

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

COMPTE RENDU ANALYTIQUE

BEKNOPT VERSLAG

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

COMMISSIE VOOR ECONOMIE,
CONSUMENTENBESCHERMING EN DIGITALE
AGENDA

Lundi

25-10-2021

Après-midi

Maandag

25-10-2021

Namiddag

N-VA	Nieuw-Vlaamse Alliantie
Ecolo-Groen	Ecologistes Confédérés pour l'organisation de luttes originales – Groen
PS	Parti Socialiste
VB	Vlaams Belang
MR	Mouvement réformateur
CD&V	Christen-Democratisch en Vlaams
PVDA-PTB	Partij van de Arbeid – Parti du Travail de Belgique
Open Vld	Open Vlaamse Liberalen en Democraten
Vooruit	Vooruit
cdH	centre démocrate Humaniste
DéFI	Démocrate Fédéraliste Indépendant
INDEP-ONAFH	Indépendant - Onafhankelijk

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

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

SOMMAIRE

Question de Hugues Bayet à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "La discrimination subie par certains voyageurs ayant fait un test antigénique" (55021703C) 1

Orateurs: **Hugues Bayet, Eva De Bleeker**, secrétaire d'État au Budget et à la Protection des consommateurs, adjointe au ministre de la Justice et de la Mer du Nord

Question de Anneleen Van Bossuyt à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Les dégâts consécutifs à un tassement du sol" (55022031C) 2

Orateurs: **Anneleen Van Bossuyt, Eva De Bleeker**, secrétaire d'État au Budget et à la Protection des consommateurs, adjointe au ministre de la Justice et de la Mer du Nord

Question de Roberto D'Amico à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "L'amélioration de la liste "Ne m'appellez plus"" (55022193C) 3

Orateurs: **Roberto D'Amico, Eva De Bleeker**, secrétaire d'État au Budget et à la Protection des consommateurs, adjointe au ministre de la Justice et de la Mer du Nord

INHOUD

Vraag van Hugues Bayet aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De discriminatie van sommige reizigers die een antigentest hebben ondergaan" (55021703C) 1

Sprekers: **Hugues Bayet, Eva De Bleeker**, staatssecretaris voor Begroting en Consumentenbescherming, toegevoegd aan de minister van Justitie en Noordzee

Vraag van Anneleen Van Bossuyt aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "Zettingsschade" (55022031C) 2

Sprekers: **Anneleen Van Bossuyt, Eva De Bleeker**, staatssecretaris voor Begroting en Consumentenbescherming, toegevoegd aan de minister van Justitie en Noordzee

Vraag van Roberto D'Amico aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De bijsturing van de 'Bel-me-niet-meer-lijst'" (55022193C) 3

Sprekers: **Roberto D'Amico, Eva De Bleeker**, staatssecretaris voor Begroting en Consumentenbescherming, toegevoegd aan de minister van Justitie en Noordzee

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

du

LUNDI 25 OCTOBRE 2021

Après-midi

COMMISSIE VOOR ECONOMIE, CONSUMENTENBESCHERMING EN DIGITALE AGENDA

van

MAANDAG 25 OKTOBER 2021

Namiddag

La réunion publique de commission est ouverte à 16 h 01 par M. Stefaan Van Hecke, président.

De openbare commissievergadering wordt geopend om 16.01 uur en voorgezeten door de heer Stefaan Van Hecke.

Le texte en italique est un résumé de la question préalablement déposée.

De cursieve tekst is een samenvatting van de tekst die de vraagsteller vooraf heeft ingediend.

01 Question de Hugues Bayet à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "La discrimination subie par certains voyageurs ayant fait un test antigénique" (55021703C)

01 Vraag van Hugues Bayet aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De discriminatie van sommige reizigers die een antigentest hebben ondergaan" (55021703C)

01.01 Hugues Bayet (PS): Fin juin, alors que de nombreux pays autorisaient les tests antigéniques, des citoyens se sont vus refuser l'accès à un avion parce que le résultat de leur test n'affichait pas la mention "négatif" mais des valeurs en termes d'antigènes Covid-19. De nombreuses personnes lésées se demandent ce qu'il faut faire pour être remboursé.

01.01 Hugues Bayet (PS): Hoewel vele landen antigeentesten aanvaardden, mochten mensen eind juni niet boarden omdat hun test geen 'negatief' resultaat, maar enkel de covidantigeenwaarden vermeldde. Vele gedupeerde reizigers vragen zich af wat ze moeten doen om een terugbetaling te krijgen.

Quelles sont les voies de recours dont ils disposent? Contre qui doivent-ils se retourner?

Over welke verhaalmiddelen beschikken zij? Op wie moeten ze verhaal zoeken?

01.02 Eva De Bleeker, secrétaire d'État (*en français*): L'Inspection économique n'a pas reçu de communication sur cette question.

01.02 Staatssecretaris Eva De Bleeker (*Frans*): De Economische Inspectie heeft daarover geen meldingen ontvangen.

Si le billet d'avion fait partie d'un voyage à forfait, le voyageur bénéficie de la protection de la loi Voyages, cette dernière prévoyant que l'organisateur est responsable de l'exécution des services du voyage. Si le refus d'embarquement est imputable à une erreur de la compagnie aérienne, on pourra s'adresser à l'organisateur pour être indemnisé du préjudice subi. Ce n'est pas le cas si le refus d'embarquement est dû à une erreur du

Als het vliegticket deel uitmaakt van een pakketreis, wordt de reiziger beschermd door de zogenaamde reiswet, die bepaalt dat de organisator verantwoordelijk is voor de uitvoering van de reisdiensten. Als de instapweigering aan een fout van de luchtvaartmaatschappij toe te schrijven is, kan men zich tot de organisator wenden om vergoed te worden voor de geleden schade. Dat is niet het geval als men niet mag boarden door een

laboratoire. Le droit commun est alors d'application et il faudra se retourner contre le laboratoire.

Le droit commun s'applique également quand le billet d'avion n'est pas inclus dans un forfait.

Les responsabilités ne peuvent être tranchées que par les cours et tribunaux.

01.03 Hugues Bayet (PS): Je regrette qu'on n'ait pas instauré un système plus simple et plus rapide. Les citoyens vont devoir se retourner contre le laboratoire ou contre la compagnie aérienne, avant de se retrouver devant un nouveau dédale administratif.

L'incident est clos.

02 Question de Anneleen Van Bossuyt à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Les dégâts consécutifs à un tassement du sol" (55022031C)

02.01 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): *En 2005, le législateur a décidé d'inclure la protection contre les catastrophes naturelles dans l'assurance incendie. Les glissements et affaissements de terrain résultant de variations climatologiques sont également compris dans cette assurance. Pourtant, certaines compagnies d'assurances refusent jusqu'à présent d'indemniser les victimes de dégâts causés aux habitations par la contraction du sol due à la sécheresse.*

Fort heureusement, la Chambre a adopté une loi interprétative dans laquelle elle indique clairement que les dégâts dus à la sécheresse doivent être couverts par la loi de 2005. Certains mouvements de terrain pourraient cependant être attribuables à des interventions non climatologiques, telles que le captage ou le pompage d'eau souterraine. La secrétaire d'État estime-t-elle que ces dommages permettent également de prétendre à la protection offerte par la loi de 2005?

02.02 Eva De Bleeker, secrétaire d'État (en néerlandais): La loi relative aux assurances du 4 avril 2014 définit un glissement ou un affaissement de terrain "un mouvement d'une masse importante de terrain qui détruit ou endommage des biens, dû en tout ou en partie à un phénomène naturel autre qu'une inondation ou un tremblement de terre". Il faut donc prouver, au cas par cas, que le dommage est dû en tout ou en partie à un phénomène naturel. L'appréciation finale est du ressort des tribunaux.

fout van het laboratorium. In dat geval is het gemeen recht van toepassing en moet men verhaal zoeken op het laboratorium.

Het gemeen recht is ook van toepassing als het vliegticket geen deel uitmaakt van een pakketreis.

Enkel de hoven en rechtbanken kunnen oordelen over de aansprakelijkheid.

01.03 Hugues Bayet (PS): Ik betreur het dat er geen sneller en eenvoudiger systeem ingevoerd werd. De burgers zullen eerst verhaal moeten zoeken op het laboratorium of de luchtvaartmaatschappij, voor ze een nieuwe administratieve doolhof binnengaan.

Het incident is gesloten.

02 Vraag van Anneleen Van Bossuyt aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "Zettingsschade" (55022031C)

02.01 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): *In 2005 besliste de wetgever om bescherming tegen natuurrampen op te nemen in de brandverzekering. Daarbij kan het ook gaan om aardverschuivingen en grondverzakkingen ten gevolge van klimatologische schommelingen. Toch weigerden verzekeringsmaatschappijen tot op heden om woningschade door de inkrimping van grond te wijten aan droogte terug te betalen.*

Gelukkig heeft de Kamer een interpretatieve wet aangenomen waarin wordt verduidelijkt dat schade te wijten aan droogte wel degelijk volgens de wet van 2005 gedekt moet worden. Sommige grondzettingen worden echter mogelijk veroorzaakt door niet-klimatologische ingrepen, zoals grondwaterwinning of bronbemaling. Valt die schade volgens de staatssecretaris ook onder de bescherming van de wet van 2005?

02.02 Staatssecretaris Eva De Bleeker (Nederlands): Een aardverschuiving of grondverzakking wordt in de wet van 4 april 2014 betreffende de verzekeringen gedefinieerd als "een beweging van een belangrijke massa van de bodemlaag, die goederen vernielt of beschadigt, welke geheel of ten dele te wijten is aan een natuurlijk fenomeen anders dan een overstroming of een aardbeving". Er moet dan ook geval per geval bewezen worden dat de schade geheel of gedeeltelijk te wijten is aan een natuurlijk fenomeen. De uiteindelijke beoordeling komt de

hoven en rechtbanken toe.

02.03 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Un juge devra se prononcer sur la question mais le cas n'est donc pas exclu a priori.

L'incident est clos.

02.03 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Het is dus niet bij voorbaat uitgesloten, maar de rechter zal daarover moeten oordelen.

Het incident is gesloten.

03 Question de Roberto D'Amico à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "L'amélioration de la liste "Ne m'appellez plus"" (55022193C)

03.01 Roberto D'Amico (PVDA-PTB): En neuf mois, l'Inspection économique du SPF Économie a enregistré plus de plaintes qu'en 2020 contre le démarchage téléphonique. On compte plus de 26 plaintes par jour. Les sociétés qui démarchent ne respectent pas les règles de la liste "Ne m'appellez plus", à laquelle 1,5 million de Belges sont inscrits. Vous avez indiqué que cette liste était insuffisante pour éviter ces sollicitations indésirables.

Renforcerez-vous cette liste pour éviter ces appels aux inscrits? Imposerez-vous des amendes aux sociétés qui n'en tiendraient pas compte? Quelles suites donnerez-vous aux plus de 7 000 plaintes déposées cette année?

03.02 Eva De Bleeker, secrétaire d'État (en français): La liste "Ne m'appellez plus" permet aux abonnés de ne plus recevoir d'appels de marketing direct. Les entreprises qui y recourent doivent préalablement consulter cette liste pour ne pas appeler ceux qui y figurent.

Les modalités d'accès des entreprises à cette liste seront adaptées pour faciliter sa consultation et le respect de ces obligations. Les problèmes principaux sont l'usurpation d'identité, et le marketing téléphonique provenant de l'extérieur de l'UE. Dans ce cas, le numéro d'appel est remplacé par un numéro belge et demeure intraversable.

En l'absence d'accord avec chaque pays, il est impossible d'empêcher le marketing téléphonique en provenance de pays situés en dehors de l'UE.

La liste Robinson – liste des personnes ne souhaitant pas recevoir des courriers publicitaires personnalisés – est gérée par la Belgian Association of Marketing. Je compte moderniser cette solution.

03 Vraag van Roberto D'Amico aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De bijsturing van de 'Bel-me-niet-meer-lijst'" (55022193C)

03.01 Roberto D'Amico (PVDA-PTB): In negen maanden tijd heeft de Economische Inspectie van de FOD Economie al meer klachten in verband met telemarketing geregistreerd dan in 2020. Het gaat over meer dan 26 klachten per dag. De telemarketingbedrijven houden zich niet aan de regels van de Bel-me-niet-meer-lijst, waarop 1,5 miljoen Belgen zich ingeschreven hebben. U hebt gezegd dat die lijst niet volstond om ongewenste telefoontjes te voorkomen.

Zult u regels in verband met die lijst verscherpen om te voorkomen dat de mensen op de lijst alsnog opgebeld worden? Zult u boetes opleggen aan de bedrijven die er geen rekening mee houden? Welk gevolg zal er gegeven worden aan de meer dan 7.000 klachten die dit jaar geregistreerd werden?

03.02 Staatssecretaris Eva De Bleeker (Frans): Het is de bedoeling dat abonnees die op de Bel-me-niet-meer-lijst staan niet meer gebeld worden door telemarketeers. Telemarketingbedrijven moeten de lijst vooraf raadplegen om te voorkomen dat de mensen die erop staan, gebeld worden.

De modaliteiten voor de toegang van die bedrijven tot die lijst zullen aangepast worden om de raadpleging ervan te faciliteren en de naleving van die verplichtingen in de hand te werken. De voornaamste problemen zijn identiteitsdiefstal en telemarketing vanuit landen buiten de EU. In dat geval wordt het telefoonnummer waarmee er gebeld wordt vervangen door een Belgisch nummer en kan het niet opgespoord worden.

Bij gebrek aan een akkoord met elk land is het onmogelijk om telemarketing vanuit landen buiten de EU te voorkomen.

De Robinsonlijst – d.i. de lijst van personen die geen geadresseerde reclame willen ontvangen – wordt beheerd door de Belgian Association of Marketing. Ik ben van plan om die oplossing te moderniseren.

Près de 21 % des signalements reçus ces trois dernières années concernaient les appels non sollicités. En 2020, ce type de plainte ne représente plus que 11 % du nombre total de signalements.

En cas d'infraction, l'Inspection économique ouvre une enquête. Un des canaux de détection est l'analyse des signalements via le point de contact du SPF Économie. Le cas échéant, l'Inspection économique dresse un procès-verbal contre les contrevenants avec proposition de transaction ou envoi direct au parquet.

En 2020, cinq PV ont été dressés contre des entreprises n'ayant pas respecté la liste "Ne m'appellez plus". Les appels non sollicités sont passibles d'une sanction de niveau 2 (amende pénale de 26 à 10 000 euros).

Des contrôles ont été prévus en 2021 dans le secteur du marketing par téléphone, en collaboration avec l'ASBL "Ne m'appellez plus".

L'incident est clos.

La réunion publique de commission est levée à 16 h 16.

Bijna 21 % van de meldingen die de voorbije drie jaar binnenkwamen, betrof ongewenste oproepen. In 2020 vertegenwoordigden deze klachten nog slechts 11 % van het totale aantal meldingen.

In geval van een inbreuk opent de Economische Inspectie een onderzoek. Een van de opsporingskanalen is de analyse van de meldingen bij het meldpunt van de FOD Economie. De Economische Inspectie maakt desgevallend proces-verbaal op tegen de overtreders met een voorstel tot minnelijke schikking of een onmiddellijke verzending naar het parket.

In 2020 werden er vijf pv's opgemaakt tegen bedrijven die de Bel-me-niet-meer-lijst niet in acht genomen hadden. Op ongewenste oproepen staan sancties van niveau 2 (strafrechtelijke boete van 26 tot 10.000 euro).

In 2021 werden er controles gepland in de sector van de telefonische marketing, in samenwerking met de vzw DNCM (Do Not Call Me).

Het incident is gesloten.

De openbare commissievergadering wordt gesloten om 16.16 uur.