

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 la 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.

De **voorzitter**: Goedemorgen, collega's. We gaan meteen van start met de vragen voor staatssecretaris De Bleeker, want we hebben ook nog wetgevend werk. Aangezien mevrouw Van Bossuyt nog naar de commissie voor Financiën en Begroting moet, stel ik voor dat we haar vragen eerst behandelen. Geen bezwaar? Bedankt.

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 zomervakantie 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 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 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.

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.

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.

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 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.

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 geviseerd.

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?

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 afgrond. 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.

03.03 **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.

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'appelez 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.

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.

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 directmarketingbedrijven. 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 belijst 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 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 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.

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.

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 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.

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, 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 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.

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.

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.

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 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 medelen 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 geëvolueerd. 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.