

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

09-02-2022

Après-midi

Woensdag

09-02-2022

Namiddag

N-VA	Nieuw-Vlaamse Alliantie
Ecolo-Groen	Ecologistes Confédérés pour l'organisation de luttes originales – Groen
PS	Parti Socialiste
VB	Vlaams Belang
MR	Mouvement Réformateur
CD&V	Christen-Democratisch en Vlaams
PVDA-PTB	Partij van de Arbeid van België – Parti du Travail de Belgique
Open Vld	Open Vlaamse Liberalen en Democraten
Vooruit	Vooruit
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 Leen Dierick à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "L'indication obligatoire du prix de référence dès les soldes d'été" (55024229C)

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

Question de Patrick Prévot à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Les plafonds sur les comptes d'épargne" (55024621C)

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

Question de Anneleen Van Bossuyt à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "L'arrêt volontaire de services par un fournisseur d'énergie et ses effets pour les consommateurs" (55024645C)

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 Leen Dierick à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Les nombreuses plaintes concernant les fournisseurs d'énergie" (55024673C)

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

Question de Leen Dierick à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Le reportage de Factcheckers sur le paiement sans contact" (55024692C)

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

Question de Patrick Prévot à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "La fracture numérique au sein de Belfius Banque" (55024811C)

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

Questions jointes de

INHOUD

Vraag van Leen Dierick aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De verplichte weergave van de referentieprijs vanaf de zomersolden" (55024229C)

Sprekers: **Leen Dierick, Eva De Bleeker**, staatssecretaris voor Begroting en Consumentenbescherming, toegevoegd aan de minister van Justitie en Noordzee

Vraag van Patrick Prévot aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De maximumbedragen op spaarrekeningen" (55024621C)

Sprekers: **Patrick Prévot, 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 vrijwillige stopzetting van diensten door de energieleverancier en de gevolgen voor de consument" (55024645C)

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

Vraag van Leen Dierick aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De vele klachten over energieleveranciers" (55024673C)

Sprekers: **Leen Dierick, Eva De Bleeker**, staatssecretaris voor Begroting en Consumentenbescherming, toegevoegd aan de minister van Justitie en Noordzee

Vraag van Leen Dierick aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De reportage van Factcheckers over contactloos betalen" (55024692C)

Sprekers: **Leen Dierick, Eva De Bleeker**, staatssecretaris voor Begroting en Consumentenbescherming, toegevoegd aan de minister van Justitie en Noordzee

Vraag van Patrick Prévot aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De digitale kloof bij Belfius Bank" (55024811C)

Sprekers: **Patrick Prévot, Eva De Bleeker**, staatssecretaris voor Begroting en Consumentenbescherming, toegevoegd aan de minister van Justitie en Noordzee

Samengevoegde vragen van

- Leen Dierick à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Les délits en matière de construction" (55024844C)	8	- Leen Dierick aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "Bouwmisdrijven" (55024844C)	8
- Katrien Houtmeyers à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "La lutte contre les manœuvres frauduleuses des entreprises de construction" (55024912C)	8	- Katrien Houtmeyers aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De aanpak van bouwbedrog" (55024912C)	8
- Reccino Van Lommel à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Les pratiques frauduleuses dans le secteur de la construction" (55025063C)	8	- Reccino Van Lommel aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "Frauduleuze praktijken in de bouwsector" (55025063C)	8
- Kathleen Verhelst à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Les défauts de construction" (55025107C) <i>Orateurs:</i> Leen Dierick, Katrien Houtmeyers, Reccino Van Lommel, Kathleen Verhelst, Eva De Bleeker , secrétaire d'État au Budget et à la Protection des consommateurs, adjointe au ministre de la Justice et de la Mer du Nord	8	- Kathleen Verhelst aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "Bouwgebreken" (55025107C) <i>Spreekers:</i> Leen Dierick, Katrien Houtmeyers, Reccino Van Lommel, Kathleen Verhelst, Eva De Bleeker , staatssecretaris voor Begroting en Consumentenbescherming, toegevoegd aan de minister van Justitie en Noordzee	8
Questions jointes de	11	Samengevoegde vragen van	11
- Anneleen Van Bossuyt à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "La réforme de l'assurance insolvabilité pour les voyageurs et la période transitoire actuelle" (55024862C)	11	- Anneleen Van Bossuyt aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De hervorming v.d. insolventieverzekering voor reisorganisatoren en de huidige overgangperiode" (55024862C)	11
- Anneleen Van Bossuyt à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "La réforme du système de l'assurance insolvabilité pour les voyageurs" (55024863C)	11	- Anneleen Van Bossuyt aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De hervorming van het systeem van de insolventieverzekering voor reisorganisatoren" (55024863C)	11
- Anneleen Van Bossuyt à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Les recommandations européennes relatives à l'assurance insolvabilité dans le secteur du voyage" (55024864C) <i>Orateurs:</i> Anneleen Van Bossuyt, Eva De Bleeker , secrétaire d'État au Budget et à la Protection des consommateurs, adjointe au ministre de la Justice et de la Mer du Nord	11	- Anneleen Van Bossuyt aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De Europese aanbevelingen betreffende de insolventieverzekering in de reisector" (55024864C) <i>Spreekers:</i> Anneleen Van Bossuyt, Eva De Bleeker , staatssecretaris voor Begroting en Consumentenbescherming, toegevoegd aan de minister van Justitie en Noordzee	11
Question de Kathleen Verhelst à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Le chèque consommation" (55025037C) <i>Orateurs:</i> Kathleen Verhelst, Eva De Bleeker , secrétaire d'État au Budget et à la Protection des consommateurs, adjointe au ministre de la Justice et de la Mer du Nord	14	Vraag van Kathleen Verhelst aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De consumptiecheque" (55025037C) <i>Spreekers:</i> Kathleen Verhelst, Eva De Bleeker , staatssecretaris voor Begroting en Consumentenbescherming, toegevoegd aan de minister van Justitie en Noordzee	14
Question de Erik Gilissen à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "La responsabilité en ce qui concerne itsme" (55025051C) <i>Orateurs:</i> Erik Gilissen, Eva De Bleeker , secrétaire d'État au Budget et à la Protection	15	Vraag van Erik Gilissen aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De aansprakelijkheid m.b.t. itsme" (55025051C) <i>Spreekers:</i> Erik Gilissen, Eva De Bleeker , 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

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

du

MERCREDI 09 FEVRIER 2022

Après-midi

COMMISSIE VOOR ECONOMIE, CONSUMENTENBESCHERMING EN DIGITALE AGENDA

van

WOENSDAG 09 FEBRUARI 2022

Namiddag

La réunion publique de commission est ouverte à 14 h 03 par M. Stefaan Van Hecke, président.

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

01 Question de Leen Dierick à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "L'indication obligatoire du prix de référence dès les soldes d'été" (55024229C)

01.01 Leen Dierick (CD&V): *La secrétaire d'État a annoncé que le prix de référence devra obligatoirement être indiqué à partir des soldes de l'été 2022, afin de mieux protéger les consommateurs contre les fausses promotions. Le prix de référence est le prix le plus bas pratiqué par le professionnel au cours d'une période de trente jours précédant la promotion.*

Une réglementation antérieure a dû être supprimée à la suite d'un jugement de la Cour de justice de l'Union européenne (CJUE). La directive "omnibus", qui réintroduit les prix de référence, entrera en vigueur à la fin du mois de mai.

En 2021, l'Inspection économique a procédé à 6 776 inspections. Des violations des dispositions légales ont été constatées dans 1 967 dossiers.

Où en est la secrétaire d'État dans le cadre de la transposition de la directive? Des contrôles seront-ils effectués pour vérifier que le prix de référence est correctement indiqué? Combien de contrôles sont-ils prévus en 2022? La vente en ligne fera-t-

De openbare commissievergadering wordt geopend om 14.03 uur en voorgezeten door de heer Stefaan Van Hecke.

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

01 Vraag van Leen Dierick aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De verplichte weergave van de referentieprij vanaf de zomersolden" (55024229C)

01.01 Leen Dierick (CD&V): *De staatssecretaris heeft aangekondigd dat de weergave van de referentieprij vanaf de zomersolden van 2022 wordt verplicht om consumenten beter te beschermen tegen valse kortingen. De referentieprij is de laagste prijs die de verkoper heeft toegepast tijdens een periode van minimaal 30 dagen voor de prijsverlaging.*

Een eerdere regeling moest na een veroordeling door het Europese Hof van Justitie worden geschrapt. Eind mei treedt echter de Europese omnibusrichtlijn in werking, die de referentieprij opnieuw invoert.

In 2021 voerde de Economische Inspectie 6.776 inspecties uit, waarbij 1.967 keer schendingen van wettelijke bepalingen werden vastgesteld.

Hoever staat de staatssecretaris met de omzetting van de richtlijn? Zal worden gecontroleerd of de referentieprij correct wordt weergegeven? Hoeveel controles zijn er in 2022 gepland? Zal ook de onlineverkoop worden gecontroleerd?

elle également l'objet de contrôles?

01.02 **Eva De Bleeker**, secrétaire d'État (*en néerlandais*): Après réception de l'avis du Conseil d'État sur l'avant-projet de loi transposant la directive "omnibus" du 23 décembre 2021, l'avant-projet et l'exposé des motifs ont été adaptés.

Le projet de loi a été déposé à la Chambre la semaine dernière.

L'Inspection économique organise tout au long de l'année des contrôles sur le respect des réglementations économiques, telles que la réglementation sur les soldes. Elle assure le suivi des notifications reçues par le biais de son point de contact et mène également des actions ciblées pendant les périodes de promotions. Les inspections se font tant dans les boutiques physiques que virtuelles.

01.03 **Leen Dierick** (CD&V): J'attends avec impatience la discussion du projet de loi.

L'incident est clos.

02 **Question de Patrick Prévot à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Les plafonds sur les comptes d'épargne" (55024621C)**

02.01 **Patrick Prévot** (PS): Les clients de BNP Paribas Fortis et de ses filiales ne pourront plus placer qu'un maximum de 250 000 euros sur un compte d'épargne réglementé. Au-delà, ce sera transféré vers un compte non réglementé avec un taux d'intérêt nul.

ING, Argenta et Triodos ont déjà un tel plafond justifié par les faibles taux sur les marchés.

Cette limitation touche un public aisé, mais, au fil du temps, on pourrait abaisser le plafond et cela m'inquiète.

Comment éviter un effet boule de neige et une réduction du plafond des comptes d'épargne? Êtes-vous en contact avec le ministre des Finances et Febelfin pour en discuter? Qu'en ressort-il?

02.02 **Eva De Bleeker**, secrétaire d'État (*en français*): Mon cabinet, celui des Finances et

01.02 Staatssecretaris **Eva De Bleeker** (*Nederlands*): Na ontvangst van het advies van de Raad van State over het voorontwerp van wet tot omzetting van de omnibusrichtlijn op 23 december 2021, werden het voorontwerp en de memorie van toelichting aangepast.

Het wetsontwerp werd vorige week ingediend in de Kamer.

De Economische Inspectie organiseert het hele jaar door controles op de naleving van de economische reglementering, zoals de regelgeving inzake solden. Ze monitort de meldingen die ze via haar meldpunt ontvangt en ze doet ook gerichte acties tijdens promotieperiodes. Controles kunnen plaatsvinden in fysieke vestigingen en online.

01.03 **Leen Dierick** (CD&V): Ik kijk uit naar de bespreking van het wetsontwerp.

Het incident is gesloten.

02 **Vraag van Patrick Prévot aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De maximumbedragen op spaarrekeningen" (55024621C)**

02.01 **Patrick Prévot** (PS): De cliënten van BNP Paribas Fortis en haar dochterbanken kunnen nog maar maximaal 250.000 euro op een gereguleerde spaarrekening plaatsen. Het bedrag boven dat plafond wordt overgeschreven op een niet-gereguleerde renteloze rekening.

Bij ING, Argenta en Triodos gold er al een dergelijk plafond. Om die maatregel te verantwoorden verwijst men naar de lage rentevoeten op de financiële markten.

Die beperking treft momenteel enkel een bemiddelde clientèle, maar het plafond zou op termijn wel eens verlaagd kunnen worden en dat baart me zorgen.

Hoe kunnen we een sneeuwbaaleffect en een verlaging van het plafondbedrag op spaarrekeningen voorkomen? Staat u in contact met de minister van Financiën en met Febelfin om hierover overleg te plegen? Wat is daarvan het resultaat?

02.02 Staatssecretaris **Eva De Bleeker** (*Frans*): Mijn kabinet, het kabinet van Financiën en Febelfin

Febelfin ont contacté des acteurs du secteur quant aux taux d'intérêt zéro et négatifs sur les comptes d'épargne. BNP Paribas Fortis propose un compte d'épargne réglementé jusqu'à 250 000 euros. Je lui ai indiqué d'informer dûment les clients, individuellement et en temps voulu pour expliquer les options possibles.

Ces taux concernent les comptes à terme et les comptes d'épargne non réglementés mais pas les comptes d'épargne réglementés dont disposent la plupart des épargnants. Pour ceux-ci, la loi impose de respecter l'arrêté royal du 27 août 1993 prévoyant une rémunération de 0,1 % et de 0,01 %. La Belgique est un des rares pays européens à disposer d'un tel système légal.

Les banques placent leurs actifs excédentaires auprès de la BCE et paient un taux d'intérêt négatif sur ces sommes, incitation européenne à davantage d'investissement. Et les banques sont obligées de répercuter les intérêts de pénalité sur leurs clients. Ce phénomène serait consécutif à la politique de la BCE.

Les banques ne sont pas obligées de proposer des comptes réglementés. Étant un produit phare des grandes banques, il n'est pas judicieux d'abandonner le taux d'intérêt de 0,11 % et la déduction fiscale.

L'épargnant conserve légalement ses avantages avec un compte d'épargne réglementé que je n'ai pas l'intention de remettre en question.

02.03 Patrick Prévot (PS): Ces informations sont essentielles, d'autant que les consommateurs n'en disposent pas toujours. Je me réjouis que la banque contactera chaque client. Les banques devraient agir systématiquement ainsi lors d'un changement.

Les taux négatifs ne doivent jamais voir le jour chez nous en Belgique, car ils puniraient les épargnants, d'autant plus que le secteur bancaire verse chaque année des dividendes aux actionnaires.

L'incident est clos.

03 Question de Anneleen Van Bossuyt à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "L'arrêt volontaire de services par un fournisseur d'énergie et ses effets pour les consommateurs" (55024645C)

03.01 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Le

hebben contact opgenomen met de stakeholders uit de sector met betrekking tot nul- en negatieve rentes op de spaarrekeningen. BNP Paribas Fortis biedt een gereglementeerde spaarrekening tot 250.000 euro aan. Ik heb die bank gezegd dat ze de klanten naar behoren, individueel en tijdig moet informeren om de mogelijke opties toe te lichten.

Deze tarieven gelden voor de termijnrekeningen en de niet-gereglementeerde spaarrekeningen, maar niet voor de gereglementeerde spaarrekeningen, die de meeste spaarders hebben. Voor deze laatsten legt de wet de naleving van het koninklijk besluit van 27 augustus 1993 op dat voorziet in een vergoeding van 0,1 en 0,01 %. België is een van de weinige Europese landen met een dergelijk wettelijk stelsel.

De banken brengen hun overvloedige activa onder bij de ECB en betalen een negatieve rente op deze bedragen als Europese stimulans voor meer investeringen. De banken zijn bovendien verplicht de boeterentes aan hun klanten door te berekenen. Dit verschijnsel zou een gevolg zijn van het beleid van de ECB.

De banken zijn niet verplicht gereglementeerde rekeningen aan te bieden. Omdat het een paradepaardje van de grootbanken is, is het niet verstandig af te zien van de rentevoet van 0,11 % en de belastingaftrek.

De spaarder behoudt wettelijk zijn voordelen met een gereglementeerde spaarrekening, hetgeen ik niet ter discussie wil stellen

02.03 Patrick Prévot (PS): Dit is belangrijke informatie, temeer daar de consument er niet altijd over beschikt. Ik ben blij dat de bank met elke klant contact opneemt. De banken moeten dit systematisch doen wanneer er iets verandert.

De negatieve rentevoeten mogen in België nooit worden ingevoerd, want dat zou de spaarders straffen, vooral omdat de banksector elk jaar dividenden aan de aandeelhouders uitkeert.

Het incident is gesloten.

03 Vraag van Anneleen Van Bossuyt aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De vrijwillige stopzetting van diensten door de energieleverancier en de gevolgen voor de consument" (55024645C)

03.01 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Op

29 décembre 2021, le fournisseur d'énergie OCTA+ a annoncé qu'il quittait le marché bruxellois de l'énergie et qu'à partir du 1^{er} janvier 2022, tous les contrats de ses clients seraient transférés à ENGIE. Or ENGIE pratique des tarifs plus élevés.

Quelle est la réglementation en matière d'interruption volontaire des fournisseurs d'énergie? Quand le fournisseur d'énergie peut-il revenir sur ce marché? Qu'en est-il de la protection des consommateurs?

03.02 Eva De Bleeker, secrétaire d'État (en néerlandais): La distribution de gaz et d'électricité, les autorisations de fourniture et le système des fournisseurs de dernier ressort relèvent des compétences des Régions. Il n'existe actuellement aucun prix ou formule tarifaire régulé pour les fournitures de dernier ressort. La régulation des prix de l'énergie constitue une matière fédérale dont est chargée, en l'occurrence, la ministre Van der Straeten. En ce qui concerne le passage à un autre fournisseur d'énergie, la législation fédérale prévoit que les clients ont toujours le droit de changer de fournisseur sans verser d'indemnité de préavis et avec un préavis d'un mois maximum. En cas de changement découlant d'une cessation d'activités ou d'une faillite, le client a intérêt à demander un contrat avec effet rétroactif pour limiter au maximum l'incidence financière.

03.03 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Étant donné que le problème se pose dans la Région de Bruxelles-Capitale, je vais transmettre cette question à mes collègues du Parlement bruxellois.

L'incident est clos.

04 Question de Leen Dierick à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Les nombreuses plaintes concernant les fournisseurs d'énergie" (55024673C)

04.01 Leen Dierick (CD&V): Plusieurs fournisseurs d'énergie utilisent des techniques agressives et trompeuses pour recruter de nouveaux clients. Il semble que des consommateurs aient conclu des contrats sans leur consentement écrit et le droit de rétractation légal de 14 jours n'est pas respecté non plus. Parfois, il n'est pas tenu compte non plus de la demande du consommateur qui souhaite que le nouveau contrat n'entre pas en vigueur avant un certain mois.

Quand l'enquête de l'Inspection économique en la matière sera-t-elle bouclée? Combien de plaintes l'Inspection économique a-t-elle reçues? Des sanctions ont-elles déjà été imposées à ce niveau?

29 december liet energieleverancier OCTA+ weten dat het de Brusselse energiemarkt zou verlaten en vanaf 1 januari 2022 werden alle klantencontracten overgeheveld naar ENGIE, die hogere tarieven aanrekent.

Wat is de regelgeving over het vrijwillig stopzetten van energiediensten? Wanneer kan de energieleverancier die markt opnieuw betreden? Wat met de consumentenbescherming?

03.02 Staatssecretaris Eva De Bleeker (Nederlands): De distributie van gas en elektriciteit, de leveringsvergunningen daartoe en het systeem van noodleveranciers zijn een gewestelijke bevoegdheid. Er bestaat momenteel geen gereguleerde prijs of prijsformule voor noodlevering. De regulering van energieprijzen is een federale bevoegdheid, in dit geval van minister Van der Straeten. Wat de overstap naar een andere energieleverancier betreft, hebben klanten volgens de federale wetgeving het recht om steeds van leverancier te veranderen zonder opzegvergoeding en met een opzegtermijn van hoogstens één maand. Wie verandert naar aanleiding van een stopzetting of faillissement, vraagt best ook naar een contract met terugwerkende kracht om de financiële impact zo veel mogelijk te beperken.

03.03 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Aangezien het om een problematiek binnen het Brussels Gewest ging, zal ik de vraag doorspelen aan mijn collega's in het Brussels Parlement.

Het incident is gesloten.

04 Vraag van Leen Dierick aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De vele klachten over energieleveranciers" (55024673C)

04.01 Leen Dierick (CD&V): Verschillende energieleveranciers gebruiken agressieve en misleidende technieken om nieuwe klanten te ronselen. Consumenten blijken contracten te hebben afgesloten zonder hun schriftelijk akkoord en men geeft ook geen gevolg aan het wettelijke herroepingsrecht van veertien dagen. Ook wordt er soms geen rekening gehouden met de vraag van de consument om bij een overstap het nieuwe contract pas te laten ingaan vanaf een welbepaalde maand.

Wanneer zal het onderzoek van de Economische Inspectie ter zake klaar zijn? Hoeveel klachten heeft de Economische Inspectie ontvangen? Heeft men daar al sancties opgelegd? Welke stappen zal de

Quelles mesures supplémentaires la secrétaire d'État compte-t-elle prendre dans ce dossier?

staatssecretaris verder zetten in dit dossier?

04.02 **Eva De Bleeker**, secrétaire d'État (*en néerlandais*): L'Inspection économique a lancé plusieurs enquêtes à la suite de signalements, notamment à propos d'un fournisseur qui a vendu des contrats à distance, en méconnaissance de la réglementation. Ces enquêtes sont en cours et peuvent encore durer quelques semaines. La confidentialité est de mise en l'espèce.

04.02 Staatssecretaris **Eva De Bleeker** (*Nederlands*): De Economische Inspectie heeft verschillende onderzoeken gestart naar aanleiding van meldingen, onder meer over een leverancier die contracten op afstand verkocht, met miskenning van de regelgeving. Deze onderzoeken lopen en kunnen nog enkele weken duren. Hierover geldt geheimhouding.

L'Inspection économique a reçu 3 728 signalements en 2021 et déjà 696 en 2022. Une proportion de 84 % ont trait au non-respect de la liste "Ne m'appellez plus" par des centres d'appels qui tentent de vendre des contrats d'énergie. Les autres signalements concernent des pratiques trompeuses ou déloyales lors de la vente, de l'adaptation ou de la modification d'un contrat. Je veille à signaler aux fournisseurs d'énergie l'attitude parfois agressive de certains de leurs sous-traitants. L'Inspection économique a rédigé un procès-verbal fin 2021 à l'encontre d'un fournisseur qui a signé et enfreint l'accord de consommation.

De Economische Inspectie heeft in 2021 3.728 en in 2022 reeds 696 meldingen ontvangen. Daarvan heeft 84 % te maken met het niet respecteren van de bel-me-niet-meer-lijst door call centers die energiecontracten proberen te verkopen. De overige meldingen betreffen misleidende of oneerlijke praktijken bij de verkoop, aanpassing of verandering van een contract. Ik wijs de energieleveranciers op de soms agressieve houding van bepaalde van hun onderaannemers. De Economische Inspectie heeft einde 2021 een pv opgesteld tegen één leverancier die het consumentenakkoord heeft ondertekend en geschonden.

J'ai demandé à l'Inspection économique de se montrer très vigilante à l'égard des pratiques de commerce dans le contexte actuel. Conjointement avec les ministres Van der Straeten et Dermagne, je m'attelle à une révision de l'accord de consommation. Actuellement, seuls dix fournisseurs souscrivent à l'accord de consommation et l'objectif est de conclure un accord de consommation sectoriel, qui tienne également compte de la communication avec le consommateur.

Ik heb de Economische Inspectie gevraagd om zeer waakzaam te zijn over handelspraktijken in de huidige context. Samen met ministers Van der Straeten en Dermagne werk ik aan de herziening van het consumentenakkoord. Momenteel onderschrijven slechts tien leveranciers het consumentenakkoord en het doel is om een sectoraal consumentenakkoord te sluiten, met daarin ook oog voor de communicatie met de consument.

04.03 **Leen Dierick** (CD&V): Nous attendons avec impatience les résultats de l'enquête menée par l'Inspection économique. L'accord protégeant le consommateur est en effet un enjeu majeur. Si nous constatons que peu de fournisseurs d'énergie sont enclins à signer et à appliquer l'accord protégeant le consommateur, peut-être devrions-nous transformer les règles en lois. En outre, une campagne de sensibilisation et d'information des consommateurs est souhaitable en ces temps d'énergie chère.

04.03 **Leen Dierick** (CD&V): We kijken uit naar de resultaten van de Economische Inspectie. Het consumentenakkoord is inderdaad een belangrijk onderwerp. Als we merken dat niet veel energieleveranciers geneigd zijn om het consumentenakkoord te ondertekenen en toe te passen, moeten we de regels misschien omzetten in wetten. Voorts is een sensibiliserings- en informatiecampagne van de consument wenselijk in deze dure energietijden.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

05 Question de **Leen Dierick** à **Eva De Bleeker** (Budget et Protection des consommateurs) sur "Le reportage de Factcheckers sur le paiement sans contact" (55024692C)

05 Vraag van **Leen Dierick** aan **Eva De Bleeker** (Begroting en Consumentenbescherming) over "De reportage van Factcheckers over contactloos betalen" (55024692C)

05.01 **Leen Dierick** (CD&V): Il est semble-t-il

05.01 **Leen Dierick** (CD&V): Blijkbaar is het

possible de voler de l'argent sur le compte d'une personne par le biais de paiements sans contact en tenant un terminal de paiement contre la poche arrière ou contre le sac de la victime potentielle. Les banques peuvent identifier les auteurs lorsque les victimes déclarent officiellement le vol. L'Inspection économique et Ombudsfin n'ont pas encore reçu de signalements de vols sans contact.

La secrétaire d'État va-t-elle lancer une campagne d'information à ce sujet? S'est-elle déjà concertée avec les banques? Le vol sans contact peut-il être considéré comme une négligence grave? Des cas concrets ont-ils déjà été examinés par les banques? Dans ces cas, les auteurs ont-ils été identifiés et sanctionnés? L'argent ainsi volé a-t-il été rendu aux victimes?

05.02 **Eva De Bleeker**, secrétaire d'État (en néerlandais): L'Inspection économique, Ombudsfin et la fédération du secteur financier n'ont pas connaissance de vols sans contact qui auraient été commis en Belgique. Il est utile d'avoir informé les consommateurs de cette possibilité théorique au travers d'un reportage, mais en pratique, il ne semble pas y avoir de raisons de s'inquiéter. S'il me revient qu'un danger réel existe, je mettrai évidemment sur pied une campagne d'information.

Ces transactions sont aisées à retracer étant donné que tout terminal de paiement est lié au numéro de compte du titulaire. Les éventuelles victimes auraient droit à un remboursement intégral de la part de la banque, à moins que celle-ci ne puisse prouver que le client a agi frauduleusement. Il peut difficilement être question d'une négligence grave dans le cas d'un vol sans contact étant donné qu'aucun code ne doit être introduit. Les victimes qui éprouveraient tout de même des difficultés à se faire rembourser peuvent s'adresser à Ombudsfin.

Il existe des portefeuilles et des porte-cartes qui protègent l'utilisateur des systèmes de *radio frequency identification* ou de *near-field communication*. Les clients qui ne font pas confiance aux paiements sans contact peuvent demander à leur banque de supprimer cette fonction ou d'abaisser les limites journalières. Il s'indique de vérifier régulièrement les extraits de compte pour détecter d'éventuelles transactions non autorisées.

05.03 **Leen Dierick** (CD&V): Je suis heureuse d'apprendre qu'aucune plainte relative à un tel vol n'a encore été recensée. Je suis une grande défenseuse des paiements électroniques et sans contact. Nous devons éviter que les

mogelijk om via contactloze betalingen geld van mensen hun rekeningen te stelen door een betaalterminal tegen de achterzak of handtas te houden van hun potentiële slachtoffers. Banken kunnen de daders identificeren wanneer de slachtoffers hiervan officieel aangifte doen. De Economische Inspectie en de Ombudsfin hebben nog geen meldingen ontvangen van contactloze diefstallen.

Zal de staatssecretaris een informatiecampaagne op poten zetten? Heeft zij reeds overlegd met de banken? Kan contactloze diefstal ook vallen onder grove nalatigheid? Zijn er bij de banken reeds gevallen onderzocht? Werden de daders dan geïdentificeerd en gestraft? Werd het buitgemaakte geld terug aan de slachtoffers bezorgd?

05.02 Staatssecretaris **Eva De Bleeker** (Nederlands): De Economische Inspectie, Ombudsfin en de federatie van de financiële sector hebben geen weet van contactloze diefstallen in België. Het is nuttig dat consumenten werden ingelicht over de theoretische mogelijkheid via een reportage, maar in de praktijk lijkt er geen reden tot bezorgdheid. Indien ik alsnog signalen zou ontvangen van een reëel gevaar, zal ik uiteraard een informatiecampaagne op poten zetten.

Dergelijke transacties zijn eenvoudig traceerbaar, omdat de betaalterminal gekoppeld is aan het rekeningnummer van de houder. Wie alsnog het slachtoffer is, heeft recht op volledige terugbetaling door de bank, tenzij de bank kan aantonen dat de klant frauduleus heeft gehandeld. Bij contactloze diefstal kan moeilijk sprake zijn van grove nalatigheid, omdat er geen pincode aan te pas komt. Slachtoffers die toch problemen ondervinden bij de terugbetaling, kunnen zich wenden tot Ombudsfin.

Er bestaan portefeuilles of kaarthouders die beschermen tegen *radio frequency identification* of *near-field communication*. Wie geen vertrouwen heeft in contactloos betalen, kan de bank vragen deze functionaliteit uit te schakelen of de dagelijkse limieten te verlagen. Het is aangewezen dat men regelmatig de rekeninguittreksels nakijkt om eventuele niet-toegestane transacties te detecteren.

05.03 **Leen Dierick** (CD&V): Ik ben blij dat er nog geen klachten zijn gekomen. Ik ben een groot voorstander van elektronisch en contactloos betalen. Wantrouwen bij de consument moeten we vermijden. De terugbetaling zal ongeruste

consommateurs se méfient de ces systèmes. Les possibilités de remboursement devraient rassurer les consommateurs inquiets.

L'incident est clos.

Le **président**: La question n° 55024719C de Mme Jadin est transformée en question écrite.

06 Question de Patrick Prévot à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "La fracture numérique au sein de Belfius Banque" (55024811C)

06.01 Patrick Prévot (PS): *Des citoyens sont privés de l'accès à leur compte en banque chez Belfius en raison d'un système d'exploitation jugé trop ancien, l'institution étant passée à Windows 10.*

Pour les banques, le client-type doit disposer d'un PC récent et suffisamment puissant, en plus d'une imprimante et d'une connexion internet de qualité. Qui définit ces conditions minimales et quel est le projet pour ceux qui ne les remplissent pas?

Pourquoi Belfius a-t-elle décidé de ne plus assurer l'accès aux comptes des clients disposant d'un système d'exploitation antérieur à Windows 10? Combien coûte une mise à jour? Quelle est la solution proposée? Connaissez-vous des cas semblables dans d'autres banques?

06.02 Eva De Bleeker, secrétaire d'État (en français): Chaque banque définit ses exigences minimales en matière de système d'exploitation pour que les clients puissent utiliser leur ordinateur en toute sécurité, grâce aux mises à jour. Autrement, les risques sont plus grands d'être la cible de logiciels malveillants, de piratages ou de virus.

Le ministre Dermagne et moi-même, conscients des difficultés de certains consommateurs, veillons avec nos administrations à garantir un accès aux services bancaires pour tous. C'est notamment l'objectif de la Charte sur le service bancaire universel, s'adressant particulièrement à ceux qui ne disposent pas du matériel informatique ou du support adéquat ou de connaissances suffisantes en la matière.

Belfius permet à ses clients d'effectuer des opérations bancaires sur un ordinateur équipé de Windows 8 ou d'une version ultérieure. Pour la banque mobile, elle demande d'utiliser les systèmes

consumenten geruiststellen.

Het incident is gesloten.

De **voorzitter**: Vraag nr. 55024719C van mevrouw Jadin wordt omgezet in een schriftelijke vraag.

06 Vraag van Patrick Prévot aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De digitale kloof bij Belfius Bank" (55024811C)

06.01 Patrick Prévot (PS): *Bepaalde burgers hebben geen toegang meer tot hun bankrekening bij Belfius, omdat ze volgens de bank, die op Windows 10 overgestapt is, met een te oud besturingssysteem werken.*

Volgens de banken moet de standaardklant over een recente en voldoende krachtige pc, een printer en een goede internetverbinding beschikken. Wie bepaalt die minimumeisen en wat zijn de plannen voor degenen die niet aan die eisen beantwoorden?

Waarom heeft Belfius beslist om niet langer de toegang tot de bankrekeningen te verzekeren voor klanten met een besturingssysteem dat ouder is dan Windows 10? Hoeveel kost een update? Welke oplossing wordt er voorgesteld? Hebt u weet van vergelijkbare gevallen bij andere banken?

06.02 Staatssecretaris Eva De Bleeker (Frans): Elke bank stelt haar minimumvereisten voor het besturingssysteem vast om ervoor te zorgen dat de klanten hun computer dankzij de updates veilig kunnen gebruiken. Anders is er een groter risico om het doelwit te worden van malware, hacking of virussen.

Minister Dermagne en ikzelf zijn ons bewust van de moeilijkheden die sommige consumenten ondervinden en we zien er samen met onze administraties op toe dat iedereen toegang tot de bankdiensten heeft. Dit is het doel van het Charter inzake het aanbieden van een universele bankdienst, dat in het bijzonder gericht is op diegenen die niet over de juiste computerapparatuur of -ondersteuning of over onvoldoende kennis ter zake beschikken.

Belfius biedt zijn klanten de mogelijkheid aan bankverrichtingen uit te voeren op een computer die op Windows 8 of een latere versie draait. Voor mobiel bankieren is het gebruik van de

d'exploitation IOS 13 et Android 7. Le principe général est que la banque en ligne doit présenter un degré élevé de sécurité. D'après Febelfin, tout le système bancaire impose des conditions similaires à ses clients.

06.03 Patrick Prévot (PS): Je comprends la nécessité d'être à la pointe de la technique pour éviter le piratage et d'autres maux informatiques mais, pour les plus anciens entrant à pas forcés dans la numérisation parce que leur banque ne leur offrait plus certains services, c'est loin d'être évident. Si en plus on leur ôte un accès informatique après les avoir privés du reste, c'est la double peine. Il faut leur éviter de devenir des citoyens de seconde zone qui ne bénéficient pas des mêmes services que les autres.

L'incident est clos.

07 Questions jointes de

- Leen Dierick à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Les délits en matière de construction" (55024844C)
- Katrien Houtmeyers à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "La lutte contre les manœuvres frauduleuses des entreprises de construction" (55024912C)
- Reccino Van Lommel à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Les pratiques frauduleuses dans le secteur de la construction" (55025063C)
- Kathleen Verhelst à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Les défauts de construction" (55025107C)

07.01 Leen Dierick (CD&V): L'achat ou la construction ou rénovation d'une habitation est une décision importante et coûteuse. Des études ont montré qu'il n'est pas rare que les faillites dans le secteur de la construction soient frauduleuses.

La secrétaire d'État reconnaît-elle ce problème? Songe-t-elle à la création d'un service de médiation pour les délits en matière de construction? Comment compte-t-elle améliorer la protection des consommateurs? Estime-t-elle que la responsabilité décennale des entrepreneurs doit être évaluée?

07.02 Katrien Houtmeyers (N-VA): *Un reportage récent de l'émission Pano s'est penché sur les récits tragiques de personnes qui ont perdu toutes leurs économies après avoir été confrontées à des entreprises de construction frauduleuses.*

Le nombre de signalements relatifs à des entreprises de construction malhonnêtes a-t-il

besturingssystemen IOS 13 en Android 7 vereist. Het algemene beginsel is dat onlinebankieren sterk beveiligd moet worden. Volgens Febelfin legt het hele banksysteem soortgelijke voorwaarden aan zijn klanten op.

06.03 Patrick Prévot (PS): Ik begrijp dat men technisch niet mag achterblijven om hacking en andere computerproblemen te voorkomen, maar voor de ouderen die tot digitalisering gedwongen werden omdat hun bank hun bepaalde diensten niet langer aanbood, is dat verre van vanzelfsprekend. Als men hun nu bovendien de mogelijkheid ontnemt via hun computer toegang tot de bankdiensten te krijgen nadat hun de rest ontzegd werd, worden ze twee keer gestraft. Ze mogen geen tweederangsburgers worden die niet van dezelfde diensten kunnen gebruikmaken als de anderen.

Het incident is gesloten.

07 Samengevoegde vragen van

- Leen Dierick aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "Bouwmisdrijven" (55024844C)
- Katrien Houtmeyers aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De aanpak van bouwbedrog" (55024912C)
- Reccino Van Lommel aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "Frauduleuze praktijken in de bouwsector" (55025063C)
- Kathleen Verhelst aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "Bouwgebreken" (55025107C)

07.01 Leen Dierick (CD&V): Een woning kopen of (ver)bouwen is een belangrijke en dure beslissing. Onderzoek wees uit dat faillissementen in de bouwsector meer dan eens frauduleus zijn.

Erkent de staatssecretaris dat probleem? Denkt ze aan de oprichting van een ombudsdienst voor bouwmisdrijven? Hoe zal ze de consument beter beschermen? Vindt ze dat de tienjarige aansprakelijkheid voor aannemers moet worden geëvalueerd?

07.02 Katrien Houtmeyers (N-VA): *Een recente Panoreportage bracht schrijnende verhalen van mensen die al hun spaargeld kwijtraakten aan frauderende bouwbedrijven.*

Is het aantal meldingen over malafide bouwondernemingen toegenomen? Hoe zal de

augmenté? Comment la secrétaire d'État va-t-elle fermer les portes dérobées? Va-t-elle revoir la loi sur l'insolvabilité? Envisage-t-elle, à l'instar d'autres pays, de créer une base de données répertoriant les faillites frauduleuses et les interdictions professionnelles? Que pense-t-elle d'une liaison entre une base de données des interdictions professionnelles et la BCE? Dans quelle mesure une interdiction professionnelle peut-elle être infligée plus rapidement? Quelle suite concrète sera-t-elle réservée aux signalements?

07.03 Reccino Van Lommel (VB): Les malversations dans le secteur de la construction discréditent également les entrepreneurs qui sont de bonne foi.

Dans sa note de politique générale, la secrétaire d'État a annoncé une modification de la loi Breyne quant aux rénovations importantes. Où en est l'analyse à cet égard? Les maîtres d'ouvrage de petits travaux de rénovation pourront-ils également bénéficier d'une protection?

07.04 Kathleen Verhelst (Open Vld): Il faut agir préventivement contre les acteurs frauduleux dans ce secteur.

Combien de signalements ont-ils été enregistrés ces dernières années? Concernaient-ils aussi des récidivistes? Quelles mesures la secrétaire d'État compte-t-elle prendre pour mieux protéger les consommateurs? Une concertation sera-t-elle organisée avec le ministre de la Justice concernant les sanctions à l'égard des entrepreneurs? Que pense la secrétaire d'État d'une base de données relative aux faillites frauduleuses et aux personnes faisant l'objet d'une interdiction professionnelle? Se concertera-t-elle avec les organisations du secteur de la construction, qui proposent elles-mêmes de mener une action préventive?

07.05 Eva De Bleeker, secrétaire d'État (en néerlandais): Le reportage de *Pano* relatif aux faillites frauduleuses montre clairement que la protection des consommateurs dans le secteur de la construction a été, à juste titre, incluse comme une priorité dans ma note de politique générale. Bien que, parfois, il soit question d'une intention criminelle, je tiens également à agir dans le cadre de ma compétence en matière de protection des consommateurs. La protection des consommateurs contre les faillites et l'insolvabilité doit être améliorée. La possibilité de renforcer la loi Breyne est examinée à cette fin. J'examinerai également si une assurance insolvabilité obligatoire est opportune pour le secteur de la construction. Les consommateurs doivent également être protégés

staatssecretaris de achterpoortjes sluiten? Zal ze de insolventiewet herbekijken? Overweegt ze, naar buitenlands voorbeeld, een databank over frauduleuze faillissementen en beroepsverboden? Hoe staat ze tegenover een koppeling tussen een databank met beroepsverboden en de KBO? Hoe kan er sneller een beroepsverbod worden opgelegd? Hoe zal er concreet gevolg worden gegeven aan de meldingen?

07.03 Reccino Van Lommel (VB): De malversaties in de bouwsector stellen ook de aannemers die te goeder trouw zijn in een kwalijk daglicht.

De staatssecretaris kondigde in haar beleidsnota een aanpassing van de wet-Breyne aan. Daarbij ging het over grote renovaties. Hoever staat die analyse? Kunnen ook opdrachtgevers van kleinere renovatiewerken op bescherming rekenen?

07.04 Kathleen Verhelst (Open Vld): Er moet preventief worden opgetreden tegen de frauduleuze spelers in de sector.

Hoeveel meldingen waren er de voorbije jaren? Waren daar recidivisten bij? Hoe zal de staatssecretaris de consument beter beschermen? Komt er overleg met de minister van Justitie over sancties tegen de aannemers? Hoe staat ze tegenover een databank in verband met frauduleuze faillissementen en beroepsverboden? Komt er overleg met de sectororganisaties in de bouw, die zelf voorstellen om preventief op te treden?

07.05 Staatssecretaris Eva De Bleeker (Nederlands): De reportage van *Pano* over faillissementsfraude maakt duidelijk dat consumentenbescherming bij bouwwerken terecht als prioriteit in mijn beleidsnota werd opgenomen. Hoewel er soms sprake is van crimineel opzet, wil ik ook vanuit mijn bevoegdheid inzake consumentenbescherming actie ondernemen. De consument moet beter tegen faillissementen en insolventie worden beschermd. Er wordt nagegaan of de wet-Breyne daartoe kan worden versterkt. Ik laat voorts nagaan of een verplichte insolventieverzekering opportuun is voor de bouwsector. De consument moet ook worden beschermd tegen advertenties van malafide aannemers. Daartoe kan worden samengewerkt

contre les publicités d'entrepreneurs malhonnêtes. À cette fin, nous pouvons collaborer avec les grands moteurs de recherche. J'examinerai également comment les consommateurs peuvent mieux s'informer au sujet d'un entrepreneur déterminé en rendant les bases de données existantes accessibles aux consommateurs.

Il importe également d'assurer le respect des règles. J'examinerai si le suivi des infractions à la loi Breyne ne devrait pas être confié aux services d'inspection. L'Inspection économique a reçu 77 signalements de fraude dans le secteur de la construction au cours des cinq dernières années. Il s'agit principalement d'escroqueries, de factures falsifiées et de fraudes commerciales. Il n'y a pas d'augmentation significative.

La Commission de conciliation Construction peut se prononcer sur les litiges techniques. Les litiges contractuels relèvent de la compétence du Service de médiation pour le consommateur.

L'imposition et la publication des interdictions professionnelles doivent être envisagées dans un contexte social et juridique plus large avec les ministres compétents.

Les travaux de construction ou de rénovation qui, actuellement, ne relèvent pas de la loi Breyne font partie des analyses en cours. Enfin, il y a le rôle de l'architecte qui, en tant que représentant du client, doit suivre le dossier en toute connaissance de cause.

07.06 Leen Dierick (CD&V): J'espère que nous pourrions discuter en commission de cette analyse sitôt qu'elle sera terminée. Le nombre de signalements ne nous apprend pas grand-chose, car tout le monde ne signale pas le problème. Une seule mesure ne suffira pas à résoudre ce problème majeur; la législation devra être modifiée à plusieurs égards, ce qui sera tout bénéfice pour les consommateurs aussi bien que pour les entrepreneurs honnêtes.

07.07 Katrien Houtmeyers (N-VA): J'espère qu'un délai sera fixé pour mener les analyses et les actions. La concertation avec les collègues ministres me fait craindre que ce dossier ne soit renvoyé aux calendes grecques. Les 77 signalements me semblent être une sous-estimation. Les consommateurs doivent être mieux informés des possibilités.

07.08 Reccino Van Lommel (VB): Les signalements ne sont que la partie émergée de l'iceberg. Le rôle de l'architecte est mentionné, mais

met grote zoekplatformen. Ik zal ook nagaan hoe consumenten zich beter kunnen informeren over een bepaalde aannemer, door de bestaande databanken toegankelijk te maken voor consumenten.

Ook de handhaving is belangrijk. Ik zal nagaan of inbreuken op de wet-Breyne niet moeten kunnen worden gehandhaafd door de inspectiediensten. De Economische Inspectie ontving de afgelopen vijf jaar 77 meldingen van fraude in de bouwsector. Het gaat voornamelijk om oplichting, vervalste facturen en verkoopsfraude. Er is geen sprake van een significante stijging.

De Verzoeningscommissie Bouw kan zich uitspreken over technische geschillen. Voor contractuele geschillen is de consumentenombudsdienst bevoegd.

Het opleggen en publiceren van beroepsverboden moet samen met de bevoegde ministers bekeken worden in een bredere maatschappelijke en juridische context.

De bouw- of renovatiewerken die momenteel niet onder de wet-Breyne vallen, maken deel uit van de lopende analyses. Tot slot is er de rol van de architect, die als vertegenwoordiger van de bouwheer en met kennis van zaken het dossier moet opvolgen.

07.06 Leen Dierick (CD&V): Ik hoop dat we de analyse in de commissie kunnen bespreken zodra ze klaar is. Het aantal meldingen zegt niet zoveel, want niet iedereen meldt het probleem. Eén maatregel zal niet volstaan om dit grote probleem op te lossen, de wetgeving zal op verscheidene punten moeten worden aangepast. Dat komt niet alleen de consumenten, maar ook de bonafide aannemers ten goede.

07.07 Katrien Houtmeyers (N-VA): Ik hoop dat er een deadline voor de analyse en de acties komt. Het overleg met de collega-ministres doet me vrezen dat dit dossier op de lange baan wordt geschoven. De 77 meldingen lijken me een onderschatting. De consument moet beter over de mogelijkheden worden geïnformeerd.

07.08 Reccino Van Lommel (VB): De meldingen zijn maar het topje van de ijsberg. Er wordt gewezen op de rol van de architect, maar bij een

celui-ci ne doit pas toujours être impliqué lors d'une rénovation.

renovatie is die niet altijd nodig.

Aucun calendrier n'a été précisé pour l'analyse ou pour le projet de loi. À mon avis, le problème réside dans le fait que la compétence professionnelle ne doit plus être démontrée. Comment un entrepreneur peut-il faire faillite à plusieurs reprises et lancer à chaque fois de nouvelles activités sans aucun problème? Il est nécessaire de procéder à une analyse approfondie, suivie d'un projet de loi concret.

Ik vernam geen tijdpad voor de analyse en voor het wetsontwerp. Volgens mij ligt het probleem bij de beroepsbekwaamheid die niet langer moet worden aangetoond. Hoe kan een aannemer keer op keer failliet gaan en vervolgens probleemloos een andere activiteit gaan uitoefenen? Er is nood aan een diepgaande analyse, gevolgd door een concreet wetsontwerp.

07.09 Kathleen Verhelst (Open Vld): Je me réjouis de l'approche pragmatique adoptée. Quand les résultats de l'analyse seront-ils disponibles? Une assurance insolvabilité obligatoire pénaliserait évidemment les nombreux entrepreneurs honnêtes, ce qui n'est pas le but recherché.

07.09 Kathleen Verhelst (Open Vld): Ik ben blij met de pragmatische aanpak. Wanneer mogen we de resultaten van de analyse verwachten? Met een verplichte insolventieverzekering zouden natuurlijk ook de vele bonafide aannemers worden getroffen en dat is niet de bedoeling.

Il est important que le consommateur fasse appel à des professionnels. Le faible nombre de signalements s'explique peut-être en partie par le fait que ce n'est pas toujours le cas. Peut-être faudrait-il imposer davantage de conditions d'aptitude professionnelle. Le consommateur peut par exemple également demander des références professionnelles aux entrepreneurs.

Het is belangrijk dat de consument zich professioneel laat omringen. Het lage aantal meldingen is wellicht ook daaraan te wijten dat dit niet steeds het geval is. Misschien is er nood aan meer vakbekwaamheidseisen. Een consument kan bijvoorbeeld ook referenties vragen aan de aannemer.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

08 Questions jointes de

- Anneleen Van Bossuyt à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "La réforme de l'assurance insolvabilité pour les voyageurs et la période transitoire actuelle" (55024862C)
- Anneleen Van Bossuyt à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "La réforme du système de l'assurance insolvabilité pour les voyageurs" (55024863C)
- Anneleen Van Bossuyt à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Les recommandations européennes relatives à l'assurance insolvabilité dans le secteur du voyage" (55024864C)

08 Samengevoegde vragen van

- Anneleen Van Bossuyt à Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De hervorming v.d. insolventieverzekering voor reisorganisatoren en de huidige overgangperiode" (55024862C)
- Anneleen Van Bossuyt à Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De hervorming van het systeem van de insolventieverzekering voor reisorganisatoren" (55024863C)
- Anneleen Van Bossuyt à Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De Europese aanbevelingen betreffende de insolventieverzekering in de reissector" (55024864C)

08.01 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Fin décembre, la secrétaire d'État a déclaré qu'un projet de loi était en cours de finalisation afin que les voyageurs puissent poursuivre leurs activités sans problème en 2022. Dans l'intervalle, les organisateurs de voyages à forfait seraient assurés au maximum, la seule exception étant les entreprises qui étaient déjà en moins bonne santé financière avant la crise du coronavirus. Cependant, il semble que de nombreuses agences de voyage

08.01 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Eind december zei de staatssecretaris dat de laatste hand werd gelegd aan een wetsontwerp opdat reisorganisatoren hun activiteiten zonder problemen zouden kunnen verderzetten in 2022. In afwachting daarvan zouden pakketreisorganisatoren maximaal worden verzekerd, met als enige uitzondering de bedrijven die al voor de coronacrisis minder gezond waren. Toch blijken nog heel wat reisorganisaties nog

aient encore des problèmes avec leur assurance. La secrétaire d'État peut-elle détailler cette problématique? Où en est le projet de loi relatif à la réforme de l'assurance insolvabilité?

Selon la secrétaire d'État, la Commission européenne devait procéder pour 2022 à une analyse approfondie du cadre réglementaire actuel des voyages à forfait. Cette analyse a-t-elle été effectuée entre-temps? Quelle évaluation la secrétaire d'État fait-elle de la réforme du système d'assurance insolvabilité aux Pays-Bas et en Allemagne?

08.02 **Eva De Bleeker**, secrétaire d'État (en néerlandais): Actuellement, 992 entreprises sont assurées légalement contre l'insolvabilité et 76 polices ont été résiliées à compter du 31 décembre 2021, mais d'autres l'ont été auparavant et après cette date. Il s'agit d'un processus continu. Une partie de ces entreprises ont cessé leurs activités, ont été liquidées ou déclarées en faillite, se sont assurées ailleurs ou ont obtenu une police provisoire dans l'attente d'une nouvelle augmentation de capital et/ou d'une garantie bancaire. Les primes de certaines entreprises ont peut-être augmenté et certaines sociétés ont été invitées à augmenter leurs garanties ou leurs fonds propres, mais l'administration ne dispose pas de données permettant de constater une hausse moyenne de 50 % du niveau des primes. La révision de ces conditions est liée à la pandémie et aux risques accrus pour l'ensemble du secteur des voyages.

L'État ne peut pas s'immiscer dans les contrats des assureurs. Toutefois, à ma demande expresse, les compagnies d'assurance ont promis de ne pas se fonder exclusivement sur la mauvaise situation financière de leurs clients durant les années de pandémie 2020 et 2021.

Les voyagistes qui ne disposent pas d'une assurance valable contre l'insolvabilité ne peuvent pas vendre de voyages à forfait ni de prestations de voyage liées. L'Inspection économique y veillera.

L'arrêté royal du 29 mai 2018 impose certaines conditions minimums aux assurances contre l'insolvabilité, parmi lesquelles l'obligation selon laquelle les fonds propres du preneur d'assurance doivent s'élever à 15 % du total des actifs du bilan, déduction faite des actifs immatériels et difficilement réalisables, à moins que le preneur fournisse une garantie bancaire complémentaire, sans que ces fonds propres puissent être inférieurs à 25 000 euros. En fonction du risque, l'assureur

steeds problemen te hebben met hun verzekering. Kan de staatssecretaris deze problematiek nader toelichten? Hoe staat het met het wetsontwerp over een hervormd insolventieverzekeringssysteem?

Volgens de staatssecretaris zou de Europese Commissie tegen 2022 een uitgebreide analyse maken van het huidige regelgevende kader voor pakketreizen. Is dat inmiddels gebeurd? Hoe beoordeelt de staatssecretaris de hervorming van het insolventieverzekeringssysteem in Nederland en Duitsland?

08.02 Staatssecretaris **Eva De Bleeker** (Nederlands): Momenteel hebben 992 ondernemingen een wettelijke verzekering tegen insolventie en werden er 76 polissen opgezegd met ingang van 31 december 2021, maar ook een deel ervoor en erna. Dat is een continu proces. Een deel van deze bedrijven is gestopt, vereffend, failliet verklaard, intussen elders verzekerd of kreeg een voorlopige polis in afwachting van een bijkomende kapitaalsverhoging en/of bankwaarborg. De premies van bepaalde ondernemingen werden mogelijk verhoogd, anderen kregen de vraag om hun waarborgen of eigen kapitaal op te trekken, maar de administratie beschikt niet over gegevens waaruit een gemiddelde stijging van 50 % premieverhoging zou moeten blijken. De herziening van deze voorwaarden is gelinkt aan de coronapandemie en de hogere risico's voor de hele reissector.

De overheid kan niet tussenbeide komen in de contracten van verzekeringsondernemingen, maar op mijn aandringen hebben deze wel beloofd om zich niet uitsluitend te baseren op de slechte financiële situatie van hun klanten in de coronajaren 2020 en 2021.

Reisondernemingen die geen geldige verzekering tegen insolventie hebben, mogen geen pakketreizen of gekoppelde reisarrangementen verkopen. De Economische Inspectie zal hierover waken.

Het KB van 29 mei 2018 legt bepaalde minimumvoorwaarden op voor de verzekering tegen insolventie, waarbij onder andere de eigen middelen van de verzekeringsnemer 15 % moeten bereiken van het balanstotaal na aftrek van de immateriële of moeilijk te verwezenlijken activa, tenzij een aanvullende bankwaarborg wordt gegeven, zonder dat de eigen middelen lager zijn dan 25.000 euro. Afhankelijk van de risicosituatie kan de verzekeraar bijkomende garanties vragen, zoals een

peut demander des garanties supplémentaires, telles qu'une garantie bancaire, pour assurer l'intéressé.

Le ministre Dermagne et moi-même travaillons actuellement à la réforme du système d'assurance contre le risque d'insolvabilité. Nous voulons garder opérationnels les assureurs insolvabilité actuels et attirer de nouveaux acteurs en limitant quelque peu le risque couvert par l'assurance et en faisant en sorte qu'il reste assurable. Cela devrait entraîner une augmentation de la concurrence sur le marché de l'assurance et rendre les prix des assurances plus avantageux. Les secteurs de la bancassurance et des voyages ont déjà accueilli la réforme favorablement.

Il n'existe aucune obligation légale de souscrire une assurance insolvabilité par le biais d'une assurance-groupe, que ce soit aujourd'hui ou à l'avenir. Chaque entreprise de voyages peut souscrire individuellement une assurance insolvabilité. Je reste cependant attentive aux acteurs et aux intermédiaires qui perturbent le fonctionnement équitable du marché ou aux situations dans lesquelles des conflits d'intérêts apparaîtraient.

L'assurance contre les calamités n'est légalement ni imposée ni réglementée. Il s'agit d'une initiative privée visant à couvrir les coûts propres supportés par les entreprises de voyages en cas de force majeure, comme les catastrophes naturelles, le terrorisme et les grèves. Chaque entreprise de voyages est libre de souscrire cette assurance.

L'analyse de la Commission européenne est toujours en cours. Elle constituera la base principale pour une éventuelle modification de la directive sur les voyages à forfait et, par conséquent, de notre législation. Je suis ce dossier de près.

En ce qui concerne le système de protection contre l'insolvabilité mis en place aux Pays-Bas, aucune réforme ne semble être à l'ordre du jour. Cependant, la contribution dite "SGR" a été réinstaurée l'année dernière: toute personne qui réserve un voyage contribue, à hauteur de 5 euros au fonds de garantie néerlandais. En Allemagne, un fonds de garantie, financé en partie par les autorités, a été mis en place.

08.03 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): La secrétaire d'État ne dispose pas de chiffres concrets, alors que j'ai déjà reçu des chiffres alarmants du secteur. Ceux qui ont souscrit une assurance insolvabilité paient souvent beaucoup plus qu'avant. Actuellement, cette assurance n'est proposée que par un seul assureur. Il faut apporter

bankwaarborg, om alsnog een verzekering toe te kennen.

Het werk inzake de hervorming van het insolventieverzekeringssysteem is volop bezig, samen met minister Dermagne. We willen de huidige insolventieverzekeraars aan boord houden en nieuwe verzekeraars aantrekken door het te verzekeren risico enigszins te beperken en verzekerbare te houden. Dit zou moeten leiden tot meer concurrentie op de verzekeringsmarkt en gunstiger geprijsde verzekeringen. Zowel de bankverzekeringssector als de reissector hebben alvast positief gereageerd.

Er is geen enkele wettelijke verplichting om de insolventieverzekering af te sluiten via een groepsverzekering, niet nu en niet in de toekomst. Elke individuele reisonderneming kan een verzekering tegen insolventie afsluiten. Ik let wel op eventuele actoren en tussenpersonen die de eerlijke marktwerking verstoren of waar sprake is van belangenvermenging.

Een verzekering tegen calamiteiten wordt wettelijk opgelegd noch geregeld. Het gaat hier om een privé-initiatief om de eigen kosten te dekken van reisondernemingen bij overmacht, zoals natuurrampen, terrorisme en stakingen. Elke reisonderneming kan die verzekering volledig vrij aangaan.

De analyse van de Europese Commissie is nog niet afgerond. Dit zal vooral een basis vormen voor een eventuele aanpassing van de richtlijn voor pakketreizen en bijgevolg ook van onze wetgeving. Ik volg dit van nabij op.

Wat het insolventiesysteem van Nederland betreft, blijkt er geen sprake van een hervorming. Wel werd vorig jaar de zogenaamde SGR-bijdrage opnieuw ingevoerd. Iedereen die een reis boekt, draagt 5 euro bij aan het Nederlandse garantiefonds. In Duitsland is een garantiefonds opgericht, deels gefinancierd door de overheid.

08.03 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): De staatssecretaris beschikt niet over concrete cijfers, terwijl ik uit de sector al wel verontrustende cijfers heb gekregen. Zij die een insolventieverzekering hebben verkregen, betalen vaak heel veel meer dan voordien. Momenteel biedt slechts een enkele verzekeraar die aan. Er is nood aan bijkomende

un soutien supplémentaire au secteur, par exemple en veillant à ce que ces entreprises aient toujours accès à cette assurance insolvabilité.

Je ne suis pas rassurée par les réformes annoncées lorsque j'apprends que cela implique la collaboration entre deux cabinets pour les réaliser. Cela entrave généralement la possibilité d'obtenir un résultat rapide. Dans les pays voisins, cependant, c'est bien possible, dont témoigne l'Allemagne.

Souvent, les sociétés ne savent même pas pourquoi elles ne peuvent pas obtenir une assurance insolvabilité. N'attendons pas les prochaines réformes européennes pour faire en sorte que les organisations saines puissent invariablement obtenir une assurance insolvabilité à des taux raisonnables.

L'incident est clos.

09 Question de Kathleen Verhelst à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Le chèque consommation" (55025037C)

09.01 Kathleen Verhelst (Open Vld): Il y a neuf mois, le gouvernement a lancé le chèque consommation comme une aide financière pour certains groupes de la société. Toutefois, nous assistons en pratique à certains dysfonctionnements, à savoir non seulement une acceptation assez limitée par les commerçants, mais également des maladies de jeunesse. Ainsi, certains commerçants sont mentionnés à tort sur des plateformes et dans certaines listes comme participant à l'action. Les services concernés sont-ils à la recherche d'une solution à ces problèmes?

Les chèques consommation et les chèques-repas sont rassemblés sur une seule carte, mais le consommateur ne peut pas choisir, lorsqu'il effectue un paiement, le type de chèque qu'il utilise. Procédera-t-on à une modification technique en vue de permettre ce choix?

La Voucher Issuers Association (VIA) a fait savoir que l'instauration rapide de la prime causait des problèmes chez certains commerçants. La VIA dénonce-t-elle encore d'autres dysfonctionnements spécifiques?

09.02 Eva De Bleeker, secrétaire d'État (*en néerlandais*): La VIA reconnaît des problèmes dans le système des chèques consommation et veut s'y attaquer. Jusqu'à présent, des chèques consommation ont été émis à concurrence de

steun voor de sector, door bijvoorbeeld ervoor te zorgen dat die bedrijven altijd aan zo'n insolventieverzekering kunnen geraken.

Ik ben niet gerustgesteld door de aangekondigde hervormingen, als ik verneem dat twee kabinetten daartoe moeten samenwerken. Dat staat meestal een snel resultaat in de weg. In de buurlanden kan een en ander nochtans wel, getuige Duitsland.

Vaak weet men niet eens waarom men geen insolventieverzekering kan krijgen. Laten we niet wachten op de komende Europese hervormingen om ervoor te zorgen dat gezonde organisaties stevast een insolventieverzekering kunnen verkrijgen tegen redelijke tarieven.

Het incident is gesloten.

09 Vraag van Kathleen Verhelst aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De consumptiecheque" (55025037C)

09.01 Kathleen Verhelst (Open Vld): Negen maanden geleden lanceerde de regering de consumptiecheque als financiële steun voor een aantal maatschappelijke groepen, maar in de praktijk zien we een en ander mislopen. Er is niet alleen de beperkte aanvaarding bij handelaars, er zijn ook technische kinderziekten. Zo staan handelaars bijvoorbeeld ten onrechte als deelnemer vermeld op platformen en in lijsten. Wordt hiervoor een oplossing gezocht?

Consumptie- en maaltijdcheque staan op één kaart, maar de consument kan bij het betalen niet kiezen welke hij gebruikt. Komt hiervoor een technische aanpassing?

De Voucher Issuers Association (VIA) liet verstaan dat de snelle implementatie van de premie zorgt voor problemen bij een aantal handelaars. Geeft VIA nog andere specifieke problemen aan?

09.02 Staatssecretaris Eva De Bleeker (*Nederlands*): VIA erkent dat de implementatie van de consumentencheques verbeterd kan worden en wil die problemen aanpakken. Er is tot op heden voor 461 miljoen euro aan consumptiecheques

461 millions d'euros. Ceux-ci peuvent être utilisés chez 42 304 commerçants. Les consommateurs et les commerçants peuvent signaler les commerces indûment mentionnés au service clientèle de l'émetteur concerné. Les listes doivent correspondre à la réalité, sans quoi le consommateur est induit en erreur.

Lors du déploiement, la VIA a veillé à disposer d'un réseau de commerçants aussi large que possible. Le système n'était envisageable pour les commerçants que s'il n'entraînait pas d'investissements supplémentaires sur le plan informatique. Pour les consommateurs, il fallait éviter que les chèques soient périmés. C'est pourquoi les chèques consommation ont été intégrés dans le système existant des cartes de chèques-repas et d'écochèques. Étant donné que les commerçants ne disposent pas tous d'un système de TIC leur permettant de sélectionner le chèque à débiter, il a été décidé d'appliquer un algorithme de paiement. Les commerçants qui ont réalisé des investissements supplémentaires en systèmes informatiques peuvent bel et bien choisir manuellement le chèque à utiliser. Pour les autres, un algorithme se charge de ce choix. Cet algorithme varie quelque peu en fonction de l'émetteur, mais le principe de base est que les chèques qui seront périmés le plus rapidement sont débités en priorité. La VIA reconnaît que le résultat de cet algorithme de paiement ne correspond pas toujours aux souhaits du consommateur. Toutefois, le phénomène semble assez exceptionnel au regard du nombre d'utilisateurs de chèques consommation, à savoir plus de 1,5 million de personnes. Les émetteurs examinent la façon de réduire le nombre de problèmes en équipant un maximum de commerçants d'un système informatique permettant la sélection. Les consommateurs qui sont encore confrontés à une erreur de débit peuvent prendre contact avec le service clientèle de l'émetteur pour adapter la situation en fonction de leurs souhaits.

D'une manière générale, il est recommandé aux consommateurs de consulter les directives de l'émetteur pour déterminer comment ils utiliseront leur chèque consommation.

L'incident est clos.

10 Question de Erik Gilissen à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "La responsabilité en ce qui concerne itsme" (55025051C)

10.01 Erik Gilissen (VB): Il ressort des conditions générales de l'application itsme que la

uitgegeven, die gebruikt kunnen worden bij 42.304 handelaars. Consumenten en handelaars melden onterecht vermelde winkels best aan de klantendienst van de desbetreffende uitgever. De lijsten moeten overeenstemmen met de realiteit, zodat er geen sprake kan zijn van misleiding van de consument.

Bij de uitrol werd gestreefd naar een zo breed mogelijk handelaarsnetwerk. Voor de handelaars was dit slechts haalbaar indien het niet zou leiden tot extra IT-investeringen. Voor de consumenten moest worden vermeden dat cheques zouden vervallen. Daarom heeft men de consumptiecheques geïntegreerd in het bestaande systeem van kaarten voor maaltijd- en ecocheques. Omdat niet alle handelaars beschikken over een IT-systeem waarmee ze de te debiteren cheque kunnen selecteren, heeft men gekozen voor een betalingsalgoritme. De handelaars die extra investeerden in een IT-systeem, kunnen echter wel handmatig de cheque selecteren. Voor de anderen maakt een algoritme die keuze. Dat algoritme verschilt lichtjes per uitgever, maar het basisprincipe is dat de cheques die het snelst vervallen, bij voorrang worden gedebiteerd. VIA erkent dat het resultaat van dit betalingsalgoritme niet altijd tegemoetkomt aan de wensen van de consument. Het blijkt echter een vrij uitzonderlijk fenomeen als het wordt afgewogen tegen de meer dan 1,5 miljoen gebruikers van consumptiecheques. De uitgevers onderzoeken hoe de getallen verder geminimaliseerd kunnen worden door zoveel mogelijk handelaars uit te rusten met een IT-systeem dat selectie toelaat. Consumenten die alsnog worden geconfronteerd met een verkeerde debitering kunnen contact opnemen met de klantendienst van de uitgever om de situatie naar hun wens aan te passen.

In het algemeen wordt consumenten aangeraden om de richtlijnen van de uitgever te raadplegen, zodat ze kunnen bepalen hoe ze hun consumptiecheque willen besteden.

Het incident is gesloten.

10 Vraag van Erik Gilissen aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De aansprakelijkheid m.b.t. itsme" (55025051C)

10.01 Erik Gilissen (VB): In de algemene voorwaarden van de itsme-app blijkt dat de

responsabilité est très limitée. Belgian Mobile ID n'est pas responsable de négligences ou d'omissions ni des dommages indirects tels que la perte de données. La responsabilité globale pour tous les préjudices est limitée à 200 euros. Qu'en pense la secrétaire d'État?

10.02 Eva De Bleeker, secrétaire d'État (en néerlandais): La clause d'exonération contenue dans les conditions d'itsme doit être évaluée à l'aune des dispositions applicables aux clauses abusives des contrats conclus avec des consommateurs. Il appartient dès lors au juge de vérifier, dans le cadre d'un litige concret, si la clause représente ou non une limitation déraisonnable de la responsabilité. Certaines clauses contractuelles sont interdites en tout état de cause. Il s'agit notamment des clauses d'exonération qui libèrent l'entreprise de sa responsabilité du fait de son dol, de sa faute lourde ou de celle de ses préposés ou mandataires ou, sauf en cas de force majeure, du fait de toute inexécution d'une obligation consistant en une des prestations principales du contrat.

10.03 Erik Gilissen (VB): Un nombre croissant de citoyens recourent à des services en ligne. Il est essentiel qu'ils puissent faire confiance à ces prestations. Lorsque des erreurs sont commises sur des plateformes numériques et dans le cadre de services en ligne et que l'utilisateur subit un préjudice à la suite de ces problèmes, les plateformes en question doivent assumer leur responsabilité, même si le dommage dépasse 200 euros.

L'incident est clos.

La réunion publique de commission est levée à 15 h 04.

aansprakelijkheid erg beperkt is. Belgian Mobile ID is niet aansprakelijk voor nalatigheid of verzuim en indirecte schade zoals het verlies van gegevens. De totale aansprakelijkheid voor alle schade is begrensd tot 200 euro. Wat vindt de staatssecretaris daarvan?

10.02 Staatssecretaris Eva De Bleeker (Nederlands): De exonerationclausule in de voorwaarden van itsme dient te worden getoetst aan de bepalingen inzake onrechtmatige bedingen in overeenkomsten met consumenten. Het behoort dus de rechter toe om bij een concreet geschil na te gaan of de clausule al dan niet een ongepaste aansprakelijkheidsbeperking uitmaakt. Bepaalde contractuele bedingen zijn onder alle omstandigheden verboden, zoals exonerationclausules die de onderneming ontslaan van haar aansprakelijkheid voor haar opzet, voor haar grove schuld of voor die van haar aangestelden of lasthebbers, of behoudens overmacht voor het niet uitvoeren van een verbintenis die een van de voornaamste prestaties van de overeenkomst vormt.

10.03 Erik Gilissen (VB): Steeds meer mensen maken gebruik van online diensten. Vertrouwen in die diensten is van essentieel belang. Wanneer digitale platformen en online diensten in de fout gaan en daardoor schade toebrengen aan de gebruiker, moeten zij hun verantwoordelijkheid opnemen, ook wanneer de schade groter is dan 200 euro.

Het incident is gesloten.

De openbare commissievergadering wordt gesloten om 15.04 uur.