

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

8 décembre 2020

PROJET DE LOI**contenant le Budget général des dépenses
pour l'année budgétaire 2021****AVIS****sur la section 32 – SPF Économie
(partim: Politique des consommateurs)****RAPPORT**FAIT AU NOM DE LA COMMISSION
DE L'ÉCONOMIE,
DE LA PROTECTION DES CONSOMMATEURS
ET DE L'AGENDA NUMÉRIQUE
PAR
MME **Melissa DEPRAETERE****SOMMAIRE****Pages**

I. Exposé introductif.....	3
II. Discussion.....	9
A. Questions et observations des membres.....	9
B. Réponses.....	26
C. Répliques.....	33
III. Avis.....	36

*Voir:*Doc 55 **1578/ (2020/2021):**001: Budget général des dépenses.
002: Rapport.
003: Amendements.
004 à 006: Rapports.
007: Amendements.
008 à 016: Rapports.BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

8 december 2020

WETSONTWERP**houdende de Algemene uitgavenbegroting
voor het begrotingsjaar 2021****ADVIES****over sectie 32 – FOD Economie
(partim: Consumentenbeleid)****VERSLAG**NAMENS DE COMMISSIE
VOOR ECONOMIE,
CONSUMENTENBESCHERMING
EN DIGITALE AGENDA
UITGEBRACHT DOOR
MEVROUW **Melissa DEPRAETERE****INHOUD****Blz.**

I. Inleidende uiteenzetting.....	3
II. Bespreking.....	9
A. Vragen en opmerkingen van de leden.....	9
B. Antwoorden.....	26
C. Replieken.....	33
III. Advies.....	36

*Zie:*Doc 55 **1578/ (2020/2021):**001: Algemene uitgavenbegroting.
002: Verslag.
003: Amendementen.
004 tot 006: Verslagen.
007: Amendementen.
008 tot 016: Verslagen.

03660

**Composition de la commission à la date de dépôt du rapport/
Samenstelling van de commissie op de datum van indiening van het verslag**
Président/Voorzitter: Stefaan Van Hecke

A. — Titulaires / Vaste leden:

N-VA	Michael Freilich, Katrien Houtmeyers, Anneleen Van Bossuyt
Ecolo-Groen	N., Stefaan Van Hecke, Dieter Vanbesien, Albert Vicaire
PS	Christophe Lacroix, Leslie Leoni, Patrick Prévot
VB	Erik Gilissen, Reccino Van Lommel
MR	Denis Ducarme, Florence Reuter
CD&V	Leen Dierick
PVDA-PTB	Roberto D'Amico
Open Vld	Kathleen Verhelst
sp.a	Melissa Depraetere

B. — Suppléants / Plaatsvervangers:

Peter De Roover, Joy Donné, Frieda Gijbels, Wouter Raskin
N., Julie Chanson, Laurence Hennuy, Gilles Vanden Burre
Malik Ben Achour, Ahmed Laaouej, Eliane Tillieux, Philippe Tison
Katleen Bury, Wouter Vermeersch, Hans Verreyt
Nathalie Gilson, Katrin Jadin, Benoît Piedboeuf
Koen Geens, Jef Van den Bergh
Maria Vindevoghel, Thierry Warmoes
Robby De Caluwé, Christian Leysen
Anja Vanrobaeys, Kris Verduyck

C. — Membres sans voix délibérative / Niet-stemgerechtigde leden:

cdH	Maxime Prévot
DéFI	Sophie Rohonyi

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
sp.a	: socialistische partij anders
cdH	: centre démocrate Humaniste
DéFI	: Démocrate Fédéraliste Indépendant
INDEP-ONAFH	: Indépendant - Onafhankelijk

Abréviations dans la numérotation des publications:		Afkorting bij de numerering van de publicaties:	
DOC 55 0000/000	Document de la 55 ^e législature, suivi du numéro de base et numéro de suivi	DOC 55 0000/000	Parlementair document 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 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 vertaald 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 (beigegekleurd papier)

MESDAMES, MESSIEURS,

Votre commission a examiné la section 32 – SPF Économie (*partim*: Politique des consommateurs) du projet de loi contenant le budget général des dépenses pour l'année budgétaire 2021 (DOC 55 1578/001), ainsi que la justification et la note de politique générale y afférentes de la secrétaire d'État au Budget et à la Protection des consommateurs, adjointe au vice-premier ministre et ministre de la Justice, chargé de la Mer du Nord (DOC 55 1579/016 et 1580/002), au cours de ses réunions des 18 et 30 novembre 2020.

La commission a décidé d'examiner conjointement l'exposé d'orientation politique (DOC 55 1610/002) et la note de politique générale à l'examen.

I. — EXPOSÉ INTRODUCTIF

Mme Eva De Bleeker, secrétaire d'État au Budget et à la Protection des consommateurs, adjointe au vice-premier ministre et ministre de la Justice, chargé de la Mer du Nord, précise que la protection des consommateurs est une matière transversale. Cette matière touche non seulement à l'économie, mais aussi au secteur financier, au secteur de l'énergie et au secteur des assurances.

La secrétaire d'État souligne que nous vivons une époque pleine de défis. De nombreuses certitudes disparaissent ou se modifient. Ce qui doit toutefois être clair, même en ces temps de changement de paradigmes, c'est que l'autorité doit être un facteur de confiance et doit offrir une protection au citoyen.

Cela s'applique *a fortiori* à la position de l'autorité dans la relation entre le producteur ou le prestataire de services et le consommateur.

Au cours de cette législature, la secrétaire d'État souhaite fonder son action sur 7 principes fondamentaux.

La secrétaire d'État préconise un modèle de coopération et non un modèle conflictuel. Le point de départ est constitué par les besoins du consommateur. Nous devons envisager la protection des consommateurs du point de vue du citoyen/consommateur. Il doit exister un lien de confiance entre l'autorité et le citoyen. La secrétaire d'État attache une grande importance aux accords européens et à la transposition, dans les délais, de la législation européenne dans l'ordre juridique interne. Il faut aussi plus de transparence et de clarté, un meilleur service et une attention accrue à la fracture numérique.

DAMES EN HEREN,

Uw commissie heeft sectie 32 – FOD Economie (*partim*: Consumentenbeleid) van het ontwerp van algemene uitgavenbegroting voor het begrotingsjaar 2021 (DOC 55 1578/001), alsook de daaraan gerelateerde verantwoording en beleidsnota van de staatssecretaris voor Begroting en Consumentenbescherming, toegevoegd aan de vice-eersteminister en minister van Justitie, belast met Noordzee (DOC 55 1579/016 en 1580/002), besproken tijdens haar vergaderingen van 18 en 30 november 2020.

De commissie heeft beslist om de beleidsverklaring (DOC 55 1610/002) en de ter bespreking voorliggende beleidsnota gezamenlijk te bespreken.

I. — INLEIDENDE UITEENZETTING

Mevrouw Eva De Bleeker, staatssecretaris voor Begroting en Consumentenbescherming, toegevoegd aan de vice-eersteminister en minister van Justitie, belast met Noordzee, stipt aan dat consumentenbescherming een transversale bevoegdheid is. Er zijn niet alleen raakpunten met de economie, maar ook met de financiële, energie- en verzekeringssector.

De staatssecretaris merkt op dat we in uitdagende tijden leven. Veel zekerheden verdwijnen of krijgen een andere invulling. Wat echter als een paal boven water moet staan is dat de overheid, ook in deze tijd van veranderende paradigma's, een factor van vertrouwen moet zijn en bescherming moet bieden aan de burger.

Dit geldt *a fortiori* voor de positie van de overheid in de relatie tussen producent of dienstverlener en consument.

De staatssecretaris wenst tijdens deze legislatuur te werken vanuit 7 kernideeën.

De staatssecretaris stuurt aan op een samenwerkingsmodel en niet op een conflictmodel. Het uitgangspunt zijn de noden van de consument. We moeten consumentenbescherming zien vanuit het perspectief van de burger/consument. Er moet een band van vertrouwen zijn tussen de overheid en de burger. De staatssecretaris hecht een groot belang aan de Europese afspraken en de tijdige implementatie van Europese wetgeving in de interne rechtsorde. Voorts is er nood aan meer transparantie en duidelijkheid, een betere dienstverlening en aandacht voor de digitale kloof.

Nous nous efforçons d'améliorer nos services, non seulement dans le secteur privé, mais aussi dans le secteur public: pendant la crise du coronavirus, une grande partie des services aux citoyens et aux consommateurs a été perdue par nécessité, mais surtout involontairement. Par exemple, il y avait des jours de permanence et des heures d'ouverture des administrations qui ont disparu ou ont été fortement réduites. Très souvent, les plus faibles sont laissés pour leur compte par manque de connaissances ou de ressources pour obtenir des informations ou de l'aide d'une autre manière. Nous nous efforçons d'offrir un service toujours meilleur.

Nous accordons une attention particulière aux analphabètes numériques qui ne savent pas toujours faire valoir leurs droits ou qui ont beaucoup plus de difficultés à faire valoir leurs droits, ou qui par exemple, sont désavantagés par des offres qui n'apparaissent qu'en ligne.

La secrétaire d'État ne veut pas déclarer la guerre à l'une ou l'autre partie. Elle a l'esprit d'équipe et dans ma compétence de protection des consommateurs elle ne s'appuie pas sur un système accusatoire.

La secrétaire d'État sera ferme et juste. Nous ne voulons pas davantage de règles, mais une bonne application de la réglementation existante. Notre marché interne fonctionne uniquement si toutes les parties sont libres d'évoluer sur le marché de consommation avec leurs droits et la connaissance de leurs droits.

En tant qu'autorité, la secrétaire d'État veillera à ce que les consommateurs ne soient pas confrontés à des pratiques commerciales déloyales. Si tel est néanmoins le cas, il est nécessaire que le consommateur sache où s'adresser et qu'il obtienne effectivement une aide.

La qualité des produits et des services que le consommateur achète doit être conforme à ce qu'il peut raisonnablement attendre et doit s'accompagner d'un service convenable.

Il est important, dans la relation entre le consommateur et le producteur ou le prestataire de services, que le consommateur reçoive le plus d'informations utiles et correctes possibles de manière accessible et qu'il puisse faire valoir ses droits. Cela suppose un gouvernement qui inspire confiance, fournit des informations et, le cas échéant, donne des orientations. Cela signifie que le gouvernement misera sur des campagnes d'information afin de lutter contre la fraude sur Internet, de faire connaître au citoyen ses droits en tant que consommateur, de l'inciter à une consommation plus durable, de promouvoir

Er zal worden gestreefd naar een betere dienstverlening, niet alleen in de privésector maar ook bij de overheid: tijdens de coronacrisis is uit noodzaak maar vooral ongewild veel dienstverlening aan de burger en aan de consument verloren gegaan. Zo zijn bij overheidsdiensten zitdagen en openingsuren helemaal weggefallen of sterk ingeperkt. Heel vaak vallen de zwakkeren dan uit de boot omdat ze niet de kennis of de middelen hebben om op een andere manier aan informatie of hulp te geraken. Het streefdoel is een almaar betere dienstverlening.

In het bijzonder zal aandacht worden besteed aan de digitale analfabeten, die niet altijd of veel moeilijker hun rechten kunnen doen gelden of die bijvoorbeeld worden benadeeld omdat bepaalde aanbiedingen alleen maar online verschijnen.

De staatssecretaris wil geen enkele betrokken partij de oorlog verklaren. Zij hecht belang aan teamgeest en zal in haar bevoegdheden op het vlak van consumentenbescherming niet voortdurend beschuldigend met de vinger wijzen.

De staatssecretaris zal vastberaden en rechtvaardig zijn. De bedoeling is niet méér regels op te leggen, maar de bestaande reglementering correct te doen toepassen. De interne markt functioneert alleen als alle partijen zich vrij op de consumentenmarkt kunnen bewegen, met rechten en met kennis van die rechten.

Als overheid waken we erover dat de consument niet geconfronteerd wordt met oneerlijke handelspraktijken. Als dit toch het geval zou zijn, is het nodig dat de consument weet waar hij/zij terecht kan en daar dan ook geholpen wordt.

De kwaliteit van de producten en diensten die de consument afneemt moet beantwoorden aan wat redelijkerwijze mag verwacht worden, vergezeld van een degelijke service.

Belangrijk in de relatie tussen consument en producent of dienstverlener is dat hij/zij op toegankelijke wijze zoveel mogelijk nuttige en correcte informatie krijgt en zijn/haar rechten kan doen laten gelden. Dit veronderstelt een overheid die vertrouwen uitstraalt, informatie verleent en waar nodig richting aangeeft. Dat betekent dat we hard zullen inzetten op informatiecampagnes tegen internetfraude, over het kennen van je rechten als consument, het overschakelen op een meer duurzame consumptie, het veilig gebruiken van goederen zoals bijvoorbeeld e-steps of zonnebanken, over facilitering en

une utilisation sûre de produits tels que les *e-steps* ou les bancs solaires, d'informer le consommateur sur les facilités et les droits en cas de changement éventuel de producteur, comme par exemple dans le secteur de l'énergie ou des télécommunications, etc.

Les plaintes doivent être traitées de manière correcte, rapide et transparente.

Dans le cadre de la numérisation de notre économie, il est toutefois également important de tenir compte de ce groupe de personnes qui ont largement raté cette (r)évolution numérique. Le gouvernement surveille les nouvelles évolutions numériques et réagit en temps utile au travers d'une nouvelle législation visant à garantir un traitement équitable de tous les consommateurs.

Le secteur financier doit être en mesure de continuer à jouer pleinement sa fonction de service dans notre société, en mettant l'accent sur la protection des consommateurs.

Le gouvernement s'est engagé à ce que le secteur des banques et des assurances soit transparent pour les consommateurs.

Le gouvernement transposera les directives européennes actuelles et futures en temps utile pour permettre aux consommateurs de comparer plus facilement les produits et éventuellement de changer de prêteur ou de compagnie d'assurance.

Le gouvernement cherche un équilibre entre un niveau de protection des consommateurs suffisamment élevé et une réduction de la charge administrative. Elle permettra aux consommateurs de comparer plus facilement les produits financiers.

Des simulateurs de taux et des modules de comparaison en ligne seront développés pour les principaux produits bancaires et d'assurance.

Le gouvernement évaluera la législation existante sur les comptes dormants et examinera une extension aux comptes d'épargne retraite.

L'accès aux services bancaires de base ne devra pas rester lettre morte pour les groupes vulnérables qui ont besoin de services adaptés, comme les personnes en situation de handicap, les personnes âgées ou les personnes qui n'ont pas d'accès numérique aux services bancaires.

Vu les multiples formes de fraudes en ligne qui évoluent rapidement, le gouvernement développera des

rechten bij mogelijke overstap naar andere producenten zoals bv. in de energiesector of de telecom, enz.

Klachten moeten op een correcte, tijdige en transparante wijze worden behandeld.

Bij de digitalisering van onze economie is het echter ook belangrijk om rekening te houden met die groep van mensen die deze digitale (r)evolutie grotendeels heeft gemist. De regering volgt nieuwe digitale evoluties op en reageert tijdig met nieuwe wetgeving om faire behandeling van alle consumenten te verzekeren.

De financiële sector moet zijn dienstverleningsfunctie in de maatschappij volop kunnen blijven vervullen, met bijzondere aandacht voor de bescherming van de consument.

De regering zet in op een bank- en verzekeringssector die transparant is voor de consument.

De regering zal de bestaande en toekomstige Europese richtlijnen tijdig omzetten, zodat het voor de consument eenvoudiger wordt om producten te vergelijken en eventueel van kredietverstrekker of van verzekeraar te veranderen.

De regering streeft naar een evenwicht tussen een toereikende consumentenbescherming en een inperking van de administratieve lasten. Ze zal ervoor zorgen dat consumenten financiële producten makkelijker kunnen vergelijken.

Er worden online tariefsimulatoren en vergelijkingsmodules ontwikkeld voor de belangrijkste bank- en verzekeringsproducten.

De regering evalueert de bestaande wetgeving rond slapende rekeningen en onderzoekt een uitbreiding naar pensioenspaarrekeningen.

De toegang tot basisbankdiensten mag geen dode letter blijven voor kwetsbare groepen, die een aangepaste dienstverlening nodig hebben, zoals personen met een handicap, ouderen of personen die geen digitale toegang tot bankdiensten hebben.

Gezien de veelvuldige en snel evoluerende vormen van internetfraude zal de overheid hieromtrent

campagnes d'information contre la fraude en ligne pour ainsi renforcer les droits des victimes de ce type de fraude.

En ce qui concerne l'assurance, la couverture standard devrait permettre aux consommateurs de comparer facilement les prix. Pour y parvenir, la législation sera simplifiée et l'impact des minimas sur l'évolution des primes sera pris en compte.

Le gouvernement prend des mesures pour améliorer le droit à l'oubli dans le droit des assurances. On examine actuellement si et dans quelles conditions la liste des maladies chroniques peut encore être complétée.

Le gouvernement examinera comment le droit à l'oubli peut être étendu à d'autres assurances maladie.

Le gouvernement, en concertation avec le secteur, examinera des mesures visant à réduire le coût d'acquisition d'un bien immobilier ou à revoir à la baisse le financement d'un prêt au logement, en accord avec les pays voisins car nous vivons dans un marché intérieur européen plus unifié.

Le gouvernement instaurera un serment bancaire en concertation avec le secteur.

La crise COVID-19 a eu des conséquences importantes pour de nombreux consommateurs, notamment des contrats qui ne pouvaient pas être exécutés par des prestataires de services ou des voyages qui ont dû être annulés. En dialogue avec la Commission européenne, le gouvernement agira pour défendre et garantir les droits des consommateurs défavorisés. Le gouvernement va revoir les systèmes d'assurance insolvabilité existants pour le secteur du voyage.

Dans le cadre de la lutte contre le surendettement, le gouvernement prendra des mesures pour réduire les coûts liés au recouvrement judiciaire et amiable des dettes. Cela implique à la fois des coûts liés à l'intervention du professionnel chargé de récupérer une somme et des coûts liés à la procédure elle-même. Ces coûts engendrent souvent un effet boule de neige auprès du débiteur et ne font qu'aggraver son endettement.

Des efforts seront consentis pour assurer le recouvrement centralisé et éthique des dettes envers l'État fédéral.

Le règlement collectif de dettes sera évalué en tenant compte de la situation de la personne endettée, et il sera ajusté si nécessaire. Aucun frais ne sera facturé pour le premier rappel en cas de facture impayée. Le

informatiecampagnes uitwerken om zo de rechten van slachtoffers van dit soort fraude te versterken.

Met betrekking tot de verzekering zal de standaarddekking ervoor zorgen dat de consumenten gemakkelijk prijzen kunnen vergelijken. Daartoe zal de wetgeving worden vereenvoudigd en zal rekening worden gehouden met de impact van de minima op de evolutie van de premies.

De regering neemt maatregelen om het "recht om vergeten te worden" in het verzekeringsrecht te verbeteren. Thans wordt nagegaan of en onder welke voorwaarden de lijst met chronische ziekten kan worden aangevuld.

De regering zal nagaan hoe het "recht om vergeten te worden" kan worden uitgebreid tot andere gezondheidszorgverzekeringen.

De regering onderzoekt in overleg met de sector maatregelen om de kosten verbonden aan het verwerven van een onroerend goed of herfinanciering van een woning krediet goedkoper te maken in lijn met buurlanden. We leven nu eenmaal in een meer eengemaakte Europese interne markt.

De regering zal in overleg met de sector een bankierseed invoeren.

De COVID-19-crisis heeft voor talloze consumenten ingrijpende gevolgen gehad, onder meer als gevolg van contracten die door de dienstverleners niet konden worden uitgevoerd, of van reizen die moesten worden geannuleerd. In samenspraak met de Europese Commissie zal de regering de rechten van benadeelde consumenten helpen verdedigen en waarborgen. De regering zal de bestaande systemen inzake insolventieverzekering voor de reissector herzien.

In de strijd tegen overmatige schuldenlast neemt de regering maatregelen om de kosten verbonden aan gerechtelijke en minnelijke schuldinvordering te reduceren. Het gaat zowel om kosten verbonden aan de tussenkomst van de professionele invorderaar als kosten verbonden aan de procedure zelf. Deze kosten zorgen vaak voor sneeuwbal effecten bij de schuldenaar en brengen hem/haar in nog diepere rode cijfers.

Er wordt gestreefd naar een gecentraliseerde en ethische schuldinvordering van schulden verschuldigd aan de federale overheid.

De collectieve schuldenregeling wordt geëvalueerd met oog voor de situatie van diegene die de schulden heeft, en wordt bijgestuurd waar nodig. Voor de eerste herinnering bij een onbetaalde factuur worden geen

gouvernement évaluera le régime du crédit à la consommation et l'ajustera éventuellement pour mieux protéger les consommateurs financièrement plus faibles.

Le gouvernement évalue l'accord des consommateurs en vue d'une meilleure protection des consommateurs plus efficace et d'une réduction de la charge administrative. Ce faisant, le gouvernement prend en compte l'extension de la protection des PME et l'application de l'accord des consommateurs à de nouveaux acteurs sur le marché de l'énergie, en tenant compte de la compétence des Régions dans ce domaine.

Le travail sur la réforme de la facture énergétique sera poursuivi. Le gouvernement, en collaboration avec le régulateur et les services publics compétents, lancera une enquête sur les contrats coûteux et/ou dormants.

Dans notre société digitalisée, une part sans cesse croissante de la vie se déroule en ligne. Ceux qui ont peu accès à internet, via leur téléphone portable ou leur ordinateur, prennent du retard.

Afin de réduire la fracture numérique, le système des tarifs sociaux dans les télécommunications sera réformé afin de donner à chacun la chance de participer à la société de plus en plus numérique (télétravail et enseignement numérique). Le gouvernement étudiera la possibilité de permettre aux consommateurs qui bénéficient du tarif social des télécommunications d'opter pour des services mobiles plutôt que pour des services fixes.

Le gouvernement étudiera la manière dont les consommateurs peuvent être protégés contre les coûts imprévus et la publicité indésirable et examinera si l'attribution du tarif social des télécommunications peut être automatisée. Le consommateur sera bien informé des différents tarifs et le passage éventuel à un autre opérateur sera facilité. Le gouvernement veillera à ce que les dispositions actuelles pour la protection des utilisateurs de services de télécommunications, comme les dispositions relatives au plan tarifaire le plus avantageux, soient contrôlées efficacement par le régulateur.

Le gouvernement veut donner plus de poids à l'Autorité Belge de la Concurrence (ABC), à l'instar de nos pays voisins. L'ABC participe également à l'élaboration de réglementations pro-concurrentielles et à l'évaluation de l'impact des nouvelles lois et réglementations sur la concurrence. La réglementation des professions intellectuelles prestataires de services est en cours de modernisation afin d'améliorer l'accès à la profession.

kosten aangerekend. De regering evalueert de regeling rond consumentenkredieten en stuurt eventueel bij met het oog op een betere bescherming van financieel zwakkere consumenten.

De regering zal het consumentenakkoord evalueren met het oog op een betere en doeltreffendere bescherming van de consument en een beperking van de administratieve lasten. Daarbij zal de regering rekening houden met de uitbreiding van de bescherming van de kmo's en de toepassing van het consumentenakkoord op nieuwe actoren op de energiemarkt, met inachtneming van de bevoegdheid van de gewesten op dit gebied.

Er zal voort werk worden gemaakt van de hervorming van de energiefactuur. Samen met de regulator en de bevoegde overheidsdiensten zal de regering onderzoek doen naar dure en/of slapende contracten.

In onze digitale samenleving speelt een steeds groter deel van het leven zich online af. Wie weinig toegang heeft tot internet, via gsm of computer, raakt achterop.

Om de digitale kloof te dichten wordt het systeem van de sociale tarieven in telecom hervormd met de bedoeling om iedereen de kans te geven deel te nemen aan de steeds meer digitale maatschappij (telewerk en digitaal onderwijs). De regering onderzoekt de mogelijkheid om de consument die geniet van het sociale tarief voor telecom de keuze te laten maken voor mobiele diensten in plaats van vaste.

De regering onderzoekt hoe de consumenten kunnen worden beschermd tegen onverwachte kosten, ongewenste reclame en of de toekenning van het sociaal tarief voor telecom kan geautomatiseerd worden. De consument wordt goed geïnformeerd over de verschillende tarieven en de eventuele overstap naar een andere operator wordt gefaciliteerd. De regering ziet erop toe dat de huidige bepalingen ter bescherming van de gebruikers van telecommunicatiediensten, zoals het meest gunstige tariefplan, afdoende worden gecontroleerd door de regulator.

Naar het voorbeeld van de buurlanden wil de regering meer slagkracht geven aan de Belgische Mededingingsautoriteit (BMA). De BMA wordt ook betrokken bij de uitwerking van concurrentiebevorderende regelgeving en bij de analyse van de impact van nieuwe wetten en regelgeving op het vlak van de mededinging. De regelgeving inzake de dienstverlenende intellectuele beroepen wordt bij de tijd gebracht om het beroep toegankelijker te maken.

Le gouvernement s'est engagé à mettre en place une inspection économique forte qui fera des pratiques commerciales déloyales envers les consommateurs et les entreprises une priorité. Il s'agit notamment de l'écart entre la qualité annoncée et la qualité réelle des biens ou des services. Le gouvernement prend des mesures actives contre la publicité trompeuse, comme l'éco-blanchiment. Le gouvernement étudie l'efficacité et l'application de la liste "ne m'appellez plus".

Au cours de l'année à venir, la secrétaire d'État sera attentive à la révision de la liste "Ne m'appellez plus". Il existe actuellement une disposition légale interdisant aux sociétés de marketing de contacter par téléphone certains consommateurs, si ceux-ci en font la demande expresse. Cette liste n'est plus suffisante et doit devenir plus efficace et plus efficiente.

L'envoi de publicité par voie électronique ne peut s'adresser qu'aux consommateurs qui mentionnent explicitement qu'ils souhaitent être contactés. Toutefois, ces consommateurs ne réalisent parfois pas qu'en communiquant leurs données, ils donnent leur consentement ou s'abonnent aux publicités. Une campagne d'information peut également s'avérer utile à cet égard.

Pour l'envoi de publicité par la poste, il existe également une liste de consommateurs qui ne souhaitent pas être contactés, mais cette liste est actuellement appliquée sur base volontaire et est organisée par le secteur sous le nom de "liste Robinson". La secrétaire d'État souhaite examiner la possibilité de rendre cette liste également contraignante légalement, si possible en concertation avec le secteur, dans le cadre d'une révision de la liste "Ne m'appellez plus".

Les services de médiation et les commissions de litiges doivent pouvoir communiquer entre eux et se transférer des questions ou des plaintes avec la certitude que le citoyen recevra la bonne réponse. La secrétaire d'État compte sur la bonne volonté de tous pour aider le consommateur dans sa quête.

La réglementation sur la *class action* sera évaluée. Les consommateurs qui ne sont pas tellement calés sur le plan numérique doivent pouvoir faire valoir leurs droits. La secrétaire d'État y prêter une attention particulière. La libre concurrence offre aux consommateurs un choix de produits et de services plus large et de meilleure qualité par rapport aux autres acteurs en concurrence.

Le consommateur submergé d'informations ne s'y retrouve parfois plus. De nombreuses informations sont disponibles, mais il s'agit de les trouver. C'est pourquoi la secrétaire d'État a décidé de créer un guichet unique où les consommateurs peuvent trouver les informations

De regering zet in op een sterke economische inspectie die een prioriteit maakt van de bestrijding van oneerlijke handelspraktijken jegens consumenten en ondernemingen. Daarbij gaat het onder meer over de kloof tussen de "geadverteerde" kwaliteit en de werkelijke kwaliteit van goederen en diensten. De regering zal actief optreden tegen misleidende reclame, zoals *greenwashing*. De regering zal de doeltreffendheid en de inachtneming van de bel-me-niet-meer-lijst onderzoeken.

De staatssecretaris zal in het volgende jaar aandacht hebben voor de herziening van de "bel-me-niet-lijst". Er bestaat op dit moment een wettelijke bepaling om marketingbedrijven te verbieden sommige consumenten, die de uitdrukkelijk wensen, telefonisch te contacteren. Deze lijst is niet langer voldoende en moet efficiënter en effectiever worden.

Contact per elektronische drager kan uitsluitend aan die consument die uitdrukkelijk vermeldt van gecontacteerd te willen worden. Soms beseft die consument echter niet dat hij door het aanbieden van zijn gegevens, toestemming geeft of zich abonneert op informatie. Ook daar kan een informatiecampagne eventueel haar nut bewijzen.

Marketingcontact per post kent ook een lijst van consumenten die niet willen gecontacteerd worden, maar die is op dit moment vrijwillig en door de sector georganiseerd onder de naam "Robinsonlijst". De staatssecretaris wenst te onderzoeken hoe men dergelijke lijst ook wettelijk verplicht kan maken, waar mogelijk samen met de sector, samen in een herziening met de "bel-me-niet-lijst".

Ombudsdiensten en geschillencommissies moeten onderling kunnen communiceren en vragen of klachten aan elkaar kunnen doorspelen met de zekerheid dat de burger het juiste antwoord krijgt. De staatssecretaris rekent op de bereidwilligheid van allen om de consument hierin bij te staan.

De regelgeving van de *class action* zal worden geëvalueerd. Consumenten die digitaal niet zo beslagen zijn, moeten hun rechten kunnen doen gelden. Hier zal de staatssecretaris extra aandacht aan besteden. Vrije mededinging biedt consumenten een betere en bredere keuze aan producten en diensten tegen andere concurrerende spelers.

Wie overspoeld wordt met informatie, ziet vaak door het bos de bomen niet meer. Veel informatie is voorhanden, maar het is kwestie van ze te vinden. Daarom heeft de staatssecretaris besloten om een uniek loket te creëren waar de consument vanuit zijn/haar vraag

dont ils ont besoin en fonction de leur question ou de leur intérêt. Le consommateur ne se soucie pas de savoir quel niveau est compétent pour son problème, pourquoi ce problème relève de ce SPF et non d'une autre administration. Le consommateur a souvent l'impression d'être renvoyé d'un service à l'autre parce que sa question a été initialement envoyée au mauvais point de contact.

Nous ne voulons surtout pas créer un point de plaintes qui fonctionnera au-delà des autorités régionales, communautaires, locales ou autres autorités. C'est la recette pour l'échec. Non, nous voulons un point d'accès qui dispatche les plaintes vers l'autorité/organisation appropriée. Pour que le citoyen ne soit pas l'objet d'un jeu de ping-pong inutile. À cet effet, nous concluons des accords de coopération et nous prendrons des dispositions car c'est dans l'intérêt de tout le monde qu'une question ou une plainte arrive chez la bonne personne au bon niveau pour qu'elle soit dûment répondue. Cela fait gagner du temps et de l'énergie pour tout le monde.

La secrétaire d'État poursuivra également, en concertation avec le ministre de l'Économie, la mise en place d'une Inspection économique efficace qui ciblera prioritairement les pratiques commerciales déloyales envers les consommateurs. À cet égard, un rôle important sera certainement également réservé au *point de contact*. *belgique.be* et à *mediationconsommateur.be*.

Dans de nombreux dossiers que la secrétaire d'État a cités, elle n'est pas l'unique membre responsable de ce gouvernement. La secrétaire d'État partage de nombreuses compétences avec ses homologues. Par exemple, dans la lutte contre le fossé numérique pour aider le consommateur ou la promotion du paiement électronique.

La secrétaire d'État s'engage à encourager ses homologues responsables dans ces dossiers et si possible, elle prendra soi-même l'initiative parce que le consommateur le vaut bien. La secrétaire d'État conclura un protocole avec le ministre de l'Économie pour répartir les compétences en matière de la protection des consommateurs, et ensemble avec d'autres collègues lorsqu'il s'agit des FSMA.

II. — DISCUSSION

A. Questions et observations des membres

Mme Anneleen Van Bossuyt (N-VA) partage le souci général de la secrétaire d'État de ne pas alourdir les

ou d'intéresse en information kan vinden die hij/zij nodig heeft. De consument heeft geen boodschap aan welk niveau bevoegd is voor zijn/haar probleem, waarom dat probleem nu wel valt onder deze FOD en niet een andere overheid. Vaak krijgt de consument de idee dat hij/zij van het kastje naar de muur wordt gestuurd omdat zijn/haar vraag oorspronkelijk bij het verkeerde meldpunt terechtkomt.

Het is allermist de bedoeling een klachtenpunt in te stellen dat los van de diensten van gewesten, gemeenschappen, gemeenten of andere overheden functioneert. Zoiets is gedoemd te mislukken. Het opzet is een meldpunt op te richten dat de klachten doorstuurt aan de juiste overheid/organisatie. Dat moet voorkomen dat de burger van het kastje naar de muur wordt gestuurd. Daartoe zal de staatssecretaris samenwerkingsakkoorden sluiten en maatregelen uitwerken. Het is immers in eenieders belang dat een vraag of een klacht bij de juiste persoon op het juiste niveau belandt opdat ze naar behoren zou worden beantwoord. Op die manier bespaart iedereen tijd en energie.

De staatssecretaris zal, samen met de minister van Economie, ook verder inzetten op een sterke Economische Inspectie, die prioritair optreedt tegen oneerlijke handelspraktijken jegens consumenten. Een belangrijke rol is hier zeker ook weggelegd voor *meldpunt.belgie.be* en *consumentenombudsdienst.be*.

In heel wat dossiers die de staatssecretaris heeft genoemd, is zij niet het enige regeringslid dat ter zake verantwoordelijk is. Veel van haar bevoegdheden deelt zij met haar collega-ministers. Dat geldt bijvoorbeeld voor de bestrijding van de digitale kloof ter wille van de consument of voor het aanmoedigen van elektronisch betalen.

De staatssecretaris verbindt zich ertoe haar ambtgenoten die in die dossiers eveneens bevoegd zijn, aan te moedigen. Waar mogelijk zal zij zelf het voortouw nemen, aangezien de consument dat verdient. De staatssecretaris zal met de minister van Economie een protocol sluiten om de bevoegdheden inzake consumentenbescherming te verdelen; hetzelfde zal ze doen met andere collega-ministers, als het om de FSMA gaat.

II. — BESPREKING

A. Vragen en opmerkingen van de leden

Mevrouw Anneleen Van Bossuyt (N-VA) deelt de algemene bezorgdheid van de staatssecretaris om bij

charges administratives des entreprises lors de l'élaboration de nouvelles lois. Il importe de trouver un équilibre entre la protection des consommateurs et la réduction des charges administratives pesant sur les entreprises. Toutefois, cet élément ne figure pas explicitement dans l'exposé d'orientation politique.

L'intervenante revient ensuite sur plusieurs points spécifiques:

La transposition en temps utile des directives européennes dans l'ordre juridique interne est un objectif noble, mais dans quelle mesure le gouvernement sera-t-il attentif au phénomène de surréglementation, qui désigne la tendance qu'ont certains États membres à rendre, lors de la transposition de directives, leur législation nationale encore plus stricte et à prévoir des règles supplémentaires? L'accord de gouvernement mentionne ce phénomène, mais pas l'exposé d'orientation politique à l'examen. L'intervenante demande de prévenir tout phénomène de surréglementation et de se concerter avec le secteur dès lors que ce phénomène est susceptible de porter préjudice à la compétitivité de nos entreprises.

Mme Van Bossuyt demande des précisions sur le guichet unique qui sera créé et où les consommateurs pourront trouver ce dont ils ont besoin en fonction de leur question ou de leurs intérêts et informations. La création de ce guichet entraînera-t-elle la suppression de services existants? Comment cette plate-forme sera-t-elle conçue?

Il est en effet nécessaire que l'État fournisse de meilleurs services. Dans quelle mesure un audit interne permettra-t-il d'identifier les domaines où il est nécessaire d'améliorer la qualité des services de l'État?

Mme Van Bossuyt estime qu'une campagne d'information contre la fraude sur Internet ne serait pas superflue. En effet, la fraude se professionnalise de plus en plus. L'intervenante demande dans quelle mesure une coopération sera mise en place avec les services de police, notamment pour lutter contre la diffusion de SMS trompeurs et mensongers.

Une attention particulière est également accordée à la protection des consommateurs dans le domaine des services financiers en ligne. Les services financiers en ligne ont entraîné l'apparition de nouveaux types de fraude contre lesquels l'État tarde parfois à réagir. Avec quelle rapidité l'État peut-il réagir contre ces types de fraude?

L'imposition d'une couverture minimale dans le cadre des assurances ne risque-t-elle pas d'accroître le montant de la prime standard? Nous devons en effet être attentifs aux effets pervers éventuels des initiatives législatives.

het opstellen van wetgeving de administratieve overlast van bedrijven niet extra te verzwaren. Het is van belang om een evenwicht na te streven tussen de consumentenbescherming en minder administratieve overlast voor bedrijven. Dit element staat echter niet expliciet in de beleidsnota.

Vervolgens komt de spreekster terug op een paar specifieke punten:

De tijdige omzetting van Europese richtlijnen in de interne rechtsorde is een nobel doel, maar in welke mate zal de regering oog hebben voor "*gold plating*", d.w.z. het verschijnsel waarbij lidstaten bij de implementatie van richtlijnen de nationale wetgeving nog strenger maken en extra regels toevoegen? Het regeerakkoord vermeldt dit, maar de beleidsnota vermeldt dit verschijnsel niet. Spreekster dringt erop aan "*gold plating*" te vermijden en overleg te plegen met de sector omdat "*gold plating*" de concurrentiepositie van onze bedrijven schade kan toebrengen.

Mevrouw Van Bossuyt had graag enige duiding bij de implementatie van het uniek loket te creëren waar de consument vanuit zijn/haar vraag of interesse en informatie kan vinden die hij/zij nodig heeft. Zullen hierbij bestaande diensten worden afgeschaft. Hoe zal men aan dit platform vormgeven?

Er is inderdaad nood aan een betere dienstverlening door de overheid. In welke mate zal een interne audit vaststellen waar er behoefte is aan betere dienstverlening van de overheid?

Een informatiecampaagne tegen internetfraude is geen overbodige luxe, aldus mevrouw Van Bossuyt. De fraude wordt steeds professioneler. Spreekster vraagt in welke mate er zal worden samengewerkt met de politiediensten, o.m. bij het tegengaan van de verspreiding van bedrieglijke en misleidende sms-boodschappen.

Er is ook aandacht voor bescherming van de consument bij financiële diensten online. De financiële diensten online zorgt voor nieuwe fraudegevallen waarbij de overheid in haar reactie soms achterna hinkt. Hoe snel kan de overheid reageren?

Houdt het opleggen van een minimumdekking bij verzekeringen niet het risico in dat de standaardpremie duurder wordt? We moeten immers waken over averechtse effecten van initiatieven. Het is een nobel doel om meer

Rendre les assurances plus transparentes constitue un objectif noble, mais l'objectif n'est certainement pas que la solution proposée entraîne une augmentation générale des prix des assurances, ce qui pénalisera le consommateur en fin de compte.

Comment la secrétaire d'État entend-elle gérer concrètement la problématique des voyages durant la crise du coronavirus? Le budget du "Fonds de garantie Voyages" n'est apparemment pas assez élevé pour rembourser tous les consommateurs lésés. Les moyens dont dispose ce fonds seront-ils augmentés?

Le gouvernement entend réviser les systèmes existants concernant l'assurance d'insolvabilité pour le secteur des voyages. En quoi cette réforme consistera-t-elle concrètement? Comment un équilibre sera-t-il trouvé entre les intérêts des consommateurs et ceux du secteur des voyages?

Mme Anneleen Van Bossuyt pose ensuite une question sur l'annulation, en raison des restrictions liées à la bulle sociale, de locations de logements réservés pour la durée d'un week-end.

Depuis le début de la crise du coronavirus, Test-Achats a reçu une centaine de plaintes de voyageurs mécontents à propos d'une organisation de voyage (*Ardennes-Etape*) qui loue des maisons dans le sud du pays pour la durée du week-end. Chaque fois que les autorités durcissent les règles relatives à la bulle sociale, cette organisation de voyage envoie un courrier électronique à ses clients en leur demandant de lui communiquer dans les 48 heures si leur réservation est conforme ou non aux nouvelles restrictions liées à la bulle sociale et, si ce n'est pas le cas et que leur réservation doit être annulée, de lui confirmer qu'ils acceptent de recevoir un bon à valoir en échange. Lorsque les clients ne réagissent pas dans ce délai court, l'organisation de voyages considère que la réservation est maintenue.

L'intervenante demande si la secrétaire d'État a été informée de cette situation et si l'inspection économique a déjà reçu de telles plaintes. Quelles suites seront données à ces plaintes?

Des mesures de lutte contre le surendettement peuvent avoir des effets pervers en cas de prolongation du délai de paiement. Le risque est dès lors que les consommateurs accumulent davantage de dettes, ce qui ne les aide pas à sortir de l'ornière. La règle de la gratuité de la première sommation de payer devrait être affinée en ce qui concerne les paiements mensuels et les contrats à prestations successives. Le consommateur devrait avoir droit à une sommation gratuite par contrat. En revanche, pour ce qui est des contrats à prestations successives, le

transparantie te brengen in de verzekeringen, maar het kan niet de bedoeling zijn dat de aangereikte oplossing zorgt voor een algemene prijsstijging van verzekeringen, waardoor we de consument uiteindelijk afstraffen.

Hoe zal de Staatssecretaris het probleem rond de reizen tijdens de corona-periode concreet aanpakken? Het budget "garantiefonds reizen" is blijkbaar niet groot genoeg om benadeelde consumenten terugbetalen. Wordt het fonds uitgebreid?

De regering zal de bestaande stelsels van de insolventieverzekering voor de reissector herzien. Hoe zal deze hervorming concreet gestalte krijgen? Hoe zal een evenwicht worden beoogd tussen de belangen van de consument en de reissector?

Mevrouw Anneleen Van Bossuyt stelt vervolgens een vraag over de annulatie van de huur van een weekendhuis ten gevolge van bubbelrestricties.

Test Aankoop kreeg sinds de start van de coronacrisis reeds een 100-tal klachten binnen van misnoegde reizigers over een reisorganisatie (*Ardennes-Etape*) die weekendhuisjes in het zuiden van het land verhuurt. Zo stuurt het bedrijf, telkens wanneer de overheid een verstrenging doorvoert met betrekking tot de bubblen, een mailing uit met de vraag om binnen de 48 uur te laten weten of de boeking voldoet aan de nieuwe bubbelrestricties of niet en om in dit laatste geval, waarbij de boeking niet kan doorgaan, te bevestigen dat men een voucher aanvaardt. Wanneer men niet reageert binnen dit korte tijdsbestek, wordt de boeking geacht gewoon door te gaan.

Spreekster had graag geweten of de Staatssecretaris hiervan heeft kennisgenomen, en of de economische inspectie ook al dergelijke klachten heeft ontvangen. Welk gevolg zal aan deze klachten worden gegeven?

Maatregelen in de strijd tegen overmatige schuldenlast kunnen leiden tot perverse effecten als de betaaltermijn verlengd wordt. Hierdoor bestaat het risico dat de consument meer schulden zal opstapelen. Dit helpt de consument niet vooruit. Geen kosten aanrekenen voor de eerste aanmaning zou moeten verrijnd worden als het gaat om maandelijks betalingen en overeenkomsten met opeenvolgende prestaties. De consument zou moeten recht hebben op één kosteloze aanmaning per overeenkomst. Bij overeenkomsten met opeenvolgende

consommateur devrait avoir droit à un rappel de paiement gratuit par année civile. On ne retrouve rien de tout cela dans la note de politique générale à l'examen. Mme Van Bossuyt recommande dès lors d'y insérer cette nuance.

Comment garantir l'accès à une énergie à un prix abordable lorsqu'il ne sera plus possible de faire appel à l'énergie nucléaire?

Il convient de soutenir pleinement l'ambition de donner plus de poids à l'Autorité belge de la concurrence et à l'Inspection économique.

La non-mise en œuvre de la législation sur la protection des consommateurs pose souvent problème. Si Mme Van Bossuyt ne retrouve rien à ce propos dans la note de politique générale à l'examen, la secrétaire d'État a toutefois souligné cet élément important lors de son exposé.

L'intervenante estime que la facilitation des paiements électroniques ne devra pas engendrer de coûts supplémentaires élevés pour les PME, qui doivent aujourd'hui payer un certain montant par transaction et préfèrent les paiements effectués par le biais de l'application *payconic* plutôt que ceux effectués par bancontact.

Enfin, Mme Van Bossuyt souscrit au projet de donner des informations sur le caractère écologique des produits, mais elle souhaiterait également que des informations soient données sur la sûreté des produits. Dans ce contexte, elle souligne que le label de qualité européen CE apposé sur les produits est souvent confondu avec un label CE chinois (CE signifiant "Chinese Export" en l'occurrence) et qu'il est souvent difficile de différencier ces deux labels.

M. Albert Vicaire (Ecolo-Groen) se félicite de l'exposé d'orientation politique de la secrétaire d'État.

Pour la protection des consommateurs, M. Vicaire invite la secrétaire d'État de veiller à faire évoluer les normes vers des produits réparables avec une durée de vie la plus longue possible. La technologie existe. En cas d'obsolescence, celle-ci, ainsi que ses conséquences, devront être mentionnées sur l'emballage.

Contre le surendettement, élément indispensable de la protection des consommateurs, il lui semble important de regarder si on ne peut pas augmenter la fiabilité des paiements des pensions alimentaires.

prestaties daarentegen zou de consument recht moeten hebben op één kosteloze betalingsherinnering per kalenderjaar. Hiervan vinden we niets terug in de beleidsnota. Mevrouw Van Bossuyt beveelt dan ook aan om deze nuance in te voeren.

Hoe zal de betaalbare energie gestalte krijgen als men niet langer op kernenergie een beroep zal kunnen doen?

De versterking van de slagkracht van de Belgische Mededingingsautoriteit en de Economische Inspectie verdient alle steun.

Het ontbreken van de implementatie van wetgeving inzake consumentenbescherming is dikwijls het probleem. Dit vindt mevrouw Van Bossuyt niet terug in de beleidsnota, maar de staatssecretaris heeft dit belangrijk element wel opgemerkt tijdens haar uiteenzetting.

Spreekster meent dat de uitbreiding van het elektronisch betalingsverkeer geen extra hoge kosten mag meebrengen voor kmo's, die nu per transactie een bepaald bedrag moeten betalen en de voorkeur geven aan betalingen met *payconic* in plaats van betalingen met bancontact.

Tot slot gaat mevrouw Van Bossuyt akkoord met informatie over het milieuvriendelijk karakter van producten, maar zij zou evenzeer willen wijzen op de informatie over de veiligheid van de producten. In dit verband merkt zij op dat het Europese CE-kwaliteitslabel op de producten vaak verward wordt met een Chinees CE-label waarvoor "CE" staat voor "Chinese Export" en moeilijk te onderscheiden is van het Europese label.

De heer Albert Vicaire (Ecolo-Groen) is blij met de beleidsverklaring van de staatssecretaris.

Wat de consumentenbescherming betreft, verzoekt de heer Vicaire de staatssecretaris om te zorgen voor een evolutie naar normen die waarborgen dat de producten kunnen worden hersteld en een zo lang mogelijke levensduur hebben. De technologie daarvoor bestaat. Indien veroudering is ingebouwd zou zulks, alsook de gevolgen ervan, op de verpakking moeten worden vermeld.

De maatregelen tegen overmatige schuldenlast vormen een cruciaal aspect van de consumentenbescherming. Ter zake moet volgens het lid worden nagegaan of niet kan worden gezorgd voor een regelmatigere betaling van het alimentatiegeld.

Enfin, pour les contrats d'énergie dormants, le groupe Ecolo-Groen a déposé une proposition de loi demandant le transfert automatique des contrats dormants vers le contrat d'énergie le plus favorable au client, dès la fin de l'existence de ce type de contrat. Il est important de poursuivre dans cette voie.

M. Vicaire souscrit pleinement aux objectifs ambitieux de la note de politique générale en matière de protection des consommateurs. Il espère que ces projets seront concrétisés durant cette législature. Dans sa mission, la secrétaire d'État pourra compter sur le soutien du groupe Ecolo-Groen.

M. Christophe Lacroix (PS) observe que la politique de protection des consommateurs est une politique qui est très importante pour son groupe politique. En effet, réguler de manière plus forte les marchés permet de défendre les citoyens les plus fragiles. La politique des consommateurs est donc un axe de réduction des inégalités, qui permet souvent d'aider les personnes plus vulnérables. C'est également un levier important pour agir sur le pouvoir d'achat. Les mesures pour résilier plus facilement un contrat de service, ou pour changer plus facilement d'opérateur, favorisent la concurrence et donc contribuent à diminuer le prix des biens et services. Les mesures pour mieux encadrer les contrats de crédits, pour limiter le coût du recouvrement de dettes, visent à éviter aux citoyens d'entrer dans la spirale du surendettement.

À travers les mesures de protection du consommateur – par exemple les règles relatives à la garantie légale et à la lutte contre l'obsolescence programmée qui forme un axe fort de l'accord de gouvernement – nous pouvons également œuvrer à la mise sur le marché de produits plus durables, ce qui participe à la transition verte.

La défense du pouvoir d'achat, la lutte contre le surendettement, la protection des personnes vulnérables (en particulier les exclus du numérique, vis-à-vis d'une économie qui se digitalise), l'amélioration du développement durable et le développement de l'économie circulaire: voilà plusieurs raisons qui expliquent que le groupe politique de l'orateur considère la compétence de la protection des consommateurs comme une responsabilité très importante au sein de ce gouvernement fédéral.

Cette compétence devra, bien entendu, être exercée dans un bon esprit d'équipe avec les autres membres du gouvernement, en particulier (mais pas seulement) avec le ministre de l'Économie.

M. Lacroix pense qu'on a, avec cet accord de gouvernement, qui est fidèlement repris dans votre note

Wat de slapende energiecontracten betreft, heeft de Ecolo-Groen-fractie tot slot een wetsvoorstel ingediend dat ertoe strekt die contracten, zodra ze aflopen, automatisch te veranderen in het voor de klant voordeligste contract. Het is belangrijk in die richting verder te werken.

De heer Vicaire heeft alle waardering voor de ambitieuze doelstellingen van de beleidsnota inzake consumentenbescherming. Hij hoopt dat deze beleidspunten tijdens deze legislatuur worden verwezenlijkt. De staatssecretaris zal hiervoor kunnen rekenen op de steun van de Ecolo-Groen-fractie.

De heer Christophe Lacroix (PS) laat weten dat het consumentenbeschermingsbeleid hoog op de agenda van zijn fractie staat. Door de markten meer te reguleren, kunnen de kwetsbaarste burgers immers worden verdedigd. Het consumentenbeleid is dus een aspect van de ongelijkheidsvermindering en maakt het vaak mogelijk de kwetsbaarsten te helpen. Het vormt ook een flinke hefboom voor de koopkracht. De maatregelen waardoor men gemakkelijker een dienstencontract kan opzeggen of van operator kan veranderen, stimuleren de concurrentie en dragen dus bij tot een daling van de prijzen van goederen en diensten. De maatregelen om de kredietovereenkomsten beter te reglementeren met het oog op een beperking van de schuldvorderingskosten, beogen te voorkomen dat de burgers in een schuldenspiraal terecht komen.

Via de maatregelen ter bescherming van de consument (bijvoorbeeld de regels aangaande de wettelijke waarborg en aangaande de in het regeerakkoord als speerpunt beschouwde bestrijding van geprogrammeerde veroudering) kan ook worden bewerkstelligd dat duurzame producten op de markt worden gebracht, hetgeen dan weer bijdraagt tot de groene transitie.

De fractie van de spreker beschouwt consumentenbescherming als een heel belangrijke bevoegdheid binnen de federale regering, en wel om meerdere redenen: de verdediging van de koopkracht, de strijd tegen de overmatige schuldenlast, de bescherming van de kwetsbaren (in het bijzonder de mensen zonder toegang tot ICT, terwijl de economie almaar digitaler wordt) en de acties ten bate van meer duurzame ontwikkeling en meer circulaire economie.

Die bevoegdheid moet uiteraard worden uitgeoefend in goede samenwerking met de andere regeringsleden, in het bijzonder (maar niet alleen) met de minister van Economie.

De heer Lacroix meent dat de grote ambities die ter zake in het regeerakkoord staan, getrouw worden

d'orientation, un chantier qui est ambitieux. À son estime, nous avons ici une tonalité qui tranche avec celle qui avait cours sous la précédente législature, où en matière de protection du consommateur, il était surtout question d'évaluer la législation existante, d'informer le consommateur sur les règles en vigueur, de transcrire le plus fidèlement possible la législation européenne. Au contraire, nous avons ici, dans cet accord de gouvernement, une ambition. L'ambition de mettre en place un agenda du consommateur, qui tient compte bien entendu des directives européennes, mais qui va aussi plus loin, avec d'autres mesures nationales, pour protéger efficacement les intérêts économiques des consommateurs et aider à la transition vers de nouveaux modèles économique durable.

L'intervenant soutiendra la secrétaire d'État évidemment dans les contributions et les initiatives qu'elle prendra pour œuvrer à la réalisation de ces mesures.

Ensuite, M. Lacroix revient sur quelques questions précises dans le cadre de cette discussion:

1° sur la transposition de la nouvelle directive "garantie légale" (directive 2019/771). La directive prévoit un cadre minimal pour les États (une garantie légale de 2 ans minimum, une inversion de la charge de la preuve au profit du consommateur à 1 an minimum), mais elle permet également aux États d'aller plus loin avec des dispositions plus favorables pour le consommateur. Est-ce que la secrétaire d'État peut nous indiquer quel sera son niveau d'ambition à ce sujet?

2° dans la note de politique, on indique également vouloir assurer une information correcte des consommateurs concernant le caractère respectueux des produits, afin d'encourager la consommation et la production durables d'ici 2024. Le groupe socialiste a déposé à cet égard une proposition visant à instaurer l'étiquetage environnemental sur les produits de consommation. Est-ce que la secrétaire d'État est d'avis qu'un tel label serait une mesure positive, pour favoriser une consommation en circuit court, sans protectionnisme?

3° l'exposé d'orientation politique évoque également des mesures pour favoriser l'accès aux services bancaires des personnes âgées et de celles qui n'ont pas accès au numérique. M. Lacroix pense que c'est une thématique extrêmement importante, à plus forte raison dans un contexte où le nombre de distributeurs et d'agences diminue et où le prix des opérations bancaires courantes tend à augmenter (en particulier pour l'impression d'extrait et le recours aux guichets dans les

weergegeven in de beleidsverklaring van de staatssecretaris. Volgens hem staat de aangekondigde aanpak in schril contrast met die tijdens de vorige regeerperiode, want toen kwam consumentenbescherming vooral neer op het evalueren van de bestaande wetgeving, het informeren van de consument over de vigerende regels en het zo getrouw mogelijk omzetten van de Europese regelgeving. Deze keer getuigt het regeerakkoord daarentegen van ambitie. Men kan gewagen van een heuse agenda ten behoeve van de consument, waarbij uiteraard rekening wordt gehouden met de Europese richtlijnen; toch zal ook verder worden gegaan en zullen nationale maatregelen worden genomen om de economische belangen van de consumenten doeltreffend te beschermen en de transitie naar nieuwe en duurzame economische modellen in de hand te werken.

De spreker zal de staatssecretaris uiteraard steunen in haar inspanningen en initiatieven om die maatregelen te verwezenlijken.

Vervolgens stelt de heer Lacroix enkele gerichte vragen:

1° Een eerste vraag betreft de omzetting van richtlijn 2019/771 betreffende de wettelijke garantie. Volgens de richtlijn moeten de lidstaten minstens bepaalde eisen stellen (een wettelijke garantieduur van minstens twee jaar; een omkering van de bewijslast ten gunste van de consument gedurende minstens één jaar), maar mogen ze ook verder gaan en voor de consument gunstigere bepalingen afkondigen. Kan de staatssecretaris de commissieleden meedelen welk ambitieniveau zij ter zake nastreeft?

2° In de beleidsnota wordt tevens aangegeven dat het de bedoeling is ervoor te zorgen dat de consument correct wordt geïnformeerd over de milieuvriendelijkheid van de producten, teneinde het duurzaam verbruik en de duurzame productie tegen 2024 te doen toenemen. De PS-fractie heeft in dat verband een wetsvoorstel ingediend met het oog op het instellen van milieulabels voor consumptieproducten. Is de staatssecretaris van oordeel dat de invoering van een dergelijk label een positieve maatregel zou zijn om het korte-ketenverbruik aan te moedigen zonder in protectionisme te vervallen?

3° In de beleidsverklaring worden tevens maatregelen aangekondigd ter bevordering van de toegang tot de bankdiensten voor de ouderen en de mensen zonder ICT-middelen. De heer Lacroix meent dat dit een uiterst belangrijk thema is, temeer daar het aantal geldautomaten en bankkantoren daalt en de prijs van courante bankverrichtingen de neiging heeft te stijgen (in het bijzonder de kosten voor het afdrukken van bankuittreksels en voor loketverrichtingen in de kantoren).

agences). Quelles mesures concrètes la secrétaire d'État envisage à ce niveau – étant donné qu'actuellement, les banques mettent à disposition quelques modules de formation pour ces publics en fracture numérique, mais que ces mesures sont clairement insuffisantes, en témoigne le fait que des associations et certaines communes en viennent à suppléer à ce qui devrait être une responsabilité sociétale exercée par les banques.

4° l'exposé d'orientation politique évoque également d'améliorer le droit à l'oubli dans la législation sur les assurances. La législation sur le droit à l'oubli introduite récemment est extrêmement importante pour les personnes atteintes de maladie chronique ou qui ont été atteintes de pathologie cancéreuse; elle leur permet à certaines conditions de souscrire un contrat d'assurance solde restant dû sans surprime ni exclusion, ce qui est évidemment bénéfique pour l'accès au logement. En France, la mesure a récemment été élargie à certaines ouvertures de crédit, notamment pour les personnes qui ont besoin d'un nouveau crédit pour réaliser des travaux dans leur habitation. Une extension aux personnes atteinte de diabète, pour lequel il existe désormais des traitements efficaces permettant de maintenir une vraie qualité de vie, est également indiquée. La secrétaire d'État estime-t-elle ces mesures réalisables?

5° En matière de lutte contre le surendettement, l'accord de gouvernement prévoit des mesures pour réduire les coûts liés au recouvrement amiable et le premier rappel gratuit dans les factures B2C: ce sont des objectifs qui sont rencontrés dans une proposition de loi du groupe PS à la Chambre et qui pourrait trouver une majorité pour autant qu'on l'expurge de certains aspects non couverts par l'accord de gouvernement. La secrétaire d'État a-t-elle pris connaissance de cette initiative parlementaire?

6° l'exposé d'orientation politique évoque également une évaluation du régime du crédit à la consommation et son ajustement pour mieux protéger les consommateurs financièrement plus faibles. M. Lacroix estime que c'est une nécessité, eu égard à certains abus constatés dans le secteur, notamment en matière de publicité et de démarchage intempestifs. La secrétaire d'État a-t-elle déjà des pistes de mesures qui peuvent être réalisées dans ce cadre?

7° Enfin, quand on analyse les chiffres historiques de la Centrale des crédits aux particuliers, on peut constater que, suite à la crise financière de 2008, on avait constaté une augmentation significative du nombre de règlement

Welke concrete maatregelen overweegt de staatssecretaris op dat vlak? Momenteel stellen de banken immers enkele opleidingsmodules ter beschikking van die slachtoffers van de digitale kloof, maar dergelijke maatregelen zijn duidelijk ontoereikend. Het bewijs daarvan is dat verenigingen en sommige gemeenten de taken overnemen die de banken op grond van hun maatschappelijke verantwoordelijkheid eigenlijk zouden moeten uitvoeren.

4° In de beleidsverklaring wordt aangekondigd dat binnen de verzekeringswetgeving het recht om te worden vergeten, zal worden verbeterd. De onlangs ingestelde wetgeving inzake het recht om te worden vergeten is van het grootste belang voor de mensen met een chronische aandoening of met een kankerverleden, want door dat recht kunnen zij onder bepaalde voorwaarden zonder bij premie en zonder uitsluiting een schuldsaldoverzekering afsluiten, hetgeen uiteraard een goede zaak is om een woonst te verwerven. In Frankrijk werd die maatregel onlangs uitgebreid tot bepaalde kredietlijnopeningen, in het bijzonder ten behoeve van mensen die een nieuw krediet nodig hebben om werken in hun woning te doen uitvoeren. Het zou ook aangewezen zijn een en ander uit te breiden tot de diabetespatiënten, want voor die groep bestaan er thans doeltreffende behandelingen die het behoud van een goede levenskwaliteit mogelijk maken. Kunnen die maatregelen volgens de staatssecretaris worden verwezenlijkt?

5° Met betrekking tot de strijd tegen de overmatige schuldenlast worden in het regeerakkoord maatregelen aangekondigd om de kosten voor de minnelijke invordering te beperken en de eerste aanmaning voor B2C-facturen gratis te maken. Dat zijn doelstellingen die kunnen worden verwezenlijkt via de aanneming een reeds door de PS-fractie in de Kamer ingediend wetsvoorstel, waarvoor een meerderheid zou kunnen worden gevonden indien bepaalde niet in het regeerakkoord opgenomen aspecten eruit worden gehaald. Heeft de staatssecretaris kennisgenomen van dat parlementair initiatief?

6° In de beleidsverklaring wordt een evaluatie van de consumentenkredietregeling aangekondigd, alsook de bijsturing ervan met het oog op een betere bescherming van financieel zwakste consumenten. De heer Lacroix meent dat zulks nodig is, want in die sector worden misbruiken vastgesteld, inzonderheid op het vlak van reclame en ongepaste klantenwerving. Heeft de staatssecretaris al plannen voor maatregelen in dat verband?

7° Tot slot kan uit de analyse van de historische statistieken van de Centrale voor Kredieten aan Particulieren worden opgemaakt dat ten gevolge van de financiële crisis van 2008 het aantal collectieve schuldenregelingen

collectifs de dettes, avec un effet retard d'un an ou deux. C'est une situation qui malheureusement, risque de se reproduire avec la crise du coronavirus. Est donc très importante la mesure qui prévoit une évaluation du règlement collectif de dette et son ajustement si nécessaire. La secrétaire d'État a-t-elle déjà des pistes d'action pouvant être réalisées dans ce cadre?

M. Lacroix souhaite, au nom de son groupe, beaucoup de succès à la secrétaire d'État et espère qu'elle contribuera à la protection des consommateurs de notre pays.

M. Reccino Van Lommel (VB) reconnaît l'importance de se fixer des ambitions élevées dans le domaine de la protection des consommateurs, et la nécessité de trouver un équilibre entre les intérêts des consommateurs et ceux des entreprises. Il ne faut pas mener de politique trop unilatérale.

L'intervenant plaide pour la création d'un outil de qualité pour comparer les assurances. Il met en garde contre la création d'une autre forme de résiliation des contrats d'assurance. La législation actuelle, qui prévoit un délai de préavis de trois mois pour les deux parties, est claire. Il ne faut pas réduire les contrats d'assurance à des transactions ordinaires. Cela pourrait en effet avoir pour conséquence que des individus se retrouvent à un moment donné sans assurance.

M. Van Lommel est favorable à une plus grande transparence en matière de frais bancaires. Nous constatons que les institutions financières se montrent toujours plus créatives pour augmenter les frais bancaires, compte tenu de la baisse des marges sur les crédits.

Il convient de renforcer la transparence en matière de crédits à la consommation. Toutefois, lors de la réforme de la législation relative aux crédits à la consommation, il faudra veiller à ce que les modifications apportées n'entravent pas l'accès à ces crédits.

En ce qui concerne la question du surendettement, l'intervenant demande qu'une attention particulière soit accordée à toutes les parties, en se penchant sur la question des frais de recouvrement élevés, en permettant aux créanciers de recouvrer, si nécessaire, les frais qu'ils ont encourus dans le cadre de la procédure et en sensibilisant les consommateurs à la problématique de l'accumulation de dettes. À cet égard, le principe de base à appliquer doit être de n'acheter que ce qu'on peut se payer.

M. Van Lommel se pose de sérieuses questions sur le coût abordable de l'énergie et sur la politique menée par le gouvernement fédéral en la matière.

destijds significant is gestegen, met een vertragingseffect van één of twee jaar. Helaas dreigt die situatie zich door de coronacrisis te herhalen. De evaluatie en, zo nodig, de bijsturing van de collectieve schuldenregeling is dus van het grootste belang. Heeft de staatssecretaris al plannen voor initiatieven die in dat verband kunnen worden genomen?

De heer Lacroix wenst, in naam van zijn fractie, de staatssecretaris veel succes toe en rekent erop dat zij zal bijdragen tot de bescherming van de consumenten in dit land.

De heer Reccino Van Lommel (VB) erkent het belang van een hoog ambitieniveau inzake consumentenbescherming en de nood aan een balans tussen consumentenbelangen en ondernemersbelangen. We mogen niet uitgaan van een al te eenzijdig beleid.

Spreker pleit voor een goede vergelijkingstool inzake verzekeringen. Hij waarschuwt voor een andere opzegwijze van verzekeringscontracten. De huidige wetgeving die in een opzeggingstermijn van drie maanden voor beide partijen voorziet, is duidelijk. Verzekeringscontracten mogen niet tot een gewone transactie worden herleid. Dit zou ertoe kunnen leiden dat mensen op een gegeven moment zonder verzekering vallen.

De heer Van Lommel is voorstander van meer transparantie inzake de bankkosten. We merken dat de financiële instellingen hoe langer hoe creatiever worden om de bankkosten te laten stijgen gelet op de dalende marges omtrent de kredieten.

Er is meer transparantie nodig inzake de consumentenkredieten. Toch dient men bij de hervorming van de consumentenkredieten erover te waken dat een aanpassing van het beleid niet zal leiden tot een moeizamere toegang tot consumentenkredieten.

In het kader van de overmatige schuldenlast vraagt spreker om voldoende rekening te houden met alle partijen waarbij de hoge incassokosten worden aangepakt, de schuldeiser kostendekkend kan invorderen, als dit nodig is, en de consumenten worden gesensibiliseerd in het kader van schuldopbouw. "Je moet kopen, wat je kan betalen," is het basisprincipe.

De heer Van Lommel stelt zich ernstige vragen omtrent de betaalbaarheid van de energie en de politiek van de federale regering ter zake.

La lutte contre les publicités trompeuses est une bonne chose, tout comme l'évaluation de la liste "Ne m'appellez plus".

M. Erik Gilissen (VB) estime que la numérisation accrue de la société ne doit pas désavantager ou discriminer les personnes qui ont une moins bonne maîtrise des outils électroniques. C'est pourquoi son groupe considère qu'il importe que tous les services restent accessibles sous une forme traditionnelle. Le coût des transactions électroniques pour les commerçants est une préoccupation qui a déjà été évoquée auparavant. Certaines personnes, comme les personnes âgées, préfèrent encore payer avec de l'argent liquide dès lors que ce mode de paiement leur permet de contrôler leurs dépenses. C'est pourquoi l'intervenant plaide pour que l'argent liquide reste pour tout un chacun et en toutes circonstances un moyen de paiement légal pour les achats privés classiques.

Mme Florence Reuter (MR) attache une grande importance à la protection des consommateurs. Les consommateurs doivent pouvoir faire des choix en connaissance de cause et sur la base d'informations correctes. Il s'agit du seul rempart aux pratiques déloyales. La réglementation économique doit en tenir compte.

Nous devons veiller à ce que les personnes âgées ou handicapées, qui ont besoin de services adaptés, puissent continuer à accéder aux services bancaires. Il est inacceptable que l'envoi d'extraits de compte et les transactions manuelles s'accompagnent de frais élevés additionnels. Comment la secrétaire d'État entend-t-elle procéder à la numérisation des services aux consommateurs et comment entend-t-elle garantir l'accessibilité des services bancaires à un prix raisonnable? Une concertation sera-t-elle organisée avec le secteur?

En ce qui concerne l'extension des paiements électroniques, Mme Reuter plaide pour qu'une liberté de choix soit laissée aux consommateurs et pour qu'une coopération soit mise en place avec les commerçants indépendants, qui ont été durement frappés par la crise sanitaire.

Les factures énergétiques sont en effet trop complexes. Il est difficile pour le consommateur de comprendre les informations figurant sur ses factures énergétiques et de comparer son contrat avec les offres des autres fournisseurs d'énergie, ce qui nuit au principe de concurrence. Quels sont les projets de la secrétaire d'État pour simplifier la facture énergétique et ainsi permettre aux consommateurs de choisir en connaissance de cause parmi les différents contrats? Un calendrier a-t-il été fixé à cet effet?

De aanpak van misleidende reclame is een goede zaak, alsmede de evaluatie van de "bel-me-niet"-lijst.

De heer Erik Gilissen (VB) vindt dat bij een toenevende digitalisering de personen, die op dit punt minder onderlegd zijn, niet mogen worden benadeeld of gediscrimineerd. Zijn fractie acht het daarom van belang dat alle diensten via de traditionele manier toegankelijk blijven. De kostprijs voor de handelaars van het elektronisch betalen is een bekommernis die eerder ter sprake werd gebracht. Sommige mensen, zoals ouderen, geven nog altijd de voorkeur aan cash geld omdat het controle toelaat op de uitgaven. Daarom pleit spreker ervoor dat cash geld als wettelijk betaalmiddel voor iedereen en in alle omstandigheden mogelijk zou blijven voor de normale particuliere aankopen.

Mevrouw Florence Reuter (MR) hecht een groot belang aan de consumentenbescherming. De consument moet met kennis van zaken keuzes kunnen maken op basis van eerlijke informatie. Dit is de enige verdedigingsmuur tegen oneerlijke praktijken. De economische reglementering moet hier rekening mee houden.

We moeten waken over de toegang tot bankdiensten van de mensen met een handicap en ouderen. Zij hebben aangepaste diensten nodig. Het is onaanvaardbaar dat het opsturen van rekeninguittreksels en de handmatige verrichtingen deze mensen opzadelt met extra hoge kosten. Hoe zal de staatssecretaris de digitalisering van de diensten voor de consumenten gestalte geven en hoe zal zij zorgen voor toegankelijke bankdiensten tegen een redelijke prijs? Zal er overleg zijn met de sector?

Wat de uitbreiding van de elektronische betalingen betreft, pleit mevrouw Reuter voor een keuzevrijheid van de consument en een samenwerking met de onafhankelijke handelaars, die ernstig getroffen zijn door de gezondheidscrisis.

De energiefacturen zijn inderdaad te complex. De consument krijgt moeilijk inzicht in de energiefacturen en kan moeilijk vergelijken met de contracten van andere energieleveranciers. Dit benadeelt het concurrentieprincipe. Wat voorziet de staatssecretaris om dit alles te vereenvoudigen zodat de consument met kennis van zaken uit diverse contracten een keuze kan maken? Is hiervoor een timing bepaald?

Les appels téléphoniques publicitaires indésirables constituent une préoccupation à juste titre. La liste “Ne m’appellez plus” ne fonctionne pas de manière optimale. Nombre de consommateurs ignorent l’existence de cette liste et ignorent même qu’ils peuvent introduire une plainte auprès du SPF Économie. De plus, le consommateur qui porte plainte doit communiquer le nom de la société de marketing à l’origine de l’appel. Serait-il possible de simplifier la procédure de dépôt de plainte en demandant uniquement aux consommateurs de communiquer le numéro d’appel en vue d’identifier la société de marketing?

Durant la première vague, le gouvernement avait décidé de distribuer des bons à valoir. L’accord de gouvernement indique que le gouvernement garantira les droits des voyageurs, en concertation avec la Commission européenne. L’intervenante souhaiterait plus d’informations sur l’État d’avancement des discussions menées avec la Commission européenne.

M. Denis Ducarme (MR) souscrit à la note de politique générale ambitieuse de la secrétaire d’État.

L’intervenant évoque l’affirmation selon laquelle les droits des consommateurs et les intérêts des entreprises s’opposeraient. Cette affirmation est erronée et ne reflète absolument pas la réalité. Un État qui parvient à protéger ses consommateurs leur donne confiance dans l’économie et dans les entreprises. La protection des consommateurs constitue dès lors un facteur de croissance. Un consommateur protégé achètera davantage.

Une coopération avec d’autres collègues ministres fédéraux, qui veillent aussi à la protection des consommateurs, sera possible grâce à la conduite de projets communs.

La secrétaire d’État estime-t-elle que nous devrions nous servir de l’étiquetage pour mieux informer les consommateurs sur la composition des produits qu’ils achètent? L’étiquetage actuel n’est pas suffisamment clair quant à l’origine des produits. Il s’agit d’un point qui mériterait certainement d’être examiné par l’Agence fédérale pour la sécurité de la chaîne alimentaire.

La réglementation relative au respect de la vie privée importe aussi. Nous devons garantir la protection des consommateurs en ligne. Des réglementations européennes existent déjà en la matière, mais il nous faut aller encore plus loin et garantir la protection des données personnelles des consommateurs sur internet.

M. Ducarme plaide pour une amélioration de l’action de groupe (*class action*). Il demande que l’on en débattenne.

De ongewenste telefonische oproepen zijn terecht een aandachtspunt. De “bel-me-niet-lijst” werkt niet optimaal. Veel consumenten kennen het bestaan niet van deze lijst en weten niet eens dat ze bij de FOD Economie klacht kunnen indienen. Bovendien verwacht men van de consument dat hij de naam van het marketingbedrijf kan meedelen. Kan de klachtenprocedure vereenvoudigd worden, waarbij het marketingbedrijf enkel op basis van het oproepnummer zou geïdentificeerd worden?

Tijdens de eerste golf heeft de regering besloten om vouchers te verspreiden. Het regeerakkoord bepaalt dat de regering de rechten van de reizigers zal vrijwaren in samenspraak met de Europese Commissie. Spreekster zou graag wat meer informatie krijgen over de vooruitgang in de gesprekken met de Europese Commissie.

De heer Denis Ducarme (MR) kan zich vinden in de ambitieuze beleidsnota van de staatssecretaris.

Spreekster wijst op de bewering er een tegenstelling zou zijn tussen de consumentenrechten en de bedrijfsbelangen. Deze bewering is een vergissing en een valse voorstelling van de feiten. De Staat, die erin slaagt de consument te beschermen, zorgt ervoor dat de consument vertrouwen heeft in de economie en de bedrijven. De consumentenbescherming is dus een groeifactor. Als de consument beschermd wordt, zal hij meer aankopen verrichten.

Samenwerking met andere federale collega’s, die over de consumentenbescherming waken, is mogelijk via gezamenlijke projecten.

Vindt de staatssecretaris dat we via de labeling de mensen beter zou moeten informeren over de samenstelling van de producten die zij kopen? De labeling is onvoldoende duidelijk over de herkomst van de goederen en dit verdient zeker een aanpak van het federale voedselagentschap.

De privacywetgeving is eveneens van belang. We moeten werk maken van de consumentenbescherming op het internet. Er is reeds Europese reglementering voorhanden, maar men moet nog verder gaan en werk maken van de bescherming van persoonsgebonden informatie van de consument op het internet.

De heer Ducarme pleit voor een verbetering van de “*class action*”. Hij pleit ervoor om binnen het parlement

au sein du Parlement et que l'on œuvre à l'amélioration du mécanisme.

La crise attise la méfiance des citoyens à l'égard de certaines banques et compagnies d'assurances. Nous devons veiller à rétablir, après la crise du COVID-19, la coopération avec le secteur des banques et des assurances ainsi que la confiance dans ce secteur.

Le rôle de l'Autorité belge de la concurrence est très important. Au cours de la précédente législature, suite à la réforme du Code de droit économique, cette autorité s'est vu accorder une plus grande marge de manœuvre dans le domaine de la protection des consommateurs. Cette législation entrera en vigueur le 1^{er} décembre 2020. Il y aurait donc lieu, pour l'intervenant, de prendre une initiative visant à informer les consommateurs des droits que la nouvelle législation leur confère. M. Ducarme suggère que l'information des consommateurs sur leurs droits soit intégrée dans tous les projets de protection des consommateurs au cours de cette législature.

Mme Leen Dierick (CD&V) remercie la secrétaire d'État pour le commentaire de son exposé d'orientation politique générale et de sa note de politique générale.

L'intervenante considère que la protection des consommateurs est extrêmement importante car chaque citoyen y est confronté. Le consommateur est un partenaire à part entière qui doit disposer des informations nécessaires et correctes pour prendre une décision en connaissance de cause. Des pratiques de marché équitables, des prix corrects et des produits et services de qualité qui répondent à ce que le consommateur peut raisonnablement attendre doivent être une évidence pour le consommateur. Il faut un équilibre entre les intérêts des consommateurs et ceux des entrepreneurs.

Selon Mme Dierick, la note de politique générale de la secrétaire d'État touche sur beaucoup de points aux compétences du ministre de l'Économie.

Selon l'exposé d'orientation politique, la secrétaire d'État a déjà lancé un point d'accès unique pour les consommateurs qui a des plaintes sur un produit acheté ou un service commandé. Mme Dierick se demande quelle est la différence avec le point de contact actuel qui est unique et auquel les consommateurs et les entreprises peuvent s'adresser lorsque leurs droits ont été bafoués ou lorsqu'ils sont victimes de fraude ou d'escroquerie. Le point d'accès unique coexistera-t-il avec le point de contact ou le remplacera-t-il? La secrétaire d'État peut-elle donner plus d'informations sur cette initiative?

te débatter en over en te ijveren voor een verbetering van het mechanisme.

Door de crisis wordt bij mensen het wantrouwen tegenover sommige bank- en verzekeringsinstellingen aangewakkerd. We zullen ervoor moeten zorgen dat, na de COVID-19-crisis, de samenwerking met en het vertrouwen in de bank- en verzekeringssector wordt hersteld.

De rol van de Belgische Mededingingsautoriteit is zeer belangrijk. Deze instantie heeft tijdens de vorige legislatuur, ingevolge de hervorming van het Wetboek voor Economisch recht, meer speelruimte gekregen op het gebied van de consumentenbescherming. Deze wetgeving treedt in werking met ingang van 1 december 2020. Het lijkt voor de spreker dan ook aangewezen dat er een initiatief wordt opgezet dat de consumenten informeert over de rechten voor de consument ingevolge de nieuwe wetgeving. De heer Ducarme suggereert dat de informatieverlening van consumenten over hun rechten zou geïntegreerd worden in alle projecten inzake consumentenbescherming tijdens deze legislatuur.

Mevrouw Leen Dierick (CD&V) dankt de Staatssecretaris voor de toelichting van haar beleidsverklaring en beleidsnota.

Spreekster vindt de consumentenbescherming uitermate belangrijk omdat elke burger ermee wordt geconfronteerd. De consument is een volwaardige partner die over de nodige en correcte informatie moet beschikken om met kennis van zaken een beslissing te nemen. Eerlijke marktpraktijken, een correcte prijsvorming en de kwaliteit van de producten en diensten die beantwoordt aan wat hij redelijkerwijze mag verwachten moeten de evidentie zijn voor de consument. Een evenwicht is vereist tussen de belangen van de consument en van de ondernemers.

De beleidsnota van de staatssecretaris vertoont heel wat raakpunten met de bevoegdheden van de minister van economie, aldus mevrouw Dierick.

Volgens de beleidsverklaring is de staatssecretaris al van start gegaan met een uniek toegangspunt voor de consument die klachten heeft over een aangekocht product of bestelde dienst. Mevrouw Dierick vraagt zich af wat het verschil is met het huidige meldpunt dat uniek is en waar consumenten en ondernemingen een beroep op kunnen doen wanneer hun rechten werden geschonden of wanneer ze slachtoffer zijn van fraude of oplichting. Zal het uniek toegangspunt naast het meldpunt staan of zal dit het meldpunt vervangen? Kan de staatssecretaris meer toelichting geven bij dit initiatief?

Selon la note de politique générale, la secrétaire d'État établira un agenda des consommateurs qui déterminera les priorités. Quelle est la finalité d'un tel agenda? Quelles priorités y figureront?

Mme Dierick souligne par ailleurs que la crise du COVID-19 a un impact majeur sur le secteur du voyage et sur les voyageurs qui ont vu leur voyage annulé. Mme Dierick et son groupe soutiennent l'intention de la secrétaire d'État d'engager un dialogue avec la Commission européenne afin de défendre et de garantir les droits des consommateurs lésés. De nombreux consommateurs se demandent quoi faire: réserver dès maintenant un voyage pour l'été prochain et utiliser leur bon à valoir, ou est-il plus approprié d'attendre parce que nous ne savons pas encore quand nous pourrions voyager et dans quels pays? Mme Dierick souligne qu'il faut rapidement apporter des éclaircissements aux consommateurs, mais qu'il faut aussi veiller à l'emploi dans le secteur.

Mme Dierick se félicite de la référence faite dans la note de politique générale à la transposition de la nouvelle directive sur les garanties. La note de politique générale sur l'Économie y fait également référence. Est-ce la secrétaire d'État qui prendra l'initiative, ou les ministres de l'Économie et de la Justice? Dans quelle commission cette question sera-t-elle examinée? Quels éléments ont été prévus pour améliorer les droits des consommateurs? Quel est le calendrier?

Lors de la précédente législature, le précédent ministre des Consommateurs, M. Peeters, a veillé à ce que l'accord de consommation énergie soit évalué et adapté au profit des consommateurs d'énergie. Mme Dierick juge positif que l'accord de consommation soit réévalué, en tenant compte d'une extension de la protection aux PME.

L'intervenante note que l'exposé d'orientation politique, tel qu'il figure dans l'accord de gouvernement, précise que le gouvernement, en collaboration avec le régulateur et les services publics compétents, enquêtera sur les contrats coûteux et/ou dormants. Ce point ne figure pas dans la note de politique générale de la secrétaire d'État. La secrétaire d'État va-t-elle ou non lancer l'année prochaine une enquête sur les contrats énergétiques coûteux et/ou dormants?

Mme Dierick se réjouit de l'intention de mettre en œuvre ce qui est annoncé dans l'accord de gouvernement concernant l'extension du droit à l'oubli. À la fin de la dernière législature, à l'initiative du précédent ministre des Consommateurs et par le biais d'une proposition de

Volgens de beleidsnota zal de Staatssecretaris een consumentenagenda opstellen die de prioriteiten zal bepalen. Wat wil de Staatssecretaris met een consumentenagenda bereiken? Welke prioriteiten worden erin opgenomen?

Voorts verwijst mevrouw Dierick naar de grote invloed van de COVID-19-crisis op de reissector en op de reizigers die hun reis geannuleerd zagen. Mevrouw Dierick en haar fractie ondersteunen het voornemen van de staatssecretaris om in dialoog te treden met de Europese Commissie om de rechten van benadeelde consumenten te verdedigen en te waarborgen. Vele consumenten vragen zich af wat ze moeten doen: nu al een reis voor volgende zomer boeken en hun voucher dus gebruiken of is afwachten meer aangewezen omdat we er nog geen zicht op hebben wanneer we terug kunnen reizen en naar welke landen dit mag? Mevrouw Dierick beklemtoont dat er snel duidelijkheid moet komen voor de consumenten, maar dat er ook oog moet zijn voor de tewerkstelling in de sector.

Mevrouw Dierick vindt de verwijzing in de beleidsnota naar de omzetting van de nieuwe garantierichtlijn een goede zaak. De beleidsnota Economie verwijst hier ook naar. Zal de Staatssecretaris hierbij de lead nemen, of zijn dat de ministers voor Economie en Justitie? In welke commissie zal dit worden behandeld? Welke elementen zijn opgenomen ter verbetering van de consumentenrechten? Wat is de timing?

In de vorige legislatuur heeft de vorige minister van Consumenten, de heer Peeters, ervoor gezorgd dat het consumentenakkoord energie werd geëvalueerd en werd aangepast ten voordele van de energieconsument. Mevrouw Dierick vindt het positief dat het consumentenakkoord opnieuw zal worden geëvalueerd en hierbij rekening wordt gehouden met een uitbreiding van de bescherming naar kmo's toe.

Spreekster stelt vast dat de beleidsverklaring, zoals opgenomen in het regeerakkoord, vermeldt dat de regering samen met de regulator en bevoegde overheidsdiensten een onderzoek zal instellen inzake dure en/of slapende contracten. Dit laatste is niet opgenomen in de beleidsnota van de staatssecretaris. Zal de staatssecretaris al dan niet volgend jaar een onderzoek starten naar dure en/of slapende energiecontracten?

Mevrouw Dierick is positief over het voornemen om uit te voeren wat in het regeerakkoord staat omtrent de uitbreiding van het recht om vergeten te worden. Eind vorige legislatuur werd, op initiatief van de vorige minister van Consument en via een CD&V-wetsvoorstel, een recht

loi CD&V, un droit à l'oubli s'appuyant sur la loi Partyka a été instauré. Mme Dierick demande donc que l'on examine comment étendre cette mesure aux personnes souffrant d'une maladie chronique, comme les diabétiques. L'intervenante juge positif que le gouvernement le fasse sur proposition du Centre fédéral d'expertise des soins de santé et après avis du Bureau du Suivi de la Tarification. La secrétaire d'État a déclaré plus tôt dans le cadre d'une réponse à une question parlementaire que l'évaluation est prévue pour le second semestre 2021. Ce sujet ne figure pas non plus dans la note de politique générale. Une adaptation de la liste n'aura-t-elle donc plus lieu en 2021, mais plus tard?

La secrétaire d'État mentionne également qu'elle consultera des experts pour savoir s'il est possible d'étendre le droit à l'oubli à d'autres assurances. Cependant, deux députés de l'open-VLD ont déjà déposé une proposition de loi pour une extension aux indemnités allouées par le régime d'assurance contre l'incapacité de travail. La secrétaire d'État a-t-elle déjà consulté les experts pour une extension à d'autres assurances? La secrétaire d'État est-elle d'accord avec la proposition de loi? Y aura-t-il une initiative du gouvernement?

La stimulation des paiements électroniques est un dossier important pour Mme Dierick. La crise du coronavirus a donné une impulsion supplémentaire aux paiements électroniques. Nous étions loin derrière nos voisins et les autres États membres européens. Comme le prévoit l'accord de gouvernement, les consommateurs devront toujours avoir la possibilité de payer électroniquement. Mme Dierick a déposé à cet égard une proposition de loi qui est examinée pour le moment et soutient pleinement la secrétaire d'État dans cette démarche. Les ministres de l'Économie et des Finances vont-ils prendre une initiative législative ou la secrétaire d'État prendra-t-elle les devants?

M. Robert D'Amico (PVDA-PTB) remercie la secrétaire d'État pour sa note et pour la présentation de celle-ci.

Ensuite, M. D'Amico revient sur quelques questions précises dans le cadre de cette discussion:

1. En ce qui concerne la question des voyages, la secrétaire d'État veut entrer en dialogue avec la Commission européenne pour défendre et garantir les droits des consommateurs lésés durant cette crise. Où en est ce dialogue? La secrétaire d'État peut-elle nous garantir que l'ensemble des citoyens qui ont été victime d'une suppression de vol ou d'une impossibilité de partir à cause du COVID-19 pourront bénéficier d'un remboursement s'ils ne choisissent pas le bon? Si oui, pour quand?

om vergeten te worden ingevoerd dat voortbouwt op de wet-Partyka. Mevrouw Dierick is dan ook vragende partij om na te gaan hoe dit verder kan worden uitgebreid naar mensen met een chronische aandoening, zoals mensen met diabetes. Spreekster vindt het positief dat de regering dit zal doen op voorstel van het Federaal Kenniscentrum voor de Gezondheidszorg en na advies van het Opvolgingsbureau van de tarifiering. De staatssecretaris antwoordde eerder op een parlementaire vraag dat de evaluatie in de tweede helft van 2021 wordt verwacht. Dit onderwerp is ook niet in uw beleidsnota opgenomen. Zal een aanpassing van de lijst dan niet meer in 2021 gebeuren, maar later?

De staatssecretaris vermeldt eveneens dat zij deskundigen zal raadplegen over de vraag of het mogelijk is om het recht op vergeten uit te breiden naar andere verzekeringen. Nochtans hebben twee Kamerleden van open-VLD al een wetsvoorstel ingediend voor een uitbreiding naar de arbeidsongeschiktheidsverzekering. Heeft de staatssecretaris al de deskundigen geraadpleegd voor een uitbreiding naar andere verzekeringen? Is de staatssecretaris akkoord met het wetsvoorstel? Komt er een regeringsinitiatief?

Het stimuleren van het elektronisch betalen is voor mevrouw Dierick een belangrijk dossier. De coronacrisis heeft extra impulsen gegeven aan het elektronische betaalverkeer. Wij hadden een grote achterstand ten opzichte van onze buurlanden en andere Europese lidstaten. Zoals opgenomen in het regeerakkoord, zal de consument steeds de mogelijkheid moeten krijgen om digitaal te betalen. Mevrouw Dierick heeft in dit verband een wetsvoorstel ingediend dat hangende is en ondersteunt de staatssecretaris hierin volledig. Zullen de ministers, die bevoegd zijn voor Economie en Financiën, met een wetgevend initiatief komen of zal de staatssecretaris hierin het voortouw nemen?

De heer Robert D'Amico (PVDA-PTB) dankt de staatssecretaris voor haar nota en voor de toelichting ervan.

Vervolgens komt de heer D'Amico terug op enkele specifieke aspecten die in deze bespreking aan bod zijn gekomen:

1. Inzake reizen wil de staatssecretaris in dialoog met de Europese Commissie treden om de rechten van de tijdens deze crisis benadeelde consumenten te verdedigen en te waarborgen. Hoe staat het met die dialoog? Kan de staatssecretaris waarborgen dat alle burgers van wie de vlucht werd afgeschaft of die door COVID-19 niet konden vertrekken zullen worden terugbetaald als ze niet voor de tegoedbon kiezen? Zo ja, tegen wanneer?

2. En matière de publicité, M D'Amico salue la volonté de la secrétaire d'État de vouloir lutter contre le *greenwashing*. Il s'interroge sur les mesures concrètes qui seront mis en œuvre? Comment va-t-on contrôler qu'il s'agit de bien de *greenwashing*? Des sanctions seront-elles appliquées en cas de non-respect de la nouvelle législation? Si oui, dans quelle mesure?

3. Au niveau des télécommunications, l'orateur salue la volonté de réduire la facture numérique en réformant le système des tarifs sociaux des télécoms. La secrétaire d'État peut-elle fournir des informations quant aux contours de la réforme? Les organisations de défense des consommateurs et de lutte contre la pauvreté seront-elles associées?

4. Au niveau de l'énergie, le gouvernement veut diminuer son prix en assurant une transition plus facile vers un autre fournisseur d'énergie, en réduisant les charges administratives et en réformant la loi sur la facture d'énergie. La secrétaire d'État peut-elle fournir des informations quant à la manière dont elle abordera ce dernier point? Certains frais seront-ils plafonnés ou est-ce qu'on va tout simplement fixer un prix maximum comme c'est le cas pour les produits issus du pétrole et comme c'est le cas en France?

5. M. D'Amico demande à la secrétaire d'État de donner davantage de précisions sur quelques questions supplémentaires en matière de marketing et de publicité:

— La secrétaire d'État a-t-elle pris connaissance de la nouvelle version du *Belgian Pledge*, la charte sur base volontaire de l'industrie alimentaire pour un marketing plus responsables vis-à-vis des jeunes? Concrètement, cette nouvelle charte n'autorise la publicité alimentaire vis-à-vis des enfants que pour les produits qui satisfont à des critères nutritionnels spécifiques, comme ceux, par exemple, qui comportent moins de matières grasses, de sucre ou de sel. Les aliments concernés sont donc par exemple, les céréales, le fromage, les sauces, les yaourts, les chips, ou encore les repas pour enfants. Bien que cette charte représente une certaine avancée, la secrétaire d'État pense-t-elle que la conduite des publicitaires en matière d'enfants doit être régulé par l'industrie alimentaire elle-même?

— La publicité alimentaire pour les enfants devrait-elle être autorisée? Plus largement, que pensez-vous de la publicité pour les enfants? Que pense la secrétaire d'État de la publicité pour l'alcool et les paris sportifs à destination des jeunes?

— Toujours en matière de publicité, un expert de Testachats dénonçait récemment l'utilisation de packagings

2. Inzake reclame is de heer D'Amico ingenomen met het voornemen van de staatssecretaris om *greenwashing* tegen te gaan. Hij vraagt welke maatregelen *in concreto* zullen worden getroffen. Hoe zal worden gecontroleerd of het inderdaad *greenwashing* betreft? Zullen er sancties worden opgelegd als de nieuwe wetgeving niet wordt nageleefd? Zo ja, in welke mate?

3. Inzake telecommunicatie is de spreker ingenomen met het voornemen om de digitale kloof te dichten door het systeem van de sociale tarieven in de telecommunicatiesector te hervormen. Kan de staatssecretaris toelichten wat die hervorming zal inhouden? Zullen organisaties voor consumentenbescherming en armoedebestrijding hierbij worden betrokken?

4. Inzake energie wil de regering dat die voor iedereen betaalbaar blijft. Dat kan door de overstap naar een andere energieleverancier vlotter te doen verlopen, de administratieve lasten te beperken en de energiefactuur te hervormen. Kan de staatssecretaris toelichten hoe dat laatste punt zal worden aangepakt? Zullen bepaalde kosten tot een grensbedrag worden beperkt of wordt eenvoudigweg een maximumprijs vastgelegd, zoals dat gebeurt voor aardolieproducten en zoals dat het geval is in Frankrijk?

5. De heer D'Amico verzoekt de staatssecretaris om een antwoord op enkele bijkomende vragen inzake marketing en reclame:

— Heeft de staatssecretaris kennisgenomen van de nieuwe versie van de *Belgian Pledge*, het vrijwillige charter van de voedingsindustrie voor meer verantwoorde marketing ten aanzien van jongeren? *In concreto* staat dit nieuwe charter op kinderen gerichte voedingsreclame uitsluitend toe voor producten die aan specifieke voedingscriteria voldoen, zoals voor producten die bijvoorbeeld minder vet, suiker of zout bevatten. Het gaat dus bijvoorbeeld om voedingswaren als ontbijtgranen, kaas, sauzen, yoghurt, chips of zelfs kindermaaltijden. Dit charter is zeker een stap voorwaarts, maar vindt de staatssecretaris dat de voedingsindustrie zelf moet bepalen welke reclame voor kinderen mag en welke niet?

— Zou op kinderen gerichte voedingsreclame toegestaan mogen zijn? Wat vindt de staatssecretaris meer in het algemeen van op kinderen gerichte reclame? Hoe ziet de staatssecretaris de publiciteit ten aanzien van jongeren met betrekking tot alcoholgebruik en sportwedenschappen?

— Nog steeds inzake reclame stelde een expert van Test Aankoop onlangs het gebruik aan de kaak van

agressif pour séduire les plus jeunes d'entre nous. Il peut ainsi s'agir de dessins animés ou de personnages très connus des jeunes. La secrétaire d'État peut-elle prendre une initiative législative à cet égard?

— Quelle est la position de la secrétaire d'État sur la publicité pour les produits nocifs et dangereux pour l'environnement?

— Si l'on considère l'omniprésence de la publicité dans notre paysage urbain, n'est-il pas nécessaire de mieux réglementer et contrôler le secteur de la publicité?

— L'État ne devrait-il pas se montrer plus sévère à l'égard des entreprises qui ne cessent d'envoyer des courriels publicitaires à des personnes qui ont clairement fait savoir qu'elles ne souhaitent plus recevoir ces courriels?

Enfin, pour terminer, M. D'Amico demande comment la secrétaire d'État va inclure les citoyens, les associations de protection des consommateurs et les associations de lutte contre la pauvreté dans la définition de vos différentes politiques? Seront-ils automatiquement consultés? Et surtout, seront-ils écoutés?

Mme Kathleen Verhelst (Open VLD) salue l'approche positive qui se dégage de l'exposé d'orientation politique. Selon elle, il est très important de coordonner les projets en matière de protection des consommateurs au niveau fédéral, afin d'éviter les doublons.

Mme Melissa Depraetere (sp.a) souligne que le citoyen doit aujourd'hui faire face à beaucoup d'incertitudes. Le consommateur voit son voyage annulé. Il est confronté à la fraude sur internet. À l'heure actuelle, la protection des consommateurs est extrêmement importante.

Le droit pour le consommateur de payer électroniquement est une priorité, mais il ne faut pas aller trop loin. Selon une étude de la Ligue des familles, 22 % des ménages ne sont pas familiarisés avec les paiements électroniques. Il ne s'agit pas seulement des personnes âgées, mais aussi des personnes socialement vulnérables. Mme Depraetere demande que cette réalité soit prise en compte.

Selon elle, les services de base fournis par les banques méritent également un examen critique. Le nombre d'agences bancaires et de distributeurs automatiques de billets continue à diminuer. Et certains services bancaires deviennent de plus en plus coûteux pour les consommateurs. Cela touche particulièrement les personnes âgées et les personnes socialement défavorisées.

agressieve verpakkingen om jongeren aan te trekken. Zij maken onder andere gebruik van tekenfilmfiguren of jongerenidolen. Kan de staatssecretaris op dit punt een wetgevend initiatief nemen?

— Wat is het standpunt van de staatssecretaris ten aanzien van reclame voor schadelijke en milieuvriendelijke producten?

— Als men de alomtegenwoordigheid van de reclame aanschouwt in ons stadsbeeld, is het dan niet nodig de reclamesector beter te reguleren en te controleren?

— Moet de overheid niet strenger optreden tegen firma's die onophoudelijk marketingmails versturen naar personen, die duidelijk te kennen hebben gegeven dat ze deze mails niet langer wensen te ontvangen?

Tot slot vraagt de heer D'Amico hoe de staatssecretaris de burgers, de verenigingen voor consumentenbescherming en de verenigingen voor armoedebestrijding zal betrekken bij de uitwerking van haar verschillende beleidsmaatregelen. Worden zij automatisch geraadpleegd? En vooral: zal naar hen worden geluisterd?

Mevrouw Kathleen Verhelst (Open VLD) prijst de positieve aanpak die de beleidsverklaring uitstraalt. Afstemming binnen de federale regering rond de projecten inzake consumentenbescherming en het vermijden van dubbelwerk is zeer belangrijk, aldus de spreker.

Mevrouw Melissa Depraetere (sp.a) wijst op de ongewone en onzekere tijden waarmee de burger geconfronteerd wordt. De consument ziet dat zijn reis wordt geannuleerd. De consument wordt geconfronteerd met fraude op het internet. In deze tijden is consumentenbescherming uitermate belangrijk.

Het recht van de consument om digitaal te kunnen betalen is een prioriteit, maar men mag hier niet te ver in gaan. Uit onderzoek van de Gezinsbond blijkt dat 22 % van de gezinnen met digitale betalingen niet vertrouwd te zijn. Het betreft niet alleen senioren, maar ook sociaal kwetsbare personen. Mevrouw Depraetere vraagt om met deze realiteit rekening te houden.

De basisdienstverlening van de banken verdient eveneens een kritisch onderzoek, aldus de spreker. Het aantal bankkantoren en geldautomaten daalt verder. Een aantal bankdiensten wordt steeds duurder voor de consument. Dit treft vooral ouderen en sociaal zwakkeren.

Le refinancement de l'habitation doit en effet être aligné sur les pratiques des pays voisins. En Belgique, le coût du refinancement d'un prêt est en moyenne treize fois plus élevé que dans les autres pays. Le coût du refinancement est plus élevé que le bénéfice qui peut être réalisé à terme. Visiblement, les banques belges préfèrent maintenir leurs clients dans des hypothèques trop coûteuses plutôt que d'oser jouer le jeu de la concurrence.

Il est nécessaire que le gouvernement fixe des directives claires en ce qui concerne les bons à valoir afin de mieux protéger le consommateur. Il y a quelques mois, la durée de validité de ces bons était toujours d'un an. Cela semblait raisonnable à l'époque, mais cette échéance approche et les consommateurs ont entre-temps accumulé les bons à valoir, parce que les voyages d'été ont été annulés, de même que la location de chalets de week-end pendant les congés d'automne. Combien de bons à valoir ont entre-temps été utilisés pour un nouveau voyage?

L'intervenante se réfère par la même occasion à une question qu'elle avait posée, tout comme Mme Van Bossuyt, sur les pratiques en matière de bons à valoir utilisées par une plateforme qui s'occupe de la location de chalets de week-end en Ardenne.

Mme Depraetere est favorable à l'évaluation par le gouvernement des régimes existants d'assurance insolvabilité pour le secteur des voyages. Comment le gouvernement envisage-t-il cette évaluation et quel en est le calendrier? S'agirait-il de la prolongation des bons à valoir et du remboursement au consommateur?

L'intervenante souhaiterait des explications au sujet des mesures que le gouvernement compte prendre pour lutter contre le surendettement. Il s'agit d'un problème qui est gravement sous-estimé. Jusqu'à présent, l'État n'a pas fait grand-chose dans ce domaine et s'est parfois montré le plus intraitable en envoyant des huissiers chez les gens. Dans ce contexte, il est positif que des efforts soient faits pour assurer un recouvrement centralisé et éthique des dettes envers autorité fédérale. L'État lui-même devra prendre des mesures à cet égard. Il est hallucinant de constater que ces dernières années, l'État s'est montré plus sévère à l'égard de personnes qui sont incapables de payer leurs factures qu'à l'égard de personnes qui éludent des millions d'euros d'impôts en plaçant leur argent dans des paradis fiscaux. L'industrie de la dette est devenue une activité en plein essor ces dernières années.

Si des mesures sont prises pour lutter contre le surendettement, il est nécessaire de réduire non seulement les coûts liés au recouvrement amiable, mais également

Het herfinancieren van de woning moet inderdaad afgestemd worden met de praktijk in de buurlanden. In België is de kost voor de herfinanciering van een lening gemiddeld dertien keer duurder dan in de andere landen. De kost voor de herfinanciering is hoger dan de winst die men op termijn kan maken. De Belgische banken houden hun klanten blijkbaar liever vast in te dure hypotheek dan dat zij de concurrentie durven aan te gaan.

Het is noodzakelijk dat de regering duidelijke beleidslijnen vastlegt rond de vouchers om de consument beter te beschermen. Enkele maanden geleden had men het nog over de geldigheid van vouchers gedurende 1 jaar. Dit leek toen een redelijk idee, maar deze deadline komt dichterbij en de consumenten hebben intussen de vouchers opgestapeld omdat zomerreizen werden geannuleerd en de huur van weekendhuisjes tijdens de herfstvakantie werd geannuleerd. Hoeveel vouchers werden intussen gebruikt voor een nieuwe reis?

Tezelfdertijd verwijst sprekerster naar een vraag die zij, net zoals mevrouw Van Bossuyt, had ingediend over de praktijken met betrekking tot vouchers door een platform dat instaat voor de verhuur van weekendhuisjes in de Ardennen.

Mevrouw Depraetere vindt het een goed idee dat de regering de bestaande stelsels voor de insolventieverzekering voor de reissector zal evalueren. Hoe ziet de regering deze evaluatie en wat is de timing? Gaat dit dan ook over de verlenging van de vouchers en de terugbetaling van de consument?

Graag kreeg sprekerster enige toelichting bij de maatregelen die de regering zal ondernemen in strijd tegen overmatige schuldenlast. Dit is een zwaar onderschat probleem. De overheid heeft tot op heden hier weinig tegen ondernomen en was soms de grootste boosdoener om gerechtsdeurwaarders op de mensen af te sturen. In dit verband is het positief dat er wordt gestreefd naar een gecentraliseerde en ethische schuldinvordering van schulden verschuldigd aan de federale overheid. De overheid zal hier zelf stappen in moeten zetten. Het is hallucinant te moeten vaststellen dat de overheid de voorbije jaren strenger is opgetreden tegenover personen die hun facturen niet kunnen betalen dan ten opzichte van personen die miljoenen euro's belastingen ontfopen door hun geld in belastingparadijzen onder te brengen. De schuldindustrie is de voorbije jaren een *booming business* geworden.

Als er maatregelen worden genomen in de strijd tegen overmatige schuldenlast, is het niet alleen noodzakelijk de kosten in de minnelijke fase, maar ook de

les coûts liés au recouvrement judiciaire. Il s'agit donc aussi de compétences relevant du domaine de la justice. Une concertation avec les collègues de la secrétaire d'État est-elle prévue à ce sujet?

Mme Depraetere pose ensuite une question concernant le service internet de base. D'ici la fin de l'année prochaine, Telenet veut offrir un service internet de base pour 5 euros par mois à 10 000 familles vulnérables. En décembre, un projet pilote démarrera à Malines, entre autres. L'entreprise de télécommunications collaborera avec les CPAS, le secteur de l'enseignement et les organisations sociales et les organisations de la société civile. Le public cible est constitué de groupes vulnérables qui n'ont pas encore, ou très peu, de connexion internet à la maison.

Le tarif social légal continuera d'exister, mais grâce à cette initiative, Telenet veut également atteindre d'autres personnes qui ne remplissent pas les conditions pour bénéficier du tarif social.

L'accord de gouvernement précise: "Dans notre société numérisée, une part croissante de la vie se déroule en ligne. Ceux qui ont peu accès à internet, via leur téléphone portable ou leur ordinateur, prennent du retard. Afin de réduire la fracture numérique, le système des tarifs sociaux dans les télécoms sera réformé afin de donner à chacun la chance de participer à la société numérique (télétravail et éducation numérique)".

L'accord de gouvernement évoque uniquement une réforme du système des tarifs sociaux. Mme Depraetere demande si l'idée de Telenet est une piste que la secrétaire d'État étudiera plus avant, pour pouvoir offrir un service internet de base à chaque consommateur, en plus du système des tarifs sociaux. Elle demande également s'il ne serait pas préférable que de telles initiatives soient pilotées par le gouvernement, plutôt que par une entreprise privée qui poursuit toujours des objectifs commerciaux. La secrétaire d'État prendra-t-elle une initiative dans ce sens? La secrétaire d'État a-t-elle l'intention d'imposer ou de demander à d'autres opérateurs de faire de même?

M. Maxim Prévot (cdH) trouve que la note de politique générale est convaincante. C'est une note de qualité. Il doit en effet exister une relation de confiance entre l'État et le consommateur.

L'intervenant souhaite aborder un certain nombre de points de la note de politique générale.

Il faut absolument mettre un terme à la pratique des appels téléphoniques intempestifs qui contiennent des messages publicitaires.

kosten in de gerechtelijke fase te behandelen. Het gaat dus ook om bevoegdheden in de justitiële sfeer. Wordt een overleg met de collega's van de staatssecretaris hierover gepland?

Mevrouw Depraetere stelt vervolgens een vraag over de basis-internetdienst. Telenet wil tegen eind volgend jaar een basisinternetdienst voor 5 euro per maand aanbieden aan 10 000 kwetsbare gezinnen. Onder meer in Mechelen start in december een proefproject. Het telecombedrijf gaat samenwerken met OCMW's, het onderwijs, en sociale en middenveldorganisaties. Het doelpubliek bestaat uit kwetsbare groepen die thuis nog geen of zeer beperkte internetconnectie hebben.

Het wettelijk sociaal tarief blijft bestaan, maar met dit initiatief wil Telenet ook andere mensen bereiken die niet onder de voorwaarden van het sociaal tarief vallen.

Het regeerakkoord stelt: "In onze digitale samenleving speelt een steeds groter deel van het leven zich online af. Wie weinig toegang heeft tot internet, via gsm of computer, raakt achterop. Om de digitale kloof te dichten wordt het systeem van de sociale tarieven in telecom hervormd, dit met de bedoeling om iedereen de kans te geven deel te nemen aan de digitale maatschappij (telewerk en digitaal onderwijs)".

In het regeerakkoord wordt er enkel maar gesproken over een hervorming van het systeem van sociale tarieven. Mevrouw Depraetere vraagt of het idee van Telenet een piste is die de staatssecretaris verder zou onderzoeken om een basisinternetdienst voor iedere consument te kunnen aanbieden naast het systeem van sociale tarieven. Voorts vraagt zij of dergelijke initiatieven niet beter door de overheid zouden gestuurd worden in plaats van een privébedrijf die toch nog altijd commerciële doeleinden heeft. Zal de staatssecretaris een initiatief nemen om dit naar zich toe te trekken? Is de staatssecretaris van plan dit ook aan andere operatoren op te leggen of te vragen?

De heer Maxim Prévot (cdH) vindt de beleidsnota overtuigend. Het is een kwalitatief goede nota. Er moet inderdaad een band van vertrouwen zijn tussen de overheid en de consument.

Spreekster wenst op een aantal punten van de beleidsnota in te gaan.

De praktijk van de ongewenste telefonische oproepen met reclameboodschappen moet een halt worden toegevoerd.

Le droit à l'oubli est un défi majeur.

Le service bancaire de base continue de s'étioler. Les guichets et les distributeurs automatiques disparaissent, non seulement dans les zones rurales, mais aussi dans les villes. On pourrait peut-être envisager d'obliger le secteur bancaire à installer un nombre minimum de distributeurs de billets dans certaines zones. L'intervenant plaide en faveur d'une répartition équitable des distributeurs sur le territoire.

Le droit au remboursement des voyages doit être garanti. Cette intention devrait se traduire par des plans concrets. Le gouvernement pourrait-il envisager un remboursement échelonné des bons à valoir?

M. Prévot estime qu'il est important que le gouvernement prenne des mesures contre l'obsolescence programmée (limitation délibérée de la durée de vie de certains produits). Cette forme de gaspillage est une pratique scandaleuse et irresponsable, qui conduit à la surconsommation, ce qui n'est pas durable. Le groupe CDH a déposé une proposition de loi à cet égard. Cette proposition est pendante à la Chambre, et l'intervenant espère que des avancées seront réalisées dans ce domaine.

Le groupe cdH a également déposé une proposition de loi visant à introduire un mécanisme destiné à protéger les consommateurs contre les factures astronomiques pour l'internet mobile. Il s'agit également d'un élément qui mérite une attention particulière.

B. Réponses

Mme Eva De Bleeker, secrétaire d'État au Budget et à la Protection des consommateurs, adjointe au ministre de la Justice, chargée de la Mer du Nord, constate que plusieurs membres ont évoqué dans leurs interventions l'élément de confiance, la nécessité d'informer correctement les consommateurs et l'équilibre entre les intérêts des consommateurs et ceux des entreprises.

Elle répond aux interventions de la manière suivante:

Éviter les charges administratives pour les entreprises

L'idée n'est certainement pas d'imposer des charges administratives supplémentaires inutiles aux entreprises. L'équilibre entre les intérêts des consommateurs et les intérêts des entreprises sera pris en compte.

Het recht om vergeten te worden is een belangrijke uitdaging.

De basisdienstverlening van de banken smelt verder weg. Niet alleen in de landelijke gebieden, maar ook in de steden verdwijnen de bankklokken en bankautomaten. Men kan misschien overwegen de banksector ertoe te verplichten op bepaalde punten een minimumaantal bankautomaten te installeren. Spreker pleit voor een billijke verdeling van de geldautomaten op het grondgebied.

Het recht op terugbetaling van de reizen moet worden gewaarborgd. Dit voornemen dient zich te vertalen in concrete plannen. Kan de regering misschien een terugbetaling van de vouchers, die verspreid is in de tijd, overwegen?

De heer Prévot vindt het belangrijk dat de regering zou optreden tegen de geprogrammeerde veroudering van producten (waarbij de levensduur van een product wordt beperkt). Deze vorm van verspilling is een schandalige en onverantwoorde praktijk, die tot overconsumptie leidt en niet duurzaam is. De cdH-fractie heeft in dit verband een wetsvoorstel ingediend. Dit wetsvoorstel is hangende en spreker hoopt dat op dit punt vooruitgang zal worden geboekt.

De cdH-fractie heeft eveneens een wetsvoorstel ingediend om een mechanisme in te voeren dat consumenten wenst te beschermen tegen torenhoge facturen voor mobiel internet. Ook dit is een element dat extra aandacht verdient.

B. Antwoorden

Mevrouw Eva De Bleeker, staatssecretaris voor Begroting en Consumentenbescherming, toegevoegd aan de vice-eersteminister en minister van Justitie, belast met Noordzee, stelt vast dat meerdere sprekers in hun tussenkomsten hebben verwezen naar het vertrouwenselement, de nood aan correcte informatie van de consument en de balans tussen consumentenbelangen en ondernemersbelangen.

Zij antwoordt op de tussenkomsten als volgt:

De administratieve lasten voor bedrijven vermijden

Het is zeker niet de bedoeling om de bedrijven noodloos bijkomende administratieve lasten op te leggen. Het evenwicht tussen consumentenbelangen en ondernemersbelangen wordt in acht genomen.

Transposition de la législation européenne

Dans la perspective de la présidence belge de l'UE en 2024, le gouvernement a pour ambition d'accélérer la mise en œuvre des directives européennes dans l'ordre juridique interne. L'accord de gouvernement indique clairement que la surtransposition (*gold plating*) n'est pas à l'ordre du jour.

Guichet unique

Des études sont actuellement en cours afin de déterminer comment ce guichet unique sera organisé dans la pratique. La secrétaire d'État a reçu de nombreuses plaintes de consommateurs qui disent avoir été ballotés d'un endroit à l'autre. Il est nécessaire de relier les points de contact existants entre eux et de mettre en place un point d'accès unique.

Une collaboration entre www.pointdecontact.belgique.be et le service de médiation pour le consommateur pourrait être mise en place. Le consommateur n'est pas intéressé de savoir quel niveau de pouvoir est compétent pour son problème. Un guichet unique a été prévu et la secrétaire d'État veut s'inspirer de ce qui se fait aux Pays-Bas. L'idée est de se baser sur les besoins du citoyen, y compris pour les campagnes d'information.

L'agenda des consommateurs

Il ne s'agit pas seulement de l'agenda des consommateurs au niveau européen, mais aussi au niveau belge. Une méthodologie basée sur la participation des citoyens sera élaborée.

La lutte contre l'obsolescence programmée est inscrite à l'agenda du consommateur au niveau européen et fera donc l'objet d'une transposition en droit belge.

Fraude sur Internet

La fraude sur Internet se professionnalise de plus en plus. Une collaboration avec la police et la justice s'impose. Il s'agit d'une compétence transversale à laquelle les services de l'Inspection fiscale, sociale et économique peuvent être associés.

Couverture minimum en matière d'assurances

Là encore, il s'agit d'un modèle de coopération dans le cadre duquel il convient de se concerter avec le secteur et d'écouter l'avis d'experts. Nous devons permettre à la concurrence de jouer au profit des consommateurs.

De omzetting van Europese wetgeving

Met het oog op het Belgisch voorzitterschap van de EU in 2024 heeft de regering de ambitie om sneller de Europese richtlijnen te implementeren in de interne rechtsorde. Het regeerakkoord stelt duidelijk dat *gold plating* niet aan de orde is.

Het uniek loket

Momenteel wordt onderzocht hoe dit uniek loket praktisch zal worden georganiseerd. De staatssecretaris heeft veel klachten ontvangen van consumenten die van het kastje naar de muur worden gestuurd. Het is nodig de bestaande meldpunten met elkaar in verbinding te stellen, met één enkele toegangspoort.

Een samenwerking van www.meldpunt.be met de consumentenombudsdienst kan worden opgezet. De consument heeft er geen boodschap aan welk niveau bevoegd is voor zijn/haar probleem. Een uniek loket is aangewezen en de staatssecretaris wil zich op de praktijk in Nederland inspireren. We zullen vertrekken vanuit de noden van de burger, ook voor de informatiecampagnes.

De consumentenagenda

Het gaat niet louter over de Europese consumentenagenda, maar ook over de consumentenagenda op Belgisch niveau. Er wordt een methodologie uitgewerkt, die uitgaat van burgerparticipatie.

De strijd tegen de geprogrammeerde veroudering van producten maakt deel uit van de Europese consumentenagenda en zal dan ook worden omgezet in de Belgische wetgeving.

Internetfraude

De internetfraude wordt steeds professioneler. Samenwerking met politie en justitie dringt zich op. Het is een transversale bevoegdheid waarbij de diensten van de Fiscale, Sociale en Economische Inspectie kunnen betrokken worden.

Minimumdekking bij verzekeringen

Ook hier gaat het om een samenwerkingsmodel waarbij overleg met de sector en het advies van deskundigen aangewezen zijn. We moeten de concurrentie laten spelen in het voordeel van de consument.

Outil de comparaison des assurances

Si un outil de comparaison des assurances est créé, il faudra en informer les consommateurs par le biais d'une campagne d'information.

Le secteur des voyages et le fonds de garantie

En ce qui concerne le problème des bons à valoir, nous devons tenir compte à la fois des droits des consommateurs et des intérêts du secteur.

En ce moment, la secrétaire d'État et les services des SPF Finances et Économie cherchent ensemble une solution en concertation avec le secteur, la Commission européenne et la FSMA. C'est le ministre de l'Économie qui est à la manœuvre dans ce dossier.

Une énergie abordable

Un groupe de travail examine en ce moment comment on pourrait étendre le système du tarif social. Les factures d'énergie sont par ailleurs très complexes.

Les remarques concernant l'énergie nucléaire relèvent davantage de la compétence de la ministre de l'Énergie.

Marquage CE

L'administration, et en particulier l'Inspection économique, sera attentive à ce nouveau phénomène, qui crée une confusion causée par l'utilisation frauduleuse du marquage CE et de certains labels de sécurité. La tâche, dans ce domaine, n'incombe pas seulement aux autorités chargées de faire appliquer les règles, mais aussi à l'Autorité belge de la concurrence. Une concertation avec la Commission européenne s'impose dans ce dossier.

Labels

La secrétaire d'État souscrit à la remarque de M. Ducarme, qui estime qu'il faudrait procéder à une évaluation globale de tous les labels, et qui se demandait si les labels informent suffisamment les consommateurs sur la composition et l'origine des produits. Cette problématique sera examinée avec le secteur.

Protection de la vie privée

La protection de la vie privée est importante pour tous les dossiers liés à la protection des consommateurs.

Vergelijkingstool inzake verzekeringen

Als er een vergelijkingstool inzake verzekeringen komt, is het nodig om via een informatiecampagne de consumenten hiervan op de hoogte te brengen.

De reissector en het garantiefonds

We moeten in deze voucherproblematiek zowel oog hebben voor de consumentenrechten, als voor de sector.

Momenteel plegen de diensten van Financiën, Economie en de Staatssecretaris in overleg met de sector, de Europese Commissie en de FSMA met het oog op een oplossing. De minister van Economie neemt in dit dossier het voortouw.

Betaalbare energie

Een werkgroep onderzoekt momenteel hoe we het sociaal tarief kunnen uitbreiden. De energiefacturen zijn eveneens zeer complex.

De opmerkingen inzake kernenergie behoren eerder tot de bevoegdheid van de minister van Energie.

CE-markering

De overheid, en met name de Economische Inspectie, zal aandacht hebben voor dit nieuw fenomeen, waarbij verwarring ontstaat tussen CE-markeringen en de veiligheidslabels frauduleus worden aangewend. Er is niet alleen een taak weggelegd voor de handhavingsautoriteiten, maar ook voor de Belgische Mededingingsautoriteit. Overleg met de Europese Commissie dringt zich op.

Labels

De staatssecretaris is het eens met de opmerking van de heer Ducarme dat er een globale evaluatie moet komen van alle labels en de vraag of de labels de consument voldoende informeren over de samenstelling en herkomst van de producten. Deze aangelegenheid zal worden overlegd met de sector.

De bescherming van de privacy

De bescherming van de privacy is belangrijk voor alle dossiers die te maken hebben met consumentenbescherming.

Action de groupe (class action)

En collaboration avec Test-Achats, nous examinerons comment ce mécanisme peut être affiné.

Païement électronique

La secrétaire d'État estime que les paiements électroniques devraient être encouragés mais qu'il faut aussi, par ailleurs, autoriser les gens à payer en espèces. Le choix appartient au consommateur. Il faut notamment permettre aux petites entreprises, qui doivent payer des coûts de transaction élevés pour les paiements électroniques, de recevoir des paiements en espèces. Il est nécessaire à la fois de se concerter avec les secteurs concernés et d'organiser des campagnes d'information à ce sujet.

Mesures de lutte contre l'endettement

L'allongement du délai de paiement pourrait effectivement accroître l'endettement. Un rappel gratuit par année et non par prestation est une idée qui pourrait être prise en compte dans le cadre des négociations sectorielles. L'idée est que les consommateurs concernés ne soient pas confrontés à des frais supplémentaires inutiles.

Nous devons protéger les personnes les plus faibles dans le secteur financier. Le ministre de l'Économie prendra l'initiative dans ce domaine. En attendant, le secrétaire d'État a engagé une concertation avec Febelfin. Il existe plusieurs pistes possibles en matière de règlement collectif de dettes. Il s'agit de voir à présent ce qui est le plus efficace.

Recouvrement éthique des dettes

La lutte contre le surendettement est une matière examinée par le ministre de l'Économie.

Transposition de la nouvelle directive sur les garanties

La question de savoir si le Code civil ou le Code de droit économique doit être modifié est actuellement à l'étude.

Disponibilité de distributeurs automatiques de billets

Selon la loi, un distributeur automatique de billets doit être disponible dans un rayon de cinq kilomètres. Ce n'est pas toujours le cas. Des discussions sont en cours avec Febelfin et la FSMA afin de répondre à cette exigence. La secrétaire d'État prendra également contact avec le secteur.

Class action

Samen met Test Aankoop wordt bekeken hoe het mechanisme kan worden verfijnd.

Het elektronisch betaalverkeer

De staatssecretaris is van mening dat het elektronisch betaalverkeer moet worden aangemoedigd en dat men tegelijkertijd mensen toelaat om gebruik te maken van betalingen in cash. De keuze is aan de consument. Aan de kleinere bedrijven die door elektronische betalingen hoge transactiekosten hebben moet men de mogelijkheid bieden om cash geld te ontvangen. Overleg met de sector en informatiecampagnes zijn nodig.

De maatregelen om de schuldenlast te bestrijden

Het verlengen van de betalingstermijn zou inderdaad de schuldenlast kunnen verhogen. Een kosteloze herinnering per jaar en niet per prestatie is een idee dat bij het sectoroverleg kan worden meegenomen. Het is de bedoeling dat de consument niet met nodeloze extra kosten wordt geconfronteerd.

We moeten de zwakkere personen beschermen in de financiële sector. De minister van Economische Zaken zal hierbij het initiatief nemen. De staatssecretaris pleegt intussen overleg met Febelfin. Er zijn verschillende pistes mogelijk qua collectieve schuldenregeling. We moeten zien wat efficiënt is.

De ethische schuldinvordering van schulden

De strijd tegen de overmatige schuldenlast wordt onderzocht door de minister van Economische Zaken.

De omzetting van de nieuwe garantierichtlijn

Momenteel buigt men zich over de vraag of het Burgerlijk Wetboek, dan wel het Wetboek Economisch Recht moet worden aangepast.

De beschikbaarheid van geldautomaten

Overeenkomstig de wet dient één geldautomaat binnen een afstand van vijf kilometer beschikbaar te zijn. Dit is niet altijd het geval. Er lopen besprekingen met Febelfin en FSMA om hieraan tegemoet te komen. De Staatssecretaris zal ook contact opnemen met de sector.

Refinancement d'emprunts

Les coûts de refinancement d'une maison en Belgique sont effectivement beaucoup trop élevés par rapport aux pays voisins. Il faut faire en sorte que la concurrence joue un rôle plus important et qu'il devienne ainsi intéressant pour les consommateurs de renégocier leurs emprunts.

Réforme du crédit à la consommation

Une concertation avec le secteur est prévue à ce sujet. La réforme du crédit à la consommation n'a pas pour but de créer des obstacles supplémentaires ou de compliquer l'accès à ce type de crédits.

La secrétaire d'État estime que la protection des consommateurs est importante mais qu'elle ne doit pas devenir une surprotection. L'émancipation du consommateur, une plus grande résilience et une plus grande transparence constituent des éléments essentiels. La liberté contractuelle est également fondamentale.

Contrats dormants dans le secteur de l'énergie

La secrétaire d'État travaille avec la ministre de l'Énergie sur cette question. Une concertation a été entamée avec le secteur, le régulateur et les administrations compétentes.

Droit à l'oubli

Le droit à l'oubli est un défi important. Un calendrier a été fixé, mais les échéances sont lointaines. Le secrétaire d'État examinera dans quelle mesure il serait possible que la liste des maladies concernées entre en vigueur plus tôt. Son intention est de continuer à travailler sur ce dossier en collaboration avec le Parlement. L'assurance en incapacité de travail sera également examinée dans ce contexte.

Normes relatives à la réparation et à la durée de vie des produits:

Test-Achats a lancé dans ce contexte un nouveau site web: www.test-achats.be/trop-vite-use.

Nous en examinerons les résultats. Dans le contexte de l'économie circulaire, l'allongement de la durée de vie des produits et le recyclage gagnent en importance.

Révision de la liste "Ne m'appellez plus!"

Il existe une législation, mais elle n'est pas toujours respectée. C'est un problème d'application. Il existe également une liste de consommateurs qui ne souhaitent pas être contactés par courrier, mais cette liste,

Herfinanciering van leningen

De herfinanciering van een woning in België is inderdaad veel te duur in vergelijking met de buurlanden. Het is noodzakelijk dat de concurrentie een grotere rol speelt en het interessant wordt voor de consument om de leningen te herzien.

Hervorming van het consumentenkrediet

Er volgt een overleg met de sector. Bij de hervorming van de consumentenkredieten is het niet de bedoeling om extra drempels te scheppen of een moeizamere toegang tot consumentenkredieten.

De staatssecretaris vindt consumentenbescherming belangrijk, maar dit mag niet leiden tot een overbescherming. Emancipatie van de consument, een grotere weerbaarheid en meer transparantie zijn essentieel. De contractvrijheid is fundamenteel.

De slapende contracten in de energiesector

De staatssecretaris werkt in dit dossier samen met de minister voor Energie. Er wordt een overleg opgestart met de sector, de regulator en de bevoegde overheidsdiensten.

Het recht om vergeten te worden

Het recht om vergeten te worden is een belangrijke uitdaging. Er is een timing voor opgesteld die ver in de toekomst ligt. De staatssecretaris onderzoekt in welke mate de lijst kan vervroegd worden. Zij wil op dit initiatief verder werken in samenspraak met het parlement. De arbeidsongeschiktheidsverzekering zal mee onderzocht worden.

De normen voor het herstel en de levensduur van producten

Test Aankoop heeft een website opgestart: www.test-aankoop.be/te-rap-kapot.

We zullen de resultaten bekijken. Door de kringloop-economie winnen een langere levensduur van producten en recyclage aan belang.

De herziening van de "bel-me-niet-lijst"

Er is wetgeving die niet altijd gerespecteerd wordt. Het betreft een probleem van handhaving. Marketingcontact per post kent ook een lijst van consumenten die niet willen gecontacteerd worden, maar die is op dit moment

appelée “liste Robinson” est actuellement organisée par le secteur sur une base volontaire. La secrétaire d’État souhaite étudier la manière dont les données pourraient éventuellement être transférées et inscrites dans un cadre légal et contraignant. L’Inspection économique a également un rôle à jouer dans ce domaine.

Fracture numérique

Le gouvernement s’efforcera de réduire la fracture numérique autant que possible. Ce défi s’est posé avec une acuité particulière avec l’arrivée de la crise du coronavirus. L’évolution est inéluctable. Il faut que les gens montent dans le train de la révolution numérique afin de pouvoir profiter de ses avantages (télétravail, services numériques aux consommateurs, achats en ligne, etc.).

Greenwashing

Le *greenwashing* (pratique consistant à faire passer un investissement, une organisation ou une entreprise pour plus durable qu’il ou elle ne l’est en réalité) mérite une analyse approfondie. C’est un phénomène qui est examiné en concertation avec les experts et le secteur.

Publicité et marketing

La publicité fait partie de la vie. Nous devons faire en sorte que les enfants aient un œil critique sur la publicité, mais nous ne devons pas les surprotéger. Tout comme dans d’autres dossiers, il faut veiller à un sain équilibre.

En collaboration avec la ministre de l’Énergie, il sera également lutté contre la publicité mensongère pour les contrats énergétiques.

Les questions concernant la location de résidences de week-end, l’annulation à la suite des limitations de la bulle et les demandes de remboursement (réponse aux questions de Mmes Van Bossuyt et Depaetere)

Depuis le début de la crise du coronavirus, le Point de contact du SPF Économie a reçu 13 signalements concernant la question du remboursement chez *Ardennes-Etape*. Tous les signalements concernent des plaintes au civil relatives à la question du remboursement et en particulier à l’existence ou non d’une force majeure et aux conséquences de celle-ci. Le SPF Économie ne peut pas intervenir dans les litiges civils individuels.

Étant donné qu’il s’agit de réservations séparées de résidences de vacances, il n’y a pas de législation spéciale applicable comme pour les voyages à forfait. La demande d’un remboursement pour une situation de force majeure n’est pas quelque chose qui peut être apprécié

vrijwillig en door de sector georganiseerd onder de naam “Robinsonlijst”. De Staatssecretaris wenst te onderzoeken hoe de gegevens kunnen worden overgeheveld met het oog op een wettelijk, afdwingbaar kader. Hier is eveneens een rol weggelegd voor de Economische Inspectie.

De digitale kloof

De regering zal zich inspannen om de digitale kloof zoveel mogelijk te dichten. Deze uitdaging is naar voor gekomen tijdens de coronacrisis. De evolutie is niet te stoppen. De mensen moeten mee zijn met de digitale revolutie, zodat zij kunnen genieten van de voordelen ervan (telewerken, digitale diensten aan de consument, zoals aankopen online, enz.).

Greenwashing

Greenwashing (d.w.z. een investering, organisatie of bedrijf die zich duurzamer voordoet dan het daadwerkelijk is) verdient een grondige analyse. Het is een fenomeen dat besproken wordt met de deskundigen en de sector.

Reclame en marketing

Reclame maakt deel uit van het leven. We moeten ervoor zorgen dat kinderen een kritisch oog hebben voor reclame, maar we moeten ze niet over-beschermen. Net zoals in andere dossiers is het uitkijken naar een gezond evenwicht.

Ook de misleidende reclame voor energiecontracten wordt aangepakt in samenwerking met de minister voor Energie.

De vragen met betrekking tot de verhuur van weekend-huisjes, de annulatie ingevolge de bubbelrestricties en verzoeken om terugbetaling (antwoord op de vragen van de dames Van Bossuyt en Depaetere)

Sinds het begin van de coronacrisis ontving het Meldpunt van de FOD Economie 13 meldingen omtrent de terugbetalingskwestie bij *Ardennes-Etape*. Alle meldingen betroffen burgerlijke klachten omtrent de vraag naar terugbetaling, meer bepaald het al dan niet bestaan van overmacht en de gevolgen daarvan. De FOD Economie kan niet tussenkomen in individuele burgerlijke geschillen.

Aangezien het om losse boekingen van vakantiehuizen gaat, is er geen bijzondere wetgeving zoals bij pakketreizen van toepassing. Het eisen van een terugbetaling bij een overmachtssituatie is niet iets wat door de FOD Economie kan beoordeeld worden. Ook het bepalen

par le SPF Économie. La détermination de ce qui doit ou non être considéré comme force majeure ne relève pas davantage de la compétence du SPF Économie.

En l'espèce, il faut donc se référer aux conditions générales du prestataire et également au droit civil commun. Beaucoup dépendra des circonstances spécifiques, qui doivent être évaluées au cas par cas.

Les limitations de la "bulle de contacts" imposées depuis le 1^{er} novembre 2020 n'impliquent pas automatiquement que le consommateur n'est plus en mesure de séjourner dans les hébergements réservés.

En cas de litige, les deux parties peuvent faire appel à la médiation, comme le Service de médiation pour le consommateur, afin d'arriver à une solution à l'amiable, mais la décision finale à ce propos reviendra aux cours et tribunaux compétents.

Étant donné que les signalements que le SPF Économie a reçus concernent les aspects civils du contrat, la secrétaire d'État a actuellement peu d'informations pour pouvoir évaluer s'il est ou non question d'une pratique du commerce sur la base de laquelle elle pourrait intervenir.

La secrétaire d'État a eu un contact avec Test-Achats concernant ce dossier la semaine dernière. L'organisation de consommateurs ne dispose pas encore d'assez d'indices, tout comme dans l'affaire similaire concernant Belvilla.

Le service Internet de base (réponse à la question de Mme Depraetere)

Il est effectivement nécessaire que chaque consommateur puisse disposer d'un service Internet de base pour Internet et le téléphone et/ou d'un tarif avantageux. Il appartient également au consommateur de comparer les différentes formules tarifaires (parfois avantageuses) des opérateurs télécom et de choisir l'offre qui correspond le mieux à ses besoins.

L'accord de gouvernement prévoit effectivement la réforme du système des tarifs sociaux pour les télécoms. Le système actuel est géré par l'IBPT.

Cela fait déjà un certain temps que l'on souhaite automatiser le tarif social pour les télécoms (Internet et téléphone), comme c'est le cas du tarif social pour l'électricité et le gaz. Une proposition de loi relative à l'application automatique du tarif social pour les télécoms a dès lors été adoptée en commission de la Mobilité le 1^{er} juillet 2020.

van wat al dan niet als overmacht moet worden aanzien, valt niet onder de bevoegdheid van de FOD Economie.

Hier moet er dus gekeken worden naar de algemene voorwaarden van de aanbieder en speelt ook het gemeen burgerlijk recht. Veel zal afhangen van de specifieke omstandigheden die geval per geval dienen beoordeeld te worden.

De sinds 1 november 2020 opgelegde "contact bubbel" beperkingen houden niet automatisch in dat de consument niet in staat is in de geboekte accommodatie te verblijven.

Bij een eventueel geschil kunnen beide partijen beroep doen op bemiddeling, zoals de Consumentenombudsdienst, om onderling tot een oplossing te komen, maar het uiteindelijke oordeel hierover berust bij de bevoegde hoven en rechtbanken.

Aangezien de meldingen, die het FOD Economie heeft ontvangen, betrekking hebben op de burgerlijke aspecten van het contract, heeft de staatssecretaris momenteel te weinig informatie om te kunnen beoordelen of er al dan niet sprake is van een handelspraktijk op basis waarvan zij zou kunnen ingrijpen.

De staatssecretaris heeft over dit dossier vorige week contact gehad met Test Aankoop. Zij beschikten nog niet over genoeg aanwijzingen, evenals in een gelijkaardige zaak met Belvilla.

De basisinternetdienst (antwoord op de vraag van mevrouw Depraetere)

Het is inderdaad noodzakelijk dat iedere consument over een basisinternetdienst voor internet en telefoon en/of een tarief aan voordelige prijzen kan beschikken. Het is ook aan de consument om de verschillende (soms voordelige) tariefformules van de telecomoperatoren te vergelijken en het aanbod te kiezen dat het meeste met de behoeften van de consument overeenstemt.

Het regeerakkoord voorziet inderdaad de hervorming van het systeem van de sociale tarieven telecom. Het huidige systeem wordt beheerd door het BIPT.

Reeds geruime tijd wenst men het sociaal tarief voor telecom (internet en telefoon) te automatiseren, zoals dit het geval is voor het sociaal tarief voor elektriciteit en aardgas. Er werd dan ook op 1 juli 2020 in de commissie Mobiliteit een wetsvoorstel goedgekeurd betreffende de automatische toepassing van het sociaal tarief voor telecom.

Il s'agit d'une modification de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques en ce qui concerne l'octroi automatique du tarif social.

Une automatisation complète de l'octroi des tarifs sociaux pour les télécoms peut présenter de nombreux avantages. Le système actuel des tarifs sociaux est cependant trop compliqué et rend dès lors impossible une automatisation complète. Cette automatisation ne pourra avoir lieu qu'après une révision des catégories de bénéficiaires, afin de s'assurer que les bases de données disponibles permettent d'obtenir des informations suffisantes mais aussi afin de déterminer quelles personnes auraient le besoin le plus criant d'un tarif social pour les télécoms.

Dans le cadre de la proposition de loi, aucune analyse approfondie n'a cependant été réalisée en vue de la révision du système des tarifs sociaux pour les télécoms et les conséquences pratiques de celle-ci doivent également encore être étudiées en détail.

Une série de points doivent donc encore être analysés en profondeur. Une concertation est également requise avec les différents acteurs concernés, comme les entités qui sont actives dans le domaine des Affaires sociales, le SPF Économie, l'IBPT et les opérateurs télécom.

Contacts avec les organisations de consommateurs

Le gouvernement n'a commencé ses travaux que depuis six semaines. Durant ce court laps de temps, la secrétaire d'État n'a pas encore pu rencontrer toutes les organisations de consommateurs et les organisations actives dans la lutte contre la pauvreté. Elle est ouverte aux rencontres et à la concertation.

C. Répliques

M. Denis Ducarme (MR) fait observer que dans son exposé, la secrétaire d'État a jeté les bases d'une bonne collaboration avec le parlement.

MM. Albert Vicaire (Ecolo-Groen), Christophe Lacroix (PS), Mmes Florence Reuter (MR), Leen Dierick (CD&V) et Melissa Depraetere (sp.a) et M. Maxime Prévot (cdH) attendent avec impatience les prochains travaux qui permettront de réaliser les objectifs de la note de politique générale en matière de protection des consommateurs.

Mme Anneleen Van Bossuyt (N-VA) formule encore quelques observations complémentaires.

Son groupe plaide en faveur d'une prolongation de l'ouverture des centrales nucléaires, parce que ces

Het betreft een wijziging van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie met betrekking tot de automatische toekenning van het sociaal tarief.

Een volledige automatisering van de toekenning van de sociale telecommtarieven kan vele voordelen bieden. Maar het huidige stelsel van de sociale tarieven is te ingewikkeld, waardoor een volledige automatisering onmogelijk is. Die automatisering kan echter maar plaatsvinden na herziening van de categorieën van begunstigden, om zich ervan te vergewissen dat via de beschikbare databases voldoende informatie verkregen kan worden, maar ook om te bepalen welke personen een sociaal telecommtarief het hardst nodig zouden hebben.

Er werd met betrekking tot het wetsvoorstel echter geen enkele grondige analyse uitgevoerd met het oog op de herziening van het systeem van de sociale telecommtarieven en ook de praktische gevolgen ervan dienen nog uitgebreid bestudeerd te worden.

Nog een aantal punten dienen dus nog grondig te worden onderzocht. Overleg is eveneens vereist met de verschillende betrokken actoren, zoals de entiteiten die actief zijn in sociale zaken, de FOD Economie, het BIPT en de telecomoperatoren.

Contacten met de consumentenorganisaties

De regering heeft pas sinds zes weken de werkzaamheden aangevat. De staatssecretaris heeft in dit korte tijdsbestek nog niet alle verbruikersorganisaties en de organisaties die zich inzetten voor armoedebestrijding kunnen ontmoeten. Zij staat open voor ontmoetingen en overleg.

C. Replieken

De heer Denis Ducarme (MR) merkt op dat staatssecretaris met haar uiteenzetting de fundamenteën heeft gelegd voor een goede samenwerking met het parlement.

De heren Albert Vicaire (Ecolo-Groen), Christophe Lacroix (PS), de dames Florence Reuter (MR), Leen Dierick (CD&V) en Melissa Depraetere (sp.a) en de heer Maxime Prévot (cdH) kijken uit naar de komende werkzaamheden om de doelstellingen van de beleidsnota inzake consumentenbescherming verder te realiseren.

Mevrouw Anneleen Van Bossuyt (N-VA) geeft nog een aantal aanvullende opmerkingen.

Haar fractie pleit voor het iets langer open houden van de kerncentrales, omdat deze centrales, in tegenstelling

centrales, contrairement aux centrales au gaz, n'émettent pas de CO₂ et que leur fermeture entraînerait une augmentation du prix de l'électricité.

L'intervenante déduit de la réponse de la secrétaire d'État que la plate-forme unique relierait les plates-formes existantes et aurait une fonction de dispatching. Transposer l'exemple des Pays-Bas dans la pratique belge est sans doute moins évident en raison de la structure complexe de l'État dans notre pays.

Elle fait observer que la proposition de la mise en demeure gratuite unique a déjà été examinée avec le secteur.

Ensuite, Mme Van Bossuyt rappelle les cinq recommandations, qui concernent entre autres l'équilibre entre la protection des consommateurs et les intérêts des entrepreneurs, le *gold plating* et la nécessité de mettre en œuvre la législation existante et la vigilance à l'égard des effets pervers de certaines initiatives. Le texte de ces recommandations figure dans le rapport sur l'exposé d'orientation politique du secrétaire d'État.

MM. Reccino Van Lommel (VB) et Erik Gilissen (VB) font observer que leur groupe a répondu, dans une série de recommandations, aux préoccupations concernant la lutte contre le surendettement, la réforme des crédits à la consommation, l'économie circulaire et le maintien des paiements en espèces. Le texte de ces recommandations figure dans le rapport sur l'exposé d'orientation politique.

Mme Florence Reuter (MR) souligne que le consommateur devrait continuer à avoir le droit de choisir comment il effectue ses paiements.

M. Roberto D'Amico (PVDA-PTB) fait observer qu'il ne souscrit pas à toutes les réponses de la secrétaire d'État, mais que celle-ci peut compter sur sa collaboration constructive.

Questions et réponses complémentaires sur les crédits budgétaires

Mme Anneleen Van Bossuyt (N-VA) constate que si l'on en croit son exposé d'orientation politique, la secrétaire d'État souhaite renforcer l'Autorité belge de la Concurrence (ABC) en portant les crédits de 6,5 à 7,3 millions d'euros. C'est incontestablement une bonne chose, mais ce montant supplémentaire de 800 000 euros semble tout de même insuffisant au regard des projets ambitieux annoncés pour l'ABC: la secrétaire d'État peut-elle fournir davantage de précisions?

tot de gascentrales, geen CO₂ uitstoten en de sluiting de elektriciteit duurder zou maken.

Uit het antwoord van de staatssecretaris leidt spreker af dat het uniek platform de bestaande platforms met elkaar in verbinding zou brengen en een dispatchingsfunctie zou vervullen. Het voorbeeld van Nederland overplaatsen naar de Belgische praktijk is wellicht minder evident wegens de complexe staatsstructuur van ons land.

Zij merkt op dat het voorstel van de eenmalige kosteloze aanmaning reeds besproken is met de sector.

Voorts brengt mevrouw Van Bossuyt de vijf aanbevelingen in herinnering, die onder meer betrekking hebben op de balans tussen de consumentenbescherming en de ondernemersbelangen, de *gold plating* en de noodzaak tot implementatie van de bestaande wetgeving en de waakzaamheid voor de averechtse effecten van initiatieven. De tekst van deze aanbevelingen is opgenomen in het verslag over de beleidsverklaring van de staatssecretaris.

De heren Reccino Van Lommel (VB) en Erik Gilissen (VB) merken op dat hun fractie in een aantal aanbevelingen de bezorgdheden heeft verwoord over de strijd tegen overmatige schuldenlast, de hervorming van de consumentenkredieten, de circulaire economie en het behoud van cash betalingen. De tekst van deze aanbevelingen is opgenomen in het verslag over de beleidsverklaring.

Mevrouw Florence Reuter (MR) beklemtoont dat de consument een keuzerecht zou behouden bij het verichten van betalingen.

De heer Roberto D'Amico (PVDA-PTB) merkt op dat hij het niet in alle opzichten eens is met de antwoorden van de staatssecretaris, maar dat zij kan rekenen op zijn constructieve samenwerking.

Bijkomende vragen en antwoorden over de begrotingskredieten

Mevrouw Anneleen Van Bossuyt (N-VA) stelt vast dat de staatssecretaris volgens haar beleidsverklaring de Belgische mededingingsautoriteit (BMA) wenst te versterken door de kredieten te verhogen van 6,5 naar 7,3 miljoen euro. Dit is ongetwijfeld een goede zaak maar gezien de grootse plannen die worden aangekondigd met de BMA lijkt de bijkomende 800 000 euro toch onvoldoende: kan de staatssecretaris meer toelichting verstrekken?

En ce qui concerne l'e-commerce, la crise du coronavirus place nos entreprises face à de nombreux défis particuliers. Le ministre inscrit un crédit budgétaire de 50 000 euros pour un plan d'action destiné à soutenir le commerce en ligne mais, par ailleurs, un même montant est prévu pour sensibiliser les jeunes consommateurs aux dangers des achats en ligne, puisqu'il y a beaucoup de commerçants en ligne malhonnêtes. Mais si l'on compare ces deux montants, on constate tout de même que le premier montant n'est pas du tout à la mesure du deuxième.

Il est par ailleurs positif qu'un montant de 30 000 euros soit prévu pour une campagne de sensibilisation concernant les contrefaçons.

En ce qui concerne enfin l'Inspection économique, on note une légère augmentation des frais de fonctionnement. Aucune précision concrète n'est fournie en l'espèce mais, dans son exposé, la secrétaire d'État a souligné que le problème se situe moins au niveau de la législation qu'au niveau de la répression. Comment expliquer cette augmentation? Comment la secrétaire d'État renforcera-t-elle concrètement l'Inspection économique?

La secrétaire d'État au Budget et à la Protection des consommateurs souligne que la plupart des questions de Mme Bossuyt relèvent de la compétence du vice-premier ministre et ministre de l'Economie et du Travail, comme par exemple la question relative à l'Autorité belge de la Concurrence.

Cette remarque vaut également pour la question sur l'e-commerce concernant l'aide de 50 000 euros pour les entreprises. Le crédit afférent à la campagne de sensibilisation des jeunes consommateurs relève de sa compétence mais la composition concrète de ce montant doit encore être précisée; par ailleurs la secrétaire d'État dispose aussi évidemment des moyens généraux relatifs à la protection des consommateurs.

La digitalisation relève également en partie des compétences du vice-premier ministre et en partie de celles du secrétaire d'État à la Digitalisation.

S'agissant de l'Inspection économique, on est en train de finaliser un protocole sur la répartition des compétences en la matière entre elle-même et le vice-premier ministre. Le fonctionnement de l'Inspection économique est une compétence du ministre de l'Economie mais la secrétaire d'État reste compétente pour tout ce qui a trait à la protection des consommateurs.

Wat de e-commerce betreft stelt de coronacrisis onze ondernemingen voor veel bijzondere uitdagingen. De minister schrijft een begrotingskrediet belope van 50 000 euro in voor een actieplan voor het ondersteunen van de online handel maar tegelijkertijd wordt hetzelfde bedrag voorzien voor het sensibiliseren van jonge consumenten met betrekking tot online aankopen, vermits er sprake is van veel frauduleuze handelaars online. Wanneer we nu echter de twee bedragen naast elkaar leggen, stelt men toch vast dat het eerste bedrag helemaal niet in verhouding staat met het tweede.

Positief is verder dat 30 000 euro wordt voorzien voor een bewustmakingscampagne tegen namaakproducten.

Wat tenslotte de Economische Inspectie betreft is er sprake van een kleine stijging van de werkingskosten. Verder wordt hier niets concreets over gezegd maar in haar uiteenzetting wees de staatssecretaris erop dat het probleem niet zozeer de wetgeving is maar wel de handhaving. Hoe is deze stijging te verklaren? Op welke manier zal de staatssecretaris de economische inspectie concreet versterken?

De staatssecretaris van begroting en consumentenbescherming wijst erop dat de meeste vragen van mevrouw van Bossuyt onder de bevoegdheid vallen van de vice-eersteminister en minister van economie en werk. Dit geldt onder meer voor de vraag over de Belgische mededingingsautoriteit.

Dit geldt eveneens voor de vraag over e-commerce wat betreft de 50 000 euro voor de bedrijven. Het krediet voor de sensibiliseringscampagne van jonge consumenten valt onder haar bevoegdheid maar de invulling van dit bedrag zal nog moet worden bepaald; daarnaast beschikt de staatssecretaris uiteraard ook over de algemene middelen voor consumentenbescherming.

Ook de digitalisering is deels een bevoegdheid van de vice-eersteminister en deels een bevoegdheid van de staatssecretaris bevoegd voor digitalisering.

Wat de economische inspectie betreft wordt momenteel de laatste hand gelegd aan een protocol over de bevoegdheidsverdeling hieromtrent tussen haarzelf en de vice-eersteminister. De werking van de economische inspectie is een bevoegdheid van de minister bevoegd voor economie maar de staatssecretaris blijft wel bevoegd voor alles wat te maken heeft met consumentenbescherming.

La secrétaire d'État souligne en guise de conclusion qu'il n'y a pas de budget distinct pour la protection des consommateurs. Il est compris dans le budget du SPF Économie.

III. — AVIS

Par 9 voix contre 5, la commission formule un avis positif sur la section 32 – SPF Économie, PME, Classes moyennes et Énergie (*partim*: Politique des consommateurs) du projet de loi contenant le budget général des dépenses de l'année budgétaire 2021.

Résultat du vote nominatif:

Ont voté pour:

Ecolo-Groen: Stefaan Van Hecke, Albert Vicaire

PS: Khalil Aouasti, Patrick Prévot, Philippe Tison

MR: Florence Reuter

CD&V: Leen Dierick

Open Vld: Kathleen Verhelst

sp.a: Kris Verduyckt

Ont voté contre:

N-VA: Michael Freilich, Katrien Houtmeyers, Anneleen Van Bossuyt

VB: Erik Gilissen

PVDA-PTB: Roberto D'Amico

Se sont abstenus:

Nihil.

La rapporteure,

Melissa DEPRAETERE

Le président,

Stefaan VAN HECKE

De staatssecretaris besluit dat er niet echt een aparte begroting bestaat voor consumentenbescherming: dit valt onder de begroting van de FOD Economie.

III. — ADVIES

Met 9 tegen 5 stemmen brengt de commissie een gunstig advies uit over sectie 32 – FOD Economie, kmo, Middenstand en Energie (*partim*: Consumentenbeleid) van het ontwerp van algemene uitgavenbegroting voor het begrotingsjaar 2021.

De naamstemming is als volgt:

Hebben voorgestemd:

Ecolo-Groen: Stefaan Van Hecke, Albert Vicaire

PS: Khalil Aouasti, Patrick Prévot, Philippe Tison

MR: Florence Reuter

CD&V: Leen Dierick

Open Vld: Kathleen Verhelst

sp.a: Kris Verduyckt

Hebben tegengestemd:

N-VA: Michael Freilich, Katrien Houtmeyers, Anneleen Van Bossuyt

VB: Erik Gilissen

PVDA-PTB: Roberto D'Amico

Hebben zich onthouden:

Nihil.

De rapportrice,

Melissa DEPRAETERE

De voorzitter,

Stefaan VAN HECKE