

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

COMPTE RENDU INTÉGRAL
AVEC
COMPTE RENDU ANALYTIQUE TRADUIT
DES INTERVENTIONS

INTEGRAAL VERSLAG
MET
VERTAALD BEKNOPT VERSLAG
VAN DE TOESPRAKEN

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

COMMISSIE VOOR ECONOMIE,
CONSUMENTENBESCHERMING EN DIGITALE
AGENDA

Mercredi

18-01-2023

Après-midi

Woensdag

18-01-2023

Namiddag

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

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

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

SOMMAIRE

- Questions jointes de 1
 - Patrick Prévot à Alexia Bertrand (Budget et 1
 Protection des consommateurs) sur "La
 "shrinkflation"" (55033092C)
 - Anneleen Van Bossuyt à Alexia Bertrand 1
 (Budget et Protection des consommateurs) sur
 "La réduflation" (55033139C)
 - Reccino Van Lommel à Alexia Bertrand (Budget 1
 et Protection des consommateurs) sur "La
 réduflation" (55033245C)

Orateurs: **Anneleen Van Bossuyt, Reccino Van Lommel, Alexia Bertrand**, secrétaire d'État au Budget et à la Protection des consommateurs, adjointe au ministre de la Justice et de la Mer du Nord

- Question de Reccino Van Lommel à Alexia 4
 Bertrand (Budget et Protection des
 consommateurs) sur "Les informations pour le
 consommateur" (55033244C)

Orateurs: **Reccino Van Lommel, Alexia Bertrand**, secrétaire d'État au Budget et à la Protection des consommateurs, adjointe au ministre de la Justice et de la Mer du Nord

- Question de Kathleen Verhelst à Alexia Bertrand 6
 (Budget et Protection des consommateurs) sur
 "Les présidences belge et suédoise du Conseil de
 l'UE" (55033271C)

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

- Question de Reccino Van Lommel à Alexia 7
 Bertrand (Budget et Protection des
 consommateurs) sur "Les plaintes incessantes
 des consommateurs visant le service clientèle des
 fournisseurs d'énergie" (55033274C)

Orateurs: **Reccino Van Lommel, Alexia Bertrand**, secrétaire d'État au Budget et à la Protection des consommateurs, adjointe au ministre de la Justice et de la Mer du Nord

INHOUD

- Samengevoegde vragen van 1
 - Patrick Prévot aan Alexia Bertrand (Begroting en 1
 Consumentenbescherming) over "Krimpflatie"
 (55033092C)
 - Anneleen Van Bossuyt aan Alexia Bertrand 1
 (Begroting en Consumentenbescherming) over
 "Krimpflatie" (55033139C)
 - Reccino Van Lommel aan Alexia Bertrand 1
 (Begroting en Consumentenbescherming) over
 "Krimpflatie" (55033245C)

Sprekers: **Anneleen Van Bossuyt, Reccino Van Lommel, Alexia Bertrand**, staatssecretaris voor Begroting en Consumentenbescherming, toegevoegd aan de minister van Justitie en Noordzee

- Vraag van Reccino Van Lommel aan Alexia 4
 Bertrand (Begroting en
 Consumentenbescherming) over "De informatie
 voor de consument" (55033244C)

Sprekers: **Reccino Van Lommel, Alexia Bertrand**, staatssecretaris voor Begroting en Consumentenbescherming, toegevoegd aan de minister van Justitie en Noordzee

- Vraag van Kathleen Verhelst aan Alexia Bertrand 6
 (Begroting en Consumentenbescherming) over
 "De Belgische en Zweedse voorzitterschappen
 van de EU-Raad" (55033271C)

Sprekers: **Kathleen Verhelst, Alexia Bertrand**, staatssecretaris voor Begroting en Consumentenbescherming, toegevoegd aan de minister van Justitie en Noordzee

- Vraag van Reccino Van Lommel aan Alexia 7
 Bertrand (Begroting en
 Consumentenbescherming) over "De
 aanhoudende klachten van consumenten omtrent
 de klantendiensten van energieleveranciers"
 (55033274C)

Sprekers: **Reccino Van Lommel, Alexia Bertrand**, staatssecretaris voor Begroting en Consumentenbescherming, toegevoegd aan de minister van Justitie en Noordzee

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

COMMISSIE VOOR ECONOMIE,
CONSUMENTENBESCHERMING
EN DIGITALE AGENDA

du

van

MERCREDI 18 JANVIER 2023

WOENSDAG 18 JANUARI 2023

Après-midi

Namiddag

De openbare commissievergadering wordt geopend om 13.35 uur en voorgezeten door de heer Stefaan Van Hecke.

La réunion publique de commission est ouverte à 13 h 35 et présidée par M. Stefaan Van Hecke.

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

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

De **voorzitter**: Mevrouw de staatssecretaris, welkom en mijn beste wensen voor het nieuwe jaar! We hopen de goede samenwerking, die we vorig jaar hebben aangevat, dit jaar voort te zetten.

01 Questions jointes de

- Patrick Prévot à Alexia Bertrand (Budget et Protection des consommateurs) sur "La "shrinkflation"" (55033092C)

- Anneleen Van Bossuyt à Alexia Bertrand (Budget et Protection des consommateurs) sur "La réduflation" (55033139C)

- Reccino Van Lommel à Alexia Bertrand (Budget et Protection des consommateurs) sur "La réduflation" (55033245C)

01 Samengevoegde vragen van

- Patrick Prévot aan Alexia Bertrand (Begroting en Consumentenbescherming) over "Krimpflatie" (55033092C)

- Anneleen Van Bossuyt aan Alexia Bertrand (Begroting en Consumentenbescherming) over "Krimpflatie" (55033139C)

- Reccino Van Lommel aan Alexia Bertrand (Begroting en Consumentenbescherming) over "Krimpflatie" (55033245C)

Aangezien de heer Prévot niet aanwezig is, vervalt zijn vraag.

01.01 **Anneleen Van Bossuyt** (N-VA): Mevrouw de staatssecretaris, onze fractie wenst u het allerbeste voor 2023. Dat het een vruchtbaar en boeiend jaar mag worden. Ik zet de traditie voort en verwijs naar de schriftelijke versie van mijn vraag.

Geachte staatssecretaris, vorige maand stelde ik u enkele vragen over 'krimpflatie', een fenomeen waarbij producten niet in prijs worden verhoogd, maar die wel minder inhoud in de verpakking bevatten dan voordien. Een praktijk die fabrikanten verklaren als het gevolg van het aanpassen van ingrediënten, aanpassingen in verpakkingen of een manier om in te spelen op kleinere huishoudens. Maar eigenlijk is het gewoon een manier om prijsstijgingen door te voeren zonder dat de

01.01 **Anneleen Van Bossuyt** (N-VA): *La réduflation signifie que le prix des produits n'augmente pas, mais que le volume que contient l'emballage est réduit. De cette façon, les fabricants appliquent des augmentations de prix sans que les consommateurs ne s'en aperçoivent. La France examine la question de savoir si ce phénomène peut être considéré comme une pratique commerciale*

consument zich hiervan bewust zou worden.

U bevestigde toen dat het zeer waarschijnlijk is dat een zichtbare prijsstijging het consumentengedrag meer beïnvloedt dan een minder zichtbare volumebeperking, wat de praktijk verklaart, maar gaf niet aan initiatieven te nemen om deze praktijk tegen te gaan.

In Frankrijk gaf uw evenknie nochtans de opdracht om onderzoek uit te voeren of dit toch niet gezien kan worden als een misleidende handelspraktijk.

Vandaar volgende vragen:

Zal u eveneens de opdracht geven tot verder onderzoek naar het fenomeen van krimpflatie?

Zal u initiatieven nemen om de consument bewust te maken van dit fenomeen?

Zal u overleg plegen met de industrie opdat zij transparanter zouden zijn naar volumewijzingen van hun producten?

01.02 Reccino Van Lommel (VB): Mevrouw de staatssecretaris, ook mijn allerbeste wensen voor het nieuwe jaar. Het is de eerste keer dat we elkaar ontmoeten in een vragenronde en ik ben ervan overtuigd dat we met u dezelfde goede samenwerking zullen hebben als met uw voorgangster, mevrouw De Bleeker.

Over krimpinflatie heb ik uw collega Dermagne reeds ondervraagd, omdat het kleiner maken van verpakkingen in de winkel een van de middelen is om het hoofd te bieden aan de inflatie. Naast de verhoging van de prijs van de winkelkar, wordt ook die techniek alsmear vaker toegepast. Dat zal ook niet stoppen en de consument is zich daar niet altijd van bewust, omdat de goederen wel aan dezelfde prijs worden verkocht.

Mevrouw de staatssecretaris, bent u de mening toegedaan dat op de verpakking dient vermeld dat de inhoudshoeveelheid werd aangepast, zodat de consument zich er van bewust wordt dat hij tegen dezelfde prijs minder aankoopt? Hebt u een idee of cijfers omtrent de krimpinflatie van de voorbije maanden en hoe breed wordt de techniek toegepast?

01.03 Staatssecretaris Alexia Bertrand: Ook ik bied u mijn beste wensen aan en vooral wens ik u een goede gezondheid. Gelet op de vraag van de heer Prévot heb ik mijn antwoord in twee talen voorbereid.

Je confirme la réponse de ma prédécesseuse, qui est la position officielle de l'Inspection économique. Pour autant que la quantité indiquée sur l'emballage corresponde à son contenu réel et pour autant que l'entreprise indique le prix à l'unité de mesure en plus du prix de vente, la *shrinkflation* ne constitue pas en tant que telle une pratique commerciale trompeuse. Il appartient au consommateur d'être vigilant et de vérifier quelle quantité nette est indiquée sur l'emballage et, le cas échéant, d'effectuer la comparaison des prix sur la base du prix à l'unité de mesure plutôt que sur la base du prix de vente d'un emballage donné.

déloyale.

La secrétaire d'État va-t-elle également faire examiner ce phénomène? Prendra-t-elle des initiatives pour sensibiliser les consommateurs à ces pratiques? Va-t-elle se concerter avec l'industrie pour que celle-ci communique de manière plus transparente tout changement de volume à l'avenir?

01.02 Reccino Van Lommel (VB): Nous constatons que les fabricants réduisent souvent la taille de leurs emballages afin de répercuter l'inflation sur les consommateurs sans qu'ils s'en aperçoivent.

La secrétaire d'État estime-t-elle que les fabricants doivent indiquer les adaptations de volume sur les emballages? Dispose-t-elle de chiffres concernant l'ampleur du phénomène de la réduflation au cours des derniers mois?

01.03 Staatssecretaris Alexia Bertrand: *Shrinkflation* is volgens de Economische Inspectie geen misleidende handelspraktijk, zolang de op de verpakking vermelde hoeveelheid overeenkomt met de inhoud, en het bedrijf naast de verkoopprijs ook de prijs per meeteenheid vermeldt. De consument kan waakzaam zijn en de eenheidsprijzen vergelijken. Bedrijven kunnen de gewijzigde hoeveelheid op de verpakking vermelden, maar dat is geen verplichting. De regering kan een

Rien n'empêche les entreprises d'indiquer sur l'emballage une information claire relative à la quantité nette modifiée. Cependant, ce n'est pas une obligation légale. Le gouvernement ne peut pas non plus introduire cette obligation puisque la législation européenne applicable vise une harmonisation maximale.

In een eengemaakte interne markt zoals die van de Europese Unie heeft het uitdrukkelijk vermelden van de wijziging van de netto-inhoud van de verpakking bovendien weinig nut. Eenzelfde product dat te koop wordt aangeboden in uw lokale supermarkt, kan immers geproduceerd zijn in 27 verschillende lidstaten in tientallen verschillende verpakkingen met verschillende nettohoeveelheden. Er is, met andere woorden, geen vaststaand referentiepunt.

Ik benadruk evenwel wat ik eerder heb gezegd: krimpflatie an sich is geen misleidende handelspraktijk. Wanneer krimpflatie daarentegen gepaard zou gaan met bijvoorbeeld incorrecte of dubbelzinnige verklaringen van de producent met betrekking tot de nettohoeveelheid, kan er wel degelijk sprake zijn van een misleidende handelspraktijk. Elke situatie moet geval per geval worden beoordeeld. Waar nodig zal de Economische Inspectie handhavend optreden.

Mijn diensten konden geen consumentenklachten terugvinden omtrent krimpflatie. Samen met u moet ik dan ook vaststellen dat de gemiddelde Belgische consument veel intelligenter en waakzamer is dan wat bepaalde mediaoutlets en -organisaties laten uitschijnen.

01.04 **Anneleen Van Bossuyt** (N-VA): Mevrouw de staatssecretaris, ik had u hier inderdaad al eerder vragen over gesteld en toen hebt u ook gewezen op het belang van de overeenkomst tussen de effectieve hoeveelheid en de hoeveelheid die vermeld wordt. Ik zei toen ook dat uit cijfers van 2020 die uw voorgangster, Eva De Bleeker, na een vraag van mij had gegeven, bleek dat die hoeveelheden bij bijna de helft niet overeenkomen. Daar zit dus wel een probleem.

Ik had ook een aantal concrete vragen gesteld over de initiatieven die in Frankrijk genomen zijn. Daar bekijkt men eventuele initiatieven rond krimpflatie. Ik vroeg om de consument daar bewuster van te maken. U zegt dat wij de consument onderschatten. Ik denk echter dat het nooit kwaad kan de mensen erop te wijzen dat deze zaken kunnen gebeuren, bijvoorbeeld bij een pak koekjes waar voorheen 200 gram in zat terwijl er nu 150 gram in zit, maar waarvoor ze toch dezelfde prijs betalen, waardoor ze denken dat de prijs niet gestegen is.

Gisteren maakte de heer Baert, professor aan de beste universiteit van Vlaanderen, de Universiteit Gent, en arbeidseconoom een interessante bedenking. Hij zei dat de regering tot nu toe gefocust heeft op de hoge energieprijzen, maar dat we nu misschien moeten

dergelijke verplichting ook niet invoeren, aangezien de Europese regelgeving op maximale harmonisatie gericht is.

Dans le marché intérieur unique de l'UE, il n'est d'ailleurs guère sensé de mentionner une modification du volume net, le produit pouvant être proposé dans 27 États membres dans des dizaines d'emballages différents avec des volumes nets différents.

La réduflation ne constitue pas une pratique commerciale trompeuse, sauf lorsqu'elle est liée à des déclarations erronées ou ambiguës de la part du fabricant en ce qui concerne la quantité nette. Chaque cas doit être examiné individuellement. Si nécessaire, l'Inspection économique peut intervenir.

Mes services n'ont pas reçu de plaintes de consommateurs concernant la réduflation. Le consommateur belge est beaucoup plus intelligent et vigilant que ne le laissent entendre certains médias.

01.04 **Anneleen Van Bossuyt** (N-VA): Des chiffres de 2020 ont révélé que, dans près de la moitié des cas, la quantité effective ne correspondait pas à la quantité mentionnée sur l'emballage, ce qui pose un problème. J'estime qu'il peut être sensé de sensibiliser les consommateurs au fait qu'ils peuvent être confrontés à ces situations. Jusqu'à présent, le gouvernement s'est peut-être surtout concentré sur les prix élevés de l'énergie, alors que nous devrions peut-être nous pencher davantage sur les prix élevés des denrées alimentaires. En effet, l'alimentation est un besoin fondamental.

kijken naar de hoge voedselprijzen. Die krimpflatie gaat inderdaad niet over de prijs zelf, maar betekent eigenlijk een impliciete verhoging. Een voorbeeld daarvan zijn de koekjes waarvan de verpakking eerst 200 en dan maar 150 gram bevatte, maar waarvoor de klant hetzelfde betaalt. Dat is een prijsstijging van 25 %. Dat zijn toch zaken waarop we mogen wijzen. We moeten dit verder in de gaten houden. Voedsel is immers een basisbehoefte van de mens.

01.05 Reccino Van Lommel (VB): Mevrouw de staatssecretaris, u zegt dat er geen wettelijke verplichtingen zijn wanneer krimpflatie wordt toegepast. Het is aan de consument om te bekijken of er iets gewijzigd is. Als men goed kijkt op het etiket in de winkel ziet men dat de prijs per kilogram of de prijs per liter gestegen is. Hoeveel mensen bekijken dat eigenlijk? Hoeveel mensen zijn daarmee bezig? Bijna niemand doet dat. Daarom ben ik daar toch bezorgd om. Mensen denken dat hun koopkracht niet is aangetast, omdat ze evenveel betalen, maar ze hebben effectief minder in hun winkelkar liggen.

Het kan toch wel een taak zijn om de mensen daar bewust van te maken, ook al is er geen wettelijke verplichting om iets te doen, waar ik alle begrip voor heb. U zegt dat het weinig nut heeft om te vermelden dat de hoeveelheid die op de verpakking staat gewijzigd is. Ik ben het daar niet altijd mee eens. Bepaalde verpakkingen in ons land zijn immers anders dan in Nederland of in Frankrijk. Je ziet dat vaak ook aan de talen die erop vermeld zijn. Daar moeten wel mogelijkheden bestaan. Ik zal ook niet zeggen wat de beste oplossing daarvoor is, maar er moet toch iets zijn wat we kunnen doen om de consument er minstens bewust van te maken dat er sprake is van krimpflatie.

U geeft aan dat er weinig of geen klachten zijn binnengekomen. Er zijn echter gewoon heel weinig consumenten die weten dat de hoeveelheid in de verpakking gewijzigd is. Daarom stelde ik mijn vraag en uitte ik mijn bezorgdheid. Krimpflatie is immers nog altijd inflatie en betekent dat die voedingsmiddelen duurder zijn geworden.

Mevrouw de staatssecretaris, ik hoop dat u het dossier zeker zal opvolgen en dat er iets kan gebeuren om de consument van de zaak bewust te maken.

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

De **voorzitter**: Mevrouw de staatssecretaris, vraag nr. 55032623C van de heer Patrick Prévot wordt omgezet in een schriftelijke vraag.

02 Vraag van Reccino Van Lommel aan Alexia Bertrand (Begroting en Consumentenbescherming) over "De informatie voor de consument" (55033244C)

02 Question de Reccino Van Lommel à Alexia Bertrand (Budget et Protection des consommateurs) sur "Les informations pour le consommateur" (55033244C)

02.01 Reccino Van Lommel (VB): Mevrouw de staatssecretaris, er moet aan een aantal verplichtingen voldaan worden. Bepaalde informatie moet op het etiket van de verpakking geplaatst worden. Eén element daarvan is de bewaardatum. Als ik in de winkel een product vastpak, is het eerste waar ik naar kijk hoelang dat goed blijft. Dan is het vaak zoeken: staat het vanboven, vanonder, vooraan of achteraan? Daar bestaat weinig uniformiteit voor. Dat maakt het voor

01.05 Reccino Van Lommel (VB): D'après la secrétaire d'État, le consommateur doit lui-même vérifier si le prix par kilogramme ou par litre a changé, mais presque personne ne le fait dans la pratique. Par conséquent, les consommateurs ne remarquent jamais qu'ils ont payé le même prix pour un volume moindre. La sensibilisation des consommateurs à cette pratique ne peut-elle pas être considérée comme l'une des tâches des autorités?

Je ne suis pas d'accord avec le fait que, sur le marché intérieur européen, il n'est pas possible de faire ajouter une mention distincte sur les emballages. Dans d'autres domaines, certains de nos emballages diffèrent de ceux de nos pays voisins. Le fait de n'avoir reçu aucune plainte montre à nouveau que peu de consommateurs se rendent compte du changement de volume des emballages.

02.01 Reccino Van Lommel (VB): L'étiquette de l'emballage doit mentionner certaines informations telles que la date limite de consommation, mais il n'est pas rare qu'il faille chercher longtemps avant de la trouver.

de consument niet altijd eenvoudig. Er staat vaak ook heel klein gedrukte andere informatie op de verpakking, waarvoor men een leesbril moet opzetten om eraan uit te raken.

Wij kennen ook het verhaal van de Nutri-Score, dat zeker een waardevol instrument is voor de consument. Dat wordt dan weer gebruikt op vrijwillige basis, maar dat staat er gewoonlijk wel groter op vermeld.

Ik vraag mij af, mevrouw de staatssecretaris, of u van oordeel bent dat het aangewezen is voorwaarden op te leggen inzake de grootte of de kleur van de houdbaarheidsdatum op de verpakking.

Vindt u het aangewezen een bepaalde minimale lettergrootte op te leggen voor bepaalde verplichte vermeldingen. Ik heb het niet over alles wat niet verplicht is, maar puur over de verplichte zaken.

Welke initiatieven vindt u wenselijk, of zitten er misschien al in de pijplijn, om het gebruik van de Nutri-Score op voedselproducten te kunnen veralgemenen?

02.02 Staatssecretaris **Alexia Bertrand**: Mijnheer de voorzitter, mijnheer Van Lommel, wat betreft uw eerste en tweede vraag, de voedselinformatie die verplicht vermeld moet worden op de verpakking of het etiket van levensmiddelen is vastgesteld in de Europese verordening nr. 1169/2011 betreffende de verstrekking van voedselinformatie aan consumenten. Artikel 7 van die verordening bepaalt inderdaad dat voedselinformatie nauwkeurig, duidelijk en voor de consument gemakkelijk te begrijpen moet zijn. Dat basisprincipe is van toepassing op alle levensmiddelen.

Krachtens artikel 13 van die verordening moet de verplichte voedselinformatie bovendien op een duidelijk zichtbare plaats en in duidelijk leesbare en zo nodig onuitwisbare letters aangebracht worden. Onverminderd de specifieke bepalingen die van toepassing zijn op bijzondere levensmiddelen, moeten de verplichte vermeldingen zodanig op de verpakking of het etiket afgedrukt worden dat ze duidelijk leesbaar zijn met een lettergrootte van 1,2 millimeter of meer. De lettergrootte bedraagt evenwel minstens 0,9 millimeter voor verpakkingen of recipiënten waarvan het grootste oppervlak minder dan 80 vierkante centimeter bedraagt. De Europese Commissie heeft de bevoegdheid om door middel van gedelegeerde handelingen nadere regels vast te stellen met betrekking tot leesbaarheid. De lidstaten kunnen dus zelf niet eenzijdig afwijken van die regels of bijkomende regels opleggen die niet zijn voorzien.

Het Federaal Agentschap voor de Veiligheid van de Voedselketen en de Economische Inspectie houden toezicht op de correcte toepassing van die Europese regels in België.

Wat uw derde vraag betreft, inzake Nutri-Scores kan ik u alvast meedelen dat het wettelijk opleggen van het gebruik van een dergelijk label niet mogelijk is, gelet op de maximale harmonisatie voorzien in verordening nr. 1169/2011.

Inzake het vrijwillig gebruik van labels ben ik van mening dat die steeds moeten voldoen aan drie voorwaarden. Ten eerste, ze moeten gebaseerd zijn op objectieve criteria. Ten tweede, ze moeten

D'autres informations sont également souvent imprimées en tout petits caractères sur l'emballage. Tout cela n'est pas simple pour les consommateurs. La mention volontaire du Nutri-Score est, quant à elle, généralement imprimée en plus grande taille.

Est-il possible d'imposer des conditions de taille ou de couleur pour la date limite de consommation apposée sur l'emballage ainsi qu'une taille de police minimale pour les mentions obligatoires? Des initiatives visant à généraliser l'utilisation du Nutri-Score sur les denrées alimentaires sont-elles en cours de préparation?

02.02 **Alexia Bertrand**, secrétaire d'État: Les informations sur les denrées alimentaires qui doivent être obligatoirement mentionnées sont définies dans le règlement européen n° 1169/2011. Son article 7 dispose que les informations sur les denrées alimentaires doivent être précises, claires et aisément compréhensibles par les consommateurs. En vertu de l'article 13, elles doivent également être inscrites à un endroit apparent de manière à être facilement visibles et en caractères clairement lisibles et, si nécessaire, indélébiles, dans un corps de caractère égal ou supérieur à 1,2 mm. Toutefois, la taille des caractères doit être d'au moins 0,9 mm pour les emballages ou récipients dont la plus grande surface est inférieure à 80 cm².

La Commission européenne peut adopter d'autres règles de lisibilité par le biais d'actes délégués. Les États membres ne peuvent donc pas s'écarter unilatéralement de ces règles.

Il n'est pas possible d'imposer légalement l'utilisation d'un Nutri-Score, au vu de l'harmonisation maximale découlant du règlement.

verifieerbaar zijn door derden. Ten derde, ze mogen niet misleidend zijn voor consumenten. Indien aan die voorwaarden is voldaan, kan bekeken worden of een samenwerking met de overheid opportuun is.

Voor vragen over de Nutri-Score verwijst ik naar de minister van Volksgezondheid, die in eerste instantie bevoegd is.

Les labels volontaires doivent être fondés sur des critères objectifs. Ils doivent être vérifiables par des tiers et ne peuvent pas être trompeurs. Ce n'est qu'à ces conditions qu'il pourra être examiné si une coopération avec l'autorité publique est opportune.

Pour les questions relatives au Nutri-Score, je renvoie vers le ministre de la Santé publique.

02.03 Reccino Van Lommel (VB): Mevrouw de staatssecretaris, ik begrijp dat wij aan Europese verordeningen gebonden zijn. Dat zorgt ervoor dat wij een aantal zaken niet verder kunnen optimaliseren. Dat is spijtig, want de Europese verordening legt een aantal zaken vast die in de praktijk in de supermarkten door de consumenten niet altijd als praktisch worden ervaren. Het is jammer dat een lidstaat zelf geen maatregelen kan nemen om dat verder te optimaliseren, want ik denk dat daar wel nood aan is.

02.03 Reccino Van Lommel (VB): Il est regrettable qu'un État membre ne soit pas autorisé à prendre des mesures d'optimisation.

Une utilisation plus large du Nutri-Score serait certainement utile.

Ik begrijp dat de labels aan drie criteria moeten voldoen. De Nutri-Score moet inderdaad worden gecontroleerd. Men moet nagaan of die correct wordt toegepast en niet wordt misbruikt. Ik denk ook dat het een nuttig instrument kan zijn, dat in de toekomst meer gebruikt kan worden. Nu passen de producenten dat vrijwillig toe.

Als we daarover in de toekomst nog vragen hebben, moeten we dus bij de minister van Volksgezondheid aankloppen.

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

03 Vraag van Kathleen Verhelst aan Alexia Bertrand (Begroting en Consumentenbescherming) over "De Belgische en Zweedse voorzitterschappen van de EU-Raad" (55033271C)

03 Question de Kathleen Verhelst à Alexia Bertrand (Budget et Protection des consommateurs) sur "Les présidences belge et suédoise du Conseil de l'UE" (55033271C)

03.01 Kathleen Verhelst (Open Vld): Mevrouw de staatssecretaris, van 1 januari tot 30 juni 2023 zal Zweden het voorzitterschap van de Raad van de Europese Unie waarnemen. Een jaar later, van 1 januari tot 30 juni 2024, is het de beurt aan België.

03.01 Kathleen Verhelst (Open Vld): Du 1^{er} janvier au 30 juin de cette année, la Suède assure la présidence du Conseil de l'Union européenne.

Welke wetgevende initiatieven inzake consumentenbescherming mogen we van het Zweedse voorzitterschap verwachten? Ligt dat in de lijn met het beleid dat u voert? Hoe verhouden de plannen zich met de initiatieven die onder het Belgische voorzitterschap gepland zijn?

Quelles initiatives législatives en matière de protection des consommateurs pouvons-nous attendre durant cette période? Quel est le lien avec les initiatives que notre pays entend prendre durant la présidence belge en 2024?

03.02 Staatssecretaris Alexia Bertrand: Mevrouw Verhelst, op het vlak van consumentenbescherming heeft het Zweedse voorzitterschap de doelstelling om de volgende wetgevende initiatieven zover mogelijk te brengen en minstens te komen tot een algemene benadering in de Raad voor het Concurrentievermogen: ten eerste,

03.02 Alexia Bertrand, secrétaire d'État: La présidence suédoise entend s'atteler à la directive relative au renforcement du rôle du consommateur dans la

de richtlijn betreffende de versterking van de positie van de consument voor de groene transitie door middel van betere informatie en bescherming tegen oneerlijke praktijken, ten tweede, de verordening betreffende het verzamelen en delen van gegevens met betrekking tot kortetermijnverhuur van accommodatie en, ten derde, de richtlijn betreffende de verkoop op afstand van financiële diensten.

Mijn diensten volgen die initiatieven uiteraard nauwgezet op, met uitzondering van het tweede punt, aangezien die aangelegenheid ressorteert onder de bevoegdheid van de gewesten inzake toerisme. De kans is reëel dat de richtlijn betreffende de versterking van de positie van de consument voor de groene transitie gefinaliseerd zal moeten worden onder het Belgische voorzitterschap, omdat men die richtlijn waarschijnlijk zal willen behandelen als één pakket, samen met de wetgevende initiatieven van de Europese Commissie op het vlak van green claims en het recht op herstel.

Daarnaast zal tijdens het Belgische voorzitterschap op het vlak van consumentenbescherming aandacht worden besteed aan de herziening van de CPC-verordening, de ADR-richtlijn en de ODR-verordening. Men streeft ernaar om minstens te komen tot een algemene benadering in de Raad voor het Concurrentievermogen onder ons voorzitterschap.

Voorts zal onder het Belgische voorzitterschap ook worden gewerkt aan de herziening van de pakketreisrichtlijn. Die wetgevende initiatieven van de Europese Commissie zullen worden aangevuld met projecten van België, zoals de promotie van de Car-Passsystemen bij de EU.

03.03 **Kathleen Verhelst** (Open Vld): Mevrouw de staatssecretaris, ik dank u voor uw interessant antwoord.

Ik ben blij over die – eindelijk – vooruitziende aanpak waarop we het werk dat wij hier leveren, kunnen afstemmen, zodat we heel snel tot coherente initiatieven kunnen komen.

Ik zal de dossiers blijven opvolgen. Verkoop op afstand van financiële diensten is alvast een heel delicate kwestie, terwijl we greenwashing niet nodig hebben.

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

04 **Vraag van Reccino Van Lommel aan Alexia Bertrand (Begroting en Consumentenbescherming) over "De aanhoudende klachten van consumenten omtrent de klantendiensten van energieleveranciers" (55033274C)**

04 **Question de Reccino Van Lommel à Alexia Bertrand (Budget et Protection des consommateurs) sur "Les plaintes incessantes des consommateurs visant le service clientèle des fournisseurs d'énergie" (55033274C)**

04.01 **Reccino Van Lommel** (VB): Mevrouw de staatssecretaris, we hebben al vaker over het onderwerp gedebatteerd en ook met uw voorganger, voormalig staatssecretaris De Bleeker, heb ik er regelmatig over van gedachten gewisseld. Ik zet het opnieuw op de agenda, omdat er nog altijd problemen met onder andere de voorschotten en de bereikbaarheid van de klantendiensten bij de energieleveranciers rijzen. Het is inderdaad nog altijd bijzonder

transition écologique, à la directive relative à la collecte et au partage des données concernant la location d'hébergements à court terme et à la directive relative à la vente à distance de services financiers. Les travaux concernant la première directive ne pourront probablement être achevés que lors de la présidence belge. Par ailleurs, la présidence belge se penchera également sur la révision du règlement relatif à la coopération en matière de protection des consommateurs (règlement CPC), sur la directive REL en matière de règlement alternatif des litiges et sur le règlement relatif à un point de contact pour le règlement en ligne des litiges de consommation (plateforme ODR). Nous travaillerons également à la révision de la directive sur les voyages à forfait et nous plancherons sur plusieurs projets que notre pays présentera, comme la promotion des systèmes de Car-Pass.

04.01 **Reccino Van Lommel** (VB): Les problèmes de factures d'acompte et de disponibilité des fournisseurs d'énergie restent d'actualité. Les clients disposent de 15 jours pour contester la hausse de leur facture d'acompte,

moeilijk om toegang te krijgen tot de klantendiensten en op tijd een antwoord te krijgen, terwijl een klant maar vijftien dagen de tijd heeft om een verhoging van het voorschot te betwisten. Het wordt de consumenten dus gewoon heel moeilijk gemaakt.

Voormalig staatssecretaris De Bleeker werd uiteindelijk zeer boos en wilde die praktijken een halt toeroepen. Ze dreigde met sancties, als die praktijken werden voortgezet, en beloofde een actieplan om de problemen het hoofd te bieden.

Ten eerste, hebt u gevolg gegeven aan de aankondiging van voormalig staatssecretaris om een actieplan uit te werken?

Ten tweede, wat zijn de resultaten ervan?

Ten derde, welke stappen zet u ten opzichte van de energieleveranciers? Hoe worden die opgevolgd en geëvalueerd?

04.02 Staatssecretaris **Alexia Bertrand**: Mijnheer Van Lommel, de aanpak van de problematiek van de informatie en de transparantie inzake de voorschotten en de eindfacturen, alsook de bereikbaarheid van de energieleveranciers zijn voor mij prioritaire aandachtspunten. De sectorfederatie en enkele energieleveranciers waarbij inbreuken werden vastgesteld, hebben zich ertoe geëngageerd om de bereikbaarheid te verbeteren, de transparantie te verhogen en de hulpverlening te verbeteren. Hun maatregelen komen boven op de geldende regelgeving en de uitvoering ervan is opgedeeld in verschillende fasen.

Mijn kabinet blijft die engagementen nauwgezet opvolgen. Concreet betekent het dat erop wordt toegezien dat de acties per nakende deadline worden uitgevoerd. Daarvoor is er regelmatig overleg tussen mijn kabinet en de verschillende energieleveranciers.

Zo heeft men de maatregel genomen om, omwille van de transparantie, een gedetailleerde uitleg over de voorschotberekening van de consument te bieden. Verschillende energieleveranciers hebben de documenten en de wijze waarop een en ander wordt gecommuniceerd, bezorgd aan het kabinet. Die informatie werd per energieleverancier geëvalueerd en waar nodig aangepast.

Bovendien werd de aangepaste informatie over de voorschotfacturen op de website van zowel de sectorfederatie als de energieleveranciers afzonderlijk gepubliceerd. Dat gebeurt dus nu via onder andere podcasts, duidelijke visuele afbeeldingen en stappenplannen.

Bovendien zie ik er ook op toe dat de niet-digitale consument toegang heeft tot de informatie. De energieleveranciers engageerden zich ertoe, om ook voor die consumenten in te zetten op communicatie en hen via andere communicatiekanalen te informeren over de mogelijkheid om voorschotten aan te passen, namelijk middels een telefonisch contact en eventueel per post.

Zoals u misschien zelf hebt kunnen merken in de media, hebben verschillende energieleveranciers de duidelijkere communicatie als marketingargument gebruikt. Uit een onderzoek van het radioprogramma *De Inspecteur* op radio 2 blijkt ook dat de wachttijden bij de contactcentra van de energieleveranciers danig

mais il leur est difficile de le faire dans ce délai. La secrétaire d'État précédente, Eva De Bleeker, planchait sur une solution.

La nouvelle secrétaire d'État a-t-elle également des projets dans ce sens? Un plan d'action verra-t-il le jour? Comment le suivi des fournisseurs d'énergie sera-t-il amélioré?

04.02 **Alexia Bertrand**, secrétaire d'État: À mes yeux, l'information et la transparence concernant les factures d'acompte et de régularisation sont des priorités absolues. La fédération sectorielle et quelques fournisseurs d'énergie chez qui des infractions ont été constatées se sont engagés à s'amender. Ces engagements s'ajoutent aux règles existantes et sont mis en œuvre en plusieurs phases.

Mon cabinet continue de suivre de près ces engagements, en particulier en contrôlant le respect des échéances. Mon cabinet mène régulièrement des concertations avec les énergéticiens à ce sujet.

Afin de rendre les factures d'acompte plus transparentes, nous avons examiné la communication des fournisseurs d'énergie avec leurs clients. Les courriers ont, au besoin, été modifiés. Des explications à ce sujet ont été publiées à la fois sur le site de la fédération sectorielle et sur celui des fournisseurs d'énergie. Il existe des podcasts, des illustrations claires et des plans en plusieurs phases. Je veille également à ce que les consommateurs non numériques soient atteints. Les fournisseurs se sont d'ores et déjà engagés à informer également ces consommateurs, par la poste ou par

korter zijn. De verkorte wachttijden zijn opgenomen in de engagementsverklaring.

In de volgende fase van de engagementsverklaring wordt de doorlooptijd van een facturatie alsook het bereikbaarheidspercentage gemonitord. De eerste resultaten worden verwacht tegen eind maart 2023. Ik zal ze van heel nabij opvolgen en aan u communiceren.

Los van de engagementen van de energieleveranciers zijn uiteraard ook de algemene consumentenregels van het Wetboek van Economisch Recht van toepassing.

Ik blijf de informatie in de meldingen via het meldpunt van de FOD Economie opvolgen en zal, indien het nodig blijkt, mijn diensten van de Economische Inspectie verzoeken opnieuw een analyse te maken van de actuele praktijken van leveranciers die in strijd zijn met de bepalingen van het Wetboek van economisch recht alsook met het consumentenakkoord Energie. Indien er opnieuw sprake is van structurele problemen, zal ik de nodige stappen ondernemen.

téléphone.

Certains fournisseurs d'énergie ont fait de la communication claire un outil de marketing et une enquête réalisée par un programme de radio a révélé que les délais d'attente auprès des centres de contact sont désormais sensiblement plus courts, ce que prévoit d'ailleurs la déclaration d'engagement.

Dans la phase suivante de la mise en œuvre de la déclaration d'engagement, le délai de traitement des factures et le pourcentage d'accessibilité seront examinés. Les premiers résultats sont attendus fin mars et je ne manquerai évidemment pas de communiquer à cet égard.

Dans l'intervalle, les règles générales en matière de protection des consommateurs du Code de droit économique restent d'application. Mes services assurent le suivi des signalements au SPF Économie. Si nécessaire, je demanderai à l'Inspection économique de prendre des mesures.

04.03 Reccino Van Lommel (VB): Dank u wel, mevrouw de staatssecretaris. Ik ben blij dat het een prioritair aandachtspunt blijft voor u.

Ik begrijp dat iedereen het moeilijk heeft met de situatie. Consumenten hebben hun energiefactuur zien exploderen, waardoor ze die vaak niet meer kunnen betalen en contact met de energieleveranciers moeten opnemen om een afbetalingsplan te vragen. Anderzijds hebben de energieoperatoren evenmin gevraagd om de hoge energieprijzen. Ik juich uw overleg met de energieleveranciers toe en ben tevreden dat zij concrete engagementen aangingen. Het is goed dat men de communicatiewijze van die bedrijven heeft onderzocht; het feit is wel dat nog veel consumenten met hun energieoperator moeten telefoneren.

Volgens u is de wachttijd gedaald en dat is goed, maar ik hoor nog vaak dat de problemen nog lang niet zijn verholpen. U spreekt van een verbetering, maar concrete resultaten van de evaluatie zijn pas voor eind maart. Ik kijk samen met u uit naar de conclusies van de evaluatie in welke mate er werkelijk sprake is van een verbetering.

De energieprijzen dalen momenteel, terwijl de voorschotten tot nu toe alleen nog maar werden verhoogd. Ik hoop oprecht dat de energieleveranciers eerlijk communiceren dat de voorschotten verlaagd mogen worden en dat u dat als prioriteit in de komende periode zult

04.03 Reccino Van Lommel (VB): Les consommateurs ont assisté à l'explosion de leur facture, entraînant souvent des problèmes de paiement. Ils contactent alors leur fournisseur, qui n'a pas non plus demandé à ce que les prix atteignent de tels niveaux. Je suis impatient de découvrir l'évaluation de mars, car c'est là que nous verrons si la situation s'est améliorée. Les prix de l'énergie sont en baisse, tandis que les acomptes ne font qu'augmenter. J'espère que les fournisseurs d'énergie feront preuve d'honnêteté en communiquant sur la possibilité de réduire les acomptes, et que la secrétaire d'État suivra cela de près.

meenemen.

Het incident is gesloten.

L'incident est clos.

De openbare commissievergadering wordt gesloten om 14.03 uur.

La réunion publique de commission est levée à 14 h 03.