeurs, car les consommateurs peuvent déjà aujourd'hui vérifier le prix à l'unité de mesure et le poids d'un produit. De plus, le respect d'une telle nouvelle obligation est difficile à contrôler.

En résumé, nous disposons actuellement de trop peu de données pour affirmer que la *shrinkflation* est une réalité. Je pense qu'elle existe, mais je ne pense pas non plus que ce soit une bonne façon de procéder. On peut simplement augmenter le prix au lieu de tromper le consommateur en utilisant un

waarbij fabrikanten kleinere hoeveelheden van een product aanbieden voor een hogere verkoopprijs. Naast het feit dat men zich als consument hierdoor bedrogen voelt, staat ook de koopkracht op het spel.

In maart bracht de Centrale Raad voor het Bedrijfsleven (CRB) een advies uit over deze praktijk. Op 19 april publiceerde de Franse regering een besluit waarbij de supermarkten verplicht worden aan te geven welke producten er in kleinere hoeveelheden aangeboden worden.

Hebt u kennisgenomen van het advies van de CRB? Wat hebt u naar aanleiding daarvan ondernomen? Hebt u het besluit van de Franse regering geanalyseerd? Kunnen er in ons land vergelijkbare maatregelen genomen worden? Zo ja, wanneer zouden de eerste effecten daarvan merkbaar kunnen worden? Zo niet, waarom niet?

06.02 Kris Verduyckt (Vooruit): In Frankrijk legt men de verantwoordelijkheid bij de winkels, maar mij lijkt het logischer om die bij de producenten te leggen.

Hoe evalueert de staatssecretaris het advies ter zake? Hoever staat ze op Europees vlak om consumenten beter te beschermen tegen deze praktijken?

06.03 Staatssecretaris Alexia Bertrand (*Frans*): Ik heb bijzonder weinig sympathie voor het verschijnsel van de krimpflatie. Ik heb een advies gevraagd over het besluit van de Franse regering. Ik heb kennisgenomen van het advies van de CRB, die benadrukt dat er geen gegevens beschikbaar waren die erop zouden kunnen wijzen dat het verschijnsel van de krimpflatie zo'n omvang had aangenomen dat een ingrijpen van de wetgever gerechtvaardigd was. De raad was niet gewonnen voor een wetgevend initiatief. Ik verwijs u naar mijn vorig antwoord, waarin ik benadrukte dat de Economische Inspectie geen meldingen over deze praktijk ontvangen had.

(*Nederlands*) De Centrale Raad voor het Bedrijfsleven (CRB) betwijfelt of een bijkomende informatiemaatregel ten laste van de distributeurs is aangewezen, aangezien de consumenten vandaag al de prijs per meeteenheid en het gewicht van een product kunnen nagaan. Bovendien is de naleving van zo'n nieuwe verplichting moeilijk te controleren.

Kortom, we beschikken momenteel over te weinig data om te kunnen stellen dat krimpflatie wordt toegepast. Ik denk dat het wel bestaat en ik vind het ook geen correcte manier van handelen. Men kan gewoon de prijs verhogen in plaats van de consument in het ootje te nemen met een kleinere

emballage plus petit. C'est pourquoi je continuerai à sensibiliser et à informer sur ce sujet.

06.04 Patrick Prévot (PS): La *shrinkflation* révèle une volonté de tromper le consommateur. Nous manquons souvent de données chiffrées et objectives pour légiférer. Les associations de protection des consommateurs attestent pourtant que, même en l'absence de signalements officiels, certaines marques ont tendance à abuser de cette technique commerciale trompeuse. À l'avenir, à l'instar de la France, il faudra légiférer pour contenir le phénomène.

06.05 Kris Verduyckt (Vooruit): Lorsque je fais mes courses, je n'ai généralement pas le temps de vérifier le prix par unité de mesure, etc. D'ailleurs, l'information est connue, car Foodwatch Netherlands mentionne toute une liste de produits qui ont été adaptés. Il ne faut pas en rejeter la responsabilité au magasin, mais au producteur, qui sait parfaitement ce qu'il a mis dans l'emballage. Le producteur devrait également mentionner que l'emballage a été modifié.

Nous devrions qualifier la *shrinkflation* de pratique trompeuse pour le consommateur afin que des mesures puissent être prises si les producteurs sont de mauvaise volonté.

06.06 Alexia Bertrand, secrétaire d'État (en néerlandais): J'en tiendrai compte. Toutefois, je dois me baser sur ce que je lis dans les avis.

L'incident est clos.

La réunion publique de commission est levée à 15 h 37.

verpakking. Daarom zal ik hierover blijven sensibiliseren en informeren.

06.04 Patrick Prévot (PS): Krimpflatie is een uiting van een bedrieglijk opzet. Vaak hebben we niet genoeg objectieve cijfergegevens om wetten te kunnen geven. De consumentenorganisaties bevestigen nochtans dat sommige merken, ook al zijn er geen officiële meldingen, de neiging hebben om deze misleidende commerciële strategie wel zeer enthousiast toe te passen. Men zal in de toekomst, net als Frankrijk dat gedaan heeft, een wetgevend initiatief moeten nemen om dit fenomeen te beteugelen.

06.05 Kris Verduyckt (Vooruit): Als ik ga winkelen, heb ik meestal niet de tijd om de prijs per meeteenheid en dergelijke te gaan controleren. De informatie is trouwens gekend, want Foodwatch Nederland vermeldt een hele lijst met producten die werden aangepast. Men moet de verantwoordelijkheid daarvoor niet bij de winkel leggen, maar bij de producent, want die weet perfect wat hij in de verpakking heeft gestoken. De producent zou ook moeten vermelden dat de verpakking werd aangepast.

We moeten krimpflatie als een misleidende consumentenpraktijk bestempelen, zodat er kan worden opgetreden als producenten van kwade wil zijn.

06.06 Staatssecretaris Alexia Bertrand (Nederlands): Ik zal daar rekening mee houden. Ik moet mij echter baseren op wat ik lees in de adviezen.

Het incident is gesloten.

De openbare commissievergadering wordt gesloten om 15.37 uur.