

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

COMMISSIE VOOR ECONOMIE,  
CONSUMENTENBESCHERMING  
EN DIGITALE AGENDA

du

van

MERCREDI 11 MAI 2022

WOENSDAG 11 MEI 2022

Après-midi

Namiddag

De openbare commissievergadering wordt geopend om 14.37 uur en voorgezeten door de heer Stefaan Van Hecke.

La réunion publique de commission est ouverte à 14 h 37 et présidée par M. Stefaan Van Hecke.

*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.*

*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.*

**01** Question de Roberto D'Amico à Thomas Dermine (Relance, Investissements stratégiques et Politique scientifique) sur "L'avenir du plan de relance depuis la guerre en Ukraine" (55027702C)

**01** Vraag van Roberto D'Amico aan Thomas Dermine (Relance, Strategische Investeringsen en Wetenschapsbeleid) over "De toekomst van het herstelplan in het licht van de oorlog in Oekraïne" (55027702C)

**01.01** **Roberto D'Amico** (PVDA-PTB): Monsieur le président, monsieur le secrétaire d'État, depuis votre dernière venue en commission de l'Économie, la Russie a violé le droit international en déclarant la guerre à l'Ukraine.

Le retour d'un conflit armé sur le continent européen a relancé les dépenses militaires de différents pays dont l'Allemagne qui a fortement augmenté son budget militaire. Mais c'est aussi le cas de la Belgique qui a décidé d'augmenter d'un milliard les dépenses militaires après avoir déjà accordé dix milliards d'euros à la Défense. Le budget militaire passera ainsi à 1,54 % du PIB à l'horizon 2030.

Monsieur le secrétaire d'État, ne craignez-vous pas que ces investissements entrent en contradiction avec ceux destinés à la transition écologique, d'autant plus qu'on sait que le secteur de l'armement est parmi les plus polluants?

Par ailleurs, suite au sommet de Versailles, quels sont les moyens supplémentaires octroyés pour concrétiser la souveraineté énergétique de l'Union européenne?

**01.02** **Thomas Dermine**, secrétaire d'État: Monsieur le président, monsieur D'Amico, votre question fait appel à différents éléments qui sont relatifs à la compétence de la Défense. Nous nous sommes donc organisés avec le cabinet de la Défense pour vous apporter quelques éléments de réponse aujourd'hui.

Nous vivons effectivement des temps troublés où nous devons agir sur plusieurs fronts, le premier étant celui de la transition climatique en assurant la cohésion sociale et le suivant étant bien évidemment les questions sécuritaires avec la guerre en Ukraine et les conséquences que cela induit notamment en matière d'approvisionnement énergétique.

Comme vous l'avez mentionné, le gouvernement a choisi de renforcer ses efforts en matière de Défense pour répondre à l'appel de ses alliés au sein de l'OTAN et pour faire face à ce nouveau contexte sécuritaire. Les événements récents nous obligent à renforcer nos capacités militaires. Je souscris pleinement à cet

objectif, malgré moi, mais le contexte l'impose.

Par ailleurs, ma collègue, Ludivine Dedonder, réalise, depuis le début de la législature, un travail remarquable de reconstruction du département de la Défense qui doit être salué et dont les premiers bénéficiaires sont les travailleurs de la Défense, notamment en matière de nouveaux engagements et de revalorisation salariale. Je pense que ce sont des éléments-clés de sa politique.

Pour ce qui est de l'impact des activités de la Défense sur la transition écologique, il faut rappeler que la durabilité est un principe très important au sein de la Défense, notamment sur le principe 7 du plan STAR récemment approuvé par le Conseil des ministres dans lequel il est écrit que la Défense s'engage à réduire, de manière significative, les émissions de gaz à effets de serre de ses activités et de ses installations, sans compromettre pour autant la sécurité de son personnel ou l'efficacité opérationnelle. Une trajectoire pour tendre vers un patrimoine immobilier neutre en carbone et durable à l'horizon 2040 est prévue par exemple dans ce plan STAR.

En outre, comme vous l'avez également indiqué, à la suite du sommet de Versailles, la Commission européenne a pris l'initiative REPowerEU qui a comme objectif d'accélérer les investissements pour limiter la dépendance énergétique au gaz et au pétrole russes.

Je trouve cela intéressant. Cela contribue en quelque sorte au même objectif, c'est-à-dire que la nature des projets destinés à accélérer la transition environnementale est relativement semblable aux projets de REPowerEU pour augmenter l'indépendance énergétique à l'égard du gaz russe.

Il est intéressant de voir que nos sociétés humaines réagissent plus vite à une menace incarnée et imminente – une guerre – qu'à une menace abstraite et plus lointaine qu'est celle du réchauffement climatique. Les deux initiatives vont dans le même sens. Dans REPowerEU il est question de prendre des mesures pour mieux réguler les prix de l'énergie, assouplir les règles en matière d'aides d'État, accélérer le développement de l'hydrogène. Il y a effectivement un débat que nous suivons de très près dans le *run up* du prochain sommet européen fin mai autour des plans d'actions précis et, le cas échéant, des moyens budgétaires qui seront mis à disposition pour financer ces objectifs au-delà des plans de relance et des moyens déjà alloués.

Vous n'êtes pas sans savoir que le commissaire européen Paolo Gentiloni, socialiste et ancien premier ministre italien, a pris des positions ouvertes pour dire que le type de mécanismes financiers que nous avons mis en place pour les plans de relance post-covid (NextGenerationEU) devrait être répliqué pour financer un plan tel que REPowerEU.

C'est un peu le nerf de la guerre du combat sur la scène européenne de ces prochaines semaines. J'appelle de mes vœux que, malgré la lourdeur du contexte de la crise en Ukraine, cela serve d'accélérateur pour la politique d'investissements et la transition énergétique.

**01.03** **Roberto D'Amico** (PVDA-PTB): Monsieur le secrétaire d'État, sans vouloir minimiser le rôle important de la Défense et celui des investissements dans le personnel, on aurait aimé plus d'ambition au niveau de la relance énergétique et un peu moins de dépenses en matière d'armements. Mais c'est là notre vision politique des choses, qui diffère de la vôtre.

Je vous remercie pour votre réponse.

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

**02** **Vraag van Kathleen Verhelst aan Thomas Dermine (Relance, Strategische Investerings en Wetenschapsbeleid) over "Een jaar relanceplan" (55027643C)**

**02** **Question de Kathleen Verhelst à Thomas Dermine (Relance, Investissements stratégiques et Politique scientifique) sur "Le plan de relance après un an" (55027643C)**

**02.01** **Kathleen Verhelst** (Open Vld): Mijnheer de staatssecretaris, het relanceplan is vorig jaar opgemaakt. We zitten nu uiteraard in een nieuwe situatie, met een oorlog, maar ik wil toch graag weten hoe dit plan zal worden uitgevoerd. Ik heb deze vraag vorig jaar ook gesteld, maar ik heb nog geen enkele oplossing

gehoord. Integendeel, het verslechtert nog elke dag. Misschien zal het tegen september zelfs niet meer nodig zijn vanwege de crisis. Misschien hebben we dan zelfs geen mensen meer nodig. Ik klink een beetje bitter, maar dat is de realiteit.

Ik begrijp dat het Europese verhaal u sterk boeit en dat we zeker rekening moeten houden met de oorlog, mijnheer de staatssecretaris, maar ik vraag mij af of de relanceplannen inhoudelijk zullen worden bijgestuurd. Zorgen we met de relanceplannen voor meer onafhankelijkheid in de energiebevoorrading?

Wat is uw verdere rol als staatssecretaris bij de uitvoering van het relanceplan? Hoe zult u dit verder monitoren, ook in België?

**02.02** Staatssecretaris **Thomas Dermine**: Het is inderdaad een jaar geleden dat wij ons Nationaal Plan voor herstel en veerkracht officieel in de commissie hebben ingediend.

Volgens de informatie in het laatste halfjaarlijkse verslag hebben wij, van de 79 mijlpalen en streefdoelen die in het verslag aan bod komen, 22 mijlpalen en doelstellingen bereikt. Dat is 28 %. Met 45 mijlpalen, dat is 57 %, zitten we op het geplande tijdschema. Voor 15 % van de mijlpalen, dat zijn 12 mijlpalen, liggen we achter op het schema. Dat zullen we strikt opvolgen.

Een ander belangrijk punt is dat sinds 28 april 2022 iedere geïnteresseerde burger of volksvertegenwoordiger een zicht kan krijgen op alle projecten, alle mijlpalen en de vooruitgang in de verschillende projecten via de website [nextgenbelgium.be](https://nextgenbelgium.be). Het was een van onze beloften, met name volledige transparantie geven aan iedereen over de verschillende projecten van het plan.

Inzake de impact van de Oekraïense oorlog, die heeft inderdaad geleid tot een algemene stijging van de prijzen van energie, andere grondstoffen en bouwmaterialen. 60 % van onze projecten zijn infrastructuurprojecten, met dus een extra vraag voor onze bouwsector. De oorlog zal dus zeker een impact hebben.

Wij zijn inderdaad nu samen met de deelstaten en de Europese Commissie bezig om na te gaan of wij aangepaste plannen kunnen of zullen indienen, teneinde over twee punten te reflecteren. Het eerste punt zijn de hogere prijzen in de bouwsector en de inflatie. Ten tweede zullen wij, zoals jullie weten, een kleinere enveloppe krijgen van ongeveer 20 %, omdat de groeicijfers van België beter waren dan initieel verwacht.

In maart 2022 heeft de federale regering ook beslist een complementair investeringsprogramma op te zetten voor de energietransitie. Die beslissing omhelst 1 miljard euro voor extra projecten op het vlak van energie. Dus hebben wij in ons plan extra investeringsprojecten toegevoegd. Alle bedoelde projecten, dus projecten die gefinancierd zijn door Europa, maar ook projecten die gefinancierd zijn door eigen federale middelen, zijn in dezelfde methodologie opgevolgd.

Er is dus 319 miljoen euro aan extra investeringen in projecten, waaronder laadinfrastructuur ten bedrage van 7 miljoen euro, offshore fotovoltaïsche energie ten bedrage van 11 miljoen euro, versterking van het waterstofnetwerk ten bedrage van 300 miljoen euro en offshore windenergie ten bedrage van 1,2 miljoen euro.

Wat mijn agenda betreft, is het mijn taak als staatssecretaris voor Relance en Investerings voornamelijk ervoor te zorgen dat alle projecten in het herstel- en investeringsplan, in de breedste zin, daadwerkelijk overeenkomstig de geplande procedure worden uitgevoerd. We hebben inderdaad een *ongoing dialogue* met de verschillende ministers in de federale regering, maar ook met de deelstaten, om te verzekeren dat alle door Europa gefinancierde projecten en ook de extra projecten van de federale overheid uitgevoerd worden.

We werken ook actief aan de versterking van de interne capaciteiten van de federale overheid op het gebied van het beheer van investeringsprojecten, interne controle en effectenbeoordeling. In de komende maanden zullen in dat verband verschillende opleidingscursussen worden georganiseerd. Het is de bedoeling om de ervaring van het Plan voor herstel en veerkracht te gebruiken om een echte deskundigheid op te bouwen op het gebied van federale overheidsinvesteringen. Ons werk is veel breder dan het precies opvolgen van Europese projecten.

**02.03 Kathleen Verhelst** (Open Vld): Bedankt voor uw antwoorden. Van de 79 mijlpalen lopen er dus blijkbaar heel wat goed. Natuurlijk zijn er bewegingen, men kan niet anders dan inspelen op de markt, de oorlog en dergelijke. U bekijkt nu met de deelstaten en Europa hoe om te gaan met die prijsstijgingen.

Ik heb nog een laatste vraag. Zeer veel investeringen betreffen infrastructuurwerken. Daar zijn er prijsstijgingen en is er een tekort aan mensen. Ik blijf dus een beetje op mijn honger zitten. Hoeveel procent van die *milestones* is dat? Er zijn immers zeer veel infrastructuurwerken. Zullen deze plaatsvinden? Worden deze vertraagd uitgevoerd? Wordt er iets gedaan aan de arbeidsmobiliteit om deze relance te bemannen? Dat is immers de grootste zorg, zeker als ik hoor dat ook u, naast de energietransitie, in grote mate investeringen in infrastructuurwerken vooropstelt. Daar blijf ik een beetje op mijn honger zitten, dat dit nog niet opgelost is, alsook het probleem van de grondstofprijzen.

**02.04** Staatssecretaris **Thomas Dermine**: Ik ook.

**02.05 Kathleen Verhelst** (Open Vld): Het is niet moeilijk, er zijn veel mensen die werk zoeken en er zijn veel vacatures. Het is een open goal, u kunt direct scoren.

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

De **voorzitter**: Collega's Loones en De Smet zijn niet aanwezig. Zij hebben niets laten weten. De vragen nrs. 55027491C en 55027492C van de heer Loones en 55027671C van de heer De Smet komen bijgevolg te vervallen. Helaas, maar zo is het Reglement.

*La réunion publique de commission est suspendue de 14 h 53 à 15 h 30.  
De openbare commissievergadering wordt geschorst van 14.53 uur tot 15.30 uur.*

**03 Question de Chanelle Bonaventure à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Le développement des cryptoactifs" (55025671C)**

**03 Vraag van Chanelle Bonaventure aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De ontwikkeling van cryptoactiva" (55025671C)**

**03.01 Chanelle Bonaventure** (PS): Monsieur le président, madame la secrétaire d'État, ils sont économistes, informaticiens, experts, scientifiques. Au nombre de 170, ils ont, sous le titre de "Il est urgent de séparer le bon grain de l'ivraie sur le marché des cryptoactifs", fait paraître, dans le quotidien *L'Echo*, en date du 10 février dernier, une tribune dont l'objectif est d'alerter quant aux risques liés au développement anarchique des cryptoactifs.

Les 16 000 cryptoactifs actuellement dénombrés représenteraient un marché de 2 000 milliards de dollars. Une récente étude française indiquait, par ailleurs, que chez nos voisins 8 % de la population avait déjà investi dans ce type de produits. Les auteurs estiment que les autorités n'ont jusqu'ici pas pris la juste mesure des conséquences néfastes que cette croissance constante pourrait générer.

Le constat est ainsi posé que certains de ces produits posent des problèmes en matière de sécurité et de protection des consommateurs car ils favorisent l'évasion fiscale, le financement d'activités criminelles et, dans le champ de vos compétences, les demandes de rançons et diverses formes d'arnaques pour les utilisateurs. Monero, Dash ou Zcash sont particulièrement pointés du doigt car il est impossible de suivre leurs opérations.

C'est une des raisons pour lesquelles figurent notamment, parmi les propositions, l'interdiction d'utilisation des plateformes d'échange qui ne disposent pas d'un agrément de l'autorité de surveillance et l'introduction d'un visa obligatoire pour tout cryptoactif arrivant sur le marché.

Madame la secrétaire d'État, avez-vous pris connaissance de cette tribune? Quelle est votre analyse de son contenu, en particulier en ce qui concerne l'idée d'un visa obligatoire? Des mesures sont-elles prises afin d'interdire les plateformes ne disposant pas ou plus de l'agrément de l'Autorité des services et marchés financiers (FSMA)?

**03.02** **Eva De Bleeker**, secrétaire d'État: Monsieur le président, madame Bonaventure, j'ai effectivement pris connaissance avec intérêt de la tribune à laquelle vous faites référence concernant les dangers liés au développement des cryptoactifs.

Cette sensibilisation aux risques que peuvent poser ces cryptoactifs est d'ailleurs parfaitement en ligne avec l'attitude adoptée par les autorités de supervision tant nationales qu'européennes et internationales qui publient régulièrement à ce sujet et qui suivent de près les développements en la matière. Ce focus sur les risques justifie les nombreuses initiatives qui ont déjà été prises à ce sujet.

La FSMA reçoit et traite de nombreuses questions de consommateurs sur les cryptomonnaies en rappelant toujours les risques liés à l'investissement dans celles-ci.

En outre, la FSMA publie régulièrement des mises en garde concernant des offres frauduleuses de cryptoactifs ou d'acteurs frauduleux sur les marchés. Ces dernières années, la FSMA a également lancé diverses campagnes sur les réseaux sociaux pour sensibiliser le public à la fraude en matière d'investissements comme la fraude aux cryptomonnaies.

Enfin, la FSMA a, dès 2014, interdit la commercialisation, auprès des clients de détail, de produits financiers dont le rendement dépend directement ou indirectement d'une monnaie virtuelle.

Concernant plus spécifiquement la question relative à l'idée d'un visa obligatoire, plusieurs éléments doivent être pris en considération à cet égard. La grande diversité des cryptoactifs de natures parfois très différentes rend difficile l'application d'un principe de visa généralisé. De plus, il ne faut pas perdre non plus de vue le risque de légitimer des produits qui n'ont que très marginalement un rapport avec des produits financiers. Il s'agit très souvent de produits spéculatifs s'apparentant davantage à des produits de paris ou jeux pour lesquels il ne paraît pas forcément adéquat d'appliquer des règles financières classiques. Il peut également être noté que la France a mis en place un visa optionnel qui n'a pas connu un grand succès.

En Belgique, le choix a été fait d'adopter des mesures assez strictes en ce qui concerne certaines catégories de cryptoactifs et qui auront un impact sur la commercialisation de celles-ci. La Belgique a ainsi choisi d'interdire, aux personnes physiques ou morales relevant du droit d'un pays tiers, d'offrir ou de fournir sur le territoire belge, à titre d'activité professionnelle habituelle même complémentaire ou accessoire, des services d'échange entre monnaies virtuelles et monnaies légales ou des services de portefeuilles de conservation. Par ailleurs, les prestataires de tels services doivent obligatoirement s'inscrire auprès de la FSMA, même s'ils sont établis dans un autre État membre européen, dès qu'ils disposent d'un établissement stable en Belgique.

De surcroît, le gouvernement proposera prochainement d'étendre aux monnaies virtuelles le champ d'application de la base légale conférant déjà à la FSMA la possibilité d'adopter des règlements en matière de commercialisation de produits financiers ou de certaines catégories de produits financiers auprès de clients de détail.

Cette proposition aura concrètement pour effet de permettre à la FSMA d'adopter des règlements subordonnant à des conditions restrictives la commercialisation ou certaines formes de commercialisation, auprès de clients de détail, de monnaies virtuelles ou de certaines catégories d'entre elles.

Au niveau européen, le projet de règlement européen MiCA aura également pour objectif de réglementer, entre autres, l'émission et la commercialisation de certaines grandes catégories de cryptoactifs.

En ce qui concerne votre dernière question, un nouvel arrêté royal, qui est entré en vigueur le 1<sup>er</sup> mai 2022, impose aux prestataires de services d'échange entre monnaies virtuelles et monnaies légales ou de services de portefeuilles de conservation une obligation d'inscription auprès de la FSMA. Cette obligation d'inscription sera d'ailleurs sanctionnée tant pénalement qu'administrativement. Adopté en exécution d'amendements récents à la loi relative à la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme, cet arrêté royal exige la conformité avec ladite législation, et donc avec l'obligation d'identification et de vérification de l'identité des clients, avec la vérification de l'origine des fonds, lorsque la situation la rend nécessaire et lors d'une détection d'opérations atypiques.

En outre, comme évoqué dans le cadre de la question précédente, la loi relative à la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme ainsi amendée interdit, sous peine de sanctions tant

pénales qu'administratives, aux prestataires qui relèvent d'un pays tiers en dehors de l'espace économique européen, d'offrir de tels services en Belgique.

Enfin, le projet de règlement MiCA imposera, à terme, également des exigences d'agrément dans le chef des prestataires de certains services sur cryptoactifs.

Le **président**: Madame la secrétaire d'État, merci pour cette réponse un peu trop longue, mais ce n'est pas grave pour cette fois.

**03.03 Chanelle Bonaventure (PS)**: Madame la secrétaire d'État, pour des raisons évidentes, je me suis concentrée ici sur les questions que pose ce développement en matière de protection des consommateurs. Je vous remercie pour vos réponses très complètes. Les défis vont naturellement bien au-delà et interrogent l'entièreté de notre système économique et financier à un point tel que le FSB (le Conseil de Stabilité financière) a été jusqu'à qualifier le boom enregistré de "menace pour la stabilité financière mondiale" en raison de son ampleur, de la vulnérabilité structurelle de ses produits et de leur interconnexion croissante avec le système financier traditionnel.

Nous devons donc garder cette évolution à l'œil, en particulier là où elle manifeste ses premiers effets, c'est-à-dire la protection des consommateurs.

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

**04 Vraag van Anneleen Van Bossuyt aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De evolutie van online aankopen bij niet-Europese webshops" (55025970C)**

**04 Question de Anneleen Van Bossuyt à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "L'évolution des achats en ligne auprès de boutiques en ligne non européennes" (55025970C)**

**04.01 Anneleen Van Bossuyt (N-VA)**: Mijnheer de voorzitter, mevrouw de staatssecretaris, ik verwijs naar de tekst van mijn vraag zoals ingediend.

*De btw-heffing op goedkope producten van buiten de EU zorgt ervoor dat consumenten in Nederland minder kopen bij niet-Europese webwinkels als voordien, dat blijkt uit een onderzoek van de Nederlandse consumentenorganisatie. 44 % van de ondervraagden zegt minder of zelfs helemaal niets meer te bestellen bij webwinkels buiten de EU. Nog eens 6 % laat weten van plan te zijn minder te gaan kopen.*

*Ook de onzekerheid over bijkomende kosten, die flink kunnen oplopen en waar ik eerder al naar informeerde, maakt bestellen in het buitenland een stuk minder aantrekkelijk.*

*Wat is de impact van de betreffende btw-heffing op het consumentengedrag in België?*

*Kent de online aankoop van niet-Europese producten een daling en zo ja, in welke mate?*

**04.02 Staatssecretaris Eva De Bleeker**: De gewijzigde tarieven voor de invoer van goederen met een waarde van niet meer dan 22 euro zijn op 1 juli 2021 in werking getreden. De officiële statistieken van de FOD Economie inzake e-commerce voor het jaar 2021 kunnen nog geen inzichten over deze wijziging verschaffen. De enquêtes werden namelijk afgenomen van januari 2021 tot en met juni 2021, net voor de nieuwe wetgeving van kracht werd. De enquêtes van 2022 over e-commerce zijn momenteel nog lopende en de resultaten hiervan zullen in oktober beschikbaar zijn. Deze zullen hoogstwaarschijnlijk een wijziging in het consumentengedrag in België weerspiegelen. Voor een eventuele analyse op basis van de btw-gegevens verwijs ik graag naar mijn collega, Vincent Van Peteghem, minister van Financiën.

**04.03 Anneleen Van Bossuyt (N-VA)**: Mevrouw de staatssecretaris, ik begrijp dat er momenteel een onderzoek bezig is en dat de resultaten in oktober beschikbaar zullen zijn. We zullen die zeker bekijken. In Nederland werd er een negatieve invloed vastgesteld. We zullen de situatie op de voet volgen en dan vaststellen wat het resultaat in België is.

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

**05** Vraag van Anneleen Van Bossuyt aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De fouten op kassatickets" (55025971C)

**05** Question de Anneleen Van Bossuyt à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Les erreurs sur les tickets de caisse" (55025971C)

**05.01** Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Mijnheer de voorzitter, mevrouw de staatssecretaris, ik verwijs naar de tekst van mijn vraag zoals ingediend.

*Alsmaar meer supermarkten schakelen over naar digitale kassatickets en bieden het papieren kassaticket optioneel aan. Dat is een positieve evolutie. Echter, een papieren kassaticket is vlotter te controleren dan een digitaal. Het is dan ook belangrijk dat kassatickets effectief te correcte prijzen hanteren en effectief overeenkomen met de prijskaarten bij het schap in de winkel. En hier durven nogal eens fouten in te sluipen.*

*Zo blijkt uit een onderzoek van de Nederlandse Consumentenorganisatie dat in Nederland in veel supermarkten de prijzen op de kassabon afwijken van de prijskaartjes bij het schap. Meestal zijn de fouten in het nadeel van consumenten.*

*Heeft u zicht op de situatie in België?*

*Ontvangt de Economische Inspectie hier klachten over of voerde zij hier al op eigen initiatief een onderzoek naar? Zo niet, zal u hen daar de opdracht toe geven?*

**05.02** Staatssecretaris **Eva De Bleeker**: Mijnheer de voorzitter, (...) ontvangt jaarlijks meldingen over misleidende en/of dubbelzinnige prijsaanduidingen in supermarkten. De problematiek van scanning is dan ook bekend en wordt zowel op basis van meldingen als door middel van proactieve onderzoeken gemonitord door de producten in de schappen te scannen en de prijs hiervan te vergelijken met wat aan de kassa wordt aangerekend.

Het meldpunt van de FOD Economie heeft de afgelopen vijf jaar 124 meldingen ontvangen inzake dubbelzinnige en misleidende prijsaanduidingen in supermarkten. Opgesplitst per jaar geeft dit 39 meldingen in 2021, 15 in 2020, 13 in 2019, 15 in 2018 en 42 in 2017.

Elke melding die voldoende aanwijzingen bevat dat er sprake is van een problematische prijsaanduiding, wordt onderzocht. Bovendien voert de Economische Inspectie al geruime tijd een jaarlijks algemeen onderzoek basiswetgeving, waarbij ook de prijsaanduiding wordt onderzocht bij een groot aantal ondernemingen in welbepaalde sectoren. Hierbij kan worden opgemerkt dat het aantal aan de kassa vastgestelde prijsverschillen die in het voordeel zijn van de klant, vrijwel even groot is als het aantal prijsverschillen in het nadeel van de klant. Ook dit jaar is er in het algemeen onderzoek basiswetgeving een specifiek onderdeel gewijd aan de problematiek rond scanning voor een aantal handelaars. Naargelang de resultaten van dit onderzoek zal ik uiteraard samen met de Economische Inspectie nagaan in hoeverre er bijkomende onderzoeken dienen te worden ingepland in het volgende jaaractieplan.

**05.03** Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Ik noteer 124 meldingen van verkeerde prijszettingen over de voorbije vijf jaar. U zegt dat er ongeveer evenveel in het voor- als in het nadeel van de consument zijn. Men zou kunnen zeggen dat die elkaar opheffen, maar men zal maar die consument zijn in wiens nadeel het verschil speelt.

We moeten daar zeker aandachtig voor blijven. De winkelkar is al veel duurder geworden door de inflatie en de problemen met de toevoer van bepaalde producten. Door de digitale kassatickets die veel winkels al toepassen – wat op zich een positieve evolutie is – checken mensen minder vaak hun ticket. Ik hoor ook dat er nog verder onderzoek zal gebeuren. Wij volgen het van nabij op.

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

**06** **Samengevoegde vragen van**

- Anneleen Van Bossuyt aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De bescherming van de consument bij annulatie of vertraging van vluchten" (55027098C)

- Maria Vindevoghel aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De schadeloosstelling van de reizigers naar aanleiding van de staking bij Ryanair" (55027154C)
- Anneleen Van Bossuyt aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De compensatie voor de door de stakingen van eind april geannuleerde vluchten van Ryanair" (55027579C)

**06** Questions jointes de

- Anneleen Van Bossuyt à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "La protection du consommateur en cas d'annulation ou de retard de vols" (55027098C)
- Maria Vindevoghel à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Le dédommagement des voyageurs à la suite de la grève chez Ryanair" (55027154C)
- Anneleen Van Bossuyt à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "La compensation pour les vols de Ryanair annulés à la suite des grèves de fin avril" (55027579C)

**06.01** **Anneleen Van Bossuyt** (N-VA): *Deze week werd er aangekondigd dat er van 22 tot 24 april zou gestaakt worden bij luchtvaartmaatschappij Ryanair. Dit heeft uiteraard heel wat impact op de reiziger. U riep de consument daarom al proactief op tot het opeisen van zijn rechten en dat is een goede zaak.*

*De regels m.b.t. de bescherming van de consument bij vertraging of annulatie van een vlucht zijn nl. in detail vastgelegd via Europese regelgeving. Het is zaak om die rechten ook effectief af te dwingen.*

*Zo hebben reizigers wiens vlucht van aankomend weekend door de aangekondigde staking wordt geannuleerd of vertraagd met meer dan 5 u recht op informatie, bijstand, opvang en een schadevergoeding.*

*Echter, ook al vorig weekend waren er problemen met een geannuleerde Ryanair-vlucht van het Kroatische Rijeka naar Charleroi. Reizigers kaartten het gebrek aan informatie, en zelfs het doorgeven van foutieve informatie, aan. Er was geen bijstand, zo werd er geen alternatieve vlucht aangeboden en gaf men aan dat de ticketprijs niet zou terugbetaald worden. Er werd enkel voorzien in opvang (hotel). Ook gaf men aan dat de reizigers sowieso geen aanspraak konden maken op een schadevergoeding gezien de vlucht, bij monde van Ryanair, geannuleerd werd ten gevolge van overmacht (extreme weersomstandigheden). Bijzonder gezien andere vluchten naar andere locaties op de luchthaven wél doorgingen.*

*Vandaar volgende vragen:*

*Bent u op de hoogte van deze zaak? Hebt u hier al meer informatie over opgevraagd? Zo niet, zal u dit nog doen?*

*Wat zijn uw bevindingen over de gebeurtenissen m.b.t. de annulatie van betreffende vlucht en de ondersteuning van de consument hierbij? Werden effectief fouten vastgesteld in de bijstand aan de gedupeerde reizigers? Kan u bevestigen dat alle gedupeerde reizigers, die zelf in alternatief vervoer moesten voorzien, hun ticketprijs terug krijgen betaald?*

*Wat was de reden van de vluchtannulatie? Ging het om een geval van overmacht of niet? Hebben de gedupeerde reizigers recht op een compensatie of niet?*

*Hoe kan dit in de toekomst vermeden worden? De Europese regels zijn duidelijk maar desalniettemin worden reizigers nog al te vaak aan hun lot over gelaten, worden ze onder druk gezet of krijgen ze foutieve informatie. Hoe zal u dit aanpakken?*

*Geachte staatssecretaris,*

*Aansluitend bij een eerder ingediende vraag over de bescherming van de consument bij annulatie en vertraging van een vlucht en meer bepaald bij vluchten met Ryanair, gaat deze vraag specifiek over de problemen die consumenten tot op heden ondervinden met het verkrijgen van een schadevergoeding ten gevolge van de vele geannuleerde Ryanair-vluchten tijdens het stakingsweekend van hun personeel van 22 tot 24 april.*

*U gaf zelf al aan dat 'indien Ryanair consumenten die hun rechten opeisen tegenwerkt, dat een oneerlijke en strafbare handelspraktijk is' en u de Economische Inspectie de opdracht zou geven om contact op te nemen met de Ierse autoriteiten.*

*Vandaar mijn vragen:*



*Hoeveel meldingen en klachten kwamen er binnen over deze praktijken bij de Economische Inspectie?*

*Nam de Economische Inspectie intussen effectief contact op met de Ierse autoriteiten? Wat was hun antwoord? Welke gevolgen zullen er aan de oproep worden gegeven?*

*Nam u al rechtstreeks contact op met Ryanair zelf? Zo ja, kan u hier toelichting bij geven?*

**06.02** Staatssecretaris **Eva De Bleeker**: Mevrouw Van Bossuyt, wat betreft uw vraag over de Ryanairvlucht van Rijeka naar Charleroi die zou zijn geannuleerd als gevolg van extreme weersomstandigheden, beschikt mijn administratie niet over de details van deze specifieke vlucht, aangezien de geschetste problematiek betrekking heeft op de toepassing van de Europese passagiersrechtenverordening. Ik verwijs hiervoor naar mijn collega Georges Gilkinet, minister van Mobiliteit.

Zonder in te gaan op de inhoud van dit dossier kan ik wel meedelen dat het niet de luchtvaartmaatschappij, maar wel de luchtverkeersleiding is die bepaalt of een passagiersvlucht al dan niet mag opstijgen of landen, gelet op de weersomstandigheden. Of een annulering als gevolg van dergelijke weersomstandigheden al dan niet kan worden beschouwd als overmacht, zal in het bijzonder afhangen van het tijdstip waarop de luchtvaartmaatschappij wist of had moeten weten dat de vlucht niet zoals gepland kon doorgaan.

Wat betreft uw vraag en die van mevrouw Vindevoghel over de Ryanairvluchten die werden geannuleerd als gevolg van de staking van het cabinepersoneel, kan ik u meedelen dat mijn administratie niet beschikt over gegevens over het aantal reizigers dat niet kon vliegen als gevolg van de staking. Tot nu toe ontving de Economische Inspectie via haar meldpunt 165 meldingen met betrekking tot de geannuleerde vluchten ten gevolge van de staking bij Ryanair.

Indien Ryanair tickets verkocht voor vluchten waarvan vaststond dat deze niet langer konden doorgaan, zou het inderdaad gaan om een misleidende handelspraktijk. Aangezien het om een aangekondigde staking ging die mogelijk nog kon worden vermeden, kan uiteraard niet met zekerheid worden gesteld dat er in alle gevallen sprake was van een misleidende handelspraktijk. Verder onderzoek moet dat uitwijzen. Ik raad alle getroffen reizigers dan ook aan om hun ervaringen te melden bij het meldpunt van de Economische Inspectie, zodat deze onderzocht kunnen worden.

Indien Ryanair de uitoefening van een wettelijk of contractueel recht bewust zou bemoeilijken, is er sprake van een oneerlijke handelspraktijk waarvoor het Wetboek economisch recht strafsancties bepaalt. Zoals u weet, heb ik de Economische Inspectie gevraagd om dit te onderzoeken en haar bevindingen door te sturen naar de collega's in Ierland. De Economische Inspectie kan immers zelf niet optreden tegen ondernemingen die gevestigd zijn in een andere lidstaat van de Europese Unie indien er sprake is van een inbreuk op de Europese wetgeving.

De Economische Inspectie bevestigt mij dat ze intussen een verzoek om handhaving heeft gestuurd naar de Ierse consumentenautoriteit binnen het Europese Consumer Protection Cooperation Network.

De Ierse autoriteiten hebben dit verzoek aanvaard. Ik wacht dus op het resultaat. Gelet op het lopende onderzoek van de handhavingsautoriteit is het niet aangewezen dat ik de betrokken luchtvaartmaatschappij rechtstreeks zou contacteren.

Naast de Economische Inspectie ontvangt ook de FOD Mobiliteit consumentenklachten over de luchtvaartsector als bevoegde autoriteit volgens de Europese passagiersrechtenverordening. Dit betreft de bevoegdheid van vice-eerste minister en minister van Mobiliteit Gilkinet.

**06.03** **Anneleen Van Bossuyt** (N-VA): Mevrouw de staatssecretaris, met betrekking tot mijn eerste vraag over de vlucht uit Kroatië, was het probleem dat andere vluchten op dat moment wel vertrokken en dat die ene Ryanairvlucht zogezegd niet kon vertrekken door de weersomstandigheden. Dat is dus toch een bijzondere situatie. Ik kan me voorstellen dat dit voor een vliegtuigpassagier wraakroepend is, zeker als men achteraf geen beroep kan doen op de rechten waarop men daadwerkelijk aanspraak kan maken, omdat de luchtvaartmaatschappij zich verschuilt achter het slechte weer. Dat moet zeker verder worden onderzocht.

In het weekend van 22 tot 24 april zijn vluchten geannuleerd wegens een aangekondigde staking. Het is een goede zaak dat u de consumenten hebt opgeroepen om hun rechten te laten gelden, want veel mensen zijn

nog altijd niet op de hoogte van hun rechten. U spreekt over 165 meldingen voor de geannuleerde vluchten. Dat is een zeer hoog aantal, aangezien niet iedereen melding maakt. Als er toch nog vluchten zouden zijn verkocht hoewel men wist dat ze niet zouden kunnen doorgaan, is dat een misleidende handelspraktijk, zoals u terecht stelt.

Indien de consumenten voor de vluchten die niet konden doorgaan toch geen beroep zouden kunnen doen op de wettelijke rechten, zoals een schadevergoeding, dan is dat inderdaad een oneerlijke handelspraktijk. Ik verneem dat daarvoor ondertussen de nodige stappen zijn gezet, onder andere door het ECC van Ierland te contacteren. Het ECC levert zeer goed werk. We zullen het resultaat daarvan moeten afwachten. Gelet op het lopende onderzoek hebt u zelf nog geen contact opgenomen, maar ik hoop dat u toch rechtstreeks uw collega in Ierland zult contacteren als zou blijken dat Ryanair halsstarrig blijft weigeren om deze plichten na te komen.

Wat ik bijkomend nog had willen weten, is of u een idee hebt van de timing. Ik kan begrijpen dat het voor de consumenten zelf niet altijd duidelijk is. Ik kan ook begrijpen dat u er geen datum op kunt plakken, maar ik had toch graag grofweg geweten wanneer zij ongeveer eventueel een uitkomst zouden kunnen hebben.

**06.04** Staatssecretaris **Eva De Bleeker**: Meestal neemt zo'n onderzoek toch wel een aantal maanden in beslag, maar ik ga er uiteraard achter zitten, voor zover ik dat kan. Uiteraard zal ik contact opnemen met mijn collega. Ik hoop voor de zomer resultaten te hebben. Ik heb daar geen invloed op, maar ik ga het wel proberen.

**06.05** **Anneleen Van Bossuyt** (N-VA): Prima. Alvast bedankt.

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

#### **07** **Samengevoegde vragen van**

- Erik Gilissen aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De controle op de publiciteit door influencers" (55027370C)
- Leen Dierick aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De nieuwe richtlijnen inzake influencermarketing" (55027426C)

#### **07** **Questions jointes de**

- Erik Gilissen à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Le contrôle de la publicité faite par les influenceurs" (55027370C)
- Leen Dierick à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Les nouvelles directives concernant le marketing d'influence" (55027426C)

De **voorzitter**: Mevrouw Dierick is niet aanwezig.

**07.01** **Erik Gilissen** (VB): Ik verwijs naar de schriftelijk ingediende versie van mijn vraag.

*Voor de gemiddelde volger van een content creator is het niet altijd eenvoudig om te achterhalen of er in een bericht een eigen mening wordt verkondigd of dat de boodschap wordt ingegeven door een commerciële samenwerking. Het onderscheid moet steeds duidelijk zijn, want anders gaat het om misleiding.*

*Als de influencer een voordeel ontvangt, is de post te beschouwen als reclame en moet ze worden voorzien van een duidelijke vermelding. Een influencer die regelmatig reclame maakt, kan worden beschouwd als onderneming en moet zich registreren bij de Kruispuntbank van Ondernemingen en een aantal gegevens van die registratie (ondernemingsnummer en (e-mail)adres) weergeven op de sociale mediapagina's en websites.*

- 1. Hoe vaak moet een influencer reclame maken om als onderneming te worden beschouwd?*
- 2. Hoe zal worden gecontroleerd of deze regels worden nageleefd? De Jury voor Ethische Praktijken inzake reclame (JEP) doet immers geen onderzoek op eigen initiatief, maar enkel op vraag van verenigingen of na een klacht.*
- 3. Het louter 'taggen' van een bericht zou volstaan als mededeling dat het om reclame gaat. Dit is slecht een bescheiden waarschuwing. Is een schermgrote aankondiging, voorafgaand aan het bericht, niet duidelijker, zeker ter bescherming van kinderen?*

07.02 Staatssecretaris **Eva De Bleeker**: Mijnheer Gilissen, overeenkomstig de toepassing van Boek VI. Marktpraktijken en consumentenbescherming van het Wetboek van economisch recht wordt men als onderneming beschouwd zodra men op duurzame wijze een economisch doel nastreeft, of indien er sprake is van een duurzame economische activiteit. Dit moet geval per geval worden bekeken. Hier kan voorafgaandelijk geen cijfer op worden gekleefd. De bedoelde regels worden door de Economische Inspectie gecontroleerd. Die handelt zowel op basis van klachten als op eigen initiatief. Alle dossiers inzake influencermarketing werden tot nu toe op eigen initiatief geopend. De JEP is het zelfdisciplinaire orgaan van de reclamesector en dus geen overheidsinstantie, noch een handhavingsautoriteit.

De best practices die de FOD Economie recent publiceerde, verduidelijken op welke manier een reclamebericht op sociale media kenbaar moet worden gemaakt, namelijk door een ondubbelzinnig woord te gebruiken dat voor iedereen herkenbaar is, zoals 'reclame', 'advertentie' of 'publiciteit'. Deze vermelding moet aan het begin van het bericht of bij de foto of vooraan de video worden geplaatst, zodat die meteen zichtbaar is voor de volgers van de influencer. Ook moet ervoor worden gezorgd dat de vermelding opvalt qua letterkleur, lettertype en lettergrootte zodat die niet op de achtergrond verdwijnt en moet dezelfde taal als in het bericht worden gebruikt.

Wanneer een influencer vooral kinderen of jongeren als volgers heeft – wat duidelijk een bijzonder kwetsbare doelgroep is –, dan zal de vermelding nog duidelijker moeten zijn. Het verbod op oneerlijke handelspraktijken bepaalt namelijk expliciet dat er voor de beoordeling van een bepaalde handelspraktijk rekening moet worden gehouden met de doelgroep waarop men zich richt. In het bijzonder moet de reclame worden beoordeeld vanuit het gezichtspunt van het gemiddelde lid van de groep waartoe de reclame zich richt, rekening houdend met de leeftijd of goedgelovigheid die ervoor zorgt dat men bijzonder vatbaar is voor de handelspraktijk en eventueel ook de onderliggende producten.

Ik geef nu het antwoord op de vraag van mevrouw Dierick.

De Economische Inspectie heeft reeds verschillende processen-verbaal opgesteld lastens influencers die het commerciële karakter van hun boodschappen niet kenbaar maakten. De Economische Inspectie heeft tevens reeds verschillende processen-verbaal opgesteld lastens influencers die vermeldingen gebruikten die als onvoldoende duidelijk werden beschouwd om het commerciële karakter van hun boodschap kenbaar te maken, zoals 'hashtag partner', 'hashtag @' of 'hashtag collab'. De best practices met betrekking tot influencermarketing zijn enkel beschikbaar in het Nederlands en in het Frans.

In het Frans wordt dat dus *reclame, publicité, annonce* en *sponsorisé*.

De best practices zijn alleen van toepassing als de influencer in ruil voor het reclamebericht een voordeel ontvangt van het merk of de onderneming. Als de influencer het product zelf gekocht heeft, zijn de best practices dus niet van toepassing.

Iedere onderneming die op sociale media reclame maakt voor een dienst of een product in ruil voor een voordeel, een gratis product, een korting, een betaling in geld, moet het commerciële karakter van deze boodschap duidelijk kenbaar maken. Dit geldt dus ook voor publieke persoonlijkheden.

De best practices werden zowel door mijzelf als door de FOD Economie gedeeld via onze eigen website, socialemediakanalen en persberichten. Ze werden tevens door de pers opgepikt.

In mijn beleidsnota is er specifieke aandacht voor influencermarketing. Aangezien influencers een grote impact hebben op de beslissingen van jongeren op sociale media, wordt vooral ingezet op de sensibilisering van de consumenten zodat zij weten wanneer er sprake is van een commercieel bericht.

Dit onderwerp wordt aangehaald in mijn scholentoer, waarbij ik maandelijks lesgeef aan studenten tussen de 16 en 18 jaar, om hen als jonge consumenten bewust te maken van onlineaankopen en alles wat daarbij komt kijken. Deze doelgroep zit namelijk veel op de sociale media en winkelt online op platformen en bij webwinkels die door influencers worden aangeraden.

Indien de influencers zelf vragen hebben over de best practices van de FOD Economie kunnen zij terecht bij het contactcentrum van de FOD Economie, dat hun vraag naar de juiste dienst zal doorsturen.

De Economische Inspectie voert reeds meer dan een jaar proactief controles uit.

**07.03 Erik Gilissen** (VB): Mevrouw de staatssecretaris, u zegt dat geval per geval moet worden bekeken of een influencer als een onderneming beschouwd moet worden. Volgens mij moet een soort van kader worden opgezet om enige rechtszekerheid te bieden, zodat die influencers ook weten waar ze aan toe zijn.

Over de reclame voor kwetsbare groepen en kinderen zijn we het eens: zij moeten extra beschermd worden. Daar moet de duidelijke en ondubbelzinnige boodschap gegeven worden dat het om reclame gaat. Kinderen die YouTube-filmpjes bekijken, zijn zich daar helemaal niet van bewust.

Naast de influencers zijn er nog de reviewers, die tijdelijk een product ter beschikking krijgen. Hoe zal daarmee worden omgegaan? Ik heb alleszins begrepen dat u een aantal initiatieven hebt genomen en die aan de commissie zal voorleggen. Ik kijk daarnaar uit.

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

**08 Vraag van Anneleen Van Bossuyt aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De coronavoucher" (55027580C)**

**08 Question de Anneleen Van Bossuyt à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Le bon à valoir corona" (55027580C)**

**08.01 Anneleen Van Bossuyt** (N-VA): Ik verwijs naar de schriftelijke versie van mijn vraag.

*Mijnheer de voorzitter, mevrouw de staatssecretaris, het had heel wat voeten in de aarde, maar enkele maanden geleden keurden we dan toch eindelijk de coronavoucherbank goed, iets waar onze fractie al lang voor pleitte. Via de coronavoucherbank konden reisorganisatoren beschikken over een staatslening waarmee ze de uitstaande terugbetalingen van coronavouchers aan de consument konden uitvoeren. Een voorwaarde was dat de terugbetaling aan de consument uiterlijk op 31 januari 2022 zou gebeuren.*

*We zijn nu ettelijke maanden verder. Daarom informeer ik graag naar een stand van zaken:*

*Over de coronavoucherbank:*

*Eerder gaf u aan 72 dossiers te hebben ontvangen. Hoeveel van deze werden uiteindelijk ontvankelijk verklaard? Voor welk totaalbedrag werden er leningen toegekend? Betaalden alle ondernemingen die een coronavoucherenlening kregen toegekend, intussen effectief de waarde van de coronavoucher terug aan de consument?*

*Over de coronavoucher in het algemeen:*

*Voor hoeveel coronavouchers en voor welk bedrag werd uiteindelijk de terugbetaling gevraagd?*

*Hoeveel coronavouchers werden uiteindelijk ingeruild of aangewend voor een nieuwe boeking?*

*Hoeveel coronavouchers zijn er vandaag nog in omloop?*

*Over terugbetalingsgeschillen*

*In welke mate zijn er nog steeds consumenten wiens coronavoucher niet werd terugbetaald, ondanks het feit dat ze dit wel degelijk aanvroegen en de termijn van 18 maand na uitgifte werd gerespecteerd?*

*Hoeveel reisondernemingen, die coronavouchers uitgaven, zijn failliet? Hoeveel consumenten zitten nu met een coronavoucher van een failliete onderneming? Hebben al deze mensen het bedrag van hun coronavoucher al kunnen recupereren via de insolventieverzekeraar? Zo niet, hoe verklaart u dat die mensen nog steeds wachten op hun geld? Kwamen hier al klachten over binnen bv. via de economische inspectie?*

**08.02** Staatssecretaris **Eva De Bleeker**: Mevrouw Van Bossuyt, gelet op de korte termijn beschikken mijn

diensten niet over alle gevraagde cijfergegevens. Ik dien mij daarom te beperken tot de gegevens die mijn diensten wel onmiddellijk konden verzamelen.

Van de 72 leningsaanvragen werden er uiteindelijk 68 toegekend voor een totaalbedrag van 18.947.420 euro. Tussen de toekenning van de lening en de uitbetaling van het leningsbedrag is een organisator failliet gegaan, waardoor een leningsbedrag van 2,5 miljoen uiteindelijk niet werd uitbetaald. Dat kan worden afgetrokken van het toegekende bedrag.

Na ontvangst van het leningsbedrag dienden alle betrokken organisatoren hun coronavouchers terug te betalen en moesten ze hiervan een afrekening kunnen voorleggen aan de FOD Economie, met bewijs van uitbetaling aan de reizigers.

Na een eerste controle werden die bezorgd aan ofwel de algemene administratie van de thesaurie van de Federale Overheidsdienst Financiën, die de jaarlijkse termijnen verschuldigd door elke organisator vaststelt, ofwel, bij het opmerken van anomalieën, aan de Economische Inspectie van de FOD Economie voor nader onderzoek, opdat wij er zeker van konden zijn dat alle wettelijke verplichtingen van de wetgeving inzake de coronavoucherlening werden nageleefd.

Ik kan meegeven dat niet alle organisatoren die een coronavoucherlening hebben aangevraagd, het ontvangen bedrag ook volledig hebben opgebruikt. Enkele hadden uiteindelijk niet het volledige ontvangen bedrag nodig en hebben een deel teruggestort. In totaal werd 3.139.631 euro teruggestort aan de Staat. Dat betekent dat er momenteel 13.358.600 euro aan leningen uitbetaald werd.

Er bestond bij de uitgifte van de coronavouchers geen wettelijke verplichting voor reisorganisatoren om dat mee te delen aan de overheid. Wel voerde mijn administratie een bevraging uit van het aantal coronavouchers in omloop om de situatie te monitoren, zowel in februari 2021 als in september 2021. Aangezien de terugbetalingstermijn ten einde is, werd geen nieuwe bevraging georganiseerd.

Over terugbetalingsgeschillen heeft mijn administratie geen exacte cijfers, aangezien reisorganisaties, zoals ik eerder gezegd heb, niet verplicht zijn de cijfers te rapporteren aan de overheid.

De Economische Inspectie heeft alleen zicht op meldingen hierover die ze via haar meldpunt ontvangt. Ze vraagt consumenten die geen terugbetaling ontvangen hebben, er via die weg melding van te maken.

Voorts kan ik enkel medelen dat twee ondernemingen die een voucherlening toegekend en uitbetaald kregen, intussen failliet zijn verklaard. Mijn administratie heeft geen andere exacte cijfers.

Reizigers die nog niet terugbetaald werden, kunnen terecht bij de insolventieverzekeraar van de failliete onderneming. Exacte cijfers zijn ter zake niet bekend bij mijn administratie, daar die alleen bekend zijn bij de curatoren en de insolventieverzekeraars zelf. De Economische Inspectie ontving hierover geen specifieke meldingen, op enkele gevallen na waarin discussie bestaat over wie exact de verantwoordelijke organisator van de pakketreis was.

**08.03 Anneleen Van Bossuyt (N-VA):** Mevrouw de staatssecretaris, dank u voor uw antwoord. Ik hoop u er niet aan te herinneren dat het dossier heel wat voeten in de aarde heeft gehad. Na heel veel trekken en sleuren en na heel veel juridische omwegen hier in het Parlement kwam er uiteindelijk een oplossing. Er was voorzien in een bedrag van 130 miljoen euro voor leningen die konden worden aangegaan bij de overheid. Ik begrijp uit uw antwoord dat 10 % daarvan is gebruikt door de reisondernemingen.

Men zou kunnen concluderen dat de reisondernemingen dat bedrag niet nodig hadden, maar niets is minder waar natuurlijk. Doordat de regering zo laat was, hadden heel wat ondernemingen alles al met privémiddelen terugbetaald aan de consumenten, omdat zij sneller dan noodzakelijk hun verplichtingen zijn nagekomen.

Ik meen dat de cijfers daar het mooiste bewijs van zijn. Wij hebben er altijd voor gewaarschuwd dat die ondernemingen in de problemen zouden komen. Intussen zijn er inderdaad twee ondernemingen failliet. Het gevolg is dat consumenten die van die bedrijven een voucher te goed hadden, hun geld nog niet teruggezien hebben.

Mevrouw de staatssecretaris, ik meen dat er een heel grote verantwoordelijkheid ligt bij de regering, door haar talmen.

Het antwoord dat u mij zonet hebt gegeven, is daarvan het mooiste bewijs, jammer genoeg, want zowel de reisonderingen als de consumenten zijn er het grootste slachtoffer van geweest.

*Het incident is gesloten.*

*L'incident est clos.*

**09 Vraag van Anneleen Van Bossuyt aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De insolventiebescherming in de reissector" (55027581C)**

**09 Question de Anneleen Van Bossuyt à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "La protection contre l'insolvabilité dans le secteur des voyages" (55027581C)**

**09.01 Anneleen Van Bossuyt (N-VA):** Mijnheer de voorzitter, mevrouw de staatssecretaris, deze vraag leunt enigszins aan bij de voorgaande, aangezien wordt gesteld dat er een beroep kan worden gedaan op de insolventieverzekering van de verzekeraar van de ondernemingen. Over problemen in dat verband handelt deze vraag. Ik verwijst naar de tekst van mijn vraag zoals ingediend.

*Ik stelde al geregeld vragen over een duurzame herziening van het systeem van insolventieverzekering en garantieregeling bij de reisorganisatoren. We kennen allemaal de problemen die daar momenteel rond bestaan. Zo is het voor veel reisorganisaties een pak moeilijker om verzekerd te geraken, door het wegvallen van enkele verzekeringsspelers. U gaf eerder aan dat er de laatste hand werd gelegd aan een wetsontwerp opdat reisorganisatoren hun activiteiten zonder problemen zouden kunnen voortzetten in 2022.*

*Graag informeer ik naar een stand van zaken.*

*Hoeveel reisorganisaties zijn op dit moment verzekerd voor insolventie? Hoeveel konden niet herverzekerd worden? Hoe verhoudt het aantal afgekeurde verzekeringsaanvragen zich tot 2021?*

*Wat is de stand van zaken omtrent het wetsontwerp tot een hervormd insolventieverzekeringssysteem? Werd er al overeenstemming gevonden met de verzekeringssector en reissector? Wat houdt het ontwerp concreet in? Wanneer mogen we het ontwerp in de Kamer verwachten?*

*Wat is de stand van zaken m.b.t. de analyse van de Europese Commissie van het huidig regelgevend kader voor pakketreizen. Is dit al afgerond? Kan dit ons bezorgd worden? Wat zijn de conclusies m.b.t. insolventieverzekeringssystemen voor de reissector? Welke stappen zullen nu concreet ondernomen worden? Wat zijn de plannen voor de herziening van de richtlijn pakketreizen? Is er al een timing gekend?*

**09.02 Staatssecretaris Eva De Bleeker:** Mevrouw Van Bossuyt, er zijn momenteel 1.002 reisonderingen verzekerd, volgens de lijsten van de insolventieverzekeraars. Mijn administratie heeft echter geen cijfers van het aantal organisaties dat zich niet kon herverzekeren, aangezien het om een private verzekering gaat. Er werden 76 polissen opgezegd op 31 december 2021, maar ook een aantal voor en een aantal na die datum, aangezien niet alle polissen een vaste looptijd van januari tot december hebben. Dat betekent echter niet dat al die reisonderingen hun verzekeringscontract niet konden verlengen. Het gaat immers ook om vereffeningen, faillissementen, ondernemingen die wisselden van verzekeraar of ondernemingen die een voorlopige verlenging kregen in afwachting van een bijkomende kapitaalsverhoging en/of bankwaarborg.

Wat het wetsontwerp tot een hervormd insolventieverzekeringssysteem betreft, werd binnen de regering een akkoord gevonden over de nieuwe principes. Aangezien in het nieuwe insolventieverzekeringssysteem de Staat een rol zal spelen, volgt het wetsontwerp momenteel de geijkte notificatieprocedure inzake staatssteun bij de Europese Commissie. Vermits de uitkomst van die procedure alsnog wijzigingen in het wetsontwerp kan teweegbrengen, kan er vooralsnog niet gecommuniceerd worden over de concrete inhoud ervan. Zodra de notificatieprocedure is afgerond, zal het wetsontwerp voor advies bij de Raad van State worden ingediend, waarna het binnen de kortste keren ter bespreking in het Parlement zal worden voorgelegd.

De evaluatie van de richtlijn pakketreizen door de Europese Commissie is nog volop bezig. Er liep een openbare raadpleging tot en met 10 mei 2022, waaraan zowel stakeholders, overheidsinstanties als de academische wereld konden deelnemen. De diensten van de FOD Economie hebben daarin de nodige input gegeven. Na de verwerking van alle verzamelde gegevens door de Europese Commissie, zou dat moeten resulteren in een voorstel tot wijziging van de richtlijn pakketreizen, op basis waarvan de lidstaten gesprekken zullen voeren. Ik blijf dat dossier, zoals u weet, van nabij opvolgen.

**09.03** **Anneleen Van Bossuyt** (N-VA): Mevrouw de staatssecretaris, concrete cijfers heb ik niet gehoord, maar ik begrijp wel dat u daar eenvoudigweg niet over beschikt. Het lijkt me wel heel belangrijk dat de ondernemingen over de nodige verzekering kunnen beschikken. Daar heb ik al cowboyverhalen over gehoord: het blijkt nattevingerwerk wie wel of niet zo'n insolventieverzekering krijgt. Daar gelden geen duidelijke criteria voor. Dat is jammer, want voor vele ondernemingen is dat een voorwaarde om hun activiteiten te kunnen uitoefenen op basis van het Europees recht.

Ik heb begrepen dat het dossier momenteel voor notificatie bij de Europese Commissie voorligt om te bekijken of het al dan niet over ongeoorloofde staatssteun gaat. Dat resultaat moeten we afwachten, net als dat van de herziening van de richtlijn pakketreizen, waarvoor sinds gisteren de consultatieronde afgelopen is. Net als u zullen we dat van nabij opvolgen.

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

**10** **Vraag van Anneleen Van Bossuyt aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "Het uniek consumentenloket" (55027603C)**

**10** **Question de Anneleen Van Bossuyt à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Le guichet unique pour les consommateurs" (55027603C)**

**10.01** **Anneleen Van Bossuyt** (N-VA): *Van bij uw aanvang als staatssecretaris gaf u aan werk te willen maken van een 'uniek consumentenloket', waarbij burgers met al hun klachten en meldingen terecht zouden kunnen (digitaal, fysiek of telefonisch) op één platform en waarna ze vervolgens naar de juiste dienst zouden doorverwezen worden.*

*Dit is absoluut noodzakelijk. Want al te vaak krijgen we klachten binnen van burgers die geconfronteerd worden met problemen (frauduleuze webshop, slechte dienstverlening van een bedrijf of winkel, te lange levertijd, enz.) en die hier als goede burger een melding willen over doen bij de FOD Economie. Helaas blijkt het doorgeven van die melding op zich vaak een even groot probleem: een wirwar aan onduidelijke vragen, een lange en omslachtige procedure, enz. En dat is jammer. Want meldingspunten zouden laagdrempelig moeten zijn, niet een kluwen die de consument eerder ontmoedigen om een melding te maken.*

*U gaf in uw beleidsnota aan het 'uniek consumentenloket' te willen lanceren tegen begin 2022. We zijn intussen bijna 6 maanden verder. Dus graag een stand van zaken. Hoe ver staat u met de uitrol van het centrale meldpunt? Wanneer zal dit operationeel zijn? Hoe zal dit georganiseerd worden?*

**10.02** Staatssecretaris **Eva De Bleeker**: Mevrouw Van Bossuyt, momenteel wordt er een haalbaarheidsstudie uitgevoerd omtrent de implementatie van een uniek digitaal consumentenplatform. Deze opdracht heeft in het bijzonder betrekking op drie punten. Ten eerste zijn er de functionaliteiten die moeten worden opgenomen in het platform en de eventueel nodige regelgevende initiatieven. Het tweede punt is de interoperabiliteit en eventuele substitueerbaarheid van de bestaande systemen bij de verschillende partners. Ten derde is er het uitwerken van de functionele en technische specificaties met betrekking tot de ontwikkeling en implementatie van het nieuwe platform. Afhankelijk van de resultaten van deze haalbaarheidsstudie die midden juni moet worden afgerond, zal middels een volgende overheidsopdracht het uniek digitaal consumentenplatform worden ontwikkeld en geïmplementeerd in de loop van 2023.

**10.03** **Anneleen Van Bossuyt** (N-VA): Mevrouw de staatssecretaris, het uniek consumentenloket is zeker een goede zaak. Heel veel consumenten zien door het bos de bomen vaak niet meer. Het is zeker een goed initiatief dat u neemt. De haalbaarheidsstudie loopt momenteel. Midden juni zal die afgerond worden. Ik ben benieuwd naar de resultaten daarvan. Een goed jaar daarna, dus in 2023, zou het uniek consumentenloket operationeel moeten zijn. Wij kijken daar alvast naar uit. Hopelijk zal daar ook de nodige communicatie rond gebeuren, zodat consumenten op de hoogte zijn van het bestaan ervan. We volgen dit verder op.

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

**11** **Vraag van Kathleen Verhelst aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over**

## "Reclamespots en foutieve informatieverstrekking" (55027630C)

### 11 Question de Kathleen Verhelst à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Les spots publicitaires et la diffusion d'informations erronées" (55027630C)

11.01 **Kathleen Verhelst** (Open Vld): *Geachte staatssecretaris, Kruidvat maakt via zijn reclames gebruik van de economische situatie om hun prijsstrategie te promoten en zo mogelijks ook hun afzet. De retailer spreekt van een dalende koopkracht en zelfs van een recessie. Dit is feitelijk onwaar aangezien:*

*·De koopkracht nog steeds stijgt volgens de NBB*

*·Een recessie twee opeenvolgende kwartalen met een negatieve groei vereist.*

*Mevrouw de staatssecretaris*

*· Is dergelijke publiciteit strafbaar?*

*· Behoort dit onder misleidende reclame?*

*· Is dit een oneerlijke handelspraktijk?*

*· Is de Economische Inspectie hiervan op de hoogte?*

*Ik dank de staatssecretaris voor haar antwoorden.*

11.02 **Staatssecretaris Eva De Bleeker:** *Mevrouw Verhelst, de Economische Inspectie heeft tot dusver geen meldingen geregistreerd omtrent de reclamespot in kwestie. Misleidende reclame is een vorm van oneerlijke handelspraktijken. Opdat een reclame als misleidend beschouwd zou kunnen worden, is het vooreerst vereist dat ze onjuiste informatie bevat, of zelfs als de informatie feitelijk correct is dat ze de gemiddelde consument op enigerlei wijze kan bedriegen met betrekking tot een van de in de wet opgenomen elementen. De prijs, de wijze waarop de prijs wordt berekend en het bestaan van een specifiek prijsvoordeel maken deel uit van deze elementen.*

Bovendien vereist de wet dat de reclame in kwestie de gemiddelde consument ertoe brengt of kan brengen een besluit over een transactie te nemen dat hij anders niet zou hebben genomen. Misleidende reclame is volgens het Wetboek van economisch recht verboden en strafbaar. Naargelang de concrete kwalificatie kan het gaan om een sanctie van niveau 2 of 3.

De reclamespot in kwestie lijkt inderdaad bepaalde informatie te vermelden die feitelijk betwistbaar is. Of de reclamespot ook echt misleidend is, moet geval per geval onderzocht worden, afhankelijk van de invloed ervan op de aankoopbeslissing van de gemiddelde consument, wat wil zeggen de redelijk geïnformeerde, omzichtige en oplettende consument, rekening houdend met de algemene presentatie van de reclamespot. Consumenten die van mening zijn dat ze werden misleid door de reclamespot in kwestie raad ik aan om een melding in te dienen bij het meldpunt van de Economische Inspectie, zodat die hiermee rekening kan houden.

11.03 **Kathleen Verhelst** (Open Vld): *Ik begrijp dus dat het niet geassocieerd wordt als misleidend als men spreekt over een recessie als die er nog niet is. Het kan dus niet aangepakt worden, dat is dan de conclusie.*

*Gisteren hoorde ik nog een andere reclamespot op de radio waarin ik ook het woord recessie hoorde. Dat creëert uiteraard angst bij de consumenten.*

11.04 **Staatssecretaris Eva De Bleeker:** *Het gaat om de link tussen wat er in het bericht vermeld wordt en de beïnvloeding van het aankoopgedrag. Dat is moeilijk af te wegen in dit specifieke geval.*

11.05 **Kathleen Verhelst** (Open Vld): *Misschien moeten we dit in de toekomst toch opnemen, omdat beïnvloeding van de consument op lange termijn wel mogelijk is, met bijvoorbeeld hamsteren tot gevolg.*

*L'incident est clos.*

*Het incident is gesloten.*

## 12 Questions jointes de

- **Albert Vicaire à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Les produits solaires mensongers" (55027662C)**

- **Roberto D'Amico à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "La plainte de Test Achats contre des marques de produits solaires" (55027704C)**



**12** **Samengevoegde vragen van**

- **Albert Vicaire** aan **Eva De Bleeker** (**Begroting en Consumentenbescherming**) over "**Zonnebrandmiddelen die niet de beloofde bescherming bieden**" (55027662C)
- **Roberto D'Amico** aan **Eva De Bleeker** (**Begroting en Consumentenbescherming**) over "**De klacht van Test Aankoop tegen bepaalde merken van zonnebrandmiddelen**" (55027704C)

**12.01** **Albert Vicaire** (Ecolo-Groen): Madame la secrétaire d'État, à l'approche de l'été, Test-Achats a analysé seize protections solaires: dix produits avec un indice de protection solaire 50/50 et six produits avec un indice 30, lotions et sprays.

Il en ressort que trois produits parmi les seize ne respectent pas la protection promise, soit contre les ultraviolets B (responsables des coups de soleil), soit contre les ultraviolets A (responsables du vieillissement de la peau), soit les deux.

Parmi ces trois produits, on en retrouve un de la marque *Zwitsal* spécifiquement destiné aux bébés et jeunes enfants. C'est évidemment inacceptable, d'autant que la marque avait déjà été montrée du doigt l'année dernière pour deux produits qui sont toujours présents sur le marché!

Test-Achats a alerté le SPF Santé publique et l'enjoint d'intervenir rapidement sachant que de très nombreux consommateurs achètent maintenant leur protection solaire.

Madame la secrétaire d'État, qu'en est-il? Comment se fait-il que des produits incriminés par Test-Achats l'an dernier soient encore disponibles à l'identique sur le marché? Des sanctions sont-elles prévues à l'encontre des marques distributrices de ces produits? Envisagez-vous de prendre d'autres mesures, spécifiques aux protections solaires par exemple? Avez-vous eu des contacts avec votre collègue, le ministre de la Santé, à ce sujet?

**12.02** **Roberto D'Amico** (PVDA-PTB): "*Madame la Secrétaire d'État, Test-Achat a déposé plainte contre cinq produits solaires disponibles dans le commerce... Parmi 16 produits testés par l'association, trois ne respectent pas la protection promise contre les rayons UVB. Mais ce qui est le plus choquant, c'est que la marque Zwitsal, qui propose des produits spécialement destinés aux bébés et aux enfants, est épinglée pour la deuxième année consécutive... Aucune mesure ne semble avoir été prise contre cette entreprise ! Quelle réponse comptez-vous donner à cette plainte Madame la Secrétaire d'État ? Allez-vous demander le retrait de la vente de ce produit ?*"

**12.03** **Eva De Bleeker**, secrétaire d'État: Monsieur Vicaire et monsieur D'Amico, les règles relatives à la protection des consommateurs, telles que prévues par le Code de droit économique et pour lesquelles je suis compétente, sont ce qu'on appelle *lex generalis*. Cela signifie que ces règles ne s'appliquent que s'il n'existe pas de législation particulière visant à protéger le consommateur et qui relève d'un autre membre du gouvernement.

Concernant les produits solaires, une législation spéciale existe déjà, c'est-à-dire le règlement européen 1223 de 2009 relatif aux produits cosmétiques. Ce règlement établit des règles détaillées concernant les informations à fournir au consommateur, la justification des allégations concernant le produit et la surveillance du marché.

Conformément à l'article 20 de ce règlement, il est interdit aux producteurs d'attribuer à ces produits des caractéristiques ou des fonctions qu'ils ne possèdent pas. Le règlement prévoit également une procédure pour interdire ou restreindre la mise à disposition du produit cosmétique sur le marché ou pour procéder à son retrait du marché ou à son appel en cas de non-conformité.

L'application de ce règlement relève de la compétence du SPF Santé publique, Sécurité de la chaîne alimentaire et Environnement. Mes services ne sont pas autorisés à intervenir dans ce dossier. Je vous demande donc de vous référer au ministre compétent, M. Frank Vandenbroucke, le vice-premier ministre et ministre des Affaires sociales et de la Santé publique. Mais comme vous l'avez demandé, je vais certainement en parler avec lui.

**12.04** **Albert Vicaire** (Ecolo-Groen): Merci madame la secrétaire d'État. Effectivement, je vais aussi poser la question au ministre de la Santé, mais on a ici affaire à une législation sur les produits cosmétiques. L'année passée, on a déjà signalé le problème. Quelles sont les réponses de la marque qui a été pointée du

doigt l'année passée? Si des tests sont effectués, je pense vraiment que nous devons insister, au niveau européen, pour que les résultats et les études sur ces tests cosmétiques et pharmaceutiques soient publics.

J'aimerais insister sur le fait que, lors de la mise sur le marché d'un produit, le consommateur doit avoir accès aux discussions des spécialistes. Pour le moment, ces dossiers sont secrets pour des raisons commerciales. Les marques disent qu'elles ne veulent pas publier les discussions entre spécialistes parce que celles-ci dévoilent des secrets commerciaux.

La réalité est que nous assistons à une perte de confiance des consommateurs envers, par exemple, les produits médicaux. Je pense aux antivax. Citons aussi ce qui vise à remplacer le sucre dans les boissons dites "sans calorie".

Par conséquent, il faut insister à l'échelle européenne pour que toutes ces discussions deviennent publiques et que le consommateur, à travers des organismes spécialisés tels que Test-Achats, puisse considérer que ces produits sont conçus sérieusement.

**12.05** **Roberto D'Amico** (PVDA-PTB): Madame la secrétaire d'État, je vous remercie de votre réponse.

Ce qui me désole, c'est qu'on aurait pu agir de manière proactive, parce que la marque Zwitsal n'en est pas à son coup d'essai. L'année dernière, elle avait, en effet, déjà menti au sujet de l'indice de protection. N'oublions pas que ce produit sert à protéger nos enfants! Beaucoup de mamans s'en servent – et les papas aussi, bien entendu; il n'y a pas de raison. Je regrette donc que M. Vandenbroucke n'ait pas agi de manière proactive, car c'est la deuxième année que cela se produit.

*L'incident est clos.*

*Het incident is gesloten.*

**13** **Question de Patrick Prévot à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Les manquements aux devoirs juridiques des boutiques en ligne" (55027668C)**

**13** **Vraag van Patrick Prévot aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De niet-naleving van de wettelijke verplichtingen door webshops" (55027668C)**

**13.01** **Patrick Prévot** (PS): Monsieur le président, madame la secrétaire d'État, le cabinet d'avocats 'les Juristes' a réalisé un audit sur la quasi-totalité des boutiques en ligne et le constat est assez surprenant: aucune d'entre elles ou presque ne respecte complètement ses devoirs juridiques.

Ainsi, 11 % des sites ne diffusent pas les conditions générales de vente. Sur 49 % d'entre eux, la déclaration relative aux *cookies* n'existe même pas. Et 97 % des boutiques en ligne ne réclament pas l'autorisation des *cookies* par l'utilisateur, estimant que la seule visite du site en est une acceptation intrinsèque, ce qui est évidemment une pratique illégale car ces *cookies* permettent aux sites de modifier le comportement du consommateur qui doit en avoir été préalablement informé.

Enfin, voici sans doute l'observation la plus interpellante de l'audit: pour 23 % des sites, le lien vers le droit de révocation en ligne n'existe pas. Ce droit de révocation est pourtant indispensable car il permet au consommateur de faire valoir son droit à un délai de réflexion légal de 14 jours.

Madame la secrétaire d'État, ma question est simple. Face à ces manquements assez interpellants qui ne touchent pas une minorité de sites en ligne mais leur quasi-majorité, comment faire respecter les obligations juridiques qui assurent la protection du consommateur?

**13.02** **Eva De Bleeker**, secrétaire d'État: Monsieur le président, monsieur Prévot, l'Inspection économique effectue de manière permanente des contrôles sur les sites web de vente en ligne. En 2021, elle a réalisé près de 6 050 contrôles concernant des achats effectués sur des sites de e-commerce. Pas moins de 2 683 avertissements et 273 procès-verbaux ont été rédigés à la suite de ces contrôles.

Ces contrôles ont lieu sur la base de signalements reçus via le point de contact mais l'Inspection économique organise également régulièrement des contrôles de sa propre initiative.

S'il est vrai que le nombre de sites web de vente en ligne en infraction est important, il est à relativiser. En

effet, l'Inspection économique a remarqué que les infractions constatées sont souvent dues à la méconnaissance de la législation plutôt qu'à une réelle intention malhonnête.

De plus, les obligations liées à la vente à distance, principalement les obligations d'information précontractuelle, sont très nombreuses.

C'est pourquoi l'Inspection économique invite systématiquement les entreprises qui vendent en ligne à consulter le site web [infoshopping.be](http://infoshopping.be). Ce site à caractère didactique, mis en place par le SPF Économie, a notamment pour objectif de faire découvrir aux entreprises, de manière ludique et conviviale, les règles applicables au commerce électronique en Belgique. Les entreprises peuvent y retrouver des explications sur toutes les étapes de la vente en ligne ainsi que leurs droits et obligations. De nombreuses informations sont également disponibles sur le site web du SPF Économie. Il va sans dire que mes services continueront à suivre ce sujet avec toute l'attention requise.

En ce qui concerne les manquements de ces sites internet en matière de *cookies*, je vous renvoie à mon collègue, Mathieu Michel, secrétaire d'État à la Digitalisation chargé de la Simplification administrative, de la Protection de la vie privée, de la Régie des Bâtiments et des Institutions culturelles fédérales.

**13.03 Patrick Prévot (PS):** Madame la secrétaire d'État, je vous remercie pour votre réponse.

J'ai bien compris que les *cookies* relevaient de la compétence de M. Michel.

Cela dit, j'entends que l'Inspection économique effectue énormément de contrôles puisqu'il est question de plus de 6 000 contrôles l'an dernier, de plus de 2 000 signalements, de 273 procès-verbaux. C'est évidemment très bien. Le but de ma question n'était pas de remettre en cause le travail important réalisé par l'Inspection économique.

Toutefois, dire que beaucoup d'infractions pourraient être évitées par une meilleure connaissance est un peu interpellant. Vous avez rappelé qu'il y avait le site [infoshopping.be](http://infoshopping.be), que toute une série d'informations étaient également disponibles sur le site du SPF Économie. Mais il y a peut-être là quelque chose à creuser. En effet, si l'un ou l'autre devoir juridique n'est pas rencontré, force est de constater que certains sont relativement interpellants. Je pense ici notamment à la révocation en ligne qui n'est pas possible. Il faudrait donc peut-être envisager de refaire une campagne d'information auprès de ces boutiques en ligne pour que celles-ci puissent se conformer à la loi.

*L'incident est clos.*

*Het incident is gesloten.*

**14 Question de Roberto D'Amico à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Le nouveau record pour les prix du carburant" (55027686C)**

**14 Vraag van Roberto D'Amico aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De nieuwe recordprijzen voor brandstof" (55027686C)**

**14.01 Roberto D'Amico (PVDA-PTB):** Monsieur le président, madame la secrétaire d'État, les carburants ont atteint de nouveaux prix record: c'est l'annonce du SPF Économie en ce début de semaine. Cinq centimes de plus, ce qui porte les prix de l'essence de 1,95 euro à 2 euros le litre. C'est du jamais vu! Cela dépasse d'ailleurs le niveau des prix du mois de mars qui avait poussé votre gouvernement à agir avec plusieurs mois de retard et avec un effet aujourd'hui largement dépassé.

Une évaluation doit être faite le mois prochain, mais il est urgent que des mesures soient prises rapidement pour les travailleuses et les travailleurs. Je pense tout spécialement à celles des titres-services qui payent de plus en plus cher pour aller travailler, sans une réévaluation de l'indemnité kilométrique.

Dans ce contexte, madame la secrétaire d'État, que plaidez-vous auprès de votre collègue ministre des Finances pour protéger les revenus des consommateurs lorsqu'ils se rendent à la pompe?

**14.02 Eva De Bleeker, secrétaire d'État:** Monsieur D'Amico, pour faire face à l'augmentation du prix de l'énergie, le gouvernement a pris un certain nombre de mesures. L'une d'elles concernait la limitation de la hausse du prix des carburants à la pompe. Depuis quelques semaines, une réduction d'accises est

appliquée permettant de limiter l'impact de la hausse du prix des carburants sur le marché international. Cette mesure restera d'application jusqu'en septembre en tant que baisse jusqu'à un certain niveau du prix des carburants sur le marché international.

Des mesures complémentaires devront faire l'objet de discussions au sein du gouvernement.

En ce qui concerne, la réévaluation de l'indemnité kilométrique, je vous renvoie vers mes collègues en charge de cette matière, c'est-à-dire les ministres des Finances et de la Fonction publique.

**14.03** **Roberto D'Amico** (PVDA-PTB): Madame la secrétaire d'État, je vous remercie. J'entends bien ce que vous me dites, mais je pensais que vous alliez rajouter d'autres mesures. En effet, le prix a atteint des niveaux jamais vus et je m'attendais à ce qu'il y ait de nouveaux avantages pour les consommateurs. Par ailleurs, vous me parlez des nouvelles mesures qui pourraient être prises au mois de juin, si j'ai bien compris. En attendant, c'est tous les jours que les travailleurs font leur plein, et c'est aujourd'hui qu'ils ont besoin de mesures. On va attendre le mois de juin, mais ils ont déjà la corde au cou aujourd'hui.

*Het incident is gesloten.*

*L'incident est clos.*

De **voorzitter**: Vraag nr. 55026178C van mevrouw Reuter vervalt.

*De openbare commissievergadering wordt gesloten om 16.30 uur.*

*La réunion publique de commission est levée à 16 h 30.*