



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

28-04-2021

Après-midi

Woensdag

28-04-2021

Namiddag

N-VA	Nieuw-Vlaamse Alliantie
Ecolo-Groen	Ecologistes Confédérés pour l'organisation de luttes originales – Groen
PS	Parti Socialiste
VB	Vlaams Belang
MR	Mouvement réformateur
CD&V	Christen-Democratisch en Vlaams
PVDA-PTB	Partij van de Arbeid – Parti du Travail de Belgique
Open Vld	Open Vlaamse Liberalen en Democraten
Vooruit	Vooruit
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

Questions jointes de	1
- Kim Buyst à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "L'intervention des assureurs en cas de dommages aux habitations occasionnés par la sécheresse" (55015248C)	1
- Leen Dierick à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "La couverture par l'assurance incendie en cas de sécheresse" (55015464C)	1
- Nathalie Muylle à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Les dommages causés aux habitations par une sécheresse extrême" (55015571C)	1
- Anneleen Van Bossuyt à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Les dégâts aux habitations à la suite de la contraction du sol et de la sécheresse persistante" (55015669C)	1
- Bert Moyaers à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Les conséquences pour certains ménages des captages massifs d'eau souterraine" (55015992C)	1
- Patrick Prévot à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "La non-reconnaissance de la sécheresse dans la loi sur les catastrophes naturelles" (55016975C)	1
Orateurs: Kim Buyst, Leen Dierick, Anneleen Van Bossuyt, Bert Moyaers, Patrick Prévot, Eva De Bleeker, secrétaire d'État au Budget et à la Protection des consommateurs, adjointe au ministre de la Justice et de la Mer du Nord, Kathleen Verhelst	
Question de Leen Dierick à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "L'application TikTok" (55014643C)	7
Orateurs: Leen Dierick, Eva De Bleeker, secrétaire d'État au Budget et à la Protection des consommateurs, adjointe au ministre de la Justice et de la Mer du Nord	
Question de Albert Vicaire à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Le blocage des comptes bancaires en cas de décès" (55014864C)	7
Orateurs: Albert Vicaire, Eva De Bleeker, secrétaire d'État au Budget et à la Protection des consommateurs, adjointe au ministre de la Justice et de la Mer du Nord	

INHOUD

Samengevoegde vragen van	1
- Kim Buyst aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De tussenkomst van de verzekeraars bij schade aan woningen door droogte" (55015248C)	1
- Leen Dierick aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De schadedekking door de brandverzekering in geval van droogte" (55015464C)	1
- Nathalie Muylle aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "Schade aan woningen door extreme droogte" (55015571C)	1
- Anneleen Van Bossuyt aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De woningschade t.g.v. de inkrimping van de grond en de aanhoudende droogte" (55015669C)	1
- Bert Moyaers aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De gevolgen voor sommige gezinnen van massale grondwaterwinning" (55015992C)	1
- Patrick Prévot aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De niet-erkenning van droogte als natuurramp in de wet inzake natuurrampen" (55016975C)	1
Sprekers: Kim Buyst, Leen Dierick, Anneleen Van Bossuyt, Bert Moyaers, Patrick Prévot, Eva De Bleeker, staatssecretaris voor Begroting en Consumentenbescherming, toegevoegd aan de minister van Justitie en Noordzee, Kathleen Verhelst	
Vraag van Leen Dierick aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De TikTok-app" (55014643C)	7
Sprekers: Leen Dierick, Eva De Bleeker, staatssecretaris voor Begroting en Consumentenbescherming, toegevoegd aan de minister van Justitie en Noordzee	
Vraag van Albert Vicaire aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "Het blokkeren van bankrekeningen bij een overlijden" (55014864C)	7
Sprekers: Albert Vicaire, Eva De Bleeker, staatssecretaris voor Begroting en Consumentenbescherming, toegevoegd aan de minister van Justitie en Noordzee	

Question de Anneleen Van Bossuyt à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "La prolongation des bons de valeur Bongo" (55014892C) <i>Orateurs: Anneleen Van Bossuyt, Eva De Bleeker</i> , secrétaire d'État au Budget et à la Protection des consommateurs, adjointe au ministre de la Justice et de la Mer du Nord	8	Vraag van Anneleen Van Bossuyt aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De verlenging van de Bongo-waardebonnen" (55014892C) <i>Sprekers: Anneleen Van Bossuyt, Eva De Bleeker</i> , staatssecretaris voor Begroting en Consumentenbescherming, toegevoegd aan de minister van Justitie en Noordzee	8
Questions jointes de	9	Samengevoegde vragen van	9
- Kris Verduyckt à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Les directives concernant les influenceurs" (55015482C)	9	- Kris Verduyckt aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De richtlijnen voor influencers" (55015482C)	9
- Leen Dierick à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "La campagne de communication relative aux messages publicitaires trompeurs sur les réseaux sociaux" (55015761C)	9	- Leen Dierick aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De communicatiecampagne rond misleidende reclameboodschappen op sociale media" (55015761C)	9
- Anneleen Van Bossuyt à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Le code de conduite pour les influenceurs" (55016266C) <i>Orateurs: Kris Verduyckt, Leen Dierick, Anneleen Van Bossuyt, Eva De Bleeker</i> , secrétaire d'État au Budget et à la Protection des consommateurs, adjointe au ministre de la Justice et de la Mer du Nord	9	- Anneleen Van Bossuyt aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De gedragscode voor influencers" (55016266C) <i>Sprekers: Kris Verduyckt, Leen Dierick, Anneleen Van Bossuyt, Eva De Bleeker</i> , staatssecretaris voor Begroting en Consumentenbescherming, toegevoegd aan de minister van Justitie en Noordzee	9
Questions jointes de	12	Samengevoegde vragen van	12
- Patrick Prévot à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "L'augmentation du nombre de plaintes concernant le commerce en ligne" (55015559C)	12	- Patrick Prévot aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "Het toenemende aantal klachten met betrekking tot e-commerce" (55015559C)	12
- Anneleen Van Bossuyt à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Les plaintes introduites auprès de l'Ombudsman du Commerce" (55015662C) <i>Orateurs: Patrick Prévot, Anneleen Van Bossuyt, Eva De Bleeker</i> , secrétaire d'État au Budget et à la Protection des consommateurs, adjointe au ministre de la Justice et de la Mer du Nord	12	- Anneleen Van Bossuyt aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De klachten ingediend bij de Ombudsman voor de Handel" (55015662C) <i>Sprekers: Patrick Prévot, Anneleen Van Bossuyt, Eva De Bleeker</i> , staatssecretaris voor Begroting en Consumentenbescherming, toegevoegd aan de minister van Justitie en Noordzee	12
Question de Patrick Prévot à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "L'annulation des festivals de musique" (55015582C) <i>Orateurs: Patrick Prévot, Eva De Bleeker</i> , secrétaire d'État au Budget et à la Protection des consommateurs, adjointe au ministre de la Justice et de la Mer du Nord	14	Vraag van Patrick Prévot aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De annulering van muziekfestivals" (55015582C) <i>Sprekers: Patrick Prévot, Eva De Bleeker</i> , staatssecretaris voor Begroting en Consumentenbescherming, toegevoegd aan de minister van Justitie en Noordzee	14
Question de Anneleen Van Bossuyt à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Les plaintes relatives aux services de colis" (55015664C)	16	Vraag van Anneleen Van Bossuyt aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De klachten over pakketdiensten" (55015664C)	16

<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 et 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 en Noordzee	
Question de Anneleen Van Bossuyt à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Les boutiques en ligne" (55015665C)	16	Vraag van Anneleen Van Bossuyt aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "Webshops" (55015665C)	16
<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 et 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 en Noordzee	
Questions jointes de	18	Samengevoegde vragen van	18
- Jasper Pillen à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Le label CE Conformité Européenne" (55015810C)	18	- Jasper Pillen aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "Het CE-label Conformité Européenne" (55015810C)	18
- Anneleen Van Bossuyt à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Le marquage CE" (55015953C)	18	- Anneleen Van Bossuyt aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De CE-markering" (55015953C)	18
<i>Orateurs:</i> Jasper Pillen, Anneleen Van Bossuyt, Eva De Bleeker , secrétaire d'État au Budget et à la Protection des consommateurs, adjointe au ministre de la Justice et de la Mer du Nord		<i>Sprekers:</i> Jasper Pillen, Anneleen Van Bossuyt, Eva De Bleeker , staatssecretaris voor Begroting en Consumentenbescherming, toegevoegd aan de minister van Justitie en Noordzee	
Questions jointes de	20	Samengevoegde vragen van	20
- Leen Dierick à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "L'Eco-Score de Colruyt" (55015920C)	20	- Leen Dierick aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De Eco-Score van Colruyt" (55015920C)	20
- Anneleen Van Bossuyt à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "La confusion liée au Nutri-Score et à l'Eco-Score" (55016268C)	20	- Anneleen Van Bossuyt aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "Consumentenverwarring over Nutri- en Eco-Score" (55016268C)	20
- Kris Verduyckt à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "L'Eco-Score" (55016369C)	20	- Kris Verduyckt aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De Eco-Score" (55016369C)	20
- Kathleen Verhelst à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "L'Eco-Score" (55016843C)	20	- Kathleen Verhelst aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De Eco-Score" (55016843C)	20
<i>Orateurs:</i> Leen Dierick, Anneleen Van Bossuyt, Kris Verduyckt, Kathleen Verhelst, Eva De Bleeker , secrétaire d'État au Budget et à la Protection des consommateurs, adjointe au ministre de la Justice et de la Mer du Nord		<i>Sprekers:</i> Leen Dierick, Anneleen Van Bossuyt, Kris Verduyckt, Kathleen Verhelst, Eva De Bleeker , staatssecretaris voor Begroting en Consumentenbescherming, toegevoegd aan de minister van Justitie en Noordzee	
Question de Sander Loones à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Le plan de relance fédéral" (55015926C)	23	Vraag van Sander Loones aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "Het federaal relanceplan" (55015926C)	23
<i>Orateurs:</i> Sander Loones, Eva De Bleeker , secrétaire d'État au Budget et à la Protection des consommateurs, adjointe au ministre de la Justice et de la Mer du Nord		<i>Sprekers:</i> Sander Loones, Eva De Bleeker , staatssecretaris voor Begroting en Consumentenbescherming, toegevoegd aan de minister van Justitie en Noordzee	

Question de Anneleen Van Bossuyt à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Les pratiques déloyales et trompeuses d'assureurs en matière d'assurance annulation de voyages" (55015954C)	24	Vraag van Anneleen Van Bossuyt aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De oneerlijke en misleidende praktijken van verzekeraars m.b.t. reisannulatieverzekering" (55015954C)	24
<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 et 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 en Noordzee	
Questions jointes de	25	Samengevoegde vragen van	25
- Bert Moyaers à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "La mise en garde du SPF Économie contre le "whaling"" (55015990C)	25	- Bert Moyaers aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De waarschuwing van de FOD Economie voor whaling" (55015990C)	25
- Anneleen Van Bossuyt à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Les attaques de harponnage (whaling)" (55016760C)	25	- Anneleen Van Bossuyt aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De whaling-aanvallen" (55016760C)	25
<i>Orateurs:</i> Bert Moyaers, Anneleen Van Bossuyt, Eva De Bleeker , secrétaire d'État au Budget et à la Protection des consommateurs, adjointe au ministre de la Justice et de la Mer du Nord		<i>Sprekers:</i> Bert Moyaers, Anneleen Van Bossuyt, Eva De Bleeker , 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 28 AVRIL 2021

Après-midi

COMMISSIE VOOR ECONOMIE, CONSUMENTENBESCHERMING EN DIGITALE AGENDA

van

WOENSDAG 28 APRIL 2021

Namiddag

La réunion publique de commission est ouverte à 13 h 38 par M. Stefaan Van Hecke, président.

Le texte en italique est le résumé de la question préalablement déposée.

01 Questions jointes de

- Kim Buyst à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "L'intervention des assureurs en cas de dommages aux habitations occasionnés par la sécheresse" (55015248C)
- Leen Dierick à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "La couverture par l'assurance incendie en cas de sécheresse" (55015464C)
- Nathalie Muylle à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Les dommages causés aux habitations par une sécheresse extrême" (55015571C)
- Anneleen Van Bossuyt à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Les dégâts aux habitations à la suite de la contraction du sol et de la sécheresse persistante" (55015669C)
- Bert Moyaers à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Les conséquences pour certains ménages des captages massifs d'eau souterraine" (55015992C)
- Patrick Prévot à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "La non-reconnaissance de la sécheresse dans la loi sur les catastrophes naturelles" (55016975C)

01.01 Kim Buyst (Ecolo-Groen): Le changement climatique est un fait, avec des périodes de sécheresse, d'une part, et des périodes

De openbare commissievergadering wordt geopend om 13.38 uur en voorgezeten door de heer Stefaan Van Hecke.

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

01 Samengevoegde vragen van

- Kim Buyst aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De tussenkomst van de verzekeraars bij schade aan woningen door droogte" (55015248C)
- Leen Dierick aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De schadedekking door de brandverzekering in geval van droogte" (55015464C)
- Nathalie Muylle aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "Schade aan woningen door extreme droogte" (55015571C)
- Anneleen Van Bossuyt aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De woningschade t.g.v. de inkrimping van de grond en de aanhoudende droogte" (55015669C)
- Bert Moyaers aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De gevolgen voor sommige gezinnen van massale grondwaterwinning" (55015992C)
- Patrick Prévot aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De niet-erkenning van droogte als natuurramp in de wet inzake natuurrampen" (55016975C)

01.01 Kim Buyst (Ecolo-Groen): De klimaatverandering is een feit, met enerzijds periodes van droogte en anderzijds periodes van

d'inondation, de l'autre. Dans le sud des Flandres occidentale et orientale, les maisons se fissurent en raison de la contraction des sols argileux. Le ministre cherche une solution avec le secteur des assurances, mais il envisage également une adaptation législative. Des problèmes analogues se posent dans les régions où les sols sont limoneux.

Quelle est l'ampleur du problème? Quelle est la position d'Assuralia? Quelles sont les prochaines étapes? Une solution peut-elle être trouvée dès avant l'été? Les victimes seront-elles indemnisées rapidement? Les autres effets du changement climatique sont-ils étudiés?

01.02 Leen Dierick (CD&V): Quels ont été les résultats de la concertation avec Assuralia? La contraction des sols sera-t-elle obligatoirement incluse dans chaque police, ou y aura-t-il des surprimes pour les régions touchées? Existe-t-il également des régions où la sécheresse extrême n'affecte pas le sol?

Que faut-il entendre par "glissement de terrain" dans le secteur de l'assurance? En Wallonie, des cas de dommages aux maisons construites sur la roche se produisent régulièrement. Comment les assureurs gèrent-ils ces dossiers?

Y a-t-il d'autres cas connus de sinistres dus à des changements climatiques pour lesquels les dommages sont sujets à interprétation?

01.03 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): *Ces dernières années, nous sommes confrontés à une sécheresse de plus en plus persistante. En conséquence, les maisons se fissurent. Les compagnies d'assurance contestent les demandes d'indemnisation des dégâts bien que les glissements de terrain et les affaissements soient assurés par la police d'assurance incendie.*

Combien de cas de dommages ont été constatés au cours des dernières années? Dans combien de cas les dommages ont-ils été contestés par l'assureur? Le ministre convient-il que la contraction du sol due à la sécheresse constitue une forme de glissement de terrain et d'affaissement et que les dégâts qu'elle provoque devraient donc être couverts par l'assurance incendie? Quelles initiatives le ministre envisage-t-il de prendre pour garantir l'indemnisation des victimes? Quels sont les résultats du groupe de travail mis en place par le ministre Dermagne?

01.04 Bert Moyaers (Vooruit): Outre l'inclusion de la contraction des sols dans la police d'assurance, il faudrait, de l'avis du ministre, également envisager

wateroverlast. In Zuid-West-Vlaanderen en Zuid-Oost-Vlaanderen scheuren de huizen door krimpde kleigronden. De minister zoekt naar een oplossing met de verzekeringssector, maar dacht ook aan een wettelijke aanpassing. Ook in regio's met leemgrond zijn er gelijkaardige problemen.

Wat is de omvang van het probleem? Welk standpunt neemt Assuralia in? Wat zijn de volgende stappen? Kan er nog voor de zomer een oplossing zijn? Zullen de slachtoffers snel vergoed worden? Worden ook de andere effecten van de klimaatverandering al bekeken?

01.02 Leen Dierick (CD&V): Wat waren de resultaten van het overleg met Assuralia? Zal bodeminkrimping verplicht opgenomen worden in elke polis, of komen er extra premies voor de getroffen regio's? Zijn er ook gebieden waar extreme droogte geen invloed heeft op de bodem?

Wat wordt er binnen de verzekeringssector verstaan onder een grondverzakking? In Wallonië zijn er geregeld schadegevallen bij huizen gebouwd op rotsstructuur. Hoe gaan de verzekeraars daarmee om?

Zijn er nog schadegevallen door klimatologische gevolgen bekend waarbij de schade voor interpretatie vatbaar is?

01.03 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): *De laatste jaren krijgen we alsmaar meer te maken met aanhoudende droogte. Hierdoor scheuren er huizen. Verzekeringsmaatschappijen betwisten de schadeclaims, ondanks het feit dat aardverschuivingen en grondverzakkingen verzekerd zijn binnen de brandverzekering.*

Hoeveel schadegevallen werden er in de afgelopen jaren vastgesteld? Bij hoeveel daarvan werd de schade door de verzekeraar betwist? Is de minister het ermee eens dat het inkrimpen van de bodem door droogte geldt als een vorm van aardverschuiving en grondverzakking en dus gedekt moet worden door de brandverzekering? Welke initiatieven plant de minister zodat de slachtoffers vergoed worden? Wat zijn de resultaten van de werkgroep die door minister Dermagne werd opgericht?

01.04 Bert Moyaers (Vooruit): Naast het opnemen van bodeminkrimping in de verzekeringspolis moet volgens de minister ook overwogen worden om de

de modifier les normes en matière de construction.

bouwvoorschriften aan te passen.

Ne serait-il pas plus judicieux de tracer et de pénaliser le pompage illégal d'eau? Le ministre se concertera-t-il avec ses homologues régionaux concernant le problème du captage illégal d'eaux souterraines? Ne serait-il pas inéquitable que les familles doivent payer des surprimes ou être confrontées à des normes de construction plus contraignantes?

Zou het niet beter zijn om het illegaal oppompen van water op te sporen en te bestraffen? Zal de minister overleggen met de regionale ministers om het probleem van illegale grondwaterwinning aan te pakken? Is het niet vreemd dat gezinnen moeten opdraaien voor extra verzekeringspremies en strengere bouwvoorschriften?

01.05 Patrick Prévot (PS): La loi du 17 septembre 2005 prévoit que le contrat d'assurance incendie couvre les dommages causés par une catastrophe naturelle mais il existe un flou sur la sécheresse. Les assureurs l'interprètent pour ne pas indemniser leurs clients.

01.05 Patrick Prévot (PS): De wet van 17 september 2005 bepaalt dat de brandverzekeringsovereenkomst ook schade ten gevolge van een natuurramp dekt, maar het is niet duidelijk of droogte daar ook onder valt. Verzekeraars interpreteren de wettekst zodanig dat ze hun cliënten niet moeten vergoeden.

Y a-t-il eu des plaintes liées à cette problématique au SPF Économie ou auprès de l'Ombudsman des Assurances? Comment objectiver ce problème? Modifierez-vous la loi du 4 avril 2014 sur les assurances pour la clarifier sur la sécheresse?

Heeft de FOD Economie of de Ombudsman van de Verzekeringen klachten ontvangen rond deze problematiek? Hoe kan dit probleem geobjectiveerd worden? Zult u de wet van 4 april 2014 betreffende de verzekeringen wijzigen om het punt over de droogte te verduidelijken?

01.06 Eva De Bleeker, secrétaire d'État (en néerlandais): Assuralia ne considère la contraction de sols en raison de la sécheresse comme un glissement de terrain ou un affaissement que lorsqu'il est question d'un mouvement d'une masse importante de terre, qui provoque la destruction ou l'endommagement de biens et qui est dû en grande partie à un phénomène naturel autre qu'une inondation ou un tremblement de terre. Dans la pratique, cette description légale des glissements de terrain et des affaissements n'est pas très claire.

01.06 Staatssecretaris Eva De Bleeker (Nederlands): Assuralia beschouwt het inkrimpen van de bodem door droogte pas als aardverschuiving of grondverzakking als er sprake is van een beweging van een belangrijke massa van de bodemlaag, die goederen vernielt of beschadigt en die geheel of deels te wijten is aan een natuurlijk fenomeen, anders dan een overstroming of aardbeving. In de praktijk is die wettelijke omschrijving van aardverschuivingen en grondverzakkingen niet erg duidelijk.

Les consommateurs font valoir que la garantie joue parce que le sol a bougé et que ce mouvement est dû à un phénomène naturel provoquant des dégâts. Les assureurs rejettent les déclarations de sinistre parce que nous ne sommes pas, selon eux, en présence de la disparition de terres, comme c'est bien le cas lors de glissements de terrains ou d'affaissements. En cas de contraction, il est question d'un affaissement au sens d'un mouvement d'une masse importante de terrain. Il est bien question d'une modification du volume du sous-sol.

De consumenten argumenteren dat de waarborg speelt omdat de grond in beweging is en dit te wijten is aan een natuurlijk fenomeen, met schade als gevolg. De verzekeraars wijzen de aangifte af omdat er geen sprake is van verdwijning van aarde, wat wel zo is bij een aardverschuiving of aardverzakking. Bij inklinking is er sprake van een verzakking in de zin van een beweging van een belangrijke massa van de bodemlaag. Er is wel sprake van een wijziging in het volume van de ondergrond.

(En français) Le rapport 2019 de l'Ombudsman des Assurances montre que les demandes d'intervention pour des dommages venant d'une contraction du sol et des terres argileuses à cause de la sécheresse augmentent. Pour objectiver ce problème, il faudrait d'une cartographie et des statistiques.

(Frans) Het jaarverslag 2019 van de Ombudsman van de Verzekeringen toont aan dat het aantal vragen tot vergoeding van schade als gevolg van samentrekking van grond en klei-aarde door de droogte toeneemt. Om dit probleem te objectiveren, zou het in kaart moeten worden gebracht en zijn er statistieken nodig.

(En néerlandais) Depuis 2017, l'Ombudsman des Assurances a reçu 26 plaintes de consommateurs contestant le refus de la couverture. Les dommages liés à des tassements ont entraîné l'ouverture de 2 dossiers en 2017, de 8 dossiers en 2018, de 7 dossiers en 2019, de 7 dossiers en 2020 et de 2 dossiers déjà en 2021.

Nous avons demandé au SPF Économie d'analyser la législation, la jurisprudence étant actuellement très divergente. Ainsi, certains jugements indiquent que cette affaire n'entre pas dans le champ d'application de la loi sur les assurances, tandis que d'autres indiquent le contraire. Il n'y a donc pas de vision claire.

Début janvier, mon cabinet a été pour la première fois en correspondance avec la fédération des assurances Assuralia en vue de rechercher une solution à ce problème. J'ai en effet entendu par le biais de plusieurs canaux que le préjudice pour le consommateur pouvait être substantiel. Fin janvier, j'ai discuté avec Assuralia des différentes solutions possibles lors d'une concertation en ligne.

(En français) Pour trouver une solution pour les sinistres actuels et futurs, un groupe de travail interfédéral regroupant notamment des représentants de mon cabinet, des Régions, d'Assuralia a été créé en février sous la direction du ministre Dermagne. Il s'est réuni deux fois. Des réunions bilatérales se tiennent aussi à ce sujet.

(En néerlandais) Il est trop tôt pour proposer une solution éventuelle, la concertation étant toujours en cours.

Une cartographie devrait nous permettre d'identifier les zones en Belgique où une sécheresse extrême n'a pas d'influence sur le sol et partant, sur la structure des habitations. Or une telle cartographie relève des compétences régionales. La question doit, dès lors, être adressée aux régions.

(En français) Le SPF Économie examine comment la sécheresse est déjà incluse dans la loi et s'il faut l'adapter.

(En néerlandais) Plusieurs options se présentent. Il est ainsi possible d'inclure pour tout le monde le risque dans l'assurance incendie, ce qui entraînera bien sûr une augmentation générale de la prime. Une autre possibilité est d'inclure le risque dans les primes uniquement pour les zones touchées, ce qui implique de posséder des cartes régionales du sous-sol. Il est aussi possible d'imposer des

(Nederlands) Sinds 2017 ontving de Ombudsman van de Verzekeringen 26 klachten van consumenten die niet akkoord gingen met de afwijzing van de dekking. In 2017 ging het over 2 dossiers zettingschade, in 2018 om 8 dossiers, in 2019 om 7 dossiers, in 2020 om 7 dossiers en in 2021 nu al om 2 dossiers.

We hebben aan de FOD Economie gevraagd om de wetgeving te analyseren omdat de rechtspraak momenteel zeer divergent is. Zo wijzen sommige vonnissen uit dat deze zaak niet valt onder de verzekeringswet en andere dan weer wel. Er is dus geen duidelijk beeld.

Begin januari heeft mijn kabinet over dit probleem een eerste maal gecorrespondeerd met de verzekeringsfederatie Assuralia om een oplossing te vinden. Ik heb immers via meerdere kanalen gehoord dat de schade voor de consument groot kan zijn. Eind januari heb ik in een online overleg met Assuralia de diverse mogelijke oplossingen besproken.

(Frans) Om een oplossing te vinden voor de huidige en toekomstige schadegevallen, werd er in februari onder leiding van ministre Dermagne een interfederale werkgroep opgericht met onder meer vertegenwoordigers van mijn kabinet, de Gewesten en Assuralia. Deze werkgroep is twee keer bijeengekomen. Er worden over dit onderwerp ook bilaterale vergaderingen gehouden.

(Nederlands) Het is nog te vroeg om een mogelijke oplossing voor te stellen omdat het overleg nog niet is afgerond.

Een cartografie zou ons in staat moeten stellen om na te gaan waar in België extreme droogte geen invloed heeft op de bodem en dus op de structuur van een woning. Die cartografie is evenwel een regionale bevoegdheid. De vraag daartoe moet dus aan de Gewesten worden gesteld.

(Frans) De FOD Economie onderzoekt in welke mate de droogte reeds in de wet opgenomen is en of die wet aangepast moet worden.

(Nederlands) Er zijn enkele opties. Zo kan men het risico opnemen in de brandverzekering voor iedereen, wat natuurlijk een algemene premieverhoging inhoudt. Of men kan het risico opnemen in de premies enkel voor de getroffen gebieden, waarvoor regionale ondergrondkaarten nodig zijn. Men kan ook aangepaste bouwwijzen opleggen, net zoals voor overstromingsgebieden,

procédés de construction adaptés, à l'exemple de ce qui se fait pour les zones inondables, ce qui est une compétence régionale et augmente la responsabilité de l'architecte et de l'expert en stabilité.

Je ne dispose pas pour l'heure d'informations relatives au nombre de cas de dommages causés par un tassement du sol au cours des dernières années. Certaines régions évoquent à peine cinq cas. En l'absence de signalements, il est impossible d'évaluer le phénomène. Le nombre de signalements, de plaintes et d'actions en justice est donc relativement peu élevé et il convient de poursuivre l'étude du problème.

En ce qui concerne les dégâts causés aux maisons construites sur une structure rocheuse, il faudra vérifier s'il y a eu déplacement ou affaissement de terrain. Les compagnies d'assurance incendie sont libres de juger si la situation correspond à la définition légale, sous réserve de la compétence des cours et des tribunaux. Nous observons cependant aussi que des fissures peuvent également survenir sans lien avec la sécheresse ou avec des déplacements et affaissements de terrain.

(En français) Parfois, les calculs de stabilité de l'architecte sont erronés. Sa responsabilité est alors engagée.

(En néerlandais) Je n'ai pas connaissance d'autres sinistres consécutifs à des circonstances climatiques pour lesquels les dommages seraient sujets à interprétation.

01.07 Kim Buyst (Ecolo-Groen): Nous pouvons et devons rendre notre pays plus robuste sur le plan climatique en bétonnant moins et en faisant un usage plus parcimonieux des eaux souterraines. Cela requiert la prise de mesures à la fois par le gouvernement fédéral et par les gouvernements des entités fédérées. Par ailleurs, nous ne pouvons pas abandonner à leur sort les victimes du changement climatique, qui doivent obtenir des certitudes quant à leur situation. Il me semble donc important que le secteur des assurances se prépare à des situations qui sont la conséquence du changement climatique. Les Pays-Bas peuvent nous servir de modèle en la matière.

01.08 Leen Dierick (CD&V): Il s'agit d'un problème complexe pour lequel il n'existe pas de solution miracle. Il est donc positif que ce groupe de travail ait été créé. J'espère qu'une solution pourra être trouvée rapidement, car le problème va prendre de l'ampleur. C'est pourquoi je soutiens la demande de mesures d'adaptation climatique, sans toutefois

wat een regionale bevoegdheid is en waardoor de verantwoordelijkheid van de architect en de stabiliteitsdeskundige groter wordt.

Ik heb momenteel geen informatie over het aantal gevallen van zettingschade aan gebouwen in de laatste jaren. Sommige Gewesten spreken over amper vijf gevallen. Wij kunnen dit niet inschatten bij gebrek aan meldingen. Het aantal meldingen, klachten en rechtszaken is dus relatief laag en verder onderzoek is nodig.

Inzake de schade aan huizen gebouwd op een rotsstructuur, moet worden gecontroleerd of er sprake is van een aardverschuiving of grondverzakking. Brandverzekeraars zijn vrij om te oordelen of de situatie overeenkomt met de wettelijke definitie, onder voorbehoud van de bevoegdheid van de hoven en rechtbanken. Wij zien echter ook scheuren die geen verband houden met droogte, aardverschuivingen of aardverzakkingen.

(Frans) Soms zijn de stabiliteitsberekeningen van de architect onjuist. In dat geval zal hij aansprakelijk gesteld worden.

(Nederlands) Ik heb geen weet van andere schadegevallen ten gevolge van klimatologische omstandigheden waarbij die schadegevallen vatbaar zijn voor interpretatie.

01.07 Kim Buyst (Ecolo-Groen): Wij kunnen en moeten ons land klimaatrobuuster maken door minder te verhard en zuiniger om te gaan met grondwater. Dat vergt maatregelen van zowel de federale als de deelstaatregeringen. Voorts mogen we de slachtoffers van klimaatverandering niet in de steek laten en moeten zij duidelijkheid krijgen. Het lijkt me dus belangrijk dat de verzekeringssector zich voorbereidt op situaties die het gevolg zijn van klimaatverandering. Nederland kan wat dat betreft voor ons een gidsland zijn.

01.08 Leen Dierick (CD&V): Het is een complex probleem waarvoor geen mirakeloplossing bestaat. Het is dus goed dat die werkgroep werd opgericht. Ik hoop op een spoedige oplossing, want de problematiek zal groter worden. Daarom steun ook ik de vraag om klimaatadaptieve maatregelen zonder evenwel de huidige slachtoffers in de steek

laisser pour compte les victimes actuelles. Je place donc mes espoirs dans une solution en concertation avec le secteur des assurances, sans augmentation des primes.

01.09 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Il convient d'éviter que de telles situations se reproduisent et de privilégier une approche environnementale et climatique différente. Les personnes concernées sont bel et bien des sinistrés. Leurs dommages se montent à des dizaines de milliers d'euros et nous devons donc absolument leur venir en aide. Je m'étonne que la législation existante ne permette pas de répondre à ce problème. Depuis 2005, la loi mentionne les affaissements et les glissements de terrain parmi les catastrophes naturelles, et ce, même s'ils sont le résultat d'un processus lent et invisible. La contraction du sol répond à cette définition. C'est pourquoi, à l'époque, l'intention du législateur était déjà d'augmenter la prime et de faire couvrir de tels risques par l'assurance incendie. L'année dernière, nous avons introduit une proposition de loi interprétative à cet effet. Nous espérons que la clarté pourra être faite quant à cette question à bref délai.

01.10 Bert Moyaers (Vooruit): Nous devons surtout nous attaquer aux captages irresponsables d'eau souterraine plutôt que d'imposer des règles plus strictes en matière de construction ou d'instaurer des primes d'assurance plus élevées alors que ces éléments devraient peut-être être inclus par défaut dans l'assurance incendie. On parle en effet d'irrigations, d'humidifications et de drainages en profondeur massifs.

01.11 Patrick Prévot (PS): J'entends que vous êtes consciente de la problématique et que vous agissez en favorisant la concertation. Pourtant le secteur des assurances manque de solidarité malgré qu'il ait été épargné par la crise. Si la concertation n'aboutit pas, il faudra agir pour éviter que les consommateurs soient lésés.

01.12 Kathleen Verhelst (Open Vld): Ce problème mérite toute notre attention. La situation des personnes concernées est particulièrement dramatique, mais le problème n'est pour l'instant pas très étendu. Je me réjouis que le secteur des assurances se penche sur cette question. Il importe que les régions fassent la cartographie des sols spécifiquement concernés par ce problème et examinent leur affectation générale, notamment le captage d'eaux souterraines.

L'incident est clos.

te laten. Ik hoop dus op een oplossing in overleg met de verzekeringssector, zonder verhoging van de premies.

01.09 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): We moeten inderdaad trachten om in de toekomst dergelijke zaken te vermijden en op een andere manier met ons milieu en ons klimaat om te gaan. De betrokkenen zijn zeker slachtoffers. Hun schade loopt in de tienduizenden euro's. Wij moeten hen dus zeker helpen. Wel is het vreemd dat de bestaande wetgeving daartoe geen oplossing biedt. Sinds 2005 is er in de wet sprake van grondverzakkingen en aardverschuivingen als deel van natuurrampen, ook als zij het resultaat zijn van een traag en onzichtbaar proces. De inkrimping van een bodem beantwoordt daaraan. Het was daarom toen ook al de bedoeling van de wetgever om de premie te verhogen en dergelijke zaken door de brandverzekering te laten dekken. Vorig jaar hebben wij daartoe nog een voorstel van interpretatieve wet ingediend. We hopen alleszins snel op meer duidelijkheid.

01.10 Bert Moyaers (Vooruit): We moeten vooral de onverantwoorde grondwaterwinningen aanpakken, meer nog dan strengere bouwvoorschriften op te leggen of hogere verzekeringspolissen in te voeren terwijl dit wellicht best standaard in de brandverzekering zit. Er wordt immers massaal geïrrigeerd, beneveld en diep gedraineerd.

01.11 Patrick Prévot (PS): Ik hoor dat u zich van de problematiek bewust bent en dat u bij uw handelen de voorkeur geeft aan overleg. Het ontbreekt de verzekeringssector echter aan solidariteit, ook al is hij door de crisis gespaard gebleven. Als overleg niets oplevert, zal er ingegrepen moeten worden om te vermijden dat de consument benadeeld wordt.

01.12 Kathleen Verhelst (Open Vld): Men moet meer oog hebben voor de problematiek. De situatie voor de betrokkenen is heel dramatisch, maar het probleem is nog niet wijdverspreid. Het is goed dat de verzekeringswereld zich hierop voorbereidt. Essentieel is dat de regio's die specifieke gronden in kaart brengen en het algemene gebruik ervan heel goed bekijken, bijvoorbeeld op het vlak van grondwaterwinning.

Het incident is gesloten.

02 Question de Leen Dierick à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "L'application TikTok" (55014643C)

02.01 Leen Dierick (CD&V): Conjointement avec seize autres organisations de consommateurs, Test Achats a déposé une plainte contre TikTok. Les conditions d'utilisation de la plate-forme ne sont pas claires, les jeunes ne sont pas suffisamment protégés contre la publicité cachée et les informations relatives au traitement de données à caractère personnel seraient trompeuses.

Combien de plaintes concernant la plate-forme TikTok l'Inspection économique a-t-elle reçues à ce jour? Quelles suites sont-elles réservées à ces plaintes? La secrétaire d'État demandera-t-elle à l'Inspection économique de mener une enquête sur les pratiques de TikTok?

02.02 Eva De Bleeker, secrétaire d'État (en néerlandais): J'ai déjà répondu à une question similaire en février. La plainte a été déposée auprès du réseau européen CPC (Consumer Protection Cooperation). L'Inspection économique n'a pas reçu de plaintes concernant TikTok par le biais de son point de contact. Indirectement, TikTok est mentionnée dans certains signalements comme plateforme de communication. L'Inspection économique suivra l'enquête européenne et a formellement accordé son soutien. Nous attendons le résultat de l'enquête.

Les infractions à la législation RGPD et les restrictions d'accès pour les mineurs relèvent de la compétence de l'APD. Je vous renvoie au secrétaire d'État Michel pour cette question.

L'incident est clos.

03 Question de Albert Vicaire à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Le blocage des comptes bancaires en cas de décès" (55014864C)

03.01 Albert Vicaire (Ecolo-Groen): Pour payer le loyer ou les factures d'énergie, par exemple, le conjoint d'un défunt peut accéder aux comptes – bloqués – de celui-ci. Pour ce faire, hors covid-19, le conjoint devait présenter les factures au guichet de la banque. Or, les guichets des banques sont fermés ou très difficilement accessibles à cause de la crise sanitaire.

Avez-vous été informée de ce problème? Vous est-il possible d'agir auprès des banques?

02 Vraag van Leen Dierick aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De TikTok-app" (55014643C)

02.01 Leen Dierick (CD&V): Samen met zestien andere consumentenorganisaties heeft Test Aankoop een klacht ingediend tegen TikTok. De gebruiksvoorwaarden van het platform zijn onduidelijk, jongeren worden onvoldoende beschermd tegen verborgen reclame en er is sprake van misleiding bij de verwerking van de persoonsgegevens.

Hoeveel klachten heeft de Economische Inspectie al ontvangen over TikTok? Welk gevolg wordt eraan gegeven? Zal de minister de Inspectie vragen een onderzoek te voeren naar de praktijken van TikTok?

02.02 Staatssecretaris Eva De Bleeker (Nederlands): Ik heb in februari al op een gelijkaardige vraag geantwoord. De klacht werd ingediend bij het Europese CPC-netwerk (Consumer Protection Cooperation). De Economische Inspectie ontving geen klachten over TikTok via het meldpunt. Indirect wordt TikTok wel in meldingen vermeld als de gebruikte communicatiewijze. De Economische Inspectie zal het Europese onderzoek opvolgen. Zij heeft formeel haar steun toegezegd. Wij wachten de uitkomst van dit onderzoek af.

Inbreuken op de GDPR-wetgeving en de toegangsbeperking voor minderjarigen behoren tot de bevoegdheid van de GBA. Ik verwijs hiervoor naar staatssecretaris Michel.

Het incident is gesloten.

03 Vraag van Albert Vicaire aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "Het blokkeren van bankrekeningen bij een overlijden" (55014864C)

03.01 Albert Vicaire (Ecolo-Groen): Om de huur of de energiefacturen te betalen, bijvoorbeeld, kan de echtgenoot van een overleden persoon toegang krijgen tot de – geblokkeerde – rekeningen van de overledene. In niet-coronatijden moest de echtgenoot daartoe de facturen tonen aan het bankloket. De bankklokken zijn echter gesloten of erg moeilijk bereikbaar als gevolg van de gezondheidscrisis.

Bent u op de hoogte van dit probleem? Kunt u actie ondernemen ten aanzien van de banken?

03.02 Eva De Bleeker, secrétaire d'État (*en français*): La DG Inspection économique n'a reçu aucune plainte à ce sujet. Febelfin n'a pas non plus rapporté de problème spécifique. Il est possible de se rendre à la banque en prenant rendez-vous, en vertu des mesures corona.

Febelfin souligne toutefois qu'il ne devrait pas y avoir de retard dans le traitement des demandes. Une partie du personnel des agences travaille à domicile mais ils peuvent gérer beaucoup de choses à distance.

J'ai demandé d'accorder la priorité nécessaire afin qu'il n'y ait pas de retard déraisonnable.

L'incident est clos.

04 Question de Anneleen Van Bossuyt à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "La prolongation des bons de valeur Bongo" (55014892C)

04.01 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): *Cela fait des mois qu'en raison des mesures de lutte contre le coronavirus, les bons Bongo ne peuvent pas être utilisés. La procédure permettant de les prolonger paraît laborieuse et entraîne des frais supplémentaires. Cette situation a également des effets sur les secteurs de l'horeca et de l'événementiel qui ne sont payés que lorsque le bon Bongo est effectivement utilisé.*

La secrétaire d'État est-elle au courant du problème et prendra-t-elle des contacts à ce sujet? Quelles mesures peut-elle prendre contre les suppléments de frais réclamés dans le contexte de la crise du covid? Les consommateurs pourront-ils récupérer ultérieurement les frais payés?

04.02 Eva De Bleeker, secrétaire d'État (*en néerlandais*): J'ai connaissance du problème et j'ai pris contact, le 2 mars, avec la société qui émet les bons. Le groupe Smartbox a indiqué avoir raccourci les délais de paiement au profit de ses partenaires. Les consommateurs peuvent faire appel au service client afin de bénéficier d'une garantie covid qui leur permet d'échanger ou de prolonger gratuitement leur bon tant que la crise persiste. Enfin, la durée de validité des bons a été portée à trois ans et trois mois. J'ai signalé à la société émettrice que nous étions attentifs au respect de ces dispositions et que je m'attends, dans le cas contraire, à ce que les consommateurs soient remboursés.

04.03 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Le lien

03.02 Staatssecretaris Eva De Bleeker (Frans): De Algemene Directie Economische Inspectie heeft hierover geen enkele klacht ontvangen. Febelfin heeft ook geen melding gemaakt van specifieke problemen. Men kan naar de bank gaan na het maken van een afspraak, overeenkomstig de coronamaatregelen.

Febelfin benadrukt niettemin dat er geen vertraging zou mogen zijn bij de behandeling van de aanvragen. Een deel van het personeel van de bankkantoren werkt thuis, maar er kan veel vanop afstand afgehandeld worden.

Ik heb gevraagd dat hieraan de nodige voorrang wordt gegeven zodat er geen onredelijke vertraging optreedt.

Het incident is gesloten.

04 Vraag van Anneleen Van Bossuyt aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De verlenging van de Bongo-waardebonnen" (55014892C)

04.01 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): *Als gevolg van de coronamaatregelen kunnen Bongobonnen al maanden niet worden gebruikt. Ze verlengen blijkt een moeizaam proces en bovendien worden er kosten aangerekend. Ook voor de horeca- en evenementensector heeft dat een impact, want zij worden pas betaald wanneer de Bongobon effectief wordt gebruikt.*

Is de staatssecretaris op de hoogte van het probleem en zal ze daarover contact opnemen? Welke stappen kan ze ondernemen tegen de aanrekening van kosten in het raam van de covidcrisis? Kunnen consumenten betaalde kosten later terugvorderen?

04.02 Staatssecretaris Eva De Bleeker (Nederlands): Het probleem is me bekend en ik had op 2 maart contact met de uitgever van de bonnen. De Smartbox Group gaf aan ten gunste van de partners de betaaltermijnen te hebben ingekort. Consumenten kunnen via de *costumer service* gebruikmaken van een covidgarantie, waardoor ze de bon gratis kunnen omruilen of verlengen zolang de crisis aanhoudt. Tot slot werd de geldigheidsduur verlengd naar drie jaar en drie maanden. Ik heb de uitgever erop gewezen dat we toezien op het beleid en dat ik verwacht dat de consumenten in het andere geval worden terugbetaald.

04.03 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Het

entre la durée de la crise et la période de trois ans et trois mois m'échappe. J'ose espérer que la crise ne durera plus trois ans et trois mois. Selon nos informations et celles de Test Achats, des frais administratifs ont bel et bien été réclamés en cas de prolongation.

04.04 **Eva De Bleeker**, secrétaire d'État (*en néerlandais*): Je demanderai une nouvelle vérification à cet égard. Je fournirai également des précisions supplémentaires concernant la durée de validité.

L'incident est clos.

05 Questions jointes de

- Kris Verduyckt à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Les directives concernant les influenceurs" (55015482C)
- Leen Dierick à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "La campagne de communication relative aux messages publicitaires trompeurs sur les réseaux sociaux" (55015761C)
- Anneleen Van Bossuyt à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Le code de conduite pour les influenceurs" (55016266C)

05.01 **Kris Verduyckt** (Vooruit): Compte tenu du rôle toujours plus important joué par les influenceurs dans notre société, le Centre de la Communication – anciennement le Conseil de la Publicité – a élaboré certaines recommandations et directives. L'une d'entre elles préconise d'indiquer clairement lorsque de la publicité est faite dans les médias sociaux. Par le biais d'une action, la secrétaire d'État a voulu attirer davantage l'attention sur cette recommandation, mais personne ne l'applique. Ne serait-il pas préférable qu'elle rende les directives officielles, comme l'a fait le Royaume-Uni?

Les règles en matière de publicité pour les enfants et les jeunes à la radio et à télévision sont assez sévères, mais les influenceurs et les médias sociaux n'en font qu'à leur tête dans ce domaine. Cela n'est pas correct. Le gouvernement accorderait-il une attention particulière à ce groupe cible vulnérable? La secrétaire d'État partage-t-elle l'avis qu'il est préférable, à tout le moins pour les compléments alimentaires et les médicaments, qu'aucune publicité ne soit faite dans les médias sociaux?

05.02 **Leen Dierick** (CD&V): *Le 14 mars 2021, la secrétaire d'État a lancé avec plusieurs influenceurs*

verband tussen de duur van de crisis en drie jaar en drie maanden is me niet zo duidelijk. Ik mag hopen dat de crisis geen drie jaar en drie maanden meer zal duren. Volgens onze informatie en die van Test Aankoop werden wel degelijk administratiekosten aangerekend bij verlenging.

04.04 Staatssecretaris **Eva De Bleeker** (*Nederlands*): Ik zal dat nogmaals laten nagaan. Ik zal ook nog meer details bezorgen in verband met de geldigheidstermijn.

Het incident is gesloten.

05 Samengevoegde vragen van

- Kris Verduyckt aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De richtlijnen voor influencers" (55015482C)
- Leen Dierick aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De communicatiecampagne rond misleidende reclameboodschappen op sociale media" (55015761C)
- Anneleen Van Bossuyt aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De gedragscode voor influencers" (55016266C)

05.01 **Kris Verduyckt** (Vooruit): Omdat influencers een steeds belangrijker rol in onze samenleving spelen heeft het Communicatie Centrum – de vroegere Raad voor de Reclame – een aantal aanbevelingen en richtlijnen opgesteld. Een daarvan is om, wanneer men reclame maakt op sociale media, dat ook duidelijk aan te geven. De staatssecretaris wilde daar via een actie meer aandacht voor krijgen, maar niemand past de aanbeveling toe. Zou zij de richtlijnen niet best officieel maken, zoals gebeurd is in het Verenigd Koninkrijk?

De regels inzake reclame voor kinderen en jongeren op radio en tv zijn vrij streng, maar influencers en sociale media doen wat dat betreft maar ongestoord hun ding. Dit is niet correct. Zal de regering extra aandacht hebben voor deze kwetsbare doelgroep? Vindt de staatssecretaris ook dat er alvast voor voedingssupplementen en medicijnen best geen reclame wordt gemaakt op de sociale media?

05.02 **Leen Dierick** (CD&V): *Op 14 maart 2021 lanceerde de staatssecretaris samen met een*

et groupements d'intérêts une campagne de communication concernant les messages publicitaires trompeurs dans les médias sociaux. Quels ont été les résultats de cette campagne? Où en est le cadre légal annoncé pour les influenceurs?

Depuis 2018, des fraudeurs ont extorqué plus de 2,5 millions d'euros par le biais d'annonces frauduleuses, mais le SPF Économie n'a procédé qu'à onze contrôles. Va-t-on augmenter le nombre de contrôles? Des campagnes de sensibilisation seront-elles encore organisées en 2021?

La fraude à l'amitié peut avoir de lourdes conséquences sur le plan financier et émotionnel. Que va entreprendre la secrétaire d'État pour protéger les consommateurs? Va-t-elle obliger les sites de rencontre et les médias sociaux à déceler et à supprimer de manière proactive les faux profils et les annonces frauduleuses?

05.03 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): *Il y a quelques années, des directives ont été élaborées pour les influenceurs et la publicité.*

Dans quelle mesure ces directives sont-elles suivies? Comment leur respect est-il contrôlé? Combien d'infractions sont-elles constatées chaque année? Dans quelle mesure est-il demandé aux influenceurs qui ne respectent pas les directives d'arrêter leur campagne? Dans quelle mesure donnent-ils immédiatement suite à la demande? N'y a-t-il pas lieu d'établir un cadre plus strict?

05.04 Eva De Bleeker, secrétaire d'État (en néerlandais): La publicité est balisée par la loi, y compris pour les influenceurs en ligne. S'ils ont le statut d'entreprise, ils doivent respecter l'interdiction de pratiques commerciales déloyales. Des personnes physiques peuvent également être considérées comme une entreprise. Toute forme de rémunération, de même que le nombre de suiveurs peuvent être pris en considération. Les influenceurs sont tenus de communiquer clairement sur la nature commerciale du message.

Outre la loi, il existe aussi des directives facultatives. En octobre 2018, le Centre de communication a publié des recommandations relatives aux influenceurs en ligne. Le Jury d'Éthique publicitaire (JEP) veille au respect de celles-ci. Le nombre de plaintes en la matière reste peu élevé. En 2019, le JEP a traité 27 dossiers ayant trait à la publicité sur les réseaux sociaux, dont 2 portaient sur des pratiques de marketing d'influence. En 2020, le nombre de dossiers s'est

aantal influencers en belangenorganisaties een communicatiecampagne rond misleidende reclameboodschappen op sociale media. Welk resultaat heeft deze campagne gehad? Hoever staat het met het aangekondigde wettelijk kader voor influencers?

Sinds 2018 hebben fraudeurs meer dan 2,5 miljoen euro buitgemaakt via frauduleuze advertenties, maar er werden slechts elf controles uitgevoerd door de FOD Economie. Zal dit aantal worden opgedreven? Komen er in 2021 nog sensibiliseringscampagnes?

Vriendschapsfraude kan grote gevolgen hebben op financieel en emotioneel vlak. Wat zal de staatssecretaris doen om de consument te beschermen? Zal zij datingsites en sociale media verplichten proactief nepprofielen en frauduleuze advertenties op te sporen en die te laten verwijderen?

05.03 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): *Enkele jaren geleden werden richtlijnen opgesteld voor influencers en reclame.*

In welke mate worden deze richtlijnen opgevolgd? Hoe wordt dit gecontroleerd? Hoeveel inbreuken worden er jaarlijks vastgesteld? In welke mate vraagt men aan influencers die de richtlijnen niet opvolgen, om hun campagne stop te zetten? In welke mate wordt hieraan onmiddellijk gevolg gegeven? Is er geen nood aan een strikter kader?

05.04 Staatssecretaris Eva De Bleeker (Nederlands): Er zijn wel degelijk wettelijke grenzen voor het maken van reclame, ook voor online influencers. Als ze als onderneming zijn te beschouwen, moeten ze het verbod op oneerlijke handelspraktijken respecteren. Ook natuurlijke personen kunnen als onderneming worden beschouwd. Elke vorm van vergoeding en ook het aantal volgers kunnen daarvoor in aanmerking worden genomen. Influencers moeten duidelijk communiceren dat het om een commerciële boodschap gaat.

Naast de wet bestaan er ook vrijblijvende richtlijnen. In oktober 2018 publiceerde het Communicatie Centrum aanbevelingen inzake online-influencers. De Jury voor Ethische Praktijken inzake reclame (JEP) controleert de naleving ervan. Het aantal klachten hierover blijft laag. In 2019 heeft de JEP 27 dossiers inzake reclame op sociale media behandeld, waarvan 2 met betrekking tot influencermarketing. In 2020 was dat respectievelijk 16 en 1. Er waren 6 dossiers inzake de

élevé à respectivement 16 et 1. Six dossiers avaient trait à l'identification du caractère commercial d'une communication et l'un de ceux-ci relevait du marketing d'influence. Dans les 3 dossiers mentionnés, le JEP a formulé une décision négative à laquelle les publicitaires et influenceurs concernés se sont volontairement conformés.

Pour évaluer si une pratique commerciale est déloyale, on tient compte de l'âge ou de la crédulité du groupe de consommateurs visés. Les contrôles sont supervisés par l'Inspection économique. Depuis 2018, 30 cas de pratiques déloyales concernant des influenceurs en ligne ont été signalés, dont 10 en 2021. Comme l'Inspection économique peut ouvrir une enquête sur la base de signalements, nous avons développé une campagne de sensibilisation afin d'attirer l'attention des consommateurs sur le point de contact.

Le monde des médias sociaux étant en constante évolution, des concertations sont organisées avec le secteur et les Communautés afin de déterminer comment mettre en lumière le cadre légal existant.

La campagne de sensibilisation aux messages publicitaires trompeurs a permis d'atteindre au total une audience de 100 000 suiveurs sur les réseaux des influenceurs et de 24 000 par le biais de mes comptes sur les réseaux sociaux.

À travers la campagne avec l'influenceur Christophe Ramont, j'ai voulu démontrer les risques des sites de rencontre en ligne et attirer l'attention sur l'importance du point de contact. De nombreuses victimes ne se manifestent pas. La sensibilisation des consommateurs confrontés à un cas de fraude à l'amitié est la meilleure approche à adopter.

05.05 Kris Verduyckt (Vooruit): De nombreux parents s'inquiètent non seulement de l'aspect commercial mais par exemple également de l'exposition à des vidéos de suicides. Nos enfants ne peuvent pas devenir le jouet des pros du marketing. Lorsque les choses vont trop loin, les gens portent tout de même plainte, apparemment. Je constate que la publicité faite par les entreprises sur les réseaux sociaux est très bien cadrée. Par contre, en ce qui concerne les influenceurs, il est moins facile de repérer les contenus sponsorisés.

05.06 Leen Dierick (CD&V): Nous devons nous demander si les directives ne sont pas trop dépourvues d'engagement. Je soutiens les campagnes de sensibilisation mais nous ne pouvons pas sous-estimer à quel point il est important de toucher également les influenceurs.

herkenbaarheid van commerciële communicatie, waarvan 1 met betrekking tot influencermarketing. In de 3 vermelde dossiers werd door de JEP een negatieve beslissing geformuleerd, die vrijwillig werd nageleefd door de betrokken adverteerders en influencers.

Bij de beoordeling als oneerlijke handelspraktijk wordt rekening gehouden met de leeftijd of de goedgelovigheid van de groep consumenten. De controles worden opgevolgd door de Economische Inspectie. Sinds 2018 werden 30 meldingen ontvangen over online-influencers, waarvan 10 in 2021. Omdat de Economische Inspectie op grond van meldingen een onderzoek kan instellen, hebben we een sensibiliseringsactie opgezet om de consument te wijzen op het meldpunt.

Aangezien de socialemediawereld constant in beweging is, zijn we in overleg met de sector en de Gemeenschappen over hoe we meer duidelijkheid kunnen verschaffen over het bestaande wettelijke kader.

De sensibiliseringsactie rond misleidende reclameboodschappen had op de kanalen van de influencers in totaal een bereik van 100.000 volgers. Op mijn socialemediakanalen was dat 24.000 volgers.

Via de campagne met influencer Christophe Ramont heb ik de risico's van online daten willen aantonen en gewezen op het belang van het meldpunt. Veel slachtoffers maken immers geen melding. Sensibilisering van de consument die geconfronteerd wordt met vriendschapsfraude, is de beste aanpak.

05.05 Kris Verduyckt (Vooruit): Veel ouders maken zich zorgen, niet alleen over het commerciële aspect, maar ook over bijvoorbeeld de blootstelling aan zelfmoordfilmpjes. Onze kinderen mogen niet de speelbal worden van slimme marketingjongens. Als het te ver gaat, dienen mensen blijkbaar wel een klacht in. Ik stel vast dat de reclame van bedrijven op sociale media vrij goed gekaderd is, maar bij influencers is het toch minder duidelijk wanneer iets gesponsord is.

05.06 Leen Dierick (CD&V): We moeten ons de vraag stellen of de richtlijnen niet te vrijblijvend zijn. Ik steun de bewustmakingscampagnes, maar we mogen niet onderschatten hoe belangrijk het is om ook de influencers te bereiken. Veel influencers beseffen wellicht niet dat ze als een onderneming

De nombreux influenceurs ne réalisent peut-être pas qu'ils peuvent être considérés comme une entreprise et tombent sous le coup de la loi. Nous devons également briser le tabou de la fraude aux profils. J'espère que des campagnes seront également organisées sur ce thème.

05.07 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Beaucoup d'influenceurs ne réalisent peut-être pas leur impact. Pour nous déjà, il n'est pas toujours aisé de reconnaître le caractère publicitaire d'une information. Nous ne pouvons vraiment pas sous-estimer l'influence des médias sociaux sur les jeunes et les enfants. Ils prennent souvent le monde numérique et artificiel pour le monde réel. Si les directives ne sont pas suivies, il faut les durcir.

L'incident est clos.

06 Questions jointes de

- Patrick Prévot à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "L'augmentation du nombre de plaintes concernant le commerce en ligne" (55015559C)
- Anneleen Van Bossuyt à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Les plaintes introduites auprès de l'Ombudsman du Commerce" (55015662C)

06.01 Patrick Prévot (PS): La crise sanitaire a modifié les habitudes des consommateurs, notamment avec le recours plus fréquent au commerce en ligne, ce que confirme le rapport de l'Ombudsman du Commerce. Cette tendance s'accompagne d'une augmentation importante du nombre de plaintes en 2020 et en ce début d'année 2021, dont la moitié au sujet de problèmes de livraison ou concernant les prix, tarifs et promotions. Par contre, dans des secteurs où des efforts ont été constatés, comme celui de l'électronique, les plaintes sont en baisse.

Avez-vous pris connaissance du rapport de l'Ombudsman du Commerce? Quelles sont vos impressions? Quelles sont les possibilités de mieux garantir aux consommateurs le respect du contrat qu'ils passent avec les entreprises lorsqu'ils commandent en ligne? La campagne de communication des services de médiation sur les réseaux sociaux semble avoir eu une influence sur l'augmentation des plaintes, pensez-vous que les citoyens soient suffisamment informés de leurs possibilités de recours auprès de l'Ombudsman du Commerce?

06.02 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): L'année

kunnen worden beschouwd en onder de wet vallen. Ook het taboe over datingfraude moeten we doorbreken. Ik hoop dat ook daarover campagnes worden opgezet.

05.07 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Veel influencers beseffen wellicht niet welke invloed ze hebben. Voor ons is het al niet altijd duidelijk of iets reclame is of niet. We mogen de invloed van de sociale media op jongeren en kinderen echt niet onderschatten. Ze zien die digitale, kunstmatige wereld vaak als de werkelijke wereld. Als de richtlijnen niet opgevolgd worden, moeten ze strenger worden gemaakt.

Het incident is gesloten.

06 Samengevoegde vragen van

- Patrick Prévot aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "Het toenemende aantal klachten met betrekking tot e-commerce" (55015559C)
- Anneleen Van Bossuyt aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De klachten ingediend bij de Ombudsman voor de Handel" (55015662C)

06.01 Patrick Prévot (PS): De gezondheidscrisis heeft tot een verandering in de consumentengewoonten geleid, want er wordt meer online geshopt, wat ook blijkt uit het jaarverslag van de Ombudsman voor de Handel. Die trend gaat gepaard met een forse toename van het aantal klachten in 2020 en in het begin van 2021. De helft daarvan had betrekking op problemen met de levering of ging over prijzen, tarieven en aanbiedingen. In de sectoren waar er inspanningen werden geleverd, zoals de elektronica-sector, bewoog het aantal klachten zich evenwel in dalende lijn.

Hebt u kennisgenomen van het jaarverslag van de Ombudsman voor de Handel? Wat denkt u ervan? Hoe kan de consumenten betere garanties geboden worden met betrekking tot de uitvoering van de overeenkomst die ze aangaan met bedrijven wanneer ze online een bestelling plaatsen? De communicatiecampagne van de ombudsdiensten op de socialenetwerksites heeft zijn uitwerking blijkbaar niet gemist, gezien de toename van het aantal ingediende klachten. Denkt u dat de burgers voldoende op de hoogte zijn van de mogelijkheid om de Ombudsman voor de Handel in te schakelen?

06.02 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Vorig jaar

dernière, le nombre de plaintes relatives à la livraison de produits reçues par l'Ombudsman du Commerce a augmenté de 78 %.

kreeg de Ombudsman voor de Handel 78 % meer klachten over de levering van producten.

Quelles sont les tendances qui se dégagent de ces plaintes? Certains commerçants sont-ils clairement visés? L'afflux de plaintes est-il uniquement une conséquence de la crise sanitaire ou d'autres facteurs peuvent-ils l'expliquer? Quelles dispositions pourraient-elles être prises pour en réduire le nombre?

Welke tendensen zijn er te zien in de klachten? Is er een duidelijke focus op bepaalde handelaars? Is de toestroom aan klachten enkel een gevolg van de coronacrisis of zijn er nog andere verklaringen? Hoe kan het aantal klachten worden verminderd?

06.03 **Eva De Bleeker**, secrétaire d'État (*en français*): Le rapport annuel de l'Ombudsman du Commerce montre que les achats en ligne et les plaintes afférentes ont augmenté. Les loisirs et l'aménagement de la maison sont en tête.

06.03 Staatssecretaris **Eva De Bleeker** (*Frans*): Uit het jaarverslag van de Ombudsman voor de Handel blijkt dat het aantal onlineaankopen en het aantal klachten daarover in de lift zitten. Vrijtijds- en interieurartikelen staan daarbij bovenaan.

(En néerlandais) Sur l'ensemble des plaintes en 2020, 34 % concernaient un achat en magasin et 64 % un achat dans une boutique en ligne. En 2019, la proportion était inverse. Les plaintes concernant les commerces en ligne portent sur divers commerçants et divers secteurs. La plupart des plaintes concernent le secteur des produits d'entretien et de réparation de l'habitation. Il est suivi par les meubles, l'électronique et l'informatique.

(Nederlands) Van alle klachten in 2020 ging 34 % over een aankoop in de winkel en 64 % over een aankoop in een e-shop. In 2019 was de verhouding omgekeerd. De klachten aangaande e-commerce gaan over verschillende handelaars en verschillende sectoren. De meeste klachten hebben betrekking op de sector van producten voor onderhoud en reparatie van de woning, gevolgd door meubels, elektronica en informatica.

(En français) Malgré la forte augmentation du nombre de plaintes, le secteur des produits électroniques et informatiques se porte nettement mieux qu'en 2019. Presque tous les commerçants ont été confrontés à des litiges croissants.

(Frans) Ondanks de sterke stijging van het aantal klachten stelt de sector van de elektronische en IT-producten het veel beter dan in 2019. Vrijwel alle handelaars werden geconfronteerd met een stijging van het aantal geschillen.

(En néerlandais) L'année dernière, le confinement et les vacances forcées à la maison ont généré une hausse substantielle des ventes d'articles d'activités intérieures et de jardinage, perturbant l'équilibre entre l'offre et la demande. La politique d'achat des entreprises n'était pas préparée à ce phénomène. Elles ont donc dû déployer d'énormes efforts pour réussir à satisfaire la demande. La notoriété accrue de l'Ombudsman du Commerce, consécutive à la campagne de communication de 2020, explique également l'augmentation du nombre de plaintes enregistré.

(Nederlands) Als gevolg van de lockdown en de staycation werden vorig jaar aanzienlijk meer artikelen verkocht voor thuis- en tuinactiviteiten, waardoor er een onevenwicht ontstond tussen vraag en aanbod. Het aankoopbeleid van de ondernemingen was daar niet op voorbereid. Zij moesten grote inspanningen leveren om aan de vraag te kunnen voldoen. Een andere verklaring voor de toename van de klachten is te vinden in de grotere naambekendheid van de Ombudsman voor de Handel als gevolg van de communicatiecampagne in 2020.

(En français) Les commerçants doivent appliquer le contrat en ligne tel que convenu avec le consommateur. Les achats en ligne sont soumis aux règles des contrats à distance définis dans le Code du droit économique, souvent méconnues par les consommateurs et les entreprises. Ainsi, le SPF Économie a créé le site didactique infoshopping.be. L'Ombudsman du Commerce recommande que les commerçants développent leur site avec soin en appliquant les règles

(Frans) De handelaar moet het onlinecontract zoals overeengekomen met de consument uitvoeren. Voor onlineaankopen gelden de regels met betrekking tot de verkoop op afstand zoals bepaald in het Wetboek van economisch recht. Consumenten en bedrijven kennen die regels vaak niet. De FOD Economie heeft de Belgische portaalsite over goede praktijken in e-commerce in het leven geroepen. De Ombudsman voor de Handel adviseert dat de handelaars hun webshop

commerciales et le droit du consommateur. Il a misé sur une campagne pour faire connaître son service de médiation aux consommateurs.

(En néerlandais) Vu la campagne de communication, une augmentation des plaintes n'était pas une conséquence indésirable. En effet, lorsqu'une plainte est déposée auprès du médiateur, une solution peut être trouvée assez rapidement et le client ne reste pas sur sa faim. Les commerçants ont également intérêt à ce que les litiges se règlent à l'amiable, rapidement et de façon neutre.

(En français) L'Ombudsman du Commerce ne peut traiter que les plaintes liées aux commerçants qui lui sont affiliés. Ceux-ci doivent améliorer son accessibilité et sa visibilité en mentionnant la possibilité de porter plainte auprès de lui sur leur site, dans leurs conditions générales de vente et en cas de contestation du client. L'ombudsman envoie son rapport annuel aux médias pour se faire connaître et créer la confiance, base de son travail.

06.04 Patrick Prévot (PS): L'augmentation des plaintes suit l'explosion des commandes en ligne. La législation n'est pas assez connue. Le site que vous citez est donc positif. Certains commerçants ont tenté le *click and collect* pour contrecarrer la concurrence des grandes plates-formes. Nous devons les aider en priorité. Les litiges seront moindres qu'avec les grandes plates-formes.

06.05 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Le nombre de plaintes relatives aux achats en ligne est en réalité probablement plus élevé encore, étant donné que tout le monde ne sait pas comment contacter le médiateur. Il est important que les magasins puissent poursuivre leur activité en ligne pendant la crise, mais elles doivent le faire dans le respect des règles. Des entreprises malhonnêtes abusent trop souvent de l'ignorance du consommateur.

L'incident est clos.

07 Question de Patrick Prévot à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "L'annulation des festivals de musique" (55015582C)

07.01 Patrick Prévot (PS): *En raison de la*

zorgvuldig ontwikkelen met inachtneming van de handelsregels en het consumentenrecht. Hij zet in op een campagne om zijn ombudsdienst meer bekendheid te geven.

(Nederlands) Gelet op de communicatiecampagne was een toename van de klachten niet ongewenst. Door een klacht bij de ombudsman kan immers op een relatief snelle manier een oplossing worden gevonden en blijft de klant niet op zijn honger zitten. Ook de handelaars zijn gebaat bij een minnelijke, snelle en neutrale afhandeling van een geschil.

(Frans) De Ombudsman voor de Handel mag enkel klachten behandelen over handelaars die bij hem geregistreerd zijn. Zij moeten ervoor zorgen dat die instantie beter toegankelijk en zichtbaar wordt, door op hun website, in hun algemene verkoopvoorwaarden en in geval van betwisting door de klant te vermelden dat het mogelijk is om bij de Ombudsman voor de Handel een klacht in te dienen. De Ombudsman voor de Handel stuurt zijn jaarverslag naar de media om aan zijn bezigheden rechtvaardigheid te geven en een klimaat van vertrouwen te scheppen, dat de basis vormt voor zijn werk.

06.04 Patrick Prévot (PS): De toename van het aantal klachten volgt op de explosieve toename van de onlinebestellingen. De wetgeving is onvoldoende bekend. De creatie van de website waar u naar verwijst is dus een goede zaak. Sommige handelaars hebben click-and-collect uitgeprobeerd om de concurrentie van de grote platforms het hoofd te bieden. We moeten hen bij voorrang helpen. Er zullen minder geschillen zijn dan met de grote platforms.

06.05 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Het aantal klachten over onlineaankopen ligt in werkelijkheid waarschijnlijk nog hoger, aangezien niet iedereen de weg naar de ombudsman kent. Het is belangrijk dat winkels tijdens de crisis hun activiteiten online kunnen voortzetten, maar dat moet met respect voor de regels gebeuren. Malafide bedrijven maken al te vaak misbruik van de onwetendheid van de consument.

Het incident is gesloten.

07 Vraag van Patrick Prévot aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De annulering van muziekfestivals" (55015582C)

07.01 Patrick Prévot (PS): *Door de pandemie*

pandémie, l'édition 2021 du festival Rock Werchter est annulée et d'autres festivals pourraient suivre. En 2020, le gouvernement a autorisé les organisateurs à échanger le remboursement des tickets contre des bons de valeur, conditionnés au fait que l'activité soit organisée dans les deux ans et sur un site proche ou identique. Cette mesure est pertinente pour soutenir le secteur culturel.

Le consommateur pourra réclamer un remboursement en bonne et due forme si l'événement est annulé en 2022, s'il ne peut se rendre à la nouvelle date pour des raisons professionnelles ou de santé ou si l'événement n'a plus les mêmes caractéristiques, ce qui est flou. Avant, le remboursement reste à l'appréciation des organisateurs.

Si un festival de musique est annulé en 2022, comment garantir le remboursement par un secteur en difficulté? Pouvez-vous préciser les caractéristiques de l'événement qui doivent être identiques?

07.02 **Eva De Bleeker**, secrétaire d'État (en français): Personne ne sait à partir de quand il sera possible d'organiser des événements. Il est trop tôt pour se prononcer sur la situation financière des organisateurs d'événements et l'impact qu'elle pourrait avoir sur le remboursement du consommateur.

S'il n'y a pas de critères spécifiques pour apprécier la notion de "mêmes caractéristiques", il faut se demander si le détenteur d'un bon à valoir aurait acheté un ticket pour l'événement proposé en remplacement, même s'il n'est pas exactement identique. Les festivals à nouveau organisés devraient proposer le même thème ou type de musique. Dans certains cas, les artistes principaux annoncés pour l'événement d'origine sont une caractéristique essentielle. Une évaluation au cas par cas sera toujours nécessaire et l'appréciation finale reviendra aux cours et tribunaux.

La réalité est cependant que la période de deux ans sera dépassée si l'on veut proposer un événement de même qualité. Avec le ministre Dermagne, et après concertation du secteur, nous avons décidé que les *vouchers* déjà émis en vertu des arrêtés ministériels pourront être utilisés dans un délai de trois ans et deux mois.

werd de editie 2021 van Rock Werchter afgelast en andere festivals zou wel eens hetzelfde lot beschoren kunnen zijn. In 2020 stemde de regering ermee in dat de organisatoren vouchers uitreikten in plaats van de tickets terug te betalen, op voorwaarde dat het evenement binnen twee jaar en op een nabijgelegen of op dezelfde site georganiseerd zou worden. Dat is een relevante maatregel om de cultuursector te ondersteunen.

De consument kan aanspraak maken op een reguliere terugbetaling indien het evenement in 2022 afgelast wordt, indien hij om professionele of gezondheidsredenen op de nieuwe datum niet aan het evenement kan deelnemen of indien het evenement niet meer dezelfde essentiële kenmerken heeft, wat een vage omschrijving is. Vóór 2022 staat het aan de organisatoren om te oordelen over een terugbetaling.

Hoe kan men garanderen dat een sector in moeilijkheden tickets zal kunnen terugbetalen, indien er in 2022 een muzikfestival afgelast wordt? Kunt u verduidelijkingen geven bij de kenmerken van het evenement, die identiek moeten zijn?

07.02 Staatssecretaris **Eva De Bleeker** (Frans): Niemand weet vanaf wanneer het mogelijk zal zijn om evenementen te organiseren. Het is nog te vroeg om zich uit te spreken over de financiële situatie van de organisatoren van evenementen en over de impact die ze kan hebben op de terugbetaling voor de consument.

Er zijn geen specifieke criteria voor de beoordeling van het begrip 'dezelfde essentiële kenmerken'. Men moet zich afvragen of de houder van een tegoedbon een toegangsbewijs zou hebben gekocht voor het alternatieve evenement dat wordt georganiseerd, ook al is dat niet volledig hetzelfde. De festivals die opnieuw georganiseerd worden zouden hetzelfde thema of hetzelfde muziekgenre op de affiche moeten zetten. In sommige gevallen zijn de belangrijkste artiesten die voor het oorspronkelijke evenement worden aangekondigd een essentieel kenmerk. Elk geval zal telkens apart moeten geëvalueerd worden en de uiteindelijke beoordeling zal toekomen aan de hoven en rechtbanken.

De realiteit is echter dat de periode van twee jaar overschreden zal worden als men een kwalitatief evenwaardig evenement wil organiseren. Samen met minister Dermagne en in overleg met de sector hebben wij beslist dat de al overeenkomstig de ministeriële besluiten uitgegeven vouchers binnen een termijn van drie jaar en twee maanden gebruikt zullen kunnen worden.

Le SPF Économie prépare la mesure de prolongation.

De FOD bereidt de verlengingsmaatregel voor.

07.03 Patrick Prévot (PS): S'il est trop tôt pour se prononcer, la notion de "mêmes caractéristiques" devra être précisée. Une évaluation au cas par cas sera nécessaire et les tribunaux trancheront. Un cadre clair permet d'éviter des difficultés, de soutenir le secteur culturel et de protéger les consommateurs. La validité de trois ans et deux mois des *vouchers* est positive pour le secteur et les consommateurs.

07.03 Patrick Prévot (PS): Het is nog te vroeg om hierover een standpunt in te nemen, maar het begrip 'dezelfde essentiële kenmerken' zal gepreciseerd moeten worden. Een en ander zal voor elk geval apart geëvalueerd moeten worden en de rechtbanken zullen de knoop doorhakken. Met een duidelijk kader kan men moeilijkheden voorkomen, de culturele sector ondersteunen en de consumenten beschermen. Het is zowel voor de sector als voor de consumenten een goede zaak dat de vouchers voor een periode van drie jaar en twee maanden geldig zijn.

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 plaintes relatives aux services de colis" (55015664C)

08 Vraag van Anneleen Van Bossuyt aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De klachten over pakketdiensten" (55015664C)

08.01 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): De nombreuses plaintes ciblent les fournisseurs de colis.

08.01 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Er circuleren veel klachten over pakketdiensten.

L'Inspection économique tient-elle des statistiques des plaintes? Combien ont-elles été répertoriées ces cinq dernières années? Quelle est la nature de ces plaintes? La secrétaire d'État envisage-t-elle de prendre des initiatives dans ce domaine?

Houdt de Economische Inspectie die klachten bij? Hoeveel klachten werden er de laatste vijf jaar ontvangen? Om welke klachten gaat het dan? Plant de staatssecretaris initiatieven?

08.02 Eva De Bleeker, secrétaire d'État (en néerlandais): Ces plaintes sont traitées par le Service de médiation pour le secteur postal. Cette compétence appartient à la ministre des Télécommunications et de la Poste. Tous les chiffres demandés se trouvent dans les rapports annuels du Service de médiation publiés sur son site internet. Si le nombre de plaintes portant sur la distribution du courrier diminue, celui portant sur la distribution des colis augmente. En 2020, 4 863 plaintes ont été recensées dans ce domaine.

08.02 Staatssecretaris Eva De Bleeker (Nederlands): Het is de Ombudsdienst voor de Postsector die deze klachten behandelt. Dat is een bevoegdheid van de minister van Telecommunicatie en Post. Op de website van de Ombudsdienst staan alle jaarverslagen, met alle gevraagde cijfers. Het aantal klachten over brievenpost daalt en het aantal klachten over pakketten neemt toe. Er waren 4.863 klachten over pakketten in 2020.

08.03 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Je poserai la question à la ministre De Sutter.

08.03 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Ik zal de vraag stellen aan minister De Sutter.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

09 Question de Anneleen Van Bossuyt à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Les boutiques en ligne" (55015665C)

09 Vraag van Anneleen Van Bossuyt aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "Webshops" (55015665C)

09.01 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): La crise du coronavirus a entraîné une augmentation de

09.01 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): De coronacrisis zorgde voor een toename van de e-

l'e-commerce.

commerce.

Quelle est l'évolution du nombre de boutiques en ligne depuis 2019? Où en est la réalisation du plan d'action relatif à l'e-commerce? Constate-t-on beaucoup d'infractions à la législation? S'agit-il de tromperie délibérée ou d'erreurs d'attention? Quelle est l'évolution du nombre d'achats et des dépenses en ligne, ainsi que du nombre de plaintes concernant des boutiques en ligne? Des contrôles proactifs sont-ils effectués? Quelles autres mesures la secrétaire d'État prendra-t-elle?

Wat is de evolutie van het aantal webshops sinds 2019? Hoe ver staat het met de uitrol van het actieplan rond e-commerce? Worden er veel inbreuken vastgesteld op de wetgeving? Gaat het dan om bewuste misleiding of om onoplettendheden? Wat is de evolutie van het aantal online aankopen en uitgaven en het aantal klachten over webshops? Worden er proactieve controles verricht? Welke maatregelen zal de staatssecretaris nog nemen?

09.02 **Eva De Bleeker**, secrétaire d'État (*en néerlandais*): Mon administration ne connaît pas le nombre de nouveaux sites internet créés en 2020. Il est question d'une augmentation depuis plusieurs années. Les consommateurs belges ont dépensé 10,26 milliards d'euros en ligne en 2020, ce qui représente une baisse de 10 % par rapport à 2019. Elle s'explique par une diminution des dépenses dans le secteur des services. La fréquence des achats en ligne a toutefois augmenté. En 2020, le nombre d'achats a augmenté de 12 % par rapport à 2019, mais le montant moyen par achat a baissé.

09.02 Staatssecretaris **Eva De Bleeker** (*Nederlands*): Het aantal nieuwe websites in 2020 is niet gekend door mijn administratie. Sinds meerdere jaren is er sprake van een stijging. De Belgische consumenten hebben in 2020 10,26 miljard euro online uitgegeven, een daling van 10 % ten opzichte van 2020. Dat is te verklaren door een daling in de uitgaven binnen de dienstensector. Er werd wel vaker online gekocht. In 2020 is er een stijging van 12 % van het aantal aankopen ten opzichte van 2019, maar het gemiddelde bedrag per aankoop daalde.

Le nombre de plaintes relatives au commerce électronique a augmenté. L'Inspection économique a reçu près de 20 000 plaintes en 2020. Elles concernaient principalement des pratiques frauduleuses, des produits non livrés et des services non fournis et la réception de biens non commandés.

Het aantal klachten over elektronische handel is toegenomen. In 2020 ontving de Economische Inspectie bijna 20.000 klachten. Die gingen voornamelijk over frauduleuze praktijken, niet-geleverde producten en diensten en het ontvangen van ongevraagde goederen.

Environ 8 000 plaintes visaient des entreprises belges, 9 000 des entreprises européennes et 1 000 des entreprises hors UE.

Circa 8.000 klachten hadden betrekking op Belgische ondernemingen, 9.000 op niet-Belgische Europese ondernemingen en 1.000 op ondernemingen buiten Europa.

L'Inspection économique est vigilante et renforce les contrôles. Depuis mars 2020, les opérations se concentrent sur les contrôles consécutifs à des plaintes et ceux liés à la crise sanitaire, comme la vente en ligne de masques buccaux. Ces contrôles ne suffiront malheureusement pas à éliminer les boutiques en ligne malhonnêtes. L'accent doit, en revanche, être mis sur des contrôles intelligents, faisant appel à l'intelligence artificielle ou à des systèmes numériques de filtrage des sites internet.

De Economische Inspectie is waakzaam en voert de controles op. Sinds maart 2020 spitst men zich toe op controles na klachten en controles die te maken hebben met de gezondheidscrisis, zoals de onlineverkoop van mondklappers. De strijd tegen malafide webshops zullen we helaas niet winnen door alleen maar te controleren. Er moet vooral slimmer gecontroleerd worden, via artificiële intelligentie of digitale systemen die websites screenen.

Nous devons étudier l'opportunité d'étendre l'arsenal à notre disposition. L'Inspection économique est habilitée, depuis peu, à infliger des amendes et des noms de domaines peuvent être retirés de la Toile. Je verrai avec mes collègues si ce dispositif suffit et si les interventions sont suffisamment rapides.

We moeten kijken of we het instrumentarium moeten uitbreiden. Sinds kort kan de Economische Inspectie ook boetes opleggen en kunnen domeinnamen offline gehaald worden. Samen met mijn collega's wil ik bekijken of dat volstaat en of dat snel genoeg kan.

Le dernier échelon est celui de la sensibilisation. Il est toujours préférable de prévenir. Afin de pouvoir mieux enquêter sur les fraudes, il faut également que les signalements des citoyens informés sur le site pointdecontact.belgique.be augmentent.

09.03 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Je suis régulièrement en contact avec le Centre Européen des Consommateurs en Belgique. De nombreuses nouvelles boutiques en ligne auraient été créées selon le même modèle. La secrétaire d'État devrait peut-être engager un dialogue avec le centre.

L'incident est clos.

10 Questions jointes de

- Jasper Pillen à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Le label CE Conformité Européenne" (55015810C)
- Anneleen Van Bossuyt à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Le marquage CE" (55015953C)

10.01 Jasper Pillen (Open Vld): Le marquage CE est l'un des principaux labels en Europe. Il garantit que les produits sont conformes aux normes de sécurité, de santé et d'environnement. Le label China Export s'écrit également CE en abrégé et ressemble à s'y méprendre au marquage européen. La secrétaire d'État entrevoit-elle une solution à ce problème?

10.02 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Conformément à la législation européenne, il faut apposer le marquage CE sur 25 catégories de produits pour montrer que la législation européenne en matière de sécurité, de santé et d'environnement a été respectée.

L'année dernière, la Cour des comptes a indiqué qu'il restait encore beaucoup de travail en Belgique en matière de surveillance et de contrôle. Test Achats a par ailleurs démontré que trois quarts des produits livrés par les grands magasins en ligne dans notre pays ne respectaient pas les normes de sécurité européennes.

Quelle suite notre pays a-t-il donnée aux recommandations de la Cour des comptes? Comment les contrôles seront-ils organisés de façon ciblée, car il n'est pas possible de tout contrôler? Quels produits présentent le plus haut risque de non-conformité? Quelles plate-formes de vente présentent le risque le plus élevé? La secrétaire d'État les rappellera-t-elle à l'ordre? Quand sera lancée la campagne de sensibilisation à l'intention du consommateur au sujet du logo

Het sluitstuk is sensibilisering. Voorkomen is altijd het beste. Geïnformeerde burgers doen ook meer meldingen op meldpunt.belgie.be, zodat we fraude beter kunnen onderzoeken.

09.03 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Ik heb regelmatig contact met het Europees Centrum voor de Consument in België. Er zijn blijkbaar veel nieuwe webshops die volgens hetzelfde stramien gecreëerd worden. Misschien moet de staatssecretaris eens overleggen met het Centrum.

Het incident is gesloten.

10 Samengevoegde vragen van

- Jasper Pillen aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "Het CE-label Conformité Européenne" (55015810C)
- Anneleen Van Bossuyt aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De CE-markering" (55015953C)

10.01 Jasper Pillen (Open Vld): Het CE-label is in Europa een van de belangrijkste labels. Het garandeert dat producten voldoen aan normen inzake veiligheid, gezondheid en milieu. Het Chinese exportlabel wordt ook met de letters CE afgekort en lijkt als twee druppels water op het Europese. Ziet de staatssecretaris hier een oplossing voor?

10.02 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Volgens de Europese wetgeving moet een CE-markering worden aangebracht op 25 productcategorieën om aan te tonen dat de Europese wetgeving rond veiligheid, gezondheid en milieu werd nageleefd.

Vorig jaar stelde het Rekenhof dat er in België nog veel werk aan de winkel is rond toezicht en controle. Test Aankoop toonde dan weer aan dat driekwart van de producten die door grote webwinkels worden geleverd in ons land, niet in regel zijn met de Europese veiligheidsnormen.

Wat heeft ons land gedaan met de aanbevelingen van het Rekenhof? Hoe zullen de controles gericht worden georganiseerd, want alles controleren is onmogelijk? Bij welke producten is het risico van niet-conformiteit het hoogst? Bij welke verkoopsplatforms is het risico het hoogste? Zal de staatssecretaris ze terechtwijzen? Wanneer komt de sensibiliseringscampagne naar de consument over het Chinese exportlabel?

China Export?

10.03 Eva De Bleeker, secrétaire d'État (*en néerlandais*): Il ne s'agit pas d'un label China export, mais d'une imitation du label de qualité européen. Il s'agit d'un abus ou, à tout le moins, d'une violation des règles du marquage CE. Il incombe aux États membres de l'Union européenne de faire respecter les règles relatives au marquage CE, dont le fondement légal figure dans le règlement 765/2008. En outre, l'Inspection économique peut également agir sur la base du titre VI, "Pratiques du marché et protection du consommateur" du Code de droit économique

10.03 Staatssecretaris Eva De Bleeker (*Nederlands*): Het gaat niet om een Chinees exportlabel, maar om een imitatie van het Europese kwaliteitslabel. Het is misbruik of minstens een overtreding op de regels van de CE-markering. Het is de taak van de Europese lidstaten om de naleving van de regels rond de CE-markering af te dwingen. De wettelijke grond is terug te vinden in verordening 765/2008. Daarnaast kan de Economische Inspectie ook optreden op basis van Wetboek VI, Marktpraktijken en consumentenbescherming, van het Wetboek van economisch recht.

En Belgique, le contrôle du marquage CE est exercé par plusieurs instances publiques. En fonction de la catégorie de produits, le contrôle est effectué par l'IBPT, l'AFMPS, l'AFCN, le SPF Économie, le SPF Mobilité, le SPF Santé publique ou le SPF ETCS.

De controle op de CE-markering wordt in ons land door meerdere toezichthoudende overheidsdiensten uitgevoerd. Afhankelijk van de productcategorie zijn dat het BIPT, het FAGG, het FANC, de FOD Economie, de FOD Mobiliteit, de FOD Volksgezondheid of de FOD WASO.

Les types de produits à contrôler et les organes compétents pour exercer ce contrôle sont si nombreux qu'il est impossible d'identifier les produits les plus susceptibles d'être non conformes. Les autorités belges de surveillance du marché établissent chacune des plans de contrôle. Une vue d'ensemble de ces plans figure dans le programme national de surveillance du marché de la Belgique sur le site du SPF Économie.

Het gaat om zoveel producten die onder zoveel bevoegdheden vallen, dat het niet mogelijk is om na te gaan welke producten het meest kans maken op non-conformiteit. De Belgische markttoezichthoudende overheden maken elk controleplannen op. Een overzicht wordt gepubliceerd in het Nationaal Programma Markttoezicht voor België op de website van de FOD Economie.

Je ne peux pas fournir de réponse globale concernant la suite réservée aux recommandations émises par la Cour des comptes. Trop de départements et d'autorités de surveillance sont impliqués.

Ik kan niet één overkoepelend antwoord geven over wat er met de aanbevelingen van het Rekenhof is gebeurd. Er zijn te veel departementen en toezichthoudende diensten betrokken.

Les directions générales concernées du SPF Économie ont, chacune dans leur domaine spécifique, fourni un feed-back à la Cour des comptes. Je ne suis pas favorable à une campagne de sensibilisation au marquage CE pour ne pas créer de confusion chez les consommateurs. Une liste de FAQ sur le marquage CE sera toutefois publiée sur le site du SPF.

De betrokken algemene directies van de FOD Economie, hebben elk binnen hun specifieke domeinen feedback gegeven aan het Rekenhof. Ik ben geen voorstander van een sensibiliseringscampagne over de CE-markering om verwarring bij de consument te vermijden. Er komt op de website van de FOD wel een lijst met FAQ's over de CE-markering.

10.04 Jasper Pillen (Open Vld): De très nombreux produits sont importés de Chine et le label CE qui y est apposé est probablement une tentative détournée pour suggérer la qualité. L'Europe doit agir à cet égard et la Belgique peut prendre l'initiative dans ce cadre forte de sa tradition en matière de protection des consommateurs mais aussi par l'intermédiaire du commissaire européen belge compétent.

10.04 Jasper Pillen (Open Vld): Er worden massaal spullen uit China ingevoerd en het CE-label dat daarop staat is dan wellicht een valse poging om kwaliteit te suggereren. Europa moet daar iets aan doen en België kan daarin het voortouw nemen vanuit onze traditie van consumentenbescherming, maar ook via de bevoegde Belgische Europese commissaris.

10.05 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Il ne s'agit évidemment pas d'un hasard si la Chine utilise un logo qui ressemble comme deux gouttes d'eau au label de qualité européen. Le consommateur ne peut pas faire la distinction entre les deux.

Je me réjouis d'apprendre que ce problème sera abordé à l'échelon européen. J'espère qu'il pourra cette fois être résolu. Je ne comprends pas bien pourquoi la secrétaire d'État est opposée à une campagne de sensibilisation. Il faudra encore du temps pour régler cette question et il n'y a aucun mal, dans l'intervalle, à conscientiser le consommateur quant à ce problème.

Même s'il n'est pas possible de tout contrôler, il est important d'intégrer une systématique dans les contrôles par le biais de coups de sonde ou d'autres méthodes afin de veiller à ce que les consommateurs achètent un produit sûr.

L'incident est clos.

11 Questions jointes de

- Leen Dierick à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "L'Eco-Score de Colruyt" (55015920C)
- Anneleen Van Bossuyt à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "La confusion liée au Nutri-Score et à l'Eco-Score" (55016268C)
- Kris Verduyck à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "L'Eco-Score" (55016369C)
- Kathleen Verhelst à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "L'Eco-Score" (55016843C)

11.01 Leen Dierick (CD&V): Colruyt a développé un Eco-Score pour ses propres produits. Cet indice doit inciter le consommateur à réfléchir à l'empreinte écologique du produit qu'il achète.

Quels sont les avantages et les inconvénients de ce score? La secrétaire d'État souhaite-t-elle instaurer un Eco-Score européen uniforme? L'introduction du système doit-elle être organisée à l'échelon sectoriel? Quels seront les paramètres retenus pour la définition de l'Eco-Score en Belgique? À quelle instance indépendante le contrôle du bon fonctionnement du système sera-t-il confié? Si les entreprises sont encouragées à produire de manière plus écologique, les prix de détail ne risquent-ils pas d'augmenter? La secrétaire d'État ne craint-elle pas une aggravation du déséquilibre entre producteurs et supermarchés? Organisera-t-elle une concertation à ce sujet avec le ministre de l'Économie? Que pense-t-elle de l'instauration d'un

10.05 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Dat China een logo gebruikt dat bijna niet te onderscheiden is van het Europese kwaliteitlabel, is natuurlijk geen toeval. De consument kan geen onderscheid maken tussen de twee.

Het is goed om dat op Europees niveau aan te kaarten. Ik hoop dat het deze keer lukt om het op te lossen. Ik begrijp niet goed waarom de staatssecretaris tegen een sensibiliseringscampagne is. Het zal nog even duren voor dit geregeld raakt en in de tussentijd kan het geen kwaad om de consument bewust te maken van het probleem.

Niet alles kan worden gecontroleerd, maar het is belangrijk om in de controles systematiek te steken via steekproeven of andere methodes om ervoor te zorgen dat consumenten een veilig product kopen.

Het incident is gesloten.

11 Samengevoegde vragen van

- Leen Dierick aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De Eco-Score van Colruyt" (55015920C)
- Anneleen Van Bossuyt aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "Consumentenverwarring over Nutri- en Eco-Score" (55016268C)
- Kris Verduyck aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De Eco-Score" (55016369C)
- Kathleen Verhelst aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De Eco-Score" (55016843C)

11.01 Leen Dierick (CD&V): Colruyt is gestart met een Eco-Score voor haar eigen producten. De score moet de consument doen stilstaan bij de ecologische voetafdruk van het product.

Wat zijn de voor- en nadelen van deze score? Wil de staatssecretaris een eengemaakte Europese Eco-Score? Moet de invoering georganiseerd worden op sectorniveau? Via welke parameters zal de Eco-Score in België vorm krijgen? Welke onafhankelijke instelling zal controle uitvoeren op de correcte werking? Zullen de winkelprijzen stijgen doordat bedrijven worden aangespoord ecologisch te gaan produceren? Vreest de staatssecretaris dat het machtsonevenwicht tussen producenten en supermarkten nog meer zal vergroten? Zal zij hierover overleg organiseren met de minister van Economie? Hoe staat ze tegenover het invoeren van een uniform barcodesysteem binnen de retailsector?

système de code-barre uniforme dans le secteur du commerce de détail?

11.02 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): *Après le Nutri-Score, les produits de la marque Colruyt affichent désormais aussi un Eco-Score.*

Que pense la secrétaire d'État de cette initiative? Prône-t-elle une extension du système? Le calcul de l'Eco-Score est-il correct? Craint-elle une hausse des prix à la consommation? Comment éviter une éventuelle confusion dans l'esprit des consommateurs?

11.03 Kris Verduyckt (Vooruit): Le projet est extrêmement intéressant. Les consommateurs inquiets de leur impact sur la planète sont sans cesse plus nombreux. De telles initiatives ont au moins le mérite de les aider à opter pour l'achat de produits durables.

Le ministre Dermagne envisage d'introduire un code similaire à celui introduit en France. L'avantage est que de tels projets incitent les fabricants à rendre leur production plus durable.

11.04 Kathleen Verhelst (Open Vld): Un tel score doit être objectif et il faut pouvoir comparer les produits entre eux. Quelle est la position du secteur vis-à-vis de ce score? Comment l'Eco-Score est-il élaboré?

11.05 Eva De Bleeker, secrétaire d'État (en néerlandais): L'Eco-Score de Colruyt s'avère être une combinaison d'une analyse du cycle de vie, qui tient compte de seize catégories d'impacts, et d'un certain nombre d'autres critères tels que le transport, la biodiversité et la possibilité de recyclage, auxquels s'applique un système de bonus-malus

Colruyt collabore avec la base de données française Agribalyse. Une base de données évolue et s'enrichit tous les jours. Pour les produits de Colruyt, elle représente une norme scientifique à laquelle les fournisseurs souhaitent se conformer. Une indication quant à l'évaluation des aspects de durabilité d'un produit peut contribuer à des choix plus réfléchis de la part des consommateurs, pour autant qu'elle s'appuie sur des données et des critères fondés. C'est une bonne chose que les entreprises soient ouvertes au développement d'un tel système d'évaluation.

Une analyse approfondie des données et des critères utilisés est nécessaire pour augmenter la portée de l'initiative, surtout si la poursuite du

11.02 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): *Na de Nutri-Score staat nu ook een Eco-Score op de eigen producten van supermarkt Colruyt.*

Wat vindt de staatssecretaris van het initiatief? Pleit zij ervoor om het systeem uit te breiden? Gebeurt de berekening van de Eco-Score correct? Vreest zij voor stijgende consumptieprijzen? Hoe kan eventuele verwarring bij de consument worden voorkomen?

11.03 Kris Verduyckt (Vooruit): Dit is een heel interessant project. Steeds meer mensen maken zich zorgen over hun impact als consument op de planeet. Dit soort initiatieven helpt consumenten ten minste om duurzame keuzes te maken.

Minister Dermagne denkt eraan om een gelijkaardige code in te voeren als in Frankrijk. Het voordeel is dat dergelijke projecten producenten onder druk zetten om hun productie duurzamer te maken.

11.04 Kathleen Verhelst (Open Vld): Een dergelijke score moet objectief zijn en men moet producten onderling kunnen vergelijken. Wat vindt de sector van deze score? Hoe wordt de Eco-Score samengesteld?

11.05 Staatssecretaris Eva De Bleeker (Nederlands): De Eco-Score van Colruyt blijkt een combinatie van een levenscyclusanalyse, waarbij rekening wordt gehouden met zestien impactcategorieën, en een aantal extra criteria zoals transport, biodiversiteit en recycleerbaarheid, waarvoor een bonus-malussysteem geldt.

Colruyt werkt samen met de Franse databank Agribalyse. Een databank evolueert en groeit dagelijks. Het brengt voor de producten van Colruyt een wetenschappelijke standaard met zich mee waaraan leveranciers willen voldoen. Een aanduiding die een evaluatie maakt van de duurzaamheidsaspecten van een product kan, mits gefundeerde data en criteria, bijdragen tot meer doordachte keuzes bij de consumenten. Het is positief dat het bedrijfsleven openstaat voor de ontwikkeling van een dergelijk evaluatiesysteem.

Een gedegen onderzoek van de gebruikte data en criteria is noodzakelijk om het draagvlak van het initiatief te vergroten, zeker indien een verdere uitrol

déploiement devait être envisagée. La composition et le fonctionnement de la base de données ouverte utilisée, doivent être contrôlés. L'impact sur les prix doit encore faire l'objet d'autres études et variera probablement en fonction du produit.

Un consommateur bien informé peut opérer des choix plus judicieux. Si nous lançons l'initiative pour l'ensemble du secteur, il est souhaitable de le faire à l'échelon européen en vue d'instaurer un système harmonisé. L'UE investit à fond dans la durabilité. La Belgique suivra de près les propositions et les évaluera. L'Eco-Score de Colruyt peut servir d'exemple de bonne pratique.

En ce qui concerne une possible accentuation du déséquilibre du marché entre producteurs et supermarchés, je renvoie à la transposition de la directive 2019/633/EU à laquelle s'attèlent les ministres Dermagne et Clarinval. La lutte contre les pratiques commerciales déloyales en constitue un aspect important.

Pour les personnes accusant un retard du point de vue numérique, les codes-barres standardisés sont loin de constituer une valeur ajoutée alors que tel est bien le cas pour d'autres personnes. Tout système qui aide les consommateurs aura mon soutien, mais il convient de tenir compte de tous les consommateurs.

Je partage les inquiétudes exprimées au sujet de la prolifération de labels. Je voudrais parvenir à réduire à l'avenir leur nombre et à favoriser ceux qui peuvent être étayés par une évaluation indépendante. Permettez-moi d'examiner d'abord les possibilités à l'échelon européen avant de décider d'appliquer un système en Belgique uniquement.

Le passeport des produits sera l'occasion de réduire à un nombre approprié les plus de 400 labels de l'Union européenne en matière de durabilité.

11.06 Leen Dierick (CD&V): Si des scores similaires ne sont pas établis sur la même base, il devient très difficile pour le consommateur de comparer objectivement les produits. Il convient d'approfondir les recherches quant à l'incidence sur les prix. Si nous attendons un label européen, nous risquons entre-temps d'être confrontés à une prolifération de scores. Il convient d'examiner la possibilité d'intervenir d'ores et déjà à notre niveau.

11.07 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): L'initiative de Colruyt montre qu'en notre qualité de législateur, nous ne pouvons pas avoir la prétention de penser

zou worden overwogen. De samenstelling en werking van de gebruikte, open database moet worden gecontroleerd. De mate van invloed op de prijzen moet verder worden bestudeerd en zal waarschijnlijk verschillen naargelang het product.

Een goed geïnformeerde consument kan betere keuzes maken. Als men het voor de hele sector invoert, is het wenselijk een Europees initiatief op te zetten, met het oog op een geharmoniseerd systeem. De EU zet fors in op duurzaamheid. België zal de voorstellen van nabij opvolgen en evalueren. De Eco-Score van Colruyt kan als voorbeeld van een best practice dienen.

Inzake een eventuele groei van een marktnevenwicht tussen producenten en supermarkten, verwijs ik naar de omzetting van de richtlijn 2019/633/EU waar de ministers Dermagne en Clarinval mee bezig zijn. De strijd tegen oneerlijke handelspraktijken is daarvan een belangrijk onderdeel.

Uniforme barcodes bieden voor de digitaal achtergestelden allesbehalve een meerwaarde, voor anderen dan weer wel. Elk systeem dat de consument helpt, kan op mijn steun rekenen, maar we moeten wel rekening houden met alle consumenten.

Ik deel de bezorgdheid over de wildgroei aan labels. Ik wil in de toekomst streven naar minder en beter onderbouwde labels die onafhankelijk beoordeeld kunnen worden. Laat me toe eerst Europees te toetsen wat er op dat niveau mogelijk is, alvorens we dat enkel in België zouden toepassen.

Een productpaspoort is een mogelijkheid om de meer dan 400 labels in de EU die duurzaamheid claimen, te verlagen tot een overzichtelijk aantal.

11.06 Leen Dierick (CD&V): Als gelijkaardige scores niet op dezelfde basis zijn opgesteld, wordt het voor de consument wel heel moeilijk om op een objectieve manier te vergelijken. Er moet nog verder onderzoek komen naar de invloed op de prijzen. Indien we wachten op een Europees label, dreigt intussen een wildgroei aan scores. We moeten kijken of we zelf al iets kunnen doen.

11.07 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Het initiatief van Colruyt toont dat wij als wetgever niet de pretentie moeten hebben te denken dat er alleen

que des actions ne sont entreprises que lorsque nous les imposons.

L'aspect positif de ce label est que le consommateur peut choisir lui-même d'y accorder de l'attention.

Je suis quelque peu partagée quant à l'idée de régler la question à l'échelon européen, compte tenu de la surcharge administrative qui pourrait en résulter. Il est très important de ne pas prévoir d'obligations européennes, mais éventuellement une possibilité.

11.08 Kris Verduyckt (Vooruit): En tant que consommateur, je tiens à être bien informé. L'incidence sur les prix sera sans doute assez limitée. Le marché va en effet s'adapter.

Il n'est pas opportun d'établir toujours de nouvelles règles, mais il est parfois nécessaire que le gouvernement intervienne afin de parvenir à de bons accords entre les entreprises.

Une initiative européenne serait en effet utile. Cependant, cela ne doit pas servir de prétexte pour ne pas poursuivre les travaux dans l'intervalle.

11.09 Kathleen Verhelst (Open Vld): Ce qui compte, c'est que tout soit objectif, facile à comprendre et facile à appliquer. Il faut également que les consommateurs soient bien informés et qu'il y ait une augmentation de la sensibilisation à l'écologie. En outre, le système ne doit pas être trop lourd et l'évaluation doit être effectuée par un organisme objectif.

L'incident est clos.

12 Question de Sander Loones à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Le plan de relance fédéral" (55015926C)

12.01 Sander Loones (N-VA): Il s'agit en réalité d'une question de nature budgétaire qui relève, dès lors, d'une autre commission. La Belgique doit soumettre son plan de relance à la Commission européenne cette semaine. Une liste pour 100 % des projets sera finalement introduite. Il avait initialement été question de 130 %. Des moyens budgétaires seraient mobilisés pour financer ces 30 %, lesquels représentent environ 400 millions d'euros. Où la secrétaire d'État trouvera-t-elle cet argent?

12.02 Eva De Bleeker, secrétaire d'État (*en néerlandais*): Le gouvernement a en effet décidé de financer par des moyens fédéraux trois projets

mais zaken worden ondernomen als wij het opleggen.

Het positieve aan dat label is dat de consument zelf kan kiezen om er aandacht aan te besteden.

Bij een regeling op Europees niveau heb ik een dubbel gevoel omdat dit administratieve overlast kan meebrengen voor bedrijven. Het is heel belangrijk dat er geen Europese verplichtingen komen, maar eventueel wel een mogelijkheid.

11.08 Kris Verduyckt (Vooruit): Als consument word ik graag goed geïnformeerd. De invloed op de prijzen zal wel meevallen. De markt zal zich immers aanpassen.

Er moeten niet steeds nieuwe regels worden bedacht, maar soms is het nodig dat de overheid tussenkomt om tot goede afspraken tussen bedrijven te komen.

Een initiatief van Europa zou inderdaad goed zijn. Alleen mag dat geen alibi zijn om er hier intussen niet aan verder te werken.

11.09 Kathleen Verhelst (Open Vld): Wat telt is dat alles objectief, eenvoudig bevatbaar en gemakkelijk toepasbaar is. Voorts moet de consument goed worden geïnformeerd en moet het ecobewustzijn groter worden. Het mag ook niet te omslachtig zijn en de toetsing moet gebeuren door een objectief instituut.

Het incident is gesloten.

12 Vraag van Sander Loones aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "Het federaal relanceplan" (55015926C)

12.01 Sander Loones (N-VA): Dit is eigenlijk een begrotingsvraag die dus thuishoort in een andere commissie. Deze week moet het Belgische relanceplan bij Europa worden ingediend. Er wordt nu toch maar een lijst voor 100 % van de projecten ingediend. Aanvankelijk was er sprake van 130 %. Voor de financiering van die 30 %, goed voor ongeveer 400 miljoen euro, zou gebruik worden gemaakt van begrotingsmiddelen. Hoe zal de staatssecretaris dat betalen?

12.02 Staatssecretaris Eva De Bleeker (*Nederlands*): De regering heeft inderdaad beslist om drie investeringsprojecten die niet in het bij

d'investissement qui n'ont pas été intégrés dans le plan à déposer auprès des instances européennes – le scanning des conteneurs, les projets immobiliers de la Régie incluant notamment le Palais de Justice de Bruxelles ainsi qu'un projet à la Défense – pour un montant d'investissement total de 328 millions d'euros. Les moyens limités prévus pour cette année seront dégagés dans le cadre du contrôle budgétaire. Les moyens pour les prochaines années seront intégrés dans les perspectives budgétaires. Pour plus de détails concernant les projets, je renvoie aux membres du gouvernement compétents. Ces investissements augmentent les dépenses publiques et influencent donc le déficit public et la dette publique. Aucune compensation n'est prévue au stade actuel.

12.03 Sander Loones (N-VA): Je retiens que les projets cités seront intégrés partiellement dans le budget de l'année prochaine. J'espère toutefois que la rénovation du Palais de Justice ne sera plus retardée. Je constate également que le dernier contrôle budgétaire est déjà dépassé pour partie. De toute évidence, il est plus facile de dépenser de l'argent que d'en récolter, par exemple en réformant le marché du travail et la politique en matière de pensions.

L'incident est clos.

13 Question de Anneleen Van Bossuyt à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Les pratiques déloyales et trompeuses d'assureurs en matière d'assurance annulation de voyages" (55015954C)

13.01 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Dans les premiers mois qui ont suivi le début de la crise du coronavirus, différents assureurs ont adapté les petits caractères de leurs polices d'assurance annulation. La FSMA a également constaté que les informations figurant sur les sites internet ne correspondaient pas toujours aux conditions générales des assurances.

Dans combien de cas a-t-il été question de fausses informations et d'informations trompeuses au cours de l'année écoulée? Comment ces infractions ont-elles été contrôlées?

13.02 Eva De Bleeker, secrétaire d'État (en néerlandais): Comme certains assureurs ont tenté d'exclure de leur couverture les sinistres liés au covid-19 dès le début de la pandémie par le biais de notifications sur leurs sites internet, la FSMA a décidé de mener une enquête et de vérifier si les informations publiées étaient contraires aux conditions des contrats. Il est apparu que huit sites

Europa in te dienen plan werden opgenomen – de scanning van containers, de vastgoedprojecten van de Regie met onder meer het Brusselse Justitiepaleis en een project bij Defensie – voor een totaal investeringsbedrag van 328 miljoen euro te financieren met federale middelen. De voor dit jaar beperkte middelen zullen worden uitgetrokken in het raam van de begrotingscontrole. De middelen voor de komende jaren zullen worden opgenomen in de budgettaire vooruitzichten. Voor meer details over de projecten verwijs ik naar de bevoegde regeringsleden. Deze investeringen verhogen de overheidsuitgaven en beïnvloeden dus het overheidstekort en de overheidsschuld. Er wordt vooralsnog niet in compensaties voorzien.

12.03 Sander Loones (N-VA): Ik onthoud dat de genoemde projecten ten dele in de begroting van volgend jaar zullen worden opgenomen. Ik hoop wel dat er niet langer getalmd wordt met de renovatie van het Justitiepaleis. Ik stel ook vast dat de jongste begrotingscontrole al voor een deel achterhaald is. Geld uitgeven gaat duidelijk vlotter dan het binnenhalen, bijvoorbeeld door de arbeidsmarkt en het pensioenbeleid te hervormen.

Het incident is gesloten.

13 Vraag van Anneleen Van Bossuyt aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De oneerlijke en misleidende praktijken van verzekeraars m.b.t. reisannulatieverzekering" (55015954C)

13.01 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): In de eerste maanden na het begin van de coronacrisis, pasten verschillende verzekeraars de kleine lettertjes van hun annulatieverzekering aan. De FSMA heeft ook gemerkt dat de informatie op websites niet altijd overeenstemt met de algemene verzekeringsvoorwaarden.

In hoeveel gevallen was er in het afgelopen jaar sprake van foutieve en misleidende informatie? Hoe werden deze inbreuken opgevolgd?

13.02 Staatssecretaris Eva De Bleeker (Nederlands): Omdat bepaalde verzekeraars al vroeg in de pandemie probeerden om via meldingen op hun website schadegevallen in verband met COVID-19 uit te sluiten van dekking, besliste de FSMA een onderzoek te voeren en na te gaan of de gepubliceerde informatie in strijd was met de voorwaarden van de overeenkomsten. Acht

et intermédiaires présentait des informations inexactes ou trompeuses sur les conséquences de l'épidémie sur les produits d'assurance. Il s'agissait notamment de la description des couvertures et des exclusions prévues dans les polices d'assurance annulation. À la suite d'une observation faite par la FSMA, les informations publiées sur internet ont été corrigées.

Deux compagnies d'assurances avaient modifié unilatéralement leurs conditions générales ou souhaitaient le faire afin que l'annulation d'un voyage à la suite d'une épidémie ne soit plus couverte. Une telle adaptation n'est possible que pour les nouveaux contrats. Une modification d'un contrat en cours nécessite l'accord du preneur d'assurance. La compagnie qui avait déjà modifié unilatéralement les conditions a dû informer tous les preneurs d'assurance que les contrats existants demeuraient inchangés. Aucune sanction n'a été infligée, les entreprises concernées ayant mis en œuvre les mesures correctives exigées.

13.03 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Il me paraît que les entreprises d'assurances bénéficient d'une grande indulgence. La modification unilatérale des clauses d'une police d'assurance n'est pas précisément un acte de bonne foi. Il ne faut pas fermer les yeux sur de telles pratiques.

L'incident est clos.

14 Questions jointes de

- Bert Moyaers à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "La mise en garde du SPF Économie contre le "whaling"" (55015990C)
- Anneleen Van Bossuyt à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Les attaques de harponnage (whaling)" (55016760C)

14.01 Bert Moyaers (Vooruit): La limitation des contacts durant cette pandémie a favorisé la recrudescence des attaques de chasse à la baleine. Des escrocs abusent de l'absence de contacts physiques avec des amis ou des parents. Ils demandent toujours de l'aide pour un ami ou un parent en détresse, afin d'obtenir le transfert d'un maximum d'argent sur leur compte bancaire.

Des statistiques relatives à ces pratiques existent-elles? Comment la secrétaire d'État compte-t-elle accroître la sensibilisation des victimes potentielles? Collabore-t-elle en particulier avec la Justice?

14.02 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): *Le nombre*

websites en tussenpersonen bleken foute of misleidende informatie te bevatten over de gevolgen van de epidemie op de verzekeringsproducten. Het ging vooral over de omschrijving van de dekkingen en uitsluitingen van annulatieverzekeringen. Na een opmerking van de FSMA hebben zij de informatie op de website gecorrigeerd.

Twee verzekeringsondernemingen hadden hun voorwaarden eenzijdig gewijzigd of wensten dat te doen, zodat de annulering van een reis als gevolg van een epidemie niet langer gedekt zou zijn. Zo'n aanpassing is enkel mogelijk voor nieuwe overeenkomsten. Voor een wijziging van een lopende overeenkomst is het akkoord van de verzekeringsnemer nodig. De onderneming die de voorwaarden al eenzijdig had gewijzigd, moest alle verzekeringsnemers informeren over het feit dat de bestaande overeenkomsten ongewijzigd bleven. Er werden geen sancties opgelegd, aangezien de betrokken ondernemingen de gevraagde corrigerende acties hebben uitgevoerd.

13.03 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Ik vind dat er veel goede wil wordt getoond jegens de verzekeringsmaatschappijen. Eenzijdig wijzigingen aanbrengen, is niet bepaald een daad van goed vertrouwen. Dat zijn dingen die we moeten aanpakken.

Het incident is gesloten.

14 Samengevoegde vragen van

- Bert Moyaers aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De waarschuwing van de FOD Economie voor whaling" (55015990C)
- Anneleen Van Bossuyt aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De whaling-aanvallen" (55016760C)

14.01 Bert Moyaers (Vooruit): Door de contactbeperkingen tijdens deze pandemie is whaling, waarbij oplichters misbruik maken van het gebrek aan fysieke contacten met vrienden of familie, in opmars. Oplichters vragen steeds hulp voor een vriend of familielid in nood om zo zoveel mogelijk geld te laten overschrijven op hun rekening.

Zijn er cijfers over dit fenomeen? Hoe wil de staatssecretaris het bewustzijn bij mogelijke slachtoffers verhogen? Wordt er specifiek samengewerkt met Justitie?

14.02 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): *Neemt het*

de cas de whaling est-il en hausse? Quel est le butin moyen et total des auteurs de ces escroqueries? Un plan d'action spécifique existe-t-il?

14.03 Eva De Bleeker, secrétaire d'État (*en néerlandais*): Les cas signalés de harponnage (*whaling*) ou de fraude à l'amitié ne font pas l'objet d'un enregistrement distinct. Les fonds détournés ne sont pas non plus répertoriés. Le SPF Économie ne peut donc se prononcer sur une hausse éventuelle du phénomène mais, d'une manière générale, on observe une nette augmentation du nombre de signalements de fraude depuis la crise sanitaire.

Le SPF Économie se concentre sur la sensibilisation par le biais de communiqués de presse, de publications sur internet et sur les médias sociaux. La campagne "Évitez les pièges" a par exemple été lancée. Mon administration a également organisé quelques webinaires pour les travailleurs sociaux et la police sur des phénomènes de fraude tels que le harponnage.

Il est primordial de signaler toute tentative de *whaling* au point de contact. Le point de contact a élaboré un nouveau scénario à cet égard et précise également que signaler l'escroquerie au point de contact ne constitue pas une déclaration officielle. Si l'escroquerie a abouti et que la victime a perdu de l'argent, celle-ci est invitée à déposer une plainte officielle auprès de la police locale.

Les enquêtes relatives aux cas de *whaling* relèvent de la compétence du ministre Van Quickenborne.

14.04 Bert Moyaers (Vooruit): Effectuer un travail de prévention est utile, car nous devons atteindre le groupe cible le plus vulnérable aux attaques de chasse à la baleine. Il est apparemment très difficile d'obtenir des chiffres, mais je poursuivrai mes recherches.

14.05 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Dès lors que les attaques de chasse à la baleine en particulier jouent sur la corde sensible de leurs victimes, l'organisation de campagnes de sensibilisation est la bienvenue. Le problème ne doit, en aucun cas, être sous-estimé. Selon des statistiques de la police gantoise, le nombre de fraudes informatiques et d'infractions liées à la cybercriminalité augmente chaque mois. Les personnes elles-mêmes ont une large part de responsabilité, mais il importe également d'attirer leur attention sur ces pratiques frauduleuses.

L'incident est clos.

aantal gevallen van whaling toe? Wat is de gemiddelde en de totale buit van de oplichters? Is er een specifiek actieplan?

14.03 Staatssecretaris Eva De Bleeker (*Nederlands*): De meldingen over whaling of vriendschapsfraude worden niet apart geregistreerd. Ook de ontvreemde middelen worden niet bijgehouden. De FOD Economie heeft dus geen zicht op een eventuele stijging, maar algemeen is er wel een duidelijke toename van het aantal meldingen van fraude sinds de coronacrisis.

De FOD Economie zet in op bewustmaking via persberichten, de website en de socialemediakanalen. Zo was er de campagne 'Trap niet in de val'. Mijn administratie organiseerde ook enkele webinars voor medewerkers van de sociale sector en de politie over fraudefenomenen als whaling.

Het is belangrijk om bij elke poging tot whaling melding te doen bij het meldpunt. Het meldpunt heeft daarvoor een nieuw scenario uitgewerkt, waarbij er ook op gewezen wordt dat een melding geen officiële aangifte is van een misdrijf. Als de melder geld heeft verloren, wordt hij verzocht om officieel klacht in te dienen bij de lokale politie.

De onderzoeken van meldingen over whaling zijn een bevoegdheid van minister Van Quickenborne.

14.04 Bert Moyaers (Vooruit): Preventief werken is goed, want we moeten de doelgroep bereiken die het meest kwetsbaar is voor whaling. Het is blijkbaar heel moeilijk om cijfers te krijgen, maar ik zal mijn zoektocht voortzetten.

14.05 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Het is goed dat er bewustmakingscampagnes op touw worden gezet, want zeker bij whaling wordt op het gevoel van de slachtoffers ingespeeld. We mogen het probleem zeker niet onderschatten. Volgens cijfers van de Gentse politie neemt het aantal gevallen van IT-fraude en informatiecriminaliteit elke maand toe. Mensen dragen zelf een grote verantwoordelijkheid, maar we moeten ze ook wijzen op deze frauduleuze praktijken.

Het incident is gesloten.

La réunion publique de commission est levée à 15 h 34. *De openbare commissievergadering wordt gesloten om 15.34 uur.*