

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

du

MERCREDI 26 OCTOBRE 2022

Après-midi

---

COMMISSIE VOOR ECONOMIE,  
CONSUMENTENBESCHERMING  
EN DIGITALE AGENDA

van

WOENSDAG 26 OKTOBER 2022

Namiddag

---

La réunion publique de commission est ouverte à 15 h 38 et présidée par M. Albert Vicaire.

De openbare commissievergadering wordt geopend om 15.38 uur en voorgezeten door de heer Albert Vicaire.

*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 Kathleen Verhelst aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De consumentenproblemen in de bouwsector" (55031008C)**

**01** **Question de Kathleen Verhelst à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Les problèmes rencontrés par les consommateurs dans le secteur de la construction" (55031008C)**

**01.01** **Kathleen Verhelst** (Open Vld): Mevrouw de staatssecretaris, als politica en ondernemer actief in de bouwsector vind ik dit een belangrijke vraag. U had enkele maanden geleden aangekondigd dat u aan de bijzondere raadgevende commissie Verbruik een advies had gevraagd over de belangrijkste consumentenproblemen in de bouw, om de bescherming van consumenten bij bouw- en renovatieprojecten te bevorderen. Diverse stakeholders zouden intussen bevroegd zijn. Het advies zou tegen eind augustus, begin september afgerond zijn.

Hebt u inmiddels het advies van de bijzondere raadgevende commissie ontvangen? Zo ja, wat zijn de belangrijkste conclusies? Zult u verdere stappen zetten in dit kader?

**01.02** Staatssecretaris **Eva De Bleeker**: Mevrouw Verhelst, ik heb inmiddels het advies van de bijzondere raadgevende commissie Verbruik inzake de consumentenproblemen in de bouwsector ontvangen. De volledige tekst van het advies kan worden geraadpleegd op de website van de brc Verbruik onder het nummer 2022-2050. Ik geef u de belangrijkste conclusies van dit advies en de gevolgen die ik hieraan zal geven.

De brc Verbruik is voorstander van een aanpak in drie opeenvolgende fasen, zoals voorgesteld door mijzelf, met name eerst preventie en sensibilisering van de consumenten en bedrijven, vervolgens optimalisering van de handhaving en de alternatieve geschillenbeslechting en tot slot de identificatie van situaties waarin een tussenkomst van de wetgever nodig zou zijn.

De brc Verbruik steunt ten volle mijn intentie om een uniek loket op te richten voor de bouwsector binnen de consumentenombudsdienst. Ik heb inmiddels een uitnodiging verstuurd naar de betrokken actoren om te starten met de uitvoering van dit punt. Mits hun constructieve medewerking kunnen we voor het einde van dit jaar met het project starten.

Tegelijkertijd zal mijn kabinet samen met de administratie werk maken van duidelijke en gebruiksvriendelijke informatiedocumenten die consumenten kunnen gebruiken om de financiële gezondheid en de betrouwbaarheid van aannemers na te gaan.

Wat de wet-Breyne betreft, is de brc Verbruik van mening dat het toepassingsgebied van deze wet verduidelijkt moet worden om consumenten en bedrijven meer rechtszekerheid te bieden en bepaalde juridische constructies te voorkomen die de omzeiling van de wet beogen.

De gewenste verduidelijkingen hebben onder andere betrekking op ruilovereenkomsten, coördinatieovereenkomsten en overeenkomsten die de aankoop van bepaalde zakelijke gebruiksrechten inhouden. Ik heb deze problematiek al voorgelegd aan mijn collega Vincent Van Quickenborne en zal samen met hem nagaan hoe we de gevraagde verduidelijkingen kunnen aanbrengen. Wat de wet-Breyne betreft, wordt bovendien voorgesteld om die, waar mogelijk, onder het toezicht van de Economische Inspectie te brengen.

Voorts is er binnen de brc Verbruik eensgezindheid over dat er een diepgaand onderzoek moet komen naar een specifieke wettelijke bescherming van de consument in het kader van casco- en renovatieprojecten. De brc stelt voor om daartoe een werkgroep op te richten waarin alle nodige deskundigen vertegenwoordigd zijn. Eerstdaags zal ik de nodige instructies geven voor de oprichting en de werking van die werkgroep.

De brc Verbruik is er helaas niet in geslaagd een gemeenschappelijk standpunt in te nemen wat betreft de uitbreiding van de bestaande verzekeringsplicht voor aannemers en de invoering van regels omtrent voorschotfacturen. Dat betreurt ik, maar het betekent niet dat ik deze punten zal laten wegvallen. Ik zal de werkgroep voor casco- en renovatieprojecten de opdracht geven om ook deze twee punten te onderzoeken en met een concreet voorstel te komen. Ik weet dat er vandaag snelle maatregelen voor deze punten gevraagd worden, maar we mogen niet uit het oog verliezen dat ze een fundamentele impact hebben op de werking van bouwbedrijven en dus ook op de kostprijs voor de consument. Noch de bouwbedrijven, noch de consumenten hebben belang bij ondoordachte regels die misschien meer nadelen dan voordelen opleveren.

Tot slot wil ik ook vermelden dat ik momenteel werk aan een wetsontwerp waarvan het advies van de brc Verbruik geen melding maakt. Zoals u weet, hebben consumenten recht op twee jaar wettelijke garantie wanneer zij een consumptiegoed aankopen bij een handelaar. De wettelijke garantie is evenwel niet van toepassing op consumptiegoederen die geleverd worden in het kader van een aannemingsovereenkomst. Er zijn echter geen valabele redenen waarom consumenten in dergelijke gevallen minder goed beschermd zouden moeten worden. Het wetsontwerp waaraan ik werk, zal het onderscheid wegwerken, zodat dienstverleners en verkopers op dezelfde wijze aansprakelijk zijn voor de consumptiegoederen die ze leveren aan consumenten. Zodra dat wetsontwerp klaar is, zal het worden voorgelegd aan de relevante adviesorganen.

**01.03 Kathleen Verhelst** (Open Vld): Mevrouw de staatssecretaris, dank u voor uw zeer uitgebreide antwoord. Ik had graag ook gehoord welke actoren er voor het einde van het jaar in die werkgroep zullen starten. Ik ben ook blij te vernemen dat er stappen worden gezet voor de rechtszekerheid en de consumentenbescherming in de bouw. Ik zal deze boeiende materie zeker verder opvolgen.

*Het incident is gesloten.*

*L'incident est clos.*

De **voorzitter**: Het antwoord was heel lang. Mag ik u vragen de spreektijd te respecteren?

Mevrouw Van Bossuyt heeft gevraagd haar vraag nr. 55031027C uit te stellen.

**02 Vraag van Reccino Van Lommel aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De op kinderen gerichte reclame voor ongezonde voeding" (55031207C)**

**02 Question de Reccino Van Lommel à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "La publicité pour des produits malsains ciblant les enfants" (55031207C)**

**02.01 Reccino Van Lommel** (VB): Mevrouw de staatssecretaris, jong geleerd is oud gedaan, zegt men altijd, maar ik was toch bijzonder verbaasd toen ik de cijfers van de Wereldgezondheidsorganisatie vernam. Daaruit bleek dat vorig jaar een op de vier kleuters, een op de zes kinderen en een op de negen pubers in België met overgewicht kampen.

Binnen de voedingssector lopen een aantal zelfregulerende acties, maar die acties schieten duidelijk tekort. De Hoge Gezondheidsraad heeft daarom een reeks aanbevelingen gedaan om de reclame voor ongezonde voeding die gericht is op kinderen beter te reguleren.

Mevrouw de staatssecretaris, ik hoor graag van u of u van oordeel bent dat de Belgian Pledge, het engagement van de voedingssector, volstaat om de toenemende zwaarlijvigheid bij jonge kinderen tegen te gaan.

Wat is uw standpunt, als staatssecretaris, inzake de geformuleerde aanbevelingen?

Wij merken dat andere Europese landen ondertussen wetgevende initiatieven hebben genomen. Bij ons is dat nog niet het geval. Is er een wetsontwerp in de maak dat een aantal van deze aanbevelingen, of een aantal aanbevelingen dat u zelf aanbrengt, omzet in wetgeving?

**02.02** Staatssecretaris **Eva De Bleeker**: Dit antwoord is korter dan het vorige. Dat was lang omdat er vele bijvragen waren.

De Belgian Pledge is een zelfreguleringsinitiatief van de voedingssector in verband met verantwoorde reclame voor kinderen. Voor de geselecteerde media, waaronder radio, televisie, bioscoop, sociale netwerken en *product placement*, gaan de deelnemende bedrijven duidelijke verbintenissen aan op het gebied van reclame voor kinderen van minder dan 12 jaar.

Op dit moment hebben 53 bedrijven zich aangesloten bij de Belgian Pledge. Dit initiatief is gebaseerd op de EU-Pledge, die moet worden versterkt op basis van de Europese gedragscode Farm to Fork.

Daarnaast besteedt de Food Advertising Code, ook een zelfreguleringsinitiatief, dat wordt gehanteerd door de Jury voor Ethische Praktijken inzake Reclame, ook bijzondere aandacht aan reclame gericht op kinderen.

Kinderen en jongeren zijn bijzonder kwetsbaar voor reclame. Ze komen via verschillende omgevingen en mediaplatformen in aanraking met voedingsmarketing, ook voor ongezonde voeding. Mijn kabinet heeft onlangs deelgenomen aan een overleg met Vlaamse minister van Media, Benjamin Dalle, en het kabinet van de minister van Volksgezondheid, alsook de relevante stakeholders over de kwestie van reclame voor ongezonde voeding voor kinderen. Momenteel wordt binnen die werkgroep bekeken welke initiatieven kunnen worden genomen. Ook een herziening van de Belgian Pledge wordt overwogen.

In het advies van de Hoge Gezondheidsraad wordt inderdaad verwezen naar wetgevende initiatieven in andere landen, maar het zal u niet ontgaan zijn dat slechts een van die landen een lidstaat is van de Europese Unie. Dat is geen toeval. De Europese richtlijnen inzake media en handelspraktijken laten de lidstaten immers niet toe om nationale regels aan te nemen die niet in de richtlijnen staan. Meer nog: de Europese mediarijchtlijn zegt expliciet dat de problematiek van reclame voor ongezonde voeding aangepakt moet worden via zelfregulering van de sector. Het is dus niet evident om de aanbevelingen van de Hoge Gezondheidsraad in wetgeving te gieten.

Daarom ben ik, samen met de minister van Volksgezondheid en de Vlaamse minister van Media van mening dat de problematiek moet worden aangepakt via zelfregulering. Volledigheidshalve vermeld ik ook dat de reclame via tv, radio en andere audiovisuele kanalen een bevoegdheid is van de gemeenschappen en niet van de federale overheid.

**02.03** **Reccino Van Lommel** (VB): Mevrouw de staatssecretaris, u geeft terecht aan dat de jonge consumenten vatbaar zijn voor reclame voor ongezonde voeding. Ik weet ook wel dat de media Vlaamse materie zijn. Desalniettemin stel ik vast dat de Belgian Pledge vandaag onvoldoende is, ook al zijn er 53 bedrijven bij aangesloten.

Het is spijtig dat we door de Europese richtlijn zelf onvoldoende maatregelen kunnen nemen, want dat beperkt ons toch wel in de eigen bewegingsvrijheid. We kunnen geen eigen regels invoeren. Zelfregulering lost niet alles op, mevrouw de staatssecretaris. Ik kan alleen maar hopen dat die Belgian Pledge verder wordt bekeken en onderhandeld. Het is een belangrijke problematiek, de cijfers van de Wereldgezondheidsorganisatie spreken voor zich. Er is dus actie vereist.

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

**03** **Samengevoegde vragen van**

- Reccino Van Lommel aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De voorschotfacturen voor energie" (55031227C)
- Roberto D'Amico aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De berekeningsmethoden voor variabele energiecontracten (vervolg)" (55031388C)
- Roberto D'Amico aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "Het aan de energieleveranciers gestelde ultimatum" (55031389C)
- Albert Vicaire aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De misbruiken van energieleveranciers bij het vaststellen van de maandelijkse voorschotfacturen" (55031492C)
- Gilles Vanden Burre aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De bescherming van de consumenten met betrekking tot de energieprijzen" (55031510C)
- Catherine Fonck aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De energieleveranciers in de context van de energiecrisis en de consumentenbescherming" (55031555C)

### **03** Questions jointes de

- Reccino Van Lommel à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Les factures d'acompte pour l'énergie" (55031227C)
- Roberto D'Amico à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Les méthodes de calcul d'un contrat variable d'énergie (suite)" (55031388C)
- Roberto D'Amico à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "L'ultimatum fixé aux fournisseurs d'énergie" (55031389C)
- Albert Vicaire à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Les abus des fournisseurs d'énergie dans la fixation des acomptes mensuels" (55031492C)
- Gilles Vanden Burre à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "La protection des consommateurs face aux prix de l'énergie" (55031510C)
- Catherine Fonck à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "La protection des consommateurs concernant les fournisseurs d'énergie" (55031555C)

**03.01** **Reccino Van Lommel** (VB): Mevrouw de staatssecretaris, het regent klachten over de energiefactuur en u verklaarde in de media dat u dat beu bent. Consumenten kunnen hun energieleverancier moeilijk bereiken om overleg te plegen over hun contract of de eventuele verhoging van hun voorschot. Het is moeilijk te ageren tegen de weigering van de energieleverancier om het voorschot niet te verhogen, als men noch via de telefoon noch via e-mail een antwoord krijgt.

Er is amper transparantie. Het triestigste vind ik wel de bewering dat er geen personeel is om klanten te helpen die vragen hebben, bijvoorbeeld over contracten die door de leverancier op het einde van de looptijd worden omgezet, terwijl er wel genoeg personeel is om mensen nieuwe energiecontracten aan te smeren.

U zult de energieleveranciers op het matje roepen. Dat wordt ook echt tijd. Hebt u hierover al overleg gehad met FEBEG? Welke afspraken werden er gemaakt? Welke maatregelen neemt u opdat de energieleveranciers volledige transparantie en medewerking zullen verlenen? Het gaat niet alleen over de bereikbaarheid, maar ook over de transparantie van de contracten en de mogelijkheid om contracten te wijzigen, iets waarop de klant recht heeft. Welke bescherming kunt u de getroffen gezinnen bieden? Bent u de mening toegedaan dat een verdere regulering wenselijk en noodzakelijk is?

**03.02** **Roberto D'Amico** (PVDA-PTB): Monsieur le président, Madame la secrétaire d'État, au début du mois, je vous avais posé une question sur les différentes méthodes d'indexation de l'acompte mensuel des factures d'énergie pour les contrats variables et sur le chaos pour les consommateurs que ces différentes méthodes de calcul génèrent. Vous m'aviez indiqué que vous partagiez la préoccupation du besoin d'un cadre clair pour permettre la comparaison des contrats variables et même que vous tiendriez compte de nos remarques pour revoir ce cadre.

Le ministre Dermagne a également répondu à ma question en disant qu'un système unique de calcul d'indexation faisait partie des points d'attention et de réflexion pour améliorer le système tel que le gouvernement s'y est engagé avec la CREG.

Puisque libéraux et socialistes semblent d'accord sur la nécessité de clarifier ce cadre et d'adopter une seule méthode de calcul, pouvez-vous m'expliquer pourquoi cette mesure n'a toujours pas été adoptée afin de permettre une meilleure comparaison des offres de contrats variables et d'encadrer l'indexation des factures d'acompte?

J'en viens à ma deuxième question. Madame la secrétaire d'État, lors d'un passage dans l'émission

*De Zevende Dag*, vous avez fixé un ultimatum aux fournisseurs d'énergie qui n'assurent pas un service client correct. Vous leur avez donné une semaine pour présenter une "feuille de route claire" et vous avez même indiqué que vous iriez peut-être en justice pour agir si les fournisseurs continuent à se montrer têtus. Comme je l'évoque dans une autre question, les méthodes de calcul pour augmenter les acomptes des contrats variables sont diverses et les consommateurs sont perdus quand ils tentent de comprendre leur facture.

Le SPF Économie a déjà reçu 1 634 notifications cette année et le médiateur a reçu deux fois plus de plaintes au cours des huit premiers mois de l'année. Il est très difficile de joindre son fournisseur. Les gens attendent des heures et des heures au téléphone avant d'avoir une réponse ou ils finissent parfois par abandonner tant cette attente est interminable.

Madame la secrétaire d'État, pouvez-vous nous indiquer qui sont les sept fournisseurs concernés par votre rappel à l'ordre? Parmi eux, combien ont remis cette fameuse "feuille de route" depuis votre annonce, il y a maintenant plus d'une semaine? Allez-vous mettre vos menaces à exécution s'il reste encore des récalcitrants? Allez-vous introduire des temps d'attente maximum pour obliger les fournisseurs à répondre rapidement aux appels de leurs clients?

**03.03 Albert Vicaire** (Ecolo-Groen): *Madame la secrétaire d'État, en ces temps de crise énergétique, il est particulièrement important que les fournisseurs d'énergie respectent bien toutes leurs obligations légales à l'égard de leurs clients. Or, certains fournisseurs ne laissent leurs clients diminuer que de 20 % l'acompte mensuel proposé.*

*Je m'étonne de cela, étant donné qu'à ma connaissance les fournisseurs d'énergie doivent fixer les acomptes selon les desiderata des clients. Et en effet, dans l'hypothèse où un client décide de consommer beaucoup moins d'énergie, il fait totalement sens qu'il puisse diminuer ses acomptes comme il l'entend.*

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

*- Pouvez-vous me confirmer que les fournisseurs d'énergie ne peuvent pas refuser à leurs clients une diminution de plus de 20 % de l'acompte par rapport au montant proposé? Autrement dit, le client peut-il bien fixer l'acompte qu'il souhaite peu importe à quel point il descend en-dessous de ce que lui propose son fournisseur?*

*- Si tel est le cas, alors pouvez-vous rappeler aux fournisseurs d'énergie leurs obligations vis-à-vis de leurs clients? Pour votre information, la même question est adressée à la Ministre de l'Énergie mais il n'en demeure pas moins qu'elle relève également de la protection des consommateurs.*

**03.04 Gilles Vanden Burre** (Ecolo-Groen): Monsieur le président, Madame la secrétaire d'État, au-delà des questions posées par mes collègues, je voudrais faire référence à une question concernant la protection des consommateurs et des indépendants face à l'augmentation des prix. Le ministre Clarinval m'a répondu la semaine dernière les éléments suivants que je veux examiner avec vous. Il me disait que le gouvernement souhaitait étendre le code de conduite existant des fournisseurs d'énergie envers le consommateur à la protection des indépendants et des PME en l'adaptant à leurs spécificités. Il ajoutait qu'il allait débiter les négociations avec la FEBEG qui représente le secteur des fournisseurs d'énergie.

La situation étant extrêmement délicate – je pense que nous le savons tous – pour les particuliers et pour les entreprises, en particulier les travailleurs indépendants, il précisait qu'il allait aussi discuter avec les fournisseurs et examiner la mise en place d'une garantie d'État qui serait potentiellement procurée aux fournisseurs. Ceux-ci pourraient alors éviter des difficultés eux-mêmes, mais pourraient aussi aider à mettre en place des moratoires de paiement pour certains secteurs de l'économie ou certains citoyens.

Madame la secrétaire d'État, pouvez-vous rappeler les principaux principes du code de conduite existant aujourd'hui pour les consommateurs particuliers? Combien de demandes de recours et de demandes de report de paiement ou d'étalement les fournisseurs ont-ils reçues de la part des consommateurs depuis janvier 2022? Je vous pose cette question pour connaître l'impact concret d'un élargissement de ce système aux indépendants, ce que nous soutenons.

Enfin, concernant la garantie d'État, quel est l'état des lieux des discussions? Cela concernerait-il aussi le fait de protéger les particuliers face à leurs factures?

Le **président**: Enfin, nous avons une question de Mme Fonck qui a été introduite plus tard mais tout le

monde est au courant, tant le cabinet que le secrétariat.

**03.05 Catherine Fonck** (Les Engagés): Monsieur le président, je tiens à préciser que c'est dû à un *bug* dans l'encodage des questions.

Madame la secrétaire d'État, vous avez effectivement un peu bombé le torse dans les médias récemment. C'est un peu l'habitude du gouvernement, de vous peut-être moins souvent, mais beaucoup plus de vos collègues et pas toujours à bon escient, je crois, mais c'est une autre question. Compte tenu des différentes difficultés pour les consommateurs, vous avez donné une échéance d'une semaine aux fournisseurs en les menaçant d'aller en justice s'il n'y avait pas d'amélioration au niveau du service à la clientèle.

Nous voici bien plus qu'une semaine plus tard et je souhaiterais que vous nous précisiez un peu les choses. Peut-on parler ou pas d'une amélioration? En tout cas, sur le terrain, différentes personnes me disent que rien n'a changé. Vous parlez d'une amélioration. Comment va-t-on l'objectiver? En effet, tout le monde peut dire qu'il y a une amélioration. Est-ce vrai ou pas? Sur quels critères? Des amendes administratives ont-elles été infligées? Enfin, irez-vous en justice puisque c'est ce que vous avez menacé de faire?

On sait qu'il y a maintenant une forte diminution du prix du gaz qui a plongé de plus de 350 euros/MWh à environ 100 euros/MWh. N'est-il dès lors pas urgent d'exiger des fournisseurs de diminuer rapidement et surtout d'adapter mensuellement le montant des acomptes, comme ils l'ont fait quand le prix était à la hausse, pour vraiment desserrer l'étau qui pèse à la fois sur les ménages, sur les entreprises et les indépendants? N'est-il pas urgent d'exiger de tous les fournisseurs, puisque ce n'est pas le cas aujourd'hui, qu'ils mettent à disposition de leurs clients un outil en ligne pour leur permettre de saisir la consommation de leur compteur et les coûts qui y sont liés? Enfin, *quid* d'exiger ou pas le retour de contrats fixes?

**03.06 Staatssecretaris Eva De Bleeker:** Dank u voor de vragen. Het is duidelijk dat bepaalde leveranciers er niet in slagen om consumenten de dienstverlening te geven waar ze recht op hebben. Het is mijn plicht als staatssecretaris voor Consumentbescherming om alles in het werk te stellen om die correcte dienstverlening te garanderen. Om die reden heb ik recentelijk de diensten van de Economische Inspectie verzocht een analyse te maken van de huidige praktijken van leveranciers die de bepalingen van het Wetboek economisch recht en het Consumentenakkoord energie niet respecteren. De gesignaleerde praktijken gaan concreet over het gebrek aan transparante voorschotten en eindfacturen en de bereikbaarheid van de energieleveranciers.

Mijn kabinet kreeg lucht van praktijken waarbij consumenten zonder toelichting voorstellen van voorschotwijzigingen ontvingen. Vragen van consumenten daarover aan de leveranciers bleven onbeantwoord. Ik heb de betrokken energieleveranciers gewezen op die tekortkomingen en een plan van aanpak geëist zodat ze op korte termijn hun verplichtingen zullen nakomen. De strafrechtelijke onderzoeken van de Economische Inspectie lopen momenteel nog. Daardoor kan ik de betrokken energieleveranciers niet bij naam noemen.

Alle energieleveranciers in kwestie hebben intussen wel een toelichting en een plan van aanpak overgemaakt, dat nu beoordeeld wordt. Ze hebben ook afzonderlijk met mijn kabinet alle initiatieven besproken. Verder heeft er ook overleg plaatsgevonden met de sectorfederatie FEBEG. Die gaf gevolg aan enkele van mijn voorstellen voor meer transparantie en ze zal instrumenten ontwikkelen en verbeteren om de transparantie over de berekening van de voorschotfactuur te verhogen. De bereidheid is dus gelukkig fors toegenomen. De concrete maatregelen zullen binnenkort meegedeeld worden. Indien toch zou blijken dat er geen drastische maatregelen worden overwogen om de handelspraktijken overeen te doen stemmen met de bepalingen van het Wetboek economisch recht en het Consumentenakkoord energie, dan zal ik, zoals aangekondigd, verdere juridische stappen ondernemen.

Wat de vraag van de heer Vicaire met betrekking tot de wijziging van de voorschotfactuur betreft, daarvoor is er transparantie nodig, conform de bepalingen van de elektriciteit- en gaswet, het Wetboek economisch recht en het Consumentenakkoord energie, met bijzondere aandacht voor de volgende verplichtingen.

De leverancier komt met de huishoudelijke afnemer overeen wat de berekeningswijze van de voorschotten is. Bij de vaststelling van het bedrag van de voorschotten en bij elke wijziging van dit bedrag op initiatief van de leverancier, verschaft de leverancier aan de huishoudelijke afnemer een verantwoording van de berekeningswijze. Het is daarbij onvoldoende uitsluitend te verwijzen naar het voorgestelde verbruik van de huishoudelijke afnemer.

De wijziging van het bedrag van de voorschotten op voorstel van de leverancier wordt slechts aangerekend indien de huishoudelijke afnemer zich hiertegen niet verzet binnen de 15 dagen na voorafgaande kennisgeving door de leverancier van het initiatief tot wijziging en de verantwoording. Het verbod om consumenten op enigerlei wijze te misleiden, onder andere het voorstellen van voorschotten die redelijkerwijze niet verantwoord kunnen worden, gelet op het gebruik van de afnemer en de toepasselijke tarieven. De consument kan de energieleverancier steeds opbellen om de situatie toe te lichten waarom hij het bedrag op de voorschotfactuur wenst aan te passen. Ook de voorschotwijziging zal naar aanleiding van het overleg met de energieleveranciers verder verduidelijkt worden.

En ce qui concerne le temps d'attente des appels, je travaille pour le moment - en collaboration avec le secteur des contacts avec la clientèle - à la révision de la Charte du client lancée en 2011. Pour l'instant, seuls quelques fournisseurs l'ont signée. De 2011 à 2022, le secteur des contacts avec la clientèle a énormément évolué et s'est développé au moyen de canaux de contact supplémentaires et de nouvelles technologies telles que les *chatbots*.

L'accent sera de nouveau mis sur la réduction des temps d'attente. Au cours de la révision de la Charte, la Fédération des fournisseurs d'énergie sera également impliquée, car l'objectif est que le texte soit signé par tout le secteur.

Wat de vraag van mevrouw Fonck over de herintroductie van vaste contracten betreft, is het momenteel zo dat de situatie op de energiemarkt zeer complex is. De prijzen zijn nog veel te hoog en te volatiel om de consument een aanvaardbaar vast tarief te kunnen bieden voor de volledige duur van een contract. Zo loopt de consument mogelijk het risico te hoge voorschotfacturen te betalen in een dalende prijsstructuur.

En ce qui concerne la question de M. D'Amico, la CREG a développé en 2013 et en concertation avec le secteur une charte des bonnes pratiques pour les sites web comparateurs de prix vu les nombreuses initiatives pour comparer les offres des fournisseurs d'énergie.

Une mise à jour a eu lieu en 2018. Cette méthode calcule l'estimation actuelle du coût annuel des produits à prix variable sur la base de la dernière valeur connue du paramètre d'indexation. Les régulateurs régionaux ont aussi développé des comparateurs de prix pour l'électricité et le gaz naturel. Ils comparent l'offre commerciale des fournisseurs d'électricité et de gaz naturel dans leurs régions respectives.

Les résultats de l'enquête destinée à évaluer l'accord de consommation d'énergie soulignaient l'uniformisation de la méthode de calcul pour les contrats variables.

Après concertation entre les régulateurs belges de l'énergie, il a été décidé d'utiliser sous peu une méthode uniforme pour le calcul du coût annuel estimé des contrats à prix variable pour l'électricité et le gaz naturel. La méthode présentera le classement le plus faible des offres de produits des fournisseurs dans l'intérêt du consommateur.

Nous continuerons à suivre cette méthode et, si nécessaire, nous l'améliorerons.

En ce qui concerne la question de M. Vanden Burre sur l'éventuelle extension de l'accord de consommation énergie aux indépendants et PME, je vous informe que cette option est reprise dans l'analyse de l'évaluation de l'accord de consommation énergie en ce moment. En plus de la réglementation en vigueur, l'accord de consommation énergie comporte des accords destinés à la protection du consommateur contre d'éventuelles pratiques abusives ou la désinformation sur leurs relations avec le fournisseur d'énergie.

L'accord prévoit une série de dispositions encadrant les matières suivantes:

- les ventes conclues en dehors de l'établissement;
- les ventes à distance;
- la transparence des prix;
- le traitement des plaintes et des questions spécifiques au marché de l'énergie (déménagement ou transfert).

Een deel van de bevraging die ik samen met mijn collega's organiseerde, had betrekking op de mogelijke uitbreiding naar zelfstandigen en kmo's, rekening houdend met de bescherming die reeds bestaat voor kmo's in het Wetboek economisch recht en in de elektriciteits- en gaswet.

Momenteel buigen we ons over de concrete verbeterpunten en acties. De uitbreiding naar de zelfstandigen en kmo's is ook sterk afhankelijk van de inhoud van de bepalingen. Een dergelijke evaluatieanalyse uitvoeren is echter wel complex, aangezien in tussentijd bepaalde onderdelen van het consumentenakkoord wettelijk bepaald zijn.

Wat uw vraag over het aantal afbetalingsplannen betreft, is tussen januari en juni 2022 het aantal afbetalingsplannen met een factor van iets meer dan 2 toegenomen, en de corresponderende bedragen met een factor van iets meer dan 3. Daar zitten uiteraard verschillen op per regio en per klantengroep. Consumenten hebben duidelijk meer betalingsfaciliteiten nodig. De eerste effecten van de gestegen prijzen zijn dus merkbaar.

Wat betreft uw vraag over de besprekingen over de staatswaarborg verwijs ik u graag naar mijn collega Tinne Van der Straeten, de minister van Energie. Dit is een dossier dat ik van zeer nabij opvolg. Ik heb inderdaad fors gereageerd in de pers, maar dat was enkel nadat ik al weken- en maandenlang in dialoog had gestaan met de energieleveranciers over de feiten die zich voordeden. Ik zal de zaak ook nauwgezet blijven opvolgen.

**03.07 Reccino Van Lommel (VB):** Mevrouw de staatssecretaris, we hebben het hier over een bijzonder groot probleem. Op dit moment organiseer ik een tour door heel Vlaanderen, waar ik toelichting en dergelijke geef over de huidige energiecrisis, een thema dat mij na aan het hart ligt. Ik kom er in contact met een heleboel mensen en hoor er veel verhalen, ook van mensen die te maken krijgen met een in gebreke blijvende klantendienst. Soms gaat dat heel ver. De consument wil bijvoorbeeld een voorschotverhoging weigeren, maar raakt niet binnen, waardoor er dagen en weken verstrijken en die weigering uiteindelijk zelfs niet meer mogelijk is. Ik denk ook aan vragen rond facturen, de mogelijkheid van een maandelijkse afrekening die bepaalde leveranciers aanbieden, maar die niet toegepast kunnen worden, enzovoort.

U zegt nu dat het handvest herbekeken zal worden enzovoort, en dat is allemaal noodzakelijk, maar er moet ook keihard ingegrepen worden. Desnoods werken we een systeem uit met boeteclausules en dergelijke, waarbij energieleveranciers gestraft worden als ze bepaalde dienstverlening niet kunnen aanbieden. Zoals ik daarnet al zei, is het namelijk wel gemakkelijk om nieuwe klanten binnen te rijven, daarvoor is er blijkbaar wél voldoende personeel, maar niet om bestaande klanten te woord te staan en te luisteren naar hun grieven en problemen.

We spreken nu eenmaal over energiefacturen die soms oplopen tot 9.000 euro per jaar. Dat is heel veel geld. Die mensen moeten worden gehoord, en daarom is het heel belangrijk dat u met de regering voldoende noodzakelijke maatregelen neemt. Dank u wel.

**03.08 Roberto D'Amico (PVDA-PTB):** Madame la secrétaire d'État, je me réjouis d'entendre que vous allez uniformiser. J'espère que ce n'est pas juste une promesse comme le gouvernement a l'habitude d'en faire. Le problème se pose: si c'était uniformisé, le SPF Économie ou le médiateur n'auraient pas reçu autant de notifications. Nous attendons donc impatiemment que cette uniformisation ait lieu et nous suivrons ce dossier de très près, vous vous en doutez.

**03.09 Albert Vicaire (Ecolo-Groen):** Madame la secrétaire d'État, je vous propose d'utiliser l'expérience de l'IBPT concernant la réponse aux clients, avec un maximum de deux minutes avant d'avoir un appel. La difficulté de contacter les fournisseurs est un élément extrêmement important dans la possibilité de discuter du montant de l'acompte. Si on ne peut pas contacter le fournisseur, on ne peut pas discuter du montant de l'acompte. Quand les gens reçoivent l'acompte, ils se rendent compte du coût de l'énergie et ils adaptent leur comportement à la facture à venir. Ils diminuent leur thermostat; ils coupent un radiateur. Ils ont donc de bonnes raisons pour diminuer le montant de cet acompte.

Il faut insister auprès des fournisseurs pour qu'ils aient une certaine flexibilité. L'idée de Mme Fonck de changer au fur et à mesure le montant des acomptes en fonction de l'évolution du prix du gaz sur les marchés me semble une chose que l'on peut demander aux fournisseurs de gaz.

**03.10 Gilles Vanden Burre (Ecolo-Groen):** Madame la secrétaire d'État, je vous remercie pour cette longue réponse; elle était nécessaire au vu des urgences et de l'actualité. Vous avez décrit toute une série de possibilités qui se retrouvent dans cet accord de consommation énergie. Si j'ai bien compris, on va augmenter d'un facteur 2 les plans de paiement et les montants d'un facteur 3. Cela représente bien la crise



dans laquelle nous nous trouvons. Il est urgent que les indépendants et les PME aient accès à ce type d'accord. Il est clair que cela ne va pas tout résoudre.

Cela pourrait cependant offrir une protection supplémentaire, au lieu de rester coincé dans la relation commerciale, comme c'est trop souvent le cas. Il faut pouvoir recourir à un tel accompagnement, plan de paiement et d'apurement, de report, etc., de façon à garder la tête hors de l'eau en cette période.

**03.11 Catherine Fonck** (Les Engagés): Madame la secrétaire d'État, si vous me le permettez, j'émettrais quelques commentaires.

Tout d'abord, vos déclarations dans la presse étaient précises, puisque vous avez parlé de sept fournisseurs. J'imagine que ce n'étaient pas des paroles en l'air. Or, je note aujourd'hui que vous ne confirmez pas vos propos. Lorsqu'on profère des déclarations médiatiques, il faut ensuite pouvoir les étayer devant le Parlement.

Ensuite, je vous ai suggéré d'exiger de tous les fournisseurs qu'ils mettent à la disposition de leur clientèle un outil en ligne. Certains l'ont fait, les autres pas encore. L'objectif est que les clients puissent saisir leur relevé de consommation à partir de leur compteur et, par conséquent, les coûts afférents. Selon moi, il faut avancer sur ce point, que vous devrez peut-être intégrer dans la Charte des clients, à l'instar du temps d'attente pour les réponses. Cela dit, se pose la question du caractère suffisant d'une charte. En effet, on en produit beaucoup, mais leur application, pas seulement en ce domaine, nous laisse dubitatifs. Ne conviendrait-il pas, dès lors, d'élaborer un cadre réglementaire plus clair afin de protéger les consommateurs?

Enfin, j'en viens à la manière dont vous pourriez exiger des fournisseurs qu'à la lumière de ce qui fut décidé lors de l'augmentation des prix, ils diminuent mensuellement et renvoient le montant des acomptes, pour desserrer l'étau sur les ménages, les indépendants et les entreprises. Leur réponse qui consiste à dire que c'est le client qui décide me semble un peu courte et un peu facile. En effet, quand les prix montaient, les fournisseurs étaient proactifs; mais lorsqu'ils baissent, il revient aux clients de se débrouiller. En l'espèce, il reste du boulot! Je vous remercie de votre attention.

Le **président**: Merci, madame Fonck. Votre réplique clôt ces questions jointes fort importantes pour nos concitoyens.

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

De **voorzitter**: De vragen nrs. 55031361C en 55031363C van mevrouw Dierick zijn omgezet in schriftelijke vragen. Vraag nr. 55031397C van de heer Prévot is eveneens omgezet in een schriftelijke vraag.

**04 Vraag van Barbara Creemers aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De richtlijnen voor vegetarische benamingen" (55031464C)**

**04 Question de Barbara Creemers à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Les directives concernant les appellations végétariennes" (55031464C)**

**04.01 Barbara Creemers** (Ecolo-Groen): Mevrouw de staatssecretaris, mijn collega Dieter Vanbesien heeft over dit onderwerp in het voorjaar ook al een vraag gesteld, aan minister Dermagne. Ik heb een aantal jaren geleden daarover met hem ook al eens van gedachten gewisseld. Er zouden richtlijnen in opmaak zijn over de benaming van vegetarische en veganistische levensmiddelen.

Ik ga meteen over tot mijn vragen daarover, mevrouw de staatssecretaris.

Het voorstel voor de richtlijnen is niet openbaar. Waarom? Wanneer zullen ze wel openbaar worden? Wanneer zullen de richtlijnen van toepassing worden?

Hoe maken de instructies in de richtlijn het onderscheid tussen veganistisch en vegetarisch duidelijk? In welke specifieke richtlijnen is er voorzien?

Ik ben een beetje verbaasd dat die richtlijnen al zo ver gevorderd zijn, want vorig jaar heeft Europa zich tegen de opmaak van deze richtlijnen uitgesproken. We gaan in ons land dus verder dan wat op Europees

vlak werd afgesproken. Ik begrijp niet waarom wij ons daarmee nu moeten bezighouden. Waarom gaan wij daarmee verder?

Er bestaat immers al zoiets als de farm-to-forkstrategie op Europees niveau. Er bestaat ook al zoiets als de eiwittransitie op Vlaams niveau. Ik zie daarin een contradictie. Ik zie niet hoe we mensen aanzetten tot meer vegetarisch of plantaardig eten als we het tegelijkertijd voor de producenten moeilijker maken om producten op de markt te brengen of om daar vlot over te communiceren.

Ik vraag mij ook af in welke mate EVA, nu ProVeg Belgium, betrokken is. Next Food Chain is het belangrijkste bedrijvennetwerk van vegetarische en veganistische producten. Op welke manier zijn zij betrokken? Met welke andere stakeholders hebt u samengezeten? Welke adviezen hebben de experts, ProVeg en Next Food Chain, u gegeven? Hoe hebt u daarmee rekening gehouden?

**04.02** Staatssecretaris **Eva De Bleeker**: Mevrouw Creemers, de *guidelines* waaraan ik samen met de Economische Inspectie werk, zullen geen nieuwe verplichtingen invoeren, noch het bestaande rechtskader wijzigen. Deze *guidelines* zullen een overzicht bevatten van de bestaande wetgeving, van uitspraken door het Europees Hof van Justitie, internationale normen, en Belgische normen. De verschillende bepalingen zijn dus eigenlijk nu al van toepassing, maar nog niet gepubliceerd in de vorm van *guidelines*.

De *guidelines* zijn nog niet publiek omdat ze nog gefinaliseerd moeten worden. Op dit ogenblik worden de diverse standpunten van de betrokken actoren, inclusief EVA vzw, ProVeg en Next Food Chain, verder geanalyseerd, en worden er ideeën uitgewisseld om tot een definitieve tekst te komen.

Het onderscheid tussen veganistisch en vegetarisch wordt niet door de *guidelines* bepaald. Dat is reeds vastgelegd door de internationale ISO-norm nr. 23.662, die in juni 2011 in België is ingevoerd. Vegetarische en veganistische producten moeten voldoen aan dezelfde verplichtingen inzake voedselinformatie en aan het verbod op consumentenmisleiding, zoals alle andere voedingsproducten.

De EU-regelgeving en de rechtspraak voorzien niet in een bijzondere flexibiliteit voor vegetarische en veganistische producten. Het is mijn diensten dan ook niet duidelijk naar welke flexibiliteit u verwijst onder punt 4 van uw vraag.

De consumptie van vegetarische en veganistische producten neemt toe, waardoor de marktdeelnemers hun aanbod steeds meer uitbreiden. Het is daarom belangrijk dat ook voor dit gamma levensmiddelen de etikettering de aard van de producten precies en correct weergeeft, zodat enerzijds de consument juist geïnformeerd wordt en een weloverwogen keuze kan maken, en anderzijds een eerlijke concurrentie tussen ondernemingen kan worden gewaarborgd.

Zoals aangegeven slaan de *guidelines* op de bestaande regelgeving inzake voedselinformatie en het verbod op consumentenmisleiding. De eiwittransitie staat hier los van. Het kan niet de bedoeling zijn via *guidelines* van de Economische Inspectie invloed uit te oefenen op andere beleidsdomeinen. Dat zou manifest in strijd zijn met de wettelijke opdracht van de Economische Inspectie, met name een objectieve en onafhankelijke handhaving van de vigerende wetgeving.

Zodra de *guidelines* gefinaliseerd zijn, zal hierover gecommuniceerd worden via de gepaste kanalen.

**04.03** **Barbara Creemers** (Ecolo-Groen): Dank u wel, mevrouw de staatssecretaris, voor uw uitleg. Ik begrijp dat we moeten optreden tegen consumentenmisleiding, maar ik heb al een paar keer gevraagd naar cijfers daarover. Hoeveel mensen geven aan dat ze misleid werden door de huidige vegetarische benamingen? Als ik cijfers opvraag bij Test Aankoop, blijkt dat nihil te zijn. Niemand blijkt zich misleid te voelen omdat er ergens een vegetarische worst verkocht wordt.

Ik blijf het dus vreemd vinden dat we die *guidelines* zullen opstellen. Bij navraag blijkt dat niet het geval te zijn in Nederland, ook niet in Frankrijk of Duitsland, en op die landen richten we ons toch vaak. Als ik inzake de interne markt en marktverstoring elementen op tafel leg die voor ons erg belangrijk zijn, schermt men altijd met de woorden dat we niet strenger mogen zijn dan onze buurlanden. Ik begrijp dus niet waarom we het hier wel doen. Blijkbaar zijn we voor een vegetarisch worstje nog altijd strenger omdat er daar moet vermeld worden dat het gemaakt is op basis van plantaardige eiwitten. Maar als ik in de frituur een curryworst vraag, weet ik ook niet welke eiwitten erin zitten.

04.04 Staatssecretaris **Eva De Bleeker**: Niet veel waarschijnlijk...

04.05 **Barbara Creemers** (Ecolo-Groen): Ik vind het heel vreemd dat we voor een groep voedingsmiddelen waarvan we het gebruik willen aanmoedigen, belemmeringen invoeren om op de markt te komen. Ik hoop dat die *guidelines* snel openbaar worden zodat de publieke opinie zich erover kan uitspreken.

Als ik goed geïnformeerd ben, zitten er, naast ProVeg en naast Next Food Chain, veel stakeholders mee aan tafel die totaal niets te maken hebben met vegetarische producten op de markt maar zich wel bedreigd voelen. Ik vind het jammer dat zij meer in de pap te brokken hebben dan mensen die dag in, dag uit bezig zijn met de voeding van de toekomst, die we eigenlijk willen promoten.

Ik hoop dat u vooral luistert naar de bezorgdheden van ProVeg en Next Food Chain, want zij zijn daar dagelijks mee bezig.

Hebt u een idee wanneer de *guidelines* zullen gepubliceerd worden?

04.06 Staatssecretaris **Eva De Bleeker**: (...)

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

De **voorzitter**: Aan de orde is ten slotte vraag nr. 55031496C van de heer Freilich, maar hij is niet aanwezig.

*De openbare commissievergadering wordt gesloten om 16.26 uur.  
La réunion publique de commission est levée à 16 h 26.*