

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**

**05-10-2022**

**Après-midi**

**Woensdag**

**05-10-2022**

**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
Les Engagés	Les Engagés
DéFI	Démocrate Fédéraliste Indépendant
INDEP-ONAFH	Indépendant - Onafhankelijk

Abréviations dans la numérotation des publications :		Afkortingen bij de nummering van de publicaties :	
DOC 55 0000/000	Document parlementaire de la 55 <sup>e</sup> législature, suivi du n° de base et du n° consécutif	DOC 55 0000/000	Parlementair stuk van de 55 <sup>e</sup> 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

## INHOUD

Question de Anneleen Van Bossuyt à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Les prêts énergie verte et les consommateurs" (55029577C)	1	Vraag van Anneleen Van Bossuyt aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "Groene energieleningen en de consument" (55029577C)	1
<i>Orateurs:</i> <b>Anneleen Van Bossuyt, Eva De Bleeker</b> , secrétaire d'État au Budget et à la Protection des consommateurs, adjointe au ministre de la Justice et de la Mer du Nord		<i>Sprekers:</i> <b>Anneleen Van Bossuyt, Eva De Bleeker</b> , staatssecretaris voor Begroting en Consumentenbescherming, toegevoegd aan de minister van Justitie en Noordzee	
Questions jointes de	2	Samengevoegde vragen van	2
- Leen Dierick à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "L'obligation faite aux influenceurs de mentionner leur adresse sur les réseaux sociaux" (55029698C)	2	- Leen Dierick aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De verplichte vermelding van het adres door influencers op sociale media" (55029698C)	2
- Barbara Creemers à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "L'obligation faite aux influenceurs de mentionner leur adresse sur les réseaux sociaux" (55029701C)	2	- Barbara Creemers aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De verplichte vermelding van het adres van influencers op sociale media" (55029701C)	2
<i>Orateurs:</i> <b>Leen Dierick, Barbara Creemers, Eva De Bleeker</b> , secrétaire d'État au Budget et à la Protection des consommateurs, adjointe au ministre de la Justice et de la Mer du Nord		<i>Sprekers:</i> <b>Leen Dierick, Barbara Creemers, Eva De Bleeker</b> , staatssecretaris voor Begroting en Consumentenbescherming, toegevoegd aan de minister van Justitie en Noordzee	
Question de Melissa Depraetere à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "La publicité pour le crédit à la consommation" (55030093C)	4	Vraag van Melissa Depraetere aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "Reclame voor consumentenkrediet" (55030093C)	4
<i>Orateurs:</i> <b>Melissa Depraetere</b> , présidente du groupe Vooruit, <b>Eva De Bleeker</b> , secrétaire d'État au Budget et à la Protection des consommateurs, adjointe au ministre de la Justice et de la Mer du Nord		<i>Sprekers:</i> <b>Melissa Depraetere</b> , voorzitter van de Vooruit-fractie, <b>Eva De Bleeker</b> , staatssecretaris voor Begroting en Consumentenbescherming, toegevoegd aan de minister van Justitie en Noordzee	
Questions jointes de	5	Samengevoegde vragen van	5
- Leen Dierick à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Un fonctionnement plus transparent des fournisseurs d'énergie" (55029992C)	5	- Leen Dierick aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "Een transparantere werking van de energieleveranciers" (55029992C)	5
- Anneleen Van Bossuyt à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "La transparence des contrats énergétiques" (55030168C)	5	- Anneleen Van Bossuyt aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De transparantie van energiecontracten" (55030168C)	5
- Melissa Depraetere à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "La transparence des prix de l'énergie" (55030010C)	5	- Melissa Depraetere aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De transparantie van de energieprijzen" (55030010C)	5
<i>Orateurs:</i> <b>Leen Dierick, Anneleen Van Bossuyt, Melissa Depraetere</b> , présidente du groupe Vooruit, <b>Eva De Bleeker</b> , secrétaire d'État au Budget et à la Protection des consommateurs, adjointe au ministre de la Justice et de la Mer du Nord		<i>Sprekers:</i> <b>Leen Dierick, Anneleen Van Bossuyt, Melissa Depraetere</b> , voorzitter van de Vooruit-fractie, <b>Eva De Bleeker</b> , staatssecretaris voor Begroting en Consumentenbescherming, toegevoegd aan de minister van Justitie en Noordzee	

- Question de Melissa Depraetere à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Le décompte final mensuel" (55030011C) 8
- Orateurs:* **Melissa Depraetere**, présidente du groupe Vooruit, **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
- Vraag van Melissa Depraetere aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De maandelijkse eindafrekening" (55030011C) 8
- Sprekers:* **Melissa Depraetere**, voorzitter van de Vooruit-fractie, **Eva De Bleeker**, staatssecretaris voor Begroting en Consumentenbescherming, toegevoegd aan de minister van Justitie en Noordzee
- Question de Melissa Depraetere à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Des lettres trompeuses émanant de fournisseurs d'énergie" (55029756C) 9
- Orateurs:* **Melissa Depraetere**, présidente du groupe Vooruit, **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
- Vraag van Melissa Depraetere aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "Misleidende brieven vanwege energieleveranciers" (55029756C) 9
- Sprekers:* **Melissa Depraetere**, voorzitter van de Vooruit-fractie, **Eva De Bleeker**, staatssecretaris voor Begroting en Consumentenbescherming, toegevoegd aan de minister van Justitie en Noordzee
- Question de Leen Dierick à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "La lutte contre le surendettement" (55030097C) 10
- 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
- Vraag van Leen Dierick aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De strijd tegen overmatige schuldenlast" (55030097C) 10
- Sprekers:* **Leen Dierick**, **Eva De Bleeker**, staatssecretaris voor Begroting en Consumentenbescherming, toegevoegd aan de minister van Justitie en Noordzee
- Question de Anneleen Van Bossuyt à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Les pratiques trompeuses concernant le volume des produits" (55030160C) 11
- 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
- Vraag van Anneleen Van Bossuyt aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "Consumentenmisleiding betreffende productvolume" (55030160C) 11
- Sprekers:* **Anneleen Van Bossuyt**, **Eva De Bleeker**, staatssecretaris voor Begroting en Consumentenbescherming, toegevoegd aan de minister van Justitie en Noordzee
- Question de Anneleen Van Bossuyt à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Les pratiques trompeuses sur des stands alimentaires" (55030163C) 12
- 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
- Vraag van Anneleen Van Bossuyt aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "Consumentenmisleiding door eetkramen" (55030163C) 12
- Sprekers:* **Anneleen Van Bossuyt**, **Eva De Bleeker**, staatssecretaris voor Begroting en Consumentenbescherming, toegevoegd aan de minister van Justitie en Noordzee
- Question de Anneleen Van Bossuyt à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Les droits des voyageurs" (55030165C) 13
- 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
- Vraag van Anneleen Van Bossuyt aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De rechten van reizigers" (55030165C) 13
- Sprekers:* **Anneleen Van Bossuyt**, **Eva De Bleeker**, staatssecretaris voor Begroting en Consumentenbescherming, toegevoegd aan de minister van Justitie en Noordzee
- Question de Anneleen Van Bossuyt à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Le guichet unique pour les consommateurs" (55030169C) 14
- Orateurs:* **Anneleen Van Bossuyt**, **Eva De Bleeker**, secrétaire d'État au Budget et à la
- Vraag van Anneleen Van Bossuyt aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "Het unieke consumentenloket" (55030169C) 14
- Sprekers:* **Anneleen Van Bossuyt**, **Eva De Bleeker**, staatssecretaris voor Begroting en

Protection des consommateurs, adjointe au ministre de la Justice et de la Mer du Nord		Consumentenbescherming, toegevoegd aan de minister van Justitie en Noordzee	
Question de Albert Vicaire à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "L'évolution du prix des tickets d'évènements culturels en fonction du dévoilement de leur contenu" (55029826C)	15	Vraag van Albert Vicaire aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "Gewijzigde ticketprijzen voor culturele evenementen afhankelijk van de bekendmaking van de affiche" (55029826C)	15
<i>Orateurs:</i> <b>Albert Vicaire, Eva De Bleeker</b> , secrétaire d'État au Budget et à la Protection des consommateurs, adjointe au ministre de la Justice et de la Mer du Nord		<i>Sprekers:</i> <b>Albert Vicaire, Eva De Bleeker</b> , staatssecretaris voor Begroting en Consumentenbescherming, toegevoegd aan de minister van Justitie en Noordzee	
Question de Albert Vicaire à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Les systèmes de paiement cashless lors d'évènements" (55030374C)	16	Vraag van Albert Vicaire aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "Cashless betaalsystemen op evenementen" (55030374C)	16
<i>Orateurs:</i> <b>Albert Vicaire, Eva De Bleeker</b> , secrétaire d'État au Budget et à la Protection des consommateurs, adjointe au ministre de la Justice et de la Mer du Nord		<i>Sprekers:</i> <b>Albert Vicaire, Eva De Bleeker</b> , staatssecretaris voor Begroting en Consumentenbescherming, toegevoegd aan de minister van Justitie en Noordzee	
Questions jointes de	16	Samengevoegde vragen van	16
- Melissa Depraetere à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Les contrats variables" (55030390C)	16	- Melissa Depraetere aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "Variabele contracten" (55030390C)	16
- Roberto D'Amico à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Les méthodes de calcul d'un contrat variable d'énergie" (55030904C)	17	- Roberto D'Amico aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De berekeningsformules voor een variabel energiecontract" (55030904C)	17
<i>Orateurs:</i> <b>Melissa Depraetere</b> , présidente du groupe Vooruit, <b>Roberto D'Amico, Eva De Bleeker</b> , secrétaire d'État au Budget et à la Protection des consommateurs, adjointe au ministre de la Justice et de la Mer du Nord		<i>Sprekers:</i> <b>Melissa Depraetere</b> , voorzitter van de Vooruit-fractie, <b>Roberto D'Amico, Eva De Bleeker</b> , staatssecretaris voor Begroting en Consumentenbescherming, toegevoegd aan de minister van Justitie en Noordzee	



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

du

MERCREDI 05 OCTOBRE 2022

Après-midi

COMMISSIE VOOR ECONOMIE,  
CONSUMENTENBESCHERMING  
EN DIGITALE AGENDA

van

WOENSDAG 05 OKTOBER 2022

Namiddag

La réunion publique de commission est ouverte à 14 h 18 sous la présidence de Mme Anneleen Van Bossuyt.

*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 "Les prêts énergie verte et les consommateurs" (55029577C)

**01.01** Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Pour les investissements durables tels que les panneaux solaires, il est possible de contracter un prêt vert avantageux, appelé Eco Crédit, qui permet de rembourser l'installation sur une base mensuelle. Souvent, on contracte ce prêt auprès de la banque de l'entreprise d'installation, mais le compte bancaire ne serait pas automatiquement clôturé après le dernier remboursement.

Des plaintes à ce sujet ont-elles déjà été formulées? Ce problème se produit-il ailleurs? Pourrait-il être préjudiciable aux consommateurs? La secrétaire d'État en discutera-t-elle avec le ministre des Finances?

**01.02** Eva De Bleeker, secrétaire d'État (*en néerlandais*): Jusqu'à présent, l'Inspection économique n'a reçu aucun signalement de consommateurs à ce sujet. Selon l'article 7.25 du Code de droit économique, le consommateur peut à tout moment et immédiatement résilier sans frais une convention de compte de paiement, sauf si un délai de préavis d'au maximum un mois a été convenu avec la banque.

De openbare commissievergadering wordt geopend om 14.18 uur en voorgezeten door mevrouw Anneleen Van Bossuyt.

*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 "Groene energieleningen en de consument" (55029577C)

**01.01** Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Voor duurzame investeringen zoals zonnepanelen kan men een voordelige groene lening afsluiten, een zogenaamd ecokrediet, waarmee men de installatie maandelijks kan afbetalen. Vaak gaat men die lening aan bij de bank van het installatiebedrijf, maar de bankrekening zou niet automatisch worden afgesloten na de laatste aflossing.

Waren daar al klachten over? Komt dit probleem ook elders voor? Kan dit nadelig uitdraaien voor de consument? Zal de staatssecretaris dit bespreken met de minister van Financiën?

**01.02** Staatssecretaris Eva De Bleeker (*Nederlands*): De Economische Inspectie heeft hierover tot nu toe nog geen meldingen van consumenten gekregen. Conform artikel 7.25 van het Wetboek van economisch recht kan de consument een overeenkomst over een betaalrekening altijd en onmiddellijk kosteloos opzeggen, tenzij een opzeg van maximaal één maand is overeengekomen met de bank.

L'Inspection économique ne constate pas, à l'heure actuelle, de pratiques commerciales déloyales ou trompeuses à cet égard. Je poursuivrai l'analyse de la situation avec le ministre des Finances.

**01.03 Anneleen Van Bossuyt (N-VA):** Dans ce cas, le consommateur doit savoir que la facture est maintenue et qu'il devra continuer à supporter les frais. Une simple notification de la banque serait utile.

*L'incident est clos.*

## **02 Questions jointes de**

- Leen Dierick à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "L'obligation faite aux influenceurs de mentionner leur adresse sur les réseaux sociaux" (55029698C)
- Barbara Creemers à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "L'obligation faite aux influenceurs de mentionner leur adresse sur les réseaux sociaux" (55029701C)

**02.01 Leen Dierick (cd&v):** *L'obligation de mentionner leur adresse sur les médias sociaux hérisse les influenceurs, mais ils peuvent se voir infliger une amende s'ils ne s'y conforment pas. Selon le ministre Clarinval, il s'agit d'une obligation européenne, à laquelle il ne peut être dérogé.*

*Comment se déroule la concertation avec le secteur? Envisage-t-on d'imposer uniquement une possibilité de contact, comme aux Pays-Bas? Comment les autres États membres règlent-ils cette question? Des contrôles sont-ils effectués?*

**02.02 Barbara Creemers (Ecolo-Groen):** *Les personnes qui font la promotion de produits en ligne et sont payées pour cette publicité sont tenues de préciser les données de leur entreprise sur les médias sociaux. Toutefois, un conflit apparaît en l'occurrence entre la protection des consommateurs et la protection de la vie privée des influenceurs qui, plus que d'autres, s'exposent au harcèlement et aux menaces.*

*Quelles sont les autres options possibles? Pourquoi la mention de l'adresse électronique ne suffit-elle pas? La solution proposée par la secrétaire d'État s'applique-t-elle déjà et en quoi consiste-t-elle?*

**02.03 Eva De Bleeker, secrétaire d'État (en néerlandais):** La mention des données d'entreprise sur les sites internet et les réseaux sociaux s'applique à l'ensemble des entreprises actives au sein de l'Union européenne et découle de la

De Economische Inspectie ziet momenteel geen oneerlijke of misleidende handelspraktijken op dit vlak. Ik zal dit verder bekijken met de minister van Financiën.

**01.03 Anneleen Van Bossuyt (N-VA):** De consument moet dan wel weten dat de rekening aangehouden blijft en dat hij dan voor de kosten zal moeten blijven opdraaien. Een eenvoudige melding van de bank zou nuttig zijn.

*Het incident is gesloten.*

## **02 Samengevoegde vragen van**

- Leen Dierick aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De verplichte vermelding van het adres door influencers op sociale media" (55029698C)
- Barbara Creemers aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De verplichte vermelding van het adres van influencers op sociale media" (55029701C)

**02.01 Leen Dierick (cd&v):** *Influencers staan huiverachtig tegenover de verplichting om hun adres te vermelden op sociale media, maar ze kunnen worden beboet als ze dat niet doen. Volgens minister Clarinval gaat het om een Europese verplichting, waarvan niet kan worden afgeweken.*

*Hoe verloopt het overleg met de sector? Wordt er overwogen om enkel een contactmogelijkheid op te leggen, zoals in Nederland? Hoe regelen andere lidstaten dit? Worden er controles uitgevoerd?*

**02.02 Barbara Creemers (Ecolo-Groen):** *Wie online reclame maakt en daarvoor betaald wordt, is verplicht zijn bedrijfsgegevens te vermelden op sociale media. De bescherming van de consument komt hier echter in conflict met het recht op privacy van de influencers, die meer dan andere mensen aan stalking en bedreigingen zijn blootgesteld.*

*Welke alternatieve mogelijkheden zijn er? Waarom volstaat het e-mailadres niet? Is de door de staatssecretaris vooropgestelde oplossing reeds van toepassing en wat houdt ze in?*

**02.03 Staatssecretaris Eva De Bleeker (Nederlands):** Het vermelden van ondernemingsgegevens op websites en sociale media geldt voor alle ondernemingen in de Europese Unie en vloeit voort uit de Europese



directive européenne du 8 juin 2000. Une concertation a eu lieu avec le secteur en septembre.

La simple mention d'une adresse électronique n'est pas suffisante, la directive européenne renvoyant explicitement à une adresse géographique d'où l'entreprise exerce tout ou partie de son activité. Sur les réseaux sociaux, les entreprises doivent aussi pouvoir être identifiées pour éviter toute fraude.

Jusqu'à présent, seuls trois pays ont répondu à la question posée par l'Inspection économique dans le cadre du réseau CPC sur les mesures à prendre pour faire respecter cette réglementation. Selon l'Allemagne, la directive s'applique également aux influenceurs. La Cour suprême fédérale allemande doit encore trancher la jurisprudence contradictoire des juridictions inférieures relative à l'utilisation d'une adresse de boîte postale. D'après la Lettonie, la directive n'est pas applicable aux influenceurs, mais ce point de vue n'est pas pertinent, la Commission européenne en décidant autrement. La Slovaquie estime, elle, qu'une adresse de boîte postale est suffisante, mais elle invoque des arguments juridiques qui ne sont pas très solides.

La solution élaborée dans notre pays consiste à autoriser les influenceurs et les créateurs de contenu à établir, pour un prix raisonnable, leur adresse professionnelle dans un centre d'entreprises dont les autorités reconnaissent qu'il propose de tels services. Ce procédé correspond à la réglementation européenne. Deux centres d'entreprises pour influenceurs ont déjà introduit une demande de reconnaissance.

Pour ce qui est de cette infraction spécifique, l'Inspection économique a accordé un délai aux influenceurs pour qu'ils puissent régulariser leur situation.

**02.04 Leen Dierick** (cd&v): Je salue le fait qu'une solution soit cherchée en concertation. De combien de temps disposeront-ils pour se mettre en règle? Par ailleurs, combien de temps prend la reconnaissance d'un centre d'entreprises?

**02.05 Barbara Creemers** (Ecolo-Groen): Le fait que la solution engendre des coûts limités est une bonne chose, parce qu'il existe aussi des petits influenceurs, qui ne gagnent pas grand-chose. Des petites entreprises créatives où le travail se fait à domicile peuvent-elles être également concernées par cette règle?

**02.06 Eva De Bleeker**, secrétaire d'État (*en*

richtlijn van 8 juni 2000. In september vond er overleg plaats met de sector.

Het louter vermelden van een e-mailadres is onvoldoende, omdat de Europese richtlijn expliciet verwijst naar een geografisch adres vanwaaruit de onderneming zijn activiteit deels of volledig uitoefent. Ook op sociale media moeten ondernemingen correct geïdentificeerd kunnen worden om fraude te voorkomen.

Tot nu toe hebben slechts drie landen geantwoord op de vraag die de Economische Inspectie via het CPC-netwerk stelde over de handhaving van deze regelgeving. Volgens Duitsland geldt de richtlijn ook voor influencers. Het Duitse federale hooggerechtshof moet de tegenstrijdige rechtspraak van lagere rechtbanken over het gebruik van een postbusadres nog beslechten. Volgens Letland is de richtlijn niet van toepassing op influencers, maar dat standpunt is niet relevant, aangezien de Europese Commissie er anders over oordeelt. Slovaakse meent dan weer dat een postbusadres volstaat, maar doet dit op grond van povere juridische argumenten.

De uitgewerkte oplossing in ons land bestaat erin om influencers en contentcreators toe te laten hun bedrijfsadres tegen een redelijke prijs te vestigen op een bedrijvencentrum dat door de overheid is erkend om dergelijke diensten aan te bieden. Die werkwijze strookt met de Europese regelgeving. Er werden al twee aanvragen ingediend voor een erkenning als bedrijvencentrum voor influencers.

Voor deze specifieke inbreuk werd door de Economische Inspectie uitstel verleend, zodat de influencers hun situatie kunnen regulariseren.

**02.04 Leen Dierick** (cd&v): Het is goed dat er in overleg naar een oplossing werd gezocht. Hoeveel tijd krijgen ze voor de regularisatie? En hoeveel tijd neemt de erkenning van een bedrijvencentrum in beslag?

**02.05 Barbara Creemers** (Ecolo-Groen): Dat de oplossing beperkte kosten meebrengt, is een goede zaak, want er zijn ook kleine influencers, die er nauwelijks iets aan overhouden. Kunnen ook andere kleine creatieve bedrijfjes die van thuis uit werken onder die regeling vallen?

**02.06 Staatssecretaris Eva De Bleeker**

*néerlandais*): Le report initial d'un mois a été prolongé et court à présent jusqu'à ce que l'influenceur puisse s'affilier auprès d'un des centres d'entreprises. Les autres entreprises peuvent de toute façon s'affilier auprès des centres d'entreprises existants.

*L'incident est clos.*

**03** Question de Melissa Depraetere à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "La publicité pour le crédit à la consommation" (55030093C)

**03.01** Melissa Depraetere (Vooruit): "Besoin d'un budget supplémentaire pour traverser les mois d'automne? Passez temporairement jusqu'à 750 euros en dessous de zéro sur votre compte." Cette publicité salue certains utilisateurs de l'application KBC, mais elle ne précise pas que le crédit en question est assorti d'un taux d'intérêt élevé, de plus de 9%. La porte-parole de la secrétaire d'État a indiqué qu'une enquête serait menée par l'Inspection économique.

Le résultat est-il déjà connu? La secrétaire d'État considère-t-elle que ce message viole l'interdiction, prévue par le Code de droit économique, de faire de la publicité pour un contrat de crédit visant spécifiquement à inciter les consommateurs qui ne peuvent pas s'acquitter de leurs dettes, à prendre un crédit? Où en est l'évaluation de la réglementation sur le crédit à la consommation?

**03.02** Eva De Bleeker, secrétaire d'État (*en néerlandais*): L'enquête est en cours et je ne puis, dès lors, pas fournir de détails. L'article 7.65 du Code de droit économique auquel il est fait référence ne s'applique pas aux facilités de découvert qui doivent être remboursées dans un délai d'un mois. Cela vaut pour l'ensemble du livre 7 du Code, sauf exceptions. L'Inspection économique examine si tel est le cas en l'occurrence. Par ailleurs, les établissements de crédit restent tenus de procéder à une évaluation de la solvabilité des personnes qui en font la demande.

Au niveau européen, les dispositions relatives à la promotion du crédit sont fixées par la directive sur le crédit à la consommation et transposées dans le livre 7 du Code de droit économique. Par l'application de certains articles du livre 7, la législation belge va même plus loin que la directive européenne. Des négociations sur la révision de ladite directive étant en cours à l'échelle européenne, une évaluation nationale est prématurée pour l'instant.

*(Nederlands)*: Het aanvankelijke uitstel van één maand werd verlengd en het loopt nu tot de influencer zich bij een van de bedrijvencentra kan aansluiten. Andere bedrijven kunnen zich sowieso bij bestaande bedrijvencentra aansluiten.

*Het incident is gesloten.*

**03** Vraag van Melissa Depraetere aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "Reclame voor consumentenkrediet" (55030093C)

**03.01** Melissa Depraetere (Vooruit): "Extra budget nodig om de herfstmaanden door te komen? Ga tijdelijk tot 750 euro onder nul op je rekening." Met die reclameboodschap worden bepaalde gebruikers van de KBC-app begroet, maar er wordt niet vermeld dat er een hoge rente van meer dan 9% aan gekoppeld is. De woordvoerder van de minister liet weten dat er een onderzoek door de Economische Inspectie zal gebeuren.

Is het resultaat al bekend? Vindt de minister dat dit indruist tegen het verbod in het Wetboek van economisch recht om reclame te maken voor een kredietovereenkomst die specifiek gericht is op het aanzetten van de consument, die het hoofd niet kan bieden aan zijn schulden, tot het opnemen van krediet? Hoe staat het met de evaluatie van de regelgeving inzake de consumentenkredieten?

**03.02** Staatssecretaris Eva De Bleeker (*Nederlands*): Het onderzoek loopt nog, waardoor ik geen details kan geven. Het artikel 7.65 van het Wetboek waarnaar wordt verwezen, is niet van toepassing op geoorloofde debetstanden die binnen een maand moeten worden terugbetaald. Dat geldt voor het volledige boek 7 van het Wetboek, behoudens uitzonderingen. De Economische Inspectie bekijkt of dat hier het geval is. Kredietinstellingen blijven overigens verplicht om een kredietwaardigheidsbeoordeling door te voeren.

De bepalingen inzake kredietpromotie zijn op Europees niveau vastgelegd in de richtlijn inzake consumentenkrediet en omgezet in boek 7 van het Wetboek van economisch recht. De Belgische wetgeving gaat zelfs verder door bepaalde artikelen van boek 7 alsnog van toepassing te verklaren. Op Europees niveau lopen er onderhandelingen over de herziening van de consumentenkredietrichtlijn, waardoor een nationale evaluatie voorlopig voorbarig is.

*L'incident est clos.*

*Het incident is gesloten.*

**04** Questions jointes de

- Leen Dierick à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Un fonctionnement plus transparent des fournisseurs d'énergie" (55029992C)
- Anneleen Van Bossuyt à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "La transparence des contrats énergétiques" (55030168C)
- Melissa Depraetere à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "La transparence des prix de l'énergie" (55030010C)

**04** Samengevoegde vragen van

- Leen Dierick aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "Een transparantere werking van de energieleveranciers" (55029992C)
- Anneleen Van Bossuyt aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De transparantie van energiecontracten" (55030168C)
- Melissa Depraetere aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De transparantie van de energieprijzen" (55030010C)

**04.01** **Leen Dierick** (cd&v): En conséquence d'une forte augmentation du nombre de plaintes déposées auprès du Service de Médiation de l'Énergie, la secrétaire d'État a lancé cinq propositions visant à rendre les services des fournisseurs d'énergie plus transparents et plus corrects.

**04.01** **Leen Dierick** (cd&v): Naar aanleiding van een sterke toename van het aantal klachten bij de Ombudsdienst voor Energie lanceerde de staatssecretaris vijf voorstellen om de dienstverlening van energieleveranciers transparanter en correcter te maken.

Peut-elle expliquer ses propositions? Comment seront-elles réalisées? Comment le secteur réagit-il? La secrétaire d'État soumettra-t-elle un projet à notre commission?

Kan ze haar voorstellen toelichten? Hoe zullen ze gerealiseerd worden? Hoe reageert de sector? Wanneer komt de staatssecretaris met een ontwerp naar de commissie?

Nous-mêmes demandons depuis longtemps un délai de paiement raisonnable ainsi qu'un premier rappel gratuit. Quand pouvons-nous attendre une proposition dans ce sens?

Wij vragen zelf al langer om een redelijke betaaltermijn en een gratis eerste herinnering. Wanneer mogen we daarover een voorstel verwachten?

Quels sont les résultats de l'enquête menée par l'Inspection économique sur les éventuelles pratiques abusives de certains fournisseurs d'énergie? Quelle suite y sera donnée?

Wat zijn de resultaten van het onderzoek van de Economische Inspectie naar mogelijke wanpraktijken bij bepaalde energieleveranciers? Welk gevolg wordt daaraan gegeven?

**04.02** **Anneleen Van Bossuyt** (N-VA): *Le nombre de plaintes auprès du Service de Médiation de l'Énergie est en forte augmentation. La secrétaire d'État a fait cinq propositions au secteur en vue d'une plus grande transparence en matière d'acomptes et de tarifs.*

**04.02** **Anneleen Van Bossuyt** (N-VA): *Het aantal klachten bij de Ombudsdienst voor Energie stijgt sterk. De staatssecretaris deed vijf voorstellen aan de sector om transparanter te zijn inzake voorschotten en tarieven.*

*A-t-elle déjà reçu des réactions à ces propositions? La secrétaire d'État prendra-t-elle elle-même des initiatives législatives?*

*Kreeg ze daarop al reactie? Zal de staatssecretaris zelf met wetgevende initiatieven komen?*

**04.03** **Melissa Depraetere** (Vooruit): *L'une des cinq propositions de la secrétaire d'État est l'imposition d'un délai, applicable aux fournisseurs d'énergie, pour procéder à d'éventuels remboursements.*

**04.03** **Melissa Depraetere** (Vooruit): *Een van de vijf voorstellen van de staatssecretaris is het opleggen van een termijn voor energieleveranciers om eventuele terugbetalingen uit te voeren.*

*Pourquoi ce délai est-il plus long que celui accordé aux consommateurs pour le paiement de leurs*

*Waarom is die langer dan de termijn die de consument krijgt om zijn factuur te betalen?*

*factures? À combien s'élève l'indemnité en cas de dépassement du délai? La CREG négociera-t-elle de nouveau l'élaboration d'une charte avec le secteur? Quand les propositions seront-elles mises à exécution?*

*Hoeveel bedraagt de vergoeding als de termijn wordt overschreden? Zal de CREG opnieuw onderhandelen met de sector over een charter? Wanneer worden de voorstellen geïmplementeerd?*

**04.04** **Eva De Bleeker**, secrétaire d'État (*en néerlandais*): Il est essentiel pour moi, en tant que secrétaire d'État à la Protection des consommateurs, de protéger et de soutenir les consommateurs dans la situation actuelle du marché de l'énergie, qui est exceptionnelle. C'est pourquoi j'ai formulé cinq propositions à l'intention des fournisseurs d'énergie.

**04.04** Staatssecretaris **Eva De Bleeker** (*Nederlands*): Als staatssecretaris voor Consumentenbescherming is het voor mij essentieel om de consument te beschermen en te ondersteunen in de huidige uitzonderlijke situatie op de energiemarkt. Daarom lanceerde ik vijf voorstellen voor de energieleveranciers.

Je défends un décompte final qui intervient au maximum 15 jours après l'enregistrement du compteur, assorti d'un dédommagement pour les consommateurs qui reçoivent leur décompte plus tard.

Ik pleit voor een eindafrekening maximum 15 dagen na de telleropname, met een vergoeding voor consumenten die hun afrekening later ontvangen.

Les éventuels remboursements doivent être payés au maximum 30 jours après la facture finale, assortis d'un dédommagement en cas de retard.

Eventuele terugbetalingen moeten maximaal 30 dagen na de eindfactuur worden uitbetaald met een vergoeding als het toch later zou gebeuren.

Les fournisseurs doivent formuler une proposition de provision dans chaque facture de régularisation, calculée sur la consommation réelle des 12 derniers mois et accompagnée d'un calcul transparent.

Leveranciers moeten in elke afrekeningsfactuur een voorstel van voorschot formuleren, berekend op het werkelijke verbruik van de voorbije 12 maanden en met een duidelijke berekeningswijze.

J'exige des conditions claires et transparentes pour le calcul de la facture d'acompte.

Ik eis duidelijke en transparante voorwaarden voor het berekenen van de voorschotfactuur.

Les fournisseurs sont tenus d'indiquer clairement l'ensemble de leurs tarifs sur leur site internet et ceux-ci doivent pouvoir être consultés en moins de trois clics.

Leveranciers moeten alle tarieven duidelijk op de website vermelden. Zij moeten in minder dan 3 clicks te vinden zijn.

Le 26 septembre 2022, je me suis entretenue avec la Fédération belge des entreprises électriques et gazières (FEBEG). La concertation a été constructive et les fournisseurs se sont montrés disposés à collaborer pour trouver des solutions. La Fédération veut développer les meilleures pratiques pour une communication claire et les fournisseurs ont promis de prendre des mesures pour communiquer de manière lisible et compréhensible. J'ai également attiré l'attention des fournisseurs sur les milliers de consommateurs qui reçoivent leur facture finale beaucoup trop tard. Les fournisseurs expliquent ce retard par l'introduction de nouveaux systèmes. J'ai informé que j'envisageais des amendes pour les factures finales envoyées en retard.

Op 26 september 2022 zat ik samen met de federatie van energieleveranciers (FEBEG). Het overleg verliep constructief en de leveranciers toonden zich bereid om mee te werken aan oplossingen. De federatie wil best practices voor duidelijke communicatie uitwerken en de leveranciers beloofden stappen te zetten om leesbaar en begrijpelijk te communiceren. Ik heb de leveranciers ook gewezen op de duizenden consumenten die hun eindfactuur veel te laat ontvangen. De leveranciers verklaren die vertraging door de invoering van nieuwe systemen. Ik heb laten weten dat ik boetes overweeg voor laattijdige eindfacturen.

Enfin, j'ai demandé que le problème des centres d'appels injoignables, des formulaires de contact difficiles à trouver et des réponses qui tardent à

Ik heb ten slotte gevraagd om het probleem van onbereikbare callcenters, moeilijk te vinden contactformulieren en antwoorden die lang op zich

venir soit traité de toute urgence. Les fournisseurs soulignent le flux important de plaintes et le manque de personnel. Néanmoins, des mesures doivent être prises dès maintenant. Mon cabinet travaille de concert avec le secteur pour mettre à jour la charte sur la satisfaction des clients.

J'attends un plan d'action du secteur cette semaine. Si les propositions du secteur sont insuffisantes, je ne manquerai pas de prendre des initiatives légales ou de poursuivre les fournisseurs concernés.

La semaine prochaine, le ministre Dermagne et moi soumettrons au gouvernement un avant-projet de loi sur le recouvrement des dettes auprès des consommateurs, prévoyant notamment un rappel gratuit et des délais pour le recouvrement. L'objectif est qu'il puisse encore être déposé à la Chambre avant fin 2022.

En 2021 et 2022, l'Inspection économique a adressé 5 avertissements et 6 procès-verbaux à des fournisseurs d'énergie pour des pratiques commerciales trompeuses et agressives.

**04.05 Leen Dierick (cd&v):** Je puis adhérer à la plupart des propositions de la secrétaire d'État. Les factures d'acompte sont souvent trop élevées et les consommateurs doivent souvent patienter longtemps avant d'obtenir leurs remboursements et la facture finale.

Toutefois, cela fait très longtemps que nous attendons le projet sur le recouvrement amiable des dettes, alors que ce point figure tout simplement dans l'accord de gouvernement. Une majorité avait déjà été trouvée concernant le premier rappel gratuit, un délai de paiement digne de ce nom et un plafonnement des frais. Espérons que ces éléments figureront également dans le projet de loi et que la loi pourra entrer en vigueur rapidement.

**04.06 Anneleen Van Bossuyt (N-VA):** La secrétaire d'État s'attèle manifestement à trouver des solutions. J'espère qu'elles viendront rapidement car les ménages doivent parfois payer des acomptes allant jusqu'à 800 euros. L'objectif ne peut pas être de jouer les banquiers pour les fournisseurs. Il est par exemple quasiment impossible de savoir ce que coûte réellement la recharge d'une voiture électrique à domicile. Les gens reportent même déjà des frais médicaux dans l'attente de leur décompte d'énergie. Ce n'est pas digne d'un État-providence comme le nôtre! Nous espérons également que l'on s'attellera rapidement au projet relatif au recouvrement amiable. Il est regrettable que tout cela prenne tant de temps.

laten wachten, heel dringend aan te pakken. De leveranciers wijzen op de grote stroom aan klachten en op het gebrek aan arbeidskrachten. Toch moeten er nu stappen worden gezet. Mijn kabinet werkt samen met de sector aan een update van het charter rond klantvriendelijkheid.

Ik verwacht deze week een plan van aanpak van de sector. Indien de voorstellen van de sector ontoereikend zijn, zal ik niet nalaten om wettelijke initiatieven te nemen of om de betrokken leveranciers te dagvaarden.

Samen met minister Dermagne zal ik de komende week een wetsontwerp voorleggen aan de regering over de invordering van schulden bij consumenten, met daarin onder andere de gratis herinnering en de termijnen van invordering. De bedoeling is om het nog voor eind 2022 in de Kamer te laten behandelen.

De Economische Inspectie stelde in 2021 en 2022 5 waarschuwingen en 6 pv's op tegen energieleveranciers wegens misleidende en agressieve handelspraktijken.

**04.05 Leen Dierick (cd&v):** Ik kan mij vinden in de meeste voorstellen. Er worden vaak te hoge voorschotfacturen aangerekend en de consument moet vaak lang wachten op terugbetalingen en op de eindfactuur.

We wachten wel al heel lang op het ontwerp over de minnelijke invorderingen, terwijl dit toch gewoon in het regeerakkoord staat. Er was al een meerderheid gevonden om te werken met een gratis eerste herinnering, een degelijke betaaltermijn en een plafonnering van de kosten. Hopelijk worden die elementen ook in het wetsontwerp opgenomen en zal het snel in werking kunnen treden.

**04.06 Anneleen Van Bossuyt (N-VA):** De staatssecretaris werkt duidelijk aan oplossingen. Hopelijk komen die er snel. Gezinnen moeten soms voorschotten van 800 euro betalen. Het kan niet de bedoeling zijn om bankier te spelen voor de leveranciers. Het is bijna onmogelijk om te achterhalen wat het bijvoorbeeld werkelijk kost om een elektrische auto thuis op te laden. Mensen stellen zelfs al gezondheidskosten uit in afwachting van de energie-eindfactuur. Dat kan toch niet in een welvaartstaat als de onze! Ook wij hopen dat er snel werk gemaakt wordt van het ontwerp over de minnelijke invordering. Het is jammer dat dit allemaal zo lang moet aanslepen.

**04.07** **Melissa Depraetere** (Vooruit): Si les fournisseurs d'énergie ne respectent pas les délais, ils devraient être tenus de payer une indemnité. La secrétaire d'État évoquait des amendes. Est-ce pareil et un montant a-t-il été défini?

**04.08** **Eva De Bleeker**, secrétaire d'État (*en néerlandais*): Il s'agit de deux dossiers. En cas de remboursement tardif, il faut payer une sorte d'intérêt au consommateur. En cas de véritable infraction, l'Inspection économique peut également imposer des amendes.

**04.09** **Melissa Depraetere** (Vooruit): La secrétaire d'État promet et espère que le projet de loi relatif au recouvrement amiable pourra être traité pour la fin de l'année, mais je trouve qu'en réalité, ce rythme est toujours beaucoup trop lent. Nous avons déjà adopté une proposition de loi, dont certains passages figurent littéralement dans l'accord de gouvernement. Entre-temps, nombre de personnes ne peuvent plus payer leur facture. Si le projet de loi devait accuser un retard, je propose de poursuivre avec le texte de la proposition de loi, qui peut entrer en vigueur quasi immédiatement.

**04.10** **Eva De Bleeker**, secrétaire d'État (*en néerlandais*): D'ici quelques semaines, le texte pourra être soumis à la commission compétente.

*L'incident est clos.*

**05** **Question de Melissa Depraetere à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Le décompte final mensuel" (55030011C)**

**05.01** **Melissa Depraetere** (Vooruit): Depuis le 1<sup>er</sup> juillet, les fournisseurs d'énergie doivent également offrir à leurs clients la possibilité de payer mensuellement un décompte final de leur consommation réelle pour le mois en question. Cependant, il s'avère que cette option n'est pas encore possible partout.

Ce décompte final mensuel est-il uniquement possible pour la facture d'électricité des clients disposant d'un compteur numérique? Cette possibilité sera-t-elle étendue au gaz naturel? Cette mesure peut-elle être instaurée pour tout le monde? Comment l'option concernée est-elle communiquée au consommateur? Où cette option est-elle déjà proposée?

**05.02** **Eva De Bleeker**, secrétaire d'État (*en néerlandais*): Si le consommateur dispose d'un

**04.07** **Melissa Depraetere** (Vooruit): Als de energieleveranciers de termijnen niet naleven, zouden ze een vergoeding moeten betalen. De staatssecretaris had het over boetes. Is dat hetzelfde? Staat daar een bedrag op?

**04.08** Staatssecretaris **Eva De Bleeker** (*Nederlands*): Het gaat om twee zaken. Als men te laat zou terugbetalen, moet men een soort van intrest betalen aan de consument. Als men echt overtredingen begaat, kan de Economische Inspectie ook boetes opleggen.

**04.09** **Melissa Depraetere** (Vooruit): De staatssecretaris belooft en hoopt dat het wetsontwerp over de minnelijke invordering voor het einde van het jaar zal behandeld kunnen worden, maar ik vind dat tempo eigenlijk nog steeds veel te traag. Wij hebben reeds een wetsvoorstel goedgekeurd, waarvan sommige passages letterlijk in het regeerakkoord staan. Ondertussen kunnen vele mensen hun factuur niet langer betalen. Als het wetsontwerp vertraging zou oplopen, stel ik voor om verder te gaan met de tekst van het wetsvoorstel. Die kan bijna onmiddellijk in werking treden.

**04.10** Staatssecretaris **Eva De Bleeker** (*Nederlands*): Binnen een paar weken zal de tekst in de bevoegde commissie behandeld kunnen worden.

*Het incident is gesloten.*

**05** **Vraag van Melissa Depraetere aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De maandelijkse eindafrekening" (55030011C)**

**05.01** **Melissa Depraetere** (Vooruit): Sinds 1 juli moeten energieleveranciers hun klanten ook de optie bieden om maandelijks een eindafrekening van hun reëel verbruik van die maand te betalen. Die optie blijkt echter nog niet overal mogelijk te zijn.

Is die maandelijkse eindafrekening alleen mogelijk voor de factuur voor elektriciteit voor wie beschikt over een digitale meter? Zal men die mogelijkheid uitbreiden naar aardgas? Kan die maatregel voor iedereen worden doorgevoerd? Hoe wordt de optie gecommuniceerd aan de consument? Waar bestaat momenteel die optie al?

**05.02** Staatssecretaris **Eva De Bleeker** (*Nederlands*): Heeft de consument een digitale

compteur numérique, il peut opter pour un décompte mensuel pour l'électricité et/ou pour le gaz. Dans ce cas, il paie pour ce qu'il a consommé, mais le montant du décompte varie alors évidemment au fil des saisons.

Si le consommateur souhaite passer à des décomptes mensuels, il doit prendre contact avec son fournisseur d'énergie, qui introduira ensuite la demande auprès du gestionnaire de réseau de distribution. La communication à ce sujet est une compétence régionale.

En Flandre, depuis le 1<sup>er</sup> avril 2022, les fournisseurs qui comptent plus de 200 000 points de prélèvement doivent offrir la possibilité d'une facturation mensuelle aux consommateurs qui disposent d'un compteur numérique. Cette obligation ne s'applique pas aux plus petits fournisseurs. Jusqu'à présent, près de 7 000 clients flamands ont demandé une facturation mensuelle pour l'électricité et seulement quelques dizaines pour le gaz. Les fournisseurs répondent à ces demandes de facturation mensuelle mais constatent également que d'autres clients reviennent à une facturation annuelle.

*L'incident est clos.*

**06** Question de Melissa Depraetere à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Des lettres trompeuses émanant de fournisseurs d'énergie" (55029756C)

**06.01** **Melissa Depraetere** (Vooruit): *Au moins un fournisseur d'énergie envoie un courrier aux nouveaux propriétaires ou habitants d'immeubles pour lesquels un contrat était en cours avec ce fournisseur auparavant. Les intéressés sont invités à réagir rapidement, à l'aide de l'enveloppe jointe, préaffranchie, afin d'éviter une fermeture de leur compteur d'énergie. Cette technique de vente n'est pas seulement utilisée en cas de déménagement récent.*

*Ne s'agit-il pas d'une pratique commerciale déloyale et interdite? Combien de plaintes et de notifications l'Inspection économique et le Service de Médiation de l'Énergie ont-ils reçues depuis 2017 concernant des techniques de vente trompeuses et/ou agressives? Quelles sont les démarches entreprises pour mettre en garde les consommateurs contre de telles pratiques?*

**06.02** **Eva De Bleeker**, secrétaire d'État (en néerlandais): L'Inspection économique n'est pas au

meter, dan kan hij kiezen voor een maandelijkse afrekening voor elektriciteit en/of aardgas. Men betaalt dan wat men verbruikt, maar de afrekeningen zijn dan natuurlijk wel seizoensgevoelig.

Als de consument wil overschakelen naar maandelijkse afrekeningen, moet hij zijn energieleverancier contacteren die de aanvraag daarna indient bij de distributienetbeheerder. De communicatie hierover is een gewestelijke bevoegdheid.

In Vlaanderen moeten leveranciers met meer dan 200.000 afnamepunten sinds 1 april 2022 de mogelijkheid tot maandelijkse facturatie bieden voor consumenten met een digitale meter. Voor kleinere leveranciers geldt die verplichting niet. Tot nu hebben bijna 7.000 Vlaamse klanten een maandelijkse facturatie aangevraagd voor elektriciteit en slechts enkele tientallen voor gas. De leveranciers pikken die aanvragen voor maandfacturatie op, maar stellen ook vast dat andere klanten toch weer terugkeren naar de jaarfacturatie.

*Het incident is gesloten.*

**06** Vraag van Melissa Depraetere aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "Misleidende brieven vanwege energieleveranciers" (55029756C)

**06.01** **Melissa Depraetere** (Vooruit): *Minstens één energieleverancier richt brieven aan de nieuwe eigenaars of bewoners van panden waarvoor voordien een contract liep met de leverancier. Zij worden aangepord om snel te reageren via de bijgevoegde, reeds gefrankeerde, enveloppe, om te voorkomen dat de energiekraan moet worden dichtgedraaid. Deze verkooptechniek wordt niet enkel gehanteerd bij mensen die pas verhuisd zijn.*

*Is dit geen verboden oneerlijke handelspraktijk? Hoeveel klachten en meldingen kregen de Economische Inspectie en de Ombudsdienst voor Energie sinds 2017 over misleidende en/of agressieve verkooptechnieken? Wat wordt er ondernomen om de consumenten te waarschuwen voor dit soort praktijken?*

**06.02** Staatssecretaris **Eva De Bleeker** (Nederlands): De Economische Inspectie is niet op

courant du cas cité et ne peut donc pas se prononcer sur la légalité de cette approche. Chaque point d'approvisionnement énergétique doit faire l'objet d'un contrat. Sur cette base, le fournisseur peut, lors d'un déménagement, indiquer au nouveau résident qu'en l'absence de nouvelles de sa part, il devra demander au gestionnaire du réseau de fermer le point d'approvisionnement, en ne recourant évidemment pas à des pratiques commerciales trompeuses ou agressives.

C'est la ministre Van der Straeten qui est chargée du Service de Médiation de l'Énergie.

Depuis 2017, l'Inspection économique a reçu 2 161 signalements de pratiques trompeuses ou agressives dans le secteur de l'énergie: 458 en 2017, 355 en 2018, 258 en 2019, 200 en 2020, 364 en 2021 et 526 signalements jusque fin août 2022.

J'ai demandé à l'Inspection économique d'être particulièrement vigilante. La CREG, le Service de Médiation de l'Énergie et l'Inspection économique se concertent régulièrement sur les évolutions.

**06.03** **Melissa Depraetere** (Vooruit): Il est clairement question d'une augmentation notable du nombre de plaintes.

*L'incident est clos.*

**07** **Question de Leen Dierick à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "La lutte contre le surendettement" (55030097C)**

**07.01** **Leen Dierick** (cd&v): *Nos concitoyens sont de plus en plus nombreux à ne pas parvenir à payer leurs factures (à temps) et ces sommes dues s'accumulent alors très rapidement. J'ai déjà déposé en 2019 une proposition de loi visant à leur accorder un délai de paiement suffisant et à limiter les frais de rappel et de recouvrement.*

*Où en est le projet de loi en la matière? Quelles mesures contiendra-t-il et quelles démarches doivent encore être accomplies? Quelle est la suite du calendrier et quelles initiatives la secrétaire d'État prendra-t-elle à brève échéance pour combattre et limiter le surendettement?*

**07.02** **Eva De Bleeker**, secrétaire d'État (*en néerlandais*): Un projet de loi visant à réformer le cadre juridique pour le paiement et le recouvrement amiable des dettes des consommateurs est en cours de préparation. Ainsi, un nouveau Livre XIX

de hoogte van het vermelde geval en kan zich derhalve niet uitspreken over de wettigheid van die aanpak. Voor elk energievoorzieningspunt moet een contract worden gesloten. Op grond daarvan kan de leverancier bij een verhuizing de nieuwe bewoner erop wijzen dat hij, zonder nieuws van hem, de netbeheerder zal moeten verzoeken het voorzieningspunt af te sluiten, uiteraard zonder daarbij gebruik te maken van misleidende of agressieve handelspraktijken.

Minister Van der Straeten is bevoegd voor de Ombudsdienst voor Energie.

Sinds 2017 heeft de Economische Inspectie 2.161 meldingen ontvangen over misleidende of agressieve handelspraktijken in de energiesector: 458 in 2017, 355 in 2018, 258 in 2019, 200 in 2020, 364 in 2021 en 526 meldingen tot eind augustus 2022.

Ik heb de Economische Inspectie verzocht bijzonder waakzaam te zijn. De CREG, de Ombudsdienst voor Energie en de Economische Inspectie vergaderen regelmatig over de evoluties.

**06.03** **Melissa Depraetere** (Vooruit): Er is duidelijk sprake van een opvallende stijging van het aantal klachten.

*Het incident is gesloten.*

**07** **Vraag van Leen Dierick aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De strijd tegen overmatige schuldenlast" (55030097C)**

**07.01** **Leen Dierick** (cd&v): *Steeds meer mensen kunnen hun facturen niet of niet tijdig meer betalen en die verschuldigde bedragen groeien dan heel snel aan. Al in 2019 heb ik een wetsvoorstel ingediend om mensen voldoende tijd te laten voor de betaling en om de herinnerings- en invorderingskosten te begrenzen.*

*Wat is de stand van zaken van het wetsontwerp dat hierover gaat? Welke maatregelen zullen daarin vervat zitten en welke stappen moeten nog worden gezet? Wat is de verdere timing en welke initiatieven zal de staatssecretaris op korte termijn nemen om de overmatige schuldenlast tegen te gaan en te beperken?*

**07.02** Staatssecretaris **Eva De Bleeker** (*Nederlands*): Momenteel wordt een wetsontwerp voorbereid tot hervorming van het juridisch kader voor de betaling en de minnelijke invordering van consumentenschulden. Hiermee wordt een nieuw



intitulé "Dettes du Consommateur" serait inséré dans le Code de droit économique. Le projet prévoit une première mise en demeure obligatoire gratuite et un plafonnement des clauses pénales, ainsi qu'une actualisation de la loi existante en matière de recouvrement. Le 1<sup>er</sup> juillet 2022, l'Autorité de protection des données a émis un avis à cet égard et le 4 juillet 2022, le Conseil Central de l'Économie a émis deux avis: un avis de la Commission consultative spéciale Clauses abusives et un avis de la Commission consultative spéciale Consommation. Un texte modifié sera soumis au gouvernement dans les prochaines semaines et après approbation au Conseil des ministres et avis du Conseil d'État, nous ambitionnons de déposer le projet au Parlement avant la fin de l'année.

Par ailleurs, je souhaite rendre la lutte contre le surendettement encore plus efficace en améliorant la qualité et la pertinence des données relatives à certains contrats dans la Centrale des crédits aux particuliers de la Banque nationale de Belgique.

*L'incident est clos.*

**08** Question de Anneleen Van Bossuyt à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Les pratiques trompeuses concernant le volume des produits" (55030160C)

**08.01** Anneleen Van Bossuyt (N-VA): *Il ressort de l'examen d'un échantillon de légumes emballés que dans de très nombreux cas, l'emballage contient une quantité inférieure à celle indiquée sur l'étiquette.*

*S'agit-il d'une forme connue de tromperie à l'égard des consommateurs? Comment la ministre évalue-t-elle ce phénomène?*

**08.02** Eva De Bleeker, secrétaire d'État (*en néerlandais*): Le règlement européen n° 1169 de 2011 contient des dispositions concernant les informations obligatoires sur les denrées alimentaires préemballées – telles que la quantité nette – et stipule expressément que ces informations ne peuvent pas induire le consommateur en erreur. Le SPF Économie effectue presque quotidiennement des contrôles inopinés auprès des entreprises de remplissage belges et des importateurs, mais aussi dans les supermarchés et le commerce de détail. Les statistiques en matière de contrôles peuvent être consultées dans le rapport d'activités annuel de la Direction générale de la Qualité et de la Sécurité et

Boek XIX, Schulden van de Consument, ingevoegd in het Wetboek van economisch recht. Het ontwerp bepaalt een eerste verplichte gratis ingebrekestelling en een plafonnering van de schadebedingen, naast een actualisering van de huidige incassowet. Op 1 juli 2022 heeft de Gegevensbeschermingsautoriteit een advies ter zake uitgebracht en op 4 juli 2022 heeft de Centrale Raad voor het Bedrijfsleven twee adviezen uitgebracht: een van de bijzondere raadgevende commissie Onrechtmatige Bedingen en van de bijzondere raadgevende commissie Verbruik. Een aangepaste tekst wordt in de komende weken voorgelegd aan de regering en na goedkeuring op de ministerraad en advies van de Raad van State, willen we het ontwerp nog dit jaar indienen in het Parlement.

Daarnaast wil ik de bestrijding van overmatige schuldenlast nog doeltreffender maken door de kwaliteit en de relevantie van gegevens van bepaalde overeenkomsten in de Centrale voor Kredieten aan Particulieren bij de Nationale Bank te verbeteren.

*Het incident is gesloten.*

**08** Vraag van Anneleen Van Bossuyt aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "Consumentenmisleiding betreffende productvolume" (55030160C)

**08.01** Anneleen Van Bossuyt (N-VA): *Uit een eigen steekproef met verpakte groenten blijkt dat in heel veel gevallen de verpakking minder inhoud bevat dan wat aangegeven wordt op het etiket.*

*Is dat een gekende vorm van consumentenmisleiding? Hoe evalueert de minister dit?*

**08.02** Staatssecretaris Eva De Bleeker (*Nederlands*): De Europese verordening nr. 1169 van 2011 bevat bepalingen over de verplichte voedselinformatie voor voorverpakte levensmiddelen – zoals de nettohoeveelheid – en stelt uitdrukkelijk dat die informatie niet misleidend mag zijn. De FOD Economie voert bijna dagelijks onaangekondigde controles uit bij de Belgische vulbedrijven, bij de importeurs en in supermarkten en de detailhandel. De statistieken inzake deze controles zijn terug te vinden in het jaarlijkse activiteitenverslag van de Algemene Directie Kwaliteit en Veiligheid en in het verslag van de controlecampagnes op de website van de FOD Economie. In 2020 bleek dat 55 % van de

dans le rapport des campagnes de contrôle sur le site du SPF Économie. En 2020, il s'est avéré que 55 % des lots contrôlés étaient conformes à la réglementation. La plupart des infractions ont été constatées dans les petits magasins. Dans les entreprises de remplissage, où les lots sont beaucoup plus grands, la situation est nettement meilleure. Toutes les infractions ont donné lieu à un avertissement ou à un procès-verbal avec proposition de transaction, voire à une transmission du dossier au parquet.

**08.03 Anneleen Van Bossuyt (N-VA):** Les consommateurs doivent obtenir ce pour quoi ils paient. Si près de la moitié des lots n'est pas conforme, c'est qu'il reste un travail important à effectuer.

*L'incident est clos.*

**09 Question de Anneleen Van Bossuyt à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Les pratiques trompeuses sur des stands alimentaires" (55030163C)**

**09.01 Anneleen Van Bossuyt (N-VA):** *Sur un des stands des dernières Gentse feesten, des burgers et des saucisses vegan ont été vendus comme s'il s'agissait de vraie viande. Il s'agit là d'une pratique commerciale trompeuse.*

*Le ministre est-il au courant de ce dossier? Des plaintes formelles ont-elles été déposées? Quelle en a été l'issue? Combien de plaintes ont-elles été déposées ces cinq dernières années concernant des pratiques commerciales trompeuses en lien avec la vente de denrées alimentaires?*

**09.02 Eva De Bleeker, secrétaire d'État (en néerlandais):** Après les Gentse Feesten, l'Inspection économique a reçu trois plaintes concernant un stand de nourriture en particulier. Aucune constatation officielle n'a pu être établie dans un procès-verbal. Les inspecteurs ont procédé à des contrôles aux Fonnefeesten de Lokeren, notamment chez le même exploitant. Aucune violation n'a alors été constatée. Aucun produit végétarien n'était disponible dans son échoppe.

L'Inspection économique a reçu 977 signalements de pratiques commerciales trompeuses concernant la vente de produits alimentaires au cours des cinq dernières années. L'exploitant concerné s'est vraisemblablement rendu compte, après ses "démêlés avec certains consommateurs", qu'il avait tout intérêt à ne plus se livrer à des pratiques commerciales trompeuses.

gecontroleerde loten conform de reglementering was. De meeste inbreuken werden aangetroffen bij de kleinere winkels. Bij de vulbedrijven, waar de loten veel groter zijn, is het een stuk beter. Bij alle inbreuken werd een waarschuwing of een proces-verbaal met transactievoorstel ontvangen, of zelfs een doorverwijzing naar het parket.

**08.03 Anneleen Van Bossuyt (N-VA):** De consument moet krijgen waarvoor hij betaalt. Als bijna de helft van de loten niet in orde is, is er nog veel werk aan de winkel.

*Het incident is gesloten.*

**09 Vraag van Anneleen Van Bossuyt aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "Consumentenmisleiding door eetkramen" (55030163C)**

**09.01 Anneleen Van Bossuyt (N-VA):** *In een kraam op de voorbije Gentse feesten werden vegan burgers en braadworsten als vlees verkocht. Dat heet consumentenmisleiding.*

*Is de minister hiervan op de hoogte? Werden er formele klachten ingediend? Wat is daarmee gebeurd? Hoeveel klachten waren er de laatste vijf jaar over consumentenmisleiding bij de verkoop van voedingswaren?*

**09.02 Staatssecretaris Eva De Bleeker (Nederlands):** Na de Gentse Feesten heeft de Economische Inspectie drie klachten ontvangen over een bepaald eetkraam. Er konden geen formele vaststellingen in een proces-verbaal worden gedaan. De inspecteurs hebben wel controles uitgevoerd op de Fonnefeesten in Lokeren, onder meer bij dezelfde uitbater. Er zijn toen geen inbreuken vastgesteld. Er waren daar geen vegetarische producten in het kraam te krijgen.

De Economische Inspectie heeft de afgelopen vijf jaar 977 meldingen ontvangen over consumentenmisleiding bij de verkoop van voedingswaren. De uitbater heeft na zijn 'sociaal experiment' vermoedelijk ingezien dat zijn handelspraktijken niet voor herhaling vatbaar zijn.

**09.03 Anneleen Van Bossuyt (N-VA):** Entre-temps, les règles ont changé et chaque stand des Gentse Feesten devra indiquer explicitement ce qu'il vend. De nos jours, les gens souhaitent choisir consciemment de manger de la viande ou de bannir la viande de leur alimentation.

*L'incident est clos.*

**10 Question de Anneleen Van Bossuyt à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Les droits des voyageurs" (55030165C)**

**10.01 Anneleen Van Bossuyt (N-VA):** L'été dernier, énormément de voyageurs ont été confrontés à des vols ou des voyages all-inclusive annulés, modifiés ou retardés. Conséquence: de très nombreuses personnes se sont plaintes du service à la clientèle très imparfait des compagnies aériennes: elles n'ont obtenu aucune information ni aucune aide de leur part, elles ont dû passer la nuit à l'aéroport, et j'en passe.

*Combien de plaintes la secrétaire d'État a-t-elle reçu concernant des irrégularités dans le cadre du traitement de vols annulés, modifiés ou retardés? Comment entend-elle faciliter la demande d'une indemnisation comme elle l'a annoncé précédemment? A-t-elle déjà parlé au ministre de la Mobilité des démarches qu'elle envisage?*

**10.02 Eva De Bleeker, secrétaire d'État (en néerlandais):** Le contrôle du respect de la législation en matière de droit des passagers est de la compétence du ministre de la Mobilité.

J'ai demandé aux plus grandes compagnies aériennes actives en Belgique d'informer clairement les voyageurs, par le biais de leurs sites web, sur leur droit à un dédommagement et sur les initiatives qu'ils doivent prendre pour réclamer ce dédommagement. Aujourd'hui, cette information reste trop souvent cachée – de manière délibérée ou non – des voyageurs. J'attends une réponse des compagnies aériennes sur la manière dont elles y donneront suite, et ce, dans les tout prochains jours.

La mise en place d'une plateforme unique pour les consommateurs facilitera également la réclamation de dédommagements. Les passagers seront informés par cette plateforme de leurs droits et ils disposeront également d'un canal unique pour résoudre leurs problèmes à l'amiable. Sur ces points, une concertation avec le ministre de la

**09.03 Anneleen Van Bossuyt (N-VA):** Intussen zijn de regels veranderd en zal elk kraampje op de Gentse Feesten expliciet moeten vermelden wat het verkoopt. Mensen willen nu eenmaal bewust wel of geen vlees eten.

*Het incident is gesloten.*

**10 Vraag van Anneleen Van Bossuyt aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De rechten van reizigers" (55030165C)**

**10.01 Anneleen Van Bossuyt (N-VA):** Afgelopen zomer werden heel wat reizigers geconfronteerd met geannuleerde, gewijzigde of vertraagde vluchten of pakketreizen. Naar aanleiding daarvan klaagden heel wat mensen over de gebrekkige dienstverlening van de luchtvaartmaatschappijen: ze kregen geen informatie of bijstand, ze moesten de nacht doorbrengen in de luchthaven enzovoort.

*Hoeveel klachten heeft de staatssecretaris ontvangen over onregelmatigheden bij de afhandeling van geannuleerde, gewijzigde of vertraagde vluchten? Hoe wil ze het opeisen van een schadevergoeding gemakkelijker maken, zoals ze eerder heeft aangekondigd? Heeft ze haar plannen al besproken met de minister van Mobiliteit?*

**10.02 Staatssecretaris Eva De Bleeker (Nederlands):** De publieke handhaving van de wetgeving inzake passagiersrechten behoort tot de bevoegdheid van de minister van Mobiliteit.

Ik heb de belangrijkste luchtvaartmaatschappijen in België gevraagd om reizigers via hun website duidelijk te informeren over hun recht op schadevergoeding en over de stappen die zij moeten zetten om die schadevergoeding aan te vragen. Vandaag wordt die informatie immers – al dan niet bewust – verborgen gehouden voor passagiers. Ik verwacht dat de luchtvaartmaatschappijen mij eerstdaags zullen antwoorden hoe zij daaraan gevolg willen geven.

Ook de oprichting van een uniek consumentenplatform zal het opeisen van schadevergoedingen vergemakkelijken. Via dat platform worden passagiers geïnformeerd over hun rechten en beschikken zij eveneens over een uniek kanaal om een minnelijke oplossing te vinden voor hun problemen. Voor deze punten is geen overleg

Mobilité n'est pas nécessaire.

**10.03 Anneleen Van Bossuyt (N-VA):** Le droit à un dédommagement est effectivement peu connu des citoyens. Les compagnies aériennes ne communiquent pas à ce sujet et une recherche sur Google renvoie souvent à des intermédiaires, lesquels exigent une commission dès lors que le dédommagement a été versé. Le traitement des demandes est également bien trop long. C'est pourquoi je salue le fait que la secrétaire d'État prenne les initiatives nécessaires.

*L'incident est clos.*

**11 Question de Anneleen Van Bossuyt à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Le guichet unique pour les consommateurs" (55030169C)**

**11.01 Anneleen Van Bossuyt (N-VA):** La secrétaire d'État veut créer un guichet unique pour les consommateurs, où les citoyens pourront déposer toutes leurs plaintes et tous leurs signalements. Initialement, le guichet aurait dû être prêt au début de 2022, mais sa création a déjà été repoussée à 2023.

*Qu'en est-il? Quels sont les résultats de l'étude de faisabilité bouclée en juin?*

**11.02 Eva De Bleeker, secrétaire d'État (en néerlandais):** Le 2 septembre 2022, le Conseil des ministres a pris connaissance des résultats de l'étude de faisabilité sur la création d'une plateforme unique pour les consommateurs. Cette plateforme poursuit cinq objectifs: une approche centrée sur le client, attentive aux consommateurs non aguerris au numérique; une simplification administrative grâce à un portail unique; une offre de services efficace et cohérente; une transparence et une source d'informations pour les décideurs politiques; un modèle à l'échelle qui peut être étendu à d'autres services publics pour le règlement des litiges avec les consommateurs.

Le marché public sera encore lancé cette année. Le Conseil des ministres a donné son feu vert. Les moyens qui avaient été dégagés dans ce cadre en 2022 seront transférés pour 2023. La plateforme devrait être opérationnelle dans la seconde partie de l'année 2023.

**11.03 Anneleen Van Bossuyt (N-VA):** Il est positif que le modèle à l'échelle puisse être étendu à d'autres services.

nodig met de minister van Mobiliteit.

**10.03 Anneleen Van Bossuyt (N-VA):** Het recht op schadevergoeding is inderdaad weinig bekend bij de mensen. De luchtvaartmaatschappijen communiceren er niet over en wie ernaar zoekt op Google, komt vaak bij tussenpersonen uit, die een commissieloon opeisen wanneer de schadevergoeding wordt uitbetaald. De behandeling van een aanvraag duurt ook veel te lang. Daarom juich ik toe dat de staatssecretaris de nodige initiatieven zal nemen.

*Het incident is gesloten.*

**11 Vraag van Anneleen Van Bossuyt aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "Het unieke consumentenloket" (55030169C)**

**11.01 Anneleen Van Bossuyt (N-VA):** De staatssecretaris wil werk maken van een uniek consumentenloket, waar burgers met al hun klachten en meldingen terecht kunnen. Aanvankelijk zou het er begin 2022 zijn, maar die datum werd al verschoven naar 2023.

*Wat is de stand van zaken? Wat zijn de resultaten van de haalbaarheidsstudie die in juni werd afgerond?*

**11.02 Staatssecretaris Eva De Bleeker (Nederlands):** Op 2 september 2022 heeft de ministerraad kennis genomen van de resultaten van de haalbaarheidsstudie over de oprichting van een uniek consumentenplatform. Het platform heeft vijf doelen: klantgerichtheid, met aandacht voor niet-digitaal onderlegde consumenten; administratieve vereenvoudiging via de unieke toegangspoort; efficiënte en consistente dienstverlening; transparantie en informatie aan beleidsmakers; een schaalmodel dat uitgebreid kan worden naar andere publieke diensten voor de regeling van consumentengeschillen.

Nog dit jaar wordt de overheidsopdracht gelanceerd. De ministerraad heeft zijn fiat gegeven. De middelen die hiervoor waren uitgetrokken in 2022, worden doorgeschoven naar 2023. Het platform moet operationeel zijn in het tweede deel van 2023.

**11.03 Anneleen Van Bossuyt (N-VA):** Het is goed dat het schaalmodel kan worden uitgebreid naar andere diensten.

*L'incident est clos.*

*Président: Albert Vicaire*

**12** Question de Albert Vicaire à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "L'évolution du prix des tickets d'évènements culturels en fonction du dévoilement de leur contenu" (55029826C)

**12.01** Albert Vicaire (Ecolo-Groen): Les prix des tickets de festivals varie. Le 27 janvier, le festival des Solidarités, ne renseignant que 12 noms d'artistes sur 35, affichait un prix de 59 euros. Le 20 avril, 27 artistes sur 35 étant connus, le prix était de 75 euros, et ainsi de suite jusque 120 euros.

L'information aux consommateurs est-elle défaillante? Est-il normal d'acheter une place sans connaître l'entièreté du contenu au risque de ne plus en avoir quand toute la programmation est dévoilée? Est-ce légal d'augmenter le prix au fur et à mesure que l'affiche est révélée? Ces pratiques respectent-elles le Code civil et le devoir d'information au consommateur? En arrêtant de vendre des pass 3 jours alors que les pass journaliers restent disponibles, ne crée-t-on pas une rareté artificielle?

**12.02** Eva De Bleeker, secrétaire d'État (*en français*): Les préventes sont une technique de marketing fréquente. Les entreprises doivent indiquer au consommateur le prix total avant l'achat, et ceci par écrit, de manière non équivoque, lisible et apparente. Offrir un prix plus intéressant quand l'affiche de l'évènement est partiellement connue n'est pas interdit pour autant que le consommateur en soit informé. L'entreprise ne peut donner des informations fausses ou trompeuses sur la programmation ou la disponibilité des places.

Cela constituerait une violation de l'interdiction des pratiques commerciales trompeuses.

Les entreprises sont libres de fixer leurs prix et de les adapter. Elles peuvent développer leur stratégie commerciale et faire jouer la loi de l'offre et de la demande, si cette technique n'est pas une pratique commerciale déloyale trompeuse. L'interdiction étant réglementée au niveau européen, les États membres ne peuvent introduire des règles supplémentaires pour des raisons de protection des

*Het incident is gesloten.*

*Voorzitter: Albert Vicaire*

**12** Vraag van Albert Vicaire aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "Gewijzigde ticketprijzen voor culturele evenementen afhankelijk van de bekendmaking van de affiche" (55029826C)

**12.01** Albert Vicaire (Ecolo-Groen): De prijs van een ticket voor één en hetzelfde festival kan variëren. Op 27 januari waren nog maar van 12 van de 35 artiesten op het festival Les Solidarités de namen bekend en kostte een ticket 59 euro. Op 20 april waren 27 van de 35 artiesten bekend en bedroeg de prijs al 75 euro en zo ging het verder tot een ticket uiteindelijk 120 euro kostte.

Blijft men hier in gebreke wat de informatie voor de consument betreft? Is het normaal dat men een ticket moet kopen zonder de volledige affiche te kennen, op gevaar af van geen ticket meer te kunnen bemachtigen wanneer de volledige affiche bekendgemaakt wordt? Is het wettelijk dat men de prijs verhoogt naarmate de affiche bekend raakt? Stroken deze praktijken met de bepalingen van het Burgerlijk Wetboek en met de informatieplicht ten aanzien van de consument? Creëert men geen kunstmatige schaarste door de verkoop van de driedagenpas stop te zetten terwijl er wel nog dagtickets beschikbaar zijn?

**12.02** Staatssecretaris Eva De Bleeker (*Frans*): De organisatie van een voorverkoop is een veelgebruikte marketingtechniek. Bedrijven moeten de consument vóór de aankoop op de hoogte brengen van de totaalprijs en dat moet schriftelijk en op een ondubbelzinnige, leesbare en goed zichtbare manier gebeuren. Het is niet verboden om een voordeligere prijs aan te bieden wanneer de affiche van het evenement slechts ten dele bekend is, voor zover de consument daarvan op de hoogte gesteld wordt. Het bedrijf mag geen onjuiste of misleidende informatie over het programma of de beschikbaarheid van plaatsen verstrekken.

Dat zou een schending van het verbod op bedrieglijke handelspraktijken inhouden.

De ondernemingen zijn vrij om hun prijzen te bepalen en ze aan te passen. Ze kunnen hun commerciële strategie ontwikkelen en mogen de wet van vraag en aanbod laten spelen, op voorwaarde dat er geen sprake is van een oneerlijke en bedrieglijke handelspraktijk. Aangezien dat verbod op Europees niveau gereguleerd is, mogen de lidstaten geen

consommateurs.

bijkomende regels ter bescherming van de consumenten invoeren.

**12.03 Albert Vicaire** (Ecolo-Groen): Je suis surpris que l'on ne puisse pas améliorer les choses.

**12.03 Albert Vicaire** (Ecolo-Groen): Ik ben verbaasd dat een en ander niet kan worden verbeterd.

*L'incident est clos.*

*Het incident is gesloten.*

**13 Question de Albert Vicaire à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Les systèmes de paiement cashless lors d'évènements" (55030374C)**

**13 Vraag van Albert Vicaire aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "Cashless betaalsystemen op evenementen" (55030374C)**

**13.01 Albert Vicaire** (Ecolo-Groen): Les festivals vendent des cartes à puce pour éviter les transactions avec de l'argent liquide. Les participants qui ne dépensent pas tout ont un délai pour récupérer la somme restante. Ensuite, la carte est jetée. Cela pose un problème de gestion des déchets et de protection des consommateurs, beaucoup ne réclamant pas leur dû.

**13.01 Albert Vicaire** (Ecolo-Groen): Op festivals worden er chipkaarten verkocht om cashbetalingen te vermijden. Deelnemers die het opgeladen bedrag niet volledig besteden, beschikken over een bepaalde termijn om het saldo terug te vragen. Daarna wordt de kaart weggegooid. Dat is problematisch uit het oogpunt van het afvalbeheer en van de consumentenbescherming, want veel festivalgangers vragen het verschuldigde bedrag niet terug.

Ne faudrait-il pas envisager d'autres modalités, comme le chargement de la somme sur la carte d'identité ou le paiement par carte bancaire?

Zou er niet nagedacht moeten worden over andere modaliteiten, zoals het opladen van het bedrag op de identiteitskaart of betaling met een bankkaart?

**13.02 Eva De Bleeker**, secrétaire d'État (*en français*): L'organisateur d'un événement est libre d'en déterminer les conditions d'accès et de participation, notamment le mode de paiement. S'il impose une carte de paiement spécifique, il doit en informer clairement le consommateur et indiquer le montant en euros de chaque denrée, boisson ou autre bien payé. Le solde non utilisé doit être facilement récupérable. L'imposition de certaines formalités pour obtenir son remboursement comme s'inscrire sur un site internet, une période d'échange trop brève ou des frais administratifs élevés peut être considéré comme une pratique commerciale déloyale interdite.

**13.02 Staatssecretaris Eva De Bleeker** (*Frans*): Het staat de organisator van een evenement vrij om de toegangs- en deelnamevoorwaarden, en meer bepaald de betaalmethode, te bepalen. Als hij een specifieke betaalkaart verplicht stelt, moet hij de consument daar duidelijk over informeren en het bedrag in euro van elk voedingsproduct, drankje of ander artikel dat betaald werd, vermelden. Het niet-gebruikte saldo moet gemakkelijk kunnen worden teruggevraagd. De verplichting tot het vervullen van bepaalde formaliteiten om terugbetaald te kunnen worden, zoals de registratie op een website, een te korte inwisselperiode of hoge administratiekosten kunnen beschouwd worden als verboden oneerlijke handelspraktijken.

L'Inspection économique contrôle le caractère admissible de certains modes de paiement lors des festivals. Vouloir imposer un ou certains d'entre eux est juridiquement problématique car le gouvernement leur accorderait ainsi un avantage concurrentiel.

De Economische Inspectie controleert of bepaalde tijdens festivals gebruikte betaalwijzen aanvaardbaar zijn. Het is juridisch gezien delicaat om één of meerdere betaalwijzen te willen opleggen, want op die manier zou de regering die betaalwijzen een concurrentievoordeel verschaffen.

*L'incident est clos.*

*Het incident is gesloten.*

**14 Questions jointes de - Melissa Depraetere à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Les contrats variables" (55030390C)**

**14 Samengevoegde vragen van - Melissa Depraetere aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "Variabele contracten" (55030390C)**

- Roberto D'Amico à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Les méthodes de calcul d'un contrat variable d'énergie" (55030904C)

**14.01** **Melissa Depraetere** (Vooruit): *Les factures d'acompte pour l'énergie prennent les ménages dans un étau et le calcul des avances est insuffisamment transparent.*

*Quelles sont les conclusions de la concertation organisée avec les fournisseurs le 19 septembre? De quelle manière répond-on à la demande de Test Achats de simplifier les contrats variables et d'élaborer un solide outil de comparaison? Dans quel délai ces propositions peuvent-elles être concrétisées?*

**14.02** **Roberto D'Amico** (PVDA-PTB): Test Achats dénonce la cacophonie sur les contrats variables et les méthodes d'indexation. Des entreprises utilisent leur méthode de calcul, d'autres celle de la CREG et d'autres celle du régulateur flamand (VREG). La comparaison des prix étant complexe, les consommateurs paient encore plus cher cette crise énergétique.

Le gouvernement pourrait-il imposer une méthode de calcul uniforme aux fournisseurs? Test Achats plaide pour un retour à maximum quatre indexations par an, comme avant 2018. Envisagez-vous de les limiter?

**14.03** **Eva De Bleeker**, secrétaire d'État (*en français*): Pour les contrats variables, les fournisseurs utilisent la méthode de calcul de la charte de comparaison des prix de la CREG, qui calcule le prix annuel estimé des contrats variables en utilisant la dernière valeur connue des paramètres d'indexation. Le V-test de la VREG donne au consommateur un indice de l'avenir, avec un prix annuel estimé. Je suis au courant du problème.

Je comprends la simplification demandée par Test Achats. Un cadre clair est nécessaire pour pouvoir faire une comparaison.

*(En néerlandais)* L'absence d'un tel cadre à l'heure actuelle rend les choses très compliquées pour le consommateur.

- Roberto D'Amico aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De berekeningsformules voor een variabel energiecontract" (55030904C)

**14.01** **Melissa Depraetere** (Vooruit): *De voorschotfacturen voor energie houden gezinnen in een wurggreep en de berekening van de voorschotten is onvoldoende transparant.*

*Wat zijn de conclusies van het overleg met de leveranciers op 19 september? Op welke manier wordt er tegemoetkomen aan de vraag van Test Aankoop om de variabele contracten te vereenvoudigen en een robuuste vergelijkingstool op te zetten? Binnen welke tijdspanne kan een en ander worden gerealiseerd?*

**14.02** **Roberto D'Amico** (PVDA-PTB): Test Aankoop hekelt het kluwen van indexatieparameters die voor variabele contracten toegepast worden. Sommige leveranciers hanteren hun eigen berekeningsmethode, andere volgen die van de CREG en nog andere die van de Vlaamse regulator (VREG). Aangezien het vergelijken van prijzen complex is geworden, betalen consumenten nog meer tijdens deze energiecrisis.

Zou de regering de leveranciers een uniforme berekeningsmethode kunnen opleggen? Test Aankoop pleit ervoor om opnieuw maximaal vier indexaties per jaar toe te staan, zoals dat tot 2018 het geval was. Overweegt u het aantal indexaties te beperken?

**14.03** Staatssecretaris **Eva De Bleeker** (*Frans*): Voor de variabele contracten gebruiken de leveranciers de berekeningsmethode van het charter voor goede informatieverschaffing bij de prijsvergelijking van elektriciteit en gas van de CREG. Voor de berekening van de geraamde jaarlijkse kost van variabele contracten wordt er in dat charter gebruikgemaakt van de laatst gekende waarde van de indexeringsparameters. Met de V-test van de VREG krijgt de consument op basis van een geraamde jaarlijkse kost een idee van wat de toekomst zal bieden. Ik ben op de hoogte van deze problematiek.

Ik begrijp wat u zegt met betrekking tot de door Test Aankoop gevraagde vereenvoudiging. Er is nood aan een duidelijk kader om een vergelijking te kunnen maken.

*(Nederlands)* Dat zo een kader er vandaag niet is, maakt het voor de consument zeer ingewikkeld.

*(En français)* Je vais demander à Mme Van der Straeten de poursuivre les consultations avec les Régions.

*(Frans)* Ik zal mevrouw Van der Straeten vragen om de raadplegingen met de gewesten voort te zetten.

Nous tiendrons compte de vos remarques dans les négociations du nouvel accord.

Bij de onderhandelingen over het nieuwe akkoord zullen wij met uw opmerkingen rekening houden.

**14.04 Melissa Depraetere** (Vooruit): Le fait qu'il s'agit de compétences partagées entre la ministre Van der Straeten et les Régions ne simplifie pas les choses.

**14.04 Melissa Depraetere** (Vooruit): Dat het gaat om gedeelde bevoegdheden met minister Van der Straeten en met de gewesten maakt het er niet eenvoudiger op.

**14.05 Roberto D'Amico** (PVDA-PTB): Je suis content que vous soyez consciente du problème. Nous comptons sur votre ténacité.

**14.05 Roberto D'Amico** (PVDA-PTB): Ik ben blij dat u zich van het probleem bewust bent. We rekenen op uw volharding.

*L'incident est clos.*

*Het incident is gesloten.*

Le **président**: La question n° 55029947C de M. Cogolati est supprimée. Les questions jointes n°s 55030373C et 55030851C de MM. Gilissen et Vermeersch sont transformées en questions écrites.

De **voorzitter**: Vraag nr. 55029947C van de heer Cogolati vervalt. De samengevoegde vragen nrs. 55030373C en 55030851C van de heren Gilissen en Vermeersch worden omgezet in schriftelijke vragen.

*La réunion publique de commission est levée à 15 h 25.*

*De openbare commissievergadering wordt gesloten om 15.25 uur.*