

Commission de l'Économie, de la
Protection des consommateurs et
de l'Agenda numérique

Commissie voor Economie,
Consumentenbescherming en
Digitale Agenda

du

van

MERCREDI 1 MARS 2023

WOENSDAG 1 MAART 2023

Après-midi

Namiddag

De openbare commissievergadering wordt geopend om 14.08 uur en voorgezeten door de heer Stefaan Van Hecke.

La réunion publique de commission est ouverte à 14 h 08 et présidée par M. Stefaan Van Hecke.

De teksten die in cursief zijn opgenomen in het Integraal Verslag werden niet uitgesproken en steunen uitsluitend op de tekst die de spreker heeft ingediend.

Les textes figurant en italique dans le Compte rendu intégral n'ont pas été prononcés et sont la reproduction exacte des textes déposés par les auteurs.

01 Vraag van Els Van Hoof aan Pierre-Yves Dermagne (VEM Economie en Werk) over "De discriminatie van mensen met een psychische aandoening in het verzekeringswezen" (55030079C)

01 Question de Els Van Hoof à Pierre-Yves Dermagne (VPM Économie et Travail) sur "La discrimination des personnes atteintes de troubles psychiques dans le monde de l'assurance" (55030079C)

01.01 Els Van Hoof (cd&v): Mijnheer de minister, ik verwijs naar de schriftelijke versie van mijn vraag. Ondanks het feit dat ik ze al in september indiende en ze op mijn verzoek werd uitgesteld, heeft ze niet aan actualiteit ingeboet.

Tijdens de plenaire vergadering van 14 juli 2022 stelde ik u een vraag omtrent de discriminatie van mensen met een psychische aandoening bij het afsluiten van een verzekering, ook om zelfdoding als opzettelijk daad uit het verzekeringsrecht te halen.

Dit naar aanleiding van een oproep van de psychologenvereniging VVKP waarin zij erop wezen dat mensen die behandeld worden door een psycholoog of in het verleden een behandeling volgden bij een psycholoog, meer moeite hebben om een verzekering te kunnen afsluiten of dat ze een hogere premie moeten betalen. Deze problematiek wordt al langer aangeklaagd en werd in het verleden door psychiaterverenigingen als "een schrijnende discriminatie" bestempeld.

U antwoordde toen dat u werkt aan een wetsontwerp omtrent het recht om vergeten te worden met oog op een uitbreiding naar de verzekering gewaarborgd inkomen. U verklaarde toen ook dat u er overtuigd van bent dat het recht om vergeten te worden nog zou kunnen worden uitgebreid naar psychische aandoeningen, na een studie door het KCE. Dit is uiteraard iets om aan te moedigen.

U verklaarde in uw antwoord echter ook dat we ambitieus moeten zijn en dan stel ik mij toch de vraag: zou het niet ambitieus zijn om een grondig debat te voeren met oog op een grondige hervorming van het verzekeringsrecht, waarbij de systematische ongelijkheden tussen somatische en psychische aandoeningen eindelijk eens grondig aangepakt zouden worden, zowel voor gewaarborgd inkomen, schuldsaldoverzekeringen, als voor hospitalisatieverzekeringen? Beroepsverenigingen vragen namelijk al lang om een dergelijke hervorming van het verzekeringswezen en ook de rechtspraak heeft recent voor het eerst erkend dat het onderscheid tussen fysieke en psychische aandoeningen door verzekeraars een discriminatie inhoudt. Het wordt dus tijd dat we eindelijk werk maken van deze hervorming en de vicieuze cirkel tussen psychische problematiek en armoede doorbreken!

Hoever staat u met uw wetsontwerp betreffende het recht om vergeten te worden voor chronische aandoeningen? Wat zal dit precies inhouden en wanneer verwacht u hiermee naar het Parlement te kunnen komen?

Werd er intussen reeds een studie gevraagd aan het KCE met betrekking tot de uitbreiding van het recht om vergeten te worden voor chronische ziekten naar psychische aandoeningen? Zo ja, wanneer zou deze studie aangevat worden?

Heeft u nog andere plannen om de systematische discriminatie van mensen met een psychische aandoening in het verzekeringswezen aan te pakken? Zo ja, welke plannen en met welke timing?

01.02 Minister **Pierre-Yves Dermagne**: Mevrouw Van Hoof, ter herinnering, de wet van 30 oktober 2022 voorziet al in een uitbreiding van het recht om vergeten te worden voor de arbeidsongeschiktheidsverzekering. Net als voor de schuldsaldoverzekering bestaat de mogelijkheid referentieroosters in verband met chronische ziekten te hanteren, op voorstel van het federale Kenniscentrum voor de Gezondheidszorg.

Wij hebben samen met de minister van Volksgezondheid een overleg gepland met het KCE om de nodige studies te bepalen en te prioriteren. Ik kan u op dit ogenblik dus geen planning geven. De verzekeraars zijn sowieso onderworpen aan de regels inzake non-discriminatie. Ik focus nu op de mogelijke toepasbaarheid van het recht om vergeten te worden bij bepaalde chronische psychische aandoeningen.

01.03 **Els Van Hoof** (cd&v): Ik noteer dat u zich zult concentreren op bepaalde psychische aandoeningen. Dat is dan nieuw, want in het voorstel van 2022 ging het vooral over somatische aandoeningen. Het is heel duidelijk dat er een discriminatie is tussen psychische en somatische aandoeningen. Dat is niet alleen zo in het verzekeringswezen. Zo zijn bepaalde statuten zoals het statuut van chronisch zieke nog steeds niet toegankelijk voor personen met ernstige psychiatrische aandoeningen.

Daarbij komt nog dat verzekeringsmaatschappijen personen na een depressie of burn-out niet meer verzekeren of slechts tegen een verhoogde premie. Dat is wel degelijk een discriminatie. Ik heb een wetsvoorstel ingediend, omdat bepaalde verzekeringsmaatschappijen kosten na een zelfmoordpoging in het kader van een hospitalisatieverzekering niet terugbetalen, alsof wie een zelfmoordpoging doet, zelf voor de mislukking van die poging kiest. Die discriminatie moet dringend worden aangepakt.

U stelde vorig jaar, in antwoord op mijn vraag in de plenaire vergadering, een studie ter zake in het vooruitzicht, maar die is er nog steeds niet. Ik hoop dat er dringend wordt overlegd met het KCE om de studie concreet te maken. De hele sector is daar vragende partij voor.

De Staten-Generaal van de Geestelijke Gezondheidszorg, die in Vlaanderen zeer bekend is, zal alvast zijn acties daarop toespitsen en binnenkort opnieuw naar buiten komen met een aantal cijfers ter zake. Het zou goed zijn dat de regering de staten-generaal voor zou zijn en inderdaad het KCE opdraagt vooruitgang te boeken met de studie, waarmee zij aantoont dat zij de kwestie au sérieux neemt.

Ik moedig u aan om er werk van te maken. Het is goed dat u de kwestie ernstig neemt, maar nu moet u dat engagement om een en ander te laten berekenen, hardmaken. Dergelijke aanpassingen aan de verzekeringen zullen zeker gepaard gaan met een hoog prijskaartje. Ik kijk uit naar het vervolg.

Het incident is gesloten.

L'incident est clos.

02 Questions jointes de

- Roberto D'Amico à Pierre-Yves Dermagne (VPM Économie et Travail) sur "Le blocage des prix et l'étude de l'Observatoire des prix" (55033565C)
- Anneleen Van Bossuyt à Pierre-Yves Dermagne (VPM Économie et Travail) sur "La crise des prix des denrées alimentaires" (55033908C)
- Malik Ben Achour à Pierre-Yves Dermagne (VPM Économie et Travail) sur "L'écart entre les prix dans les supermarchés belges et dans ceux des pays voisins" (55034554C)

02 Samengevoegde vragen van

- Roberto D'Amico aan Pierre-Yves Dermagne (VEM Economie en Werk) over "Het blokkeren van de prijzen en de studie van het Prijzenobservatorium" (55033565C)
- Anneleen Van Bossuyt aan Pierre-Yves Dermagne (VEM Economie en Werk) over "De voedingsprijscrisis" (55033908C)
- Malik Ben Achour aan Pierre-Yves Dermagne (VEM Economie en Werk) over "De prijsverschillen tussen de supermarkten in België en die in onze buurlanden" (55034554C)

02.01 **Roberto D'Amico** (PVDA-PTB): Monsieur le président, monsieur le ministre, la ministre en charge du Commerce du gouvernement Macron envisage d'imposer le blocage des prix pour vingt produits par enseigne dans les grandes surfaces d'ici le mois de mars. En Grèce, depuis plusieurs mois déjà, le gouvernement bloque à prix cassés un panier de produits. Cela permet aux Grecs de payer 25 % moins cher leurs courses.

Il y a un an exactement, je vous soumettais cette idée du blocage des prix afin de lutter contre l'inflation et pour empêcher que les grands groupes ne profitent de l'augmentation des prix pour garantir des marges élevées. Ces marges sont particulièrement élevées en Belgique, au-delà de celles des pays voisins, comme l'a indiqué le baromètre socio-économique de la FGTB.

Monsieur le ministre, prévoyez-vous de travailler sur un projet de loi visant à bloquer les prix et à fixer des prix maxima pour une série de produits, comme le propose le PTB? Par ailleurs, l'Observatoire des prix a déclaré que l'évolution des marges bénéficiaires ne constituait pas le problème des hausses de prix du caddie. Adhérez-vous à cette analyse, alors que les marges bénéficiaires atteignent 45 % au niveau global? Enfin, l'Observatoire des prix annonce qu'il finalisera son étude en 2023. Pouvez-vous nous communiquer une date plus précise?

02.02 **Anneleen Van Bossuyt** (N-VA): *De inflatie daalde in januari tot 8,05%, maar voeding en drank blijven duurder worden. 'De energiecrisis lijkt daarmee een voedings(prijs)crisis te zijn geworden', dixit professor Stijn Baert.*

Voeding is vandaag 15,6% duurder dan een jaar geleden, dat blijkt uit cijfers uit van Indexcommissie en Stijn Baert. Uitschieters zijn melk, kaas en eieren (27,6% duurder dan een jaar geleden), oliën en vetten (36,9% duurder) en groenten (20,8% duurder). De stijging van de voedselprijzen de afgelopen zes maanden zou in België zelfs meer uitgesproken zijn dan in de rest van de EU.

Dit zijn nu al abnormale verhogingen en daarbovenop worden nog stijgingen verwacht. Zo wordt aangegeven dat de voedingsindustrie (producenten en supermarkten) eigenlijk nog 8% van de gestegen kosten zouden moeten doorrekenen naar de consument.

Enmaal voedingsprijzen gestegen zijn, zakken ze niet meer. Wel kunnen we maatregelen nemen om de verdere stijging een halt toe te roepen.

Vandaar volgende vragen:

Nam u kennis van deze berichtgeving?

Nam u reeds kennis van de studie van het Prijzenobservatorium over de prijstransmissie en de marges in de voedingssector?

Welke conclusies trok u hieruit?

Welke stappen zal u naar aanleiding van deze studie ondernemen?

Welke maatregelen zal u nemen om de stijgende voedselprijzen een halt toe te roepen?

02.03 **Malik Ben Achour (PS)**: Merci monsieur le président. Bonjour monsieur le ministre.

Dans son étude mensuelle du mois de janvier, Test Achats constate, en se basant sur un échantillon de 3 000 produits issus de sept chaînes de magasins, que l'inflation est en baisse pour la première fois depuis plus d'un an. C'est bien entendu un signal positif, mais qui ne règle pas tout, loin de là, à commencer par le différentiel énorme que nous constatons entre les prix pratiqués dans nos supermarchés et les prix pratiqués dans les supermarchés de nos voisins.

Dans le Colruyt le plus proche de mon domicile par exemple, celui de Verviers, le shampoing Head & Shoulders – pour ne pas citer de marque – est à 6,89 euros. Or, à une trentaine de kilomètres de là, au Kaufland de Montjoie, qui n'est pas loin de chez moi non plus mais du côté allemand, il est à 4,75 euros. Cela fait plus de deux euros d'écart. Ce constat est à l'avenant pour un grand nombre de produits. Je pourrais citer les sodas, qui sont régulièrement deux fois moins chers. Il n'y a dès lors rien d'étonnant au fait que l'on assiste dans mon arrondissement à une grande migration commerciale chaque weekend vers les supermarchés et hypermarchés de Montjoie, Aix-la-Chapelle ou encore Würselen, au détriment du secteur belge de la grande distribution, lequel emploie pourtant des dizaines de milliers de personnes.

On retrouve bien sûr la même situation dans chaque région frontalière de notre petit pays. Conscient du problème et afin de l'objectiver, vous aviez annoncé fin septembre que vous alliez demander à l'Observatoire des prix de réactualiser l'étude menée en 2017 sur l'évolution des prix et de la concurrence.

Mes questions sont les suivantes: cette requête a-t-elle été effectuée? L'Observatoire a-t-il pu obtenir des résultats? Dans l'affirmative, quels sont ces résultats et, plus particulièrement, quelles sont les explications avancées dans le cas de l'Allemagne, lequel est vraiment flagrant par rapport aux céréales, aux sodas et par rapport à toute une série d'autres produits où les prix sont parfois deux à trois fois moindres que chez nous? Quelles sont les mesures qui pourraient être prises sur la base de ce constat? Un blocage des prix par exemple est-il envisageable pour certaines denrées ou certains produits.

02.04 **Minister Pierre-Yves Dermagne**: Ik volg de situatie op de voet. Ik deel uw bezorgdheid over de stijging van de prijzen in supermarkten.

Uit het jongste jaarverslag van het Prijzenobservatorium blijkt dat de voedselinflatie historisch hoog was in 2022 en nog toenam in januari. De studie leert ons dat in 2022 de marges in zowel de voedingsindustrie als de retail onder druk kwamen te staan als gevolg van de oorlog in Oekraïne. De kosten zijn gestegen, terwijl de verkoopprijzen niet in dezelfde mate zijn gestegen.

Dans le commerce de détail, il est observé une augmentation plus forte des coûts par rapport aux prix de vente pour presque tous les groupes de produits analysés. Le corollaire est que leurs marges semblent avoir diminué en 2022. Pour ces raisons, l'instauration d'un prix maximum dans l'agro-alimentaire et les supermarchés n'est pas à l'ordre du jour.

En effet, l'objectif de l'instauration d'un prix maximum est de réduire les marges pour les rendre plus équilibrées et donc plus justes. L'étude de l'Observatoire des prix n'a pas permis de montrer un déséquilibre à ce niveau. Il est aussi à noter que la mise en place d'un prix maximum nécessite la présence d'un régulateur examinant quotidiennement le marché pour calibrer le prix maximum correctement.

Par ailleurs, et comme évoqué, l'étude de l'Observatoire des prix sur les différences de niveau de prix à la consommation entre la Belgique et ses pays voisins directs, dans les supermarchés, devrait être finalisée au cours du second semestre 2023.

Cette étude n'analysera plus seulement le niveau des prix mais également les raisons expliquant le différentiel de prix entre ceux que l'on connaît dans nos supermarchés et ceux que l'on connaît dans les pays voisins pour toute une série de produits - comme vous l'avez évoqué en détail, monsieur Ben Achour.

La volonté est de faire en sorte que cette étude de l'Observatoire des prix soit finalisée au second semestre 2023 avec une préférence pour le début du semestre plutôt que pour la fin.

02.05 Roberto D'Amico (PVDA-PTB): Monsieur le ministre, je vous ai bien écouté. Vous affirmez que les marges n'augmentent pas mais, pas plus tard que ce matin, une étude de Greenpeace dit que le secteur agro-alimentaire fait des marges record. C'est exactement l'inverse de vos propos.

Je lis que "les marges record dans le secteur agro-alimentaire n'arrêtent pas d'augmenter". Nous avons déposé une proposition de loi pour bloquer ces augmentations. Elle n'est pas farfelue puisque, au lendemain de la Seconde Guerre mondiale, le gouvernement avait décidé de bloquer les prix de première nécessité.

02.06 Pierre-Yves Dermagne, ministre: Après la Première Guerre mondiale, avait été appliquée l'indexation automatique des salaires.

02.07 Roberto D'Amico (PVDA-PTB): Merci pour le cours d'histoire. Mais si on l'a fait au lendemain de la Seconde Guerre mondiale, pourquoi ne pas le faire aussi aujourd'hui? Je rappelle que nous avons déposé une proposition de loi allant en ce sens.

02.08 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Mijnheer de minister, dank u voor uw antwoord. Aan de grondstofprijzen zelf kunnen we niets doen. Er zijn wel specifiek Belgische structurele problemen, waardoor de winkelkar bij ons duurder is dan in de buurlanden. Denk maar aan bijvoorbeeld de rigide arbeidswetgeving, de hoge belastingen op arbeid, de complexiteit om bij ons distributiecentra op te zetten, het gebrek aan concurrentie in ons land.

Een studie van de OESO toont aan dat de Belgische retailsector tot de vijf minst concurrentiële van Europa behoort. Een open en concurrentiële marktomgeving is essentieel om tot een groter aanbod te komen, maar ook tot een betere dienstverlening en lagere prijzen voor de consument. Op het vlak van structurele maatregelen om de prijs van een winkelkar te verlagen, zie ik geen actie van u.

Mijn fractie vraagt al enkele jaren naar een studie door het Prijzenobservatorium met een prijsvergelijking tussen Belgische en buitenlandse supermarkten. U heeft daar nu gehoor aan gegeven en in het tweede semester van 2023 mogen we resultaten verwachten. Dat is echter veel te laat. Had u die studie eerder besteld, dan hadden we nu aan de slag kunnen gaan om de nodige maatregelen te nemen, naast degene die ik reeds heb vernoemd. Ik hoop op een snelle actie van uw kant.

02.09 Malik Ben Achour (PS): Monsieur le ministre, le deuxième semestre 2023, avec une préférence pour le début du semestre, cela me semble très bien. Je me réjouis de découvrir le contenu de cette étude, parce que j'aimerais vraiment comprendre le mécanisme de formation des prix dans la grande distribution.

J'habite à 30 minutes de la frontière allemande, comme de la frontière néerlandaise. Je le confesse, je vais parfois faire mes courses en Allemagne et ne comprends pas que le Coca-cola soit vendu 1,50 euro le litre chez nous et 0,75 en Allemagne, que le gel douche ou le shampooing soient vendus 11 à 12 euros le litre chez nous et 3 à 4 euros le litre en Allemagne, que le fromage en tranches Leerdammer, par exemple, coûte 4,35 euros au Delhaize près de chez moi et 2,40 en Allemagne! Et, quand il est en promotion, ce fromage est encore moins cher: j'ai déjà acheté le paquet de huit tranches de Leerdammer pour presque 1 euro en Allemagne.

Il est difficile, pour un consommateur lambda, de comprendre que les marges n'aient pas augmenté en Belgique dans la grande distribution. Ou alors, il faut qu'on m'explique comment les prix se forment dans la grande distribution chez nous.

Rendez-vous dans le courant de cette année-ci pour découvrir le contenu de cette étude et, je l'espère, prendre les mesures qui seront adaptées à la situation de la grande distribution en Belgique. Il y a vraiment là des phénomènes qui sont très étonnants! Merci pour votre travail.

*Het incident is gesloten.
L'incident est clos.*

03 **Vraag van Michael Freilich aan Pierre-Yves Dermagne (VEM Economie en Werk) over "De basisbankdienst" (55033369C)**

03 **Question de Michael Freilich à Pierre-Yves Dermagne (VPM Économie et Travail) sur "Le service bancaire de base" (55033369C)**

03.01 **Michael Freilich (N-VA):** Mijnheer de minister, eigenlijk is mijn vraag wanneer de basisbankdienst voor ondernemingen van start zou gaan, zonder voorwerp, aangezien die sinds gisteren van toepassing is. Gefeliciteerd, mijnheer de minister. U hebt woord gehouden; de basisbankdienst is een feit.

Ik heb op mijn sociale media al geschreven dat het een belangrijke dag was, ook al heeft de totstandkoming van een regeling ter zake veel te lang geduurd. Politici zouden trouwens eerlijk moeten toegeven dat dat nooit zo lang had mogen aanslepen. Vandaag mogen meerderheid en oppositie fier zijn dat ze de basisbankdienst samen konden realiseren.

Het is en blijft inderdaad belangrijk dat ondernemingen in ons land over een Belgische bankrekening kunnen beschikken. Dat hebt u zelf kunnen vaststellen tijdens uw bezoek samen met mij aan enkele Antwerpse ondernemingen, waarvoor dank trouwens. Ik hoop nu dat het probleem dankzij een goede oplossing achter ons ligt, dat het systeem werkt en dat we voor meer transparantie kunnen zorgen. Het is niet de bedoeling dat men, als men geen rekening heeft in dit land en er eentje ergens ver van hier wil openen, cash moet betalen.

Mijnheer de minister, ik bedank u nogmaals, want het is een mooie dag voor de vele honderden, zelfs duizenden ondernemingen die veel te lang geen bankrekening hebben gehad.

03.02 **Minister Pierre-Yves Dermagne:** Ik dank u voor de goede samenwerking. Het was inderdaad een belangrijk dossier voor u en mij en voor de vele ondernemingen van ons land.

*L'incident est clos.
Het incident is gesloten.*

04 **Question de Roberto D'Amico à Pierre-Yves Dermagne (VPM Économie et Travail) sur "Le blocage de comptes bancaires" (55033601C)**

04 **Vraag van Roberto D'Amico aan Pierre-Yves Dermagne (VEM Economie en Werk) over "Het blokkeren van bankrekeningen" (55033601C)**

04.01 **Roberto D'Amico (PVDA-PTB):** Monsieur le président, monsieur le ministre, au mois de juillet dernier, je vous avais questionné concernant le blocage de comptes bancaires en cas de dette non réglée dans le cadre de l'impôt sur le revenu des personnes physiques.

À l'époque, vous m'aviez répondu que vous ne pouviez pas vous prononcer sur un cas particulier, mais que vous alliez vous informer concernant le nombre de personnes concernées par ces blocages de comptes bancaires et sur la période de blocage de ceux-ci.

N'ayant pas reçu de réponse écrite depuis, je me permets de vous interpellier à nouveau aujourd'hui, fort d'un nouveau témoignage, celui d'une dame pensionnée dont la banque, ING pour ne pas la citer, l'a plongée dans le rouge, en négatif, sans lui demander son autorisation. Aujourd'hui, le versement de sa pension est bloqué car elle n'a pas remboursé une dette de 136 euros. Je vous réitère donc mes questions.

Monsieur le ministre, combien de personnes par an sont-elles concernées par des blocages de comptes

bancaires?

Pendant combien de temps ces blocages ont-ils lieu en moyenne? N'avez-vous pas le pouvoir, en tant que ministre de l'Économie, d'empêcher les banques d'effectuer de tels blocages?

04.02 Pierre-Yves Dermagne, ministre: Monsieur le président, monsieur le député, suite à votre précédente question, mon administration a pris contact avec Febelfin en vue d'obtenir les éléments de réponse sur le nombre de personnes concernées par cette problématique et sur la durée moyenne de ces "blocages" de comptes bancaires. À l'heure actuelle, je n'ai toujours pas eu de retour de la part de Febelfin sur cette question.

Comme vous l'avez dit vous-même, un ministre ne peut pas se prononcer ou intervenir sur des cas personnels ou individuels. Il me paraît donc difficile de transmettre des éléments de réponse sur la question posée et d'en tirer des conséquences plus générales.

Je tiens également à préciser qu'il convient de s'assurer que le cas évoqué concerne bel et bien un blocage de compte. Pour rappel, il est question de blocage de compte dans l'hypothèse où un consommateur souhaite retirer un montant et non lorsqu'il souhaite déposer un montant. Dans le cas du versement de la pension sur un compte, on est donc dans une situation quelque peu différente.

Dans le deuxième cas de figure, il s'agit plutôt d'une fermeture de compte unilatérale. Je tiens d'ailleurs à souligner que le consommateur a toujours la possibilité d'ouvrir un compte bancaire auprès d'une autre banque par le biais, notamment, du service bancaire de base – on vient d'évoquer le service bancaire de base pour les entreprises, vous savez que je me suis battu et que j'ai obtenu la mise en place d'un service bancaire de base pour les particuliers. Il existe également une charte sur le service bancaire universel qui impose aux banques de fournir un service minimum auquel chaque consommateur a droit. Je vais donc réitérer mon interpellation auprès de Febelfin pour obtenir enfin ces données. N'hésitez pas non plus, sous le couvert de la discrétion due aux cas individuels bien entendu, à nous transmettre des éléments sur ce point-là.

04.03 Roberto D'Amico (PVDA-PTB): Merci monsieur le président. Monsieur le ministre, au vu de la crise économique, vous devez tout de même vous assurer que ces comptes ne soient pas bloqués. C'est le premier point. Par ailleurs, je vous ai entendu ce matin sur *Matin Première*. Vous avez dit que vous aviez tapé sur la table. Eh bien, retournez chez Febelfin et faites-le! Cela fait six mois? Eh bien, tapez encore plus fort! Sans vous blesser bien entendu. Merci.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

05 Questions jointes de

- Roberto D'Amico à Pierre-Yves Dermagne (VPM Économie et Travail) sur "L'amende infligée à Novartis par l'Autorité belge de la Concurrence" (55033639C)

- Sofie Merckx à Pierre-Yves Dermagne (VPM Économie et Travail) sur "L'amende infligée à Novartis par l'Autorité belge de la Concurrence" (55033640C)

- Catherine Fonck à Pierre-Yves Dermagne (VPM Économie et Travail) sur "La décision de l'Autorité belge de la Concurrence d'infliger une amende à Novartis (Lucentis)" (55034506C)

05 Samengevoegde vragen van

- Roberto D'Amico aan Pierre-Yves Dermagne (VEM Economie en Werk) over "De door de Belgische Mededingingsautoriteit aan Novartis opgelegde boete" (55033639C)

- Sofie Merckx aan Pierre-Yves Dermagne (VEM Economie en Werk) over "De door de Belgische Mededingingsautoriteit aan Novartis opgelegde boete" (55033640C)

- Catherine Fonck aan Pierre-Yves Dermagne (VEM Economie en Werk) over "De beslissing van de Belgische Mededingingsautoriteit om Novartis een boete op te leggen (Lucentis)" (55034506C)

05.01 Roberto D'Amico (PVDA-PTB): *Monsieur le ministre, pendant des années, Novartis a diffusé de fausses informations pour dissuader les patients d'utiliser l'Avastin afin de lutter contre la dégénérescence maculaire humide des maladies oculaires. La multinationale Novartis a semé le doute et la confusion autour de ce médicament, en allant à l'encontre de toute preuve scientifique afin de*

favoriser son propre médicament, beaucoup plus cher, le Lucentis. Parmi les semeurs de doute, on retrouve également la précédente ministre de la Santé, la libérale Maggie De Block.

Nous avons un problème dans ce pays car les intérêts de Big Pharma passent régulièrement avant les intérêts des gens. Novartis a finalement été condamné par l'Autorité belge de la concurrence pour abus de position dominante huit ans après la plainte de Test-Achats. La multinationale devra payer 2,8 millions d'amende. Cela peut sembler être un montant énorme pour les travailleurs, mais il faut savoir que le coût pour la sécurité sociale de cet abus de position dominante se situe entre 200 à 500 millions d'euros, et que cette entreprise a payé des amendes beaucoup plus importantes dans d'autres pays européens: 90 millions d'euros après un an d'enquête en Italie, et 385 millions après 3 ans en France.

Mes questions, Monsieur le ministre, sont les suivantes : comment se fait-il que l'enquête de l'Autorité belge de la concurrence ait pris autant de temps? Comment se fait-il que l'amende soit si faible par rapport aux autres cas en Europe, par rapport au coût engendré par cette multinationale à notre sécurité sociale et surtout par rapport aux moyens financiers dont dispose Novartis? Pensez-vous que des amendes si basses soient de nature à changer les pratiques de Big Pharma ou d'autres grandes entreprises, je pense aux banques par exemple?

05.02 **Sofie Merckx** (PVDA-PTB): Monsieur le ministre, pendant des années, Novartis a diffusé de fausses informations afin de dissuader les patients d'utiliser l'Avastin, produit par Roche, afin de lutter contre la dégénérescence maculaire humide des maladies oculaires. La multinationale Novartis a semé le doute et la confusion autour de ce médicament – l'Avastin – en allant à l'encontre de toute preuve scientifique, afin de favoriser son propre médicament, beaucoup plus cher, le Lucentis. Parmi les semeurs de doute, on retrouve également la précédente ministre de la Santé, Maggie De Block.

Nous savons que, dans ce pays, les intérêts du Big Pharma passent régulièrement avant les intérêts des gens. Mais finalement, Novartis a été condamné le mois dernier par l'Autorité belge de la Concurrence pour abus de position dominante, huit ans après une plainte déposée par Test-Achats. La multinationale devra payer 2,8 millions d'euros d'amende. Cela peut sembler beaucoup, mais il faut savoir que le coût pour la sécurité sociale de cet abus de position, qui a tout de même duré pendant des années, est estimé entre 200 et 500 millions d'euros et que cette entreprise a dû payer des amendes beaucoup plus importantes dans d'autres pays, par exemple 90 millions d'euros après un an d'enquête en Italie, et 385 millions d'euros en France après trois ans d'enquête.

Monsieur le ministre, mes questions sont les suivantes: comment se fait-il que l'enquête de l'Autorité belge de la concurrence ait pris autant de temps? Comment se fait-il que l'amende soit si faible par rapport aux autres cas en Europe, par rapport au coût engendré par cette multinationale à notre sécurité sociale et surtout par rapport aux moyens financiers dont dispose une multinationale comme Novartis? Pensez-vous que des amendes si basses soient de nature à changer les pratiques du Big Pharma ou d'autres grandes entreprises, je pense aux banques par exemple?

05.03 **Catherine Fonck** (Les Engagés): Monsieur le ministre, le cadre vient d'être rappelé. La décision de l'Autorité belge de la Concurrence est en effet tombée le 23 janvier dernier.

Ce qui me frappe tout de même - il s'agit évidemment plutôt du domaine de la santé, mais pour ce qui vous concerne comme ministre de tutelle –, c'est de constater – d'autant plus qu'il y avait des interactions entre les différents pays –, que le type de décision – Italie, France, Belgique –, la procédure, la longueur de la procédure, les montants, *in fine*, retenus comme amende et comme sanction, les firmes qui sont soit uniquement Novartis, soit Novartis et Roche, posent un certain nombre de questions. Alors que cela date de 2013, comment l'Italie termine-t-elle la procédure en un an avec une sanction de 182 millions d'euros, la France en cinq ans avec une sanction de 131 millions d'euros et la Belgique en neuf ans – rappelons que c'était Test-Achats qui avait déposé une plainte à juste titre – pour un montant de 2,78 millions d'euros, alors que des centaines de millions d'euros auraient été épargnés qui auraient donc pu être utilisés à tout autre chose en matière de santé?

Sans doute, monsieur le ministre, allez-vous vous retirer et invoquer le fait que cette structure est indépendante, mais cela pose clairement la question de savoir si l'Autorité belge de la Concurrence est suffisamment outillée pour mener les missions à la hauteur de ce que l'on peut en attendre, notamment en matière de ressources humaines.

En matière de procédure, je constatais d'ailleurs dans son rapport qu'entre novembre 2014 et le 15 mars 2020, les choses n'ont guère avancé. C'est le moins que l'on puisse dire. Je vous invite à vous pencher sur ce point. À titre personnel, j'ai parcouru chaque ligne de ce rapport. Cela ne peut pas rester en l'état. Quand d'autres pays ont déjà pu déterminer des abus de position dominante, il faut pouvoir tirer les leçons sur ce dossier qui, pour moi était un vrai scandale. Je l'ai suffisamment dénoncé, alors qu'on avait toutes les *evidence based* précédemment. Il faut en tirer les leçons à tous niveaux et pour tous ces aspects: à la fois du côté de la santé et du côté de la vigilance qui doit être celle de l'Autorité belge de la Concurrence quand d'autres pays ont déjà pu déterminer des abus de position dominante.

05.04 Pierre-Yves Dermagne, ministre: Monsieur le président, mesdames et messieurs les députés, la condamnation par l'Autorité belge de la Concurrence, ce 23 janvier 2023, de Novartis pour abus de position dominante dans l'affaire des médicaments Avastin et Lucentis fait suite à une instruction majeure initiée sur la base d'une plainte introduite par Test-Achats en novembre 2014, comme vous l'avez rappelé.

Des devoirs d'instruction ont été réalisés entre 2015 et 2020 auprès des hôpitaux universitaires, l'Agence fédérale des médicaments (AFMPS), la Cour de justice de l'Union européenne, les différentes parties prenantes et les entreprises visées par ladite instruction.

Le Collège de la Concurrence a entendu les parties en novembre 2022 et a rendu sa décision après consultation de la Commission le 23 janvier dernier. Le montant de l'amende a été calculé conformément aux lignes directrices de l'Autorité belge de la Concurrence. Il est basé sur le chiffre d'affaires réalisé durant la dernière année complète de l'infraction, à savoir 2015, sur la vente du médicament Lucentis par Novartis sur le territoire belge.

En outre, le Collège de la concurrence a uniquement pu retenir, pour la gravité de l'infraction, les communications de Novartis postérieures à la publication d'études scientifiques internationales qui démontraient une certaine efficacité de l'usage de l'Avastin pour traiter la maladie appelée DMLA, la dégénérescence maculaire humide des globes oculaires. Le collège a donc considéré que Novartis n'aurait dû en tenir compte que dans ses communications postérieures à la publication de ces études, ce qui a réduit le montant de l'amende infligée.

Comme vous le savez, l'ABC apprécie chaque affaire en tenant compte de ses spécificités factuelles et juridiques, ainsi que des exigences de la jurisprudence, sans quoi la légalité de ses décisions pourrait être mise en cause, ce qui ne serait pas de nature à changer le comportement des entreprises visées par ces enquêtes.

Si vous le permettez, madame Fonck, je terminerai en réagissant aux éléments que vous avez évoqués quant à l'Autorité belge de la Concurrence. Les éléments qui figurent dans le rapport que vous mentionnez concernent la période qui précède mon entrée en fonction, puisque vous parlez de 2014 à mars 2020. Je suis ministre depuis le 1^{er} octobre 2020. Dès le début de mon mandat, j'ai souhaité renforcer les moyens tant humains que financiers de l'Autorité belge de la Concurrence, de même que j'ai voulu travailler à une simplification des procédures. Cela s'est concrétisé à la fois par un projet de loi qui vous a été soumis et qui a été voté dans le courant de l'année dernière et par des moyens supplémentaires accordés à l'Autorité belge de la Concurrence, à la fois directement via le budget fédéral, et via les contributions des entreprises soumises à l'examen de conformité d'opérations de fusion-acquisition.

05.05 Roberto D'Amico (PVDA-PTB): Monsieur le ministre, vous faisiez référence au chiffre d'affaires de Novartis pour 2015, il s'agit de 12 milliards.

Pour une somme dérisoire de 2,8 millions pour ce genre de transaction, je crains qu'ils ne se gêneront pas pour continuer à voler! Cette somme les encourage à continuer!

05.06 Catherine Fonck (Les Engagés): Monsieur le ministre, je vous remercie pour vos réponses. Il y a eu toute une série d'études sur la question, cela ne date pas d'aujourd'hui.

Vous dites que le niveau de l'amende se base sur le chiffre d'affaires de 2015 de Novartis sur le territoire belge. Il serait intéressant de le connaître car cela reste confidentiel. Dans le rapport de l'ABC, on indique "confidentiel" à la place du chiffre.

Je m'étonne que l'analyse de l'ABC se focalise, pour déterminer une amende, uniquement sur les années 2013-2015. Nous sommes en 2023. Après 2015, il y a encore eu de l'abus de position dominante. Il y a encore eu en Belgique un refus des autorités, soi-disant sur base d'une toxicité, du produit alternatif qui coûtait vingt-cinq fois moins cher. Il y a eu la poursuite du produit de Novartis et le refus de pouvoir reconnaître le médicament qui coûtait vingt-cinq fois moins cher.

Je vous avoue qu'il y a un certain nombre d'éléments qui sont interpellants. Outre le fait de dire que vous n'avez pris vos fonctions qu'en 2020, nous sommes aujourd'hui trois ans plus tard et il me semble donc qu'il est aussi de votre devoir de vous pencher sur ce dossier et je vous invite fortement à le faire. Si on n'en tire pas les leçons, je pense que cela se répétera demain. Je vous remercie.

Het incident is gesloten.

L'incident est clos.

06 **Samengevoegde vragen van**

- **Joris Vandebroucke aan Pierre-Yves Dermagne (VEM Economie en Werk) over "Het weigeren van cashbetalingen" (55033693C)**
- **Olivier Vajda aan Pierre-Yves Dermagne (VEM Economie en Werk) over "De afschaffing van de mogelijkheid om cash te betalen in de trein" (55033834C)**
- **Roberto D'Amico aan Pierre-Yves Dermagne (VEM Economie en Werk) over "Cashbetalingen in de trein" (55034579C)**

06 **Questions jointes de**

- **Joris Vandebroucke à Pierre-Yves Dermagne (VPM Économie et Travail) sur "Le refus des paiements en liquide" (55033693C)**
- **Olivier Vajda à Pierre-Yves Dermagne (VPM Économie et Travail) sur "La fin du paiement en cash dans les trains" (55033834C)**
- **Roberto D'Amico à Pierre-Yves Dermagne (VPM Économie et Travail) sur "Le paiement en cash dans le train" (55034579C)**

06.01 **Joris Vandebroucke** (Vooruit): Mijnheer de minister, in mijn stad Gent werden wij recent geconfronteerd met klachten van consumenten, omdat ze in sommige handelszaken niet cash kunnen betalen. Soms staat dat geafficheerd, maar soms ook niet.

Het is mij niet helemaal duidelijk wat precies de wettelijke verplichtingen ter zake zijn. Ik las namelijk op de website van de FOD Economie: "Cashbetalingen mogen in geen geval worden geweigerd." Dat is heel duidelijk, maar ik vind dat niet zo duidelijk terug in de wet.

Bovendien luidt een EU-aanbeveling dat weigering enkel kan als de winkelier een geldige reden kan aanvoeren, bijvoorbeeld dat hij onvoldoende cash kan aanhouden als wisselgeld of dat grote hoeveelheden cash een concreet veiligheidsrisico vormen. Ik stel vast dat cashbetalingen niet alleen bij winkeliers, maar bijvoorbeeld ook in autokeuringscentra worden geweigerd. Vandaag nog vernam ik dat men in de cafetaria van de Universiteit Gent niet met cash kan betalen, zonder dat daarvoor een reden wordt gegeven.

Wat zijn de wettelijke verplichtingen van handelaars inzake cashbetalingen? Wat zijn de precieze voorwaarden voor de weigering van cashbetalingen? Hoe evolueerde het aantal klachten van consumenten bij het meldpunt van de FOD Economie over de weigering van cashbetalingen in de afgelopen vijf jaar? Voert de Economische Inspectie hierop controles uit? Wat zijn desgevallend de bevindingen? Hanteert de Economische Inspectie het strikte standpunt van de FOD Economie?

06.02 **Olivier Vajda** (Ecolo-Groen): Monsieur le ministre, à partir du 1^{er} mai prochain, la SNCB a annoncé de manière unilatérale vouloir supprimer la possibilité pour les voyageurs de payer en espèces dans les trains. Cette annonce m'a quelque peu surpris, presque choqué. J'ai pu en discuter avec quelques travailleurs du rail et principalement des accompagnateurs puisqu'on motivait la décision par

la diminution des risques d'agression. Ces accompagnateurs m'ont tous dit être contre cette décision de la SNCB. Elle ne va, selon eux, pas du tout renforcer leur sécurité. Au contraire, cette absence de possibilité de payer en cash risque d'énervier les voyageurs et l'énervement est souvent la source d'agressions supplémentaires - ils en subissent déjà assez.

Ce n'est pas sur cet aspect-là que je vous interroge. J'ai déjà interpellé votre collègue Gilkinet sur cette même question, il y a une dizaine de jours. Je souhaite vous interroger davantage sur l'aspect économique. En effet, si la tendance à la digitalisation et au paiement digital se poursuit en Belgique, le paiement en espèces revêt une utilité non négligeable, en ce sens qu'il est favorable à l'inclusion et permet aux personnes moins aisées ou en difficulté financière de davantage gérer leur budget. Il existe une série de catégories de personnes susceptibles d'être touchées par l'exclusion financière: les sans-abri, les migrants, les réfugiés, les mineurs aussi, autant de personnes susceptibles à un moment de devoir prendre le train.

Enfin, notons également, par rapport au ticket électronique, que 40 % des citoyens belges n'ont que de faibles compétences numériques. Ce chiffre monte à 75 % chez les personnes avec de faibles revenus et un niveau de diplôme peu élevé.

Pour déjà répondre à la question de mon collègue Joris Vandenbroucke, la référence législative que j'ai pu trouver concernant cette obligation d'accepter le paiement en cash figure dans la loi du 1^{er} juillet 2022 stipulant que toutes les entreprises en relation avec des consommateurs, des plus petites aux plus grandes, doivent mettre à disposition de leurs clients un minimum de solutions leur permettant de payer électroniquement leur achat mais cette solution ne peut en aucun cas remplacer les paiements en espèces qui doivent toujours être acceptés. Ce paiement numérique n'est jamais qu'un complément du paiement en liquide. Le paiement en espèces a toujours valeur légale en Belgique. Il n'est nul besoin de le rappeler.

Monsieur le ministre, le SPF Économie a-t-il d'ores et déjà été saisi d'une quelconque plainte au sujet de la mesure annoncée par la SNCB? Si oui, quelles sont les conclusions et la réaction de votre SPF?

Question supplémentaire: la décision de la SNCB respecte-elle à votre sens la loi du 1^{er} juillet 2022 en ce qu'elle prévoit la possibilité de paiement électronique mais que celle-ci ne peut exclure la possibilité de paiement en cash?

Enfin, des recommandations peuvent-elles être formulées à la SNCB, au regard des enjeux d'inclusion financière, également au regard du fait que cela ne résout en rien les risques d'agression, et n'améliore pas la facilité de travail du personnel? Je vous remercie.

06.03 **Roberto D'Amico** (PVDA-PTB): Monsieur le ministre, la SNCB a annoncé qu'elle supprimerait le paiement en cash à bord du train à partir du 1^{er} mai et qu'elle prenait cette décision pour veiller à la sécurité des accompagnateurs de train. La majorité des navetteurs ne seront sans doute pas directement touchés par cette décision, mais elle sera surtout appliquée au détriment des plus précaires, les personnes touchées par la fracture numérique ou l'exclusion bancaire.

Je vous ai déjà questionné à plusieurs reprises sur les entreprises qui restreignent les paiements en cash alors que la Banque centrale européenne a rappelé que l'argent liquide est le seul moyen de paiement qui a "cours légal" en Belgique. Vous étiez également allé dans ce sens en disant que "les entreprises ne peuvent pas refuser les paiements en espèces lorsque le consommateur ne souhaite pas utiliser un autre moyen de paiement." Le site du SPF Économie indique lui aussi très clairement que les paiements en cash ne peuvent être interdits et il est même possible d'effectuer des signalements à ce sujet.

Monsieur le ministre, avez-vous été consulté ou averti en amont de l'annonce de cette décision de la SNCB? Acceptez-vous cette décision? L'argument de la sécurité des agents peut-il être employé pour empêcher tout paiement en cash? Un projet de loi était sur la table pour prévoir l'obligation d'accepter le cash mais il n'a pas abouti. Avez-vous complètement abandonné ce projet de loi? Enfin, est-il possible que l'Inspection économique sanctionne la SNCB? Je vous remercie.

06.04 **Minister Pierre-Yves Dermagne**: Enkel bankbiljetten en muntstukken hebben wettelijke

betaalkracht in alle lidstaten van de eurozone. Een betaling in cash mag dan ook slechts in welbepaalde omstandigheden worden geweigerd. De verkoper mag muntstukken bijvoorbeeld weigeren, als er meer dan 50 stukken worden aangeboden. Een cashbetaling mag ook worden geweigerd indien de handelaar niet over voldoende wisselgeld beschikt of indien de waarde van het aangeboden bankbiljet niet in verhouding staat tot het bedrag van de aankoop. Dat is het beginsel van de goede trouw, zoals aangehaald in de aanbeveling van de Europese Commissie. Uiteraard mag een handelaar ook bankbiljetten weigeren bij ernstige vermoedens van vervalsing. Een weigering van cash kan tot slot ook gerechtvaardigd zijn om een uitzonderlijke en tijdelijke veiligheidsreden.

In 2018 waren er 32 meldingen van weigering van cash als betaalmiddel, in 2019 waren er 85 meldingen, in 2020 150 meldingen, in 2021 65 meldingen en in 2022 316 meldingen.

Mogelijke redenen voor de recente toename van het aantal meldingen zijn de coronacrisis, die door sommige handelaars werd ingeroepen om cash te weigeren, en de aandacht voor de verplichting om een elektronisch betaalmiddel aan consumenten aan te bieden.

Comme l'a rappelé M. Vajda, la loi du 17 mars 2022, qui est entrée en vigueur le 1^{er} juillet de la même année, prévoit uniquement l'obligation pour les entreprises de mettre à la disposition du consommateur un moyen de paiement électronique, tout en rappelant en son exposé des motifs la recommandation émise par la Commission européenne.

De wetgeving voorziet niet in strafsancities voor de weigering van cash als betaalmiddel. Bijgevolg beschikt de Economische Inspectie niet over actiemiddelen.

Mijn toelichting omtrent de wettelijke betaalkracht van cash en de mogelijke uitzonderingen geldt als standpunt van de hele FOD Economie.

En ce qui concerne la mesure envisagée par la SNCB, à ce stade, ni le SPF Économie ni moi-même n'avons été saisis à ce sujet, que ce soit par celle-ci, des usagers ou des associations de défense des consommateurs. En tout cas, je rejoins vos préoccupations.

06.05 Joris Vandenbroucke (Vooruit): Mijnheer de minister, ik dank u voor het antwoord. Het valt wel op dat er een verschil is tussen het strikte standpunt op de website van de FOD Economie en de praktijk waarop gecontroleerd wordt, waarbij u verwijst naar de EU-aanbeveling.

Hoewel ik zelf een groot voorstander van zo veel mogelijk elektronisch betalen ben, kan ik alleen maar vaststellen dat in de vele handelszaken waar cash wordt geweigerd, zoals de autokeuringscentra, geen redenen worden opgegeven. Als een van de redenen om cashbetalingen te weigeren, het ontbreken van wisselgeld is, dan organiseert men zelf het probleem, want wie cashbetalingen weigert, heeft uiteraard ook geen wisselgeld om terug te geven.

Het valt ook op dat het aantal klachten fors is toegenomen. Van twee zaken een. Ofwel zorgen we ervoor dat de wet strikt wordt toegepast. Ofwel zorgen we ervoor dat er een zekere wettelijke soepelheid komt die aansluit bij de praktijk. Dan is het aan de consument om zich aan te passen. Dan moeten we sommige consumenten daarbij wel helpen, want niet iedereen is even bedreven in elektronisch betalen.

De **voorzitter**: Of u gaat naar een andere winkel.

06.06 Olivier Vajda (Ecolo-Groen): Merci, monsieur le ministre, pour votre réponse, qui rappelle l'obligation de principe de devoir accepter du cash, sauf à certaines conditions particulières et limitées. On ne peut parler de principe de bonne foi quand on refuse systématiquement le paiement en cash. Nous sommes ici en dehors de ce principe de bonne foi, dans le chef de la SNCB.

J'ai pris acte de ce qu'aucune plainte n'avait été déposée auprès de vous. Tant mieux, mais cela arrivera peut-être plus tard, l'avenir nous le dira. Par contre, je suis interpellé par le fait qu'il n'y a pas de sanction prévue par la loi pour le refus des paiements en espèces. C'est peut-être un problème auquel vous ou nous devons nous attaquer dans le futur. Je reste convaincu que le cours légal du cash en Belgique ne doit pas disparaître. Il a une utilité sociale essentielle et nous devons nous atteler à ce qu'il constitue une possibilité pour tout un chacun.

06.07 **Roberto D'Amico** (PVDA-PTB): Monsieur le ministre, j'entends bien que vous n'avez pas été informé de cette décision, mais vous avez tout de même le pouvoir de renforcer ce moyen de paiement. Pas plus tard que ce matin, vous disiez qu'il fallait pouvoir retirer du cash, mais, si les gens ne peuvent pas l'utiliser, cela leur fait une belle jambe!

Vous dites ne pas avoir été saisi, alors je vais inviter les gens à le faire, car moi on m'a déjà interpellé plusieurs fois, pour prendre le train régulièrement.

*Het incident is gesloten.
L'incident est clos.*

07 **Samengevoegde vragen van**

- Leen Dierick aan Pierre-Yves Dermagne (VEM Economie en Werk) over "Het Batopinproject en het onderzoek door de BMA" (55033832C)
- Sofie Merckx aan Pierre-Yves Dermagne (VEM Economie en Werk) over "De sluiting van ING-kantoren en de toegankelijkheid van bankdiensten" (55033872C)
- Roberto D'Amico aan Pierre-Yves Dermagne (VEM Economie en Werk) over "De sluiting van ING-kantoren en de toegankelijkheid van bankdiensten" (55033873C)
- Christophe Lacroix aan Pierre-Yves Dermagne (VEM Economie en Werk) over "Het voornemen van ING om het bankkantorennet drastisch in te krimpen" (55033897C)
- Roberto D'Amico aan Pierre-Yves Dermagne (VEM Economie en Werk) over "Gemeenten die er alleen voor staan tegenover Batopin" (55034021C)
- Roberto D'Amico aan Pierre-Yves Dermagne (VEM Economie en Werk) over "De vergadering met Febelfin over het Batopinproject" (55034159C)
- Olivier Vajda aan Pierre-Yves Dermagne (VEM Economie en Werk) over "De stavaza in het Batopindossier en de toegang tot geldautomaten" (55034644C)

07 **Questions jointes de**

- Leen Dierick à Pierre-Yves Dermagne (VPM Économie et Travail) sur "Le projet Batopin et l'enquête de l'ABC" (55033832C)
- Sofie Merckx à Pierre-Yves Dermagne (VPM Économie et Travail) sur "Les fermetures d'agences ING et l'accessibilité des services bancaires" (55033872C)
- Roberto D'Amico à Pierre-Yves Dermagne (VPM Économie et Travail) sur "Les fermetures d'agences ING et l'accessibilité des services bancaires" (55033873C)
- Christophe Lacroix à Pierre-Yves Dermagne (VPM Économie et Travail) sur "L'intention d'ING de réduire drastiquement son réseau d'agences" (55033897C)
- Roberto D'Amico à Pierre-Yves Dermagne (VPM Économie et Travail) sur "Les communes seules face à Batopin" (55034021C)
- Roberto D'Amico à Pierre-Yves Dermagne (VPM Économie et Travail) sur "La réunion avec Febelfin concernant le projet Batopin" (55034159C)
- Olivier Vajda à Pierre-Yves Dermagne (VPM Économie et Travail) sur "L'état des lieux sur le dossier Batopin et l'accès aux distributeurs automatiques de billets" (55034644C)

De **voorzitter**: Mevrouw Dierick is niet aanwezig. Vraag nr. 55033872C van mevrouw Merckx wordt op haar verzoek geschrapt.

07.01 **Roberto D'Amico** (PVDA-PTB): *Monsieur le ministre, j'ai récemment lu dans la presse que la banque ING annonce vouloir fermer au moins la moitié de ses agences bancaires dans les années à venir. Le CEO, Peter Adams, a déclaré que les clients "appréciaient clairement cette évolution", ce dont je me permets de douter quand on constate la colère populaire qui accompagne la disparition des distributeurs de billets et des agences bancaires. De plus, la banque néerlandaise prévoit d'accélérer la digitalisation de ses services au détriment des consommateurs qu'elle va renvoyer vers des appels vidéos gérés par une intelligence artificielle... Et quelle sera la solution pour éviter la fracture numérique? Des "digicoachs"... On croit rêver! Les gens n'ont pas besoin d'être infantilisés. Ils ont besoin qu'on assure les services auxquels ils ont droits puisqu'il s'agit tout de même d'avoir accès à leur propre argent. Vous m'aviez indiqué en commission que vous auriez une réunion le 2 février avec les associations qui se mobilisent pour défendre les droits des consommateurs face aux banques. Ces associations ont récemment mis en avant leurs revendications dans la presse: le gel temporaire des suppressions de distributeurs de billets; 95 % de la population au moins doit avoir accès à un*

distributeur offrant l'assortiment de base dans les 2,5 km par la route; 98 % de la population au moins dans les 5 km; un distributeur par tranche de 1 500 habitants.

Monsieur le ministre, quelle sera votre réponse politique à l'annonce par ING de la fermeture de la moitié de ses agences bancaires? Cela change-t-il le contexte des négociations que vous menez actuellement avec le consortium Batopin dont ING fait partie? Quelles sont les revendications qui vous ont été soumises et que vous vous êtes engagé à défendre?

Monsieur le ministre, la société Batopin réduit drastiquement le nombre de distributeurs de billets depuis deux ans. Le gouvernement tarde à réagir alors que nous vous demandons depuis tout ce temps de légiférer. Certaines communes se retrouvent totalement dépourvues de distributeurs de billets et elles sont amenées à négocier seules avec Batopin. À Rixensart, par exemple, la commune s'est vu refuser l'installation d'un automate neutre alors qu'elle en comptait huit il y a quelques années. La bourgmestre libérale a dénoncé cet abandon de la commune et le collège a décidé de payer sur fonds propres afin d'installer un distributeur.

Monsieur le ministre, avez-vous été contacté par d'autres bourgmestres dénonçant le refus de Batopin d'installer un distributeur de billets dans leur commune? Trouvez-vous normal que ce soit aux communes de pallier l'absence de distributeurs de billets en puisant dans leurs budgets? Allez-vous intervenir dans ces négociations entre bourgmestres et Batopin afin que les banques répondent à leur devoir d'assurer l'accessibilité du cash et que les communes ne se ruinent pas?

Monsieur le ministre, une réunion était prévue la semaine du 6 février avec Febelfin concernant le projet Batopin et la réduction drastique du nombre de distributeurs de billets. Cette entrevue a finalement été reporté au 16 février à la demande de la Fédération belge du secteur financier qui dit attendre des informations de la Banque Nationale pour pouvoir vous faire une proposition de protocole. Cette réunion a-t-elle eu lieu? Pouvez-vous nous en dire plus sur la proposition du secteur bancaire pour revoir le projet Batopin et améliorer l'accessibilité et la proximité des services bancaires?

07.02 **Christophe Lacroix** (PS): Monsieur le président, monsieur le ministre, la banque ING a annoncé son intention de réduire drastiquement son réseau d'agences. De 400 agences existant actuellement, on passerait à 200 voire 150 agences bancaires dans les prochaines années. Si on examine en profondeur les endroits où les agences bancaires seront supprimées, c'est curieusement, comme par hasard, dans les quartiers les plus pauvres, les plus précarisés, les communes les plus rurales. Si vous faites une comparaison entre les communes bruxelloises d'Uccle, de Saint-Josse, de Koekelberg ou d'Anderlecht, vous verrez qu'on ferme plus d'agences bancaires à Anderlecht, Koekelberg et Saint-Josse, communes très populaires, plutôt qu'à Uccle où il y a une bonne concentration de gens fortunés.

Cette annonce est évidemment choquante pour les travailleurs d'ING car de nombreux emplois sont en jeu, malgré les dénégations d'ING. J'ai cru comprendre qu'il n'y aurait pas de suppression d'emplois mais, en dix-sept ans, de 2000 à 2017, il y a eu, si mes informations sont bonnes, 21 500 emplois supprimés dans le secteur bancaire et 3 150 emplois supplémentaires supprimés en 2021. Si on compare avec la France, 6 000 emplois ont été supprimés en 2020 dans le secteur bancaire français. La France compte 60 millions d'habitants contre 11 millions d'habitants en Belgique. Vous imaginez donc bien que supprimer 3 150 emplois en un an, c'est colossal en comparaison avec la France.

Cette annonce est choquante, parce que, dans le même temps, le revenu total d'ING en 2022 se chiffre à plus de 3 milliards d'euros et son bénéfice sous-jacent atteint pratiquement les 800 millions d'euros.

Elle est choquante également pour les consommateurs qui ont droit à un service de proximité et qui, rappelons-le, paient pour cela. Elle est choquante car le secteur bancaire dispose en plus, dans ce pays comme dans d'autres, du monopole en matière de crédit, de dépôt, de moyens de paiement. Les citoyens et les consommateurs sont donc réellement pris en otage.

Et ne parlons pas des personnes âgées et de celles qui n'ont pas de tablette ou d'internet à domicile. Le gouvernement a mis en place, pour ces personnes, le service bancaire universel, un nombre défini d'opérations manuelles accessibles en agence pour un prix plafonné. Mais si une grande banque comme ING supprime la moitié de ses agences, que reste-t-il de cet accord? Il n'existe virtuellement plus.

J'estime qu'il faut faciliter la mobilité bancaire. Si les banques ferment leurs agences, il faut alors que les gens partent ailleurs et que la concurrence joue réellement en faveur des citoyens! Aujourd'hui, il y a encore beaucoup trop de freins à la mobilité des consommateurs. Or il faut permettre aux gens de changer de banque plus aisément et faciliter le transfert vers les banques qui ont des agences et les inciter donc à avoir un meilleur service de proximité.

Monsieur le ministre, comment avez-vous réagi à l'annonce d'ING? Avez-vous plus d'informations sur ce projet de réduction du nombre d'agences? À quelle échéance? Combien d'emplois sont-ils concernés? Que sera-t-il proposé à tous ces travailleurs et à toutes ces travailleuses?

Sur le plan de la mobilité interbancaire, comment évaluez-vous le *bank switching*? Quelles autres mesures sont-elles sur la table en matière de mobilité bancaire? Je pense notamment à la portabilité du numéro de compte, comme c'est le cas du numéro de portable que l'on conserve en changeant d'opérateur. Est-il possible d'avancer dans cette direction? Je pense aussi aux gens qui n'osent pas changer de banque parce qu'ils auraient, par exemple, un crédit hypothécaire et qu'ils se sont engagés contractuellement à ne pas changer de banque pendant toute la durée de ce crédit. Quelle solution proposez-vous à ces personnes?

Monsieur le président, puisque nous sommes dans un débat avec des questions jointes, je voudrais dire rapidement que j'ai été frappé...

Le **président**: Monsieur Lacroix, le temps de parole des intervenants reste limité à deux minutes.

07.03 **Christophe Lacroix** (PS): Monsieur le président, je vous promets d'être très bref.

J'ai été frappé – disais-je – en entendant votre interview de ce matin dans le cadre de laquelle vous avez été très cash, monsieur le ministre.

Vous êtes en train de négocier, avec certains de vos collègues, un protocole d'accord avec le secteur bancaire. Où en êtes-vous? Vous aviez parlé de fin mars. Quelles sont les initiatives législatives que vous prendrez si cet accord n'aboutit pas? Les enjeux sont bien connus. C'est un problème pour tout le monde, en particulier pour les seniors, pour les personnes qui n'utilisent pas le digital et pour les commerces. Pouvez-vous tout simplement faire le point sur les discussions? Selon moi, il faut être ferme avec les banques qui font preuve d'arrogance. Elles ne reculeront que devant la force de vos arguments et de votre action, monsieur le ministre.

07.04 **Olivier Vajda** (Ecolo-Groen): Monsieur le président, monsieur le ministre, contrairement à mon collègue, je n'élargirai pas ma question en abordant la fermeture des agences ING. Je me contenterai de vous questionner sur l'accès au cash qui est symbolisé dans un dossier qui vous occupe depuis de nombreux mois, sinon depuis plusieurs années, à savoir le dossier Batopin, ce consortium qui permettrait aux citoyens d'avoir un accès au cash régulé, nonobstant la fermeture de nombreuses agences, en principe à une distance raisonnable de chez eux et dans des conditions acceptables.

Batopin est donc le symbole d'une discussion plus large du rapport entre les banques et les citoyens. Dans ma question écrite, j'écrivais qu'en décembre dernier, vous aviez réaffirmé votre volonté d'aboutir, dans les prochaines semaines, à un protocole avec le secteur bancaire garantissant à tous les citoyens de ce pays un accès satisfaisant aux distributeurs de billets et à leur argent.

À l'instar de mon collègue, j'ai eu le plaisir de vous entendre et de vous lire dans les médias ce matin réaffirmer cette volonté, préciser que vous aviez cherché à agir dans le cadre d'une concertation avec les banques et dire que tout doucement, votre patience et la nôtre – faut-il le dire? – avaient leurs limites. Vous avez dit que si aucun accord clair n'était acquis pour la fin de ce mois, vous prendriez les dispositions qui s'imposent.

Je rappelle que la loi a donné à ces banques le monopole du dépôt de l'argent des citoyens. De ce monopole découlent certaines obligations pour les banques comme – et il s'agit principalement de cela – l'accès au cash dans de bonnes conditions de coût et de facilité d'accès. Vous avez également rappelé ce matin que l'État belge et donc les citoyens avaient sauvé les banques de leur crise en 2008

et que ces mêmes banques empochent aujourd'hui de plantureux bénéfices. On ne s'attaque donc pas là à des entreprises en difficulté.

Monsieur le ministre, où en sont les discussions avec le secteur?

Quelle est la position du gouvernement fédéral concernant la proposition de l'Institut wallon de l'évaluation, de la prospective et de la statistique (Iweps) de partir d'une distance moyenne viaire – donc par la route – au distributeur et non pas à vol d'oiseau comme proposé par Batopin? La fonctionnalité des distributeurs est-elle un sujet abordé avec le secteur? Quels sont les objectifs chiffrés du gouvernement fédéral au regard, notamment, de l'étude de l'Iweps et des travaux menés au sein du groupe cash de la Banque nationale de Belgique? Au-delà des chiffres de l'Iweps qui se focalisent essentiellement sur la Wallonie, constatez-vous, notamment au travers des chiffres de la Banque nationale, un recul de l'accessibilité aux distributeurs et terminaux sur l'ensemble du territoire? Où en est le projet de marché public de service juridique pour contraindre les entreprises bancaires à atteindre des objectifs en matière d'accessibilité des distributeurs? Enfin, dans quels délais espérez-vous aboutir dans ce projet sachant que, d'ici 2025, le projet Batopin aura consacré la suppression de 2 000 ATM supplémentaires, ce qui nous effraye un peu? J'aimerais donc des réponses précises à ces questions.

07.05 Pierre-Yves Dermagne, ministre: Merci messieurs les députés pour vos questions sur un sujet brûlant d'actualité, et je ne parle pas ici de mes sorties dans les médias de ce matin. Chaque jour, nous sommes toutes et tous sollicités par des citoyennes et citoyens, des représentants communaux, que ce soit dans les grandes villes ou dans des villes intermédiaires ou encore en zone rurale. Je suis interpellé, comme vous, par des organisations de défense des consommateurs, et singulièrement dans le secteur financier et bancaire. Et, à travers vous, je suis aussi régulièrement interrogé au sein de ce Parlement par des députés issus de l'ensemble des groupes, majorité comme opposition, concernant des situations problématiques, voire gravement problématiques, sur le terrain.

Que l'on se trouve en Flandre, à Bruxelles ou en Wallonie, dans des grandes villes ou des milieux ruraux, la question de l'accès aux services bancaires est devenue hautement problématique et une préoccupation quotidienne. Cela découle aussi d'études, réalisées par la Banque centrale européenne, montrant un taux d'insatisfaction ou de plaintes plus de trois fois supérieur au taux d'insatisfaction des pays de la zone euro. Nous sommes à 27 % d'insatisfaction ou, à tout le moins, de plainte dans la population belge concernant l'accessibilité, qu'elle soit physique ou financière, aux services bancaires.

Vous l'avez rappelé, nous sommes face à un secteur qui se porte bien, même très très bien. Pour reprendre les chiffres de Febelfin, qui datent de son rapport sur l'année 2021, les bénéfices de l'ensemble du secteur s'élèvent à 6 milliards d'euros en Belgique, et les marges bénéficiaires à plus de 53 %. On ne peut donc pas parler d'un secteur et d'entreprises en difficultés. Parallèlement à ces marges bénéficiaires qui explosent et à ces bénéfices record, on voit, jour après jour, mois après mois, année après année, la qualité et l'accessibilité des services diminuer. Alors que, comme vous l'avez rappelé, les banques bénéficient d'un monopole qui leur a été accordé et reconnu par la loi, par l'État, elles ont bénéficié d'un soutien et d'un sauvetage de la part des pouvoirs publics – et donc des citoyens à travers leur impôt et le fait qu'ils soient contribuables –, et bénéficient par ailleurs d'une garantie quant aux placements effectués auprès d'elles.

Elles ont donc effectivement des obligations à respecter. Elles doivent rencontrer les attentes et les besoins de la population. Je reconnais – et je l'ai toujours fait, que ce soit ici, dans la presse ou dans mes contacts avec Febelfin – qu'il y a effectivement une évolution des pratiques et des mœurs, qu'il s'agisse de l'utilisation du cash, de la digitalisation de la société dans son ensemble – et ce y compris des services bancaires –, mais face à cette digitalisation les citoyens ne sont pas égaux. En effet, il y a encore des gens, et ils sont nombreux, qui ne maîtrisent pas l'outil digital, qui ne maîtrisent pas l'outil informatique, ou qui, dans le secteur bancaire, ont la crainte d'utiliser ces interfaces et ces outils. Il est vrai toutefois qu'il y a effectivement une évolution, des évolutions sociétales.

Il faut cependant garantir un service de base, universel, pour tout le monde: à la fois pour les citoyens et les citoyennes, mais aussi pour les entrepreneurs et nos commerçants qui se plaignent eux aussi, de plus en plus, de tarifs élevés, de limitation dans les services – notamment la fonctionnalité de dépôt d'espèces par les petits commerçants, nos petits indépendants, nos petits artisans sur le terrain, qui sont de plus en plus confrontés, eux aussi, à des difficultés avec les banques. Nous avons évoqué tout à l'heure, avec M. Freilich, la mise en place effective du service bancaire de base pour permettre à des

petites entreprises, ou des entreprises qui se voient éjectées de nos banques, de pouvoir effectivement bénéficier d'un compte bancaire et de services y afférant.

En ce qui concerne la décision d'ING de réduire drastiquement son nombre d'agences, comme vous, monsieur Lacroix, je pense que c'est une décision qui va d'abord à l'encontre du personnel d'ING et des agences concernées, qu'il s'agisse de ceux qui dépendent directement du siège central ou de ceux qui dépendent d'agences franchisées. On sait que c'est aussi une évolution dans le secteur, avec parfois des allers-retours, nous l'avons notamment vu dans le passé avec Dexia/Belfius.

C'est un nouveau coup dur pour la clientèle de la banque ING. Vous avez en plus évoqué le fait que la disparition des agences n'était pas uniformément répartie sur le territoire et que l'on pouvait y déceler des facteurs socio-économiques, ce qui est insupportable.

Comme vous, je pense que les consommateurs doivent être invités à la rébellion et cela signifie pouvoir changer de banque, d'interlocuteur commercial. Tout doit être fait pour favoriser la mobilité interbancaire. C'est la raison pour laquelle je travaille à une réforme des offres groupées liées au crédit hypothécaire et liées à des produits d'assurance proposées aux clients et à ceux qui le veulent.

Je ferai une proposition en ce sens au gouvernement ce vendredi et j'espère être suivi par mes collègues, et cela dans l'intérêt des consommateurs et des citoyens plutôt que dans celui des banques ou de leurs actionnaires.

Les négociations autour du protocole visant à mieux accompagner la digitalisation croissante du secteur tout en garantissant l'accessibilité des citoyens à leur propre argent, que je négocie actuellement avec mes collègues Vincent Van Peteghem et Alexia Bertrand, ne sont pas faciles.

En effet, il s'agit de gérer à travers une institution bancaire son propre argent et il faut le leur rappeler. Ce qui va sans le dire va encore mieux en le disant. Je le répète.

Nous avons obtenu certaines avancées et le secteur a fait quelques concessions qui sont, à mes yeux, insuffisantes. Par exemple: la prise en compte de la distance par voie viaire et non plus à vol d'oiseau, la question des fonctionnalités des distributeurs.

Je pense aussi que déposer de l'argent cash après une journée de travail. C'est une question de sécurité tout simplement. On évoquait plus tôt des arguments de sécurité qui sont invoqués par certains à la SNCB. C'est la même chose.

Nous constatons donc des avancées dans la négociation, mais elles restent insuffisantes à mes yeux. C'est la raison pour laquelle j'ai voulu taper du poing sur la table. Vous savez que je suis quelqu'un de relativement patient, qui privilégie la discussion, le dialogue et la concertation. Toutefois, en l'occurrence, je ne négocie pas pour moi, mais pour la population et le secteur. Je sens aussi l'impatience et l'énervement monter parmi nos concitoyens, quoi qu'en disent Febelfin, Batopin et d'autres institutions financières. Les faits et les réactions ne correspondent pas aux déclarations du secteur bancaire. Je le répète, des plaintes croissantes se font entendre jour après jour. Je veux sincèrement que ces négociations aboutissent – cela reste mon objectif –, mais pas à n'importe quel prix. Je ne veux pas d'un accord ou d'un protocole au rabais. La solution négociée doit être satisfaisante pour la population dans son ensemble: en Flandre, à Bruxelles, en Wallonie; dans les villes ou à la campagne. Il faut y parvenir en tenant compte de certaines évolutions et tendances lourdes et en ne laissant personne au bord du chemin.

M'apercevant que cette négociation prenait du temps – mais sans dire, pour autant, qu'elle s'enlise, car ce serait mentir – et restait, à mes yeux, insatisfaisante, j'ai en effet fixé ce terme de la fin mars. J'en termine, monsieur le président, même si ce thème aurait mérité un débat d'actualité. Si je l'ai fixé à cette date, c'est afin de pouvoir aboutir, à moins de constater un échec. En parallèle, un projet de loi est en cours de rédaction. J'ai demandé qu'un marché public de service juridique soit passé pour accompagner l'administration dans cette rédaction. En tout cas, celle-ci se poursuit, parallèlement à la négociation. Il reste que ma volonté est, d'abord et en premier lieu, de pouvoir conclure un accord satisfaisant pour la population.

En ce qui concerne Batopin et l'enquête de l'Autorité belge de la Concurrence, celle-ci instruit son

dossier de manière indépendante. Dès lors, je ne suis pas responsable du déroulement de ce volet. En tout cas, selon mes informations, l'enquête suit son cours.

Enfin, concernant la question spécifique de M. Lacroix sur les initiatives à prendre pour favoriser la mobilité interbancaire, j'en ai évoqué une par rapport aux offres ou aux ventes groupées de crédits hypothécaires et d'autres produits financiers ou d'assurances. Je pense qu'il y a aussi un travail à faire, comme vous l'évoquiez, sur la portabilité des numéros de comptes mais il s'agit là d'un travail à mener au niveau européen. Un pays seul ne peut pas travailler ni avancer en cette matière. Cela doit se faire de manière harmonisée au niveau européen.

À ce jour, aucune initiative concrète n'a été prise mais dans le cadre de la révision de la directive Payment Accounts, la Commission européenne prépare une étude sur l'impact sociétal de plusieurs options de mobilité interbancaire dont notamment une évaluation des coûts et des avantages de la mise en œuvre d'une portabilité complète des numéros de comptes de paiement dans toute l'Union européenne. Comme vous, j'attends avec impatience la publication des résultats de cette étude qui marquera le début des négociations et des consultations pour la révision de cette directive.

Monsieur le président, mesdames et messieurs les députés, j'ai été un peu long mais je pense que le sujet le méritait.

07.06 Roberto D'Amico (PVDA-PTB): Monsieur le ministre, j'ai attentivement écouté tout ce que vous avez dit. J'avais lu dans la presse que vous alliez taper sur la table mais faites attention de ne pas vous casser le poignet car à force de taper sur la table, c'est ce qui risque de vous arriver car, en face de vous, vous avez des gens sourds! Vous avez beau faire le bruit que vous voulez, ils n'entendent quand même pas. Il ne vous reste qu'à agir, car c'est le propre des sociétés que d'agir. Je vous mets au défi d'agir. Vous parlez de rébellion. Faites-en preuve! Légiférez! Si vous ne le faites pas, en attendant, ING, vous l'avez dit vous-même, engrange des bénéfices mirobolants et continue malgré cela à fermer la moitié de ses agences. Cela continue pendant que vous négociez.

Je voulais aussi vous parler de l'exemple de Rixensart qui faisait aussi l'objet de l'une de mes questions. Il n'y a désormais plus de distributeurs dans cette ville. La seule chose que la bourgmestre libérale a trouvée à faire, c'est de financer elle-même l'achat d'un distributeur, non pas de sa poche mais avec l'argent de la commune. C'est donc le contribuable qui va devoir payer.

À Morlanwelz ou à Carnières, là aussi le bourgmestre a décidé de financer un distributeur lui-même. Ce n'est pas correct! Avec des mesures pareilles, c'est le citoyen qui paie. Je vous invite à le faire, monsieur le ministre: la première rébellion est de légiférer. Si ce n'est pas suffisant, je vous invite à relire tout ce que nous avons mis dans notre proposition de loi. Cette proposition est d'ailleurs soutenue par Financité qui disait dans ses remarques qu'il fallait au moins un distributeur dans 2 359 localités. C'est le nombre de localités en Belgique. Il en fallait un à cinq kilomètres dans les zones à faible densité de population et à 1,2 kilomètre par la route pour les zones à densité de population modérée et par tranche de 1 500 habitants.

07.07 Christophe Lacroix (PS): Monsieur le ministre, je vous remercie pour vos explications. Je regrette que c'est au niveau européen que certains sujets doivent être débattus; je ne le savais pas. J'y reviendrai. Je serai attentif à l'évolution au niveau européen.

J'ai fait un calcul tout bête. En fait, je ne sais pas combien il y a de comptes bancaires en Belgique. Nous sommes 11 millions d'habitants; j'ai supposé qu'il y aurait 5 millions de comptes en banque. C'est vraiment une estimation basse, pour être prudent. Je ne veux pas non plus jouer les populistes comme certains et commencer à crier. Je prends donc l'hypothèse basse de 5 millions de comptes en banque. J'ai reçu, comme d'autres, mon décompte de frais bancaires pour avril 2022 jusqu'au 31 décembre 2022. Je paie 80 euros de frais bancaires. Si on rapporte 80 euros à 5 millions de comptes en banque, cela fait 4 milliards. Je ne me trompe pas! Donc, les banques exigent le paiement au bas mot de 4 milliards à nos concitoyens pour, comme vous l'avez dit vous-même, pouvoir disposer de leur propre argent, alors qu'ils n'ont aucune autre possibilité que de le placer en banque. C'est donc un rapt, un vol manifeste, parce qu'on ferme les agences bancaires, on rend donc moins de services aux citoyens, et

on supprime les distributeurs de billets de banque! Pour que vous, qui êtes très raisonnable, appeliez à la rébellion, voire même à une forme de révolution, il faut vraiment que vous en ayez jusque-là!

Enfin, je crois comme vous qu'il faut être ferme avec le secteur bancaire. Nous les avons aidés, les citoyens leur confient leurs deniers et leurs économies. Les motifs de sélection pour la fermeture des agences bancaires en fonction de raisons socioéconomiques sont à mon avis totalement discriminatoires et pourraient faire l'objet d'une plainte devant le Centre interfédéral pour l'égalité des chances ou devant toutes les institutions qui combattent les discriminations telles que vous les avez explicitées. Merci pour votre travail, je ne peux que vous encourager à poursuivre sur cette excellente voie, monsieur le ministre.

07.08 Olivier Vajda (Ecolo-Groen): Monsieur le ministre, pour l'anecdote et pour réagir aux propos de M. Lacroix, j'avais un compte bancaire ING sur lequel très peu d'argent dormait. J'ai reçu mon décompte de frais de l'année dernière, et le compte est clôturé. Je rejoins totalement M. Lacroix, comme je rejoins M. le ministre dans ses constats sur l'évolution sociétale qui tend certes vers une certaine digitalisation, mais qui n'empêche pas la continuité légale de l'accès au cash et plus encore, pour reprendre vos mots, l'accès à son propre argent.

Merci pour les réponses que vous avez apportées à mes questions concrètes et qui n'appellent pas de commentaire particulier. Je voudrais simplement vous dire que notre groupe soutient votre action, et la soutient tellement bien que, si vos négociations n'aboutissent pas favorablement à la fin mars, vous n'aurez pas à déposer un projet de loi puisque nous avons déposé une proposition de loi visant à garantir la présence de distributeurs de billets et de terminaux sur l'ensemble du territoire. Le travail est donc déjà fait, monsieur le ministre, et vous pouvez vous en servir.

*Het incident is gesloten.
L'incident est clos.*

08 Vraag van Thierry Warmoes aan Pierre-Yves Dermagne (VEM Economie en Werk) over "De hervorming van het (uitgebreid) sociaal tarief" (55033888C)

08 Question de Thierry Warmoes à Pierre-Yves Dermagne (VPM Économie et Travail) sur "La réforme du tarif social (élargi)" (55033888C)

08.01 Thierry Warmoes (PVDA-PTB): Monsieur le ministre, c'est toujours un plaisir de se retrouver avec un ministre namurois!

Lors de la crise énergétique, le gouvernement a décidé d'élargir le groupe-cible visé par le tarif social. C'est une mesure que le PTB a, bien entendu, pleinement soutenue. Contrairement à ce qui avait été annoncé, vous avez finalement décidé, non de le supprimer progressivement, mais de le prolonger jusqu'au 30 juin pour ensuite l'abroger. Cela signifie que quelque 10 % de la population – soit les plus vulnérables, puisque ce sont, par définition, de très bas revenus qui sont concernés – devront affronter un énorme choc tarifaire du jour au lendemain, du 30 juin au 1^{er} juillet. Quelle en sera l'ampleur? Nous ne pouvons pas le savoir aujourd'hui, puisque nous ignorons l'évolution des prix. Sur la base des tarifs actuels, cela avoisinerait les 600 euros par an, mais cela pourrait être moins si la courbe des prix continue de décroître. Pour un gouvernement qui s'est toujours vanté de protéger les plus vulnérables, c'est assez incompréhensible. La presse rapporte, par ailleurs, que suffisamment d'avances auraient été versées aux fournisseurs d'énergie pour prolonger le tarif social élargi jusqu'à la fin de l'année.

En outre, le gouvernement a fait part de son intention de réformer le tarif social comme tel. C'est à ce propos que je souhaite vous poser quelques questions. Quand le gouvernement arrêtera-t-il sa décision à ce sujet? Le groupe-cible actuel – donc, aussi bien les catégories visées initialement que le groupe élargi – bénéficiera-t-il encore d'un tarif social après le 1^{er} juillet? Enfin, allez-vous en augmenter les taux, qui sont pour le moment encore relativement élevés en fonction des prix du marché?

08.02 Pierre-Yves Dermagne, ministre: Monsieur le député namurois, c'est toujours un plaisir de vous retrouver sur un sujet particulièrement important tel que le tarif social élargi.

Pour être exact et corriger l'un des éléments que vous avez évoqués, le tarif social élargi a été mis en place dès la prise de fonction de ce gouvernement dans le cadre de la crise du coronavirus. Nous l'avons ensuite prolongé trimestre après trimestre dans le cadre de la crise énergétique et de l'explosion des prix de l'énergie.

Je suis de ceux qui ont toujours plaidé et qui continuent de plaider pour une pérennisation du tarif social élargi en revoyant aussi le système. Cela doit aller de pair. Cela fait l'objet des points d'attention dans le cadre d'une proposition à laquelle nous travaillons ma collègue Tinne Van der Straeten et moi-même, puisque nous sommes tous les deux compétents s'agissant du tarif social. L'idée est d'éviter l'effet binaire, l'effet *on/off* du tarif social: vous y avez droit ou vous n'y avez pas droit en fonction parfois d'un euro de revenus supplémentaire ou inférieur. L'idée est d'avoir un dispositif plus progressif ou dégressif en fonction du niveau de revenus et d'éviter ce caractère binaire tel qu'il existe aujourd'hui et qui est injuste. C'est vrai pour ce dispositif-là, c'est vrai aussi pour tous les dispositifs de soutien. Nous devons mener une réflexion sur le lien aux revenus d'abord et le caractère progressif ou dégressif des dispositifs d'aide, quels qu'ils soient.

Nous avons effectivement plaidé avec ma collègue pour la prolongation du tarif social élargi au-delà du 31 mars, date initialement prévue de la fin de ce dispositif. Certains membres de la coalition gouvernementale plaidaient pour l'arrêt au 1^{er} avril. Nous avons obtenu une prolongation avec, à la base, un *phasing-out*, c'est-à-dire une intervention à hauteur de 75 % pour le deuxième trimestre 2023 et de 25 % pour le troisième trimestre. Cependant, après un contact approfondi avec les différents fournisseurs, il s'est avéré qu'il était particulièrement complexe, voire impossible de travailler de cette manière-là, sauf à réinventer le système, ce qui est impossible à si brève échéance. Il a donc été proposé d'intervenir à 100 % sur le deuxième trimestre 2023 et de mettre fin à l'intervention à partir du troisième trimestre. Pour les bénéficiaires, en termes de montants, c'est plus intéressant puisque le deuxième trimestre est encore un trimestre où les prix et les volumes d'énergie consommée sont souvent plus importants que dans le trimestre suivant. C'est d'ailleurs ce que les estimations de la CREG nous disent et nous donnent.

Je reviens maintenant au mécanisme tel qu'il existe encore jusqu'à présent. Parmi différentes études, l'étude de la KU Leuven a démontré que dans le cœur de la crise, ce dispositif a véritablement été efficace en matière de soutien au pouvoir d'achat d'une partie de la population, et singulièrement d'une partie fragilisée de la population. Nous avons donc convenu d'une clause de rendez-vous et de réactivation du tarif social élargi tel qu'il existe aujourd'hui, ou tel qu'il existera demain si nous parvenons à un accord sur sa révision. Cette clause est fixée sur des niveaux de prix pour le gaz et pour l'électricité. C'est l'engagement qui a été pris par ce gouvernement.

Nous travaillons, ma collègue Tinne Van der Straeten et moi-même, à une réforme du système afin de le rendre plus progressif, et donc moins binaire, et qu'il permette de corriger certaines situations qui posent question et qui méritent d'être réglées. En outre, il convient de faire en sorte que la reconnaissance en tant que bénéficiaire du tarif social soit beaucoup plus rapide et automatique qu'elle ne l'est aujourd'hui, même si le système fonctionne bien, et d'avoir un monitoring plus rapide et un suivi des bénéficiaires plus fin.

08.03 Thierry Warmoes (PVDA-PTB): Monsieur le président, tout comme pour le dossier précédent, je pense que nous reviendrons sur le sujet.

Monsieur le ministre, comme vous l'avez dit, et comme je l'ai également dit, nous avons soutenu ce tarif social tout en précisant que le système *on/off* pose problème, et qu'un euro de plus permet parfois ou empêche une famille d'y avoir accès. C'est un réel problème. C'est pourquoi nous défendons le blocage des prix, à l'instar de ce qui se passe en France, comme solution structurelle pour tout le monde. Aujourd'hui, soit on a, soit on n'a pas le tarif social. Cela divise également les gens.

Au sujet de la réforme du tarif social lui-même, vous n'avez pas dit grand-chose. C'est la raison pour laquelle j'ai dit que nous reviendrons sur ce dossier. Nous pouvons naturellement soutenir votre proposition d'être progressif, mais tout dépendra du niveau où vous placez le curseur et de ce qu'obtiendront les gens.

Nous verrons comment les choses évolueront dans les mois qui viennent lorsque vous présenterez votre réforme. Mais nous craignons qu'à partir du 1^{er} juillet, certains ménages perdent beaucoup. Il s'agit ici de ménages qui bénéficient aujourd'hui du tarif social élargi et qui en ont vraiment besoin, vu leurs faibles revenus. C'est une question à suivre car vous avez été plutôt vague sur ce point, monsieur le ministre.

Je note, en tout cas, que vous êtes favorable à une pérennisation du système du tarif social élargi. Bien entendu, tout dépendra des montants dont il sera question.

*L'incident est clos.
Het incident is gesloten.*

Le **président**: Monsieur le ministre, avez-vous encore le temps de répondre à une question? (*Non*)

Als er collega's zijn die hun vraag willen omzetten in een schriftelijke vraag, kan dat waarschijnlijk snel worden geregeld. Anders worden ze uitgesteld naar een volgende vergadering.

08.04 **Katrien Houtmeyers** (N-VA): Betekent de omzetting dat we het antwoord vandaag of morgen mogen verwachten? (*Ja*)

De **voorzitter**: De vragen nrs. 55034481C van de heer D'Amico, 55034417C van de heer Metsu en 55034356C van mevrouw Houtmeyers worden omgezet in schriftelijke vragen.

*De vergadering wordt geschorst om 15.35 uur en hervat om 15.39 uur.
La réunion est suspendue à 15 h 35 et reprise à 15 h 39.*

De **voorzitter**: We gaan van start met de vragen aan de staatssecretaris voor Begroting en Consumentenbescherming. De eerste vragen met nummers 55032790C en 55032791C van de heer Dallemagne vervallen, aangezien hij niet aanwezig is.

09 **Vraag van Nahima Lanjri aan Alexia Bertrand (Begroting en Consumentenbescherming) over "Digitalisering en armoede" (55033048C)**

09 **Question de Nahima Lanjri à Alexia Bertrand (Budget et Protection des consommateurs) sur "Le numérique et la pauvreté" (55033048C)**

09.01 **Nahima Lanjri** (cd&v): Mijnheer de voorzitter, ik verwijs naar mijn schriftelijk ingediende vraag.

Mevrouw de minister,

Onze wereld digitaliseert razendsnel, alles gebeurt vandaag online. Mensen met een laag inkomen en mensen die digitaal moeilijk mee zijn lopen een hoog risico op digitale uitsluiting. Een laptop en/of een gsm is tegenwoordig cruciaal om deel te nemen aan de samenleving. Geen laptop en/of gsm leidt al te vaak tot maatschappelijke uitsluiting. Al die toestellen kosten handenvol geld en gaan bovendien maar enkele jaren mee. Dit heeft zowel een impact op het klimaat, als een impact op mensen met een laag inkomen die al deze zaken niet kunnen betalen of digitaal niet mee kunnen en zo dreigen uitgesloten te worden.

De vorige Staatssecretaris van consumentenbescherming liet op 12 juli 2022 in een artikel van de VRT weten, dat als we ons klimaat willen redden en betaalbare producten willen bezitten, dat we de levensduur van deze producten moeten opkrikken. Ook de Europese Commissie heeft aangekondigd om een landschap te creëren waar het 'recht op reparatie' centraal staat in onze circulair wordende economie. In haar werkprogramma's van de afgelopen jaren worden er al initiatieven aangekondigd. België kan hier het goede voorbeeld geven en in dit project een voortrekkersrol opnemen.

Ik heb hierover volgende vragen:

1. Wanneer volgt de uitrol van het recht op reparatie? België kan hier toch al stappen in nemen of een voortrekkersrol opnemen voordat de Europese Commissie hiermee met een voorstel zal komen?
2. Welke stappen kan België momenteel al nemen om producenten van digitale apparaten zoals bijvoorbeeld laptops en gsm's aan te moedigen om goederen te ontwerpen die langer meegaan, en gemakkelijker en goedkoper te repareren zijn?
3. Welke initiatieven kan en wil de federale regering nemen om ervoor te zorgen dat de digitale kloof verkleint?

09.02 Staatssecretaris **Alexia Bertrand**: Volgens de recentste informatie waarover mijn diensten beschikken, wordt het voorstel van de Europese Commissie over het recht op reparatie in de loop van deze maand verwacht. Gezien die timing en het feit dat de huidige Europese garantierichtlijn de invoering van een recht op reparatie grotendeels belemmert, is het niet opportuun om in dit stadium nog nationale initiatieven op te zetten. Uiteraard zal België meewerken aan de uiteindelijke vormgeving van die wetgeving via een actieve deelname aan de Raadswerkgroepen bij de Raad van de Europese Unie.

Ook uw tweede vraag heeft betrekking op een lopend Europees wetgevingsproject, met name de ecodesignverordening voor smartphones en tablets. Die verordening zal de ontwerpvereisten vastleggen die moeten bewerkstelligen dat die producten energiezuinig, duurzaam, herstelbaar, updatebaar en recyclebaar zijn. De finalisering van deze verordening behoort tot een van de prioriteiten van het Zweedse EU-voorzitterschap.

Voor uw laatste vraag over de initiatieven van de federale overheid inzake de digitale kloof, verwijs ik u graag naar mijn collega Mathieu Michel, staatssecretaris voor Digitalisering.

09.03 **Nahima Lanjri** (cd&v): Het lijkt me van cruciaal belang dat we in ons land ook volop inzetten op alle opties die we zelf mogelijk maken via onze wetgeving, maar ook via de Europese richtlijnen, voor de reparatie van tablets en ander digitaal materiaal.

Op den duur wordt alles immers zo geconcipieerd dat het slechts een paar jaar meegaat en dat het vervangen moet worden door een volledig nieuw toestel. Mensen met een beperkt inkomen hebben echter niet altijd die mogelijkheden. Los van het inkomen, is het eveneens helemaal niet duurzaam dat we die producten niet kunnen repareren.

U zegt dat we de richtlijn in de loop van deze maand mogen verwachten. We zullen dan ook bekijken of we bijkomende initiatieven moeten nemen om erop verder te bouwen.

*Het incident is gesloten.
L'incident est clos.*

10 **Vraag van Anneleen Van Bossuyt aan Alexia Bertrand (Begroting en Consumentenbescherming) over "De agressieve verkooppraktijken van Proximus" (55033394C)**
10 **Question de Anneleen Van Bossuyt à Alexia Bertrand (Budget et Protection des consommateurs) sur "Les pratiques de vente agressives de Proximus" (55033394C)**

10.01 **Anneleen Van Bossuyt** (N-VA): Mevrouw de staatssecretaris, ik verwijs graag naar de schriftelijke versie van mijn vraag.

Proximus is al enkele jaren nieuwe internetkabels van glasvezel aan het installeren. Die technologie laat veel hogere surfsnelheden toe dan de oude VDSL-kabels van koper. Intussen is de installatie van het glasvezelnetwerk op kruissnelheid en probeert Proximus zoveel mogelijk klanten die aan het nieuwe netwerk liggen, aan te sluiten.

De ombudsman voor Telecom gaf aan dat de verkopers hierbij echter vaak bijzonder agressief te werk

gaan en de consument bijna dwingen om over te schakelen naar het glasvezelnetwerk. Ook zou Proximus nalaten om de consument te wijzen op zijn herroepingsrecht, wat bij een verkoop op afstand zoals bv. telefonische verkopen nochtans wettelijk verplicht is. Ook zouden consumenten van andere telecombedrijven te horen krijgen dat 'men best een aansluiting neemt tot het Fiberklaar-netwerk als men in de toekomst niet wil riskeren zonder internet te vallen', een foutieve en misleidende boodschap.

De ombudsman voor Telecom ontving het afgelopen jaar in die zin dan ook een 100 klachten over deze praktijken van Proximus.

Vandaar volgende vragen:

Heeft u kennisgenomen van deze berichtgeving?

Heeft u al contact opgenomen met de Ombudsman voor Telecom om deze praktijken nader te bekijken? Kan u verdere toelichting geven bij de aard van de klachten?

Om hoeveel klachten van agressieve verkoop door Proximus gaat het precies?

Welke initiatieven zijn er voorhanden om de consument te beschermen tegen deze agressieve praktijken? Zal u verder onderzoek instellen?

Welke stappen zal u nemen om deze praktijk een halt toe te roepen? Zal u contact opnemen met Proximus om hen tot de orde te roepen en te wijzen op hun wettelijke verplichtingen, zoals de verplichte melding van het herroepingsrecht?

10.02 Staatssecretaris **Alexia Bertrand**: Mevrouw Van Bossuyt, ik nam met aandacht kennis van de berichtgeving waarnaar u verwijst, en nam contact op met de Ombudsdienst voor Telecommunicatie voor een nadere toelichting.

In 2022 werden 143 klachten over de uitrol van glasvezel tegen Proximus ingediend bij de Ombudsdienst voor Telecommunicatie. De klachten zijn van uiteenlopende aard en betroffen onder meer de gedwongen overschakeling op glasvezel zonder informatie of toestemming van de abonnee, de tariefverhoging naar aanleiding van de glasvezelactivering, het gebruik van gevels en materiële schade en de onmogelijkheid om glasvezel aan te leggen. De ombudsdienst meldt dat een tiental klachten specifiek over agressieve verkoop handelen. Daarbij betreft het enerzijds ongewenste telefoons, terwijl de gebruiker reeds aangaf geen interesse te hebben in glasvezel, en anderzijds het ontbreken van de verplichte informatie over het herroepingsrecht of de bevestigingsbrief.

De consument kan inderdaad bij verkoop op afstand of verkoop buiten de onderneming zich steeds beroepen op een wettelijk herroepingsrecht. Het is dan ook essentieel dat de consument correct over dat recht wordt geïnformeerd. Daarnaast kan de consument bij klachten steeds terecht bij de Ombudsdienst voor Telecommunicatie en kan hij mogelijke inbreuken melden via het meldpunt van de FOD Economie.

Gezien de diverse types klachten, het gebruik van onderaannemers en externe verkopers door Proximus en het soms ontbreken van de nodige informatie over de rechten van de consument, heb ik de Economische Inspectie gevraagd om een onderhoud met Proximus te plannen om het bedrijf en bij uitbreiding de onderaannemers en externe verkopers hierop te wijzen.

10.03 **Anneleen Van Bossuyt** (N-VA): Mevrouw de staatssecretaris, ik sprak het voorbije weekend nog met iemand die ook dergelijke telefoons had ontvangen. De medewerkers komen soms zeer agressief en dwingend over. Sommige mensen durven dan bijna niet anders dan erop in te gaan.

U verklaart dat er van de 143 klachten een tiental met agressieve verkooptechnieken te maken heeft. We zien een vaker terugkerend fenomeen, namelijk dat bijvoorbeeld de wet betreffende de consumentenbescherming wel voldoende beschermingsmogelijkheden biedt, maar dat de consument vaak onwetend is over zijn rechten, zoals het herroepingsrecht. Het is dus inderdaad belangrijk om de consumenten daarvan bewust te maken, zodat ze niet denken dat ze na hun instemming levenslang aan het product vastzitten. Het is ook positief dat u rond de tafel zult zitten met Proximus en de

betrokkenen om na te gaan wat er in de toekomst kan worden ondernomen.

*Het incident is gesloten.
L'incident est clos.*

- 11** Vraag van Thierry Warmoes aan Alexia Bertrand (Begroting en Consumentenbescherming) over "De energieprijzen, de voorschotten en het gedrag van de leveranciers" (55033891C)
11 Question de Thierry Warmoes à Alexia Bertrand (Budget et Protection des consommateurs) sur "Les prix de l'énergie, les acomptes et l'attitude vis-à-vis des fournisseurs" (55033891C)

11.01 **Thierry Warmoes** (PVDA-PTB): Mevrouw de staatssecretaris, de regering heeft een protocol afgesloten met de leveranciers voor het automatisch aanpassen van de voorschotten op de energiefacturen. In principe is het zo dat die bij het begin van het contract worden vastgelegd en dan eventueel jaarlijks worden herzien.

Intussen zitten we in een periode met dalende prijzen. U hebt dus een protocol afgesloten met de leveranciers en ondertussen heeft de regering aangekondigd dit wettelijk te zullen verankeren. Een protocol is uiteraard vrijblijvend. Vooruit heeft daarover ook een wetsvoorstel ingediend, maar dat gaat quasi louter over een eenmalige aanpassing, namelijk enkel wanneer de prijzen met meer dan 80% zijn gedaald ten opzichte van het vorige kwartaal. Dat is natuurlijk geen structurele manier van werken, en Vooruit is natuurlijk de regering niet.

Wat staat er precies in het protocol? Wat is er precies beslist? Wat zult u wettelijk verankeren? Indien een leverancier het protocol of de wetgeving niet naleeft, welke acties kan de regering dan nemen om die naleving toch af te dwingen? Wanneer zullen de leveranciers daadwerkelijk worden verplicht om de voorschotten aan te passen en zal dat dan periodiek zijn of enkel na een extreme prijsdaling?

De CREG maakte in haar laatste maandelijkse rapport van december 2022 over de evolutie van de prijzen bekend dat de leveranciers de prijsdalingen gebruiken om hun marges en kosten op te trekken. Ze vroeg hierover meer tekst en uitleg en liet weten tegen februari de nodige informatie en analyse te zullen ontvangen. Hebt u al bijkomende informatie van de CREG ontvangen? Wat is het besluit van de CREG? Zult u potentieel wangedrag aan banden leggen? Het kan immers niet de bedoeling zijn dat winstmarges op die manier worden opgetrokken.

11.02 Staatssecretaris **Alexia Bertrand**: Mijnheer Warmoes, dank u voor uw vraag. Het uitgangspunt van het protocol is eigenlijk zeer eenvoudig. Bij dalende energieprijzen moet de daling zo snel mogelijk zichtbaar zijn op de voorschotfactuur van de consument. De ambitie van de ondertekenaars is het energiebudget van de consument onder controle te houden en verrassingen bij de eindafrekening te vermijden.

Wij hebben beslist via een protocol te werken omdat deze aanpak meer flexibiliteit biedt en ervoor zorgt dat de consument zo snel mogelijk geholpen wordt. Wetgevend te werk gaan, zou enkele maanden kunnen duren. Het protocol bevat vier verbintenissen die de energieleveranciers zijn aangegaan om de kloof tussen het voorschotbedrag en de te verwachten eindafrekening te dichten. Dit betekent concreet dat de energieleveranciers op korte termijn, ten laatste tegen 31 maart, zelf proactief voorschotverlagingen kunnen voorstellen via gepersonaliseerde communicatie aan de consumenten voor wie dit nodig blijkt.

In de eerste plaats worden de consumenten geïnviseerd die een contract hebben afgesloten tussen augustus en november 2022, toen de prijzen het hoogst waren. Al meer dan 300.000 gezinnen kregen in de afgelopen weken reeds een nieuw voorstel van voorschotfactuur. Op korte termijn zullen in totaal vermoedelijk nog 200.000 klanten een voorschotaanpassing krijgen. Op lange termijn verbinden de energieleveranciers zich ertoe proactief om de vier maanden een voorschotaanpassing voor te stellen aan de consumenten die het nodig hebben. Het doel is een zo realistisch mogelijke voorschotfactuur te verkrijgen.

Verder heb ik gehamerd op het belang van informatie, zodat de consumenten het bos door de bomen

weer zien: informatie over hoe een voorschotfactuur precies in elkaar zit, informatie over hoe men een voorstel tot wijziging van het voorschot kan weigeren, en informatie over hoe men een alternatief kan voorstellen. Tot slot zal er ook actief aan de consument gecommuniceerd worden over de mogelijkheid van een maandfacturatie, met maandelijks eindafrekeningen in plaats van voorschotten.

Kort samengevat, het was voor mij een prioriteit zo snel mogelijk de nodige stappen te ondernemen om een lagere voorschotfactuur te verkrijgen voor de consument. Met dit protocol hebben wij dit werkelijk gerealiseerd. Inbreuken op de bepalingen van het protocol, zoals die inzake het versturen van voorschotverlagingen op korte termijn, ressorteren onder het toezicht van de Economische Inspectie. Dit protocol is dus niet vrijblijvend.

Het protocol voorziet ook in een monitoring en een evaluatie om de zes maanden om bijstellingen te maken waar nodig. Wanneer zou blijken dat wettelijke initiatieven toch nog noodzakelijk zijn, zal ik hiervoor de nodige maatregelen treffen.

Ik kan u meedelen dat de deadline voor de aanlevering van informatie door de leveranciers aan de CREG verliep op 20 januari 2023. De CREG is op dit moment bezig met een analyse van de ontvangen antwoorden en stuurde ook een aantal herinneringen aan leveranciers die niet binnen de vooropgestelde deadline hebben geantwoord. Na de volledige analyse, en indien uit deze analyse zou blijken dat er verdere maatregelen moeten worden genomen, zal de CREG hierover verder communiceren.

Ik blijf dit opvolgen.

11.03 Thierry Warmoes (PVDA-PTB): Bedankt voor de concrete informatie. Ik heb begrepen dat het protocol er is. U hebt gezegd dat het de bedoeling is om de daling van de prijzen proactief te vertalen in de voorschotten en u hebt cijfers gegeven. Ik dacht dat er een wettelijk initiatief was aangekondigd door de regering. Dat is dan echter niet zo, want u houdt het bij het protocol. Er is een wettelijk initiatief in het Parlement, van Vooruit, maar blijkbaar niet vanuit de regering. Zo heb ik het begrepen, want u hebt er niet over gesproken. U hebt ook niet gesproken over de significante daling van de prijzen. U hebt enkel in het algemeen gesproken over de daling van de prijzen, dus dat onthoud ik ook. Principieel sta ik daar uiteraard achter.

Wat de informatie van de CREG betreft, zegt u dat u het op de voet zult opvolgen en dat is goed. Wij zullen dat ook doen. Intussen is er in de commissie voor Energie, Leefmilieu en Klimaat beslist om daarover een hoorzitting te houden met de CREG. Ik denk dat ze op 21 maart zal plaatsvinden. Het kan namelijk echt niet de bedoeling zijn dat leveranciers misbruik maken van de prijsdaling om de eigen winstmarges op te trekken. Het feit dat sommige leveranciers blijkbaar nog niet geantwoord hebben, stemt ons niet gerust.

Tot slot hebt u terecht gezegd dat het belangrijk is dat de prijsdaling in de voorschotten weerspiegeld wordt. Wat echter uiteindelijk telt, is de eindfactuur. Het kan niet de bedoeling zijn dat de mensen voor een verrassing komen te staan. Dat is immers de echte kwestie. Daarom dringen wij nog altijd aan op een prijsblokkering om de prijs zelf onder controle te houden. Zo blijft de eindfactuur in haar totaliteit betaalbaar.

*L'incident est clos.
Het incident is gesloten.*

12 Question de Leslie Leoni à Alexia Bertrand (Budget et Protection des consommateurs) sur "Le remboursement des taxes aéroportuaires par les compagnies aériennes" (55033913C)

12 Vraag van Leslie Leoni aan Alexia Bertrand (Begroting en Consumentenbescherming) over "De terugbetaling van luchthavenbelastingen door de luchtvaartmaatschappijen" (55033913C)

12.01 Leslie Leoni (PS): Monsieur le président, madame la secrétaire d'État, depuis des années, le nombre de passagers par avion ne fait que croître - à l'exception évidemment de la période covid. En

2021, 13 millions de passagers ont pris leur envol à partir des aéroports belges.

Lorsque nous achetons un ticket d'avion, nous payons pour le service presté par la compagnie aérienne ainsi que diverses taxes, frais et autres suppléments, tels que la surcharge internationale, les frais de sécurité et de service passager, la taxe d'embarquement et la taxe d'aéroport.

Ces derniers temps, divers événements ont fait que des citoyens n'ont pas pu prendre leur vol ou l'avion s'est envolé à vide.

Peu de passagers connaissent leurs droits. Ce sont eux qui doivent faire les démarches auprès des compagnies aériennes pour se faire rembourser. En plus de cela, des frais administratifs sont demandés et la demande doit se faire dans un délai relativement court. Prenons pour exemple la compagnie aérienne *low-cost* qui impose des frais administratifs de 20 euros. Si le montant des taxes gouvernementales à rembourser est inférieur à ces 20 euros, aucun montant ne sera remboursé par la compagnie aérienne.

Cette situation devrait être clarifiée. Les compagnies aériennes doivent, de leur propre initiative, rembourser le voyageur et les frais administratifs n'ont pas lieu d'exister.

Madame la secrétaire d'État, avez-vous connaissance de ces dérives? Quelle est votre marge de manœuvre pour contraindre les compagnies aériennes à rembourser automatiquement les passagers?

12.02 **Alexia Bertrand**, secrétaire d'État: Monsieur le président, madame Leoni, le voyageur peut toujours exiger que les taxes d'aéroport payées lui soient remboursées car il s'agit d'une taxe gouvernementale en lien avec le fait de prendre un avion. Dès lors, si l'avion n'est pas pris, ces frais ne sont pas dus et les voyageurs peuvent demander leur remboursement. Dans ce cas, comme vous l'avez dit, des frais administratifs peuvent être facturés par la compagnie aérienne pour autant que les conditions générales le prévoient. Ces frais administratifs doivent rester raisonnables. À défaut, ils peuvent être considérés comme illicites. Il est toujours possible de signaler à l'Inspection économique du SPF Économie des coûts administratifs éventuellement trop élevés ou déraisonnables.

Quant à la marge qui existe pour une initiative législative, il existe en effet une marge pour inscrire dans la loi un remboursement automatique des taxes d'aéroport mais, en réalité, il est peu utile de le faire au niveau national. Ce n'est pas parce qu'un aéronef atterrit en Belgique ou décolle de la Belgique que le contrat entre le consommateur et la compagnie aérienne est nécessairement soumis au droit belge de la consommation. En conséquence, il est beaucoup plus efficace d'introduire une telle obligation au niveau européen.

Le règlement européen sur les droits des passagers est actuellement en cours de révision. Les services du ministre Gilkinet suivent ces travaux. J'avais l'intention de lui fournir une liste des problèmes de consommation courants pouvant être traités dans le cadre de la révision en cours. J'ajouterai également ce point relatif aux taxes à la liste que je lui donnerai.

12.03 **Leslie Leoni** (PS): Je vous remercie. J'entends que vous êtes très attentive à la problématique. Je ne manquerai pas d'interroger vos collègues pour la suite.

*Het incident is gesloten.
L'incident est clos.*

13 **Vraag van Reccino Van Lommel aan Alexia Bertrand (Begroting en Consumentenbescherming) over "De fietsdragers" (55034341C)**

13 **Question de Reccino Van Lommel à Alexia Bertrand (Budget et Protection des consommateurs) sur "Les porte-vélos" (55034341C)**

13.01 **Reccino Van Lommel** (VB): Mevrouw de staatssecretaris, fietsdragers worden bijzonder veel gebruikt, maar er zijn natuurlijk regels voor. Zo moet de nummerplaat te allen tijde goed zichtbaar zijn,

ongeacht wat er wordt megedragen met de auto. De nummerplaat moet ook verlicht zijn. Er zijn echter fietsendragers op de markt die daar niet aan voldoen. Er wordt dus eigenlijk verwacht dat de consument zelf instaat voor het verzekeren van de zichtbaarheid van het kenteken en de verlichting daarvan. Consumenten zijn te goeder trouw: wanneer zij een fietsendrager aankopen, denken zij dat zij volledig reglementair met alles in orde zijn. Dat blijkt dus niet altijd het geval te zijn, waardoor zij soms ongewild niet voldoen aan de wet of waardoor zij bijkomende kosten moeten maken. Meestal staat dit ook niet goed vermeld op de verpakking. Dan is de consument toch wel misleid.

Bent u van oordeel dat op de verpakking van fietsendragers zonder nummerplaathouder moet worden vermeld dat de consument zelf moet instaan voor de verzekering van de zichtbaarheid van het kenteken en de verlichting? Is het niet beter om fietsendragers die niet beschikken over een nummerplaathouder of -verlichting te verbieden?

13.02 Staatssecretaris **Alexia Bertrand**: Mijnheer Van Lommel, wat betreft de wetgeving waarvoor ik bevoegd ben, met name boek VI van het Wetboek van economisch recht, kan ik u meedelen dat elke onderneming verplicht is de consument precontractueel te informeren over de voornaamste kenmerken van het te koop aangeboden product. Deze informatie moet de consument toelaten een geïnformeerde keuze te maken. Deze verplichting volgt uit de omzetting van een Europese richtlijn. Dit betreft algemene regelgeving en vergt dus een toepassing geval per geval.

Ook wat fietsendragers betreft, moet er dus geval per geval beoordeeld worden of de informatie over de zichtbaarheid van het kenteken en de verlichting al dan niet beschouwd kan worden als een van de voornaamste kenmerken van het product en zo ja, of deze informatie conform boek VI van het Wetboek van economisch recht werd meegedeeld aan de consument.

Op uw eerste vraag kan er dus niet zonder meer met ja of neen worden geantwoord.

Voor uw tweede vraag, met name of het niet beter is om fietsendragers die niet beschikken over een nummerplaathouder en -verlichting te verbieden, verwijst ik u naar de heer Gilkinet, minister van Mobiliteit. De regels voor het gebruik van fietsendragers op de openbare weg worden immers in de Wegcode vastgesteld.

13.03 **Reccino Van Lommel** (VB): Mevrouw de staatssecretaris, u hebt eigenlijk geen antwoord gegeven. Op de eerste vraag kunt u niet met ja of neen antwoorden. U verwijst naar boek VI van het Wetboek van economisch recht en het Europees recht, maar zo moeilijk kan dat toch niet zijn. Iets voldoet aan de regels of niet.

Dit gaat over een bepaalde problematiek, een vermelding voor de consument, zodat die weet of er al dan niet nog voor de zichtbaarheid van het kenteken moet worden gezorgd. Dat lijkt mij toch iets essentieels te zijn. Als die informatie niet wordt meegegeven, dan wordt de consument misleid. Ik vind het vreemd dat daarop geen antwoord komt.

Voor de tweede vraag vind ik het nog vreemder dat u mij doorverwijst naar minister Gilkinet, want de wetgeving is duidelijk. In de huidige wetgeving staat dat de nummerplaat duidelijk zichtbaar moet zijn en dat er verlichting aanwezig moet zijn. Als ik dit aan de heer Gilkinet vraag, zal hij dat antwoorden en zal hij mij terug naar u verwijzen. De vraag is of men materiaal dat niet conform is en dat aan de consument wordt verkocht, al dan niet moet verbieden. Daarop kan de heer Gilkinet toch geen antwoord geven. Daarvoor bent u als staatssecretaris voor Consumentenbescherming verantwoordelijk. Ik vrees dat we hier een pingpongspel aan het spelen zijn. Ik heb hier vandaag geen enkel antwoord op mijn vragen gekregen.

*Het incident is gesloten.
L'incident est clos.*

14 **Samengevoegde vragen van**

- Reccino Van Lommel aan Alexia Bertrand (Begroting en Consumentenbescherming) over "De wet-Breyne" (55034423C)
- Anneleen Van Bossuyt aan Alexia Bertrand (Begroting en Consumentenbescherming) over "De wet-Breyne en de ingebrekestelling van België door de Europese Commissie" (55034616C)
- Anneleen Van Bossuyt aan Alexia Bertrand (Begroting en Consumentenbescherming) over "De wet-Breyne en de verplichte verzekering beroepsaansprakelijkheid" (55034617C)
- Anneleen Van Bossuyt aan Alexia Bertrand (Begroting en Consumentenbescherming) over "De wet-Breyne" (55034618C)

14 **Questions jointes de**

- Reccino Van Lommel à Alexia Bertrand (Budget et Protection des consommateurs) sur "La loi Breyne" (55034423C)
- Anneleen Van Bossuyt à Alexia Bertrand (Budget et Protection des consommateurs) sur "La loi Breyne et la mise en demeure de la Belgique par la Commission européenne" (55034616C)
- Anneleen Van Bossuyt à Alexia Bertrand (Budget et Protection des consommateurs) sur "La loi Breyne et l'assurance responsabilité professionnelle obligatoire" (55034617C)
- Anneleen Van Bossuyt à Alexia Bertrand (Budget et Protection des consommateurs) sur "La loi Breyne" (55034618C)

14.01 **Reccino Van Lommel** (VB): Mevrouw de staatssecretaris, het dossier gaat reeds vrij lang mee: ook uw voorganger was bezig met de aanpassing en eventuele uitbreiding van de wet-Breyne en de verwachtingen daaromtrent zijn reeds bijzonder lang gespannen.

Sinds enkele weken is er een nieuw element. De Europese Commissie heeft namelijk geoordeeld dat de wet-Breyne zoals we die kennen, niet-erkende aannemers, zoals buitenlandse aannemers en vastgoedontwikkelaars, niet gelijk behandelt. De Europese Commissie heeft dan ook een inbreukprocedure tegen België ingeleid en vraagt België om de wet-Breyne zo snel mogelijk aan te passen.

Mevrouw de staatssecretaris, hoe reageert u op het oordeel van de Europese Commissie? Vindt u dat dat gerechtvaardigd is?

Welke aanpassingen aan de wet-Breyne liggen op tafel, niet alleen vanwege de opmerkingen van de Europese Commissie, maar ook vanwege hetgeen reeds bijzonder lang wordt beloofd, onder andere in het licht van de strijd tegen malafide aannemers, waarvan consumenten bijna dagelijks het slachtoffer worden volgens nieuwsberichten.

Ik zie de uitbreiding van de wet-Breyne vrij breed. Die zou niet alleen van toepassing zijn wanneer consumenten kiezen voor een totaalrenovatie door een aannemer, maar ook wanneer zij kiezen voor afzonderlijke aannemers. Zo niet ontsnappen heel wat aannemers aan de wet en kunnen ze toch hun zin blijven doen. Kortom, er zijn toch heel wat aanpassingen nodig. Graag kreeg ik uw reactie dus op het oordeel van de Europese Commissie.

14.02 **Anneleen Van Bossuyt** (N-VA): Mevrouw de staatssecretaris, ik verwijs naar de schriftelijke versie van mijn drie vragen.

De wet Breyne regelt de bouw van woningen in België. Ze garandeert de kandidaat-bouwer of koper uitgebreide bescherming, o.a. via een contract met transparante info over de totaalprijs van een project, de betalingsvoorwaarden, enz. Bovendien legt de wet vast wie verantwoordelijk is en ze voorziet financiële garanties.

De Europese Commissie heeft nu een inbreukprocedure gestart tegen ons land omdat de wet Breyne in strijd zou zijn met EU-wetgeving. Reden is dat de wet een onevenredige garantieregeling hanteert voor erkende en niet-erkende aannemers. Elke aannemer is op basis van de wet Breyne namelijk verplicht een 'voltooiingswaarborg' bij de bank neer te leggen om zijn klanten te beschermen tegen faillissement. Voor erkende aannemers gaat het om een bedrag gelijk aan 5 procent van de bouwprijs, maar voor niet-erkende aannemers om 100 procent.

•Heeft u reeds kennisgenomen van de ingebrekestelling door de Europese Commissie? Welke stappen zal u naar aanleiding hiervan ondernemen?

•Zal u aanpassingen doorvoeren aan de wet Breyne? Op welke vlakken? Welke timing stelt u hierbij

voorop?

Vorig jaar vroeg uw voorganger staatssecretaris De Bleeker adviezen op betreffende de problemen waarmee consumenten te maken krijgen tijdens grote renovaties van oude gebouwen. Op basis van de resultaten zouden bepaalde voorstellen worden gedaan om consumenten te beschermen tegen het insolventierisico van aannemers. Het zou kunnen gaan om specifieke oriëntaties voor aannemers, gerichte wijzigingen van de wet Breyne, of sensibiliseringscampagnes om de consumenten te informeren over hun rechten, of een combinatie van deze maatregelen.

In het advies van de Centrale Raad voor het Bedrijfsleven werd o.a. het voorstel gedaan om de verzekeringsverplichting uit te breiden naar een verplichte verzekering beroepsaansprakelijkheid voor aannemers. Er zou hiertoe nog een meer uitgebreide nota opgemaakt worden.

Is het mogelijk om deze uitgebreide nota te ontvangen?

Wat is uw standpunt ter zake?

Zou dit leiden tot een aanzienlijke toename van de uiteindelijke kostprijs van het project?

Werd er een werkgroep opgericht om dit nader te onderzoeken? Zo ja, hoe vaak kwamen zij het afgelopen jaar samen? Kwam de werkgroep al tot resultaten of concrete adviezen?

De wet Breyne regelt de bouw van woningen in België. Ze garandeert de kandidaat-bouwer of koper uitgebreide bescherming, o.a. via een contract met transparante info over de totaalprijs van een project, de betalingsvoorwaarden, enz. Bovendien legt de wet vast wie verantwoordelijk is en ze voorziet financiële garanties.

De wet Breyne werd eerder al kritisch onder de loep genomen door de Centrale Raad voor het Bedrijfsleven (CRB), op vraag van uw voorganger staatssecretaris De Bleeker. Hierbij werden verschillende zaken aangekaart.

Graag informeer ik naar een stand van zaken.

- Hoe bent u concreet aan de slag gegaan met het advies van de CRB? Welke initiatieven werden genomen voor de preventie en sensibilisering van consumenten en bedrijven? Welke stappen werden ondernomen ter afdwinging van de naleving van de wetgeving? Werden de controles en sancties versterkt?
- Welke onderzoeken of werkgroepen werden opgestart om te bekijken hoe consumenten voldoende kunnen worden beschermd bij het aangaan van een overeenkomst met een aannemer, en met name tegen het insolventierisico van aannemers en malafide aannemers?
- Hoe zal u ervoor zorgen dat er meer rechtszekerheid wordt gegarandeerd i.h.k.v. de wet Breyne? Hoe het toepassingsgebied preciseren, wat valt onder 'afgewerkte/normaal bewoonbare woning', wat mag onder "normale bewoonbaarheid" worden verstaan? Kan u deze zaken verduidelijken?
- In de wet Breyne is bepaald dat een voorschot niet meer dan 5% van het totale bedrag van het contract mag bedragen, maar buiten het toepassingsgebied van de wet Breyne is het de onderneming die eenzijdig het bedrag van de voorschotten bepaalt. Wat is uw standpunt ter zake? Bent u van mening dat dit behouden moet blijven of dat net de contractuele vrijheid inzake voorschotten zou moeten gevrijwaard worden?
- Kan u bevestigen of naast de verkoopovereenkomst en de aannemingsovereenkomst ook de ruilovereenkomst, coördinatieovereenkomst en de overeenkomst die de aankoop van bepaalde zakelijke gebruiksrechten inhoudt onder het toepassingsgebied van art.1 van de Wet Breyne vallen?
- Zal u aanpassingen doorvoeren aan de wet Breyne? Op welke vlakken? Welke timing stelt u hierbij voorop?

14.03 Staatssecretaris **Alexia Bertrand**: Mijnheer de voorzitter, mijnheer Van Lommel, de Belgische overheid heeft inderdaad op 15 februari een formele ingebrekestelling ontvangen van de Europese Commissie. De Europese Commissie is van oordeel dat artikel 12 van de wet-Breyne in strijd is met de artikelen 16 en 23 van richtlijn 2006/123/EG. De Belgische overheid heeft nu in principe twee maanden de tijd om te reageren op die ingebrekestelling. De bevoegde administraties voeren momenteel een analyse van het dossier uit. Het is daarom niet gepast en nog te voorbarig om nu reeds standpunten in te nemen, terwijl de analyse nog loopt. Voor alle duidelijkheid, de aanpassingen aan de wet-Breyne die

reeds vooropgesteld waren in mijn beleidsnota, die ik nog zal toelichten en die dus voorliggen, staan volledig los van de ingebrekestelling van de Europese Commissie.

Mijn beleidsnota bevat een onderdeel inzake de bescherming van consumenten in het kader van bouwen en renovatieprojecten met vijf concrete actiepunten. Die actiepunten zijn grotendeels gebaseerd op de voorstellen die voorkomen in het advies van de brc Verbruik van september 2022.

Mevrouw Van Bossuyt, ik heb gezien dat u zeer goed geïnformeerd bent over mijn actiepunten. Ik zal die dus niet herhalen, maar ik zal onmiddellijk een stand van zaken geven van de punten waarnaar u verwijst in uw vraag.

Wat de sensibilisering van consumenten betreft, naar aanleiding van Batibouw zal een informatiecampagne gelanceerd worden. Vooreerst hebben mijn diensten in samenwerking met de FOD Economie een informatiebrochure opgesteld om consumenten te sensibiliseren over hun rechten. Daarnaast werd een checklist opgesteld die consumenten kunnen gebruiken bij het vinden van een betrouwbare aannemer. Bovendien zullen twee experts van de FOD Economie op mijn vraag aanwezig zijn op de Batibouw Matchmaking Zone om de vragen van consumenten over hun rechten te beantwoorden tijdens een-op-eenssessies.

Wat de alternatieve beslechting van bouwgeschillen betreft, lopen de gesprekken met de Consumentenombudsdienst inzake de oprichting van een bouwkamer. De Consumentenombudsdienst zal in de komende weken een nota opstellen met daarin de krachtlijnen die gerespecteerd moeten worden bij een eventuele samenwerking met de sector.

Wat betreft de bescherming van de consument in het kader van cascoprojecten en renovatieprojecten die niet onder de wet-Breyne ressorteren, heeft mijn voorganger de brc Verbruik verzocht om een werkgroep op te richten om die problematiek grondig te bestuderen en een advies te publiceren tegen 1 augustus van dit jaar.

Er werden daartoe drie subgroepen opgericht: één voor cascoprojecten en renovatieprojecten, één voor de bescherming van consumenten tegen buitensporige voorschotten en één voor de bescherming van consumenten tegen de insolventie van aannemers. Ik vermoed dat u met de uitgebreide nota waarnaar u in uw vraag verwijst, het toekomstige advies van de brc Verbruik bedoelt. De werkzaamheden lopen nog, en daarom kan ik nog niet antwoorden op de vragen die betrekking hebben op de inhoud van dat advies.

Wat de wet-Breyne betreft, heb ik samen met de minister van Justitie aan de bevoegde administraties de opdracht gegeven om een wetswijziging voor te bereiden om enerzijds het toepassingsgebied van de wet te verduidelijken, wat de contracten en concepten betreft waarnaar u in uw vraag verwijst. Anderzijds zullen de relevante bepalingen van de wet-Breyne onder het toezicht worden gebracht van de Economische Inspectie. Ik verwacht het ontwerp in april.

Tot slot benadruk ik opnieuw dat de inbreukprocedure die de Europese Commissie heeft gelanceerd met betrekking tot de wet-Breyne volledig losstaat van de voornoemde actiepunten in mijn beleidsnota.

14.04 Reccino Van Lommel (VB): Mevrouw de staatssecretaris, u zegt dat u de ingebrekestelling hebt ontvangen op 15 februari en nu twee maanden de tijd hebt om te reageren. U kunt er voorlopig ook niets over zeggen. U had in grote lijnen misschien toch al kunnen zeggen in welke mate u het eens of oneens bent met een en ander. U zegt ook dat de wijzigingen aan de wet-Breyne die op til staan, losstaan van de mening van de Europese Commissie. Ik denk dat we de wet-Breyne in zijn totaliteit moeten bekijken.

We voelen langs alle kanten aan dat er toch een aantal ingrepen noodzakelijk zijn, niet alleen door wat de Europese Commissie zegt, maar ook omdat de wet-Breyne al vrij lang ter discussie staat. Daarom is het noodzakelijk dat we op korte termijn in de commissie een initiatief van jullie zien in de vorm van een wetsontwerp of iets dergelijks, zodat we daarmee aan de slag kunnen. Het gaat niet alleen over grote projecten met schijven, er moet ook naar de individuele aannemers worden gekeken omdat heel veel consumenten gedupeerd worden door malafide aannemers. Dit moet zeker aan bod komen in het grotere geheel. Het moet dus veel verder gaan. Ik hoop dat we op korte termijn hier van u iets mogen

verwachten. Als dat niet het geval is, zijn we genoodzaakt om opnieuw vragen in te dienen.

14.05 **Anneleen Van Bossuyt** (N-VA): Mevrouw de staatssecretaris, met betrekking tot de sensibilisering van consumenten naar aanleiding van Batibouw spreekt u onder meer over een checklist voor consumenten om een aannemer te vinden. Zullen die zaken ook online ter beschikking staan van de consumenten?

Met betrekking tot de wet zelf is het belangrijk dat er vooral rechtszekerheid komt, gelet op de inbreukprocedure en de werkgroepen die bezig zijn met de hervorming. Ik noteer alvast twee data. Ten eerste zal de werkgroep die zich buigt over de zaken die buiten het toepassingsgebied van de wet-Breyne vallen, een advies verstrekken tegen 1 augustus 2023. Ten tweede mogen we tegen april een aantal andere zaken verwachten. Wij kijken er alvast naar uit. Ik veronderstel dat eventuele aanpassingen rekening houden met de mogelijke opmerkingen die de Europese Commissie in de inbreukprocedure heeft gemaakt.

14.06 Staatssecretaris **Alexia Bertrand**: Mevrouw Van Bossuyt, die checklist zal online beschikbaar zijn.

*Het incident is gesloten.
L'incident est clos.*

15 **Vraag van Kathleen Verhelst aan Alexia Bertrand (Begroting en Consumentenbescherming) over "De bereikbaarheid van multinationals/internetgiganten" (55034462C)**

15 **Question de Kathleen Verhelst à Alexia Bertrand (Budget et Protection des consommateurs) sur "L'accessibilité des multinationales/géants de l'internet" (55034462C)**

15.01 **Kathleen Verhelst** (Open Vld): Mevrouw de staatssecretaris, mijn vraag gaat over de bereikbaarheid van multinationals en internetgiganten. De impact van de connectiviteit en het netwerk is zeer groot. Er zijn zowel voor- als nadelen aan verbonden. Het is in geval van misbruik vaak erg moeilijk om een medewerker in persoon of telefonisch te contacteren als aanspreekpunt. Deze aanspreekpunten zijn praktisch onbestaande en mensen weten niet hoe ze het probleem kunnen oplossen als ze nergens terecht kunnen.

Ondernemers wier Instagramaccount na hacking permanent geblokkeerd wordt, verliezen hun volledige digitale klantenbestand. Klanten die het slachtoffer zijn van malafide verkopers, bijvoorbeeld via Amazon, blijven bedrogen achter. Valse bestellingen via gehackte accounts worden zonder meer als echt beschouwd door grote internetgiganten, die vervolgens de factuur opsturen.

Cases waarbij de betrokken internetgiganten klantvriendelijkheid en goede bereikbaarheid aan de dag leggen, kunnen leiden tot identificatie van problemen, oplossingen, het vermijden van herhaling en misschien zelfs eerste stappen richting vervolging van fraudeurs. Marktmacht komt met verantwoordelijkheid.

Ontvangt uw administratie op eender welke wijze klachten over de gebrekkige bereikbaarheid van internetgiganten? Zo ja, hoeveel waren er dat jaarlijks? Is er een trend vast te stellen? Wat is het wettelijk kader inzake die bereikbaarheid en de verantwoordelijkheden van internetgiganten wanneer de gebruiker het slachtoffer wordt van illegale activiteiten? Bestaat er een sanctie voor de bedrijven die duidelijk onvoldoende inspanningen leveren?

15.02 Staatssecretaris **Alexia Bertrand**: Dank u voor uw vraag, mevrouw Verhelst. De Economische Inspectie beschikt helaas niet over specifieke cijfers van het aantal meldingen over de gebrekkige bereikbaarheid van internetgiganten. Deze moeten, net als andere platformen, de verplichtingen in verband met e-commerce en consumentenrechten naleven. Deze verplichtingen vloeien voort uit Europese regelgeving die is of wordt omgezet in Belgisch recht. Ik denk met name aan de richtlijn 2011/83/EU betreffende consumentenrechten, de richtlijn 2005/29/EC, die platformen verplicht de aard

van de persoon met wie de consument de overeenkomst sluit mee te delen, en de richtlijn 2000/31/EG inzake elektronische handel, die voorziet in een algemene informatieplicht voor ondernemingen die op het internet actief zijn. Deze bepalingen zijn omgezet in Belgisch recht en gaan gepaard met strafrechtelijke sancties.

Er zijn ook op Europees vlak verschillende initiatieven genomen om zowel ondernemingen als eindgebruikers te beschermen in de zogenaamde platformeconomie. Zo is op 20 juni 2019 de verordening *platform-to-business* aangenomen. Hierin worden bepaalde schadelijke praktijken gereguleerd of zelfs verboden. De platformen moeten ook zorgen voor een eenvoudig toegankelijk klachtenafhandelingssysteem. Inbreuken op deze verordening worden strafrechtelijk bestraft.

Daarnaast is er de Digital Services Act, die in oktober 2022 aangenomen werd. Deze biedt belangrijke middelen om beter te vechten tegen bepaalde frauduleuze praktijken. Er kan bijvoorbeeld verwezen worden naar de verplichting voor iedere tussenpersoon om een uniek contactpunt voor de bestemmingen van de dienst aan te wijzen. Verder is er de verplichting voor marktplaatsen een zekere traceerbaarheid in te stellen van professionele verkopers die op hun platform opereren, en controles op als illegaal bevonden producten. Deze actoren zullen gebruikers die een dergelijk illegaal product gekocht zouden hebben eveneens moeten informeren over onder meer de identiteit van de verkoper en de beroepsmogelijkheden. Ook voor deze verplichtingen zal een sanctieregime gelden, desgevallend financieel, waarvan het bedrag kan gaan tot 6 % van het wereldwijde omzetcijfer van de betrokken tussenpersoon.

15.03 **Kathleen Verhelst** (Open Vld): Dank u wel. Het is duidelijk dat er al veel reglementering is, en dat er dus sanctiemaatregelen kunnen komen, maar de grote vraag is hoe men die internetgiganten voor de rechtbank kan brengen. Voor een kleine garnaal is dit zeer moeilijk. Het is nog altijd een zoektocht: welke slagkracht heeft men als kleine consument, of als kleine ondernemer? De budgetten om een rechtszaak tegen een dergelijke internetgigant op te zetten, betekenen een zeer lange lijdensweg.

Ik zoek nog naar de oplossing. Hoe kan dit praktischer en haalbaarder zijn voor een particulier of een bedrijf? Ik meen dat uw conclusie was: u moet daarmee naar de rechtbank. Het zou goed zijn, mocht er iets anders zijn dat sterker of sneller kan.

*L'incident est clos.
Het incident is gesloten.*

16 **Question de Albert Vicaire à Alexia Bertrand (Budget et Protection des consommateurs) sur "Les contrats d'énergie variables" (55034643C)**

16 **Vraag van Albert Vicaire aan Alexia Bertrand (Begroting en Consumentenbescherming) over "Variabele energiecontracten" (55034643C)**

16.01 **Albert Vicaire** (Ecolo-Groen): *Test Achats déplore depuis longtemps la disparition des contrats fixes du marché et je ne peux que les rejoindre dans ce constat.*

Ces contrats permettent en effet aux ménages d'anticiper mieux leurs dépenses en matière d'énergie, et de vérifier facilement si une erreur s'est glissée dans leur facture de régularisation. Pourtant, à une exception près, on ne retrouve aujourd'hui plus que des contrats variables sur le marché.

Or, qui comprend vraiment les paramètres d'indexation qui déterminent le prix de son contrat variable? Et qui parvient à vérifier si sa facture de régularisation est correcte? La réponse est simple: personne.

Madame la Secrétaire d'Etat, ma question est dès lors la suivante:

Que faites-vous pour que le marché des fournisseurs d'énergie propose à nouveau des contrats fixes à prix abordable, et des contrats variables plus simples et plus lisibles?

16.02 **Alexia Bertrand**, secrétaire d'État: Monsieur le président, monsieur Vicaire, je vous remercie pour votre gentillesse. Mais je dois vous dire que ce n'est en rien un calvaire de venir au Parlement. J'y

viens donc toujours avec beaucoup de plaisir.

Pour répondre à votre question relative aux contrats variables pour l'énergie, presque tous les fournisseurs d'énergie ne proposent effectivement plus que des contrats variables, en raison de la forte hausse des prix de l'énergie sur les marchés de gros, l'année dernière. D'une part, le risque d'offrir des contrats fixes était devenu trop grand pour les fournisseurs d'énergie. D'autre part, il n'était pas toujours avantageux pour les consommateurs de conclure un contrat fixe coûteux, étant donné les prix élevés de l'énergie.

Cependant, il est compréhensible que, surtout en cas de forte volatilité des prix, des consommateurs préfèrent la prévisibilité d'un contrat fixe. De plus, comme les prix de l'énergie ont diminué, il est opportun d'entamer des discussions avec les fournisseurs d'énergie pour que ceux-ci proposent des contrats fixes.

Par conséquent, j'ai abordé cette question avec des fournisseurs d'énergie qui m'ont envoyé une lettre ainsi qu'à ma collègue, Tinne Van der Straeten, dans laquelle ils font état de leur volonté de participer à une consultation sur l'offre de contrats fixes. Ces discussions seront bientôt lancées.

En ce qui concerne votre question sur la complexité des contrats variables, je voudrais attirer votre attention sur une disposition spécifique du protocole relatif aux factures d'acompte d'énergie quant à l'information des consommateurs sur la création de factures d'acompte. J'ai pu évoquer ce point avec M. Warmoes, tout à l'heure.

Afin que le consommateur puisse comprendre et vérifier activement le montant de son acompte, les fournisseurs d'énergie fourniront des informations plus claires sur la formule de prix qui s'applique au consommateur et sur la manière dont le prix est indexé.

16.03 Albert Vicaire (Ecolo-Groen): Monsieur le président, madame la secrétaire d'État, je suis personnellement impliqué dans le commerce de l'électricité à travers la société COCITER. Je peux vous dire que les petits fournisseurs d'électricité produisent et mettent, ensuite, leur électricité sur le marché. En fait, ils vendent leur électricité à un équilibreur qui travaille avec les prix du marché. Donc, il n'est pas possible pour ces petits fournisseurs de ne pas tenir compte de la volatilité des prix de l'énergie.

Par conséquent, pour eux, les contrats fixes sont des pièges dans lesquels ils ont parfois bien peur de tomber. Mais les grands fournisseurs procèdent eux-mêmes à l'équilibrage. Ils sont donc capables de projeter leurs prix dans l'avenir, surtout s'ils possèdent des unités d'énergie renouvelable en suffisance comme, par exemple, une centrale hydroélectrique avec un barrage, des éoliennes en mer du Nord ou encore des centrales nucléaires. Ils peuvent vendre l'énergie à des prix qu'ils connaissent quel que soit l'état du marché.

Et donc, vous faire croire, madame la secrétaire d'État, qu'ils sont incapables de gérer les fluctuations du marché, c'est se foutre de vous. Ne vous laissez pas faire. Exigez des contrats fixes. Vous pouvez le faire, en tout cas chez les grands producteurs d'énergie qui maîtrisent à la fois la production, l'équilibrage et la commercialisation de l'électricité. Je vous remercie d'avance.

*Het incident is gesloten.
L'incident est clos.*

De **voorzitter**: Vraag nr. 55034257C van mevrouw Depraetere wordt uitgesteld. De vragen nrs. 55032790C en 55032791C van de heer Dallemagne vervallen.

*De openbare commissievergadering wordt gesloten om 16.25 uur.
La réunion publique de commission est levée à 16 h 25.*