

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

du

MERCREDI 5 OCTOBRE 2022

Après-midi

COMMISSIE VOOR ECONOMIE,
CONSUMENTENBESCHERMING
EN DIGITALE AGENDA

van

WOENSDAG 5 OKTOBER 2022

Namiddag

La réunion publique de commission est ouverte à 14 h 18 et présidée par Mme Anneleen Van Bossuyt. De openbare commissievergadering wordt geopend om 14.18 uur en voorgezeten door mevrouw Anneleen Van Bossuyt.

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

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

01 **Vraag van Anneleen Van Bossuyt aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "Groene energieleningen en de consument" (55029577C)**

01 **Question de Anneleen Van Bossuyt à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Les prêts énergie verte et les consommateurs" (55029577C)**

01.01 **Anneleen Van Bossuyt** (N-VA): Mevrouw de staatssecretaris, voor duurzame investeringen, zoals zonnepanelen, kan men een voordelige groene lening afsluiten, een zogenaamd ekokrediet. Zo hoeft men niet onmiddellijk het volledige bedrag voor die installatie betalen en kan men maandelijks afbetalen.

Vaak wordt die lening aangegaan bij de bank waarmee het bedrijf dat bijvoorbeeld de zonnepanelen installeert, een samenwerking heeft. Men gaat een lening aan, vervolgens wordt er een rekening geopend waarop de maandelijkse afbetaling gestort moet worden.

Ik ontving een melding van een consument die ervan uitging dat eens die lening was afbetaald, die rekening ook automatisch zou afgesloten worden of dat ze alleszins een melding zou krijgen dat de lening is afbetaald. De rekening bleef echter aangehouden. Zo blijft de consument maandelijkse of jaarlijkse kosten op die rekening betalen.

Heeft de Economische Inspectie hierover reeds klachten ontvangen?

Gaat het ruimer dan het ekokrediet? Gebeurt het ook in een bredere context dat consumenten na de afbetaling van een lening in het algemeen, niet weten dat die rekening nog aangehouden blijft?

Zijn die praktijken nadelig voor de consument?

Zult u deze problematiek bespreken met uw collega, minister van Financiën Van Peteghem?

01.02 Staatssecretaris **Eva De Bleeker**: Mevrouw de voorzitter, de Economische Inspectie ontving tot op heden geen meldingen van consumenten die na de terugbetaling van hun krediet niet op de hoogte waren dat de betaalrekening waarvan de maandelijkse afbetaling gebeurde, niet automatisch werd afgesloten.

Overeenkomstig artikel VII.25 van het Wetboek van economisch recht kan de consument een overeenkomst inzake een betaalrekening te allen tijde en met onmiddellijke ingang kosteloos opzeggen, tenzij een opzeg van maximaal één maand werd overeengekomen met de bank.

De Economische Inspectie kan momenteel op dit punt geen oneerlijke of misleidende handelspraktijken identificeren die een wetwijziging rechtvaardigen.

Het spreekt natuurlijk voor zich dat mijn diensten eventuele meldingen omtrent deze materie van nabij zullen opvolgen. Ik zal inderdaad met mijn collega, de heer Van Peteghem, bekijken hoe we hier in de toekomst mee om kunnen gaan en wat we eraan kunnen doen.

01.03 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Mevrouw de staatssecretaris, het is vooral belangrijk dat de consument op de hoogte is dat de rekening aangehouden blijft en dat hij bijgevolg ook voor de kosten zal moeten blijven instaan. Een eenvoudige melding van de bank is dus zeker geen overbodige luxe.

Het incident is gesloten.

L'incident est clos.

02 **Samengevoegde vragen van**

- **Leen Dierick** aan **Eva De Bleeker** (Begroting en Consumentenbescherming) over "De verplichte vermelding van het adres door influencers op sociale media" (55029698C)

- **Barbara Creemers** aan **Eva De Bleeker** (Begroting en Consumentenbescherming) over "De verplichte vermelding van het adres van influencers op sociale media" (55029701C)

02 **Questions jointes de**

- **Leen Dierick** à **Eva De Bleeker** (Budget et Protection des consommateurs) sur "L'obligation faite aux influenceurs de mentionner leur adresse sur les réseaux sociaux" (55029698C)

- **Barbara Creemers** à **Eva De Bleeker** (Budget et Protection des consommateurs) sur "L'obligation faite aux influenceurs de mentionner leur adresse sur les réseaux sociaux" (55029701C)

02.01 Leen Dierick (cd&v): Aangezien mijn vraag al van 9 augustus dateert en er intussen reeds stappen zijn ondernomen in dat dossier, verwijs ik naar de ingediende vraag.

Verschillende influencers kregen een waarschuwing van de FOD Economie omdat ze hun adres niet vermelden op sociale media zoals Instagram. Zij kunnen hiervoor een boete krijgen als ze blijven weigeren. Omdat het adres waar de onderneming is gevestigd, ook hun privéadres is, vrezen zij dat hun privacy zal worden geschonden als ze hun adres vermelden op sociale media. Zo kunnen fans, maar ook personen met slechte bedoelingen gemakkelijk ongevraagd voor hun deur staan.

In februari heb ik hierover een mondelinge vraag gesteld aan minister Clarinval hoe de verplichte adresvermelding te rijmen valt met de privacy van influencers. Volgens de Minister moet elke zelfstandige die sociale media gebruikt als digitale etalage voor zijn ondernemingsactiviteiten verplicht op die pagina zijn geografisch adres vermelden waar de onderneming is gevestigd. Er is geen uitzondering voor influencers en het gaat om Europese wetgeving waardoor het niet mogelijk is daarvan op Belgisch niveau af te wijken.

Nochtans werd in Nederland wel beslist dat influencers enkel een contactmogelijkheid moeten geven zoals een e-mailadres.

Mijn vragen aan de staatssecretaris:

- 1. U zou het overleg opstarten met de sector. Hoe verloopt het overleg en welke oplossing stelt u voor?*
- 2. Is een oplossing zoals in Nederland om enkel een contactmogelijkheid te voorzien mogelijk in ons land? Waarom wel/niet?*
- 3. Hoe gaan andere Europese lidstaten om met deze verplichting?*
- 4. Zal de FOD Economie de controles blijven voortzetten of worden deze tijdelijk gestaakt?*

Ik dank de Staatssecretaris voor het antwoord.

02.02 Barbara Creemers (Ecolo-Groen): Mevrouw de voorzitter, ook ik verwijs naar de ingediende vraag.

Mevrouw de staatssecretaris, meerdere influencers kregen begin augustus een waarschuwing van de FOD Economie omdat ze hun bedrijfsgegevens niet vermelden op hun profielen op sociale media. Dat is sinds enkele maanden verplicht voor iedereen die online reclame maakt en daarvoor betaald wordt. Op deze manier worden zij aan dezelfde verplichting onderworpen als andere ondernemingen. Dat ook influencers traceerbaar zijn, is belangrijk voor de bescherming van de consument, die in geval van een klacht, probleem of vraag een ondernemingsadres moet kunnen raadplegen.

Maar hier komen twee belangen met elkaar in conflict. De consument moet beschermd worden, maar influencers en andere publieke figuren die economisch actief zijn, hebben uiteraard recht op privacy. Een publiek figuur, en zeker influencers, zijn daarenboven vaker het slachtoffer van stalking en bedreigingen. Door de vermelding van het thuisadres op sociale mediakanalen kunnen deze bedreigingen nog toenemen en wordt de impact op het privéleven ook groter. Influencers werken immers vaak vanuit hun privéwoning en een kantoor huren met als enige reden de splitsing van het privéadres en de zetel van de onderneming, zou weinig efficiënt zijn.

Hieromtrent heb ik voor u de volgende vragen:

- 1. Welke alternatieve oplossingen zijn er mogelijk én in de praktijk werkbaar om te voldoen aan de voorwaarden van traceerbaarheid voor de consument en bescherming van het privéleven van het publieke figuur?*
- 2. Waarom volstaat de verplichte vermelding van het emailadres niet, met eventuele voorafgaande goedkeuring van het adres door de FOD Economie?*
- 3. U gaf reeds aan een oplossing te willen voorzien. Is deze reeds in werking en zo ja, wat houdt die in? Zo neen, waarom niet?*

Bij voorbaat dank voor uw antwoorden.

02.03 Staatssecretaris **Eva De Bleeker**: Collega's, dit was deze zomer inderdaad een zeer bewogen thema. Ik wil eerst en vooral benadrukken dat het vermelden van ondernemingsgegevens op websites en sociale media geenszins een nieuwe verplichting is die specifiek voor influencers werd ingevoerd. Deze verplichting geldt voor alle ondernemingen in de Europese Unie overeenkomstig de Europese richtlijn 2000/31/EG van 8 juni 2000. Mijn kabinet heeft in september overlegd met de organisaties uit de sector van influencers en contentcreators, alsook met verschillende individuele influencers en contentcreators om de uitdagingen waarmee ze geconfronteerd worden en mogelijke oplossingen te bespreken.

Het uitsluitend vermelden van een e-mailadres is helaas niet voldoende, omdat de Europese richtlijn expliciet verwijst naar een geografisch adres van waaruit de onderneming haar activiteit deels of volledig uitoefent. Ook op sociale media is het van belang dat ondernemingen correct geïdentificeerd kunnen worden. Door het gebrek aan fysiek contact bestaat namelijk het risico dat de onderneming niet de persoon of entiteit is voor wie zij zich uitgeeft. Net om dit risico te beperken heeft de Europese wetgever bepaalde transparantieplichtingen opgelegd aan alle ondernemingen die online actief zijn.

De Economische Inspectie heeft binnen het CPC-netwerk nagevraagd hoe de handhavingsautoriteiten van andere lidstaten deze regelgeving toepassen op influencers en contentcreators. Tot op heden hebben we van slechts drie landen antwoorden ontvangen, namelijk van Duitsland, Letland en Slowakije.

Duitsland antwoordde dat het vaststaat dat de Europese richtlijn van 2000 ook van toepassing is op influencers. Er is echter tegenstrijdige rechtspraak tussen lagere rechtbanken, wat betreft het gebruik van een postbusadres als alternatief voor het thuisadres. Het Duitse federale hooggerechtshof moet nog een uitspraak doen over die kwestie.

Letland is van oordeel dat de Europese richtlijn van 2000 niet van toepassing is op influencers. Deze reactie is echter weinig relevant, aangezien de Europese Commissie inmiddels zelfs het tegendeel heeft bevestigd.

Tot slot meent Slowakije dat influencers een postbusadres op hun sociale media mogen vermelden. Ik moet echter meegeven dat de juridische argumentatie waarop Slowakije zich baseert zeer mager is.

Om een eventuele inbreukprocedure door de Europese Commissie te vermijden, alsook om geen discriminatie te creëren tussen influencers en andere zelfstandigen, ben ik op zoek gegaan naar een oplossing die past binnen het huidige Europese rechtskader. Deze oplossing bestaat erin dat influencers en contentcreators hun bedrijfsadres voor een schappelijke prijs kunnen vestigen in een bedrijventrum dat

erkend is door de overheid om dergelijke diensten aan te bieden. Zo kunnen de influencers het adres van het bedrijvent centrum als ondernemingsadres opgeven in plaats van hun thuisadres.

De oprichting en het gebruik van een bedrijvent centrum strookt met de Europese wetgeving. Tevens zijn de kosten van een specifiek bedrijvent centrum voor influencers beperkt, zodat het een reëel alternatief is, zowel voor kleine als grote influencers. Twee beroepsverenigingen binnen de sector van e-commerce en digitaal ondernemen dienden al een aanvraag in bij de administratie om zich te laten erkennen als bedrijvent centrum voor influencers.

De Economische Inspectie heeft uitstel verleend aan de influencers die recent een waarschuwing ontvingen, maar enkel en alleen voor het vermelden – of niet-vermelden – van een bedrijfsadres op sociale media en websites. Dat uitstel moet het mogelijk maken om enerzijds de erkenning van het bedrijvent centrum te voltooien en anderzijds de influencers en contentcreators te informeren over de oplossing en de daarbij horende modaliteiten. Alle andere inbreuken die werden vastgesteld, zoals misleidende handelspraktijken, vallen niet onder dit uitstel en moeten onmiddellijk geregulariseerd worden door de betrokkene.

02.04 Leen Dierick (cd&v): Mevrouw de staatssecretaris, influencers vormen een nieuwe economische activiteit en onze wetgeving is daaraan niet altijd aangepast. Mij lijkt dat hier op een creatieve manier aan de slag is gegaan om een oplossing te zoeken, in overleg met de betrokkenen. Dat is een zeer goede regeling.

Ik ben ook tevreden dat de influencers uitstel krijgen, zodat de erkenning van de bedrijvent centra de nodige tijd krijgt. Het was me wel niet duidelijk hoeveel uitstel ze krijgen om zich te regulariseren. Gaat het hier over enkele maanden? Ik heb ook geen idee hoelang zo'n erkenning van een bedrijvent centrum duurt. Kunt u dat nog even meegeven? Anders vraag ik het later nog weleens opnieuw.

In elk geval bedankt om ermee aan de slag te gaan en een oplossing te zoeken.

02.05 Barbara Creemers (Ecolo-Groen): Mevrouw de staatssecretaris, bedankt voor uw antwoord, dat mij heel logisch lijkt. Ik wilde al vragen hoe het zit in andere landen. Aangezien het om een Europese richtlijn gaat, wordt er wellicht overal naar een oplossing gezocht.

Ik feliciteer u met het feit dat er een oplossing is gevonden en dat het bovendien tegen een schappelijke prijs kan. Er zijn namelijk ook heel kleine influencers, die er nauwelijks iets aan verdienen maar wel in orde moeten zijn. Als dat dan in de lijn ligt van hosting – waar men een website host – en men kan op een vergelijkbare manier en voor een even schappelijke prijs ergens van een adres gebruikmaken, dan vind ik dat een zeer goede oplossing.

Door corona zijn er natuurlijk nog veel andere kleine, creatieve bedrijfjes – geen influencers dus – bij gekomen die van huis uit werken en die niet per definitie andermans diensten aanbieden. Ze bieden hun eigen diensten aan en zijn niet aan een bepaalde plaats gebonden, maar ik kan me indenken dat ook zij niet noodzakelijk graag hun adres kenbaar maken om privacyredenen.

Kunnen zij ook onder die uitzondering vallen? Dat lijkt mij postcorona ook wel logisch, aangezien veel meer mensen van thuis werken en daar dan ook problemen mee hebben.

02.06 Staatssecretaris Eva De Bleeker: Mevrouw Creemers, sta me nog een aanvulling toe. Aanvankelijk was er één maand uitstel gegeven, maar er werd overeengekomen dat er uitstel wordt verleend tot het opgelost is, dus totdat zij zich kunnen aansluiten bij een van die bedrijvent centra. Andere bedrijven kunnen zich sowieso bij bestaande bedrijvent centra aansluiten, dus daarvoor is er in wezen al een fysieke oplossing.

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

03 Vraag van Melissa Depraetere aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "Reclame voor consumentenkrediet" (55030093C)

03 Question de Melissa Depraetere à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "La publicité pour le crédit à la consommation" (55030093C)

03.01 Melissa Depraetere (Vooruit): "Extra budget nodig om de herfstmaanden door te komen? Ga tijdelijk

tot 750 euro onder nul op je rekening." Met die reclameboodschap worden bepaalde gebruikers van de KBC-app begroet. Dat je daar een hoge rente van meer dan 9 % op betaalt, wordt niet vermeld. Uw woordvoerder liet weten dat er een onderzoek door de Economische Inspectie zal gebeuren – het is goed dat u snel reageert –, maar dat er op het eerste gezicht niet meteen een inbreuk tegen de bijzondere regels voor de reclame rond consumentenkredieten wordt gepleegd.

Mevrouw de staatssecretaris, is er een onderzoek lopende? Zijn daarover al resultaten bekend?

Het kan dan misschien geen inbreuk zijn, maar ethisch gezien kan men zich hierbij toch vragen stellen. In het Wetboek van economisch recht staat ook dat het verboden is om reclame te maken voor een kredietovereenkomst die specifiek gericht is op het aanzetten van de consument die het hoofd niet kan bieden aan zijn schulden, tot het opnemen van krediet. Dat lijkt mij exact wat hier gebeurt. Wat is uw mening hierover. Als dit niet in het Wetboek van economisch recht staat, is het dan niet nodig om de huidige artikelen te verduidelijken, zodat een dergelijk manier van reclame maken niet meer kan?

U liet ook weten nog in overleg te gaan met de bankensector over het consumentenkrediet. In het regeerakkoord staat ook dat de regelgeving inzake de consumentenkredieten zou worden geëvalueerd. Wat is de stand van zaken? Zijn er al conclusies uit die evaluatie te trekken?

03.02 Staatssecretaris **Eva De Bleeker**: Op mijn vraag werd inderdaad een onderzoek gestart door de Economische Inspectie naar de reclame van KBC inzake de geoorloofde debetstand. Aangezien dit onderzoek nog loopt, kan ik momenteel geen verdere details meedelen.

Het artikel VII.65 van het Wetboek van economisch recht waarnaar u verwijst, is niet van toepassing op geoorloofde debetstanden die binnen een maand moeten worden terugbetaald, aangezien dergelijke kredietovereenkomsten, behoudens enkele uitzonderingen, worden uitgesloten van het toepassingsgebied van boek VII van het Wetboek van economisch recht.

De Economische Inspectie bekijkt momenteel of het product van KBC in kwestie wel degelijk onder deze uitzondering valt. Kredietinstellingen blijven verplicht om een kredietwaardigheidsbeoordeling door te voeren vooraleer zij de geoorloofde debetstand toestaan. Het is dus niet zo dat elke consument zomaar aanspraak zal kunnen maken op het product. Elke aanvraag moet dus afzonderlijk beoordeeld worden door de bank op basis van de kredietwaardigheidscriteria.

De bepalingen inzake kredietpromotie zijn op Europees niveau vastgelegd in de richtlijn consumentenkrediet en omgezet in boek VII van het Wetboek van economisch recht. Geoorloofde debetstanden die moeten worden terugbetaald binnen een termijn van 1 maand worden uitgesloten van het toepassingsgebied van de huidige Europese richtlijn. De Belgische wetgever heeft er echter voor geopteerd om bepaalde artikelen van boek VII van het Wetboek van economisch recht alsnog van toepassing te verklaren op dergelijke geoorloofde debetstanden, met het oog op consumentenbescherming. De Belgische wetgeving gaat nu dus al verder dan wat Europees voorzien is.

De evaluatie van de consumentenkredieten waarnaar het regeerakkoord verwijst, betreft de lopende onderhandelingen op Europees niveau inzake de herziening van de consumentenkredietrichtlijn. Het heeft weinig nut om nu al op nationaal niveau wetgevende initiatieven te nemen die achteraf ongedaan gemaakt kunnen worden door de Europese wetgeving. Ik volg de Europese onderhandelingen van nabij op en zal erop toezien dat de problemen die werden geïdentificeerd door mijn administratie en andere actoren aangekaart zullen worden bij de Europese instellingen.

03.03 **Melissa Depraetere** (Vooruit): Het is positief dat er een onderzoek lopende is. We wachten inderdaad beter op de Europese uitkomst voordat we hier stappen ondernemen inzake het consumentenkrediet. Hopelijk wordt dat wel nog tijdig afgerond in Europa, zodat we onze ambities ter zake hier nog kunnen afwerken.

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

De **voorzitter**: Aan de orde is vraag nr. 55029947C van de heer Cogolati, maar hij is niet aanwezig.

04 **Samengevoegde vragen van**

- Leen Dierick aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "Een transparantere werking van de energieleveranciers" (55029992C)
- Anneleen Van Bossuyt aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De transparantie van energiecontracten" (55030168C)
- Melissa Depraetere aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De transparantie van de energieprijzen" (55030010C)

04 **Questions jointes de**

- Leen Dierick à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Un fonctionnement plus transparent des fournisseurs d'énergie" (55029992C)
- Anneleen Van Bossuyt à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "La transparence des contrats énergétiques" (55030168C)
- Melissa Depraetere à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "La transparence des prix de l'énergie" (55030010C)

04.01 **Leen Dierick** (cd&v): Mevrouw de staatssecretaris, op 8 september lanceerde u vijf voorstellen om de dienstverlening van onze energieleveranciers transparanter en correcter te maken. Dat deed u naar aanleiding van een sterke toename van het aantal klachten bij de Ombudsdienst voor Energie. In 2022 is er bijna een verdubbeling tegenover 2021 en het jaar is nog maar halfweg.

Het vertrouwen van de consument in de energiesector is sterk geschaad. Sommige leveranciers lopen er wat de kantjes af. Recent was er een incident met Mega, dat een extra kostprijs van meer dan 700 euro aanreken aan klanten die over zonnepanelen en een digitale meter beschikken. Dat is hemeltergend: net terwijl de overheid zoveel doet om de mensen te overtuigen om zonnepanelen te leggen, worden ze nog eens gesanctioneerd. Ik ben tevreden dat er maatregelen worden genomen om te voorzien in een transparantere en eerlijkere werking van de energieleveranciers.

Kan u uw vijf voorstellen toelichten? Hoe zal u deze voorstellen concreet realiseren? Welke reacties hebt u reeds mogen ontvangen op uw voorstellen vanuit de energiesector en de consumentenorganisaties? Wanneer zal u met een ontwerp van deze voorstellen naar deze commissie komen?

Verschillende van uw voorstellen hebben betrekking op de betaaltermijnen en -afspraken. Wij werken daar reeds lang aan en hebben al voorstellen gedaan om tot een redelijke betaaltermijn te komen en een eerste herinneringsbrief gratis te kunnen krijgen. In de commissie is daar al vaak over gedebatteerd. U stelde zelf voor om met enkele collega's een voorstel te formuleren. Wanneer mogen we dat verwachten? We wachten er al bijzonder lang op. Heel wat mensen hebben het lastig om hun facturen te betalen en dan is een redelijke betaaltermijn toch iets dat we zouden moeten kunnen realiseren op zeer korte termijn.

Verscheidene malen werd de opdracht gegeven aan de Economische Inspectie om een onderzoek uit te voeren naar mogelijke wanpraktijken door bepaalde energieleveranciers. Kunt u de resultaten van deze onderzoeken toelichten? Zijn er cijfers van? Welk gevolg werd daaraan gegeven? Kunt u meer info geven over de sancties? Cijfermateriaal kan eventueel schriftelijk worden bezorgd.

04.02 **Anneleen Van Bossuyt** (N-VA): *Mevrouw de staatssecretaris, begin deze maand liet u weten dat de Ombudsdienst voor Energie dit jaar al 17.417 klachten ontving. In 2019 bedroeg het aantal klachten 7.055, in 2020 was dit 6.639 en in 2021 klokte men af op 9.088 klachten. Dit is dus een enorm sterke stijging in klachten.*

Heel wat klachten blijken te gaan over de prijzen, maar ook over meterproblemen, het facturatieproces, leverancierswissels en betalingsproblemen. Er bestaat heel wat onzekerheid over niet alleen de hoogte van de factuur maar ook wanneer de factuur komt en hoe ze berekend wordt.

Op basis van deze cijfers riep u de sector op om "consumenten niet de bank te laten zijn voor de energieleveranciers die talmen met de eindfactuur en terugbetaling" en "om transparanter te zijn over voorschotten en tarieven". Concreet legde u hiertoe vijf voorstellen op tafel.

Ik ben tevreden dat u deze problematiek van nabij opvolgt en hiertoe initiatieven wil nemen. De situatie vandaag is bijzonder precair en we moeten de consument beschermen.

Graag kreeg ik nog verduidelijking over de volgende zaken:

U lanceerde uw voorstellen in de pers. Kreeg u hierop intussen al een reactie van de energiesector en consumentenorganisaties? Werd er al een concreet overleg met hen gepleegd? Zo ja, kan u toelichting geven bij dit gesprek?

Hoe ziet u de tijdslijn voor uw voorstellen? Wacht u nu de reacties en / of initiatieven van de sector zelf af of

gaat u ineens met wetgevende initiatieven komen? Zo ja, wanneer mogen we deze verwachten?

04.03 Melissa Depraetere (Vooruit): *Mevrouw de staatssecretaris, de Ombudsdienst voor Energie kreeg dit jaar al dubbel zoveel klachten als over heel 2021. Het aantal klachten zit in de lift sinds oktober vorig jaar, toen energieleveranciers te pas en te -onpas voorschot-facturen fors -verhoogden. Energie-leveranciers namen alle tijd om de eind-afrekening op te stellen en eventueel te veel aangerekende bedragen terug te storten.*

Er waren ook klachten over prijzen, over problemen met meters en bij verandering van energieleverancier.

U ziet echter een rode draad: gebrek aan transparantie in de sector én de neiging om de klant als bank te -gebruiken. Daar wilt u via een -vijfpuntenplan komaf mee maken.

Ik heb hierover volgende vragen:

U wilt dat er een verplichte termijn komt waar-binnen energieleveranciers hun eind-afrekeningen moeten bezorgen. Vijftien dagen na de opname van de meterstand moet de consument de eindafrekening krijgen. Eventuele terugbetalingen moeten binnen de dertig dagen na de datum van de eindafrekening gebeuren. De consument heeft maar 15 dagen de tijd om zijn factuur te betalen en krijgt dan een herinnering. Is het niet logisch als de energieleverancier ook maar 15 dagen de tijd krijgt om de terugbetalingen in orde te brengen? Bij niet naleving van deze termijn zou de energieleverancier ook een vergoeding moeten betalen, hoeveel bedraagt deze vergoeding en op welke manier wordt die berekend?

U gaf aan nog verschillende andere voorstellen in verband met de voorschotten en de transparantie te hebben. Zal dit dan worden vervat in een nieuw "Charter voor een goede informatieverschaffing bij de prijsvergelijking van elektriciteit en gas"? Heeft u de CREG al de opdracht gegeven om dit opnieuw te onderhandelen?

Wanneer worden deze maatregelen verwacht? Hoe snel moeten ze geïmplementeerd worden door de energieleveranciers?

Op welke manier zullen deze maatregelen gecontroleerd en opgevolgd worden? Bij niet naleving volgt er dan een sanctie? Welke?

04.04 Staatssecretaris Eva De Bleeker: *Mevrouw de voorzitter, collega's, ik heb inderdaad verschillende vragen mogen ontvangen over energie. Wij delen allemaal dezelfde bezorgdheden.*

In mijn hoedanigheid van staatssecretaris voor Consumentenbescherming is het voor mij echt van fundamenteel belang ervoor te zorgen dat wij de consument in de huidige uitzonderlijke situatie op de energiemarkt kunnen beschermen, hem of haar wegwijs kunnen maken en hem of haar kunnen ondersteunen. Ik lanceerde daarom de hiernavolgende vijf voorstellen in het kader van het energievraagstuk en de voorstellen aan de energieleveranciers.

Ten eerste, de eindafrekeningen van energie mogen niet op zich laten wachten. Ik pleit voor een maximumtermijn van vijftien dagen na de telleropname, met een vergoeding voor consumenten die hun afrekening later ontvangen. U weet dat er momenteel klanten of consumenten zijn die al maanden op hun afrekening wachten. Die maximumtermijn is dus echt wel essentieel.

Ten tweede, eventuele terugbetalingen moeten maximaal 30 dagen na de datum van de eindfactuur worden uitbetaald. Gebeurt dat niet, dan betaalt de leverancier een vergoeding aan de consument, net zoals dat omgekeerd het geval zou zijn. Wij zien nu ongelooflijk hoge voorschotfacturen. Het kan natuurlijk niet dat de consument als bankier optreedt voor de leverancier.

Ten derde, ik stel voor dat de leveranciers in elke afrekeningsfactuur een voorstel van voorschot opnemen berekend op het werkelijke verbruik van de voorbije twaalf maanden en met een duidelijke berekeningswijze. Dat voorstel gaat over de transparantie van de voorschotten.

Ten vierde, voor de bewuste voorschotfactuur eis ik ook duidelijke en transparante voorwaarden op basis van het werkelijke verbruik van de voorbije twaalf maanden alsook de manier waarop het bedrag is verrekend.

Ten slotte, ik wil dat de leveranciers alle tarieven duidelijk en transparant op de website vermelden. Ze moeten in minder dan drie clicks te vinden zijn. Momenteel zijn die tarieven meestal wel op de website te vinden, maar soms is het een hele klus om ze te vinden.

Op 26 september 2022 zat ik daarom persoonlijk samen met de energieleveranciers en FEBEG, zijnde de federatie van de energieleveranciers. Het overleg verliep constructief, de energieleveranciers hebben zich bereid getoond om mee te werken aan oplossingen.

Concreet kunnen de voorstellen worden gecategoriseerd in drie focuspunten voor de consument.

Ten eerste, wij zetten in op een meer duidelijke en transparante communicatie over de berekening van voorschotfacturen en de tarieven. Wij mogen daarbij ook de niet-digitale consument niet vergeten. De opmaak van enkele best practices kan ter zake een goede stap zijn. De federatie is bereid dat element uit te werken. Ook de energieleveranciers hebben aangegeven de nodige stappen te zullen ondernemen, om duidelijk, leesbaar en begrijpelijk te communiceren.

Ten tweede, de opmaak van de eindfactuur en de eventuele terugbetalingen moeten sneller gebeuren. Ik heb de nodige aandacht gevraagd voor de duizenden consumenten die nu nog wachten op een eindfactuur of deze te laat hebben ontvangen. Het overleg met de energieleveranciers maakt het duidelijk dat tal van exogene factoren aan de basis liggen van het probleem. Een en ander heeft te maken met de invoering van nieuwe systemen waar nog bugs en hiaten in voorkomen. Dat is de oorzaak van de vertraging. Ik heb echter laten weten dat het lang uitblijven van de eindfactuur onaanvaardbaar is en dat ik boetes overweeg, zoals eerder aangegeven.

Ten derde, er is een dringende aanpak nodig van de onbereikbare callcenters, moeilijk te vinden contactformulieren en antwoorden die lang op zich laten wachten. Niettegenstaande de grote stroom van klachten waarmee sommige leveranciers inderdaad worden geconfronteerd, en het gebrek aan arbeidskrachten voor vele vacatures, moeten er toch stappen ondernomen worden om de communicatie veel vlotter te laten verlopen. Mijn kabinet is inzake bereikbaarheid ook in overleg met de sector in het kader van de update en evaluatie van het charter over klantvriendelijkheid.

Gezien de onzekerheid waarin vele consumenten zich bevinden, is het een absolute prioriteit om op korte termijn werkbare oplossingen te realiseren. Ik verwacht deze week een terugkoppeling en een plan van aanpak van de sector over de reeds besproken voorstellen.

Ik heb geen opdracht gegeven aan de CREG om in het kader van de transparantie van voorschot een nieuw charter te onderhandelen. Ik bekijk momenteel eerst de mogelijkheden die kaderen binnen mijn eigen bevoegdheden.

In het kader van de haalbaarheid dient voor bepaalde voorstellen ook rekening gehouden te worden met gewestelijke bevoegdheden inzake energie. Indien de voorstellen van de sector niet toereikend zijn, zal ik niet nalaten om wettelijke initiatieven te nemen en overweeg ik zelfs om, waar nodig, over te gaan tot de dagvaarding van de betrokken leveranciers.

Samen met minister Dermagne leg ik in de komende week een wetsontwerp voor aan de regering dat handelt over de invordering van schulden bij consumenten. Dit ontwerp zal onder andere de gratis herinnering behandelen, zoals het regeerakkoord het voorschrijft, en bepaalde termijnen van invordering, die de consument beter dienen te beschermen. De bedoeling is om het wetsontwerp nog voor het einde van 2022 in de Kamer te brengen.

Tot slot, wat de gevraagde cijfers betreft, kan ik u medelen dat de Economische Inspectie in 2021 en 2022 vijf waarschuwingen en zes processen-verbaal heeft opgesteld voor ondernemingen die actief zijn in de energiesector wegens misleidende en agressieve handelspraktijken. Deze handelspraktijken betroffen de wijze waarop producten te koop werden aangeboden, de verlenging van contracten en de wijze waarop telefonische verkoop plaatsvond.

Dit is een dossier waar ik echt van wakker lig. We hebben daar fors op ingezet. Op dit moment zijn mijn medewerkers hiermee bezig, zijn er vergaderingen bezig om de energieleveranciers aan te sporen om werk te maken van de voorschotfacturen en de afrekening, meer transparantie en bereikbare callcenters, alsook

om de energieconsumenten beter te beschermen.

04.05 Leen Dierick (cd&v): Bedankt voor het uitgebreide antwoord.

Ik kan mij wel degelijk vinden in de meeste van uw voorstellen. De consument heeft het momenteel heel lastig. Er worden vaak te hoge voorschotfacturen aangerekend. Ook moet de consument vaak heel lang wachten om het tegoed terug te krijgen. Daarnaast is het beter dat de consument snel weet wat hij moet betalen. Het is niet fijn om te wachten op een factuur en in onzekerheid te leven.

U bent bezig met uw collega-minister omtrent de minnelijke invorderingen. Voor het eind van dit jaar komt u met een wetsontwerp naar het Parlement. Dat hoop ik echt, we zijn daar immers al heel lang op aan het wachten. Dit zijn maatregelen die in het regeerakkoord staan. Er was al een meerderheid in deze commissie om te werken met een gratis eerste herinnering, een degelijke betaaltermijn en een plafonnering van de aangerekende kosten. Dat derde punt heb ik niet gehoord in uw antwoord. Hopelijk is dat ook mee opgenomen in uw ontwerp. Hopelijk wordt dit verbonden aan een korte inwerkingtreding. Als we opnieuw zes maanden moeten wachten, dan is het zomer en zijn we weer een jaar verder, dan heeft de consument er niks van gevoeld, terwijl we nu toch wel in een van de grootste crisissen ooit zitten. Nog nooit hadden zoveel mensen het lastig om hun factuur te betalen. Een degelijke betaaltermijn moet op korte termijn kunnen worden gerealiseerd.

04.06 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Mevrouw de staatssecretaris, ik dank u voor het antwoord. Daaruit blijkt duidelijk dat u ermee bezig bent. Heel veel mensen worden hierdoor vandaag getroffen. Ik hoop dat uw ontwerp er zo snel mogelijk komt. Het gaat soms over voorschotten van 800 euro. Voor veel gezinnen is dat niet betaalbaar. Het kan zeker niet de bedoeling zijn om bankier voor de leveranciers te gaan spelen.

Ja, er moeten duidelijke en transparante tarieven zijn, maar het is echt niet eenvoudig om te achterhalen wat men nu daadwerkelijk betaalt. Ook voor mij is het soms een kluwen. Mensen met een elektrische auto willen bijvoorbeeld weten wat ze thuis per kilowattuur betalen, maar het is bijna onmogelijk te vinden wat de prijs daarvoor is.

Veel mensen stellen essentiële zaken soms uit, tot gezondheidskosten toe, in afwachting van de eindfactuur die weleens hoog zou kunnen oplopen. Dat zou in een welvaartsstaat als België toch niet mogen gebeuren. Het is ook heel moeilijk om in een callcenter binnen te raken.

Ik sluit mij tot slot aan bij de oproep van mevrouw Dierick met betrekking tot de minnelijke invordering. De hoge kosten zijn te wijten aan het feit dat het veelal om een gerechtelijke invordering gaat. We moeten daarom zo veel mogelijk naar een minnelijke invordering streven. Er zijn ook voorstellen gedaan voor een eerste gratis herinnering die kamerbreed worden gedragen. Wij hopen dat daarvan zo snel mogelijk werk wordt gemaakt, het is jammer dat dit allemaal zo lang moet duren.

04.07 Melissa Depraetere (Vooruit): Mevrouw de staatssecretaris, ik heb nog een vraag ter verduidelijking.

U had het over boetes die eventueel aan de energieleverancier zouden kunnen worden opgelegd. Is dat iets anders dan de vergoeding die moet worden betaald? Als de termijn niet wordt nageleefd, moet men een vergoeding aan de consument betalen. Daar staat geen bedrag op? Dat is niet hetzelfde als de boete?

04.08 Staatssecretaris Eva De Bleeker: Het gaat om twee zaken. Als men te laat zou terugbetalen, moet men een soort intrest betalen aan de consument. Als men echt overtredingen begaat, kan de Economische Inspectie ook boetes opleggen.

04.09 Melissa Depraetere (Vooruit): Ik dank u voor de aandacht die u aan dit thema schenkt.

Ik wil ook nog even terugkomen op de minnelijke invordering. De collega's zeiden het reeds, wij hebben hier al een tekst goedgekeurd, sommige passages daarvan staan letterlijk in het regeerakkoord. Ik hoor u nu spreken over het einde van het jaar. Dat is nog drie maanden, terwijl er al een voorstel is dat is goedgekeurd. Ondertussen kunnen mensen hun factuur niet betalen. Ik vind drie maanden nog erg lang.

Ik wil ook graag het aanbod doen om, als daarop vertraging komt, want wij zijn natuurlijk nog niet zo ver, verder te gaan met de parlementaire tekst. Deze kan immers bijna onmiddellijk in werking treden. Wij

moeten rekening houden met dat aspect, de inwerkingtreding. Er is echt wel urgentie.

04.10 Staatssecretaris **Eva De Bleeker**: Het gaat over een paar weken. Binnen een paar weken ligt dat ontwerp voor in de commissie. Wij zullen zo snel mogelijk ageren.

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

05 **Vraag van Melissa Depraetere aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De maandelijkse eindafrekening" (55030011C)**

05 **Question de Melissa Depraetere à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Le décompte final mensuel" (55030011C)**

05.01 **Melissa Depraetere** (Vooruit): Mevrouw de staatssecretaris, veel van de geagendeerde vragen vandaag handelen natuurlijk over de energiefactuur. Sinds 1 juli moeten energieleveranciers hun klanten ook de optie bieden om maandelijks een afrekening te betalen, dus geen voorschot, maar een eindafrekening van hun reëel verbruik van die maand. In tijden van stevig veranderende prijzen is dat een manier om op het einde van het jaar een gepeperde rekening te vermijden. Die optie van maandelijkse afrekening blijkt echter nog niet overal mogelijk te zijn. Het is trouwens ook niet overal een positief verhaal, want voor kwetsbare mensen is het niet handig om plots een heel hoge factuur te moeten betalen en dan heeft het systeem van voorschotten wel het voordeel dat de kosten afgevlakt worden omdat ze worden gespreid.

Mevrouw de staatssecretaris, klopt het dat de maandelijkse eindafrekening alleen mogelijk is voor de energiefactuur voor elektriciteit voor wie over een digitale meter beschikt? Is het de bedoeling om die mogelijkheid verder uit te breiden naar aardgas?

Kan die maatregel voor iedereen worden doorgevoerd? Ik weet dat de digitale meter het meest efficiënt is, maar een maandelijkse eindafrekening is eventueel ook mogelijk als maandelijks de meterstand doorgegeven wordt.

Hoe wordt aan de consument meegedeeld dat de maandelijkse eindafrekening ook een optie is? Wordt daarover voldoende gecommuniceerd?

Bij welke energieleveranciers bestaat die mogelijkheid en waar nog helemaal niet, of bestaat die effectief al bij alle energieleveranciers?

05.02 Staatssecretaris **Eva De Bleeker**: Mevrouw Depraetere, als de consument een digitale meter heeft, dan kan hij of zij kiezen voor een maandelijkse afrekening voor elektriciteit en/of aardgas. Het grote voordeel van de maandelijkse afrekening is dat de consument dan precies betaalt voor wat hij of zij verbruikt. De keerzijde is natuurlijk dat de seizoensgevoeligheid van de maandelijkse afrekening doorweegt, zoals u aangaf, want in de wintermaanden zal de consument veel meer betalen dan in de zomer omdat het verbruik en de prijzen in de winter nu eenmaal hoger liggen.

De digitale meter is een voorwaarde om aanspraak te kunnen maken op maandelijkse facturatie. Indien de consumenten wensen over te schakelen naar maandelijkse afrekeningen, dienen zij hun energieleverancier te contacteren. De energieleverancier dient vervolgens de aanvraag in bij de distributienetbeheerder. De energieleverancier mag enkel factureren op basis van gegevens gevalideerd door de distributienetbeheerder. De communicatie daaromtrent behoort tot de bevoegdheden van de gewestelijke overheden.

Enkel in Vlaanderen moeten leveranciers met meer dan 200.000 afnamepunten sinds 1 april 2022 in de mogelijkheid tot maandelijkse facturatie voor huishoudens met digitale meter voorzien. De betrokken grote leveranciers bieden die mogelijkheid aan. Voor kleinere leveranciers geldt die verplichting niet.

Tot nu hebben een kleine 7.000 Vlaamse klanten een maandelijkse facturatie aangevraagd voor elektriciteit en enkele tientallen voor gas.

De leveranciers zien interesse en merken dat de vragen om over te stappen op maandfacturatie blijven binnenkomen. Tegelijk stellen ze vast dat er ook al klanten zijn die, met de komende dure wintermaanden in

het vooruitzicht, liever terugkeren naar de jaarfacturatie.

05.03 **Melissa Depraetere** (Vooruit): Mevrouw de staatssecretaris, dank u wel voor de verduidelijkingen.

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

06 **Vraag van Melissa Depraetere aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "Misleidende brieven vanwege energieleveranciers" (55029756C)**

06 **Question de Melissa Depraetere à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Des lettres trompeuses émanant de fournisseurs d'énergie" (55029756C)**

06.01 **Melissa Depraetere** (Vooruit): *Mevrouw de staatssecretaris, minstens één energieleverancier richt brieven aan de nieuwe eigenaars/bewoners van panden waarvoor voordien een contract liep met betreffende leverancier.*

In deze brief wordt gevraagd om binnen de 14 dagen het bijgevoegde formulier ingevuld terug te bezorgen "om te voorkomen dat de energiekraan moet worden dichtgedraaid". Op de bijgevoegde, reeds gefrankeerde, enveloppe staat in grote vette letters "DRINGEND". Daaronder staat "Stuur deze documenten meteen terug. Zo blijft jouw energielevering verzekerd."

Mensen worden op deze manier aangezet tot het aangaan van een leveringscontract terwijl ze geenszins de intentie hadden om voor deze leverancier te kiezen en/of reeds een contract hadden met een andere leverancier.

Dit soort verkooptechniek zou naar verluidt niet enkel gehanteerd worden bij mensen die pas verhuisd zijn.

Ik heb hierover de volgende vragen:

Is dit niet een verboden oneerlijke handelspraktijk in de zin van de artikelen VI.92 - VI.103 van het Wetboek van economische recht?

Hoeveel klachten/meldingen ontvingen de Economische Inspectie en de Ombudsman Energie over energieleveranciers die consumenten benaderen met misleidende en/of agressieve verkooptechnieken? Graag een onderverdeling per jaar en per type, vanaf 2017, met vermelding van het gevolg dat hieraan werd gegeven.

Wat wordt er reeds ondernomen, of wat kan er ondernomen worden, om de consumenten te waarschuwen voor dit soort praktijken?

06.02 Staatssecretaris **Eva De Bleeker**: Mevrouw de voorzitter, mevrouw Depraetere, de Economische Inspectie is niet op de hoogte van het geval dat u in uw vraag vermeldt en kan zich derhalve niet uitspreken over de wettigheid van die aanpak. Voor elk energievoorzieningspunt moet echter een contract worden gesloten. Op grond daarvan kan de leverancier van het voorzieningspunt bij een verhuis de nieuwe bewoner erop wijzen dat hij zonder nieuws van hem de netbeheerder zal moeten verzoeken het voorzieningspunt af te sluiten. Het is vanzelfsprekend verboden daarbij gebruik te maken van misleidende of agressieve handelspraktijken.

Normaal gezien moeten de consumenten ervoor zorgen dat zij de leverancier zo snel mogelijk op de hoogte brengen van een verhuis, zodat die leverancier de nodige stappen kan ondernemen voor de nieuwe adressen.

De gegevens met betrekking tot de Ombudsdienst voor Energie vallen niet onder mijn bevoegdheid, maar onder de bevoegdheid van mijn collega Tinne Van der Straeten, minister van Energie.

Sinds 2017 heeft de Economische Inspectie 2.161 meldingen ontvangen over misleidende of agressieve handelspraktijken in de energiesector. Opgesplitst per jaar geeft dat 458 meldingen in 2017, 355 meldingen in 2018, 258 meldingen in 2019, 200 meldingen in 2020, 364 meldingen in 2021 en 526 meldingen tot eind augustus 2022. De statistieken voor de specifieke categorieën van de gemelde fenomenen zijn veel te uitgebreid, om ze mondeling mede te delen. Ik stel voor dat ik u de cijfers per e-mail bezorg.

Zoals ik reeds in mijn vorige interventies heb aangekondigd, heb ik de Economische Inspectie verzocht bijzonder waakzaam te zijn voor oneerlijke handelspraktijken in de energiesector. Bovendien houden de CREG, de Ombudsdienst voor Energie en de Economische Inspectie op regelmatige basis vergaderingen, om evoluties te bespreken.

06.03 **Melissa Depraetere** (Vooruit): Mevrouw de voorzitter, mevrouw de staatssecretaris, ik dank u voor de informatie en de cijfers. Er is een opvallende stijging van het aantal klachten. Dat is op alle fronten het geval.

Wij hebben al een aantal stappen gezet, om de huis-aan-huisverkoop, die ook vaak een misleidende en agressieve verkoopmanier is, aan te pakken. Het is echter duidelijk dat dergelijke praktijken ook nog op andere manieren gebeuren.

Als ik de informatie per e-mail krijg, dan kan ik die nader bekijken.

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

07 **Vraag van Leen Dierick aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De strijd tegen overmatige schuldenlast" (55030097C)**

07 **Question de Leen Dierick à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "La lutte contre le surendettement" (55030097C)**

07.01 **Leen Dierick** (cd&v): Ik verwijs naar de schriftelijk ingediende vraag.

Mevrouw de voorzitter, mevrouw de staatssecretaris, de strijd tegen overmatige schuldenlast, ligt zoals u weet, mij nauw bij het hart. De gevolgen van de energiecrisis en de oorlog in Oekraïne zorgen ervoor dat steeds meer mensen hun facturen niet (tijdig) meer kunnen betalen. Zoals u weet, groeien facturen die onbetaald blijven liggen zeer snel aan door extra kosten van betalingsherinneringen, maar ook aanmaningen van incassokantoren en gerechtsdeurwaarders waardoor de schulden steeds groter worden en mensen in een uitzichtloze situatie komen. In 2019 heb ik dan ook een wetsvoorstel op de agenda gezet om deze problematiek aan te pakken. Ten eerste moeten mensen voldoende tijd krijgen om een factuur te betalen en is in mijn voorstel voorzien dat de eerste herinneringsbrief gratis moet zijn en er dus geen kosten aangerekend kunnen worden. Ten slotte moeten de torenhoge invorderingskosten die daarna worden aangerekend tot een maximum worden begrensd. Jammer genoeg werd er toen geen akkoord gevonden, maar er werd wel al heel wat voorbereidend werk gedaan.

We zijn ondertussen al najaar van 2022 en gezien de situatie vandaag is er meer dan ooit nood aan maatregelen. In uw beleidsnota staat dat de strijd tegen overmatige schuldenlast één van uw prioriteiten is. Op 28 april 2022 heb ik dit dossier nog ter sprake gebracht in de plenaire vergadering via een plenaire vraag aan de Eerste-Minister met betrekking tot de koopkrachtmaatregelen. Uw collega-minister Pierre-Yves Dermagne gaf eerder al mee dat hij hoopt dat het eerste deel van het wetsontwerp inzake betaling en invordering tegen september aan de Kamer kan worden voorgelegd.

Mijn vragen aan de staatssecretaris:

Wat is de stand van zaken van het eerste deel van het wetsontwerp?

Welke maatregelen zullen in dit deel van het wetsontwerp zitten? Zal u in deze hervorming de eerste herinneringsbrief gratis maken zoals voorzien in het regeerakkoord en zullen de invorderingskosten geplafonneerd worden?

Welke stappen moeten nog gezet worden? Is er al een voorontwerp van wet opgesteld en zijn er al stakeholders geconsulteerd?

Wanneer zal een eerste deel van het wetsontwerp aan de regering worden voorgelegd?

Zal de timing van september gehaald worden om het wetsontwerp aan de Kamer voor te leggen? Is het mogelijk om het wetsontwerp sneller naar het parlement te brengen gezien de nood die er vandaag is?

Welke initiatieven zal u op korte termijn nemen om de overmatige schuldenlast tegen te gaan/te beperken?

07.02 Staatssecretaris **Eva De Bleeker**: Mevrouw Dierick, op dit ogenblik is er inderdaad een wetsontwerp

in voorbereiding tot hervorming van het juridisch kader dat van toepassing is op de betaling en de minnelijke invordering van consumentenschulden. Dit ontwerp strekt ertoe een nieuw Boek XIX, Schulden van de Consument, in te voegen in het Wetboek van economisch recht. Het wetsontwerp voorziet inderdaad in een eerste verplichte gratis ingebrekestelling en in een plafonnering van de schadebedingen, naast een actualisering van de huidige incassowet.

Er werden verschillende adviezen ingewonnen. Op 1 juli 2022 heeft de Gegevensbeschermingsautoriteit haar advies uitgebracht. Op 4 juli 2022 heeft de Centrale Raad voor het Bedrijfsleven twee adviezen uitgebracht, één van de bijzondere raadgevende commissie Onrechtmatige Bedingen en één van de bijzondere raadgevende commissie Verbruik.

Een aangepaste tekst naar aanleiding van de verschillende adviezen zal in de komende weken voorgelegd worden aan de regering. Het doel is om het ontwerp na goedkeuring op de ministerraad en na advies van de Raad van State, dit jaar nog in te dienen in het Parlement. Gelet op het feit dat de nodige adviezen moeten worden ingewonnen, was het niet meer mogelijk om het wetsontwerp in september in te dienen in het Parlement.

Daarnaast is het ook mijn bedoeling om het systeem ter bestrijding van overmatige schuldenlast nog doeltreffender te maken door de kwaliteit en de relevantie van opgeslagen gegevens van bepaalde overeenkomsten in de Centrale voor Kredieten aan Particulieren bij de Nationale Bank van België te verbeteren. Enerzijds zullen de gegevens van de overeenkomsten van het niet-gereguleerde bestand geïntegreerd worden in de CKP. Anderzijds zullen bepaalde bijkomende gegevens van reeds geregistreerde overeenkomsten, zoals de kredietopening, opgenomen worden in de Centrale.

07.03 **Leen Dierick** (cd&v): Mevrouw de staatssecretaris, ik kijk ernaar uit. Ik hoop dat dit zo snel mogelijk op onze agenda zal staan zodat wij dit kunnen goedkeuren en dat het in werking kan treden.

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

08 **Vraag van Anneleen Van Bossuyt aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "Consumentenmisleiding betreffende productvolume" (55030160C)**

08 **Question de Anneleen Van Bossuyt à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Les pratiques trompeuses concernant le volume des produits" (55030160C)**

08.01 **Anneleen Van Bossuyt** (N-VA): Ik verwijs naar de schriftelijk ingediende vraag.

Uit een eigen steekproef met verpakte groenten, blijkt dat in heel veel gevallen de verpakking minder inhoud bevat dan aangegeven op het etiket. De zak vak 1kg courgette, die resp. maar 740 gram, 940 gram of 800 gram bevat. Een zak wortelen van zgn. 1kg, die resp. maar 795 gram of 835 gram bevat, een zak aardappelen van 1,5kg die eigenlijk maar 1315 gram omvat, enz.

Dit betreffen droge producten die met het verstrijken van de tijd amper vocht verliezen in tegenstelling tot bijvoorbeeld gerookte zalm.

Hoe evalueert u deze praktijken?

Bent u het ermee eens dat het hierbij gaat om een vorm van consumentenmisleiding?

Ontvangt de Economische Inspectie hier klachten over of voerde zij hier al op eigen initiatief een onderzoek naar?

Zo ja, wat waren de resultaten?

Zo neen, welke stappen zal u hierin alsnog ondernemen? Plant u steekproeven? Plant u gesprekken met de stakeholders? Aan welke maatregelen denkt u om deze praktijken tegen te gaan?

08.02 Staatssecretaris **Eva De Bleeker**: Voor voorverpakte levensmiddelen is Europese verordening nr. 1.169 van 2011 van toepassing. Deze verordening legt vast welke voedselinformatie verplicht moet worden

vermeld, waaronder de nettohoeveelheid van het levensmiddel. Deze verordening bepaalt eveneens uitdrukkelijk dat voedselinformatie niet misleidend mag zijn, onder andere wat betreft de hoeveelheid. De op de verpakking aangetoonde nettohoeveelheid moet dus overeenstemmen met het effectieve nettogewicht of nettovolume in de verpakking, zoniet kan er inderdaad sprake zijn van misleidende handelspraktijken.

De metrologische dienst van de FOD Economie voert bijna dagelijks controles uit op de hoeveelheid van zowel voorverpakkingen met variabele als met vaste hoeveelheid. Deze controles gebeuren bij de Belgische vulbedrijven, bij de importeurs en in de winkels van de supermarkten en de detailhandel. Deze controles vinden onaangekondigd plaats. Het betreft routinecontroles op initiatief van de controlediensten, controles naar aanleiding van ontvangen klachten, controles op vastgestelde inbreuken en controles die kaderen in een controlecampagne. Voor de statistieken van deze controles verwijs ik graag naar het jaarlijks activiteitenverslag van de Algemene Directie Kwaliteit en Veiligheid, alsook naar het verslag van de controlecampagnes op de website van de FOD Economie.

Bij een controle in 2020 bleek dat 55 % van de gecontroleerde loten conform de reglementering was. De meeste inbreuken werden aangetroffen bij de kleinere winkels. Dat betreft doorgaans zeer kleine loten. Daar tegenover staat dat de loten van de vulbedrijven, die in verhouding de meeste verpakkingen produceren, een stuk beter zijn. De loten zijn bij hen ook veel groter. Alle ondernemingen waar inbreuken werden vastgesteld, hebben een waarschuwing of een proces-verbaal met transactievoorstel ontvangen, of zelfs een doorverwijzing naar het parket vanwege de procureur des Konings. Zij zullen worden opgevolgd door een hercontrole. Het spreekt voor zich dat mijn diensten ook in de toekomst deze controles zullen blijven uitvoeren en de gepaste maatregelen zullen nemen tegen overtreders.

08.03 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Mevrouw de staatssecretaris, er worden vaak controles uitgevoerd en toch ben ik verbaasd. Ik betwijfel de kennis en kunde van de controleurs niet, maar ik kreeg een filmpje doorgestuurd van iemand die in een grootwarenhuis systematisch een zak van anderhalve kilo wortelen op de weegschaal legde. Soms was dat een kilo, soms zelfs geen kilo. Van al wat in handbereik lag, was het telkens minder dan wat er op stond.

Ik heb zelf ook de test eens gedaan, en dat klopte dus. Vandaag de dag, in tijden van hoge voedselprijzen, moet de consument krijgen waarvoor hij betaalt. Ik hoor u spreken van 55 % conformiteit bij kleinere loten, maar 55 % is bij wijze van spreken maar de helft. Ik denk dan ook dat er toch nog wat werk aan de winkel is. De prijzen in de supermarkten zijn al hoog, dus waar voor zijn/haar geld krijgen, is hier wel op zijn plaats.

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

09 Vraag van Anneleen Van Bossuyt aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "Consumentenmisleiding door eetkramen" (55030163C)

09 Question de Anneleen Van Bossuyt à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Les pratiques trompeuses sur des stands alimentaires" (55030163C)

09.01 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Ik verwijs naar de tekst van mijn ingediende vraag.

Tijdens de Gentse Feesten werden er in een bepaald kraam 10 dagen lang vegan burgers en braadworsten verkocht. Het staat ieder kraam uiteraard vrij te verkopen wat hij wil, maar in dit geval werden de eetwaren verkocht als zijnde vleesburgers en vleesbraadworsten terwijl dit niet het geval was. Het lijkt hierbij dus te gaan om consumentenmisleiding.

De beschreven handelwijze om als verkoper de essentiële informatie weg te laten dat er geen vlees zit in een hamburger of braadworst is wettelijk verboden want in strijd met het wetboek van Economisch Recht dat stelt dat "als misleidende ommissie wordt beschouwd een handelspraktijk die in haar feitelijke context, al haar kenmerken en omstandigheden en de beperkingen van het communicatiemedium in aanmerking genomen, essentiële informatie welke de gemiddelde consument, naargelang de context, nodig heeft om een geïnformeerd besluit over een transactie te nemen, weglaat en die de gemiddelde consument er toe brengt of kan brengen een besluit over een transactie te nemen dat hij anders niet had genomen".

*Vandaar volgende vragen
Bent u op de hoogte van deze specifieke zaak?*

Werden hierover al formele klachten ingediend?

Zo ja, heeft u al gevolg gegeven aan deze klachten? Werd er een verder onderzoek uitgevoerd? Werden er sancties opgelegd?

Hoeveel klachten waren er de afgelopen 5 jaar jaarlijks over consumentenmisleiding bij de verkoop van voedingswaren?

09.02 Staatssecretaris **Eva De Bleeker**: Mevrouw Van Bossuyt, de Economische Inspectie heeft na afloop van de Gentse Feesten drie klachten ontvangen omtrent het eetkraam in kwestie. Omdat de feiten al plaats hadden gevonden en de klachten ontvangen werden na afloop van het event, konden er ter plaatse geen formele vaststellingen in een proces-verbaal worden gedaan.

Naar aanleiding van dit voorval heeft de Economische Inspectie wel controles uitgevoerd begin augustus op de Fonnefeesten in Lokeren, onder meer bij dezelfde betrokken uitbater. Er werden evenwel geen inbreuken vastgesteld inzake misleidende voedselinformatie bij deze uitbater, die op dat ogenblik geen vegetarische producten te koop aanbood.

De Economische Inspectie heeft de afgelopen vijf jaar 977 meldingen ontvangen inzake consumentenmisleiding bij de verkoop van voedingswaren. Dat waren 178 meldingen in 2017, 115 meldingen in 2018, 207 meldingen in 2019, 221 meldingen in 2020, 167 meldingen in 2021 en 109 meldingen in 2022.

Hoewel de feiten die tijdens de Gentse Feesten hebben plaatsgevonden, mogelijk bedoeld waren als een sociaal experiment, heeft de uitbater in kwestie ondertussen vermoedelijk ingezien dat zijn handelspraktijken niet voor herhaling vatbaar zijn.

09.03 **Anneleen Van Bossuyt** (N-VA): Mevrouw de staatssecretaris, ondertussen zijn de regels veranderd, in die zin dat de kraampjes op de Gentse Feesten in de toekomst expliciet zullen moeten vermelden wat ze daadwerkelijk verkopen. In deze zaak gaat het niet om een detail. Gelukkig eten mensen hoe langer hoe bewuster: weet wat je eet. Mensen willen bewust wel of geen vlees eten. De verontwaardiging zou groot zijn geweest in het omgekeerde geval, als men van vlees had verteld dat het vegetarisch was.

09.04 Staatssecretaris **Eva De Bleeker**: Mevrouw Van Bossuyt, we zouden dat wel geproefd hebben.

09.05 **Anneleen Van Bossuyt** (N-VA): Mevrouw de staatssecretaris, misschien. Dergelijke zaken kunnen gewoon niet.

09.06 Staatssecretaris **Eva De Bleeker**: Mevrouw Van Bossuyt, natuurlijk niet.

09.07 **Anneleen Van Bossuyt** (N-VA): Mevrouw de staatssecretaris, ik hoop dus dat dit in de toekomst niet meer zal voorvallen.

Het incident is gesloten.

L'incident est clos.

10 **Vraag van Anneleen Van Bossuyt aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De rechten van reizigers" (55030165C)**

10 **Question de Anneleen Van Bossuyt à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Les droits des voyageurs" (55030165C)**

10.01 **Anneleen Van Bossuyt** (N-VA): *De afgelopen zomeruittocht ging gemoeid met heel wat problemen t.g.v. stakingen of problemen. Het grootste slachtoffer hiervan was opnieuw de burger, die vaak geconfronteerd werd met geannuleerde, gewijzigde of vertraagde vluchten of pakketreizen.*

Hoewel het vliegverkeer en de Europese passagiersrechtenverordening op zich niet tot uw bevoegdheden behoren, riep u toch telkens de betreffende luchtvaartmaatschappijen op om de rechten van de consument ingeval van vluchtvertraging- of annulatie te respecteren. U gaf ook al aan u te willen inzetten om het opeisen van de schadevergoeding gemakkelijker te maken voor de consument.

Ik juich uw verklaringen van harte toe. Want ze zijn echt nodig. Ook deze zomer getuigden heel wat mensen over de gebrekkige dienstverlening van luchtvaartmaatschappijen. Mensen kregen geen informatie of bijstand bij annulatie of vertraging van hun vlucht, ze moesten de nacht doorbrengen op een luchthavenvloer omdat er geen personeel aanwezig was om hen te informeren of te helpen aan een overnachting in een hotel, compensatie-aanvragen worden niet beantwoord, er is geen manier om echt in contact te treden met de luchtvaartmaatschappijen omtrent compensatie-aanvragen, enz. Dit moet toch echt beter kunnen. Vandaar mijn vragen:

Hoeveel klachten ontving u over onregelmatigheden bij de afhandeling van geannuleerde, gewijzigde of vertraagde vluchten?

Hoe zal u er concreet voor zorgen dat het opeisen van schadevergoeding gemakkelijker gemaakt wordt? Wat is de tijdslijn hiervoor?

Heeft u uw plannen al voorgelegd en besproken met uw collega-minister Gilkinet?

10.02 Staatssecretaris **Eva De Bleeker**: Mevrouw Van Bossuyt, hoewel passagiersrechten voor mij een bijzonder belangrijke materie zijn, gezien de maatschappelijke relevantie ervan, behoort de publieke handhaving van die wetgeving tot de exclusieve bevoegdheid van minister Gilkinet. Ik kan u dus helaas de gevraagde cijfers niet bezorgen, omdat mijn administratie die cijfers niet heeft.

Wat betreft het vergemakkelijken van het opeisen van een schadevergoeding voor een geannuleerde of vertraagde vlucht, heb ik inderdaad reeds stappen gezet. Ik heb onlangs de belangrijkste luchtvaartmaatschappijen in België aangeschreven met de expliciete vraag om op hun website duidelijke en snel toegankelijke informatie te voorzien omtrent het recht op schadevergoedingen en de concrete stappen die de passagiers moeten ondernemen om die schadevergoeding aan te vragen. Ik merk immers dat die informatie vandaag, al dan niet bewust, verborgen wordt gehouden voor passagiers. Ik verwacht eerstdaags een concreet antwoord van de betrokken luchtvaartmaatschappijen over hoe zij gevolg zullen geven aan mijn vraag en zal de nodige conclusies trekken uit hun antwoorden.

Ook de implementatie van het uniek consumentenplatform, waarop uw volgende vraag betrekking heeft, zal een positieve impact hebben op de opeising van schadevergoedingen door passagiers. Het platform zal de passagiers immers enerzijds informeren over hun rechten en hen anderzijds in staat stellen om via een uniek kanaal een minnelijke oplossing te vinden voor hun problemen. Voor die twee laatste punten is de tussenkomst van minister Gilkinet niet nodig, aangezien ze geen betrekking hebben op de publieke handhaving van de passagiersrechtenwetgeving.

10.03 **Anneleen Van Bossuyt** (N-VA): Mevrouw de staatssecretaris, uit uw antwoord zou ik niet durven af te leiden dat er misschien een probleem is bij een ander kabinet om tot effectieve actie over te gaan, maar goed.

Het opeisen van een schadevergoeding is zeker geen evidentie. Ik heb het ook zelf ondervonden bij een vertraagde vlucht. Ik wist dat men in dat geval recht heeft op een schadevergoeding, maar veel mensen weten dat zelfs niet. De luchtvaartmaatschappijen informeren de passagiers daar ook niet over. Als men hiernaar zoekt op Google, komt men vaak bij tussenpersonen terecht, die dan een commissie nemen als de schadevergoeding wordt uitbetaald. De behandeling duurt ook gewoon superlang. Na het sturen van een mailtje heb ik zes maanden moeten wachten tot ik de compensatie heb gekregen. Voor veel mensen gaat het over vrij veel geld, dus het is zeker goed dat er verbetering komt met het unieke consumentenloket, waarvoor u exclusief bevoegd bent. De verhalen die men hoort over wat sommige vliegtuigpassagiers deze zomer hebben meegemaakt, zijn immers vrij hallucinant. Ik dank u dus voor de stappen die u hieromtrent onderneemt.

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

11 **Vraag van Anneleen Van Bossuyt aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "Het unieke consumentenloket" (55030169C)**

11 **Question de Anneleen Van Bossuyt à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Le guichet unique pour les consommateurs" (55030169C)**

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

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

U gaf in uw beleidsnota aan het 'uniek consumentenloket' te willen lanceren tegen begin 2022. Voor de zomer nog gaf u aan dat het loket er vermoedelijk pas zou komen in de loop van 2023. De haalbaarheidsstudie hiertoe zou afgerond zijn afgelopen juni.

Graag dan ook een stand van zaken.

Wat zijn de belangrijkste resultaten van de haalbaarheidsstudie? Kan de haalbaarheidsstudie bezorgd worden?

Wat zijn de vijf overkoepelende doelstellingen van het consumentenplatform?

Wat is de timing voor de uitrol van het centrale meldpunt? Zal dit effectief volgend jaar operationeel zijn? Hoe zal dit georganiseerd worden?

11.02 Staatssecretaris Eva De Bleeker: *Mevrouw Van Bossuyt, in navolging van de beslissing van de ministerraad van 16 juli 2021 werd een haalbaarheidsstudie uitgevoerd aangaande de implementatie van een uniek consumentenplatform. De ministerraad heeft op 2 september kennisgenomen van de resultaten van de haalbaarheidsstudie. Het consumentenplatform heeft vijf overkoepelende doelen. Ten eerste is er de klantgerichtheid. De consument staat centraal als ankerpunt van een online 24/7-dienstverlening, maar ook de niet-digitaal onderlegde consument krijgt dezelfde mogelijkheid via een fysiek e-loket en hybride benadering. Ten tweede is er administratieve vereenvoudiging. Door de creatie van een unieke toegangspoort hoeft de consument niet zelf te gaan zoeken in het complexe domein van consumentenbescherming. Ten derde is er efficiënte en consistente dienstverlening. Manuele verrichtingen worden geautomatiseerd en artificiële intelligentie optimaliseert de processen. Ten vierde is er transparantie en informatie voor beleidsmakers door de systematische captatie, analyse en monitoring van binnenkomende vragen, vermeldingen en klachten. Ten vijfde is er een schaalmodel dat uitgebreid kan worden naar meerdere publieke administraties en entiteiten voor de buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen.*

In een volgende fase wordt dit jaar een overheidsopdracht gelanceerd voor het ontwikkelen en implementeren van dit platform. De ministerraad heeft hiervoor op 2 september zijn goedkeuring gegeven. De nodige budgettaire middelen daartoe werden gevraagd in het kader van begrotingsopmaak voor 2023. Het betreft een verschuiving van de voorziene middelen van 2022 naar 2023. Het is de bedoeling dat het uniek consumentenplatform operationeel wordt in het tweede deel van 2023. Bij de implementatie zal men zich uiteraard baseren op de krachtlijnen die werden uitgewerkt in die haalbaarheidsstudie.

11.03 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): *Mevrouw de staatssecretaris, die vijf overkoepelende doelstellingen zijn de juiste keuzes. U wil het schaalmodel uitbreiden naar andere administraties. Betekent dit dat ze zich daar ook bij kunnen aansluiten in de toekomst?*

U antwoordt dat dit op termijn de bedoeling is. Hoe meer, hoe beter, zolang het overzichtelijk blijft. Wij kijken alleszins uit naar de verdere uitrol van dit consumentenloket.

Het incident is gesloten.

L'incident est clos.

Voorzitter: Albert Vicaire.

Président: Albert Vicaire.

12 Question de Albert Vicaire à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "L'évolution du prix des tickets d'évènements culturels en fonction du dévoilement de leur contenu" (55029826C)

12 Vraag van Albert Vicaire aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "Gewijzigde ticketprijzen voor culturele evenementen afhankelijk van de bekendmaking van de affiche" (55029826C)

12.01 Albert Vicaire (Ecolo-Groen): Madame la secrétaire d'État, pour le festival des Solidarités, le 27 janvier, le festival ne renseignait que 12 noms d'artistes sur 35 et le prix était de 59 euros. Le 20 avril, 27 artistes sur 35 étaient connus et le prix était de 75 euros.

Lorsque plus d'artistes étaient connus, le prix était de 40 euros par jour, donc 120 euros pour les trois jours. Les prix varient en fonction de la description du festival.

Madame la secrétaire d'État, n'y a-t-il pas là un problème d'information des consommateurs? Est-il normal qu'ils doivent acheter ces produits à l'aveugle, sans être en parfaite information du contenu, faute d'avoir encore des places en vente une fois le contenu entièrement dévoilé?

Est-ce conforme au droit de faire augmenter le prix des places au fur et à mesure que l'affiche est révélée?

Dans quelle mesure ce genre de pratiques respecte-t-il notre Code civil et le devoir du vendeur d'expliquer clairement ce à quoi il s'engage et d'informer le consommateur sur son produit?

Ne faudrait-il pas légiférer de façon à mieux protéger les consommateurs?

Est-ce normal qu'à un certain moment, il ne soit plus possible d'acheter des pass 3 jours alors qu'il est encore possible d'acheter séparément des pass journaliers? Les festivals ne créent-ils pas ainsi une forme de rareté artificielle?

12.02 Eva De Bleeker, secrétaire d'État: Monsieur Vicaire, le mécanisme des préventes est une technique de marketing fréquente. Les entreprises ont l'obligation d'indiquer le prix total à payer au consommateur avant l'achat par écrit, de manière non équivoque, lisible et apparente.

Le fait de pouvoir bénéficier d'un prix plus intéressant parce que l'affiche de l'événement n'est que partiellement connue n'est pas interdit pour autant que le consommateur soit bien informé de la situation. Par contre, l'entreprise, par cette pratique commerciale, ne peut pas induire le consommateur en erreur en diffusant des informations fausses ou trompeuses quant aux caractéristiques du produit, comme le contenu de l'affiche ou la disponibilité des places.

Si c'est le cas, ce comportement sera une violation de l'interdiction des pratiques commerciales trompeuses.

En principe, les entreprises sont libres de décider elles-mêmes des prix qu'elles appliquent aux produits qu'elles mettent en vente et de les adapter lorsqu'elles l'estiment nécessaire. Ainsi, les entreprises ont la possibilité de développer leur stratégie commerciale et peuvent faire jouer la loi de l'offre et de la demande à condition que cette technique de vente ne constitue pas une pratique commerciale déloyale trompeuse.

L'interdiction des pratiques commerciales déloyales est déjà réglementée au niveau européen. Les États membres ne sont pas autorisés à introduire des règles supplémentaires pour réglementer les pratiques de vente uniquement pour des raisons de protection des consommateurs.

12.03 Albert Vicaire (Ecolo-Groen): Madame la secrétaire d'État, je vous remercie pour votre réponse. Je suis surpris que l'on ne puisse pas améliorer les choses, mais vous me dites que c'est bloqué par l'Europe.

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

13 Question de Albert Vicaire à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Les systèmes de paiement cashless lors d'évènements" (55030374C)

13 Vraag van Albert Vicaire aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over

"Cashless betaalsystemen op evenementen" (55030374C)

13.01 Albert Vicaire (Ecolo-Groen): Madame la secrétaire d'État, les festivals vendent des cartes à puce comportant un certain montant, afin d'éviter le transport et l'échange d'argent lors d'événements. Chaque festival distribue ses propres cartes. Les participants les achètent, y versent de l'argent, mais il leur arrive de ne pas tout dépenser. En ce cas, il leur reste une semaine ou un mois pour récupérer la somme restante. Ensuite, ils jettent la carte à la poubelle. Cela pose, tout d'abord, un problème sur le plan de la gestion des déchets. Par ailleurs, au regard de la protection des consommateurs, beaucoup de clients rechignent à entreprendre les démarches en raison de la modicité du montant.

Madame la secrétaire d'État, puisque, du point de vue de l'environnement et de la protection des consommateurs, le mode de paiement cashless n'est pas du tout optimal, ne faudrait-il pas envisager d'autres modalités? Comment améliorer le système? À la place de cartes propres à chaque concert et à chaque festival, ne pourrait-on pas envisager de recourir à la carte d'identité, par exemple? Finalement, n'est-il pas préférable de permettre aux gens de payer directement leurs consommations avec leur carte bancaire, par exemple?

13.02 Eva De Bleeker, secrétaire d'État: Monsieur Vicaire, en principe, l'organisateur d'un événement est libre d'en déterminer les conditions d'accès et de participation. Cela inclut le mode de paiement des denrées alimentaires, des boissons et d'autres biens de consommation lors des festivals. Lorsqu'il impose le recours à une carte de paiement spécifique, l'organisateur doit en informer clairement le consommateur ainsi que lui indiquer le montant en euros de chaque denrée, boisson ou autre bien qu'il achète grâce à cette carte. Le cas échéant, cette condition peut être remplie au moyen de tableaux de conversion distinctement visibles à proximité des points de vente.

Par ailleurs, le solde des unités de paiement non utilisées doit être facilement remboursable. L'imposition de certaines formalités telles que l'obligation de s'inscrire sur un site internet, des périodes d'échange trop brèves ou des frais administratifs disproportionnés pour obtenir le remboursement du solde peuvent être considérées comme des pratiques commerciales déloyales et, dès lors, interdites.

Sur la base de ces critères, l'Inspection économique contrôle le caractère admissible de certains modes de paiement lors des festivals.

Dans la mesure où il existe un grand nombre de moyens de paiement électronique, vouloir imposer un ou certains d'entre eux dans le cadre d'événements est difficile à envisager et même juridiquement problématique puisque, si tel était le cas, le gouvernement accorderait un avantage concurrentiel à ces moyens de paiement.

13.03 Albert Vicaire (Ecolo-Groen): Madame la secrétaire d'État, je vous remercie pour votre réponse.

We hebben echter geen oplossing gevonden voor deze vraag. Is het mogelijk om iets te doen? Het is immers onze verantwoordelijkheid om een oplossing te vinden voor deze problemen.

13.04 Staatssecretaris Eva De Bleeker: De Economische Inspectie doet wel onderzoek om te bekijken of de voorwaarden om een terugbetaling te krijgen te strikt zijn. We kunnen echter niet een middel uitkiezen en bijvoorbeeld zeggen dat we Bancontact verplichten, want dat is concurrentievervalsing.

13.05 Albert Vicaire (Ecolo-Groen): Merci pour votre réponse. Pas de commentaire.

Het incident is gesloten.

L'incident est clos.

14 **Samengevoegde vragen van**

- **Melissa Depraetere** aan **Eva De Bleeker** (Begroting en Consumentenbescherming) over "**Variabele contracten**" (55030390C)

- **Roberto D'Amico** aan **Eva De Bleeker** (Begroting en Consumentenbescherming) over "**De berekeningsformules voor een variabel energiecontract**" (55030904C)

14 **Questions jointes de**

- **Melissa Depraetere** à **Eva De Bleeker** (Budget et Protection des consommateurs) sur "**Les contrats**

variables" (55030390C)

- Roberto D'Amico à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Les méthodes de calcul d'un contrat variable d'énergie" (55030904C)

14.01 **Melissa Depraetere** (Vooruit): Mijnheer de voorzitter, ik verwijs naar mijn vraag zoals ze schriftelijk werd ingediend.

Mevrouw de staatssecretaris, voorschotten die maal twee, maal vijf of zelfs maal tien gaan. Op sociale media is gebleken dat ze allesbehalve uitzonderlijk zijn. Facturen van honderden en soms duizenden euro's houden heel wat gezinnen in een financiële wurggreep. Dat is niet het enige lastige aspect. Ook de transparantie op welke manier deze voorschotten worden berekend werd al meermaals aangehaald. Voor de doorsnee consument is het bijna onmogelijk te weten wat een realistisch voorschot is.

Dat bleek onlangs ook uit het rapport van de CREG. Een gemiddeld gezin sloot een variabel contract in september af. De prijs voor twaalf maanden gas en elektriciteit was zo'n 6.200 euro. Deed het gezin dat twee weken eerder, in augustus, dan kwam dat bedrag op 9.700 euro. Dat toont aan hoe snel de prijzen kunnen wijzigen.

Test aankoop pleit voor vereenvoudiging variabele contracten en robuuste vergelijkingstool. Ze pleiten ervoor dat klanten snel en gemakkelijk kunnen zoeken hoe prijzen veranderen en of hun eindafrekening daar rekening mee houdt.

Mijn vragen:

U zat maandag (19/09) samen met de energieleveranciers hieromtrent. Wat zijn de conclusies uit dit overleg? Welke maatregelen stelt de energieleveranciers zelf voor? Welke had u voorgesteld? Welke zijn er dan uiteindelijk weerhouden?

Op welke manier zal u tegemoetkomen aan de vraag van Test Aankoop om de variabele contracten te vereenvoudigen en een vergelijkingstool op te zetten?

Binnen welke tijdsperiode kan dit allemaal gerealiseerd worden?

14.02 **Roberto D'Amico** (PVDA-PTB): Monsieur le président, madame la secrétaire d'État, Test Achats dénonçait, il y a quelques jours, la cacophonie qui existe entre les différents contrats variables et leurs méthodes d'indexation diverses. En effet, certaines entreprises utilisent leur propre méthode de calcul, tandis que d'autres utilisent celle de la CREG, le régulateur fédéral. D'autres encore utilisent celle de la VREG, le régulateur flamand. Ces différentes méthodes utilisées rendent plus complexe encore la comparaison des prix entre différents fournisseurs pour les consommateurs, qui paient donc encore plus cher cette crise énergétique.

La CREG a répondu à l'association de protection des consommateurs que le régulateur était conscient du problème et tentait de trouver une méthode de calcul uniforme entre tous les régulateurs.

Ma question est donc assez simple. Le gouvernement fédéral pourrait-il imposer une méthode de calcul uniforme, à laquelle les fournisseurs devraient se plier? Par ailleurs, l'association Test Achats prône que le gouvernement revienne à la situation d'avant 2018, c'est-à-dire à une situation où il y a maximum quatre indexations de prix par an. Envisagez-vous de limiter le nombre d'indexations possibles par an?

14.03 **Eva De Bleeker**, secrétaire d'État: Monsieur le président, je vais répondre aux deux questions en même temps.

Ik zal de vragen over de toepassing van de vele indexatievarianten bij de variabele energiecontracten samen beantwoorden.

Mevrouw Depraetere, het antwoord op het eerste deel van uw vraag werd reeds gegeven.

Les fournisseurs d'énergie utilisent la méthode de calcul de la charte de comparaison des prix du régulateur fédéral, la CREG, pour les contrats variables. Cette méthode calcule le prix annuel estimé des contrats variables en utilisant la dernière valeur connue des paramètres d'indexation. Le V-test du régulateur

flamand, la VREG, donne de son côté au consommateur un indice de l'avenir, avec un prix annuel estimé. Je suis au courant de cette problématique.

Wat betreft de vraag over de vereenvoudiging van de variabele tarieven en de verwijzing naar Test Aankoop, kan ik u mededelen dat wij de bezorgdheid delen dat er nood is aan een duidelijk kader om de vergelijking van variabele contracten toe te laten.

Concernant la simplification des tarifs variables demandée par Test Achats, je comprends ce que vous dites et cela m'inquiète également. Il est nécessaire d'avoir un cadre très clair pour pouvoir faire la comparaison entre les contrats variables, et ce n'est pas le cas actuellement.

Dat maakt het voor de consument zeer ingewikkeld. Pour l'instant, c'est donc très compliqué pour le consommateur.

Ik heb dat al aangekaart bij de bevoegde minister van Energie, mijn collega Tinne Van der Straeten, en zal blijven aandringen op meer duidelijkheid en overleg met de Gewesten.

Je l'ai déjà dit à ma collègue Tinne Van der Straeten, et je vais lui demander de continuer à avoir des consultations avec les Régions afin d'obtenir plus de clarté.

We zullen de suggesties in overweging nemen tijdens de besprekingen over het nieuwe consumentenakkoord energie.

Nous discutons actuellement du nouvel accord consommateur pour l'énergie. Nous tiendrons compte de vos remarques dans ces négociations.

14.04 **Melissa Depraetere** (Vooruit): Ik denk dat we een aantal vragen aan minister Van der Straeten zullen moeten stellen. Het moeilijke is natuurlijk dat het thema sterk opgesplitst is zowel binnen deze federale regering als tussen haar en de Gewesten.

14.05 **Roberto D'Amico** (PVDA-PTB): Madame la secrétaire d'État, je suis content que vous preniez ce problème à cœur et que vous en soyez consciente. Nous comptons donc sur votre ténacité pour arriver à vos fins. Je vous remercie.

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

De **voorzitter**: De samengevoegde vragen nrs. 55030373C en 55030851C van de heren Gilissen en Vermeersch worden omgezet in schriftelijke vragen.

*La réunion publique de commission est levée à 15 h 25.
De openbare commissievergadering wordt gesloten om 15.25 uur.*