

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**

**18-01-2023**

**Après-midi**

**Woensdag**

**18-01-2023**

**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

Questions jointes de	1	Samengevoegde vragen van	1
- Patrick Prévot à Alexia Bertrand (Budget et Protection des consommateurs) sur "La "shrinkflation"" (55033092C)	1	- Patrick Prévot aan Alexia Bertrand (Begroting en Consumentenbescherming) over "Krimpflatie" (55033092C)	1
- Anneleen Van Bossuyt à Alexia Bertrand (Budget et Protection des consommateurs) sur "La réduflation" (55033139C)	1	- Anneleen Van Bossuyt aan Alexia Bertrand (Begroting en Consumentenbescherming) over "Krimpflatie" (55033139C)	1
- Reccino Van Lommel à Alexia Bertrand (Budget et Protection des consommateurs) sur "La réduflation" (55033245C) <i>Orateurs: Anneleen Van Bossuyt, Reccino Van Lommel, Alexia Bertrand, secrétaire d'État au Budget et à la Protection des consommateurs, adjointe au ministre de la Justice et de la Mer du Nord</i>	1	- Reccino Van Lommel aan Alexia Bertrand (Begroting en Consumentenbescherming) over "Krimpflatie" (55033245C) <i>Sprekers: Anneleen Van Bossuyt, Reccino Van Lommel, Alexia Bertrand, staatssecretaris voor Begroting en Consumentenbescherming, toegevoegd aan de minister van Justitie en Noordzee</i>	1
Question de Reccino Van Lommel à Alexia Bertrand (Budget et Protection des consommateurs) sur "Les informations pour le consommateur" (55033244C) <i>Orateurs: Reccino Van Lommel, Alexia Bertrand, secrétaire d'État au Budget et à la Protection des consommateurs, adjointe au ministre de la Justice et de la Mer du Nord</i>	3	Vraag van Reccino Van Lommel aan Alexia Bertrand (Begroting en Consumentenbescherming) over "De informatie voor de consument" (55033244C) <i>Sprekers: Reccino Van Lommel, Alexia Bertrand, staatssecretaris voor Begroting en Consumentenbescherming, toegevoegd aan de minister van Justitie en Noordzee</i>	3
Question de Kathleen Verhelst à Alexia Bertrand (Budget et Protection des consommateurs) sur "Les présidences belge et suédoise du Conseil de l'UE" (55033271C) <i>Orateurs: Kathleen Verhelst, Alexia Bertrand, secrétaire d'État au Budget et à la Protection des consommateurs, adjointe au ministre de la Justice et de la Mer du Nord</i>	4	Vraag van Kathleen Verhelst aan Alexia Bertrand (Begroting en Consumentenbescherming) over "De Belgische en Zweedse voorzitterschappen van de EU-Raad" (55033271C) <i>Sprekers: Kathleen Verhelst, Alexia Bertrand, staatssecretaris voor Begroting en Consumentenbescherming, toegevoegd aan de minister van Justitie en Noordzee</i>	4
Question de Reccino Van Lommel à Alexia Bertrand (Budget et Protection des consommateurs) sur "Les plaintes incessantes des consommateurs visant le service clientèle des fournisseurs d'énergie" (55033274C) <i>Orateurs: Reccino Van Lommel, Alexia Bertrand, secrétaire d'État au Budget et à la Protection des consommateurs, adjointe au ministre de la Justice et de la Mer du Nord</i>	5	Vraag van Reccino Van Lommel aan Alexia Bertrand (Begroting en Consumentenbescherming) over "De aanhoudende klachten van consumenten omtrent de klantendiensten van energieleveranciers" (55033274C) <i>Sprekers: Reccino Van Lommel, Alexia Bertrand, staatssecretaris voor Begroting en Consumentenbescherming, toegevoegd aan de minister van Justitie en Noordzee</i>	5



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

du

MERCREDI 18 JANVIER 2023

Après-midi

COMMISSIE VOOR ECONOMIE,  
CONSUMENTENBESCHERMING  
EN DIGITALE AGENDA

van

WOENSDAG 18 JANUARI 2023

Namiddag

La réunion publique de commission est ouverte à 13 h 35 par M. Stefaan Van Hecke, président.

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

**01** Questions jointes de

- Patrick Prévot à Alexia Bertrand (Budget et Protection des consommateurs) sur "La "shrinkflation"" (55033092C)
- Anneleen Van Bossuyt à Alexia Bertrand (Budget et Protection des consommateurs) sur "La réduflation" (55033139C)
- Reccino Van Lommel à Alexia Bertrand (Budget et Protection des consommateurs) sur "La réduflation" (55033245C)

**01.01** Anneleen Van Bossuyt (N-VA): *La réduflation signifie que le prix des produits n'augmente pas, mais que le volume que contient l'emballage est réduit. De cette façon, les fabricants appliquent des augmentations de prix sans que les consommateurs ne s'en aperçoivent. La France examine la question de savoir si ce phénomène peut être considéré comme une pratique commerciale déloyale.*

*La secrétaire d'État va-t-elle également faire examiner ce phénomène? Prendra-t-elle des initiatives pour sensibiliser les consommateurs à ces pratiques? Va-t-elle se concerter avec l'industrie pour que celle-ci communique de manière plus transparente tout changement de volume à l'avenir?*

**01.02** Reccino Van Lommel (VB): Nous

De openbare commissievergadering wordt geopend om 13.35 uur en voorgezeten door de heer Stefaan Van Hecke.

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

**01** Samengevoegde vragen van

- Patrick Prévot aan Alexia Bertrand (Begroting en Consumentenbescherming) over "Krimpflatie" (55033092C)
- Anneleen Van Bossuyt aan Alexia Bertrand (Begroting en Consumentenbescherming) over "Krimpflatie" (55033139C)
- Reccino Van Lommel aan Alexia Bertrand (Begroting en Consumentenbescherming) over "Krimpflatie" (55033245C)

**01.01** Anneleen Van Bossuyt (N-VA): *Bij krimpflatie worden producten niet in prijs verhoogd, maar wordt het volume in de verpakking verminderd. Op die manier voeren fabrikanten prijsverhogingen door zonder dat de consument het merkt. Frankrijk onderzoekt of het fenomeen als een misleidende handelspraktijk kan worden beschouwd.*

*Zal ook de staatssecretaris dit fenomeen laten onderzoeken? Zal ze initiatieven nemen om de consument van deze praktijken bewust te maken? Zal ze overleggen met de industrie, opdat die voortaan transparanter zou communiceren over volumewijzigingen?*

**01.02** Reccino Van Lommel (VB): We stellen vast

constatons que les fabricants réduisent souvent la taille de leurs emballages afin de répercuter l'inflation sur les consommateurs sans qu'ils s'en aperçoivent.

La secrétaire d'État estime-t-elle que les fabricants doivent indiquer les adaptations de volume sur les emballages? Dispose-t-elle de chiffres concernant l'ampleur du phénomène de la réduflation au cours des derniers mois?

**01.03** **Alexia Bertrand**, secrétaire d'État (*en français*): Pour l'Inspection économique, tant que la quantité indiquée sur l'emballage correspond à son contenu et que l'entreprise indique le prix à l'unité de mesure en plus du prix de vente, la *shrinkflation* n'est pas une pratique commerciale trompeuse. Le consommateur peut être vigilant et comparer les prix à l'unité. Les entreprises peuvent indiquer sur l'emballage la quantité modifiée, mais ce n'est pas une obligation. Le gouvernement ne pourrait l'introduire car la législation européenne vise une harmonisation maximale.

(*En néerlandais*) Dans le marché intérieur unique de l'UE, il n'est d'ailleurs guère sensé de mentionner une modification du volume net, le produit pouvant être proposé dans 27 États membres dans des dizaines d'emballages différents avec des volumes nets différents.

La réduflation ne constitue pas une pratique commerciale trompeuse, sauf lorsqu'elle est liée à des déclarations erronées ou ambiguës de la part du fabricant en ce qui concerne la quantité nette. Chaque cas doit être examiné individuellement. Si nécessaire, l'Inspection économique peut intervenir.

Mes services n'ont pas reçu de plaintes de consommateurs concernant la réduflation. Le consommateur belge est beaucoup plus intelligent et vigilant que ne le laissent entendre certains médias.

**01.04** **Anneleen Van Bossuyt** (N-VA): Des chiffres de 2020 ont révélé que, dans près de la moitié des cas, la quantité effective ne correspondait pas à la quantité mentionnée sur l'emballage, ce qui pose un problème. J'estime qu'il peut être sensé de sensibiliser les consommateurs au fait qu'ils peuvent être confrontés à ces situations. Jusqu'à présent, le gouvernement s'est peut-être surtout concentré sur les prix élevés de l'énergie, alors que nous devrions peut-être nous pencher davantage sur les prix élevés des denrées alimentaires. En effet, l'alimentation est un besoin fondamental.

dat producenten hun verpakkingen vaak kleiner maken, om via die weg de inflatie ongemerkt door te rekenen aan de consumenten.

Is de staatssecretaris van mening dat de producent op de verpakking moet vermelden dat het volume werd aangepast? Beschikt zij over cijfers inzake krimpflatie voor de jongste maanden?

**01.03** Staatssecretaris **Alexia Bertrand** (*Frans*): *Shrinkflation* is volgens de Economische Inspectie geen misleidende handelspraktijk, zolang de op de verpakking vermelde hoeveelheid overeenkomt met de inhoud, en het bedrijf naast de verkoopprijs ook de prijs per meeteenheid vermeldt. De consument kan waakzaam zijn en de eenheidsprijzen vergelijken. Bedrijven kunnen de gewijzigde hoeveelheid op de verpakking vermelden, maar dat is geen verplichting. De regering kan een dergelijke verplichting ook niet invoeren, aangezien de Europese regelgeving op maximale harmonisatie gericht is.

(*Nederlands*) In de eengemaakte interne markt van de EU heeft het trouwens weinig zin om een wijziging van het nettovolume te vermelden, aangezien het product in 27 lidstaten in tientallen verschillende verpakkingen met verschillende nettovolumes kan worden aangeboden.

Krimpflatie is geen misleidende handelspraktijk, behalve wanneer die gepaard zou gaan met incorrecte of dubbelzinnige verklaringen van de producent over de nettohoeveelheid. Elk geval moet individueel worden beoordeeld. Indien nodig, kan de Economische Inspectie optreden.

Mijn diensten hebben geen consumentenklachten over krimpflatie ontvangen. De Belgische consument blijkt veel intelligenter en waakzamer dan sommige media laten uitschijnen.

**01.04** **Anneleen Van Bossuyt** (N-VA): Uit cijfers van 2020 bleek dat in bijna de helft van de gevallen de effectieve hoeveelheid niet overeenstemt met de op de verpakking vermelde hoeveelheid. Dat is dan toch wel degelijk een probleem. Ik meen dat het zinvol kan zijn om consumenten erop te wijzen dat deze zaken kunnen gebeuren. Misschien heeft de regering tot nu toe vooral gefocust op de hoge energieprijzen, terwijl we misschien meer naar de hoge voedingsprijzen zouden moeten kijken. Voeding is immers een basisbehoefte.

**01.05** **Reccino Van Lommel** (VB): D'après la secrétaire d'État, le consommateur doit lui-même vérifier si le prix par kilogramme ou par litre a changé, mais presque personne ne le fait dans la pratique. Par conséquent, les consommateurs ne remarquent jamais qu'ils ont payé le même prix pour un volume moindre. La sensibilisation des consommateurs à cette pratique ne peut-elle pas être considérée comme l'une des tâches des autorités?

Je ne suis pas d'accord avec le fait que, sur le marché intérieur européen, il n'est pas possible de faire ajouter une mention distincte sur les emballages. Dans d'autres domaines, certains de nos emballages diffèrent de ceux de nos pays voisins. Le fait de n'avoir reçu aucune plainte montre à nouveau que peu de consommateurs se rendent compte du changement de volume des emballages.

*L'incident est clos.*

Le **président**: La question n° 55032623C de M. Patrick Prévot est transformée en question écrite.

**02** **Question de Reccino Van Lommel à Alexia Bertrand (Budget et Protection des consommateurs) sur "Les informations pour le consommateur" (55033244C)**

**02.01** **Reccino Van Lommel** (VB): L'étiquette de l'emballage doit mentionner certaines informations telles que la date limite de consommation, mais il n'est pas rare qu'il faille chercher longtemps avant de la trouver. D'autres informations sont également souvent imprimées en tout petits caractères sur l'emballage. Tout cela n'est pas simple pour les consommateurs. La mention volontaire du Nutri-Score est, quant à elle, généralement imprimée en plus grande taille.

Est-il possible d'imposer des conditions de taille ou de couleur pour la date limite de consommation apposée sur l'emballage ainsi qu'une taille de police minimale pour les mentions obligatoires? Des initiatives visant à généraliser l'utilisation du Nutri-Score sur les denrées alimentaires sont-elles en cours de préparation?

**02.02** **Alexia Bertrand**, secrétaire d'État (*en néerlandais*): Les informations sur les denrées alimentaires qui doivent être obligatoirement mentionnées sont définies dans le règlement européen n° 1169/2011. Son article 7 dispose que les informations sur les denrées alimentaires

**01.05** **Reccino Van Lommel** (VB): Volgens de staatssecretaris moet de consument zelf bekijken of de prijs per kilogram of per liter is gewijzigd, maar in de praktijk doet bijna niemand dat. Daardoor merken de mensen helemaal niet dat ze evenveel betalen voor minder volume. Het kan toch als een overheidstaak worden beschouwd om mensen daarvan bewust te maken?

Ik ben het niet eens dat we in een interne Europese markt geen aparte vermelding op de verpakkingen kunnen laten plaatsen. Ook op andere vlakken wijken sommige verpakkingen in ons land immers af van die in de buurlanden. Dat er weinig of geen klachten zijn binnengekomen, toont nogmaals aan dat heel weinig consumenten weten dat het volume in de verpakking werd gewijzigd.

*Het incident is gesloten.*

De **voorzitter**: Vraag nr. 55032623C van de heer Patrick Prévot wordt omgezet in een schriftelijke vraag.

**02** **Vraag van Reccino Van Lommel aan Alexia Bertrand (Begroting en Consumentenbescherming) over "De informatie voor de consument" (55033244C)**

**02.01** **Reccino Van Lommel** (VB): Op het etiket van de verpakking moet bepaalde informatie geplaatst worden, zoals de bewaardatum, maar vaak is het lang zoeken waar dit staat. Er staat vaak ook heel klein gedrukte andere informatie op de verpakking. Dat is allemaal niet eenvoudig voor de consument. De vrijwillige nutriscore staat er gewoonlijk wel groter op vermeld.

Is het mogelijk om voorwaarden op te leggen inzake de grootte of de kleur van de houdbaarheidsdatum op de verpakking en ook een bepaalde minimale lettergrootte op te leggen voor verplichte vermeldingen? Zitten er initiatieven in de pijplijn om het gebruik van de nutriscore op voedselproducten te veralgemenen?

**02.02** Staatssecretaris **Alexia Bertrand** (*Nederlands*): De voedselinformatie die verplicht vermeld moet worden, is vastgelegd in de Europese verordening nr. 1169/2011. Artikel 7 daarvan bepaalt dat voedselinformatie nauwkeurig, duidelijk en voor de consument gemakkelijk te begrijpen

doivent être précises, claires et aisément compréhensibles par les consommateurs. En vertu de l'article 13, elles doivent également être inscrites à un endroit apparent de manière à être facilement visibles et en caractères clairement lisibles et, si nécessaire, indélébiles, dans un corps de caractère égal ou supérieur à 1,2 mm. Toutefois, la taille des caractères doit être d'au moins 0,9 mm pour les emballages ou récipients dont la plus grande surface est inférieure à 80 cm<sup>2</sup>.

La Commission européenne peut adopter d'autres règles de lisibilité par le biais d'actes délégués. Les États membres ne peuvent donc pas s'écarter unilatéralement de ces règles.

Il n'est pas possible d'imposer légalement l'utilisation d'un Nutri-Score, au vu de l'harmonisation maximale découlant du règlement.

Les labels volontaires doivent être fondés sur des critères objectifs. Ils doivent être vérifiables par des tiers et ne peuvent pas être trompeurs. Ce n'est qu'à ces conditions qu'il pourra être examiné si une coopération avec l'autorité publique est opportune.

Pour les questions relatives au Nutri-Score, je renvoie vers le ministre de la Santé publique.

**02.03 Reccino Van Lommel (VB):** Il est regrettable qu'un État membre ne soit pas autorisé à prendre des mesures d'optimisation.

Une utilisation plus large du Nutri-Score serait certainement utile.

*L'incident est clos.*

**03 Question de Kathleen Verhelst à Alexia Bertrand (Budget et Protection des consommateurs) sur "Les présidences belge et suédoise du Conseil de l'UE" (55033271C)**

**03.01 Kathleen Verhelst (Open Vld):** Du 1er janvier au 30 juin de cette année, la Suède assure la présidence du Conseil de l'Union européenne.

Quelles initiatives législatives en matière de protection des consommateurs pouvons-nous attendre durant cette période? Quel est le lien avec les initiatives que notre pays entend prendre durant la présidence belge en 2024?

**03.02 Alexia Bertrand, secrétaire d'État (en néerlandais):** La présidence suédoise entend

moet zijn. Krachtens artikel 13 moet ze bovendien op een duidelijk zichtbare plaats en in duidelijk leesbare en zo nodig onuitwisbare letters aangebracht worden met een lettergrootte van 1,2 mm of meer. De lettergrootte bedraagt evenwel minstens 0,9 mm voor verpakkingen of recipiënten waarvan het grootste oppervlak minder dan 80 cm<sup>2</sup> bedraagt.

De Europese Commissie kan via gedelegeerde handelingen nadere regels vaststellen inzake leesbaarheid. De lidstaten kunnen dus zelf niet eenzijdig afwijken van die regels.

Het wettelijk opleggen van het gebruik van een nutriscore is niet mogelijk, gelet op de maximale harmonisatie uit de verordening.

Vrijwillige labels moeten gebaseerd zijn op objectieve criteria. Ze moeten verifieerbaar zijn door derden en mogen niet misleidend zijn voor de consumenten. Enkel onder die voorwaarden kan bekeken worden of een samenwerking met de overheid opportuun is.

Voor vragen over de nutriscore verwijs ik naar de minister van Volksgezondheid.

**02.03 Reccino Van Lommel (VB):** Het is jammer dat een lidstaat geen optimaliserende maatregelen mag nemen.

Een ruimer gebruik van de nutriscore kan zeker nuttig zijn.

*Het incident is gesloten.*

**03 Vraag van Kathleen Verhelst aan Alexia Bertrand (Begroting en Consumentenbescherming) over "De Belgische en Zweedse voorzitterschappen van de EU-Raad" (55033271C)**

**03.01 Kathleen Verhelst (Open Vld):** Van 1 januari tot 30 juni van dit jaar neemt Zweden het voorzitterschap van de Raad van de Europese Unie waar.

Welke wetgevende initiatieven inzake consumentenbescherming mogen we in die periode verwachten? Hoe verhoudt een en ander zich tot de initiatieven die ons land wil nemen tijdens ons voorzitterschap in 2024?

**03.02 Staatssecretaris Alexia Bertrand (Nederlands):** Het Zweedse voorzitterschap wil



s'atteler à la directive relative au renforcement du rôle du consommateur dans la transition écologique, à la directive relative à la collecte et au partage des données concernant la location d'hébergements à court terme et à la directive relative à la vente à distance de services financiers. Les travaux concernant la première directive ne pourront probablement être achevés que lors de la présidence belge. Par ailleurs, la présidence belge se penchera également sur la révision du règlement relatif à la coopération en matière de protection des consommateurs (règlement CPC), sur la directive REL en matière de règlement alternatif des litiges et sur le règlement relatif à un point de contact pour le règlement en ligne des litiges de consommation (plateforme ODR). Nous travaillerons également à la révision de la directive sur les voyages à forfait et nous plancherons sur plusieurs projets que notre pays présentera, comme la promotion des systèmes de Car-Pass.

*L'incident est clos.*

**04 Question de Reccino Van Lommel à Alexia Bertrand (Budget et Protection des consommateurs) sur "Les plaintes incessantes des consommateurs visant le service clientèle des fournisseurs d'énergie" (55033274C)**

**04.01 Reccino Van Lommel (VB):** Les problèmes de factures d'acompte et de disponibilité des fournisseurs d'énergie restent d'actualité. Les clients disposent de 15 jours pour contester la hausse de leur facture d'acompte, mais il leur est difficile de le faire dans ce délai. La secrétaire d'État précédente, Eva De Bleeker, planchait sur une solution.

La nouvelle secrétaire d'État a-t-elle également des projets dans ce sens? Un plan d'action verra-t-il le jour? Comment le suivi des fournisseurs d'énergie sera-t-il amélioré?

**04.02 Alexia Bertrand, secrétaire d'État (en néerlandais):** À mes yeux, l'information et la transparence concernant les factures d'acompte et de régularisation sont des priorités absolues. La fédération sectorielle et quelques fournisseurs d'énergie chez qui des infractions ont été constatées se sont engagés à s'amender. Ces engagements s'ajoutent aux règles existantes et sont mis en œuvre en plusieurs phases.

Mon cabinet continue de suivre de près ces engagements, en particulier en contrôlant le respect des échéances. Mon cabinet mène régulièrement des concertations avec les énergéticiens à ce sujet.

werken aan de richtlijn over het versterken van de positie van de consument voor de groene transitie, aan de richtlijn over het verzamelen en delen van gegevens over de kortetermijnverhuur van accommodatie en aan de richtlijn over de verkoop op afstand van financiële diensten. De eerste richtlijn zal waarschijnlijk pas onder het Belgische voorzitterschap kunnen worden afgewerkt. Daarnaast zal onder het Belgische voorzitterschap aandacht worden besteed aan de herziening van de verordening over de samenwerking inzake consumentenbescherming (CPC-verordening), de ADR-richtlijn over een alternatieve geschillenregeling en de verordening over een contactpunt voor online consumentengeschillen (ODR-platform). Verder zal er gewerkt worden aan de herziening van de pakketreisrichtlijn en aan enkele projecten die ons land zal voorstellen, zoals de promotie van de Car-Pass-systemen.

*Het incident is gesloten.*

**04 Vraag van Reccino Van Lommel aan Alexia Bertrand (Begroting en Consumentenbescherming) over "De aanhoudende klachten van consumenten omtrent de klantendiensten van energieleveranciers" (55033274C)**

**04.01 Reccino Van Lommel (VB):** De problemen met de voorschotfacturen en de bereikbaarheid van energieleveranciers blijven in de actualiteit. Klanten hebben 15 dagen de tijd om de verhoging van hun voorschotfactuur te betwisten, maar het wordt hen bepaald moeilijk gemaakt om dat binnen die termijn te doen. Voormalig staatssecretaris De Bleeker werkte aan een oplossing.

Heeft ook haar opvolgster plannen in die richting? Komt er een actieplan? Hoe worden de energieleveranciers verder opgevolgd?

**04.02 Staatssecretaris Alexia Bertrand (Nederlands):** Informatie en transparantie inzake voorschotten en eindfacturen zijn voor mij absoluut prioriteiten. De sectorfederatie en enkele energieleveranciers bij dewelke er inbreuken werden vastgesteld, hebben zich geëngageerd om het voortaan beter te doen. Die engagementen komen boven op de bestaande regels en worden in fases ingevoerd.

Mijn kabinet blijft die engagementen nauwgezet opvolgen, in het bijzonder door na te gaan of de deadlines worden gerespecteerd. Mijn kabinet overlegt daarover geregeld met de leveranciers.

Afin de rendre les factures d'acompte plus transparentes, nous avons examiné la communication des fournisseurs d'énergie avec leurs clients. Les courriers ont, au besoin, été modifiés. Des explications à ce sujet ont été publiées à la fois sur le site de la fédération sectorielle et sur celui des fournisseurs d'énergie. Il existe des podcasts, des illustrations claires et des plans en plusieurs phases. Je veille également à ce que les consommateurs non numériques soient atteints. Les fournisseurs se sont d'ores et déjà engagés à informer également ces consommateurs, par la poste ou par téléphone.

Certains fournisseurs d'énergie ont fait de la communication claire un outil de marketing et une enquête réalisée par un programme de radio a révélé que les délais d'attente auprès des centres de contact sont désormais sensiblement plus courts, ce que prévoit d'ailleurs la déclaration d'engagement.

Dans la phase suivante de la mise en œuvre de la déclaration d'engagement, le délai de traitement des factures et le pourcentage d'accessibilité seront examinés. Les premiers résultats sont attendus fin mars et je ne manquerai évidemment pas de communiquer à cet égard.

Dans l'intervalle, les règles générales en matière de protection des consommateurs du Code de droit économique restent d'application. Mes services assurent le suivi des signalements au SPF Économie. Si nécessaire, je demanderai à l'Inspection économique de prendre des mesures.

**04.03 Reccino Van Lommel (VB):** Les consommateurs ont assisté à l'explosion de leur facture, entraînant souvent des problèmes de paiement. Ils contactent alors leur fournisseur, qui n'a pas non plus demandé à ce que les prix atteignent de tels niveaux. Je suis impatient de découvrir l'évaluation de mars, car c'est là que nous verrons si la situation s'est améliorée. Les prix de l'énergie sont en baisse, tandis que les acomptes ne font qu'augmenter. J'espère que les fournisseurs d'énergie feront preuve d'honnêteté en communiquant sur la possibilité de réduire les acomptes, et que la secrétaire d'État suivra cela de près.

*L'incident est clos.*

*La réunion publique de commission est levée à 14 h 03.*

Om de voorschotfacturen transparanter te maken, hebben we de communicatie van de energieleveranciers met de klanten onder de loep genomen. Waar nodig werden de brieven aangepast. Toelichting daarbij werd op de website van zowel de sectorfederatie als op die van de energieleveranciers gepubliceerd. Er zijn podcasts, duidelijke afbeeldingen en stappenplannen. Ik zie er ook op toe dat de niet-digitale consument wordt bereikt. De leveranciers engageerden zich alvast om ook deze consumenten te informeren, via de post of per telefoon.

Sommige energieleveranciers hebben duidelijkere communicatie als marketingtool gebruikt en onderzoek van een radioprogramma wees uit dat de wachttijden bij de contactcentra nu een stuk korter zijn, wat trouwens in de engagementsverklaring staat.

In de volgende fase van de uitvoering van de engagementsverklaring worden de doorlooptijd van de facturatie en het bereikbaarheidspercentage in kaart gebracht. Eind maart worden de eerste resultaten verwacht en uiteraard zal ik daarover communiceren.

Ondertussen blijven de algemene consumentenregels van het Wetboek van economisch recht van toepassing. Mijn diensten volgen de meldingen bij de FOD Economie op. Zo nodig zal ik de Economische Inspectie tot actie aansporen.

**04.03 Reccino Van Lommel (VB):** Consumenten hebben hun factuur zien exploderen, waardoor er vaak betalingsproblemen opduiken. Ze contacteren daarop hun leverancier, die echter ook niet om die hoge prijzen heeft gevraagd. Ik kijk uit naar de evaluatie van maart omdat we dan pas kunnen zien of het echt beter gaat. De energieprijzen dalen momenteel, terwijl de voorschotten alleen maar verhogen. Ik hoop dat de energieleveranciers zo eerlijk zullen zijn om te communiceren dat de voorschotten verlaagd kunnen worden en dat de staatssecretaris dat ook goed opvolgt.

*Het incident is gesloten.*

*De openbare commissievergadering wordt gesloten om 14.03 uur.*