

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

09-06-2021

Après-midi

Woensdag

09-06-2021

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

Question de Anneleen Van Bossuyt à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Un point de contact central" (55016267C)

Orateurs: **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

Question de Anneleen Van Bossuyt à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Les pratiques trompeuses de fournisseurs d'énergie" (55016757C)

Orateurs: **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

Question de Anneleen Van Bossuyt à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "La fraude pyramidale" (55016758C)

Orateurs: **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

Question de Anneleen Van Bossuyt à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Le remboursement de consommateurs par chèque bancaire" (55016759C)

Orateurs: **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

Question de Anneleen Van Bossuyt à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Une double facture pour les clients de Carrefour" (55016996C)

Orateurs: **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

Question de Anneleen Van Bossuyt à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Une campagne d'information adressée aux consommateurs sur les achats en ligne hors UE" (55016998C)

Orateurs: **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

Questions jointes de

INHOUD

Vraag van Anneleen Van Bossuyt aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "Een centraal meldpunt" (55016267C)

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

Vraag van Anneleen Van Bossuyt aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De misleidende praktijken van energieleveranciers" (55016757C)

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

Vraag van Anneleen Van Bossuyt aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De piramidefraude" (55016758C)

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

Vraag van Anneleen Van Bossuyt aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De terugbetaling aan consumenten via een bankcheque" (55016759C)

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

Vraag van Anneleen Van Bossuyt aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "Een dubbele factuur voor de klanten van Carrefour" (55016996C)

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

Vraag van Anneleen Van Bossuyt aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "Een informatiecampaagne voor consumenten over online aankopen buiten de EU" (55016998C)

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

Samengevoegde vragen van

- Erik Gilissen à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Les cartouches d'encre génériques et la recharge des cartouches d'encre" (55017256C)	6	- Erik Gilissen aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "Generieke inktcartridges en het hervullen van inktcartridges" (55017256C)	6
- Anneleen Van Bossuyt à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Les consommateurs trompés par HP" (55017494C)	6	- Anneleen Van Bossuyt aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De consumentenmisleiding door HP" (55017494C)	6
- Leen Dierick à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "La mise en demeure de Hewlett-Packard par Test Achats" (55018589C)	6	- Leen Dierick aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De ingebrekestelling van Hewlett-Packard door Test Aankoop" (55018589C)	6
- Kathleen Verhelst à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "La mise en demeure de HP" (55018752C) <i>Orateurs: Erik Gilissen, Anneleen Van Bossuyt, Leen Dierick, Kathleen Verhelst, 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	7	- Kathleen Verhelst aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De ingebrekestelling van HP" (55018752C) <i>Spreekers: Erik Gilissen, Anneleen Van Bossuyt, Leen Dierick, Kathleen Verhelst, Eva De Bleeker</i> , staatssecretaris voor Begroting en Consumentenbescherming, toegevoegd aan de minister van Justitie en Noordzee	7
Questions jointes de	10	Samengevoegde vragen van	10
- Anneleen Van Bossuyt à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Le bon à valoir corona" (55017495C)	10	- Anneleen Van Bossuyt aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De coronavoucher" (55017495C)	10
- Anneleen Van Bossuyt à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "La banque des bons à valoir corona" (55017496C) <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	10	- Anneleen Van Bossuyt aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De coronavoucherbank" (55017496C) <i>Spreekers: Anneleen Van Bossuyt, Eva De Bleeker</i> , staatssecretaris voor Begroting en Consumentenbescherming, toegevoegd aan de minister van Justitie en Noordzee	10
Questions jointes de	12	Samengevoegde vragen van	12
- Melissa Depraetere à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Les fintechs" (55017847C)	12	- Melissa Depraetere aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "Fintechbedrijven" (55017847C)	12
- Leen Dierick à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Le fonctionnement et les dangers des fintechs" (55018591C) <i>Orateurs: Melissa Depraetere</i> , présidente du groupe Vooruit, 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	12	- Leen Dierick aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De werking en de gevaren van fintechbedrijven" (55018591C) <i>Spreekers: Melissa Depraetere</i> , voorzitter van de Vooruit-fractie, Leen Dierick, Eva De Bleeker , staatssecretaris voor Begroting en Consumentenbescherming, toegevoegd aan de minister van Justitie en Noordzee	12
Question de Albert Vicaire à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "La protection des données des utilisateurs de téléphonie mobile" (55018186C) <i>Orateurs: Albert Vicaire, Eva De Bleeker</i> , secrétaire d'État au Budget et à la Protection	15	Vraag van Albert Vicaire aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De bescherming van de gegevens van mobielelefoongebruikers" (55018186C) <i>Spreekers: Albert Vicaire, Eva De Bleeker</i> , staatssecretaris voor Begroting en	15

des consommateurs, adjointe au ministre de la Justice et de la Mer du Nord		Consumentenbescherming, toegevoegd aan de minister van Justitie en Noordzee	
Questions jointes de	17	Samengevoegde vragen van	17
- Patrick Prévot à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Le dropshipping" (55018514C)	17	- Patrick Prévot aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "Dropshipping" (55018514C)	17
- Anneleen Van Bossuyt à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Des produits dangereux sur le marché européen en raison du dropshipping" (55018724C)	17	- Anneleen Van Bossuyt aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "Onveilige producten op de Europese markt t.g.v. dropshipping" (55018724C)	17
- Kathleen Verhelst à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "La livraison directe (drop shipping)" (55018750C) <i>Orateurs: Anneleen Van Bossuyt, Kathleen Verhelst, 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	17	- Kathleen Verhelst aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "Dropshipping" (55018750C) <i>Sprekers: Anneleen Van Bossuyt, Kathleen Verhelst, Eva De Bleeker</i> , staatssecretaris voor Begroting en Consumentenbescherming, toegevoegd aan de minister van Justitie en Noordzee	17
Questions jointes de	19	Samengevoegde vragen van	19
- Leen Dierick à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Le nouveau régime de garantie" (55018716C)	20	- Leen Dierick aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De nieuwe garantieregeling" (55018716C)	20
- Anneleen Van Bossuyt à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "La transposition de la directive européenne sur les garanties" (55018726C) <i>Orateurs: 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	20	- Anneleen Van Bossuyt aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De omzetting van de Europese garantierichtlijn" (55018726C) <i>Sprekers: Leen Dierick, Anneleen Van Bossuyt, Eva De Bleeker</i> , staatssecretaris voor Begroting en Consumentenbescherming, toegevoegd aan de minister van Justitie en Noordzee	20
Question de Leen Dierick à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Les recommandations du rapport annuel du Service de Médiation pour le Consommateur" (55018557C) <i>Orateurs: Leen Dierick, 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	21	Vraag van Leen Dierick aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De aanbevelingen in het jaarverslag van de Consumentenombudsdienst" (55018557C) <i>Sprekers: Leen Dierick, Eva De Bleeker</i> , staatssecretaris voor Begroting en Consumentenbescherming, toegevoegd aan de minister van Justitie en Noordzee	21
Question de Anneleen Van Bossuyt à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Le remplissage peu abondant des emballages" (55018723C) <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	22	Vraag van Anneleen Van Bossuyt aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "Slack fill" (55018723C) <i>Sprekers: Anneleen Van Bossuyt, Eva De Bleeker</i> , staatssecretaris voor Begroting en Consumentenbescherming, toegevoegd aan de minister van Justitie en Noordzee	22

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

du

MERCREDI 09 JUIN 2021

Après-midi

COMMISSIE VOOR ECONOMIE, CONSUMENTENBESCHERMING EN DIGITALE AGENDA

van

WOENSDAG 09 JUNI 2021

Namiddag

La discussion des questions est ouverte à 13 h 53 par M. Stefaan Van Hecke, président.

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

01 Question de Anneleen Van Bossuyt à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Un point de contact central" (55016267C)

01.01 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): *Il est compliqué, à l'heure actuelle, de signaler un problème au SPF Économie. Un point de contact central est nécessaire.*

Quel est l'état de la situation? Sera-t-il également songé, à cet égard, aux utilisateurs non numériques?

01.02 Eva De Bleeker, secrétaire d'État (en néerlandais): Il est vrai que le consommateur qui souhaite procéder à un signalement se perd dans un véritable dédale. Chaque service a son propre point de contact. Le consommateur ignore cependant parfois à quel service il doit adresser sa plainte. J'entends donc créer un guichet unique. Mon intention n'est pas de fusionner les différents services éparpillés entre les différents niveaux de pouvoir et le secteur privé. Cela ne fonctionnerait pas. Je souhaite néanmoins proposer une porte d'entrée unique à ces différents services.

L'adresse virtuelle sera assistée par un centre de contact chargé de transmettre la demande ou la plainte au service compétent. Le consommateur

De behandeling van de vragen vangt aan om 13.53 uur. De vergadering wordt voorgezeten door de heer Stefaan Van Hecke.

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

01 Vraag van Anneleen Van Bossuyt aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "Een centraal meldpunt" (55016267C)

01.01 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): *Een probleem melden bij de FOD Economie is vandaag een ingewikkeld gedoe. Er is nood aan één centraal meldpunt.*

Wat is de stand van zaken? Zal daarbij ook worden gedacht aan de niet-digitale gebruiker?

01.02 Staatssecretaris Eva De Bleeker (Nederlands): De consument die een melding wil doen, ziet inderdaad door de bomen het bos niet meer. Elke dienst heeft een eigen contactpunt. De consument weet echter niet altijd waar zijn klacht thuishoort. Ik wil daarom dat er een uniek loket komt. Het is niet mijn bedoeling om alle diensten, die verdeeld zijn over de verschillende bevoegdheidsniveaus en de privésector, samen te voegen. Dat zou niet werken. Wel wil ik al deze kamers één voordeur geven.

Dit virtuele adres wordt ondersteund door een contactcentrum dat de vraag of klacht aan de bevoegde dienst bezorgt. De consument krijgt een

recevra un numéro de suivi grâce auquel il pourra vérifier l'avancement de son dossier. Les consommateurs pourront, en outre, consulter leurs droits par le biais de cette même adresse virtuelle. Le point de contact unique ne sera pas exclusivement virtuel. Le consommateur doit pouvoir également s'y rendre en personne, et le contacter par téléphone ou par courrier.

La note au gouvernement sera soumise prochainement au GTI. Les procédures de signalement seront standardisées, simplifiées et leur consultation sera facilitée, là où cela est possible. Il m'est impossible de vous donner le délai de traitement moyen. Certaines réponses consistent en un simple renvoi vers un autre service, d'autres comprennent la clôture d'un litige. Il est essentiel de rassembler un maximum de signalements. Ceux-ci fournissent la base des analyses de l'Inspection économique.

01.03 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Je me réjouis d'apprendre que des démarches concrètes sont entreprises. Une concertation est-elle également menée avec les entités fédérées?

01.04 Eva De Bleeker, secrétaire d'État (en néerlandais): Une concertation avec les entités fédérées est planifiée à l'issue de la concertation au sein du GTI.

L'incident est clos.

02 Question de Anneleen Van Bossuyt à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Les pratiques trompeuses de fournisseurs d'énergie" (55016757C)

02.01 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Le fournisseur d'énergie Mega proposait à ses clients des contrats très avantageux, qui devenaient tout à coup bien plus onéreux au terme d'une période donnée. L'entreprise s'expose à une forte amende.

Pourrait-on mettre en place une sorte de ligne d'assistance afin de permettre aux clients dupés d'obtenir aisément la compensation à laquelle ils ont droit? Des enquêtes similaires concernant d'autres fournisseurs sont-elles en cours? Est-il exact qu'Eneco elle-même ait déjà entamé des démarches pour rectifier certains éléments? La secrétaire d'État à la Protection des consommateurs entreprendra-t-elle également des démarches pour mettre fin aux contrats dormants?

02.02 Eva De Bleeker, secrétaire d'État (en néerlandais): À la suite du procès-verbal dressé par

opvolgnummer waarmee hij kan nagaan waar in het proces zijn dossier zich bevindt. Via dit virtuele adres zullen ook de rechten van de consumenten kunnen worden geraadpleegd. Het unieke meldpunt zal niet enkel virtueel bestaan. De consument moet er ook in persoon, telefonisch of per brief terecht kunnen.

De nota aan de regering wordt eerstdaags voorgelegd aan de IKW. Waar mogelijk worden meldingsprocedures gestandaardiseerd, vereenvoudigd en beter raadpleegbaar gemaakt. Ik kan geen gemiddelde doorlooptijd geven. Sommige antwoorden zijn slechts een doorverwijzing, andere een afsluiting van een geschillenbeslechting. Het is zeer belangrijk om zo veel mogelijk meldingen te verzamelen. Zij vormen de basis voor de analyses van de Economische Inspectie.

01.03 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Ik ben blij te horen dat er schot in de zaak zit. Wordt er ook overlegd met de deelstaten?

01.04 Staatssecretaris Eva De Bleeker (Nederlands): Na het IKW-overleg staat het deelstaatoverleg op de planning.

Het incident is gesloten.

02 Vraag van Anneleen Van Bossuyt aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De misleidende praktijken van energieleveranciers" (55016757C)

02.01 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Energieleverancier Mega bood zijn klanten zeer voordelige contracten aan, die na een tijdje plots veel duurder werden. Het bedrijf kijkt aan tegen een zware boete.

Kan er een soort hulplijn komen voor gedupeerde klanten om op een eenvoudige manier de compensatie waarop zij recht hebben, te verkrijgen? Lopen er nog dergelijke onderzoeken tegen andere leveranciers? Klopt het dat Eneco zelf al stappen heeft ondernomen om een en ander recht te zetten? Zal de staatssecretaris voor Consumentenbescherming ook stappen zetten om een einde te maken aan slapende contracten?

02.02 Staatssecretaris Eva De Bleeker (Nederlands): Ingevolge het pv van de

l'Inspection économique, l'administration proposera une amende pouvant aller de 208 à 200 000 euros. En cas de non-paiement, le dossier sera transmis au parquet.

Je ne dispose pas d'informations concernant d'éventuelles compensations que Mega aurait accordées aux clients dupés.

Étant donné que rien n'indique que d'autres fournisseurs d'énergie recourraient aussi à de telles pratiques, aucune enquête n'est en cours. L'Inspection économique est très vigilante et mène régulièrement des contrôles auprès des fournisseurs d'énergie.

La proposition de loi récemment adoptée visant à mettre fin aux contrats dormants s'inscrit dans la politique du gouvernement qui veut apporter la transparence sur le marché de l'énergie et protéger le consommateur. J'en tiendrai compte dans l'évaluation de l'accord de consommation en matière d'énergie.

02.03 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): La transparence et l'accès au marché de l'énergie revêtent une très grande importance.

L'incident est clos.

03 Question de Anneleen Van Bossuyt à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "La fraude pyramidale" (55016758C)

03.01 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Des enquêtes montrent que chaque jour, des centaines de jeunes sont séduits sur les médias sociaux par des discours improbables qui leur font miroiter qu'ils peuvent s'enrichir rapidement grâce au trading en ligne et aux cryptomonnaies. En réalité, ils sont attirés dans des "plates-formes d'initiation" payantes qui rapportent gros surtout aux influenceurs eux-mêmes. Il s'agit donc d'un système pyramidal camouflé.

La secrétaire d'État va-t-elle demander à l'Inspection économique d'ouvrir une enquête? Des mesures sont-elles déjà possibles entre-temps? Des initiatives législatives peuvent-elles être prises afin de lutter contre ce phénomène?

03.02 Eva De Bleeker, secrétaire d'État (en néerlandais): Une nouvelle enquête a été ouverte à l'égard de l'entreprise IM Academy. Lors de contrôles de systèmes de vente pyramidale, l'Inspection économique procède à une analyse juridique et informe les acteurs concernés, tels que

Economische Inspectie, zal de administratie een boete voorstellen die kan oplopen van 208 tot 200.000 euro. Bij niet-betaling gaat het dossier naar het parket.

Ik heb geen informatie over eventuele compensaties van Mega aan gedupeerde klanten.

Aangezien er geen signalen zijn dat ook andere energieleveranciers dergelijke praktijken hanteren, lopen er ook geen onderzoeken. De Economische Inspectie is erg waakzaam en voert regelmatige controles uit bij de energieleveranciers.

Het onlangs goedgekeurde wetsvoorstel tegen slapende contracten past in het regeringsbeleid om transparantie te bieden op de energiemarkt en de consument te beschermen. Ik zal dit meenemen in de evaluatie van het consumentenakkoord over energie.

02.03 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Transparantie en toegankelijkheid op de energiemarkt zijn bijzonder belangrijk.

Het incident is gesloten.

03 Vraag van Anneleen Van Bossuyt aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De piramidefraude" (55016758C)

03.01 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Uit onderzoek blijkt dat dagelijks honderden jongeren op sociale media worden verleid met onwaarschijnlijke beloftes om snel rijk te worden via online trading en cryptocurrency. In werkelijkheid worden ze gestrikt voor betalende 'educatieplatformen', waar vooral de influencers zélf stevig aan verdienen, een gecamoufleerd piramidesysteem dus.

Zal de staatssecretaris de Economische Inspectie vragen een onderzoek in te stellen? Zijn inmiddels al maatregelen mogelijk? Kunnen er wetgevende initiatieven worden genomen om dit tegen te gaan?

03.02 Staatssecretaris Eva De Bleeker (Nederlands): Er werd een nieuw onderzoek ingesteld naar IM Academy. Bij controles over piramideverkoop voert de Economische Inspectie een juridische analyse uit en informeert de betrokken actoren, zoals hostingproviders. Bij

les fournisseurs de services d'hébergement. En cas de découverte de données utiles, l'Inspection identifie les responsables, une enquête est ouverte à l'égard des suspects et des mesures adéquates sont prises. Il est conseillé aux victimes d'un système de vente pyramidale de le signaler au point de contact.

La sensibilisation est le meilleur outil de prévention. Le SPF Économie met en garde par le biais de son site internet, des médias sociaux, de communiqués de presse, de campagnes de sensibilisation, de séances d'information et de webinaires. Il est interdit par la loi de mettre en place, de gérer ou de promouvoir un système pyramidal.

Les gestionnaires de systèmes pyramidaux choisissent très consciemment d'opérer en zone grise, ce qui rend difficile l'administration de la preuve. Il faut apprécier au cas par cas.

L'enquête devra révéler si une modification de la législation s'impose. Dans l'affirmative, cette modification devra intervenir à l'échelon européen. L'inspection a consulté le Réseau européen de protection des consommateurs. La Commission sera informée si nécessaire. La FSMA a transmis un dossier au parquet en la matière.

03.03 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Il est judicieux de collecter des données afin de quantifier le problème. En ce qui concerne les signalements, il y a malheureusement encore une certaine honte à porter plainte. En réalité, le nombre de cas sera dès lors probablement plus élevé que les cas signalés. Il est sans aucun doute pertinent d'envisager une campagne de sensibilisation ciblant les jeunes.

L'incident est clos.

04 Question de Anneleen Van Bossuyt à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Le remboursement de consommateurs par chèque bancaire" (55016759C)

04.01 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Ryanair a indemnisé un client par chèque bancaire pour un vol annulé. Le client a dû payer 35 euros pour encaisser ce chèque. Febelfin confirme que les chèques constituent toujours un moyen de paiement valable, mais reconnaît qu'il est surprenant que Ryanair utilise ce moyen pour rembourser des tickets qui ont été payés par carte de crédit.

La secrétaire d'État connaît-elle cette pratique de Ryanair? Va-t-elle signaler à la compagnie que

bruikbare gegevens identificeert de Inspectie de verantwoordelijken, wordt een onderzoek ingesteld naar de verdachten en worden gepaste maatregelen genomen. De slachtoffers van een piramideverkoop krijgen het advies om dit te melden aan het Meldpunt.

Sensibiliseren werkt het beste als preventiemiddel. De FOD Economie waarschuwt via zijn website, sociale media, persberichten, sensibiliseringscampagnes, infosessies en webinars. Het is wettelijk verboden om een piramidesysteem op te zetten, te beheren of te promoten.

Beheerders van piramidesystemen werken soms zeer bewust in een grijze zone, waardoor de bewijsvoering moeilijk is. Men moet geval per geval beoordelen.

Uit het onderzoek zal moeten blijken of de wetgeving moet worden aangepast. Zo ja, dan moet dat op Europees niveau gebeuren. De Inspectie heeft het Europese Consumer Protection Network geraadpleegd. Indien nodig wordt de Commissie geïnformeerd. De FSMA heeft ter zake een dossier bezorgd aan het parket.

03.03 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Het is goed om data te verzamelen om het probleem in kaart te brengen. Wat de meldingen betreft, bestaat er helaas nog altijd wat schaamte om een klacht in te dienen, dus zal het in werkelijkheid vermoedelijk om meer gevallen gaan. Een sensibiliseringscampagne naar jongeren toe is zeker gepast.

Het incident is gesloten.

04 Vraag van Anneleen Van Bossuyt aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De terugbetaling aan consumenten via een bankcheque" (55016759C)

04.01 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Ryanair heeft een klant voor een geannuleerde vlucht vergoed met een bankcheque. De klant moest 35 euro betalen om die cheque te innen. Febelfin bevestigt dat cheques nog altijd een geldig betaalmiddel zijn, maar erkent dat het opmerkelijk is dat Ryanair er tickets mee terugbetaalt die met een kredietkaart betaald zijn.

Kent de staatssecretaris deze praktijk van Ryanair? Zal ze het bedrijf erop wijzen dat dit geen

cette pratique n'est pas dans l'intérêt des clients? Une entreprise peut-elle décider d'utiliser un autre moyen de paiement que celui utilisé par le client? Dans l'affirmative, ne serait-il pas préférable de modifier ce régime de telle sorte que le même moyen de paiement doive d'office être utilisé pour un remboursement?

klantvriendelijke praktijk is? Kan een onderneming zelf beslissen om een ander betaalmiddel te hanteren dan de klant heeft gebruikt? Zo ja, kan dat dan niet beter worden gewijzigd zodat standaard hetzelfde betaalmiddel moet worden aangewend voor een terugbetaling?

04.02 **Eva De Bleeker**, secrétaire d'État (*en néerlandais*): La compagnie Ryanair doit rembourser intégralement les consommateurs pour les vols qu'elle annule de son propre chef. L'Inspection économique n'est pas chargée de contrôler la réglementation. Je renvoie au ministre Gilkinet. Je puis toutefois ajouter que le paiement par chèque bancaire n'est pas interdit à condition que ce moyen de paiement n'entraîne pas de frais pour le consommateur.

04.02 Staatssecretaris **Eva De Bleeker** (*Nederlands*): Ryanair moet vluchten die het zelf annuleert integraal aan de consument terugbetalen. De Economische Inspectie is niet bevoegd voor het toezicht op de regelgeving. Ik verwijs naar minister Gilkinet. Ik kan wel zeggen dat een betaling per bankcheque niet verboden is op voorwaarde dat dit betaalmiddel geen kosten veroorzaakt voor de consument.

04.03 **Anneleen Van Bossuyt** (N-VA): Selon le ministre Gilkinet, il n'y a aucun problème. Il est important que la secrétaire d'État précise que le moyen de paiement ne peut occasionner aucun coût. Trente-cinq euros est un montant élevé par rapport au coût du vol lui-même. Nous devons donc examiner comment nous pouvons protéger les consommateurs à cet égard.

04.03 **Anneleen Van Bossuyt** (N-VA): Volgens minister Gilkinet is er geen probleem. Het is belangrijk dat de staatssecretaris aangeeft dat er geen kosten aan het betaalmiddel verbonden mogen zijn. Een bedrag van 35 euro is een hoog percentage van wat de vlucht zelf gekost heeft. We moeten dus nagaan hoe we de consument hiertegen kunnen beschermen.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

05 **Question de Anneleen Van Bossuyt à Eva De Bleeker** (Budget et Protection des consommateurs) sur "Une double facture pour les clients de Carrefour" (55016996C)

05 **Vraag van Anneleen Van Bossuyt aan Eva De Bleeker** (Begroting en Consumentenbescherming) over "Een dubbele factuur voor de klanten van Carrefour" (55016996C)

05.01 **Anneleen Van Bossuyt** (N-VA): Combien de clients de Carrefour ont dû payer deux fois leur note? Comment ce problème a-t-il pu se produire? Tous les clients touchés ont-ils déjà été indemnisés?

05.01 **Anneleen Van Bossuyt** (N-VA): Hoeveel klanten van Carrefour moesten uiteindelijk een dubbele factuur betalen? Hoe kon dat gebeuren? Zijn alle getroffen klanten intussen vergoed?

05.02 **Eva De Bleeker**, secrétaire d'État (*en néerlandais*): Carrefour ne veut pas communiquer le nombre de clients touchés. D'après Febelfin, le problème n'a pas été causé par les banques belges, mais il y a eu un souci technique au niveau de la communication entre la banque française Crédit Mutuel, Mastercard et la société de traitement des paiements Market Pay. Mastercard a remboursé au plus vite tous les clients concernés. Les clients n'ont dû entreprendre aucune démarche. Le remboursement s'est fait de manière entièrement automatique. Mastercard et Carrefour veilleront à ce que de tels problèmes ne se reproduisent plus.

05.02 Staatssecretaris **Eva De Bleeker** (*Nederlands*): Carrefour wil het aantal getroffen klanten niet bekend maken. Volgens Febelfin werd het probleem niet veroorzaakt door de Belgische banken, maar was er een technische miscommunicatie tussen de Franse bank Crédit Mutuel, Mastercard en de betaalverwerker Market Pay. Mastercard heeft alle betrokken klanten zo snel mogelijk terugbetaald. De klanten moesten zelf geen stappen ondernemen. De terugbetaling verliep volledig automatisch. Mastercard en Carrefour zullen erop toezien dat dergelijke fouten niet meer kunnen gebeuren.

05.03 **Anneleen Van Bossuyt** (N-VA): Cela ne

05.03 **Anneleen Van Bossuyt** (N-VA): Dit mag

peut, en effet, plus se reproduire. Les consommateurs doivent pouvoir avoir confiance dans les systèmes de paiement.

L'incident est clos.

06 Question de Anneleen Van Bossuyt à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Une campagne d'information adressée aux consommateurs sur les achats en ligne hors UE" (55016998C)

06.01 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Les nouvelles règles de douane stipulent qu'à partir du 1er juillet 2021, la TVA et des frais d'importation seront dus pour des achats dans des boutiques en ligne non européennes. Si la boutique est enregistrée, les frais d'importation sont à sa charge, si elle ne l'est pas, ils sont à charge du consommateur. Comment le consommateur est-il informé de ces règles?

06.02 Eva De Bleeker, secrétaire d'État (en néerlandais): Le SPF Finances et l'Administration générale des Douanes et Accises ont déjà répondu et communiqué en détail au sujet de l'achat de marchandises dans des boutiques en ligne britanniques et donc hors UE. Les consommateurs doivent se montrer particulièrement prudents parce qu'ils ne sont pas protégés bien qu'il existe au Royaume-Uni des obligations d'information précontractuelles sur le supplément de TVA et les droits d'importation. De même, bpost envoie également des lettres d'information aux consommateurs qui achètent sur internet dans des boutiques en ligne situées en dehors de l'Europe.

06.03 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Il arrive souvent que les acheteurs ne rendent pas compte que leurs achats proviennent de boutiques hors UE. Il est donc très important de les informer des coûts supplémentaires.

L'incident est clos.

07 Questions jointes de

- Erik Gilissen à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Les cartouches d'encre génériques et la recharge des cartouches d'encre" (55017256C)
- Anneleen Van Bossuyt à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Les consommateurs trompés par HP" (55017494C)
- Leen Dierick à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "La mise en demeure de Hewlett-Packard par Test Achats" (55018589C)

inderdaad niet meer gebeuren. Consumenten moeten betalingssystemen kunnen vertrouwen.

Het incident is gesloten.

06 Vraag van Anneleen Van Bossuyt aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "Een informatiecampaagne voor consumenten over online aankopen buiten de EU" (55016998C)

06.01 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): De nieuwe douaneregels bepalen dat er vanaf 1 juli 2021 btw en invoerkosten betaald moeten worden voor aankopen in niet-EU-webshops. Bij een geregistreerde webshop vallen de invoerkosten ten laste van de webshop, bij een niet-geregistreerde webshop vallen de invoerkosten ten laste van de consument. Hoe wordt de consument hiervan op de hoogte gebracht?

06.02 Staatssecretaris Eva De Bleeker (Nederlands): De FOD Financiën en de Algemene Administratie van de Douane en Accijnzen hebben al geantwoord op en uitgebreid gecommuniceerd over de aankoop van goederen in een Britse en dus niet-EU-webshop. De consument moet bijzonder voorzichtig zijn, want hij is niet beschermd, al gelden er in het Verenigd Koninkrijk wel precontractuele informatieverplichtingen over de extra btw en invoerrechten. Ook bpost stuurt informatiebrieven naar consumenten die online shoppen in webshops buiten Europa.

06.03 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Mensen zijn zich er vaak niet van bewust dat ze buiten de EU aankopen doen. Het is dus heel belangrijk om hen te informeren over de bijkomende kosten.

Het incident is gesloten.

07 Samengevoegde vragen van

- Erik Gilissen aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "Generieke inktcartridges en het hervullen van inktcartridges" (55017256C)
- Anneleen Van Bossuyt aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De consumentenmisleiding door HP" (55017494C)
- Leen Dierick aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De ingebrekestelling van Hewlett-Packard door Test Aankoop" (55018589C)

- **Kathleen Verhelst à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "La mise en demeure de HP" (55018752C)**

07.01 Erik Gilissen (VB): *Test Achats et plusieurs organisations de défense des consommateurs étrangères ont mis Hewlett-Packard en demeure parce que cette entreprise avait mis à jour un logiciel et ainsi rendu impossible l'utilisation de cartouches d'encre génériques. Le fondement juridique de cette mise en demeure se trouve dans la directive européenne de 2005 relative aux pratiques commerciales déloyales. Brother se livre également à des pratiques similaires.*

La secrétaire d'État est-elle au courant de cette situation et compte-t-elle prendre des initiatives à cet égard, et si oui, quand?

07.02 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): *La secrétaire d'État a-t-elle déjà pris connaissance du dossier et quelle évaluation en fait-elle? Combien de consommateurs belges sont-ils déjà touchés? L'Inspection économique a-t-elle reçu des plaintes à ce sujet et lancera-t-elle une enquête? Comment s'organise la réponse politique à l'obsolescence programmée?*

07.03 Leen Dierick (CD&V): *La secrétaire d'État a-t-elle demandé à l'Inspection économique d'examiner cette pratique de HP? A-t-elle déjà reçu des plaintes de consommateurs au sujet de l'importante différence de prix entre les cartouches de marque et les alternatives bon marché? A-t-elle déjà pris contact avec HP ou le fera-t-elle? Au vu de l'intention d'évoluer vers une économie circulaire et de réduire la quantité de déchets, demandera-t-elle aux producteurs de prendre des mesures supplémentaires? Que font-ils déjà actuellement pour augmenter la recyclabilité de leurs produits?*

07.04 Kathleen Verhelst (Open Vld): *La secrétaire d'État est-elle au courant des problèmes découlant de la mise à jour du logiciel HP? En a-t-elle discuté avec Test Achats? Son cabinet et elle-même ont-ils eu des contacts avec HP? Qu'en est-il ressorti? L'administration a-t-elle reçu des plaintes à ce sujet? Combien de consommateurs sont-ils concernés?*

07.05 Eva De Bleeker, secrétaire d'État (en néerlandais): *Une étude de RDC Environment sur l'obsolescence programmée réalisée en 2017 dénonçait déjà les pratiques des fabricants d'imprimantes. Je suis également au courant de la mise en demeure de HP par Test Achats s'appuyant sur des jugements antérieurs. Toutefois, il a été fait appel de la décision des autorités*

- **Kathleen Verhelst aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De ingebrekestelling van HP" (55018752C)**

07.01 Erik Gilissen (VB): *Test Aankoop en een aantal buitenlandse consumentenorganisaties hebben Hewlett-Packard in gebreke gesteld omdat het door een software-update het gebruik van generieke inktpatronen onmogelijk heeft gemaakt. De juridische grondslag voor die ingebrekestelling is te vinden in de Europese richtlijn betreffende oneerlijke handelspraktijken van 2005. Ook Brother bezondigt zich aan vergelijkbare praktijken.*

Is de staatssecretaris daarvan op de hoogte en zal ze initiatieven nemen? Wanneer?

07.02 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): *Heeft de staatssecretaris al kennisgenomen van het dossier en hoe evalueert ze het? Hoeveel Belgische consumenten zijn er getroffen? Ontving de Economische Inspectie daarover klachten en zal ze een onderzoek starten? Wat is de stand van zaken van de beleidsmaatregelen tegen geplande veroudering?*

07.03 Leen Dierick (CD&V): *Heeft de staatssecretaris de Economische Inspectie gevraagd die praktijk van HP te onderzoeken? Ontving ze al consumentenklachten over het grote prijsverschil tussen merkpatronen en goedkope alternatieven? Heeft ze al contact opgenomen met HP of zal dat nog gebeuren? Zal ze, gelet op het streven naar een circulaire economie en het verminderen van de afvalberg, de producenten om extra maatregelen vragen? Wat doen die nu al om de recycleerbaarheid van hun producten te verhogen?*

07.04 Kathleen Verhelst (Open Vld): *Is de staatssecretaris op de hoogte van de problemen ingevolge de software-update van HP? Sprak ze daarover met Test Aankoop? Hadden zij en haar kabinet contact met HP? Met welk resultaat? Ontving de administratie klachten in dat verband? Hoeveel consumenten zijn er getroffen?*

07.05 Staatssecretaris Eva De Bleeker (Nederlands): *Een studie van RDC Environment over geplande veroudering in 2017 bracht de praktijken van printerfabrikanten al aan het licht. Ik ben ook op de hoogte van de ingebrekestelling van Test Aankoop tegen HP, met verwijzing naar eerdere uitspraken. Er werd echter beroep aangetekend tegen het besluit van de Italiaanse*

italiennes de la concurrence qui n'est donc pas encore définitive.

En 2016, l'Inspection économique a reçu quatre signalements au sujet des pratiques de HP. Après enquête, HP a modifié l'emballage des imprimantes informant les consommateurs que seules les cartouches de la marque fonctionnaient. Pour les consommateurs mécontents, la mise à jour a été annulée et la version de la date d'achat a été réinstallée. En 2020, l'Inspection économique a reçu deux signalements dénonçant HP. L'enquête effectuée a révélé que l'avertissement susmentionné était visible sur l'emballage. En 2021, l'Inspection économique a reçu jusqu'à présent une seule plainte contre HP.

Mon administration ne dispose pas de chiffres sur les signalements portant sur la différence de prix entre les cartouches d'encre de marque et les autres cartouches moins chères. Cette différence de prix ne constitue pas en soi une violation du droit de la consommation. HP affirme qu'elle n'a pas pour politique de restreindre l'utilisation de cartouches d'encre tierces dans ses imprimantes et qu'elle autorise généralement l'utilisation de cartouches d'encre non originales y compris de cartouches rechargées et recyclées. La seule exception est l'utilisation de cartouches d'encre contenant une puce de sécurité clonée parce que cette puce ne respecte pas les droits de propriété intellectuelle, compromet la sécurité du système et est néfaste à l'environnement.

Je soutiens les mesures européennes contre l'obsolescence programmée et pour des produits durables. Une initiative législative basée sur la directive en matière d'écoconception est notamment prévue à cet égard pour l'électronique et les TIC. Les imprimantes et les cartouches devraient aussi être concernées, à moins que le secteur ne conclue sur une base volontaire un accord ambitieux. Un programme européen de récupération pour retourner ou revendre des appareils est une des options. Le plan d'action fédéral est en préparation et contiendra une série de mesures réglementaires, informatives et auxiliaires pour la lutte contre l'obsolescence programmée.

La compagnie HP a fait savoir qu'elle collaborait déjà avec l'industrie du reconditionnement pour parvenir à un accord volontaire. La Commission se penche sur la question. Les États membres ont contribué au plan d'action en matière d'efficacité énergétique, à la promotion de l'économie circulaire, à la gestion du changement climatique et à une meilleure réglementation. La compagnie HP

mededingingsautoriteit en dit is dus nog niet definitief.

In 2016 ontving de Economische Inspectie vier meldingen tegen HP. Naar aanleiding van het onderzoek paste HP de verpakking van de printers aan, waarbij de consument ervan op de hoogte wordt gebracht dat enkel merkpapieren werken. Voor de ontevreden consumenten werd de update teruggezet naar de versie van de aankoopdatum. In 2020 ontving de Economische Inspectie twee meldingen tegen HP. Het onderzoek wees uit dat de verpakking de voormelde mededeling bevatte. In 2021 ontving de Economische Inspectie tot nu toe één melding tegen HP.

Mijn administratie beschikt niet over cijfers inzake meldingen over het prijsverschil tussen merkinktpapieren en goedkopere alternatieven. Dat prijsverschil is op zich geen inbreuk op het consumentenrecht. HP geeft aan geen beleid te voeren om het gebruik van inktpatronen van derden in haar printers te beperken en staat over het algemeen het gebruik van niet-originale inktpatronen toe, met inbegrip van hervulde en gereviseerde inktpatronen. De enige uitzondering daarop is het gebruik van inktpatronen die een gekloonde beveiligingschip bevatten, omdat daardoor intellectuele-eigendomsrechten, de systeemveiligheid en het milieu in het gedrang komen.

Ik steun de Europese maatregelen tegen geplande veroudering en voor duurzame producten. Er is in dat verband onder meer een wetgevingsinitiatief voor elektronica en ICT gepland op basis van de ecodesignrichtlijn. Printers en cartridges zouden daar ook onder vallen, tenzij de sector een vrijwillige ambitieuze overeenkomst sluit. Een Europees terugnameprogramma voor het retourneren of doorverkopen van apparaten behoort tot de mogelijkheden. Het federaal actieplan wordt voorbereid en zal een reeks regelgevende, informatieve en ondersteunende maatregelen ter bestrijding van geprogrammeerde veroudering bevatten.

HP heeft laten weten reeds met de remanufacturingindustrie mee te werken aan een vrijwillige overeenkomst. De Commissie buigt zich daarover. De lidstaten hebben bijgedragen tot de energie-efficiëntieagenda van de EU, de bevordering van de circulaire economie, de aanpak van de klimaatverandering en betere regelgeving. HP werkt aan de vermindering van het aantal

s'attèle à la réduction du nombre de modèles de cartouches d'encre, tout en cherchant simultanément un équilibre avec le nécessaire développement de nouveaux produits et technologies durables. La compagnie s'est jointe à la campagne Objectif zéro de l'ONU et a fait savoir qu'elle entendait parvenir à la neutralité carbone pour le matériel d'impression d'ici 2030. Les produits sont conçus pour durer longtemps et les matières premières sont utilisées de façon efficace. Au terme de leur durée de vie, les matériaux peuvent être réutilisés grâce à des programmes de réparation, de réutilisation et de recyclage. La compagnie HP propose des programmes de récupération dans 67 pays, le plus souvent gratuitement. Il existe aussi un programme pour fabriquer de nouvelles cartouches à partir de plastique recyclé.

Je poursuis le dialogue avec les entreprises afin que le consommateur ne soit pas induit en erreur et que la sécurité soit garantie.

Je ne souhaite pas par ailleurs anticiper sur les procédures judiciaires en cours.

07.06 Erik Gilissen (VB): Ce problème ne se pose pas uniquement pour les imprimantes, mais pour ces dernières, il est très clair. Il semble que les fabricants d'imprimantes vendent des modèles bon marché pour pouvoir ensuite écouler des cartouches onéreuses. Le fait qu'ils reprennent gratuitement les cartouches ne change rien à la montagne de déchets produits. Nous attendons impatiemment de futures initiatives.

07.07 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Le problème de l'obsolescence programmée est en effet plus large et il convient d'y mettre un terme dans le cadre de l'objectif de durabilité. Il peut d'ailleurs être intéressant pour les fabricants de faire de la durabilité un label de qualité. Nous attendons les prochaines étapes avec impatience et avons déjà demandé une audition concernant l'économie circulaire.

07.08 Leen Dierick (CD&V): Le faible nombre de rapports ne reflète peut-être pas l'ampleur du phénomène, car de nombreux consommateurs estiment qu'il n'est pas nécessaire de signaler un problème lorsqu'ils y sont confrontés. Si la réponse à ce problème doit être européenne, nous pouvons également prendre des mesures au niveau belge. Nous attendons avec impatience les mesures du plan d'action fédéral. De nombreux appareils électroniques sont concernés par le problème de l'obsolescence programmée qui n'est, en outre, pas écologique. Nous devons agir pour empêcher cette

verschillende modellen inktpatronen, terwijl tegelijk een evenwicht wordt gezocht met de noodzakelijke ontwikkeling van nieuwe duurzame producten en technologieën. Het heeft zich aangesloten bij de Race to Zero van de VN en liet weten tegen 2030 koolstofneutraal te willen zijn voor printmateriaal. De producten worden ontworpen om lang mee te gaan en grondstoffen worden efficiënt gebruikt. Op het einde van de levensduur kunnen materialen dankzij programma's voor reparatie, hergebruik en recycling opnieuw worden gebruikt. HP biedt terugnameprogramma's aan in 67 landen, in de meeste landen gratis. Ook loopt een programma om nieuwe inktpatronen te maken met gerecycleerde plastic.

Ik blijf in dialoog met de bedrijven zodat de consument niet wordt misleid en de veiligheid wordt gewaarborgd.

Ik wens voorts niet vooruit te lopen op de lopende gerechtelijke procedure.

07.06 Erik Gilissen (VB): Dit probleem doet zich niet alleen voor bij printers, maar bij printers is het wel erg duidelijk. Het lijkt erop dat printerfabrikanten goedkope printers verkopen om daarna dure cartridges te kunnen slijten. Dat zij cartridges gratis terugnemen, verandert niets aan de afvalberg. We kijken uit naar toekomstige initiatieven.

07.07 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Het probleem van geplande veroudering is inderdaad ruimer en in het kader van duurzaamheid moet daar paal en perk aan worden gesteld. Voor producenten kan het overigens interessant zijn van duurzaamheid een kwaliteitslabel te maken. Wij kijken uit naar verdere stappen en vroegen al een hoorzitting over de circulaire economie.

07.08 Leen Dierick (CD&V): Het lage aantal meldingen weerspiegelt wellicht niet de omvang van het probleem. Veel consumenten denken dat het niet de moeite loont een probleem te melden. Het probleem moet Europees worden aangepakt, maar ook op Belgisch niveau kunnen we al maatregelen nemen. We kijken uit naar de maatregelen in het federaal actieplan. Geplande veroudering is bij veel elektronische apparaten een probleem en is niet ecologisch verantwoord. We moeten er een vuist tegen maken.

pratique.

07.09 Kathleen Verhelst (Open Vld): La possibilité de signaler les problèmes permet à tout le monde d'en avoir conscience, ce qui est une bonne chose. Une économie circulaire doit, elle aussi, rester rentable. Il est, en outre, important que les exigences et les éventuels frais supplémentaires liés à un produit soient clairement indiqués.

L'incident est clos.

08 Questions jointes de

- Anneleen Van Bossuyt à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Le bon à valoir corona" (55017495C)
- Anneleen Van Bossuyt à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "La banque des bons à valoir corona" (55017496C)

08.01 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Le 1^{er} avril, la secrétaire d'État a déclaré qu'elle avait veillé à ce que les bons à valoir corona émis suite à l'annulation d'un voyage à forfait soient prolongés à durée indéterminée. La semaine précédente, le ministre Dermagne a pourtant affirmé que les bons à valoir corona étaient soumis au délai de prescription de droit commun de dix ans. L'affirmation du ministre Dermagne est-elle incorrecte? Qui a pris part à la concertation avec les organisations de consommateurs et le secteur des voyages?

Le bon à valoir corona permet au consommateur de réserver son voyage à de nouvelles dates au même prix, alors que d'autres voyageurs doivent s'acquitter de prix supérieurs. Quelle est la base légale?

Est-il exact que la banque de bons à valoir corona ne sera opérationnelle qu'en septembre? Dans cette hypothèse, comment la secrétaire d'État peut-elle garantir que chaque consommateur se verra effectivement rembourser son argent dans les dix-huit mois? Comment les demandes de prêts des organisateurs de voyages à la banque de bons à valoir corona se passeront-elles concrètement? Dans quel délai, le montant du prêt demandé sera-t-il effectivement versé sur le compte de l'organisateur de voyages? À quel taux d'intérêt l'organisateur de voyages pourra-t-il contracter le prêt?

08.02 Eva De Bleeker, secrétaire d'État (en néerlandais): Le 1^{er} avril, j'ai évoqué la possibilité qu'il existe des bons à valoir corona non assortis d'une date de validité. En principe, ceux-ci sont

07.09 Kathleen Verhelst (Open Vld): Dankzij de mogelijkheid om problemen te melden, wordt iedereen zich bewust van de problematiek en dat is een goede zaak. Ook een circulaire economie moet nog rendabel blijven. Belangrijk is ook dat de vereisten en de eventuele extra kosten van een product duidelijk worden vermeld.

Het incident is gesloten.

08 Samengevoegde vragen van

- Anneleen Van Bossuyt aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De coronavoucher" (55017495C)
- Anneleen Van Bossuyt aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De coronavoucherbank" (55017496C)

08.01 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Op 1 april communiceerde de staatssecretaris dat zij ervoor heeft gezorgd dat de coronavouchers voor een geannuleerde pakketreis voor onbepaalde tijd worden verlengd. De week voordien zei minister Dermagne nochtans dat de coronavoucher onder de gemeenrechtelijke vervalltermijn van tien jaar valt. Is de uitspraak van minister Dermagne incorrect? Wie zat in het overleg met de consumentenorganisaties en de reissector?

De consument kan via de coronavoucher zijn reis herboeken tegen dezelfde prijs, terwijl andere reizigers moeten aankijken tegen duurdere reizen. Wat is de wettelijke basis?

Klopt het dat de coronavoucherbank pas in september operationeel zal zijn? Hoe kan de staatsecretaris dan garanderen dat elke consument effectief binnen de achttien maanden zijn geld terug heeft? Hoe zal de leningsaanvraag van de reisorganisator aan de voucherbank concreet verlopen? Binnen welke termijn zal het aangevraagde leningsbedrag effectief op de rekening van de reisorganisator staan? Tegen welke rentevoet zal de reisorganisator de lening kunnen aangaan?

08.02 Staatssecretaris Eva De Bleeker (Nederlands): Op 1 april 2021 wees ik erop dat er mogelijk coronavouchers bestaan waarbij er geen geldigheidsduur bepaald is. Ze gelden in principe

valables à durée indéterminée. L'arrêté ministériel du 19 mars 2020 ne stipule qu'une date de validité minimale d'un an pour les bons à valoir corona. En pratique, les remboursements par les organisateurs des premiers bons à valoir émis n'arriveront à échéance que début octobre 2021.

Avec la Commission consultative spéciale Consommation, j'ai souligné que les voyageurs avaient encore souvent le choix, après un an, entre le remboursement et la réservation d'un voyage, afin de ne pas entraîner de course aux agences de voyages injustifiée et précipitée.

Le droit au choix ne prend pas fin après un an et un jour. Seul le droit au remboursement, créé un an après l'émission d'un bon à valoir corona, est soumis au délai de prescription de droit commun de dix ans.

Si l'émetteur du bon à valoir corona a défini une durée de validité d'un an et qu'aucun voyage ne peut donc plus être réservé, une prolongation éventuelle de la durée de validité peut être acceptable pour autant que le bon à valoir corona satisfasse toujours aux conditions de l'arrêté ministériel, notamment au niveau de la protection contre l'insolvabilité.

La Commission consultative Spéciale Consommation a récemment émis un avis politique non contraignant sur la nécessité d'une meilleure information des voyageurs concernant les bons à valoir corona qui ont été délivrés. Assuralia, les différentes fédérations des organisateurs de voyages à forfait et Test Achats, qui siègent au sein de cette Commission, ont marqué leur accord sur cet avis. SOS Travel juge également cette analyse positive.

Nous veillons à ce que les droits des consommateurs soient sauvegardés. Je communiquerai sur tous les aspects lors de la finalisation. Le délai de remboursement des voyageurs doit être respecté et ne peut pas être compris par l'initiative gouvernementale.

L'autorité fédérale entend octroyer directement des prêts aux organisateurs de voyages à forfait pour les bons à valoir qui entrent dans le champ d'application de l'arrêté ministériel du 19 mars 2020.

Nous avons étudié de nombreuses pistes de réflexion pour les prêts devant offrir une liquidité suffisante aux organisateurs de voyageurs. Un montant de 250 millions d'euros a été prévu dans le budget afin de financer ces prêts. Si tout le monde coopère, cette initiative législative sera encore

pour onbepaalde duur. Het MB van 19 maart 2020 stelt enkel een minimale geldigheidsduur van een jaar voor coronavouchers in. De terugbetalingen door organisatoren van de eerst uitgegeven vouchers zullen in de praktijk pas begin oktober 2021 hun uiteindelijke deadline bereiken.

Samen met de bijzondere raadgevende commissie Verbruik heb ik onderstreept dat reizigers na één jaar vaak nog een keuze hebben tussen terugbetaling of alsnog een reis boeken, om geen onterechte en geen overhaaste run op de reiskantoren te veroorzaken.

Het keuzerecht vervalt niet na een jaar en één dag. Enkel het recht op terugbetaling dat een jaar na uitgifte van de coronavoucher ontstaat, is onderworpen aan de gemeenrechtelijke verjaringstermijn van tien jaar.

Als de uitgever van de coronavoucher een geldigheidsduur van een jaar heeft bepaald en er dus geen reis meer kan worden geboekt, dan kan een eventuele verlenging van de geldigheidsduur aanvaardbaar zijn mits de coronavoucher nog altijd voldoet aan de voorwaarden van het MB, zoals bescherming tegen insolventie.

De bijzondere raadgevende commissie Verbruik heeft onlangs een niet-bindend beleidsadvies uitgebracht over de nood aan betere informatieverstrekking voor reizigers inzake de uitgegeven coronavouchers. Assuralia, de diverse federaties van pakketreisorganisaties en Test Aankoop, die zitting hebben in die commissie, stemmen hiermee in. Ook SOS Travel vindt deze analyse positief.

We zorgen ervoor dat de rechten van de consument gevrijwaard blijven. Bij de finalisering zal ik over alle aspecten communiceren. De deadline voor terugbetaling aan reizigers dient te worden gerespecteerd en mag niet in het gedrang komen door het regeringsinitiatief.

De federale overheid wil rechtstreeks leningen verschaffen aan pakketreisorganisatoren voor de vouchers die vallen onder het MB van 19 maart 2020.

We hebben veel denksporen onderzocht voor de leningen die moeten zorgen voor voldoende liquiditeit bij de reisorganisatoren. Er staat in de begroting 250 miljoen euro om deze leningen te bekostigen. Als iedereen meewerkt, wordt dit wetgevende initiatief nog voor de zomer in de

traîtée à la Chambre avant l'été.

Les organisateurs de voyages à forfait devront démontrer qu'ils étaient en bonne santé financière avant fin décembre 2019. L'objectif est que tout organisateur de voyages à forfait ayant délivré des bons à valoir corona valables en vertu de l'arrêté ministériel puisse obtenir un prêt avantageux en vue du remboursement de ces bons à valoir.

Nous nous employons à limiter autant que possible le nombre de faillites d'organismes de voyages à forfait qui font preuve d'une gestion saine. L'État fédéral se montre très flexible à cet égard.

08.03 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Le ministre Pierre-Yves Dermagne n'a pas fait de distinction entre le remboursement et le changement de réservation des voyages. La secrétaire d'État en fait une: les consommateurs peuvent conserver leur voucher corona sans limite de temps et l'utiliser pour réserver un autre voyage, même dans plus de dix ans. Elle garantit également que les vouchers corona émis entre mars et juin 2020 sont couverts par le Fonds de garantie.

Aux Pays-Bas, on travaille déjà activement à la mise en place d'une banque des vouchers corona. Nous devons éviter que des voyageurs sains, durement touchés par la crise, ne tombent en faillite.

De nombreux doutes planent sur cette banque de vouchers coronavirus. De nombreux organismes de voyages partent du principe que c'est déjà un fait. La date limite pour le remboursement des premiers vouchers est fixée au mois de septembre. La secrétaire d'État doit présenter des propositions concrètes avant l'été.

L'incident est clos.

09 Questions jointes de

- **Melissa Depraetere à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Les fintechs" (55017847C)**
- **Leen Dierick à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Le fonctionnement et les dangers des fintechs" (55018591C)**

09.01 Melissa Depraetere (Vooruit): On voit de plus en plus apparaître sur un certain nombre de boutiques en ligne belges une nouvelle icône de la société Klarna offrant aux consommateurs la possibilité de reporter le paiement de leurs achats de 21 jours maximum. En Belgique, quelque 200 000 personnes paient chaque mois par le biais

Kamer behandeld.

Pakketreisorganisatoren zullen moeten aantonen dat ze voor eind december 2019 financieel gezond waren. De bedoeling is dat elke pakketreisorganisator, die volwaardige en geldige coronavouchers heeft uitgeschreven krachtens het MB, een voordelige lening zal kunnen verkrijgen om deze vouchers terug te betalen.

We zetten ons in om zo weinig mogelijk faillissements van gezonde pakketreisorganisatoren te moeten noteren. De federale overheid stelt zich dan ook zeer flexibel op.

08.03 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Minister Dermagne maakte geen onderscheid tussen terugbetaling of herboeking van reizen. De staatssecretaris doet dat wel: consumenten kunnen een coronavoucher onbeperkt bijhouden en er een nieuwe reis mee boeken, ook na tien jaar nog. Zij garandeert ook dat de coronavouchers, die in de periode van maart tot juni 2020 zijn uitgegeven, gedekt zijn door het Garantiefonds.

In Nederland is men al volop aan de slag met een coronavoucherbank. We moeten vermijden dat gezonde bedrijven in de zwaar getroffen reissector failliet gaan.

Er bestaat heel veel onduidelijkheid over die coronavoucherbank. Heel veel reisorganisatoren gaan ervan uit dat die reeds een feit is. September is de uiterste datum voor terugbetaling van de eerste vouchers. De staatssecretaris moet voor de zomer met concrete voorstellen komen.

Het incident is gesloten.

09 Samengevoegde vragen van

- **Melissa Depraetere aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "Fintechbedrijven" (55017847C)**
- **Leen Dierick aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De werking en de gevaren van fintechbedrijven" (55018591C)**

09.01 Melissa Depraetere (Vooruit): Op een aantal Belgische webshops duikt steeds vaker een nieuw icoontje op van het bedrijf Klarna, dat consumenten de mogelijkheid biedt om de betaling van hun aankoop tot 21 dagen uit te stellen. In België betalen inmiddels zowat 200.000 mensen maandelijks via die nieuwe app. Klarna is een van

de cette nouvelle application. Klarna est l'une des nombreuses fintechs en plein essor c'est-à-dire des nombreuses entreprises qui combinent services ou produits financiers et technologies innovantes et qui viennent ainsi compléter les services qu'offrent actuellement les banques. Selon des experts, ces pratiques peuvent inciter les consommateurs à des achats plus impulsifs ou trop chers avec un risque d'endettement rapide. En outre, ces achats ne font qu'augmenter la pression qui pèse sur le service de livraison des colis.

À quelles règles ces fintechs sont-elles soumises? Un cadre législatif supplémentaire est-il nécessaire en la matière? Le SPF Économie a-t-il déjà reçu des plaintes à ce sujet? À quel propos? Qu'en est-il des éventuels arriérés de paiement? Des études ont-elles déjà été menées sur ce qui pousse les consommateurs à utiliser ce système? La secrétaire d'État est-elle favorable à un code de conduite dans ce domaine? Quelles règles ces entreprises devraient-elles respecter? La secrétaire d'État informera-t-elle les consommateurs des risques éventuels?

09.02 Leen Dierick (CD&V): *Les fintechs combinent les services ou produits financiers avec les technologies innovantes. Des fintechs telles que Klarna proposent via leurs applis des méthodes de paiement différé. Des études ont établi que cette pratique peut inciter les consommateurs à des achats impulsifs.*

La secrétaire d'État a-t-elle l'intention de mettre en place un cadre légal pour les fintechs ou est-elle plutôt favorable à des mécanismes d'autorégulation tels qu'un code de bonne conduite? Comment protégera-t-elle le consommateur contre le surendettement compte tenu notamment des applis précitées? Une campagne de sensibilisation sera-t-elle organisée? Combien de consommateurs belges et lesquels font usage de tels services? La secrétaire d'État s'est-elle déjà concertée à ce sujet avec le secteur financier et bancaire? Combien de fintechs sont-elles actives dans notre pays?

09.03 Eva De Bleeker, secrétaire d'État (en néerlandais): Klarna a obtenu de l'organe de contrôle suédois le statut d'établissement de crédit. Elle peut proposer ses services partout en Europe et est tenue de respecter en Belgique nos règles en matière de protection des consommateurs. D'autres sociétés analogues ont le statut de société de paiement et ressortissent donc à leur organisme de contrôle national.

Les fintechs sont tenues de respecter la loi du

de vele fintechbedrijven in sterke opmars, firma's die financiële diensten of producten combineren met innovatieve technologie en zo het bestaande aanbod van banken aanvullen. Experts wijzen er op dat dit mensen kan verleiden tot meer impulsieve of te dure aankopen, met het risico van een snelle schuldopbouw. Bovendien zorgt dit voor extra druk in de pakjesbezorging.

Welke regels moeten deze fintechbedrijven naleven? Is hiervoor een bijkomend wetgevend kader nodig? Heeft de FOD Economie hierover al klachten gehad? Welke? Hoe staat het met eventuele betalingsachterstanden? Is al onderzoek verricht naar de drijfveren van de consument om dit systeem te gebruiken? Is de staatssecretaris gewonnen voor een gedragscode in dit verband? Aan welke regels zouden deze bedrijven zich moeten houden? Zal ze de consument informeren over de mogelijke risico's?

09.02 Leen Dierick (CD&V): *Fintechbedrijven combineren financiële diensten of producten met innovatieve technologie. Fintechbedrijven als Klarna bieden via hun app achterafbetaalmethodes aan. Onderzoek wijst uit dat mensen zo kunnen worden verleid tot impulsieve aankopen.*

Zal de staatssecretaris een wetgevend kader voor fintechbedrijven opstellen of is ze eerder voor zelfregulering via bijvoorbeeld een gedragscode? Hoe zal ze de consument beschermen tegen overmatige schuldenlast, mede met het oog op die apps? Komt er een sensibiliseringscampagne? Hoeveel en welke Belgische consumenten maken gebruik van dergelijke diensten? Heeft de staatssecretaris hierover al overlegd met de financiële en de bankensector? Hoeveel fintechbedrijven zijn er bij ons actief?

09.03 Staatssecretaris Eva De Bleeker (Nederlands): Klarna heeft het statuut van kredietinstelling verkregen van de Zweedse toezichthouder, dat het bedrijf ook controleert. Klarna kan haar diensten overal in Europa aanbieden en in België moet het onze regels rond consumentenbescherming naleven. Andere gelijkaardige aanbieders hebben het statuut van betalingsinstelling en vallen dus onder het toezicht van hun nationale toezichthouder.

Fintechbedrijven moeten de Belgische wet van

11 mars 2018. La loi définit les services de paiement qui peuvent être proposés et qui requièrent un agrément de la BNB. Elle détermine également les critères d'agrément et les mécanismes du contrôle prudentiel. La loi a notamment pour objectif d'autoriser davantage de compétition dans le secteur des paiements. De nombreux nouveaux acteurs sont dans l'intervalle devenus actifs sur le marché belge et européen. Les banques traditionnelles offrent évidemment de nouveaux services de paiement innovants. Les entreprises qui proposent un paiement différé ne constituent pas le premier maillon de la chaîne. Le webshop doit fournir au consommateur des informations claires concernant ce principe. Il ressort de l'analyse que les données de contact du consommateur sont transmises, ainsi que les données relatives aux commandes, et que la fintech décide ensuite de proposer ou non les facilités de paiement.

Si le post-paiement n'est pas accepté, le consommateur doit payer d'une autre manière. Certains sites web indiquent clairement que le montant de l'achat est limité lorsque l'on utilise ce système pour la première fois. Le consommateur doit également faire ses achats de manière réfléchie. Les services des agences de recouvrement sont sollicités en cas de facture impayée. En Belgique, ces agences doivent également respecter les dispositions légales en matière d'information des consommateurs.

Depuis 2018, douze rapports faisant référence directement ou indirectement à Klarna ont été déposés. Quatre d'entre eux concernaient une agence de recouvrement chargée par Klarna de recouvrer des factures impayées. L'offre de post-paiement est assez récente et relativement limitée. Compte tenu du faible nombre de plaintes, je ne pense pas qu'un code de conduite soit nécessaire pour le moment. En outre, les boutiques en ligne doivent indiquer très clairement qu'un tiers se chargera du recouvrement de leur facture.

Une éventuelle régularisation de ce système devrait également être envisagée à l'échelon européen. La BNB a mis en place le *National Retail Payments Committee* (NRPC) pour discuter des questions relatives aux paiements en détail. En effet, un marché des paiements en détail efficace peut s'avérer positif pour tous les acteurs économiques. En Belgique, il existe 30 établissements de paiement, 4 établissements de paiement agrégateurs de compte et 6 établissements de monnaie électronique. Le degré d'innovation en matière de fintech diffère évidemment d'un organisme à l'autre.

11 maart 2018 volgen. De wet definieert de betalingsdiensten die kunnen worden aangeboden en die een vergunning vereisen van de NBB. De wet bepaalt de vergunningsvereisten en prudentiële controlemechanismen. De bedoeling van de wet is onder meer om meer competitie toe te laten in het betalingsverkeer. Veel nieuwe spelers zijn ondertussen actief in België en in Europa. Ook de traditionele banken bieden natuurlijk nieuwe innovatieve betalingsdiensten aan. De bedrijven die achteraf betalen aanbieden, zijn niet de eerste schakel in die keten. De webshop moet de consument duidelijk informeren over dit principe. Analyse wijst uit dat contact- en bestelgegevens van de consument worden doorgegeven en dat het fintechbedrijf dan beoordeelt of het die betalingsfaciliteit aanbiedt.

Als achteraf betalen niet wordt aanvaard, moet de consument op een andere manier betalen. Op bepaalde websites wordt ook duidelijk aangegeven dat bij het eerste gebruik van dit systeem het aankoopbedrag beperkt is. De consument moet zijn aankopen ook weloverwogen doen. Voor onbetaalde facturen worden nadien incassokantoren ingeschakeld, die in België ook de wettelijke voorschriften voor informatie aan de consumenten moeten naleven.

Van 2018 tot nu werden twaalf meldingen ingediend met een directe of indirecte verwijzing naar Klarna. Vier daarvan betroffen een incassobureau dat door Klarna werd belast met de invordering van onbetaalde facturen. Het aanbieden van achteraf betalen is hier vrij recent en relatief beperkt. Gezien het lage aantal klachten vind ik een gedragscode momenteel niet nodig. De webshops moeten ook heel duidelijk aangeven dat een derde hun factuur zal innen.

Een eventuele regulering moet ook worden bekeken vanuit Europees perspectief. Binnen de NBB werd het National Retail Payments Committee (NRPC) opgericht om kwesties rond retailbetalingen te bespreken. Een efficiënte markt voor retailbetalingen kan immers positief zijn voor alle economische actoren. In België zijn er 30 betaalinstellingen, 4 betalingsinstellingen met rekeningaggregatiediensten en 6 instellingen voor elektronisch geld. De mate van innovatie op het fintechgehalte verschilt uiteraard van instelling tot instelling.

09.04 **Melissa Depraetere** (Vooruit): Une application telle que Klarna est donc soumise apparemment à la même réglementation que, par exemple, Visa. Cette législation a été adaptée assez récemment, en 2018. L'appli Klarna est, bien sûr, beaucoup moins connue auprès des consommateurs et cela pourrait constituer un problème. Plusieurs pays prennent des initiatives et des mesures pour mieux informer et protéger le consommateur. Un code de conduite et une bonne information du consommateur peuvent déjà constituer une aide précieuse.

L'incident est clos.

10 **Question de Albert Vicaire à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "La protection des données des utilisateurs de téléphonie mobile" (55018186C)**

10.01 **Albert Vicaire** (Ecolo-Groen): Des citoyens m'ont alerté sur les problèmes liés à la vente par les opérateurs télécoms des données de leurs clients. Outre l'atteinte à la vie privée, cela implique un télémarketing invasif. La directive européenne "ePrivacy" laisse aux États membres le choix d'un *opt-in* ou d'un *opt-out* pour la vente par les opérateurs télécoms des données de leurs abonnés. En Belgique, les opérateurs télécoms peuvent vendre les données de leurs clients par défaut, c'est-à-dire si ceux-ci ne s'y opposent pas.

Pour quelles raisons la Belgique a-t-elle fait ce choix? D'autres pays ont-ils privilégié l'*opt-in*? Changerez-vous cette disposition? Outre Proximus, quels opérateurs télécoms vendent-ils les données de leurs clients? Est-il normal que le helpdesk de Proximus ne renseigne pas les coordonnées du médiateur fédéral pour les télécommunications aux consommateurs qui le demandent?

10.02 **Eva De Bleeker**, secrétaire d'État (*en français*): La directive e-Privacy oblige les États membres à appliquer un système de consentement préalable explicite (*opt-in*) aux communications non sollicitées réalisées au moyen d'automates d'appel, de télécopieurs et de courriers électroniques, y compris les SMS. Pour les autres pratiques de prospection directe, les États membres peuvent choisir un système d'*opt-in* ou d'*opt-out*.

En Belgique, c'est l'*opt-out* qui a été retenu pour les appels vocaux téléphoniques, mais le Code de droit

09.04 **Melissa Depraetere** (Vooruit): Een app als Klarna valt blijkbaar dus onder dezelfde regelgeving als bijvoorbeeld Visa. Die wetgeving is vrij recent aangepast, in 2018. Klarna is natuurlijk veel minder gekend bij de consument en dat is mogelijk toch een probleem. Een aantal landen neemt initiatieven en maatregelen om de consument beter te informeren en te beschermen. Een gedragscode en goede informatie voor de consument kunnen al veel soelaas bieden.

Het incident is gesloten.

10 **Vraag van Albert Vicaire aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De bescherming van de gegevens van mobielelefoongebruikers" (55018186C)**

10.01 **Albert Vicaire** (Ecolo-Groen): Burgers hebben me gewaarschuwd voor problemen in verband met de verkoop door telecomoperatoren van de gegevens van hun klanten. Dat houdt niet alleen een inbreuk op de privacy in, maar het is ook een ingrijpende vorm van telemarketing. De Europese richtlijn betreffende privacy en elektronische communicatie laat de lidstaten de keuze tussen een *opt-in*- of een *opt-out*systeem voor de verkoop door telecomoperatoren van gegevens van hun abonnees. In België is de regel dat telecomoperatoren de gegevens van hun klanten mogen verkopen, tenzij die zich daartegen verzetten.

Waarom heeft België die keuze gemaakt? Zijn er landen die de voorkeur hebben gegeven aan een *opt-in*systeem? Zult u die regel wijzigen? Welke telecomoperatoren, behalve Proximus, verkopen gegevens van hun klanten? Is het normaal dat de helpdesk van Proximus de contactgegevens van de federale ombudsdienst voor de telecommunicatie niet meedeelt aan consumenten die daarnaar vragen?

10.02 Staatssecretaris **Eva De Bleeker** (*Frans*): Sinds de e-Privacyrichtlijn zijn de lidstaten verplicht om een systeem van uitdrukkelijke voorafgaande toestemming (*opt-in*) te hanteren voor ongewenste communicatie die verstuurd wordt via oproepautomaten, faxen en elektronische berichten, met inbegrip van sms'en. Voor de andere praktijken van direct marketing kunnen de lidstaten zowel een *opt-in*- als een *opt-out*systeem gebruiken.

In ons land werd er gekozen voor een *opt-out*systeem voor spraaktelefoonoproepen, maar

économique prévoit des modalités d'utilisation d'un numéro de téléphone pour raisons de marketing direct, avec la possibilité pour le Roi de prendre des mesures particulières.

L'*opt-out* permet un équilibre entre les droits des consommateurs et ceux des entreprises, puisqu'il évite d'imposer un processus coûteux aux entreprises, mais suffit pour permettre aux personnes de ne plus recevoir d'appels si elles ne le désirent pas, grâce à la liste "Ne m'appellez plus", mise en œuvre en Belgique, à l'époque, par analogie avec le système hollandais.

Mon administration ne dispose d'aucune donnée officielle à ce sujet, s'agissant d'une question nationale propre à chaque État membre. Contrairement à l'Allemagne, l'Autriche et la Lituanie, une majorité d'États membres a choisi l'*opt-out* (Bloctel en France ou Lista Robinson en Espagne, etc.).

On ne prévoit pas de modifier cet article. Toutefois, les dispositions découlent de la directive ePrivacy qui doit devenir un règlement. Il permettrait aux États de prévoir un système d'*opt-out* pour les appels vocaux. En cas de prospection via la communication électronique, il faut fournir l'identité d'une ligne joignable avec un préfixe indiquant le caractère commercial.

L'État belge doit attendre l'adoption du règlement pour mettre en œuvre cette disposition à l'échelon national.

L'Inspection économique chargée des communications non sollicitées n'a pas de données spécifiques à cet égard.

La loi du 13 juin 2005 sur les communications électroniques ne réglemente que la revente des données à des annuaires téléphoniques et à des services d'informations qu'elle précise. C'est l'IBPT qui suit cela.

Si la revente est effectuée par les opérateurs conformément à la réglementation, le respect des règles de protection des données relève de l'APD.

Le prestataire doit coopérer avec le service de médiation et informer les utilisateurs des voies de recours auprès de celui-ci.

het Wetboek van economisch recht bevat voorwaarden voor het gebruik van een telefoonnummer voor direct marketing. Het Wetboek biedt de Koning ook de mogelijkheid om bijzondere maatregelen te nemen.

Dankzij het opt-outsysteem is er een evenwicht tussen de rechten van de consumenten en van de bedrijven. Bedrijven hoeven geen duur systeem in te voeren, en toch kunnen personen die dat niet wensen ervoor kiezen om niet meer opgebeld te worden dankzij de Bel-me-niet-meer-lijst die destijds in ons land ingevoerd werd naar analogie met het systeem in Nederland.

Mijn administratie heeft daar geen officiële gegevens over, aangezien het gaat over een nationale aangelegenheid die door elke lidstaat afzonderlijk geregeld wordt. In tegenstelling tot Duitsland, Oostenrijk en Litouwen hebben de meeste lidstaten voor het opt-outsysteem gekozen (Bloctel in Frankrijk, Lista Robinson in Spanje enz.).

Er zijn geen plannen om dat artikel te wijzigen. De bepalingen vloeien echter voort uit de ePrivacyrichtlijn die een verordening moet worden. Die zou de lidstaten in staat moeten stellen in een opt-outsysteem te voorzien voor de spraaktelefonieoproepen. In geval van direct marketing via elektronische communicatie moet de identiteit verstrekt worden van een lijn waarop contact met de betrokkene kan worden opgenomen en met een specifieke code of kengetal waaruit blijkt dat de oproep een marketingoproep is.

De Belgische overheid moet wachten op de goedkeuring van de verordening om die bepaling op het nationale niveau ten uitvoer te leggen.

De Economische Inspectie, die belast is met de controle op de direct marketing, beschikt niet over specifieke gegevens in dat verband.

De wet van 13 juni betreffende de elektronische communicatie regelt enkel de doorverkoop van gegevens aan telefoongidsen en informatiediensten die ze nader bepaalt. Het is de taak van het BIPT om dat op te volgen.

Als de doorverkoop gebeurt door operatoren in overeenstemming met de regelgeving is de GBA bevoegd voor het toezicht op de naleving van de regels inzake de gegevensbescherming.

De dienstverstrekker moet met de ombudsdienst samenwerken en de gebruikers informeren over de mogelijkheden om bij die dienst beroep aan te tekenen.

10.03 Albert Vicaire (Ecolo-Groen): Les consommateurs ont droit à un choix éclairé. Si on pouvait choisir l'*opt-in*, les opérateurs poseraient la question à leurs clients qui seraient informés qu'en cochant la case, ils donnent accès à des démarches commerciales avec leur numéro de téléphone.

J'espère que vous rédigerez cet arrêté royal et que nous protégerons mieux l'usage des données, vu leur utilisation actuelle par les réseaux sociaux.

L'incident est clos.

11 Questions jointes de

- Patrick Prévot à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Le dropshipping" (55018514C)
- Anneleen Van Bossuyt à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Des produits dangereux sur le marché européen en raison du dropshipping" (55018724C)
- Kathleen Verhelst à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "La livraison directe (drop shipping)" (55018750C)

11.01 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): *Lorsqu'un consommateur achète un produit sur une boutique en ligne belge et qu'il s'avère ensuite que celui-ci provient directement d'une boutique en ligne étrangère, il est question d'expédition directe (dropshipping). Il s'agit souvent de produits chinois qui ne sont pas toujours conformes à la réglementation européenne.*

Combien de boutiques en ligne belges coopèrent par le biais de l'expédition directe avec des plateformes étrangères qui livrent des produits non conformes aux normes de sécurité européennes? Les services compétents ont-ils déjà pris contact avec ces boutiques en ligne? L'Inspection économique enquête-t-elle de façon proactive sur ces pratiques? Comment pouvons-nous sensibiliser les consommateurs par rapport aux risques de l'expédition directe?

11.02 Kathleen Verhelst (Open Vld): *L'expédition directe permet au consommateur de commander quelque chose via un site web belge, lequel fait suivre la commande vers une grande boutique en ligne internationale qui envoie le produit commandé au consommateur. Il s'avère au moment de la réception qu'il s'agit du produit d'une boutique en ligne pratiquant des prix dérisoires, alors que le client l'avait acheté beaucoup plus cher à la petite*

10.03 Albert Vicaire (Ecolo-Groen): De consumenten hebben recht op een *informed choice*. Als ze voor een opt-in zouden kunnen kiezen, zouden de operators hun klanten de vraag stellen. De klanten zouden er op hun beurt van verwittigd worden dat ze, door het vakje aan te kruisen, hun telefoonnummer vrijgeven voor commerciële doeleinden.

Ik hoop dat u dat koninklijk besluit zult opstellen en dat de gegevens zo beter beschermd worden in tijden waarin ze gebruikt worden door sociale media.

Het incident is gesloten.

11 Samengevoegde vragen van

- Patrick Prévot aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "Dropshipping" (55018514C)
- Anneleen Van Bossuyt aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "Onveilige producten op de Europese markt t.g.v. dropshipping" (55018724C)
- Kathleen Verhelst aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "Dropshipping" (55018750C)

11.01 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): *Bij het fenomeen dropshipping koopt een consument een product bij een Belgische webshop, dat achteraf rechtstreeks uit een buitenlandse webshop afkomstig blijkt te zijn. Vaak gaat het om Chinese producten die niet altijd conform de Europese regelgeving zijn.*

Hoeveel Belgische webshops werken via dropshipping samen met buitenlandse platforms die producten leveren die niet conform de Europese veiligheidsnormen zijn? Hebben de bevoegde diensten al contact opgenomen met die webshops? Voert de Economische Inspectie proactief onderzoek naar zulke praktijken? Hoe kunnen we consumenten bewustmaken van de risico's van dropshipping?

11.02 Kathleen Verhelst (Open Vld): *Bij dropshipping bestelt de consument iets via een Belgische website, die de bestelling doorstuurt naar een grote, internationale webshop, die het bestelde product verzendt naar de consument. Bij aankomst blijkt het om een product van een spotgoedkope webshop te gaan, terwijl de klant veel meer heeft betaald aan de kleine webshop waar hij het heeft besteld.*

boutique en ligne où il avait commandé le produit.

La secrétaire d'État prendra-t-elle une initiative pour s'attaquer au problème et conscientiser le consommateur? L'administration a-t-elle déjà reçu des plaintes par rapport à des dropshippers qui ne respectaient pas la réglementation? Combien de dropshippers sont-ils actifs en Belgique?

11.03 **Eva De Bleeker**, secrétaire d'État (*en français*): Le *drop shipping* n'est ni nouveau ni propre à la Belgique. Les entrepreneurs débutants pensent qu'ils peuvent s'enrichir rapidement grâce à cette technique.

Cela n'est pas équitable pour le commerçant de bonne foi ou local. On ne sait pas toujours si les boutiques en ligne étrangères respectent la législation. Tous les *drop shippings* ne sont pas suspects, mais la prudence s'impose.

(*En néerlandais*) Le SPF Économie met régulièrement les consommateurs en garde sur les réseaux sociaux et sur son site contre des pratiques déloyales et trompeuses comme l'expédition directe ou *dropshipping*. Les consommateurs ont été sensibilisés au phénomène de la fraude en ligne par la campagne "Évitez les pièges".

(*En français*) Il s'agit d'une technique d'e-commerce particulière et peu transparente. Aborder ce phénomène statistiquement n'est pas évident. Souvent, même les plaignants ne se rendent pas compte de ces techniques de vente en ligne.

(*En néerlandais*) Conformément à la législation existante, toute entreprise est tenue d'informer correctement les consommateurs de ses modes et délais de livraison ainsi que des frais supplémentaires, tels que la TVA et les droits de douane lorsque le produit provient d'en dehors de l'UE. Ce règlement est inspiré par la circulaire 2011/83/UE relative aux droits des consommateurs.

(*En français*) L'Inspection économique veille au respect de cette disposition et au bon fonctionnement du marché en fournissant des informations et de l'accompagnement, par des avertissements et en verbalisant des contrevenants. Elle peut également demander aux autorités d'autres États européens d'agir.

Ses contrôles résultent d'une analyse stratégique d'informations et d'instructions de diverses sources. Outre les constatations des inspecteurs de terrain, les signalements de consommateurs, d'entreprises et d'organisations de consommateurs sont aussi

Zal de staatssecretaris een initiatief nemen om het probleem aan te pakken en de consument ervan bewust te maken? Heeft de administratie al klachten ontvangen over dropshippers die de regelgeving niet respecteren? Hoeveel dropshippers zijn actief in België?

11.03 Staatssecretaris **Eva De Bleeker** (*Frans*): Dropshipping is niet nieuw en is ook niet eigen aan België. Startende ondernemers denken dat ze met die techniek snel rijk kunnen worden.

Dat is niet fair ten aanzien van de handelaars die te goeder trouw zijn of de lokale handelaars. Men weet niet altijd of de buitenlandse webshops zich wel aan de wetgeving houden. Niet alle gevallen van dropshipping zijn verdacht, maar voorzichtigheid blijft geboden.

(*Nederlands*) De FOD Economie waarschuwt consumenten regelmatig over oneerlijke en misleidende praktijken, zoals dropshipping, via de sociale media en zijn website. Met de campagne 'Trap niet in de val' werden consumenten gewaarschuwd voor online fraude.

(*Frans*) Het betreft een bijzondere en weinig transparante e-commercetechniek. Het is niet evident om dat fenomeen op een statistische manier te benaderen. Vaak zijn zelfs de klagers zich niet bewust van die technieken voor online verkoop.

(*Nederlands*) Volgens de huidige wetgeving is een onderneming verplicht om de consument correct te informeren over leveringsmethodes, leveringstermijnen en extra kosten, zoals btw- en douanerechten als het product van buiten de EU komt. Deze verordening is afgeleid van richtlijn 2011/83/EU betreffende consumentenrechten.

(*Frans*) De Economische Inspectie ziet toe op de naleving van die bepaling en op de goede werking van de markt door informatie te verstrekken en begeleiding aan te bieden, door waarschuwingen uit te spreken en overtreders te verbaliseren. Ze kan ook de autoriteiten van andere Europese lidstaten vragen om actie te ondernemen.

Haar controles zijn het gevolg van een strategische analyse van informatie en instructies afkomstig van verschillende bronnen. Naast de vaststellingen van de inspecteurs op het terrein zijn ook de meldingen door consumenten, bedrijven en

importantes. Elle reçoit également des demandes d'autorités nationales et étrangères.

(En néerlandais) Il n'existe pas de chiffres sur le nombre de boutiques en ligne qui coopèrent avec des plates-formes étrangères vendant des produits parfois non conformes aux normes de sécurité européennes. Il est également très difficile de connaître tous les maillons de la chaîne de distribution. Souvent, c'est au niveau des produits provenant de pays asiatiques que l'Inspection économique constate des manquements. Lorsqu'elle est informée de produits dont la sécurité n'est pas garantie, l'Inspection économique prend contact avec la boutique en ligne et peut éventuellement rappeler les produits se trouvant sur le marché ou auprès des utilisateurs finaux. Il lui est impossible de traquer de manière proactive le *dropshipping*. Elle ouvre un dossier lorsqu'elle reçoit un signalement ou lorsque le *Safety Gate* européen lui fait part de produits dangereux. L'Inspection coopère également avec de grandes plates-formes en ligne telles qu'Amazon qui se sont engagées en signant un *Safety Pledge* à retirer de la vente les produits non sûrs et à coopérer avec les organismes publics.

Nous miserons par ailleurs sur la sensibilisation des consommateurs notamment lors de la tournée des écoles que j'organiserai l'année prochaine afin de mettre les étudiants en garde contre les risques liés aux achats en ligne.

(En français) En outre, un contrôle égal des boutiques en ligne nationales et étrangères est nécessaire pour lutter contre la concurrence déloyale. J'en discuterai avec le commissaire européen chargé de la Protection des consommateurs, M. Reynders, car cela nécessite une approche plus globale.

11.04 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Mesurer, c'est savoir. C'est pourquoi je déplore que nous ne sachions pas combien de boutiques en ligne s'adonnent au *dropshipping*. Il faut encore conscientiser davantage le consommateur aux risques potentiels dans le cadre des achats sur internet.

11.05 Kathleen Verhelst (Open Vld): La conscientisation est la clé. Nous devons donc être en mesure de toucher tous les groupes d'âge et répéter le message.

L'incident est clos.

12 Questions jointes de

consumentenorganisaties belangrijk. Ze ontvangt ook verzoeken van Belgische of buitenlandse overheden.

(Nederlands) Er zijn geen cijfers over het aantal webshops dat samenwerkt met buitenlandse platformen die producten verkopen die niet altijd conform de Europese veiligheidsnormen zijn. Het is ook heel moeilijk om de distributieketen in kaart te brengen. Wel stelt de Economische Inspectie vaker gebreken vast voor producten uit Aziatische landen. Als zij informatie krijgt over onveilige producten, neemt ze contact op met de webshop en kan ze eventueel de producten op de markt of bij de eindgebruikers terugroepen. Zij kan onmogelijk proactief op zoek gaan naar dropshipping. Dossiers worden geopend na een melding of wanneer de Europese Safety Gate communiceert over gevaarlijke producten. Ook werkt de Inspectie samen met grote online platformen zoals Amazon, die middels de ondertekening van een *Safety Pledge* hebben beloofd om onveilige producten te weren en samen te werken met overheidsinstanties.

Ook wordt ingezet op het sensibiliseren van consumenten, onder andere tijdens de scholentournee die ik volgend jaar zal houden om studenten te waarschuwen voor de risico's verbonden aan online aankopen.

(Frans) Bovendien is een gelijke controle van de Belgische en buitenlandse webshops noodzakelijk om oneerlijke concurrentie te voorkomen. Ik zal die kwestie bespreken met de eurocommissaris die bevoegd is voor consumentenbescherming, de heer Reynders, want dat vereist een globalere aanpak.

11.04 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Meten is weten. Daarom betreur ik dat we niet weten hoeveel webshops aan dropshipping doen. De consument moet ook nog meer bewust gemaakt worden van de mogelijke risico's bij internetaankopen.

11.05 Kathleen Verhelst (Open Vld): Bewustmaking is de sleutel. Daarbij moeten we ook alle leeftijdsgroepen kunnen bereiken en de boodschap meermaals herhalen.

Het incident is gesloten.

12 Samengevoegde vragen van

- Leen Dierick à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Le nouveau régime de garantie" (55018716C)
 - Anneleen Van Bossuyt à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "La transposition de la directive européenne sur les garanties" (55018726C)

- Leen Dierick aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De nieuwe garantieregeling" (55018716C)
 - Anneleen Van Bossuyt aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De omzetting van de Europese garantierichtlijn" (55018726C)

12.01 Leen Dierick (CD&V): *La directive européenne relative aux garanties et la directive européenne relative aux contenus numériques doivent être transposées dans le Code civil pour le 1^{er} juillet 2021.*

12.01 Leen Dierick (CD&V): *De Europese garantierichtlijn en richtlijn digitale inhoud moeten tegen 1 juli 2021 worden omgezet in het Burgerlijk Wetboek.*

Le ministre de la Justice précédent avait déjà préparé cette transposition. Quel est l'état de la situation? Quelles règles seront applicables à la vente d'animaux vivants?

De vorige minister van Justitie had dit al voorbereid. Wat is de stand van zaken? Welke regels komen er voor de verkoop van levende dieren?

12.02 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): *Quand la transposition de ces directives sera-t-elle examinée au Parlement? La Belgique insérera-t-elle encore des dispositions complémentaires?*

12.02 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): *Wanneer zal de omzetting van deze richtlijnen in het Parlement worden besproken? Zal België nog aanvullende bepalingen opnemen?*

12.03 Eva De Bleeker, secrétaire d'État (en néerlandais): *La directive 2019/770 relative à certains aspects concernant les contrats de fourniture de contenus numériques et de services numériques et la directive 2019/771 relative à certains aspects concernant les contrats de vente de biens doivent être transposées pour le 1^{er} juillet 2021. La transposition a été préparée par MM. Van Quickenborne et Dermagne et par moi-même, et la plupart des parties prenantes ont été consultées. Ce texte pourra être discuté au Parlement après son passage au Conseil des ministres et la réception de l'avis du Conseil d'État.*

12.03 Staatssecretaris Eva De Bleeker (Nederlands): *Richtlijn 2019/770 betreffende bepaalde aspecten van overeenkomsten voor de levering van digitale inhoud en diensten en richtlijn 2019/771 betreffende bepaalde aspecten van overeenkomsten voor de verkoop van goederen, moeten worden omgezet tegen 1 juli 2021. De omzetting werd voorbereid door de ministers Van Quickenborne en Dermagne en mezelf en de meeste belanghebbenden werden geraadpleegd. Nadat de tekst is voorgelegd op de ministerraad en het advies van de Raad van State is ontvangen, zal hij in het Parlement worden besproken.*

Une réglementation sera en même temps adoptée concernant la vente d'animaux vivants, de manière à éviter des incertitudes juridiques. Une proposition d'arrêté royal a été élaborée par le secteur, sous la direction du Pr. Steennot, et se trouve actuellement sur la table du cabinet compétent. Un meilleur équilibre sera mis en place entre les intérêts des consommateurs et ceux du vendeur et il sera tenu compte du bien-être de l'animal et de la sécurité juridique. Cela permettra de réduire le nombre d'achats impulsifs. Le nombre d'animaux vendus a en effet augmenté en 2020, alors que les acheteurs ne savaient pas toujours dans quoi ils s'embarquaient.

Gelijktijdig zal er regelgeving komen voor de verkoop van levende dieren zodat er geen juridische onduidelijkheden ontstaan. Er werd een voorstel van KB uitgewerkt door de sector, onder leiding van professor Steennot, dat nu bij het bevoegde kabinet ligt. Er komt een beter evenwicht tussen de belangen van de consumenten en de verkoper en er wordt rekening gehouden met het welzijn van het dier en de rechtszekerheid. Impulsaankopen zullen hierdoor verminderen. In 2020 steeg het aantal verkochte dieren immers, terwijl men niet altijd wist waar men aan begon.

12.04 Leen Dierick (CD&V): *Ce dossier sera-t-il encore examiné au Parlement avant les vacances d'été?*

12.04 Leen Dierick (CD&V): *Wordt dit nog voor het reces in het Parlement besproken?*

12.05 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): *L'examen*

12.05 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): *Dat zal wel*

du dossier se fera en principe avant les vacances d'été, vu que la transposition doit avoir lieu pour le 1^{er} juillet 2021. Nous avons également convenu d'organiser une audition à ce sujet.

Je me réjouis d'apprendre que la vente d'animaux vivants ne sera pas soumise au régime général des biens. Nous attendons impatiemment les projets ainsi que l'harmonisation avec nos pays voisins.

12.06 **Eva De Bleeker**, secrétaire d'État (*en néerlandais*): Le projet sera déposé au Parlement dans les plus brefs délais.

L'incident est clos.

Le **président**: Les questions n^{os} 55017456C, 55017512C et 55018516C de M. Patrick Prévot sont transformées en questions écrites.

13 **Question de Leen Dierick à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Les recommandations du rapport annuel du Service de Médiation pour le Consommateur" (55018557C)**

13.01 **Leen Dierick** (CD&V): *Dans son rapport annuel, le Service de Médiation pour le Consommateur formule six recommandations pour optimiser le règlement extrajudiciaire des litiges (alternative dispute resolution, ADR).*

Quelle suite la secrétaire d'État donnera-t-elle à ces recommandations? Le fonctionnement des services de médiation a-t-il déjà été évalué, comme indiqué dans la note de politique générale de la secrétaire d'État? Où en est-on dans la création d'un guichet unique? Ce guichet comprendra-t-il également le point de contact permettant de signaler les fraudes sur internet?

13.02 **Eva De Bleeker**, secrétaire d'État (*en néerlandais*): L'Inspection économique examine les problèmes identifiés par le Service de Médiation. Il est conseillé de suivre les recommandations structurelles des services de médiation.

Les procédures de nomination des médiateurs constituent une opportunité en interne. Le SPF Économie ne peut reconnaître que les entités qui satisfont aux exigences légales.

L'*alternative dispute resolution* (ADR) mérite qu'on lui accorde davantage d'attention. Le SPF Économie a organisé une campagne à ce sujet en 2019. Il pourrait le refaire. Il faut bien sûr un terrain d'entente entre l'économie et la justice.

voor het reces gebeuren aangezien de omzetting tegen 1 juli 2021 gebeurd moet zijn. We hadden ook afgesproken om hierover een hoorzitting te organiseren.

Ik ben blij dat de verkoop van levende dieren niet onder de algemene regeling van goederen zal vallen. We kijken uit naar de ontwerpen en de harmonisatie met onze buurlanden.

12.06 Staatssecretaris **Eva De Bleeker** (*Nederlands*): Dit wordt zo snel mogelijk bij het Parlement ingediend.

Het incident is gesloten.

De **voorzitter**: De vragen nrs. 55017456C, 55017512C en 55018516C van de heer Patrick Prévot worden omgezet in schriftelijke vragen.

13 **Vraag van Leen Dierick aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De aanbevelingen in het jaarverslag van de Consumentenombudsdienst" (55018557C)**

13.01 **Leen Dierick** (CD&V): *In zijn jaarverslag doet de Consumentenombudsdienst zes aanbevelingen om de buitengerechtelijke geschillenbeslechting (alternative dispute resolution, ADR) te optimaliseren.*

Welk gevolg zal de staatssecretaris geven aan deze aanbevelingen? Is de werking van de bemiddelingsdiensten al geëvalueerd, zoals aangekondigd in de beleidsnota? Wat is de stand van zaken in het oprichten van een uniek loket? Zal ook het meldpunt voor internetfraude in dit loket worden ondergebracht?

13.02 Staatssecretaris **Eva De Bleeker** (*Nederlands*): De Economische Inspectie onderzoekt de problemen die de ombudsdienst identificeert. Dit gaat over de aanbeveling om de structurele aanbevelingen van de ombudsdiensten weerklank te geven.

De benoemingsprocedures van ombudsmannen is een interne gelegenheid. De FOD Economie kan enkel entiteiten erkennen die voldoen aan de wettelijke vereisten.

De ADR verdient extra aandacht. De FOD Economie heeft hierover in 2019 een campagne gehouden. Dat kan opnieuw gebeuren. Er moet inderdaad een raakvlak zijn tussen economie en justitie. De ADR is er om Justitie zo veel mogelijk te

L'ADR vise à décharger un maximum la justice. Nous devons promouvoir la procédure, sans toutefois donner le monopole à certains organismes, administrations ou groupes de la population. Il doit également y avoir une possibilité de recours. L'ADR peut constituer une étape vers une procédure judiciaire.

Il faut examiner si la recommandation selon laquelle chaque entité devrait couvrir un secteur est conciliable avec la directive européenne de 2013. Pour l'instant, la loi n'impose pas de couvrir tout un secteur. Nous devons également examiner dans quelle mesure cela serait faisable.

Eu égard à l'importance de la clarté et de la transparence pour les consommateurs, je souhaite mettre sur pied un guichet unique. L'évaluation du service de médiation n'a pas encore été effectuée. L'Inspection économique a toutefois déjà examiné le fonctionnement de toutes les entités via des mini audits.

Le Service de Médiation pour le Consommateur constitue déjà selon l'article 16.6 du Code de droit économique un guichet unique pour le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation (ADR), mais il ne peut pas encore assumer pleinement ce rôle aujourd'hui. Le Service de Médiation pour le Consommateur peut, en tant que guichet unique ADR, être intégré dans un guichet unique plus large pour l'information et la protection des consommateurs. Ce projet est prêt pour la concertation au sein du gouvernement.

Le point de contact du SPF Économie a une portée plus large que les seuls problèmes des consommateurs. Il concerne aussi des problèmes tels que les déversements clandestins, la fraude ou les litiges contractuels. Les entreprises peuvent également y procéder à des signalements. Nous devons examiner comment le guichet unique et le point de contact peuvent être reliés. Une intégration n'est pas à l'ordre du jour.

13.03 Leen Dierick (CD&V): Je remercie la ministre pour cette explication détaillée.

L'incident est clos.

14 Question de Anneleen Van Bossuyt à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Le remplissage peu abondant des emballages" (55018723C)

14.01 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): La pratique du remplissage peu abondant ("slack fill") des emballages, qui contiennent dans ce cas plus d'air

ontlasten. Wij moeten de procedure promoten, zonder een monopolie te geven aan bepaalde instellingen, administraties of bevolkingsgroepen. Er moet ook een beroepsoptie zijn. De ADR kan een opstap naar een gerechtelijke procedure zijn.

De verenigbaarheid van de aanbeveling dat elke entiteit sectordekkend moet zijn, met de Europese richtlijn uit 2013 moet onderzocht worden. Op dit moment is het wettelijk niet verplicht om een volledige sector af te dekken. We moeten ook bekijken in welke mate dit haalbaar is.

Omdat duidelijkheid en transparantie voor de consument belangrijk zijn, wil ik een uniek loket oprichten. De evaluatie van de ombudsdienst is nog niet gebeurd. Wel heeft de Economische Inspectie via mini-audits de werking van alle entiteiten onderzocht.

Op basis van artikel 16.6 van het Wetboek van economisch recht is de consumentenombudsdienst al een uniek loket voor de ADR, maar de dienst kan deze rol vandaag nog niet ten volle opnemen. De consumentenombudsdienst kan als uniek ADR-loket worden opgenomen in het ruimere uniek loket voor consumenteninformatie en -bescherming. Dat project is klaar voor overleg met de regering.

Het meldpunt van de FOD Economie heeft een bredere scope dan enkel consumentenproblemen. Het gaat ook over zaken als sluikstort, fraude of contractuele geschillen. Ook ondernemingen kunnen er meldingen doen. We moeten onderzoeken hoe het uniek loket en het meldpunt aan elkaar kunnen worden gelinkt. Een integratie is niet aan de orde.

13.03 Leen Dierick (CD&V): Ik dank de minister voor de uitgebreide toelichting.

Het incident is gesloten.

14 Vraag van Anneleen Van Bossuyt aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "Slack fill" (55018723C)

14.01 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Slack fill, waarbij in verpakkingen meer lucht zit dan product, is niet onwettig voor zover de exacte inhoud op de

que de produit, n'est pas illégale pour autant que le contenu exact soit indiqué sur l'emballage. Elle est néanmoins trompeuse pour les consommateurs, car les emballages donnent l'impression que le contenu est plus important qu'il ne l'est en réalité. La pratique est de surcroît inutilement polluante.

La secrétaire d'État a-t-elle déjà examiné ce problème de manière plus approfondie? Des initiatives seront-elles prises?

14.02 **Eva De Bleeker**, secrétaire d'État (en néerlandais): Le Code de droit économique dispose explicitement que les principales caractéristiques du produit dont la quantité ne peuvent pas être trompeuses. Si la quantité indiquée correspond à la quantité réelle, il ne s'agit pas d'une pratique commerciale trompeuse. Les contrôles répétés réalisés par les services de métrologie de la DG Qualité et Sécurité n'ont pas révélé d'infractions plus importantes dans le cas d'emballages surdimensionnés (*slack fill*). Je n'ai dès lors pas l'intention de prendre des mesures spécifiques. La législation sur les déchets d'emballages relève de la compétence des Régions.

L'incident est clos.

La réunion publique de commission est levée à 15 h 29.

verpakking staat. Voor de consument is het echter misleidend, want de verpakkingen suggereren een grotere inhoud dan de werkelijke. Bovendien is de praktijk onnodig vervuilend.

Heeft de staatssecretaris dat probleem al nader onderzocht? Zullen er initiatieven worden genomen?

14.02 Staatssecretaris **Eva De Bleeker** (Nederlands): Het Wetboek van economisch recht bepaalt uitdrukkelijk dat er geen misleiding mag ontstaan over de belangrijkste kenmerken van het product, waaronder de hoeveelheid. Indien de vermelde hoeveelheid met de werkelijke overeenstemt, is er geen sprake van een misleidende handelspraktijk. De herhaalde controles van de controlediensten Metrologie van de AD Kwaliteit en Veiligheid brachten geen grotere afwijkingen bij *slack fill*-verpakkingen aan het licht en ik ben dus niet van plan specifieke maatregelen te treffen. De wetgeving over verpakkingsafval behoort tot de bevoegdheden van de Gewesten.

Het incident is gesloten.

De openbare commissievergadering wordt gesloten om 15.29 uur.