



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

28-10-2020

Matin

Woensdag

28-10-2020

Voormiddag

N-VA	Nieuw-Vlaamse Alliantie
Ecolo-Groen	Ecologistes Confédérés pour l'organisation de luttres originales – Groen
PS	Parti Socialiste
VB	Vlaams Belang
MR	Mouvement réformateur
CD&V	Christen-Democratisch en Vlaams
PVDA-PTB	Partij van de Arbeid – Parti du Travail de Belgique
Open Vld	Open Vlaamse Liberalen en Democraten
sp.a	socialistische partij anders
cdH	centre démocrate Humaniste
DéFI	Démocrate Fédéraliste Indépendant
INDEP-ONAFH	Indépendant - Onafhankelijk

Abréviations dans la numérotation des publications :		Afkortingen bij de nummering van de publicaties :	
DOC 55 0000/000	Document parlementaire de la 55 ^e législature, suivi du n° de base et du n° consécutif	DOC 55 0000/000	Parlementair stuk van de 55 ^e zittingsperiode + basisnummer en volgnummer
QRVA	Questions et Réponses écrites	QRVA	Schriftelijke Vragen en Antwoorden
CRIV	Version provisoire du Compte Rendu Intégral	CRIV	Voorlopige versie van het Integraal Verslag
CRABV	Compte Rendu Analytique	CRABV	Beknopt Verslag
CRIV	Compte Rendu Intégral, avec, à gauche, le compte rendu intégral définitif et, à droite, le compte rendu analytique traduit des interventions (avec les annexes)	CRIV	Integraal Verslag, met links het definitieve integraal verslag en rechts het vertaalde beknopt verslag van de toespraken (met de bijlagen)
PLEN	Séance plénière	PLEN	Plenum
COM	Réunion de commission	COM	Commissievergadering
MOT	Motions déposées en conclusion d'interpellations (papier beige)	MOT	Moties tot besluit van interpellaties (op beigekleurig papier)

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

SOMMAIRE

Question de Robby De Caluwé à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Le droit à l'oubli pour les diabétiques lors de la conclusion de contrats d'assurance" (55010149C) 1

Orateurs: **Robby De Caluwé, Eva De Bleeker**, secrétaire d'État au Budget et à la Protection des consommateurs, adjointe au ministre de la Justice, chargé de la Mer du Nord

Question de Christophe Lacroix à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Les comptes d'épargne à taux zéro" (55010352C) 2

Orateurs: **Christophe Lacroix, Eva De Bleeker**, secrétaire d'État au Budget et à la Protection des consommateurs, adjointe au ministre de la Justice, chargé de la Mer du Nord

Question de Christophe Lacroix à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Le prix des masques" (55010353C) 3

Orateurs: **Christophe Lacroix, Eva De Bleeker**, secrétaire d'État au Budget et à la Protection des consommateurs, adjointe au ministre de la Justice, chargé de la Mer du Nord

Question de Jean-Marc Delizée à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "La digitalisation forcée dans les banques" (55010354C) 4

Orateurs: **Jean-Marc Delizée, Eva De Bleeker**, secrétaire d'État au Budget et à la Protection des consommateurs, adjointe au ministre de la Justice, chargé de la Mer du Nord

Question de Malik Ben Achour à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "La suppression du dernier distributeur de billets de Lierneux" (55010355C) 5

Orateurs: **Malik Ben Achour, Eva De Bleeker**, secrétaire d'État au Budget et à la Protection des consommateurs, adjointe au ministre de la Justice, chargé de la Mer du Nord

Question de Roberto D'Amico à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Le prix de l'électricité" (55010356C) 6

Orateurs: **Roberto D'Amico, Eva De Bleeker**, secrétaire d'État au Budget et à la Protection des consommateurs, adjointe au ministre de la Justice, chargé de la Mer du Nord

INHOUD

Vraag van Robby De Caluwé aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "Het recht om vergeten te worden bij het afsluiten van persoonsverzekeringen voor diabetici" (55010149C) 1

Sprekers: **Robby De Caluwé, Eva De Bleeker**, staatssecretaris voor Begroting en Consumentenbescherming, toegevoegd aan de minister van Justitie, belast met Noordzee

Vraag van Christophe Lacroix aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De verlaging van de spaarrente naar nul procent" (55010352C) 2

Sprekers: **Christophe Lacroix, Eva De Bleeker**, staatssecretaris voor Begroting en Consumentenbescherming, toegevoegd aan de minister van Justitie, belast met Noordzee

Vraag van Christophe Lacroix aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De prijs van de mondmaskers" (55010353C) 3

Sprekers: **Christophe Lacroix, Eva De Bleeker**, staatssecretaris voor Begroting en Consumentenbescherming, toegevoegd aan de minister van Justitie, belast met Noordzee

Vraag van Jean-Marc Delizée aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De gedwongen digitalisering bij de banken" (55010354C) 4

Sprekers: **Jean-Marc Delizée, Eva De Bleeker**, staatssecretaris voor Begroting en Consumentenbescherming, toegevoegd aan de minister van Justitie, belast met Noordzee

Vraag van Malik Ben Achour aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De verdwijning van de laatste bankautomaat in Lierneux" (55010355C) 5

Sprekers: **Malik Ben Achour, Eva De Bleeker**, staatssecretaris voor Begroting en Consumentenbescherming, toegevoegd aan de minister van Justitie, belast met Noordzee

Vraag van Roberto D'Amico aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De elektriciteitsprijs" (55010356C) 6

Sprekers: **Roberto D'Amico, Eva De Bleeker**, staatssecretaris voor Begroting en Consumentenbescherming, toegevoegd aan de minister van Justitie, belast met Noordzee

Questions jointes de	8	Samengevoegde vragen van	8
- Anneleen Van Bossuyt à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "La confusion liée aux nouveaux labels énergétiques" (55009251C)	8	- Anneleen Van Bossuyt aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "Consumentenverwarring over de nieuwe energielabels" (55009251C)	8
- Kathleen Verhelst à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Les labels énergétiques pour l'électroménager" (55010333C)	8	- Kathleen Verhelst aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De energielabels voor huishoudtoestellen" (55010333C)	8
<i>Orateurs:</i> Anneleen Van Bossuyt, Kathleen Verhelst, Eva De Bleeker , secrétaire d'État au Budget et à la Protection des consommateurs, adjointe au ministre de la Justice, chargé de la Mer du Nord		<i>Sprekers:</i> Anneleen Van Bossuyt, Kathleen Verhelst, Eva De Bleeker , staatssecretaris voor Begroting en Consumentenbescherming, toegevoegd aan de minister van Justitie, belast met Noordzee	
Question de Anneleen Van Bossuyt à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Les règles de garantie" (55009533C)	10	Vraag van Anneleen Van Bossuyt aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De garantieregels" (55009533C)	10
<i>Orateurs:</i> Anneleen Van Bossuyt, Eva De Bleeker , secrétaire d'État au Budget et à la Protection des consommateurs, adjointe au ministre de la Justice, chargé de la Mer du Nord		<i>Sprekers:</i> Anneleen Van Bossuyt, Eva De Bleeker , staatssecretaris voor Begroting en Consumentenbescherming, toegevoegd aan de minister van Justitie, belast met Noordzee	
Question de Anneleen Van Bossuyt à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Le contrôle des trottinettes électriques sur le marché européen" (55009534C)	11	Vraag van Anneleen Van Bossuyt aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De controle van elektrische steps op de Europese markt" (55009534C)	11
<i>Orateurs:</i> Anneleen Van Bossuyt, Eva De Bleeker , secrétaire d'État au Budget et à la Protection des consommateurs, adjointe au ministre de la Justice, chargé de la Mer du Nord		<i>Sprekers:</i> Anneleen Van Bossuyt, Eva De Bleeker , staatssecretaris voor Begroting en Consumentenbescherming, toegevoegd aan de minister van Justitie, belast met Noordzee	
Question de Anneleen Van Bossuyt à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Les frais de service facturés par Airbnb" (55009535C)	12	Vraag van Anneleen Van Bossuyt aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De servicekosten bij Airbnb" (55009535C)	12
<i>Orateurs:</i> Anneleen Van Bossuyt, Eva De Bleeker , secrétaire d'État au Budget et à la Protection des consommateurs, adjointe au ministre de la Justice, chargé de la Mer du Nord		<i>Sprekers:</i> Anneleen Van Bossuyt, Eva De Bleeker , staatssecretaris voor Begroting en Consumentenbescherming, toegevoegd aan de minister van Justitie, belast met Noordzee	
Question de Anneleen Van Bossuyt à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "La protection du consommateur à l'égard des institutions financières" (55009536C)	13	Vraag van Anneleen Van Bossuyt aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De bescherming van de consument ten aanzien van de financiële instellingen" (55009536C)	13
<i>Orateurs:</i> Anneleen Van Bossuyt, Eva De Bleeker , secrétaire d'État au Budget et à la Protection des consommateurs, adjointe au ministre de la Justice, chargé de la Mer du Nord		<i>Sprekers:</i> Anneleen Van Bossuyt, Eva De Bleeker , staatssecretaris voor Begroting en Consumentenbescherming, toegevoegd aan de minister van Justitie, belast met Noordzee	
Questions jointes de	14	Samengevoegde vragen van	14
- Anneleen Van Bossuyt à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur	14	- Anneleen Van Bossuyt aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over	14

"Les remboursements couverts par le Fonds de garantie" (55009538C)

- Anneleen Van Bossuyt à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "La répartition des moyens du Fonds de Garantie Voyages" (55009730C) 14

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

"De dekking door het Garantiefonds" (55009538C)

- Anneleen Van Bossuyt aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De verdeling van de middelen van het Garantiefonds Reizen" (55009730C) 14

Sprekers: **Anneleen Van Bossuyt, Eva De Bleeker**, staatssecretaris voor Begroting en Consumentenbescherming, toegevoegd aan de minister van Justitie, belast met Noordzee

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

du

MERCREDI 28 OCTOBRE 2020

Matin

COMMISSIE VOOR ECONOMIE, CONSUMENTENBESCHERMING EN DIGITALE AGENDA

van

WOENSDAG 28 OKTOBER 2020

Voormiddag

La réunion publique de commission est ouverte à 11 h 23 par M. Stefaan Van Hecke, président.

De openbare commissievergadering wordt geopend om 11.23 uur en voorgezeten door de heer Stefaan Van Hecke.

01 Question de Robby De Caluwé à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Le droit à l'oubli pour les diabétiques lors de la conclusion de contrats d'assurance" (55010149C)

01 Vraag van Robby De Caluwé aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "Het recht om vergeten te worden bij het afsluiten van persoonsverzekeringen voor diabetici" (55010149C)

01.01 Robby De Caluwé (Open Vld): La loi du 4 avril 2019 introduit dans le droit des assurances le droit d'oublier pour les anciens malades du cancer. Un arrêté royal y ajoute une grille de référence avec une liste des maladies chroniques pour lesquelles les entreprises d'assurance ne peuvent pas réclamer de surprimes et ne peuvent pas refuser des assurances.

01.01 Robby De Caluwé (Open Vld): De wet van 4 april 2019 voert in het verzekeringsrecht het recht om te vergeten in voor voormalige kankerpatiënten. Een KB voegt daar een referentierooster aan toe met een lijst van chronische ziekten waarvoor versterkingsondernemingen geen bijpremies mogen vragen en geen verzekeringen mogen weigeren.

Le diabète n'a pas été repris dans la liste. Pourquoi pas? Le Centre Fédéral d'Expertise des Soins de Santé (KCE) a-t-il délivré un avis sur le diabète? La grille de référence sera-t-elle encore étendue dans le futur?

Diabetes is niet opgenomen in de lijst. Waarom niet? Heeft het Federaal Kenniscentrum voor de Gezondheidszorg (KCE) een advies verstrekt over diabetes? Zal het referentierooster in de toekomst nog worden uitgebreid?

01.02 Eva De Bleeker, secrétaire d'État (*en néerlandais*): La grille de référence actuelle est directement inspirée de la convention AERAS française, qui ne comprend pas non plus le diabète. Aucun avis n'a été demandé au KCE pour la grille de référence initiale.

01.02 Staatssecretaris Eva De Bleeker (*Nederlands*): Het huidige referentierooster is rechtstreeks geïnspireerd door de Franse AERAS-Convention, die ook geen diabetes bevat. Er werd geen advies gevraagd aan het KCE voor het oorspronkelijke referentierooster.

Deux fois par an – donc pour la première fois durant le premier semestre de 2021 –, la grille de référence est évaluée par le KCE, qui envoie alors une proposition d'adaptation au Bureau du suivi de

Tweejaarlijks – dus voor een eerste keer in de tweede helft van 2021 – wordt het referentierooster geëvalueerd door het KCE, dat dan een voorstel van aanpassing doorstuurt naar het

la tarification. Je peux ensuite modifier la grille conjointement avec le ministre compétent en matière d'assurances.

L'accord de gouvernement stipule que le droit à l'oubli sera amélioré. Les conditions dans lesquelles la liste des maladies chroniques peut être encore complétée seront examinées. J'ai déjà contacté le ministre de l'Économie à ce sujet. Il est illogique et injuste que des personnes souffrant d'affections médicales parfaitement sous contrôle puissent être refusées par les assureurs.

01.03 Robby De Caluwé (Open Vld): Voilà qui est encourageant. Beaucoup de maladies chroniques permettent malgré tout de vivre en excellente santé, comme le diabète de type 1. J'espère que tous les patients concernés pourront prochainement souscrire des assurances sans que leur affection chronique ne pèse dans la balance. J'examinerai la possibilité de prendre aussi une initiative personnelle dans ce sens.

L'incident est clos.

02 Question de Christophe Lacroix à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Les comptes d'épargne à taux zéro" (55010352C)

02.01 Christophe Lacroix (PS): Les tentatives de rendre l'épargne payante se multiplient en Belgique comme en Allemagne et en Suisse. Après la banque Puilaetco Dewaay et les déclarations du patron de Febelfin, la banque Triodos ramène le taux de ses comptes d'épargne à zéro. Les banques invoquent un contexte très concurrentiel et des marges bénéficiaires rabotées. Or, les dividendes remontés à la maison-mère se sont établis à 4,16 milliards pour les quatre plus grandes banques belges et le bénéfice de Triodos a progressé à 38,8 millions en 2019.

En Belgique, les comptes d'épargne réglementés génèrent un intérêt fixé par la loi à un minimum de 0,11 %. Mais pas les autres. Selon Test Achats, un simple tour de passe-passe suffit aux banques pour s'affranchir des taux d'intérêt minimum légaux.

Avez-vous examiné cette problématique? Avez-vous contacté Triodos pour obtenir des clarifications? Vous êtes-vous concertée avec le ministre des Finances sur le sujet? Prendrez-vous des mesures assurant un rendement minimum aux épargnants protégeant leur pouvoir d'achat?

Opvolgingsbureau voor tarifiering. Vervolgens kan ik het rooster, samen met de minister bevoegd voor het verzekeringswezen, aanpassen.

In het regeerakkoord staat dat het recht om vergeten te worden verbeterd zal worden. De voorwaarden om de lijst aan te vullen, worden onderzocht. Ik heb hierover al de minister van Economie gecontacteerd. Het is niet logisch en niet rechtvaardig dat mensen met een medische aandoening die perfect onder controle is, geweigerd kunnen worden voor een verzekering.

01.03 Robby De Caluwé (Open Vld): Dat is hoopgevend. Met nogal wat chronische ziektes kunnen mensen perfect gezond leven. Dat is ook het geval voor diabetes type 1. Ik hoop dat al die patiënten binnenkort verzekeringen kunnen afsluiten zonder dat er rekening gehouden wordt met hun chronische aandoening. Ik zal bekijken of ik zelf ook een initiatief kan nemen.

Het incident is gesloten.

02 Vraag van Christophe Lacroix aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De verlaging van de spaarrente naar nul procent" (55010352C)

02.01 Christophe Lacroix (PS): In België worden er net als in Duitsland en Zwitserland pogingen gedaan om sparen betalend te maken. In het kielzog van de bank Puilaetco Dewaay en na de verklaringen van de baas van Febelfin verlaagt de bank Triodos de rente op de spaarrekeningen tot nul procent. De banken verwijzen naar een bikkelharte concurrentie en wegsmeeltende winstmarges. Voor de vier grootste Belgische banken bedragen de dividenden die aan het moederbedrijf overgemaakt werden echter 4,16 miljard euro en de winst van Triodos is in 2019 met 38,8 miljoen euro gestegen.

In België brengen de gereguleerde spaarrekeningen een bij wet vastgelegde interest van minimaal 0,11 % op, maar de niet-gereguleerde spaarrekeningen niet. Volgens Test Aankoop volstaat voor de banken een eenvoudige kunstgreep om de wettelijke minimale intrestvoeten te omzeilen.

Hebt u dat probleem onderzocht? Hebt u contact opgenomen met Triodos om opheldering te krijgen? Hebt u met de minister van Financiën daarover overleg gepleegd? Zult u maatregelen nemen om een minimumrendement voor de spaarders te waarborgen en zo hun koopkracht te beschermen?

02.02 **Eva De Bleeker**, secrétaire d'État (*en français*): Les banques ne sont pas obligées de proposer des comptes d'épargne réglementés. Des petites banques comme Triodos ont décidé ne plus offrir ce type de comptes.

J'aborderai cette problématique avec le ministre des Finances et Febelfin, pour éviter que de telles initiatives n'aient un effet boule de neige. On contactera les acteurs du secteur pour garantir les droits des consommateurs.

02.03 **Christophe Lacroix** (PS): Auparavant, le recours à des comptes non réglementés était bien plus rare et le fait de banques spécialisées dans des niches réservées à des clients plus riches. Ce sont ici des banques généralistes qui opèrent au détriment des consommateurs. Je compte sur vous pour protéger les petits épargnants.

L'incident est clos.

03 **Question de Christophe Lacroix à Eva De Bleeker** (Budget et Protection des consommateurs) sur "Le prix des masques" (55010353C)

03.01 **Christophe Lacroix** (PS): Selon Test Achats, le prix des masques a baissé en Belgique mais reste bien plus élevé que chez nos voisins, avec les mêmes certifications et le même degré de protection.

Comment l'expliquer? Que pensez-vous du fait que 82 % des Belges soutiennent l'idée d'un prix maximum pour les masques?

03.02 **Eva De Bleeker**, secrétaire d'État (*en néerlandais*): Sur la base des informations recueillies jusqu'au 30 septembre 2020 auprès des deux plus importantes pharmacies en ligne et des trois plus grandes chaînes de distribution, le SPF Santé publique signale qu'il est également possible d'acheter des masques buccaux jetables à un peu moins de 50 cents pièce. Ces tarifs sont également inférieurs à ceux enregistrés en juin 2020. En France, la loi impose un prix maximum de 95 cents pièce, un tarif largement supérieur à celui du marché dans ce pays.

L'approvisionnement tant des clients prioritaires tels que le personnel soignant que des consommateurs est garanti. Dans ces conditions, il est, dès lors, inutile à ce stade d'imposer un prix maximum.

02.02 Staatssecretaris **Eva De Bleeker** (*Frans*): Banken zijn niet verplicht om gereguleerde spaarrekeningen aan te bieden. Sommige kleine banken, zoals Triodos, hebben beslist om dat niet langer te doen.

Ik zal die problematiek met de minister van Financiën en met Febelfin bespreken om te voorkomen dat die initiatieven een sneeuwbal effect creëren. We zullen contact opnemen met de actoren uit de sector om ons ervan te vergewissen dat de consumentenrechten nageleefd worden.

02.03 **Christophe Lacroix** (PS): Vroeger werd er beduidend minder gebruikgemaakt van niet-gereguleerde rekeningen en gebeurde dat door banken die gespecialiseerd waren in marktsegmenten voor rijkere cliënten. Hier gaat het over algemene banken die opereren ten koste van de consumenten. Ik reken erop dat u de kleine spaarders zult beschermen.

Het incident is gesloten.

03 **Vraag van Christophe Lacroix aan Eva De Bleeker** (Begroting en Consumentenbescherming) over "De prijs van de mondmaskers" (55010353C)

03.01 **Christophe Lacroix** (PS): Volgens Test Aankoop is de prijs van mondmaskers in België gedaald, maar ligt die toch nog veel hoger dan in onze buurlanden, voor mondmaskers met dezelfde certificering en beschermingsgraad.

Hoe verklaart u dit? Wat vindt u ervan dat 82 % van de Belgen achter de idee van een maximumprijs voor mondmaskers staat?

03.02 Staatssecretaris **Eva De Bleeker** (*Nederlands*): Op grond van gegevens tot 30 september 2020 bij de twee grootste online apotheken en bij de drie grootste retailers meldt de FOD dat er ook wegwerpmondmaskers verkrijgbaar zijn tegen prijzen die iets lager liggen dan 50 cent per stuk. Die prijzen zijn ook lager dan de prijzen van juni 2020. In Frankrijk is de prijs wettelijk beperkt tot maximaal 95 cent per stuk. Dit ligt beduidend hoger dan de marktprijs in dat land.

De bevoorrading van zowel prioritaire afnemers, zoals het zorgpersoneel, als van consumenten is verzekerd. Om die reden is het in de huidige situatie niet nodig een maximumprijs op te leggen.

03.03 Christophe Lacroix (PS): Cette réponse ne me satisfait qu'à moitié. Vu les circonstances, un prix maximal des masques pourrait faire baisser à moyen terme leur coût pour les ménages. Je ne doute pas que vous resterez attentive au problème.

L'incident est clos.

04 Question de Jean-Marc Delizée à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "La digitalisation forcée dans les banques" (55010354C)

04.01 Jean-Marc Delizée (PS): Depuis de nombreuses années, les banques ont digitalisé leurs services. Cela entraîne une discrimination numérique. Test Achats dénonce notamment les tarifs élevés des opérations courantes et souhaite un service de dépannage pour respecter la loi imposant aux banques d'offrir un service bancaire de base. La pétition de Test Achats demandant la prise en considération des personnes qui ne peuvent ou ne veulent pas utiliser les services en ligne et la réduction des coûts des frais bancaires a recueilli 25 000 signatures.

Que pensez-vous de cette pétition? Comment aiderez-vous les personnes subissant la fracture numérique dans les services bancaires? Avez-vous consulté Febelfin sur la discrimination entre clients? Comment gèler l'indexation des tarifs bancaires voire les supprimer pour les faibles revenus?

04.02 Eva De Bleeker, secrétaire d'État (en français): La numérisation de notre société est en marche et le secteur financier mise sur celle-ci.

La Belgique ne peut rester en retrait. Mais le consommateur faible ne peut être discriminé pour cette raison.

Le SPF Économie, le secrétaire d'État et le ministre de l'Économie sont chargés d'examiner les répercussions de la digitalisation des services bancaires sur les plus faibles pour en dégager les enseignements. On traitera la pétition de Test Achats et l'ensemble des mesures garantissant aux aînés des comptes courants accessibles à un coût raisonnable. Il faudra tenir compte de la législation européenne.

Je n'ai pas encore toutes les informations pour

03.03 Christophe Lacroix (PS): Ik ben niet onverdeeld gelukkig met uw antwoord. Gelet op de omstandigheden zou het vaststellen van een maximumprijs voor de mondmaskers er op middellange termijn kunnen toe leiden dat de kosten ervan voor de gezinnen zullen dalen. Ik twijfel er niet aan dat u die kwestie zal blijven volgen.

Het incident is gesloten.

04 Vraag van Jean-Marc Delizée aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De gedwongen digitalisering bij de banken" (55010354C)

04.01 Jean-Marc Delizée (PS): De digitalisering van de banken is al jaren aan de gang en werkt digitale discriminatie in de hand. Test Aankoop stelt met name de hoge tarieven voor courante verrichtingen aan de kaak en pleit voor een helpdesk, zodat de wetgeving over de basisbankdienst nageleefd wordt. In een petitie vraagt Test Aankoop om rekening te houden met personen die de onlinediensten niet kunnen of willen gebruiken en om de bankkosten te verminderen. 25.000 mensen hebben die petitie ondertekend.

Hoe staat u tegenover die petitie? Hoe zult u de personen helpen die het slachtoffer zijn van de digitale kloof op het vlak van de bankdiensten? Hebt u de discriminatie van bepaalde klanten aangekaart bij Febelfin? Hoe kan de indexering van de banktarieven bevroren worden, of hoe kunnen die tarieven afgeschaft worden voor de lage inkomens?

04.02 Staatssecretaris Eva De Bleeker (Frans): Er is een digitalisering van onze samenleving aan de gang en de financiële sector zet daarop in.

België mag niet achterblijven, maar de kwetsbare consumenten mogen daarom niet gediscrimineerd worden.

De FOD Economie, de staatssecretaris en de minister van Economie hebben de opdracht om de repercussies van de digitalisering van de bankdiensten voor de meest kwetsbaren te onderzoeken teneinde daar lessen uit te trekken. We zullen ons buigen over de petitie van Test Aankoop en over de maatregelen om voor de senioren toegankelijke zichtrekeningen tegen redelijke tarieven te garanderen. Daarbij zal er rekening gehouden moeten worden met de Europese wetgeving.

Ik beschik nog niet over alle benodigde informatie

apprécier les conséquences de cette évolution technologique rapide mais je vous ferai part des mesures prises, en fonction de mes prérogatives.

Si besoin, il faudra déterminer comment mettre en place un plan d'action sur la numérisation du secteur financier en concertation avec lui.

04.03 Jean-Marc Delizée (PS): En début de mandat, vous ne disposez pas, certes, de tous les éléments. Mais la lutte contre la pauvreté en rapport avec la fracture numérique et ses coûts exorbitants représente un véritable enjeu de société. J'espère que vous pourrez prendre ce problème à bras-le-corps et que vos notes d'orientation et de politique générale s'y attarderont concrètement.

Ce dossier concerne les plus vulnérables mais aussi les seniors n'ayant pas grandi dans le numérique. J'espère que vous les défendrez avec détermination. Votre fonction le permet. Nous serons attentifs à vos propositions en commission.

L'incident est clos.

05 Question de Malik Ben Achour à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "La suppression du dernier distributeur de billets de Lierneux" (55010355C)

05.01 Malik Ben Achour (PS): Belfius a annoncé son choix de ne pas remettre en service le distributeur de billets à Lierneux. Depuis six mois, les habitants de cette commune doivent faire des kilomètres pour retirer de l'argent ailleurs. Les effets sur le commerce local et les plus vulnérables sont ravageurs. Le centre de soins psychiatriques est également impacté.

En mars dernier, Belfius, BNP Paribas, ING et KBC se sont alliés pour créer un réseau commun de distributeurs. L'objectif est que 95 % de la population trouve un appareil dans un rayon de 5 km. La contradiction avec la décision de Belfius renforce l'incompréhension à Lierneux.

Avez-vous pris connaissance de la situation de Lierneux? Ce village rentrera-t-il dans les conditions lui permettant d'être intégré au nouveau réseau? Aborderez-vous ce point avec les responsables de

om de gevolgen van die snelle technologische evolutie in te schatten, maar ik zal u in functie van mijn bevoegdheden inlichten over de maatregelen die genomen worden.

Indien nodig zal er in overleg met de financiële sector bepaald moeten worden hoe er een actieplan met betrekking tot de digitalisering van die sector uitgerold kan worden.

04.03 Jean-Marc Delizée (PS): U bent nog maar net aangetreden, en u beschikt uiteraard nog niet over alle benodigde informatie, maar de strijd tegen armoede die samenhangt met de digitale kloof en de buitensporige kosten die daardoor veroorzaakt worden, is echt van maatschappelijk belang. Ik hoop dat u dat probleem daadkrachtig zult aanpakken en dat er in uw beleidsnota en -verklaring daarbij stilgestaan zal worden.

Dit dossier raakt de meest kwetsbaren, maar ook de senioren, die niet opgegroeid zijn in een digitale wereld. Ik hoop dat u vastberaden zult opkomen voor hun belangen. In uw functie kunt u dit doen. We zullen uw voorstellen nauwgezet opvolgen in de commissie.

Het incident is gesloten.

05 Vraag van Malik Ben Achour aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De verdwijning van de laatste bankautomaat in Lierneux" (55010355C)

05.01 Malik Ben Achour (PS): Belfius heeft bekendgemaakt dat de bankautomaat in Lierneux niet meer in werking zal worden gesteld. De inwoners van die gemeente moeten al zes maanden lang kilometers verderop geld gaan afhalen. De beslissing heeft funeste gevolgen voor de lokale handel en de kwetsbaarste bevolkingsgroepen. Voor het psychiatrische zorgcentrum is het ook geen goede zaak.

In maart van dit jaar hebben Belfius, BNP Paribas, ING en KBC de handen ineengeslagen om een gezamenlijk geldautomatennetwerk op te zetten. Het streefdoel is dat 95 % van de bevolking een geldautomaat ter beschikking heeft binnen een straal van 5 km. De recente beslissing van Belfius staat daar haaks op, wat het onbegrip onder de inwoners van Lierneux versterkt.

Bent u op de hoogte van de situatie in Lierneux? Beantwoordt dat dorp aan de voorwaarden om opgenomen te worden in dat nieuwe netwerk? Zult u dat punt aankaarten bij de verantwoordelijken van

Belfius ou de Batopin? Quelles mesures envisagez-vous pour empêcher ces décisions?

05.02 **Eva De Bleeker**, secrétaire d'État (*en français*): À l'heure actuelle, je n'ai pas eu connaissance de plaintes ou de problèmes liés à l'absence de distributeur à Lierneux. Mais je suis attentivement la problématique des distributeurs pour l'ensemble du territoire.

La constitution de la nouvelle entreprise Batopin est en cours mais je ne dispose pas encore de toutes les informations utiles. Je rappellerai l'importance d'une couverture en distributeurs de billets garantissant un accès aisé dans tout le pays. Les banques doivent veiller à cet accès, à une répartition géographique correcte des distributeurs et à leur disponibilité. Elles doivent avertir de la fermeture de distributeurs et des alternatives qu'elles proposent.

05.03 **Malik Ben Achour** (PS): Merci pour ce rappel des principes élémentaires. Vous voilà au courant pour Lierneux. Il serait utile de prendre contact avec Belfius. C'est un enjeu pour les territoires ruraux, il en va de leur vitalité, de la survie des commerces de proximité et de l'accès des personnes âgées à certains services. Le même problème se pose à Jalhay, à Hamoir, dans d'autres communes. Il faut y trouver des solutions.

L'incident est clos.

06 **Question de Roberto D'Amico à Eva De Bleeker** (Budget et Protection des consommateurs) sur "Le prix de l'électricité" (55010356C)

06.01 **Roberto D'Amico** (PVDA-PTB): La Belgique est l'un des pays d'Europe où l'on paie le plus cher sa facture d'électricité. Une enquête de Test Achats montre que l'électricité proprement dite représente 25 % de la facture et que le reste sont des coûts facturés par les gestionnaires de réseaux ou par le gouvernement. Les citoyens ne sont pas égaux dans la facturation. À Verviers ou Courtrai, par exemple, les citoyens paient jusqu'à 250 euros de plus par an qu'à Bruxelles. De plus, les gros consommateurs comme les grandes entreprises paient moins cher.

Comment diminuerez-vous la facture des petits consommateurs d'électricité? Est-il normal que les

Belfius ou Batopin? Welke maatregelen zult u nemen om zulke ingrijpende beslissingen te verhinderen?

05.02 Staatssecretaris **Eva De Bleeker** (*Frans*): Op dit moment zijn er bij mijn weten geen klachten of problemen in verband met de afwezigheid van een geldautomaat in Lierneux. Ik volg de problematiek van de spreiding van de geldautomaten over het gehele grondgebied niettemin aandachtig.

De procedure voor de oprichting van de nieuwe onderneming Batopin loopt, maar ik beschik nog niet over alle nuttige informatie. Ik zal Batopin zeker wijzen op het belang van een fijnmazig geldautomatennetwerk waarmee men in het hele land wel een automaat in de buurt heeft. De banken moeten daarop toezien, en ook op een correcte landelijke spreiding van de bankautomaten, en op de beschikbaarheid ervan. Wanneer een geldautomaat afgesloten wordt, moeten ze dat duidelijk melden, en ze moeten ook communiceren over de alternatieven die ze aanbieden.

05.03 **Malik Ben Achour** (PS): Ik dank u dat u deze elementaire principes in herinnering brengt. Nu bent u op de hoogte van de situatie in Lierneux. Het zou nuttig zijn dat u contact zou opnemen met Belfius. Dit is een belangrijk gegeven voor de rurale gebieden: het gaat hier om de vitaliteit van het platteland, het voortbestaan van de buurtwinkels en de toegang tot bepaalde diensten voor bejaarden. Hetzelfde probleem doet zich voor in Jalhay, Hamoir, en andere gemeenten. Er moeten oplossingen gevonden worden.

Het incident is gesloten.

06 **Vraag van Roberto D'Amico aan Eva De Bleeker** (Begroting en Consumentenbescherming) over "De elektriciteitsprijs" (55010356C)

06.01 **Roberto D'Amico** (PVDA-PTB): België is één van de Europese landen waar de elektriciteitsfactuur het hoogst is. Een onderzoek van Test Aankoop toont aan dat de eigenlijke elektriciteitskosten 25 % van de factuur uitmaken; de rest zijn kosten die aangerekend worden door de netbeheerders en door de overheid. Er zijn verschillen in de facturatie aan burgers. In Verviers of Kortrijk bijvoorbeeld, betalen gezinnen tot 250 euro meer per jaar dan in Brussel. Bovendien betalen de grootverbruikers, zoals grote ondernemingen, minder.

Hoe zult u de factuur van de kleine elektriciteitsverbruikers verlagen? Is het normaal

ménages compensent les bas coûts des gros consommateurs? Que répondez-vous à Test Achats qui appelle à l'uniformisation des tarifs et la révision des rabais pour les grands consommateurs? Comment supprimer certains frais de fonctionnement? Faudrait-il un financement alternatif, comme la taxe sur les produits qui ne respectent pas l'environnement que propose Test Achats?

06.02 **Eva De Bleeker**, secrétaire d'État (*en français*): Concernant les coûts des réseaux, les gros consommateurs sont généralement raccordés à des niveaux supérieurs à ceux des PME et des clients résidentiels. Pour les régulateurs, les gros consommateurs ne doivent pas financer les infrastructures bénéficiant du niveau de tension inférieur.

Les gros consommateurs bénéficient d'une dégressivité de taxes. Leur financement est supporté par l'État. Les PME et clients résidentiels ne paient pas plus cher pour compenser les bas coûts des gros consommateurs.

Quant aux actions prévues par le gouvernement, les bas coûts des réseaux de distribution relèvent, depuis 2012, des Régions.

L'accord gouvernemental prévoit de diminuer la part fédérale dans la facture d'électricité et d'assurer une facture énergétique abordable pour les citoyens et les entreprises.

Les prix sont soumis à un contrôle continu.

Une norme énergétique sera introduite pour les citoyens et les entreprises.

Le coût du CRM dans la facture énergétique, qui entre en vigueur en 2025, sera compensé par une réduction proportionnelle de la part fédérale dans la facture. La CREG doit nous fournir pour novembre une étude sur l'impact du coût des obligations du SPF sur la facture d'électricité et proposera un soutien à la compétitivité des entreprises sans grever la facture des ménages et des PME.

06.03 **Roberto D'Amico** (PVDA-PTB): Après le Danemark et l'Allemagne, nous sommes le pays où l'électricité coûte le plus aux ménages. De 2007 à 2019, la hausse a été de 66 %. Les citoyens sont lésés par les grandes entreprises qui s'en sortent à bas prix et payent moins d'impôts. Le PTB ne l'accepte pas et veillera à apporter plus de justice.

dat gezinnen de lage kosten voor grootverbruikers compenseren? Wat is uw antwoord aan Test Aankoop, dat aandringt op uniformere tarieven en op een herziening van de kortingen voor grootverbruikers? Hoe zult u bepaalde werkingskosten uit de factuur halen? Moet er een alternatieve financiering worden gevonden, bijvoorbeeld de taks op milieuonvriendelijke producten die Test Aankoop voorstelt?

06.02 Staatssecretaris **Eva De Bleeker** (*Frans*): Wat de netkosten betreft, zijn de grootverbruikers over het algemeen op een hogere spanning aangesloten dan de kmo's en de huishoudelijke afnemers. Volgens de regulators moeten de grootverbruikers de infrastructuur met een lagere spanning niet financieren.

De grootverbruikers genieten degressieve heffingen. De financiering ervan wordt door de Staat gedragen. De kmo's en de huishoudelijke afnemers betalen niet meer om de lage kosten van de grootverbruikers te compenseren.

Wat de door de regering geplande acties betreft, vallen de lage kosten van de distributienetten sinds 2012 onder de bevoegdheid van de Gewesten.

Het regeerakkoord voorziet in een verlaging van het federaal aandeel in de elektriciteitsrekening en in een betaalbare energierekening voor de burgers en de bedrijven.

De prijzen worden voortdurend gecontroleerd.

Er zal een energienorm voor de burgers en de bedrijven ingevoerd worden.

De kosten van het CRM in de energierekening, dat in 2025 in werking treedt, zullen door een evenredige vermindering van het federaal aandeel in de rekening gecompenseerd worden. Tegen november moet de CREG ons een studie voorleggen over de impact van de kostprijs van de verplichtingen van de FOD op de elektriciteitsrekening en zal ze een voorstel doen om het concurrentievermogen van de bedrijven te ondersteunen zonder de rekening van de huishoudelijke afnemers en de kmo's te verzwaren.

06.03 **Roberto D'Amico** (PVDA-PTB): Alleen in Denemarken en Duitsland is de elektriciteitsfactuur hoger voor de gezinnen. Tussen 2007 en 2019 is elektriciteit 66 % duurder geworden voor de huishoudens. De burgers betalen het gelag voor de grote bedrijven, die goedkope energiecontracten krijgen én minder belasting betalen. De PVDA

aanvaardt dit niet en zal ijveren voor meer rechtvaardigheid.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

07 Questions jointes de

- Anneleen Van Bossuyt à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "La confusion liée aux nouveaux labels énergétiques" (55009251C)
- Kathleen Verhelst à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Les labels énergétiques pour l'électroménager" (55010333C)

07 Samengevoegde vragen van

- Anneleen Van Bossuyt aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "Consumentenverwarring over de nieuwe energielabels" (55009251C)
- Kathleen Verhelst aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De energielabels voor huishoudtoestellen" (55010333C)

07.01 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Lors de l'achat d'un appareil ménager, des indications sont mentionnées concernant l'efficacité énergétique, mais elles jettent depuis longtemps la confusion dans l'esprit du consommateur. Raison pour laquelle il a été décidé à l'échelon européen de ne plus recourir à des signes "plus", mais uniquement encore aux lettres A, B, C, D et E.

07.01 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Bij de aankoop van een huishoudtoestel worden er indicaties vermeld over de energiezuinigheid, maar de consument zag al langer door het bos de bomen niet meer. Daarom is er op Europees niveau beslist om niet meer met 'plussen' te werken, maar nog uitsluitend met de letters A, B, C, D en E.

À partir de novembre 2020 jusqu'à mars 2021, les producteurs auront le temps de passer au nouveau système. De ce fait, nous aurons temporairement deux labels. Le consommateur pourrait dès lors penser à tort, par exemple, qu'un label A++ est meilleur qu'un label B. Mais même après mars 2021, la confusion demeurera en raison de la mise en œuvre en plusieurs phases des nouveaux labels.

Vanaf november 2020 tot maart 2021 hebben de producenten de tijd om over te schakelen op het nieuwe systeem. Daardoor zullen we tijdelijk twee labels hebben. Daardoor kan de consument verkeerdelijk denken dat bijvoorbeeld een A++ beter is dan een B. Maar ook na maart 2021 zal er nog verwarring blijven wegens de gefaseerde doorvoering van de nieuwe labels.

Comment peut-on éviter cette confusion? Pourquoi recourt-on à un système par phases? Une campagne de sensibilisation sera-t-elle lancée? L'Inspection économique va-t-elle effectuer des contrôles?

Hoe kan deze verwarring worden vermeden? Waarom werkt men met een gefaseerd systeem? Komt er een sensibiliseringscampagne? Zal de Economische Inspectie controles uitvoeren?

07.02 Kathleen Verhelst (Open Vld): La confusion actuelle entraîne des anomalies. Le même produit obtient une excellente note dans une première classification et une note moyenne, voire faible, dans l'autre. Les consommateurs sensibles aux questions climatiques et énergétiques tiennent en général compte de ces notes.

07.02 Kathleen Verhelst (Open Vld): De huidige verwarring leidt tot anomalieën. Hetzelfde product krijgt in de ene klassering een uitstekende score en in de andere een matige tot zelfs teleurstellende. Wie energie- en klimaatbewust aankoopt, houdt traditioneel rekening met die scores.

Comment le consommateur doit-il faire son choix dès lors qu'un même produit affiche des notes complètement opposées? Doit-il tenir compte, pendant la phase transitoire, de l'ancienne note ou de la nouvelle? Comment la secrétaire d'État compte-t-elle informer les consommateurs et diffuser de nouveau des informations claires sur le marché?

Hoe moet de consument kiezen bij twee totaal verschillende scores voor hetzelfde product? Moet hij tijdens de overgangsfase de oude of de nieuwe score meenemen in zijn beslissingsproces? Hoe zal de staatssecretaris de consument inlichten en opnieuw duidelijke informatie op de markt invoeren?

07.03 Eva De Bleeker, secrétaire d'État (en néerlandais): La présence de deux labels peut

07.03 Staatssecretaris Eva De Bleeker (Nederlands): De aanwezigheid van twee labels kan

effectivement être vue comme une source de confusion, mais il est nécessaire de donner du temps aux fabricants et aux détaillants pour la création du nouveau label d'ici au 1^{er} mars 2021. Une campagne de communication du SPF Économie est en cours depuis fin septembre 2020 au sujet des différentes étapes de la phase transitoire. Plusieurs fédérations professionnelles et organisations de consommateurs ont par ailleurs développé une campagne de communication en vue de cette transition. Afin d'harmoniser ces campagnes, mes services se concertent régulièrement avec Test Achats, Comeos, Agoria et Nelectra.

Les changements apportés par les nouveaux labels énergétiques ne se bornent malheureusement pas à l'aspect visuel des labels ni à un simple déplacement des catégories. Par exemple, chaque aspect de la méthode de test ainsi que du mode de calcul des différents paramètres a été évalué pour chaque groupe de produits. Tous ces changements requièrent une analyse technique et économique poussée de chaque groupe de produit individuel. Réévaluer l'ensemble des groupes de produits simultanément était inenvisageable vu l'ampleur du processus et les spécificités techniques de chaque produit. Grâce à une définition des priorités, les produits présentant le meilleur potentiel d'économies d'énergie seront les premiers à arborer le nouveau label.

En premier lieu, ce nouveau label constitue intrinsèquement une meilleure incitation à acquérir un produit moins gourmand encore en énergie. La différence entre catégories est plus accusée et la classe supérieure ("A") restera vide pendant un certain temps encore. En outre, le nouveau label reflète mieux la consommation énergétique réelle. Le code QR qu'il comprend facilitera un choix fondé sur l'efficacité énergétique.

En collaboration avec tous les acteurs, le SPF Économie soutiendra le passage au nouveau label pendant toute la période de transition. L'Inspection économique procédera à des contrôles pour vérifier la mise en œuvre correcte des nouveaux labels énergétiques, sur la base de signalements mais aussi spontanément.

Cette approche échelonnée est adoptée dans toute l'Europe.

07.04 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Je n'ai personnellement pas encore vu le moindre signe de cette campagne de communication. Il est important de toucher le public le plus large possible, afin d'inciter le maximum de personnes à acheter

indépendamment de la date de la campagne, mais il est nécessaire de donner du temps aux fabricants et aux détaillants pour la création du nouveau label d'ici au 1^{er} mars 2021. Une campagne de communication du SPF Économie est en cours depuis fin septembre 2020 au sujet des différentes étapes de la phase transitoire. Plusieurs fédérations professionnelles et organisations de consommateurs ont par ailleurs développé une campagne de communication en vue de cette transition. Afin d'harmoniser ces campagnes, mes services se concertent régulièrement avec Test Achats, Comeos, Agoria et Nelectra.

De veranderingen door de nieuwe energielabels beperken zich helaas niet alleen tot de lay-out van de labels, noch tot een eenvoudige verschuiving van klassen. Voor elke productgroep werd bijvoorbeeld elk aspect van zowel de testmethode als berekeningswijze van verschillende parameters geëvalueerd. Al die veranderingen vragen een doorgedreven technische en economische analyse van elke individuele productgroep. Alle productgroepen samen herschalen was, gezien het omvangrijke proces en de technische eigenheden van elk product, geen optie. Dankzij een prioriteitstelling komen de producten met het grootste potentieel aan energiebesparing onder het nieuwe label eerst aan bod.

In eerste instantie vormt het nieuwe label zelf een sterkere aansporing om een meer energie-efficiënt product aan te kopen. Het verschil tussen de klassen wordt groter en de topklasse A zal nog enige tijd leeg blijven. Bovendien reflecteert het nieuwe label beter het reële energieverbruik. De QR-code op het nieuwe label zal een keuze op basis van energie-efficiëntie vergemakkelijken.

De FOD Economie zal, in samenwerking met alle actoren, de overgang naar het nieuwe label gedurende de hele overgangsperiode ondersteunen. De Economische Inspectie zal controles uitvoeren op de correcte implementatie van de nieuwe energielabels op basis van meldingen, maar ook op eigen initiatief.

De gefaseerde aanpak gebeurt overal in Europa.

07.04 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Van die communicatiecampagne heb ik zelf nog niets gezien. Het is belangrijk om een zo groot mogelijke groep te bereiken, zodat mensen effectief het meest energie-efficiënte toestel kopen.

l'appareil le plus économe en énergie.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

08 Question de Anneleen Van Bossuyt à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Les règles de garantie" (55009533C)

08 Vraag van Anneleen Van Bossuyt aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De garantieregels" (55009533C)

08.01 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): L'accord de gouvernement promet de renforcer le développement de l'économie circulaire. Dans ce cadre, le gouvernement veillera à la transposition en temps voulu de la directive sur les règles de garantie, laquelle stipule que tout produit non conforme à sa description ou défectueux acheté dans l'UE doit être réparé, remplacé ou remboursé par le vendeur.

08.01 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Het regeerakkoord belooft te streven naar een meer circulaire economie. Men zal daarom ook werk maken van de tijdige omzetting van de Europese garantierichtlijn die bepaalt dat, als men een product in de EU heeft gekocht dat afwijkt van de beschrijving of niet goed werkt, de verkoper het moet herstellen, vervangen of terugbetalen.

Quel est le calendrier de la transposition de cette directive? Comment la Belgique procédera-t-elle? Irons-nous plus loin que les mesures prévues dans la directive européenne? Sur quels points? Dans l'intérêt de notre compétitivité, tiendrons-nous compte, en outre, des modalités de transposition de la directive dans nos pays voisins?

Wat is de tijdslijn voor die omzetting? Hoe zal België dat doen? Zal België ruimere maatregelen nemen dan de gevraagde bepalingen? Voor welke delen? Wordt er, in het belang van onze concurrentiepositie, ook rekening gehouden met de manier waarop onze buurlanden de richtlijn zullen omzetten?

08.02 Eva De Bleeker, secrétaire d'État (*en néerlandais*): La Justice a pour objectif de transposer la directive relative aux règles de garantie pour les marchandises dans le Code civil avant le 1^{er} juillet 2021. Ladite directive vise à une harmonisation maximale des règles afin d'assurer une protection uniforme des consommateurs européens. La marge de manœuvre des États membres est, par conséquent, limitée et pourrait notamment porter sur une réglementation ayant trait à l'inversion de la charge de la preuve durant deux ans et sur une garantie supérieure à deux ans. Ces points seront encore discutés afin d'élaborer une réglementation équilibrée. Le but en soi n'est pas de déroger aux dispositions de la directive. Une éventuelle extension des dispositions concernerait essentiellement quelques obligations des vendeurs et il ne faudrait pas que cela se fasse au détriment de la compétitivité de la Belgique. J'y veillerai.

08.02 Staatssecretaris Eva De Bleeker (*Nederlands*): Justitie streeft naar een omzetting van de garantierichtlijn voor goederen vóór 1 juli 2021 in het Burgerlijk Wetboek. De garantierichtlijn is maximaal harmoniserend voor een uniforme bescherming van de Europese consument. Er is slechts een beperkte speelruimte voor de lidstaten, waaronder een regeling in verband met de omkering van de bewijslast gedurende twee jaar en een langere garantietermijn dan twee jaar. Die punten worden nog besproken met het oog op een evenwichtige regeling. Op zich is het niet de bedoeling om af te wijken. Ruimere bepalingen zijn voornamelijk mogelijk in enkele verplichtingen van verkopers en mogen niet leiden tot een concurrentienadeel voor België. Ik zal daarover waken.

08.03 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Cette date précise me ravit. Malheureusement, on n'est pas parvenu à une harmonisation maximale alors que celle-ci est essentielle pour garantir notre position concurrentielle. Selon l'accord de gouvernement, la Belgique se gardera d'aller au-delà de ce qui est prescrit dans la directive – la "surtransposition" – même si cette intention était beaucoup plus clairement stipulée dans la note du pré-formateur. Espérons que la secrétaire d'État restera attentive à cet aspect.

08.03 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Ik ben blij met die concrete datum. Een maximale harmonisatie is helaas niet gelukt, terwijl dat essentieel is voor de vrijwaring van onze concurrentiepositie. Volgens het regeerakkoord zal België zich niet bezondigen aan verder willen gaan dan de richtlijn voorschrijft – het zogenaamde gold-plating –, al stond dit voornemen wel veel duidelijker gestipuleerd in de preformateursnota. Hopelijk zal de staatssecretaris dit aspect in het oog houden.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

09 Question de Anneleen Van Bossuyt à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Le contrôle des trottinettes électriques sur le marché européen" (55009534C)

09 Vraag van Anneleen Van Bossuyt aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De controle van elektrische steps op de Europese markt" (55009534C)

09.01 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Un nombre croissant de personnes utilisent des trottinettes électriques. Une enquête réalisée par Test Achats révèle que la sécurité de ces trottinettes laisse souvent à désirer: elles dépassent la vitesse autorisée, présentent des problèmes sur le plan du freinage et de la résistance aux éclaboussures et posent problème en ce qui concerne les réparations et partant, l'application de la garantie. Sur la base de son enquête, Test Achats déconseille même l'utilisation de ces trottinettes.

09.01 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Steeds meer mensen maken gebruik van elektrische steps. Uit onderzoek van Test Aankoop blijkt dat de veiligheid van die steps heel vaak te wensen overlaat: ze overschrijden de toegestane snelheid, hebben problemen met de spat- en de rembestendigheid en ze geven moeilijkheden bij herstellingen en dus met de garantie. Op basis van haar onderzoek raadt Test Aankoop het gebruik ervan zelfs af.

Quelle est la position de la secrétaire d'État face aux conclusions de cette enquête? Va-t-elle prendre des mesures supplémentaires? Comment se déroulent les contrôles de conformité et de sécurité de ces modes de transport sur le marché européen? Combien d'infractions ont été constatées en 2019 et 2020? Quelle suite a été donnée à ces infractions?

Wat vindt de staatssecretaris van de bevindingen van dit onderzoek? Zal ze extra maatregelen nemen? Hoe verloopt de controle op de conformiteit en veiligheid van deze vervoersmiddelen op de Europese markt? Hoeveel inbreuken werden er in 2019 en 2020 vastgesteld? Welk gevolg werd daaraan gegeven?

09.02 Eva De Bleeker, secrétaire d'État (*en néerlandais*): J'ai eu connaissance de cette enquête. Les trottinettes électriques doivent être conformes aux dispositions de l'arrêté royal du 12 août 2008 concernant la mise sur le marché des machines. Il n'existe actuellement aucune norme spécifique pour ce type de produits.

09.02 Staatssecretaris Eva De Bleeker (*Nederlands*): Ik heb weet van dat onderzoek. De elektrische steps vallen onder het KB van 12 augustus 2008 inzake het op de markt brengen van machines. Er is momenteel geen specifieke norm voor dit type product.

Le contrôle de la conformité et de la sécurité s'effectue sur la base de l'arrêté royal et des normes en vigueur pour de tels produits. En 2019 et 2020 avait cours la campagne européenne CASP 2019 au sujet des dispositifs de transport personnels: trottinettes électriques, planches gyroscopiques et monoroues. Lors de la campagne, trois modèles de trottinette électrique ont subi un contrôle administratif et technique, sans contrôle des freins toutefois. Seule une trottinette a été recalée au niveau de la résistance aux éclaboussures dans l'étude belge. Pour deux trottinettes, il a été demandé au fabricant d'arrêter la vente et pour une troisième, un avertissement a été envoyé en raison d'une série de manquements administratifs. Lors de cette campagne européenne, dix-neuf trottinettes au total ont été contrôlées, donnant lieu à une campagne de communication assortie de conseils à l'achat et de conseils pour un usage sûr. Cette information se trouve sur le site

De controle op de conformiteit en veiligheid gebeurt op basis van dat KB en van de normen voor dergelijke producten. In 2019 en 2020 was er een Europese campagne over elektrische steps en fietsen, hoverboards, uniwheels en CASP 2019 – Personal Transporters. Tijdens die campagne werden in België drie modellen van elektrische steps administratief en technisch gecontroleerd, evenwel zonder remtesten. Slechts één step faalde op spatbestendigheid in het Belgische onderzoek. Voor twee steps werd de fabrikant gevraagd om de verkoop te stoppen, voor een derde step werd een waarschuwing gestuurd wegens een aantal administratieve tekortkomingen. Tijdens die Europese campagne werden in totaal negentien steps getest, wat resulteerde in een communicatiecampagne met tips voor de aankoop en voor een veilig gebruik. Die informatie staat op de website van de FOD Economie.

web du SPF Économie.

L'Inspection économique a reçu en 2019-2020 trois signalements d'États membres de l'UE concernant des produits dangereux et a assuré le suivi de ces signalements. Nous élaborons actuellement des normes spécifiques. Les trotinettes et vélos électriques sont de nouveau intégrés dans le programme de contrôles pluriannuels. Nous suivons l'évolution de près.

09.03 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Une campagne visant une utilisation sûre n'est certainement pas un luxe superflu. Peut-on également intégrer des limitations de vitesse dans ces normes spécifiques et indiquer à quels endroits précis ces trotinettes peuvent être utilisées?

L'incident est clos.

10 Question de Anneleen Van Bossuyt à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Les frais de service facturés par Airbnb" (55009535C)

10.01 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Airbnb facture parfois des frais de service à la fois au locataire et au bailleur. Il ressort d'un jugement rendu par un tribunal d'Amsterdam que cette pratique n'est pas autorisée. L'affaire est actuellement pendante devant la Cour suprême des Pays-Bas.

Que prévoit la loi belge? Le SPF Économie a-t-il déjà reçu des plaintes? A-t-on déjà interrogé Airbnb à ce sujet? Envisage-t-on d'élaborer une réglementation belge afin d'interdire de telles pratiques?

10.02 Eva De Bleeker, secrétaire d'État (en néerlandais): Je renvoie à une réponse qui a été fournie le 1^{er} juin 2020 par mon prédécesseur.

Airbnb utilise ce système dans l'ensemble de l'Espace économique européen. Selon la législation belge, la facturation de frais de service au locataire et au bailleur n'est pas interdite, à condition que les deux parties soient correctement informées. Airbnb répond à cette obligation d'information. Le tourisme est une compétence des régions, mais les législations régionales n'interdisent pas non plus la double facturation. Après analyse du SPF Économie, j'estime qu'il n'est pas opportun de prévoir une interdiction dans la loi. L'Inspection économique n'a pas reçu de plaintes concernant la double facturation de frais de service par Airbnb.

De Economische Inspectie heeft in 2019-2020 drie meldingen van EU-lidstaten over gevaarlijke producten gekregen en die opgevolgd. Momenteel werken we aan specifieke normen. Elektrische steps en elektrische fietsen zijn opnieuw opgenomen in het meerjarencontroleprogramma. We volgen de evolutie op de voet op.

09.03 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Een campagne voor veilig gebruik is zeker geen overbodige luxe. Kan men in die specifieke normen ook snelheidslimieten opnemen en aangeven waar men er precies mee mag rijden?

Het incident is gesloten.

10 Vraag van Anneleen Van Bossuyt aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De servicekosten bij Airbnb" (55009535C)

10.01 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Airbnb rekent soms dubbele servicekosten aan, zowel aan de huurder als aan de verhuurder. Een rechtbank in Amsterdam oordeelde onlangs dat dit niet toegelaten is. De kwestie is momenteel hangende bij de Nederlandse Hoge Raad.

Wat zegt de Belgische wet? Ontving de FOD Economie al klachten? Werd Airbnb hierover al aangesproken? Zal er eventueel Belgische regelgeving komen om dergelijke praktijken te verbieden?

10.02 Staatssecretaris Eva De Bleeker (Nederlands): Ik verwijs naar een antwoord dat op 1 juli 2020 door mijn voorganger werd verstrekt.

Airbnb hanteert dit systeem in de hele Europese economische ruimte. De aanrekening van servicekosten aan huurder en verhuurder is volgens de Belgische wetgeving niet verboden, op voorwaarde dat beide partijen goed worden geïnformeerd. Airbnb voldoet aan die informatieplicht. Toerisme is een bevoegdheid van de regio's, maar ook de regionale wetgevingen verbieden de dubbele aanrekening niet. Na een analyse van de FOD Economie, acht ik het niet opportuun een verbod in de wet op te nemen. De Economische Inspectie heeft geen klachten ontvangen over de dubbele aanrekening van servicekosten door Airbnb.

L'incident est clos.

11 Question de Anneleen Van Bossuyt à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "La protection du consommateur à l'égard des institutions financières" (55009536C)

11.01 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): En 2017, M. Peeters, le ministre des Consommateurs de l'époque, avait plafonné les frais de dossier facturés pour les crédits hypothécaires. Ces maxima avaient été fixés à 500 euros pour un crédit hypothécaire, 300 euros pour un crédit-pont et 250 euros pour un refinancement auprès du même organisme de crédit. Or toutes les banques ne respectent pas ces règles. ING, par exemple, facture indûment le montant maximum pour de très nombreux dossiers. L'Inspection économique a saisi le parquet de Bruxelles à ce sujet.

Un jugement a-t-il déjà été prononcé? Comment le consommateur est-il protégé dans l'intervalle? D'autres banques se rendent-elles également coupables d'infraction? Quelles suites ont-elles été réservées aux constatations?

11.02 Eva De Bleeker, secrétaire d'État (*en néerlandais*): L'Inspection économique a transmis le procès-verbal visant ING Belgique au parquet de Bruxelles. Elle s'est donc dessaisie du dossier. Lors d'un contrôle de suivi, sur la base des tarifs d'ING Belgique, l'Inspection a constaté que depuis mai 2020, la banque facturait 250 euros, soit le maximum légal de frais de dossiers, pour le refinancement d'un crédit hypothécaire ING existant.

Dans le cadre de son plan d'action 2020, l'Inspection économique enquête, de sa propre initiative, sur les tarifs des frais de dossiers pratiqués par des prêteurs agréés pour ce type de refinancement. Depuis l'entrée en vigueur de l'arrêté royal du 24 février 2017, le point de contact du SPF Économie n'a plus enregistré de signalements à ce sujet.

11.03 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Ce qui importe, c'est qu'en attendant, les consommateurs doivent effectivement payer 250 euros et qu'aucune autre institution financière ne facture ces frais. Le signalement que j'ai reçu remonte peut-être à une date antérieure. Je demanderai de plus amples informations à ce sujet.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

11 Vraag van Anneleen Van Bossuyt aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De bescherming van de consument ten aanzien van de financiële instellingen" (55009536C)

11.01 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): In 2017 heeft de toenmalige minister van Consumentenzaken Peeters maxima opgelegd voor dossierkosten bij een hypothecair krediet. Deze werden vastgelegd op 500 euro voor een hypothecaire woonlening, 300 euro voor een overbruggingskrediet en maximum 250 euro voor een herfinanciering bij dezelfde instelling. Niet alle banken leven die regels na. ING bijvoorbeeld rekent in veel dossiers ten onrechte het maximumtarief aan. Dat dossier werd door de Economische Inspectie aan het Brusselse parket bezorgd.

Is er al een uitspraak? Hoe wordt de consument intussen beschermd? Zijn er ook andere banken die de regels schenden? Wat gebeurde er met die vaststellingen?

11.02 Staatssecretaris Eva De Bleeker (*Nederlands*): De Economische Inspectie heeft het proces-verbaal ten aanzien van ING België aan het parket van Brussel bezorgd. Bijgevolg heeft die inspectiedienst dit dossier niet langer in handen. Op basis van de tarieven van ING België stelde ze bij een nacontrole vast dat sedert mei 2020 de dossierkosten voor de herfinanciering van een bestaand ING-hypothecair krediet 250 euro bedragen, ofwel het wettelijk maximum.

Binnen haar actieplan 2020 voert de Economische Inspectie momenteel op eigen initiatief een onderzoek uit naar de hoogte van de dossierkosten die vergunde kredietgevers voor dergelijke herfinancieringen vragen. Sedert de inwerkingtreding van het KB van 24 februari 2017 heeft de Economische Inspectie via het meldpunt van de FOD Economie geen meldingen over de problematiek meer ontvangen.

11.03 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Het is belangrijk dat de consumenten intussen effectief 250 euro moeten betalen en dat er geen andere financiële instellingen zijn die zich aan deze praktijk schuldig maken. De melding die ik heb gekregen, was misschien van een eerdere datum. Ik zal het nog eens navragen.

Het incident is gesloten.

12 Questions jointes de

- Anneleen Van Bossuyt à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Les remboursements couverts par le Fonds de garantie" (55009538C)
- Anneleen Van Bossuyt à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "La répartition des moyens du Fonds de Garantie Voyages" (55009730C)

12.01 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Pendant la première vague de coronavirus, le gouvernement a décidé de distribuer des bons à valoir "corona" pour les voyages annulés. Près de 210 000 bons ont été distribués pour un montant total de 351 millions d'euros, dont 307 millions d'euros devront potentiellement être couverts par le Fonds de Garantie Voyages. Ce Fonds dispose-t-il de moyens suffisants pour payer ce montant considérable?

Comment le problème de la garantie et des assureurs insolvabilité sera-t-il résolu? Quelles sont les observations du groupe de travail? Quel système de financement durable la secrétaire d'État propose-t-elle pour le Fonds de Garantie?

Outre les grands organisateurs de voyages, de nombreuses petites PME proposent également des voyages. Celles-ci voient de plus en plus partir en fumée le travail de toute une vie. Comment les moyens du Fonds de Garantie seront-ils répartis?

12.02 Eva De Bleeker, secrétaire d'État (en néerlandais): Les problèmes que rencontre le secteur des voyages sont en effet graves et urgents. Une première réunion du groupe de travail concerné a eu lieu fin septembre. Si aucune conclusion concrète n'a encore été tirée, il appert déjà qu'une solution s'impose à court terme, mais aussi qu'il convient de développer un nouveau système pour assurer une protection contre l'insolvabilité sur le plus long terme. Il s'agit là d'une de mes priorités absolues. J'en discute encore actuellement avec le ministre de l'Économie.

12.03 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Les organisateurs de voyages ont vu leur chiffre d'affaires réduit à néant. C'est à une véritable tragédie qu'ils sont confrontés. Il s'agit du seul secteur tenu de souscrire une assurance insolvabilité. J'espère que les petites PME ne seront pas oubliées à la distribution des moyens.

L'incident est clos.

La réunion publique de commission est levée à

12 Samengevoegde vragen van

- Anneleen Van Bossuyt aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De dekking door het Garantiefonds" (55009538C)
- Anneleen Van Bossuyt aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De verdeling van de middelen van het Garantiefonds Reizen" (55009730C)

12.01 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Tijdens de eerste coronagolf besliste de regering om coronavouchers uit te geven voor geannuleerde reizen. Er werden bijna 210.000 vouchers uitgegeven voor een totaalbedrag van 351 miljoen euro, waarvan 307 euro mogelijk zal moeten worden gedekt door het Garantiefonds Reizen. Heeft dat fonds voldoende middelen om dat stevige bedrag te betalen?

Hoe zal de problematiek van de garantie en de insolventieverzekeraars worden opgelost? Wat zijn de bevindingen van de werkgroep? Welk systeem van duurzame financiering voor het Garantiefonds stelt de staatssecretaris voor?

Naast de grote reisorganisaties zijn er ook veel kleine kmo's die reizen aanbieden. Zij zien meer en meer hun levenswerk in rook opgaan. Hoe zal het geld van het Garantiefonds verdeeld worden?

12.02 Staatssecretaris Eva De Bleeker (Nederlands): De problemen van de reissector zijn inderdaad ernstig en urgent. Eind september was er een eerste vergadering van de betrokken werkgroep. Er zijn nog geen concrete conclusies, maar het is al wel duidelijk dat er niet alleen een oplossing nodig is op korte termijn, maar dat een nieuw systeem ontwikkeld moet worden om op lange termijn insolventiebescherming te kunnen bieden. Dit is een van mijn absolute prioriteiten. We bespreken deze problematiek momenteel met de minister van Economie, maar deze gesprekken zijn nog volop aan de gang.

12.03 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): De reisorganisaties hebben nu totaal geen omzet meer. Het zijn echt dramatische toestanden. Het is de enige sector die een insolventieverzekering moet aangaan. Ik hoop dat bij de uitkering van de middelen de kleine kmo's niet in de steek worden gelaten.

Het incident is gesloten.

De openbare commissievergadering wordt gesloten

12 h 41.

om 12.41 uur.