

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

COMPTE RENDU INTEGRAL
AVEC
COMPTE RENDU ANALYTIQUE TRADUIT
DES INTERVENTIONS

INTEGRAAL VERSLAG
MET
VERTAALD BEKNOPT VERSLAG
VAN DE TOESPRAKEN

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

COMMISSIE VOOR ECONOMIE,
CONSUMENTENBESCHERMING EN DIGITALE
AGENDA

Mercredi

29-06-2022

Matin

Woensdag

29-06-2022

Voormiddag

N-VA	<i>Nieuw-Vlaamse Alliantie</i>
Ecolo-Groen	<i>Ecologistes Confédérés pour l'organisation de luttes originales – Groen</i>
PS	<i>Parti Socialiste</i>
VB	<i>Vlaams Belang</i>
MR	<i>Mouvement Réformateur</i>
CD&V	<i>Christen-Democratisch en Vlaams</i>
PVDA-PTB	<i>Partij van de Arbeid van België – Parti du Travail de Belgique</i>
Open Vld	<i>Open Vlaamse Liberalen en Democraten</i>
Vooruit	<i>Vooruit</i>
Les Engagés	<i>Les Engagés</i>
DéFI	<i>Démocrate Fédéraliste Indépendant</i>
INDEP-ONAFH	<i>Indépendant - Onafhankelijk</i>

<i>Abréviations dans la numérotation des publications :</i>		<i>Afkortingen bij de nummering van de publicaties :</i>	
DOC 55 0000/000	<i>Document parlementaire de la 55^e législature, suivi du n° de base et du n° consécutif</i>	DOC 55 0000/000	<i>Parlementair stuk van de 55^e zittingsperiode + basisnummer en volgnummer</i>
QRVA	<i>Questions et Réponses écrites</i>	QRVA	<i>Schriftelijke Vragen en Antwoorden</i>
CRIV	<i>Version provisoire du Compte Rendu Intégral</i>	CRIV	<i>Voorlopige versie van het Integraal Verslag</i>
CRABV	<i>Compte Rendu Analytique</i>	CRABV	<i>Beknopt Verslag</i>
CRIV	<i>Compte Rendu Intégral, avec, à gauche, le compte rendu intégral définitif et, à droite, le compte rendu analytique traduit des interventions (avec les annexes)</i>	CRIV	<i>Integraal Verslag, met links het definitieve integraal verslag en rechts het vertaalde beknopt verslag van de toespraken (met de bijlagen)</i>
PLEN	<i>Séance plénière</i>	PLEN	<i>Plenum</i>
COM	<i>Réunion de commission</i>	COM	<i>Commissievergadering</i>
MOT	<i>Motions déposées en conclusion d'interpellations (papier beige)</i>	MOT	<i>Moties tot besluit van interpellaties (op beigekleurig papier)</i>

<i>Publications officielles éditées par la Chambre des représentants</i>	<i>Officiële publicaties, uitgegeven door de Kamer van volksvertegenwoordigers</i>
<i>Commandes :</i>	<i>Bestellingen :</i>
<i>Place de la Nation 2</i>	<i>Natieplein 2</i>
<i>1008 Bruxelles</i>	<i>1008 Brussel</i>
<i>Tél. : 02/ 549 81 60</i>	<i>Tel. : 02/ 549 81 60</i>
<i>Fax : 02/549 82 74</i>	<i>Fax : 02/549 82 74</i>
<i>www.lachambre.be</i>	<i>www.dekamer.be</i>
<i>e-mail : publications@lachambre.be</i>	<i>e-mail : publicaties@dekamer.be</i>

SOMMAIRE

Question de Anneleen Van Bossuyt à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "La protection des voyageurs et la révision des directives européennes" (55029117C)

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

Question de Anneleen Van Bossuyt à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Les cas de pratiques trompeuses lors de réservations d'hébergements sur des sites spécialisés" (55029118C)

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

Question de Anneleen Van Bossuyt à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "La vente en porte-à-porte de contrats de gaz et d'électricité" (55029214C)

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

Question de Melissa Depraetere à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "La liste "Ne m'appelez plus!" (55028144C)

Orateurs: **Melissa Depraetere**, présidente du groupe Vooruit, **Eva De Bleeker**, secrétaire d'État au Budget et à la Protection des consommateurs, adjointe au ministre de la Justice et de la Mer du Nord

Question de Melissa Depraetere à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "La modification de l'assurance-incendie" (55028678C)

Orateurs: **Melissa Depraetere**, présidente du groupe Vooruit, **Eva De Bleeker**, secrétaire d'État au Budget et à la Protection des consommateurs, adjointe au ministre de la Justice et de la Mer du Nord

Question de Kim Buyst à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "L'écoblanchiment" (55028987C)

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

Question de Patrick Prévot à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Le "skimming" dans les restaurants"

INHOUD

Vraag van Anneleen Van Bossuyt aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De bescherming van reizigers en de herziening van de Europese richtlijnen" (55029117C)

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

Vraag van Anneleen Van Bossuyt aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De gevallen van consumentenmisleiding bij het boeken van een accommodatie op reserveringssites" (55029118C)

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

Vraag van Anneleen Van Bossuyt aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "Deur-aan-deur-verkoop van gas- en elektriciteitscontracten" (55029214C)

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

Vraag van Melissa Depraetere aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De Bel-mij-niet-meer-lijst" (55028144C)

Sprekers: **Melissa Depraetere**, voorzitter van de Vooruit-fractie, **Eva De Bleeker**, staatssecretaris voor Begroting en Consumentenbescherming, toegevoegd aan de minister van Justitie en Noordzee

Vraag van Melissa Depraetere aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De aanpassing van de brandverzekering" (55028678C)

Sprekers: **Melissa Depraetere**, voorzitter van de Vooruit-fractie, **Eva De Bleeker**, staatssecretaris voor Begroting en Consumentenbescherming, toegevoegd aan de minister van Justitie en Noordzee

Vraag van Kim Buyst aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "Greenwashing" (55028987C)

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

Vraag van Patrick Prévot aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "Skimming in restaurants" (55029003C)

(55029003C)

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

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

Question de Kathleen Verhelst à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "La task force Ukraine et l'étiquetage des denrées alimentaires à la composition modifiée" (55029221C) 14

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

Vraag van Kathleen Verhelst aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De taskforce Oekraïne en de etikettering van voedingsproducten met gewijzigde samenstelling" (55029221C) 14

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

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

COMMISSIE VOOR ECONOMIE,
CONSUMENTENBESCHERMING
EN DIGITALE AGENDA

du

van

MERCREDI 29 JUNI 2022

WOENSDAG 29 JUNI 2022

Matin

Voormiddag

De openbare commissievergadering wordt geopend om 9.32 uur en voorgezeten door de heer Stefaan Van Hecke.

La réunion publique de commission est ouverte à 9 h 32 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 Anneleen Van Bossuyt aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De bescherming van reizigers en de herziening van de Europese richtlijnen" (55029117C)**

01 **Question de Anneleen Van Bossuyt à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "La protection des voyageurs et la révision des directives européennes" (55029117C)**

01.01 **Anneleen Van Bossuyt** (N-VA): Goedemorgen, iedereen. Bedankt om mijn vragen eerst te willen behandelen. Zoals gewoonlijk verwijs ik naar de ingediende vraag.

De zomer staat voor de deur en heel wat burgers hopen na de reisrestricties van de afgelopen 2 jaar opnieuw volop te kunnen reizen, vaak met het vliegtuig. Helaas is intussen al gebleken dat de zomeruittocht gemoeid gaat met heel wat problemen t.g.v. stakingen. Het grootste slachtoffer hiervan is opnieuw de burger, die desgevallend geconfronteerd wordt met geannuleerde of gewijzigde vluchten of pakketreizen.

Dankzij de Europese richtlijn pakketreizen en de Europese passagiersrechtenverordening genieten reizigers toch enige bescherming wanneer er iets fout gaat met hun vlucht of pakketreis. Een ander systeem dat bijdraagt tot de bescherming van de reiziger, is het insolventieverzekeringssysteem.

Al deze mechanismen zijn op dit moment echter voorwerp van herziening, aanpassing of discussie.

Vandaar volgende vragen:

De Europese Commissie evalueert de richtlijn pakketreizen. Tot 10 mei liep er een openbare raadpleging. Wat waren de resultaten? Welke input heeft de FOD Economie hierbij concreet gegeven? Heeft u al zicht op de wijzigingen die de Europese Commissie zou

01.01 **Anneleen Van Bossuyt** (N-VA): *Les citoyens qui souhaitent partir en voyage cet été seront confrontés à des grèves au sein du personnel, ce qui entraînera des annulations ou des modifications de vols ou de voyages à forfait. Heureusement, la réglementation européenne et l'assurance contre l'insolvabilité offrent une certaine protection aux citoyens, mais ces mécanismes font actuellement l'objet d'une discussion.*

Jusqu'au 10 mai, la Commission européenne a organisé une consultation publique sur la directive sur les voyages à forfait. Qu'en est-il ressorti? Quelle a été la contribution du SPF Économie? Quelles modifications la Commission européenne entend-elle apporter à la directive? Une concertation a-t-elle déjà eu lieu à ce propos avec les États membres? Quels points de vue

voorstellen voor de pakketreizenrichtlijn? Heeft u hierover al (informeel) overleg gepleegd met uw Europese collega's? Wat zijn de standpunten omtrent een Europees garantiefonds voor pakketreizen? Wordt er ook gedacht aan een Europees garantiefonds voor vluchten?

Heeft u zicht op het dossier m.b.t. de Europese passagiersrechtenverordening? Werd er op Europees niveau, in lijn met de pakketreizenrichtlijn, nog verder gesproken over aanpassing aan deze verordening? Zal u ervoor waken dat België geen voorstellen steunt die de rechten van passagiers beperken, zoals bv. het moeilijker maken voor consumenten om compensatie te krijgen bij grote vertraging of annulatie van een vlucht?

De regering heeft een wetsontwerp klaar tot een nieuw insolventieverzekeringssysteem waarbij de staat een rol zou spelen. Hoe ver staat het wetsontwerp in de notificatieprocedure inzake staatssteun bij de Europese Commissie? Wat houdt het ontwerp concreet in? Wanneer mogen we het ontwerp in de Kamer verwachten?

01.02 Staatssecretaris **Eva De Bleeker**: Mevrouw Van Bossuyt, wat de herziening van de richtlijn inzake pakketreizen betreft, is de openbare raadpleging van de Europese Commissie inderdaad afgelopen op 10 mei. Mijn administratie heeft op alle gestelde vragen geantwoord, op basis van de vaststellingen die werden gedaan door onder andere de Algemene Directie Economische Reglementering en de Economische Inspectie sinds de richtlijn in 2018 in werking trad. Het betreft echter een bijzonder juridisch-technische materie waarmee ik u hier niet wil overrompelen. De Europese Commissie is momenteel bezig met de analyse van alle ingediende antwoorden en zal in het vierde kwartaal van dit jaar de antwoorden publiceren.

Waarschijnlijk zal de Europese Commissie in de loop van 2023 met een concreet voorstel van wetwijziging komen. Uiteraard volg ik dit dossier van nabij op en sta ik in contact met zowel de reissector als de Europese collega's. Zodra de formele besprekingen op EU-niveau starten, zal ik niet nalaten om de geachte volksvertegenwoordigers te informeren over de concrete voorstellen en standpunten.

Wat betreft de herziening van de diverse passagiersrechtenverordeningen, meer specifiek deze voor de luchtvaartpassagiers, verwijs ik u graag door naar mijn collega, minister van Mobiliteit Georges Gilkinet, die dat dossier voor de Belgische regering opvolgt. Het spreekt evenwel voor zich dat de Belgische regering geen voorstellen zal steunen die de verlaging van het bestaande niveau van consumentenbescherming beogen.

Wat het wetsontwerp inzake de aanpassing van het Belgische insolventiesysteem betreft, kan ik u meedelen dat de informele prenotificatie bij de Europese Commissie werd doorlopen en dat we momenteel in de fase van de formele notificatie zitten. Aangezien de procedure voor de Europese Commissie nog loopt, is het mogelijk dat er bepaalde aanpassingen aan het wetsontwerp zullen worden doorgevoerd, zodat de notificatieprocedure met succes kan worden

ont été adoptés dans ce cadre en ce qui concerne un fonds de garantie européen pour les voyages à forfait? Envisage-t-on également un fonds de garantie européen pour les vols? Une adaptation du règlement européen relatif aux droits des passagers est-elle prévue? La secrétaire d'État s'opposera-t-elle à des propositions limitant les droits des passagers?

La secrétaire d'État peut-elle détailler le projet de loi relatif au nouveau système d'assurance contre l'insolvabilité? Quel est l'état d'avancement de la procédure de notification en matière d'aides d'État auprès de la Commission européenne? Quand ce projet sera-il soumis à la Chambre?

01.02 **Eva De Bleeker**, secrétaire d'État: Mon administration a répondu aux questions posées lors de la consultation publique de la Commission européenne dans le cadre de la révision de la directive européenne sur les voyages à forfait. La Commission européenne publiera les réponses au quatrième trimestre 2022. Elle formulera sans doute dans le courant de 2023 une proposition de modification concrète. J'entretiens des contacts, à cet effet, avec le secteur des voyages de même qu'avec mes homologues européens. Dès que les discussions officielles débiteront, j'informerai la Chambre des propositions et des positions concrètes.

En ce qui concerne la révision des différents règlements européens relatifs aux droits des passagers, je renvoie vers le ministre de la Mobilité, qui suit ce dossier pour le gouvernement belge. Nous ne soutiendrons évidemment aucune proposition susceptible d'abaisser le niveau existant de protection des consommateurs.

La pré-notification informelle

afgerond. Ik kan daarom momenteel niet verder ingaan op de concrete inhoud van het wetsontwerp.

We verwachten een eindbeslissing van de Europese Commissie in de loop van juli. Daarna zal het wetsontwerp ingediend worden bij de Raad van State voor advies. Het definitieve wetsontwerp zal vervolgens waarschijnlijk in september worden ingediend bij het Parlement.

après de la Commission européenne du projet de loi modifiant le régime de garantie contre l'insolvabilité des organisateurs de voyages et détaillants est terminée. Nous en sommes à présent au stade de la notification officielle, au cours de laquelle des ajustements peuvent toujours être apportés au projet de loi pour obtenir le feu vert de l'Europe. C'est pourquoi je ne puis pas encore en dire davantage sur sa teneur concrète. Nous attendons la décision finale de la Commission européenne en juillet. Ensuite, le projet de loi sera soumis au Conseil d'État. Il pourra vraisemblablement être déposé à la Chambre en septembre.

01.03 **Anneleen Van Bossuyt** (N-VA): Mevrouw de staatssecretaris, de richtlijn inzake pakketreizen is inderdaad juridisch-technisch, maar heeft heel concrete gevolgen voor de consument. In de onderhandelingen op Europees niveau over de vorige versie ging het bijvoorbeeld om de mogelijkheid om binnen de 24 uur nog wijzigingen aan te brengen aan een online boeking van een vlucht en een hotel. Het is dan ook belangrijk om deze materie van nabij te blijven opvolgen.

01.03 **Anneleen Van Bossuyt** (N-VA): La secrétaire d'État peut-elle informer systématiquement la commission lorsque, lors d'un Conseil, des décisions importantes sont prises en ce qui concerne la protection des consommateurs? Ainsi, nous pourrions également mener le débat européen au niveau national.

Ik ben heel blij met uw aanbod om ons up-to-date te houden over de onderhandelingen op Europees niveau. Minister Van Peteghem geeft in de commissie voor Financiën en Begroting systematisch een debriefing na een ministerraad. Het zou interessant zijn mocht u deze commissie op de hoogte houden als er in de ministerraad fundamentele beslissingen inzake consumentenbescherming zijn genomen. Die praktijk zou ervoor kunnen zorgen dat het Europese debat ook wat meer op nationaal niveau wordt gevoerd.

Het is en blijft een aandachtspunt dat de richtlijn inzake passagiersrechten de rechten van de consumenten niet vermindert, wat nu wel op tafel ligt. Hetzelfde geldt voor de insolventieverzekeringsovereenkomst op nationaal niveau, die zeer belangrijk is voor de reisbureaus. Ook dat dossier zullen we van nabij blijven volgen.

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

02 **Vraag van Anneleen Van Bossuyt aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De gevallen van consumentenmisleiding bij het boeken van een accommodatie op reserveringssites" (55029118C)**

02 **Question de Anneleen Van Bossuyt à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Les cas de pratiques trompeuses lors de réservations d'hébergements sur des sites spécialisés" (55029118C)**

02.01 **Anneleen Van Bossuyt** (N-VA): Mevrouw de staatssecretaris, ik verwijs naar de ingediende vraag.

02.01 **Anneleen Van Bossuyt** (N-VA): *Après avoir introduit certains critères sur un site de*

Vandaag de dag boeken heel wat consumenten hun reisaccommodatie via een vergelijkende reserveringssite zoals Booking.com en soortgenoten.

Je geeft je data door (incheck- en uitcheckdatum), je reisgezelschap (volwassenen en in geval van kinderen ook hun leeftijd), je criteria (locatie, kamerfaciliteiten, enz.) en zoeken maar. Als resultaat worden alle accommodaties geafficheerd die voldoen aan deze criteria met vermelding van de prijs, kamertype en voorwaarden van de boeking. Of zo zou het op zijn minst toch moeten zijn.

Want nu blijkt echter dat je in sommige gevallen na je boeking, een bericht krijgt van de accommodatie dat de geboekte kamer toch niet gepast is voor je opgegeven reisgezelschap met vraag om een grotere kamer te boeken aan, uiteraard, een hogere prijs.

Vandaar volgende vragen:

Ontving de Economische Inspectie hier al klachten over?

Hoe beoordeelt u dergelijke praktijken? Beschouwt u dit als een vorm van consumentenmisleiding?

Zal u hierover in gesprek gaan met de sector?

02.02 Staatssecretaris **Eva De Bleeker**: Mevrouw Van Bossuyt, de Economische Inspectie ontving via haar meldpunt in 2022 slechts één melding waarbij een reisgezelschap na de boeking geweigerd werd omdat het niet voldeed aan de voorwaarden van de accommodatie. Boekingssites dienen steeds duidelijk te zijn over de voornaamste kenmerken van de accommodatie. Anders kan er inderdaad sprake zijn van misleiding, omdat de consument in zo'n geval een andere keuze over de transactie gemaakt zou kunnen hebben mits hij correct geïnformeerd was.

Wat online accommodatiereserveringssites betreft, voerde het Europese Consumer Protection Cooperation Network in het verleden reeds acties met betrekking tot Booking.com, Expedia en Airbnb. Daarbij werden diverse praktijken gecontroleerd, onder meer de prijsaanduiding en het aanduiden van het verschil tussen professionele en private verhuurders. De Belgische Economische Inspectie nam steeds actief deel aan de Europese dialogen met deze ondernemingen. Mijn diensten blijven uiteraard de klachten van consumenten met betrekking tot de reissector nauw opvolgen en zullen waar nodig de gepaste handhavingmaatregelen nemen.

02.03 **Anneleen Van Bossuyt** (N-VA): Dank u voor uw antwoord, mevrouw de staatssecretaris. Niettegenstaande er weinig klachten zijn, denk ik dat er in de praktijk wel meer gevallen zijn. Niet iedereen gaat immers een klacht indienen.

We moeten erover waken dat die prijsvergelijkingsites effectief de correcte prijs aangeven. Wanneer men zulke sites bezoekt, dient men de concrete gegevens van het reisgezelschap aan te geven. Wanneer

réservation en ligne et réservé un des hébergements proposés, il arrive que le consommateur reçoive une notification selon laquelle la chambre n'est finalement pas apte à accueillir les hôtes indiqués. Il est alors demandé de réserver une chambre plus onéreuse.

L'Inspection économique a-t-elle déjà reçu des plaintes de ce type? S'agit-il d'une forme de tromperie du consommateur? La secrétaire d'État va-t-elle se concerter avec le secteur pour évoquer ce problème?

02.02 **Eva De Bleeker**, secrétaire d'État: En 2022, le point de contact de l'Inspection économique n'a reçu qu'un seul signalement de ce type de problème. Lorsque les informations fournies sur le site de réservation ne sont pas claires, il peut effectivement être question de tromperie. Dans le passé, le réseau européen de coopération en matière de protection des consommateurs a déjà effectué des contrôles à l'égard de diverses pratiques de Booking.com, Expedia et Airbnb. Notre Inspection économique a participé activement à ces contacts.

Mes services assurent un suivi actif des plaintes relatives au secteur des voyages et prennent, si nécessaire, des mesures visant à assurer le respect des règles en vigueur.

02.03 **Anneleen Van Bossuyt** (N-VA): Les cas de tromperie sont probablement plus nombreux que les plaintes reçues en la matière et ces pratiques méritent certainement l'attention nécessaire. La représentation de ce réseau européen de coopération en

men bijvoorbeeld een gezin met twee kinderen en zelfs hun leeftijd invoert, krijgt men een hele lijst met mogelijke accommodaties. De consument maakt dan een keuze op basis van een prijs-kwaliteitvergelijking en boekt de gewenste accommodatie. Wanneer men dan achteraf een mailtje ontvangt dat die kamer niet geschikt blijkt te zijn voor het reisgezelschap, waarna men een upgrade voorstelt waarvoor men dient bij te betalen, dan is dat niet eerlijk ten opzichte van aanbieders die wel de correcte prijs afficheren. We moeten daar aandacht voor hebben.

matière de protection des consommateurs constitue un outil important pour la défense des droits des consommateurs à l'échelon européen.

U vermeldde ook het ECC. In elke lidstaat van de EU is er een vertegenwoordiging van het ECC en in België levert die goed werk. Voor consumenten is het ECC een belangrijk hulpmiddel om hun rechten op Europees niveau te verdedigen.

Het incident is gesloten.

L'incident est clos.

03 Vraag van Anneleen Van Bossuyt aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "Deur-aan-deur-verkoop van gas- en elektriciteitscontracten" (55029214C)

03 Question de Anneleen Van Bossuyt à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "La vente en porte-à-porte de contrats de gaz et d'électricité" (55029214C)

03.01 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Mijnheer de voorzitter, ik verwijs nogmaals naar de schriftelijke versie van mijn vraag.

De wanpraktijken van bepaalde energieleveranciers, zeker m.b.t. deur-aan-deur-verkoop, zijn gekend. Verkopers stellen zich amper voor, kunnen geen legitimatie voorleggen of geven aan voor een andere leverancier te werken. Zaken verbeterden door het Consumentenakkoord van juni 2018, dat voorzag in extra maatregelen voor deur-aan-deur-verkopen. Maar toch zijn er nog al te vaak klachten. Verkoopcontracten worden gesloten zonder dat de betrokkene dit goed en wel beseft. Of energiecontracten met een vaste prijs werden plots variabel of er wordt via deur-aan-deurverkoop soms een duur contract aangesmeerd terwijl leveranciers wettelijk verplicht zijn om de goedkoopste variant aan te bieden. Vaak worden oudere mensen en sociaal zwakkeren gevisieerd.

De regering denkt momenteel na over een eventueel ontwerp van koninklijk besluit betreffende de deur-aan-deurverkoop van gas- en elektriciteitscontracten om die contracten beter te regelen.

Vandaar volgende vragen:

Aan welke organisaties werd hierover intussen advies opgevraagd? Wat is de deadline voor al deze adviezen?

In het ontwerp zou er gedacht worden aan de invoering van een 'opt-in'-systeem via een zelfklevende sticker 'JA aan de deur-aan-deurverkoop van gas- en elektriciteitscontracten'. Wat is de redenering hiervoor? Is dit een wettelijk afdwingbaar instrument of kunnen deur-aan-deur-verkopers, zelfs bij afwezigheid van een dergelijke sticker, nog steeds de bewoners benaderen?

Er wordt gedacht aan een verlenging van de herroepingstermijn van 14 dagen naar 30 dagen. Kan u dit toelichten?

03.01 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): *Les abus de certains fournisseurs d'énergie, notamment dans la vente au porte-à-porte, sont bien connus. Le gouvernement souhaite dès lors une meilleure réglementation. Quelles organisations ont-elles été consultées? Quelle est la date limite pour rendre les avis?*

Un système à option d'adhésion est envisagé. Sera-t-il légalement contraignant? Le délai de rétractation sera-t-il prolongé? Une période de réflexion obligatoire sera-t-elle instaurée? Quel est le calendrier pour le nouvel accord de consommation? Quelles sont les nouveautés de cet accord?

Er wordt gedacht aan de invoering van een verplichte wachttermijn of reflectieperiode van 14 dagen na het bezoek van de verkoper en de opstelling van een offerte, waarna de offerte pas na deze 14 dagen in een contract zou worden omgezet én het verbod om het contract reeds uit te voeren tijdens de herroepingstermijn. Kan u de redenering hieromtrent toelichten?

Wat is de stand zaken omtrent het nieuw consumentenakkoord (afspraken met energieleveranciers) waar u werk zou van maken. Hebt u al enig idee van het tijdschema hiervoor? Op welke nieuwe spelers moet het consumentenakkoord worden toegepast, naar wie moet het verder worden uitgebreid en naar welke soort acties moet het verder worden uitgebreid?

03.02 Staatssecretaris **Eva De Bleeker**: Mevrouw Van Bossuyt, de Hoge Raad voor de Zelfstandigen en de KMO en de bijzondere raadgevende commissie Verbruik bij de Centrale Raad voor het Bedrijfsleven, werden bevestigd en hebben intussen reeds hun advies gegeven, respectievelijk op 3 juni en 20 juni 2022. De pistes inzake de invoering van een zelfklevende sticker, de verlenging van de herroepingstermijn en het verbod op onmiddellijke uitvoering tijdens de herroepingstermijn zijn ten gevolge van die adviezen intussen verlaten.

Momenteel wordt een ontwerp van KB opgemaakt dat inderdaad een wachttermijn van 14 dagen tussen het moment van het eerste bezoek en het tweede bezoek ten huize bij de consument door de energieleverancier oplegt. De bedoeling van de wachttermijn is om agressieve praktijken aan te pakken die ertoe leiden dat de consument onder druk wordt gezet om onmiddellijk, in aanwezigheid van een onderneming, een vaak nadeliger energiecontract te sluiten. De wachttermijn moet de consument toelaten om het aangeboden voorstel aan een grondig onderzoek te onderwerpen en op basis van alle voorhanden zijnde informatie te beslissen over het gedane voorstel. Pas na het verstrijken van de wachttermijn mag de onderneming opnieuw langsgaan bij de consument om pas op dat moment eventueel een contract te sluiten.

De bevraging met betrekking tot het consumentenakkoord Energie is reeds afgerond. Samen met minister Dermagne en minister Van der Straeten onderzoek ik welke verbeteringen kunnen worden aangebracht. Dat is geen eenvoudige analyse, omdat er in de tussentijd verschillende bepalingen uit het consumentenakkoord wettelijk verankerd zijn, zoals de vereenvoudigde informatieverstrekking volgens een vastgelegde structuur op de energiefactuur, die sinds 1 januari 2022 verplicht is.

Momenteel onderschrijven slechts tien leveranciers het consumentenakkoord. Het is de bedoeling om een sectoraal consumentenakkoord tot stand te brengen, zodat de consumenten optimaal beschermd worden tegen eventueel misleidende of agressieve praktijken in hun relatie met de energieleveranciers. We gaan na voor welke nieuwe spelers de toepassing van het consumentenakkoord Energie zou moeten worden uitgebreid.

03.02 **Eva De Bleeker**, secrétaire d'État: Le Conseil supérieur des Indépendants et des PME et la commission consultative spéciale Consommation ont rendu leur avis, à la suite de quoi la mise en place d'un autocollant, la prolongation du délai de renonciation et l'interdiction de l'exécution immédiate durant le délai de renonciation ont été abandonnées.

Un projet d'arrêté royal est en cours de rédaction. Cet arrêté imposerait un délai d'attente de quinze jours entre la première et la seconde visite chez le consommateur. Le délai d'attente doit permettre au consommateur d'analyser en profondeur la proposition qui lui est faite.

L'enquête à propos de l'accord de consommation Énergie est déjà clôturée. Le ministre Dermagne, la ministre Van der Straeten et moi-même sommes en train d'examiner quelles améliorations il est possible d'apporter. C'est loin d'être évident parce qu'entre-temps, différentes dispositions de l'accord de consommation sont déjà ancrées juridiquement.

À l'heure actuelle, seuls dix fournisseurs ont souscrit à l'accord de consommation. Nous souhaitons aboutir à un accord de consommation sectoriel, afin de protéger de manière optimale les consommateurs contre d'éventuelles pratiques trompeuses ou

agressives dans leur relation avec les fournisseurs d'énergie. Nous sommes en train d'évaluer à quels nouveaux acteurs l'application de l'accord de consommation Énergie devrait être étendue.

03.03 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Mevrouw de staatssecretaris, dank u voor uw antwoord. Ik heb daaruit begrepen dat er niet gekozen wordt voor het systeem met de klever met de vermelding "Hier mag huis-aan-huisverkoop". Ik juich dat toe. Stel u voor dat er geen sticker is, zou dat dan betekenen dat men te maken heeft met een opt-in- en opt-outsysteem? Zo'n systeem zou niet bijdragen tot duidelijkheid.

03.03 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Je suis ravie que le système de l'autocollant n'ait pas été retenu. La prolongation du délai d'attente est en tout cas une bonne chose.

Nog een goede zaak is dat de wachtermijn wordt verlengd. Voor sommige mensen kan het inderdaad intimiderend overkomen als er iemand aan de deur staat. Men tekent dan voor een aankoop, want sommige mensen durven niet gemakkelijk neen te zeggen.

Ten slotte kijken we zeker uit naar de eerste resultaten van het consumentenakkoord Energie.

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

04 Vraag van Melissa Depraetere aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De Bel-mij-niet-meer-lijst" (55028144C)

04 Question de Melissa Depraetere à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "La liste "Ne m'appellez plus!" (55028144C)

04.01 Melissa Depraetere (Vooruit): Mijnheer de voorzitter, mevrouw de staatssecretaris, een tijdje geleden konden we overal lezen dat zelfs wie ingeschreven is op de Bel-me-niet-meer-lijst nog vaak telefoons krijgt van telemarketeers. Er is sprake van een verdrievoudiging van het aantal klachten in zes jaar tijd. In het regeerakkoord werd een evaluatie voorzien van de Bel-me-niet-meer-lijst en een onderzoek van de handhaving ervan.

04.01 Melissa Depraetere (Vooruit): Les personnes inscrites sur la liste Ne m'appellez plus sont toujours appelées par des télémarketeers. L'accord de gouvernement prévoit que ce système sera évalué. Aux Pays-Bas, une telle évaluation a déjà conduit à inverser le système: depuis le début de cette année, seules les personnes figurant sur une liste indiquant qu'elles souhaitent être appelées peuvent l'être.

In Nederland heeft een soortgelijke evaluatie meerdere knelpunten naar voren gebracht, waaronder de handhaving van de Bel-me-niet-meer-lijst. De Nederlandse wetgever heeft daarop besloten om niet te wachten op de toekomstige e-privacyverordening, maar om zelf een opt-insysteem, een Bel-me-wel-lijst, te introduceren. Daar moet men eerst de ondubbelzinnige toestemming geven om voor marketingdoeleinden te kunnen worden opgebeld. Dit systeem is sinds begin dit jaar van kracht in Nederland.

Où en est cette évaluation dans notre pays? Quelles sont les pierres d'achoppement observées par l'Inspection économique? Parmi les signalements reçus par les inspecteurs, combien d'appels provenaient de centres d'appels néerlandais? Que pense la secrétaire d'État du système néerlandais?

Wat is de stand van zaken van de voorziene evaluatie en van het onderzoek rond de effectiviteit en de handhaving van de Bel-me-niet-meer-lijst? Welke knelpunten werden door de Economische Inspectie vastgesteld? Bij hoeveel meldingen die de Economische Inspectie ontvangt is er sprake van grensoverschrijdende activiteiten, bijvoorbeeld door in Nederland gevestigde callcenters? Wat is uw standpunt over het Nederlandse systeem? We zijn al een paar maanden verder, dus ik veronderstel dat er al een aantal conclusies te trekken zijn, in het bijzonder wat de bescherming van de consument betreft.

04.02 Staatssecretaris **Eva De Bleeker**: Mevrouw Depraetere, ingevolge de oprichting van de centrale nummerdatabank wordt de Bel-me-niet-meer-lijst sinds 3 maart 2022 opgesteld door de telecomoperatoren in het kader van die databank en is deze dus steeds up-to-date. Deze lijst wordt ter beschikking gesteld van direct-marketingbedrijven. De voorbereiding van de wijziging van de relevante bepalingen van het Wetboek van economisch recht en het koninklijk besluit die de werking regelen van de vzw belast met het beheer van deze lijst, zijn zo goed als afgerond.

In 2022 heeft de Economische Inspectie een algemeen onderzoek ingesteld bij Belgische ondernemingen die aan telefonische direct marketing doen. In totaal werden bij 60 gecontroleerde ondernemingen 34 inbreuken vastgesteld op de wetsbepalingen die verband houden met de Bel-me-niet-meer-lijst. De belangrijkste knelpunten inzake handhaving zijn de veelheid aan tussenpersonen tussen de operator en het uiteindelijke callcenter of de onderneming, het internationale, niet-EU-karakter van de ondernemingen, wat het moeilijker maakt om deze te identificeren en desgevallend sanctionerend op te treden, en tot slot het gebruik van nummerafscherming en spoofing, wat het moeilijker maakt om ondernemingen te identificeren die via de telefoon niet meteen hun identiteit meedelen aan de consument.

Aan de hand van informatie in de meldingen die via het meldpunt van de FOD Economie worden ontvangen, kan de herkomst van de oproepen niet met voldoende betrouwbaarheid worden bepaald.

De Europese richtlijn betreffende privacy en elektronische communicatie laat de lidstaten toe om een opt-in- of opt-outsysteem in te voeren voor direct marketing via de telefoon. In België werd gekozen voor het opt-outsysteem, wat ook het geval lijkt te zijn in de meeste lidstaten, waaronder Frankrijk, Spanje, Italië, Ierland, Portugal en Polen. Het opt-insysteem zoals in Nederland betekent in de praktijk dat vooraf toestemming moet worden verkregen van elke persoon die telefoonoproepen voor directmarketingdoeleinden kan ontvangen. Dat legt een disproportionele last op bonafide ondernemingen, terwijl het voor de malafide ondernemingen geen verschil zal maken. Malafide spelers zullen immers geen bellijst consulteren, ongeacht of er wordt gewerkt met een opt-in- of opt-outsysteem.

Ook op het vlak van de handhaving door de inspectiediensten biedt een opt-insysteem geen noemenswaardig voordeel in vergelijking met een opt-outsysteem. In beide gevallen zullen de inspectiediensten op dezelfde wijze te werk moeten gaan om inbreuken op te sporen en vast te stellen. Ik ben er dan ook niet van overtuigd dat het Nederlandse systeem beter zou zijn dan het Belgische.

04.03 **Melissa Depraetere** (Vooruit): Mevrouw de staatssecretaris, het punt over de malafide ondernemingen begrijp ik. Het is sowieso moeilijk om te controleren.

Ik vraag mij echter het volgende af. 60 ondernemingen werden gecontroleerd. Bij 34 ondernemingen werd een inbreuk vastgesteld. Ik veronderstel dat het daarbij niet over malafide ondernemingen gaat of ging. Het blijkt dat er ook bij andere ondernemingen een behoorlijk

04.02 **Eva De Bleeker**, secrétaire d'État: Les opérateurs télécoms établissent la liste Ne m'appellez plus à partir de la base de données de numéros centrale. Ils les transmettent ensuite aux sociétés de marketing direct. Les préparatifs de la modification des dispositions du Code de droit économique et de l'arrêté royal, qui régissent le fonctionnement de l'ASBL qui gère cette liste, sont pratiquement achevés.

En 2022, l'Inspection économique a constaté 34 infractions liées à la liste Ne m'appellez plus lors d'une inspection auprès de 60 entreprises. Les principaux problèmes sont la multitude d'intermédiaires entre l'opérateur et le centre d'appels ou l'entreprise, le fait que de nombreuses entreprises soient situées en dehors de l'UE, les numéros masqués et le *spoofing*, soit le brouillage, qui rendent l'identification des entreprises plus difficile.

La directive européenne sur la vie privée et les communications électroniques autorise les États membres à instaurer un système d'*opt-in* ou d'*opt-out* pour leur marketing direct par téléphone. La Belgique, comme la plupart des États membres d'ailleurs, a opté pour le système de l'*opt-out*. Pour les entreprises honnêtes, l'*opt-in* représente une charge de travail disproportionnée par rapport aux entreprises malhonnêtes, pour lesquelles le système ne fait aucune différence. Il ne fait pas non plus de différence pour les services d'inspection. Je ne suis donc pas convaincue que le système néerlandais soit meilleur que le nôtre.

04.03 **Melissa Depraetere** (Vooruit): Il est, en effet, difficile de contrôler les entreprises malhonnêtes. Si trente-quatre infractions ont été constatées lors de soixante contrôles, il est toutefois impossible qu'elles concernaient toutes des entreprises malhonnêtes. Ce

probleem is en dat de consument duidelijk onvoldoende beschermd is door het opt-outsysteem zoals dat nu voorligt.

Het is dus zeker wel de moeite om hier in de commissie het Nederlandse systeem eens nader onder de loep te nemen en na te gaan of een evaluatie van het systeem kan worden verkregen. Mijn fractie wil dat systeem in elk geval niet op voorhand uitsluiten, omdat blijkt dat de consument vandaag onvoldoende beschermd is.

Het incident is gesloten.

L'incident est clos.

05 Vraag van Melissa Depraetere aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De aanpassing van de brandverzekering" (55028678C)

05 Question de Melissa Depraetere à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "La modification de l'assurance-incendie" (55028678C)

05.01 Melissa Depraetere (Vooruit): Mevrouw de staatssecretaris, na de overstromingen in een groot deel van ons land van bijna een jaar geleden bleken er heel wat problemen met de brandverzekeringsovereenkomsten te zijn. Tijdens een van de discussies daarover in de commissie gaf u aan dat u die zou aanpakken en de procedures zou vereenvoudigen. U zou ook samen met de sector onderzoeken hoe de premies betaalbaar kunnen worden gehouden en of de verzekeringspolissen leesbaarder, beter en duidelijker zouden kunnen worden opgesteld. Onlangs was het probleem opnieuw aan de orde toen een aantal huizen in Vlaanderen onder water liepen na overvloedige regenval.

Er moet dus echt werk worden gemaakt van een oplossing voor de problematiek, want anders zal men er in de toekomst des te vaker mee worden geconfronteerd gelet op het feit dat overvloedige regenval en droogtes alsmaar meer zullen voorkomen. Bovendien is er een procedure lopende tegen de interpretatieve wet, waarover inderdaad nog heel wat discussies zijn met de verzekeraars.

Hoever staat u met de hervorming? Wanneer mogen wij hieromtrent een voorstel verwachten?

De FSMA heeft op uw vraag een interne werkgroep opgericht om werk te maken van betere en meer leesbare overeenkomsten. Wat is de stand van zaken? Is de werkgroep al met een voorstel gekomen?

05.02 Staatssecretaris Eva De Bleeker: Mevrouw Depraetere, het is de vice-eersteminister en minister van Economie en Werk, Pierre-Yves Dermagne, die in het betreffende dossier de leiding heeft. De aanpassing van de federale verzekeringswetgeving behoort namelijk in eerste orde tot zijn bevoegdheid.

De FSMA heeft reeds in 2016 een mededeling aan de verzekeringsondernemingen gepubliceerd met de resultaten van haar sectoronderzoek van de brandverzekeringen. Die mededeling gaat onder meer in op de verwachtingen van de FSMA over de inhoud van die verzekeringen en formuleert verschillende aanbevelingen omtrent hun begrijpelijkheid. Ook heeft de FSMA er de verzekeringsondernemingen op gewezen hoe belangrijk het is dat zij overzichtelijk gestructureerd zijn en duidelijke informatie verstrekken over het gedekte risico, zodat de consumenten precies weten welke goederen

nombre élevé d'infractions montre que le système d'*opt-out* ne fonctionne pas efficacement. Je préconise dès lors, malgré tout, une analyse approfondie du système néerlandais.

05.01 Melissa Depraetere (Vooruit): Le traitement des dossiers de sinistres liés aux inondations de l'an passé a fait apparaître de nombreux problèmes relatifs aux polices d'assurance incendie. La secrétaire d'État a promis de simplifier les procédures et de se concerter avec le secteur pour examiner la manière de rendre les contrats plus lisibles et de veiller à ce que les primes restent abordables. En outre, une procédure est en cours pour attaquer la loi interprétative.

Quand une proposition de réforme sera-t-elle présentée? Le groupe de travail de la FSMA a-t-il déjà formulé une proposition visant à améliorer la lisibilité des contrats?

05.02 Eva De Bleeker, secrétaire d'État: Le ministre de l'Économie et du Travail est compétent pour l'adaptation de la législation fédérale relative aux assurances.

En 2016, la FSMA a déjà publié une communication destinée aux compagnies d'assurance, dans laquelle elle donnait les résultats de son enquête sectorielle sur les assurances incendie. Dans ce document, elle formulait des recommandations en vue de rendre les polices plus

en situaties gedekt zijn of van dekking zijn uitgesloten.

Door de overstromingen die België in juli 2021 hebben getroffen, is de problematiek van de begrijpelijkheid van de brandverzekeringsovereenkomsten een nog groter aandachtspunt geworden. Als gevolg daarvan werd het initiatief genomen om bij de FSMA een interne taskforce op te richten die de opdracht heeft bij te dragen tot de leesbaarheid en transparantie van de overeenkomsten.

Die taskforce moet een ontwerp van standaardovereenkomst voor de brandverzekering opstellen, in een toegankelijke taal, met een eenvoudige structuur en met als uitgangspunt het beginsel dat alles wat niet expliciet uitgesloten is, gedekt is.

Die overeenkomst zal in minimale standaarddekkingen moeten voorzien voor essentiële waarborgen, waarbij elke verzekeringsnemer steeds de keuze zal hebben om diverse opties toe te voegen die aan zijn specifieke behoeften voldoen.

Er lopen momenteel besprekingen met de sector met een door de FSMA opgesteld voorontwerp als uitgangspunt. De besprekingen zijn in een stroomversnelling gekomen door de prijsvergelijkers voor verzekeringsproducten die wij samen met de FSMA aan het maken zijn. De nood aan duidelijke structuur van de contracten kwam reeds snel aan het licht. Zodra de werkzaamheden zijn afgerond, zal ik u hierover uiteraard nader inlichten.

compréhensibles, tout en rappelant combien il est important que les consommateurs sachent très précisément quels risques sont couverts ou non.

Après les inondations de juillet 2021, une *task force* a été créée au sein de la FSMA avec pour mission de contribuer à la lisibilité et à la transparence des contrats. Cette *task force* rédigera un contrat-type, en des termes accessibles et avec une structure simple. Le principe de base doit être que tout ce qui n'est pas explicitement exclu est couvert par la police. Le contrat-type devra également prévoir une couverture minimale pour certains aspects essentiels, étant entendu que le preneur d'assurance aura le choix d'ajouter des options en fonction de ses besoins spécifiques.

Des discussions sont actuellement en cours avec le secteur au sujet d'un avant-projet préparé par la FSMA. Par ailleurs, nous œuvrons en collaboration avec la FSMA à l'élaboration d'un comparateur de prix pour les produits d'assurance, ce qui souligne une nouvelle fois à quel point il est important que les contrats aient une structure claire. Dès que les travaux seront terminés, j'en informerai la commission.

05.03 **Melissa Depraetere** (Vooruit): Mevrouw de staatssecretaris, het is goed om te horen dat er stappen zijn gezet en dat er binnenkort resultaten van de FSMA mogen worden verwacht.

Het incident is gesloten.

L'incident est clos.

06 **Vraag van Kim Buyst aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "Greenwashing" (55028987C)**

06 **Question de Kim Buyst à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "L'écoblanchiment" (55028987C)**

06.01 **Kim Buyst** (Ecolo-Groen): Mevrouw de staatssecretaris, het doelbewuste misleiden van consumenten over de ecologische impact van een product of dienst, greenwashing genoemd, is naast bedrieglijk voor de consument ook nefast voor de reële noodzaak om producten en diensten echt duurzamer te maken. Het is dus terecht dat de Economische Inspectie hierop toeziet.

06.01 **Kim Buyst** (Ecolo-Groen): Non seulement le *greenwashing* est trompeur pour le consommateur, mais il est également en contradiction flagrante avec la nécessité de rendre les produits et les services plus durables.

U publiceerde vorig jaar een gids die bedrijven moet helpen om vormen van greenwashing te herkennen en deze zodoende ook te vermijden in hun eigen marketing en reclame. Volgens de nieuwsbrief van de FOD Financiën ontving de Economische Inspectie in 2021 66 meldingen van valse labels en 9 meldingen van greenwashing. Onduidelijker is hoe dat cijfer de voorbije jaren evolueerde en ook hoeveel veroordelingen er daadwerkelijk werden uitgesproken.

Hoe evolueerde het aantal meldingen van valse labels en greenwashing de voorbije tien jaar? Wat was daar volgens u de oorzaak van? Hoeveel bedrijven werden er veroordeeld voor misleidende handelspraktijken, specifiek met betrekking tot greenwashing of het gebruik van valse labels?

U hebt een initiatiefrecht om onderzoeken te gelasten om mogelijke gevallen van greenwashing te laten onderzoeken door de Economische Inspectie. In hoeveel gevallen hebt u reeds gebruikgemaakt van dit initiatiefrecht? Welke bijkomende maatregelen lijken u noodzakelijk om greenwashing tegen te gaan?

06.02 Staatssecretaris **Eva De Bleeker**: Mevrouw Buyst, het fenomeen van valse labels is ruimer dan louter greenwashing. Daarom richt ik me specifiek op het fenomeen greenwashing. De leidraad goede praktijken inzake milieucclaims, die ik samen met de FOD Economie in juli vorig jaar uitbracht, is een aanvulling op het algemene wettelijke kader waarin ondernemingen wat eerlijke milieucclaims betreft kunnen opereren. Die leidraad is evenwel ook nuttig voor de Economische Inspectie, aangezien hij elementen ter beoordeling van het al dan niet misleidende karakter van een milieucclaim verschaft.

De Economische Inspectie ontving in 2021 negen meldingen en in 2022 tot heden vijf meldingen met betrekking tot het fenomeen greenwashing. Voorheen bestond er geen specifieke statistische code voor het fenomeen. Sinds oktober 2021 werd het fenomeen ook expliciet toegevoegd aan het meldpunt van de Economische Inspectie, om het melden ervan nog eenvoudiger te maken.

Ondanks volgehouden aandacht blijft het aantal meldingen voorlopig laag. Dit lage aantal kan worden verklaard door het gegeven dat consumenten geen rechtstreeks financieel nadeel lijden door misleidende *green claims* en doordat zij zich er veelal niet van bewust zijn dat bepaalde claims misleidend kunnen zijn.

Dat neemt niet weg dat de Economische Inspectie ook dossiers rond mogelijke greenwashing op eigen initiatief opent. In 2021 voerde de Economische Inspectie 29 controles rond greenwashing uit. Deze 29 controles gaven op hun beurt aanleiding tot het opstellen van 16 waarschuwingen. Er werden geen processen-verbaal opgesteld, aangezien alle ondernemingen vrijwillig overgingen tot regularisatie.

Greenwashing is een van de prioriteiten uit mijn beleidsnota. Bijgevolg voert de Economische Inspectie daarrond al prioritair onderzoek op eigen initiatief. Ik heb voor dit onderwerp ook reeds meermaals aandacht gevraagd in de pers en ik heb consumenten opgeroepen om deze praktijken te melden via het meldpunt. Een belangrijk focuspunt is dat de consument zich bewust is van het fenomeen greenwashing. Ik heb in dit kader ook verschillende ondernemingen

L'Inspection économique y veille.

Comment a évolué le nombre de signalements de fausses étiquettes et de cas de *greenwashing* ces dix dernières années? Quelles en sont les causes? Combien d'entreprises ont été condamnées pour ces faits? À combien de reprises la secrétaire d'État a-t-elle déjà usé de son droit d'initiative pour charger l'Inspection économique d'une enquête pour *greenwashing*? Quelles mesures supplémentaires sont nécessaires?

06.02 **Eva De Bleeker**, secrétaire d'État: Le guide *Bonnes pratiques en matière d'allégations environnementales* complète le cadre légal général et comporte des critères d'appréciation permettant d'évaluer le caractère potentiellement trompeur d'une allégation environnementale.

En 2021, l'Inspection économique a reçu neuf signalements et, jusqu'à présent en 2022, cinq signalements de *greenwashing*. Auparavant, il n'existait pas de code statistique spécifique. Depuis octobre 2021, le *greenwashing* a été ajouté explicitement au point de contact de l'Inspection économique. Le faible nombre de signalements découle sans doute de l'absence de préjudice financier direct et du fait que le consommateur ne se rend pas compte du caractère trompeur de l'allégation environnementale.

En 2021, l'Inspection économique a procédé de sa propre initiative à 29 contrôles, lesquels ont donné lieu à 16 avertissements. Aucun procès-verbal n'a été établi, eu égard au fait que toutes les entreprises ont régularisé spontanément leur situation.

L'écoblanchiment est l'une des

bezocht die focussen op duurzaamheid. Als de bedrijven de praktische gids gebruiken, kunnen er veel vormen van onopzettelijke greenwashing vermeden worden. Ook de FOD Economie heeft blijvende aandacht voor greenwashing in zijn communicatie.

Op Europees niveau zijn diverse wetgevende initiatieven lopende rond *green claims*. Ik volg die met aandacht op. Zo publiceerde de Europese Commissie op 30 maart 2022 haar voorstel rond het consumentenaspect van de groene transitie. Dat voorstel bevat onder meer een expliciet verbod op greenwashing, terwijl het verbod op dit moment nog op de meer algemene wettelijke basis van de oneerlijke en misleidende handelspraktijken berust.

priorités de ma note de politique générale et de l'attention y est accordée par le biais des études précitées, de l'intérêt médiatique, de l'appel à signaler des pratiques, de la conscientisation des entreprises, etc.

Une proposition de la Commission européenne du 30 mars 2022 comporte une interdiction explicite de l'écoblanchiment. Pour le moment, cette interdiction repose toujours sur la base légale générale relative aux pratiques commerciales déloyales ou trompeuses.

06.03 Kim Buyst (Ecolo-Groen): Dank u wel, mevrouw de staatssecretaris, voor een duidelijk en heel concreet antwoord.

U zei zelf dat u bij uw aanstelling hebt gezegd dat u actiever wilt optreden tegen greenwashing. De overheid moet nu eenmaal de juiste prikkels geven, zowel aan de industrie als aan de consument. De industrie moet duurzaam produceren en de consument kan op die manier de keuze maken om ecologischer te leven. Ik geloof oprecht dat een grote meerderheid van de mensen dat ook wil doen. Zij willen echt ecologische keuzes maken, maar soms ontbreekt het hun gewoonweg aan de informatie om die keuze te kunnen maken. Daartoe kan reclame een hefboom zijn. Reclame kan een hefboom zijn om klimaatdoelstellingen te bereiken.

Daarom is het belangrijk dat we de bedrijven aanpakken die er de kantjes vanaf lopen, die bewust of onbewust onjuiste informatie verspreiden. De leidraad die u publiceerde op de website is zeker een eerste stap in de goede richting, maar de vraag is of het voldoende is.

Moeten we niet durven te kijken naar zaken die wetgevend op federaal vlak gedaan kunnen worden, zodat er bijvoorbeeld strikte voorwaarden ingevoerd worden om betrouwbare labels makkelijker te kunnen onderscheiden? Ook op Europees vlak lopen er al wetgevende initiatieven. De overheid moet er immers voor zorgen dat de consument bewuste keuzes kan maken.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

07 Question de Patrick Prévot à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Le "skimming" dans les restaurants" (55029003C)

07 Vraag van Patrick Prévot aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "Skimming in restaurants" (55029003C)

07.01 Patrick Prévot (PS): Madame la secrétaire d'État, c'est à la suite d'anomalies dans leur chiffre d'affaires que des restaurateurs français ont compris que des arnaqueurs avaient discrètement subtilisé leurs terminaux de paiement pour les remplacer par des appareils piratés. Cette technique s'appelle le *skimming*. Habituellement concentré sur les distributeurs automatiques de billets,

07.01 Patrick Prévot (PS): Fraudeurs profiteren van de trend om contactloos te betalen en skimmen, een techniek waarmee ze de gegevens van de magneetstrip op de bankkaart van

les malfaiteurs semblent s'être mis à jour avec l'importance du paiement sans contact depuis la crise sanitaire: les escrocs placent un *skimmer* qui va permettre de lire la piste magnétique de la carte bancaire du client.

Le *skimming* n'a rien de neuf. Sa version initiale existe toujours: elle se limite à l'enregistrement des données des payeurs. Les arnaqueurs doivent alors créer de fausses cartes associées aux comptes en banque subtilisés et les vider grâce à des complices, souvent basés à l'étranger, qui reçoivent les données et fabriquent des *YesCard*, ces cartes bancaires illicites qui autorisent tout transfert, quel que soit le code secret tapé par son titulaire.

Madame la secrétaire d'État, avez-vous eu connaissance d'arnaques de type *skimming* dans le secteur de l'horeca en Belgique? Quels moyens peuvent-ils être utilisés par les restaurateurs et autres tenanciers pour éviter ce phénomène?

Pourriez-vous me rappeler la législation concernant l'utilisation des *YesCard* en Belgique? Leur utilisation est-elle en augmentation?

07.02 **Eva De Bleeker**, secrétaire d'État: Monsieur Prévot, jusqu'à présent, l'Inspection économique n'a reçu aucun signalement concernant le *skimming* dans l'horeca. Il est important d'être vigilant, par exemple en marquant les terminaux bancaires de manière à pouvoir remarquer leur éventuel remplacement par d'autres terminaux de paiement frauduleux. En outre, il est conseillé de contrôler les extraits de comptes afin de pouvoir repérer à temps les transactions suspectes.

Le *skimming* est une forme de fraude à la carte de paiement via laquelle les données de la victime sont obtenues de façon illégale. Comme vous le signalez, des *YesCard* seraient utilisées pour copier la carte de paiement de la victime et pouvoir ensuite retirer de l'argent de son compte bancaire. Ces cartes sont contraires à diverses dispositions du Code pénal, telles que l'article 196 concernant les faux en écriture, l'article 197 concernant l'usage de faux et l'article 496 concernant l'escroquerie. La recherche et la poursuite du *skimming* ne relève pas de la compétence de l'Inspection économique. Je vous renvoie pour cela à mon collègue le ministre de la Justice.

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

Après avoir pris connaissance de l'existence d'un tel phénomène dans les restaurants français, j'avais tenu à vous interroger. Votre réponse est de nature à nous rassurer pour l'instant, puisque vos

het slachtoffer kunnen lezen. Vervolgens geven ze die gegevens door aan handlangers die valse kaarten vervaardigen waarmee ze allerlei soorten overboekingen kunnen verrichten. Deze vorm van oplichting heeft zich onlangs uitgebreid tot betaalterminals in de horeca, met name in Frankrijk.

Draagt u kennis van gevallen in België? Welke middelen kunnen restauranthouders aanwenden om dergelijke fraude te voorkomen? Kunt u ons geheugen opfrissen aangaande de wetgeving rond *Yes Cards*? Hebt u een toename in het gebruik van dergelijke kaarten vastgesteld?

07.02 Staatssecretaris **Eva De Bleeker**: De Economische Inspectie heeft tot dusver nog geen meldingen van *skimming* in de horeca ontvangen. Waakzaamheid is geboden: bankterminals kunnen gemarkeerd worden zodat het snel opgemerkt wordt wanneer ze door andere, illegale toestellen vervangen worden. Het is ook raadzaam om tijdig de rekeninguittreksels te controleren op mogelijke fraude.

Met *skimming* worden gegevens van het slachtoffer ontvreemd, wat onwettig is. *Yes Cards* worden gebruikt om de originele kaart te kopiëren en geld van de rekening te halen. Die kaarten zijn onder meer in strijd met de artikelen 196 en 197 van het Strafwetboek inzake valsheid in geschrifte en het gebruik van vervalsingen, en met artikel 496 inzake oplichting. Het onderzoek naar en de vervolging van *skimming* valt niet onder de bevoegdheid van de Economische Inspectie, maar onder die van Justitie.

07.03 **Patrick Prévot** (PS): Waakzaamheid blijft geboden, onder meer door de markering van de bankautomaten en de regelmatige controle van de rekeninguittreksels. Ik zal de

services n'ont reçu aucun signalement relatif à l'horeca. En tout cas, comme vous l'avez dit, il faut rester vigilant et rappeler certaines mesures de sécurité, par exemple, en marquant les terminaux bancaires et en contrôlant régulièrement les extraits bancaires afin de détecter d'éventuelles anomalies.

minister van Justitie hierover ondervragen.

Au surplus, j'avais prévu d'interroger également votre collègue de la Justice et je ne manquerai pas de le faire pour compléter l'approche de ce problème.

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

08 **Vraag van Kathleen Verhelst aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De taskforce Oekraïne en de etikettering van voedingsproducten met gewijzigde samenstelling" (55029221C)**

08 **Question de Kathleen Verhelst à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "La task force Ukraine et l'étiquetage des denrées alimentaires à la composition modifiée" (55029221C)**

08.01 **Kathleen Verhelst** (Open Vld): Mijnheer de voorzitter, mevrouw de staatssecretaris, de taskforce Oekraïne heeft een probleem geïdentificeerd inzake de etikettering van voedingsproducten. De oorlog zorgt ervoor dat bepaalde voedingsbedrijven geconfronteerd worden met een tekort aan grondstoffen en met voorraden die slinken. De recepten van sommige bedrijven moeten nu aangepast worden. Het probleem evolueert zo snel dat voedingsbedrijven hun etiketten onmogelijk aan het tempo kunnen aanpassen. Etiketten worden vaak maanden op voorhand gedrukt. Nieuwe etiketten kunnen dus niet van vandaag op morgen gemaakt worden.

08.01 **Kathleen Verhelst** (Open Vld): La guerre en Ukraine a obligé certaines entreprises agroalimentaires à modifier leurs recettes en raison du manque de matières premières ou d'une diminution des stocks. Il leur est toutefois impossible de changer leurs étiquettes à la même vitesse. C'est pourquoi la *task force* Ukraine a élaboré un plan d'action qui permet néanmoins de garantir la sécurité alimentaire et l'information aux consommateurs. Les opérateurs peuvent ainsi signaler les modifications apportées au SPF Économie, qui informe alors les consommateurs de la composition modifiée des produits par le biais de ses différents canaux et des points de vente.

Om zowel de bedrijven als de consumenten te beschermen tegen lege rekken in de winkel, heeft uw taskforce op 11 april een concrete oplossing geboden voor dit probleem, namelijk een actieplan om de voedselveiligheid en de informatie aan de consument toch te waarborgen. Dit actieplan laat operatoren toe bepaalde wijzigingen in de samenstelling van hun producten door te voeren zonder dat de etiketten aangepast moeten worden, op voorwaarde dat de wijzigingen worden gemeld aan de FOD Economie. De consumenten worden geïnformeerd over deze wijzigingen via de verschillende kanalen van de FOD Economie en in de verkooppunten.

Ik kom tot mijn vragen.

Quels sont les produits concernés? Les conditions strictes régissant ce régime exceptionnel temporaire sont-elles suffisamment contrôlées?

Hoeveel bedrijven hebben reeds een wijziging in de samenstelling van hun producten doorgevoerd en gemeld aan de FOD Economie?

Over hoeveel producten gaat het? Over welke producten? Wat zijn de belangrijkste wijzigingen?

Het actieplan bepaalt een aantal strikte voorwaarden waaraan de operatoren moeten voldoen indien zij gebruik willen maken van dit tijdelijke uitzonderingsregime. Is er voorzien in controles om de naleving van deze voorwaarden te waarborgen?

08.02 Staatssecretaris **Eva De Bleeker**: Mevrouw Verhelst, sinds eind april kunnen voedingsproducenten die niet in staat zijn de

08.02 **Eva De Bleeker**, secrétaire d'État: L'application de cette

verpakking of de etikettering van een product onmiddellijk aan te passen als gevolg van het conflict tussen Rusland en Oekraïne inderdaad gebruikmaken van een tijdelijke en strikt geregelde uitzonderingsprocedure. Het is daarbij belangrijk te onderstrepen dat de uitzonderingsprocedure in geen geval een impact mag hebben op de voedselveiligheid, en dat bijgevolg de etikettering van allergenen, voedingswaarde en andere elementen die een invloed kunnen hebben op de gezondheid van de consument, correct en duidelijk moet gebeuren.

Wat de gevraagde gegevens betreft, kan ik u meedelen dat op datum van 28 juni 2022 25 bedrijven een wijziging in de samenstelling van hun producten hebben aangemeld bij de FOD Economie. Het gaat in totaal over 553 aangemelde producten.

De uitzonderingsmaatregel geldt enkel voor het vervangen van zonnebloemzaden en de derivaten ervan. Bij 388 van de aangemelde producten gaat het over het vervangen van zonnebloemolie door koolzaadolie. In 76 gevallen gaat het om een mengeling van koolzaadolie en sojaolie. Bij de lecithinen wordt zonnebloemlecithine vervangen door koolzaadlecithine. Het gaat om 26 van de aangemelde producten.

De Economische Inspectie voert sinds 15 juni controles uit in de winkels om ervoor te zorgen dat de consumenten overeenkomstig de voorwaarden van de uitzonderingsprocedure worden geïnformeerd over de gewijzigde samenstelling van de producten. Tevens worden er controles uitgevoerd op de verplichting voor voedingsproducenten om interne documentatie inzake de gewijzigde samenstellingen integraal bij te houden. Bovendien wordt de impact en de uitvoering van de uitzonderingsprocedure maandelijks geëvalueerd door de administratie, in samenspraak met de vertegenwoordigers van de betrokken sectoren en consumenten.

Ik wil de betrokken administraties ook bedanken voor het harde werk en de nodige flexibiliteit die ze aan de dag leggen.

08.03 Kathleen Verhelst (Open Vld): Dank u voor uw duidelijke antwoord. Het is boeiend om te horen dat het voornamelijk om zonnebloemzaden en derivaten gaat die worden vervangen. Ook interessant is dat er inspectie in de winkels zal zijn. Ik ben wel benieuwd om later te horen of dat effectief mooi wordt opgevolgd en maandelijks wordt geëvalueerd. Ik ben blij dat het zo onder controle gebeurt, laten we dat verder zetten.

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

De **voorzitter**: Vraag nr. 55029242C van de heer D'Amico wordt omgezet in een schriftelijke vraag. Vraag nr. 55027714C van mevrouw Jadin wordt geschrapt, net als vraag nr. 55028317C van mevrouw Dierick.

*De openbare commissievergadering wordt gesloten om 10.08 uur.
La réunion publique de commission est levée à 10 h 08.*

procédure exceptionnelle temporaire et strictement réglementée ne peut avoir aucune incidence sur la sécurité alimentaire. Les allergènes, la valeur nutritionnelle et d'autres éléments doivent toujours être mentionnés correctement et clairement sur les étiquettes.

À la date du 28 juin 2022, 25 entreprises ont signalé une modification de la composition de 553 produits. Dans 388 produits, l'huile de tournesol a été remplacée par de l'huile de colza et dans 76 cas par un mélange d'huile de colza et d'huile de soja. Dans 26 produits, la lécithine de tournesol a été remplacée par la lécithine de colza.

L'Inspection économique mène depuis le 15 juin des contrôles dans les magasins et vérifie si l'obligation faite aux producteurs d'aliments de conserver intégralement la documentation interne en matière de modifications de la composition est respectée. Cette procédure fait l'objet d'une évaluation mensuelle.

08.03 Kathleen Verhelst (Open Vld): Il s'agit principalement, selon toute évidence, du remplacement des graines de tournesol et de leurs dérivés. Je me réjouis de l'existence des contrôles.