

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

20-12-2021

Après-midi

Maandag

20-12-2021

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 van België – 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

Questions jointes de	1
- Erik Gilissen à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Le prix de l'abonnement télécom" (55023187C)	1
- Roberto D'Amico à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Les augmentations des abonnements télécoms malgré la concurrence" (55023531C)	1
- Melissa Depraetere à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Les augmentations de prix dans le secteur des télécommunications" (55023596C) <i>Orateurs: Erik Gilissen, Roberto D'Amico, Melissa Depraetere</i> , présidente du groupe Vooruit, Petra De Sutter , vice-première ministre et ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques, des Télécommunications et de la Poste	1
Question de Albert Vicaire à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Le déréférencement des moteurs de recherche de Wish" (55023052C) <i>Orateurs: Albert Vicaire, Eva De Bleeker</i> , secrétaire d'État au Budget et à la Protection des consommateurs, adjointe au ministre de la Justice et de la Mer du Nord	5
Question de Erik Gilissen à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Le contrôle des influenceurs" (55023366C) <i>Orateurs: Erik Gilissen, Eva De Bleeker</i> , secrétaire d'État au Budget et à la Protection des consommateurs, adjointe au ministre de la Justice et de la Mer du Nord	6
Question de Anneleen Van Bossuyt à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Le service de mobilité interbancaire" (55023278C) <i>Orateurs: Anneleen Van Bossuyt, Eva De Bleeker</i> , secrétaire d'État au Budget et à la Protection des consommateurs, adjointe au ministre de la Justice et de la Mer du Nord	7
Question de Anneleen Van Bossuyt à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Les demandes introduites auprès de la banque de vouchers corona" (55023279C) <i>Orateurs: Anneleen Van Bossuyt, Eva De Bleeker</i> , secrétaire d'État au Budget et à la Protection des consommateurs, adjointe au	8

INHOUD

Samengevoegde vragen van	1
- Erik Gilissen aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De prijs van het telecomabonnement" (55023187C)	1
- Roberto D'Amico aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De verhoging van de prijzen van de telecomabonnements ondanks de concurrentie" (55023531C)	1
- Melissa Depraetere aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De prijsstijgingen in de telecomsector" (55023596C) <i>Sprekers: Erik Gilissen, Roberto D'Amico, Melissa Depraetere</i> , voorzitter van de Vooruit-fractie, Petra De Sutter , vice-eersteminister en minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven, Telecommunicatie en Post	1
Vraag van Albert Vicaire aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "Het bannen van Wish uit de resultaten van zoekmachines" (55023052C) <i>Sprekers: Albert Vicaire, Eva De Bleeker</i> , staatssecretaris voor Begroting en Consumentenbescherming, toegevoegd aan de minister van Justitie en Noordzee	5
Vraag van Erik Gilissen aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De controle op influencers" (55023366C) <i>Sprekers: Erik Gilissen, Eva De Bleeker</i> , staatssecretaris voor Begroting en Consumentenbescherming, toegevoegd aan de minister van Justitie en Noordzee	6
Vraag van Anneleen Van Bossuyt aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De bankoverstapdienst" (55023278C) <i>Sprekers: Anneleen Van Bossuyt, Eva De Bleeker</i> , staatssecretaris voor Begroting en Consumentenbescherming, toegevoegd aan de minister van Justitie en Noordzee	7
Vraag van Anneleen Van Bossuyt aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De ingediende aanvragen bij de coronavoucherbank" (55023279C) <i>Sprekers: Anneleen Van Bossuyt, Eva De Bleeker</i> , staatssecretaris voor Begroting en Consumentenbescherming, toegevoegd aan	8

ministre de la Justice et de la Mer du Nord

de minister van Justitie en Noordzee

Question de Anneleen Van Bossuyt à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "La modification unilatérale de contrats d'énergie par les fournisseurs" (55023280C)

9

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

Vraag van Anneleen Van Bossuyt aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De eenzijdige aanpassing van energiecontracten door de leverancier" (55023280C)

9

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

Question de Anneleen Van Bossuyt à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "L'assurance insolvabilité dans le secteur des voyages" (55023282C)

10

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

Vraag van Anneleen Van Bossuyt aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De insolventieverzekering in de reissector" (55023282C)

10

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

Question de Anneleen Van Bossuyt à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "La directive européenne relative aux voyages à forfait" (55023281C)

12

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

Vraag van Anneleen Van Bossuyt aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De Europese richtlijn betreffende pakketreizen" (55023281C)

12

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

Question de Anneleen Van Bossuyt à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Un nouvel accord de consommation" (55023283C)

13

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

Vraag van Anneleen Van Bossuyt aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "Een nieuw consumentenakkoord" (55023283C)

13

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

Question de Anneleen Van Bossuyt à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "L'indemnité pour les frais de douane à payer lors d'achats en ligne en dehors de l'Union européenne" (55023284C)

14

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

Vraag van Anneleen Van Bossuyt aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De vergoeding voor verschuldigde douanekosten bij niet-Europese onlinebestellingen" (55023284C)

14

Sprekers: **Anneleen Van Bossuyt, 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 20 DECEMBRE 2021

Après-midi

COMMISSIE VOOR ECONOMIE, CONSUMENTENBESCHERMING EN DIGITALE AGENDA

van

MAANDAG 20 DECEMBER 2021

Namiddag

La réunion publique de commission est ouverte à 15 h 47 par M. Stefaan Van Hecke, président.

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

01 Questions jointes de

- Erik Gilissen à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Le prix de l'abonnement télécom" (55023187C)
- Roberto D'Amico à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Les augmentations des abonnements télécoms malgré la concurrence" (55023531C)
- Melissa Depraetere à Petra De Sutter (VPM Fonction publique et Entreprises publiques) sur "Les augmentations de prix dans le secteur des télécommunications" (55023596C)

01.01 Erik Gilissen (VB): L'utilisation des télécoms est beaucoup plus chère dans notre pays que chez nos voisins. Selon la ministre, l'arrivée d'un quatrième acteur devrait influencer favorablement la facture. Comment la ministre fera-t-elle en sorte que les factures en Belgique descendent au même niveau que dans les pays voisins?

Le tarif social dans le domaine des télécommunications sera-t-il revu? Quel sera l'impact de cette révision sur les factures? Combien de personnes bénéficient du tarif social? Des initiatives seront-elles prises afin de garantir une facture raisonnable pour les classes moyennes également?

De openbare commissievergadering wordt geopend om 15.47 uur en voorgezeten door de heer Stefaan Van Hecke.

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

01 Samengevoegde vragen van

- Erik Gilissen aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De prijs van het telecomabonnement" (55023187C)
- Roberto D'Amico aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De verhoging van de prijzen van de telecomabonnements ondanks de concurrentie" (55023531C)
- Melissa Depraetere aan Petra De Sutter (VEM Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven) over "De prijsstijgingen in de telecomsector" (55023596C)

01.01 Erik Gilissen (VB): Telecomgebruik is in ons land heel wat duurder dan in de buurlanden. Volgens de minister zal de komst van een vierde speler de factuur gunstig beïnvloeden. Hoe zal de minister ervoor zorgen dat de facturen in België op hetzelfde niveau komen als in de buurlanden?

Het sociaal telecomtarief zal worden herzien. Welke impact zal dat hebben op de facturen? Hoeveel mensen maken gebruik van het sociaal tarief? Komen er initiatieven om ook voor de middenklasse een betaalbare factuur te garanderen?

La ministre contraindra-t-elle les prestataires de service à proposer un package de base, ce qui devrait faciliter la comparaison des prix? Quel sera l'impact de la taxe communale sur les antennes GSM? Ces taxes doivent-elles faire l'objet d'un *phasing out*.

01.02 Roberto D'Amico (PVDA-PTB): Orange augmentera ses tarifs dès janvier, à cause du coût de location du réseau Telenet en Flandre et VOO en Wallonie. L'argument est étonnant, vu ses 5 milliards d'euros de bénéfices en 2020. En outre, elle va racheter Voo, la location disparaîtra donc côté wallon. Elle semble plutôt s'aligner sur les augmentations annuelles de Proximus et Telenet. La fable de la concurrence baissant les prix grâce à une entreprise challenger est un leurre et votre rêve d'un quatrième opérateur n'y changera rien. Selon le directeur financier d'Orange, on va passer de quatre à trois opérateurs en France. La concurrence débouche donc sur la concentration économique, un oligopole et une hausse des prix.

Dès lors, prendrez-vous des mesures politiques pour limiter les augmentations de prix?

01.03 Melissa Depraetere (Vooruit): *En janvier 2022, Proximus et Orange augmenteront à nouveau une partie de leurs prix. Telenet a déjà procédé à une hausse des prix de ses services cet été. Selon une étude de Capgemini, le chiffre d'affaires du secteur des télécommunications doublera d'ici 2040 par rapport à 2019.*

Quelles mesures la ministre prendra-t-elle afin de maîtriser les prix? Avant la fin de l'année, l'IBPT publiera son étude sur les prix des télécommunications en Belgique. À quelles suggestions la ministre donnera-t-elle suite?

01.04 Petra De Sutter, ministre (en néerlandais): Les prix des services de télécommunications sont fixés librement par les opérateurs. Les autorités ne peuvent pas intervenir dans ce domaine. Toutefois, l'IBPT peut imposer des contraintes aux opérateurs jouissant d'une importante position dominante sur les marchés de gros. C'est ainsi que Proximus, VOO et Telenet ont dû ouvrir leur réseau à la concurrence, ce qui a permis ensuite à Orange et EDPnet d'être présents sur le marché. Ces nouveaux opérateurs proposent souvent des prix moins élevés.

Zal de minister de aanbieders verplichten een basisbundel aan te bieden? Dat maakt prijsvergelijkingen gemakkelijker. Hoe groot is de impact van de gemeentelijke belasting op gsm-masten? Moeten die belastingen worden uitgefaseerd?

01.02 Roberto D'Amico (PVDA-PTB): Orange zal zijn tarieven in januari verhogen, zogenaamd ten gevolge van de kosten in verband met de huur van het Telenetnetwerk in Vlaanderen en het Voonetwerk in Wallonië. Aangezien Orange in 2020 5 miljard euro winst gemaakt heeft, is dat een opmerkelijk argument. Bovendien zal Orange VOO overnemen, waardoor er in Wallonië alvast geen huurkosten meer betaald zullen moeten worden. Het lijkt er eerder op dat het bedrijf met de prijsstijging het voorbeeld volgt van de jaarlijkse tariefverhogingen van Proximus en Telenet. Het fabeltje dat de prijzen ten gevolge van de concurrentie dalen dankzij de aanwezigheid van een bedrijf dat zich als challenger op de markt opwerpt is dus misleidend, en uw droom van een vierde operator zal daar niets aan veranderen. Volgens de financieel directeur van Orange zal het aantal operatoren in Frankrijk dalen van vier tot drie. De concurrentie loopt dus uit op economische concentratie, een oligopolie en prijsstijgingen.

Zult u bijgevolg politieke maatregelen nemen om de prijsstijgingen te beperken?

01.03 Melissa Depraetere (Vooruit): *In januari 2022 verhogen Proximus en Orange opnieuw een aantal prijzen. Telenet maakte zijn diensten deze zomer al een stuk duurder. Volgens een studie van Capgemini zal de omzet in de telecomsector tegen 2040 verdubbelen in vergelijking met 2019.*

Welke maatregelen zal de minister nemen om de prijzen in toom te houden? Voor het einde van het jaar zal het BIPT zijn studie over de telecomprijzen in België publiceren. Aan welke suggesties daaruit zal de minister gevolg geven?

01.04 Minister Petra De Sutter (Nederlands): De prijzen voor telecomdiensten worden door de operatoren vrij bepaald. De overheid kan daarin niet interveniëren. Het BIPT kan wel verplichtingen opleggen aan operatoren met een sterke machtspositie op de groothandelsmarkten. Zo moesten Proximus, VOO en Telenet hun netwerk openstellen voor concurrenten, waarna Orange en EDPnet de markt konden betreden. Deze alternatieve operatoren bieden vaak lagere prijzen aan.

Le site www.meilleurtarif.be de l'IBPT propose un comparateur de prix. En outre, les fournisseurs sont tenus de proposer chaque année à leurs clients le tarif le moins cher, tenant compte de leur profil utilisateur. La communication autour de l'outil de comparaison se poursuivra en 2022. Nous avons inclus des dispositions à ce sujet dans la loi sur les télécommunications. Bon nombre de consommateurs demeurent trop longtemps fidèles à un forfait onéreux. Grâce à la procédure *easy switch*, ils peuvent facilement changer de fournisseur. Des provisions ont été prévues à cet effet dans la loi sur les télécommunications qui vient d'être adoptée.

(En français) L'IBPT a développé un portail de données accessible en ligne. Le site présente des outils destinés à guider les consommateurs dans leurs choix et à les informer des technologies disponibles sur le marché. On y trouve la couverture des réseaux, des indicateurs de qualité des réseaux de téléphonie ou la proportion d'appels auxquels les *helpdesks* répondent dans les deux minutes, ainsi que des statistiques sur les plaintes et les pannes.

La prochaine vente aux enchères de fréquences donnera à un nouvel opérateur la possibilité d'entrer sur le marché de la téléphonie mobile, ce qui accroîtrait la concurrence et pourrait jouer sur les prix. La 5G permettra d'offrir des produits internet similaires au débit fixe et ainsi de concurrence le marché fixe.

L'IBPT examine régulièrement le degré de concurrence sur le marché et peut adapter les obligations imposées aux opérateurs les plus puissants.

(En néerlandais) Le nombre de ménages bénéficiant du tarif social a diminué et est passé de 237 000 en 2017 à 209 000 en 2021. Tous les deux ans, l'IBPT vérifie si les bénéficiaires satisfont toujours aux conditions. L'entrée dans le système pose problème en ce sens que bon nombre de bénéficiaires potentiels ignorent leurs droits. C'est pourquoi nous projetons une révision du mécanisme. Les conditions d'octroi du tarif social ne sont pas liées à la hauteur des tarifs au détail. Une telle formule serait d'une grande complexité. Nous ne disposons pas d'informations permettant d'établir un lien direct entre les fluctuations des demandes et celles des tarifs au détail. Nous avons opté en faveur d'un autre type de réforme, qui fait actuellement l'objet d'une consultation publique. Dans le cadre de la nouvelle formule, ceux qui

Prix peuvent être comparés sur www.bestetarief.be van het BIPT. De aanbieders zijn bovendien verplicht om de consument jaarlijks het goedkoopste tarief voor te schotelen, rekening houdend met diens gebruikspatroon. De bekendmaking van de vergelijkingstool wordt in 2022 verder aangepakt. Wij hebben daarover bepalingen opgenomen in de telecomwet. Veel mensen blijven te lang vastzitten aan een dure bundel. Via de *easyswitch* procedure kan men gemakkelijk van aanbieder veranderen. Daarvoor is in de wet voorzien in de net goedgekeurde telecomwet.

(Frans) Het BIPT heeft een onlinedataportaal ontwikkeld. Op de website staan er tools om de consumenten bij hun keuze te helpen en hen te informeren over de op de markt beschikbare technologieën. Het gaat daarbij over de netwerkdekking, indicators inzake de kwaliteit van de telefoonnetwerken en het percentage oproepen dat binnen twee minuten door de helpdesks beantwoord wordt, alsmede statistieken over klachten en storingen.

De komende spectrumveiling zal een nieuwe operator de kans geven zijn intrede op markt van de mobiele telefonie te doen, wat voor meer concurrentie zou kunnen zorgen en de prijzen zou kunnen beïnvloeden. 5G zal het mogelijk maken internetproducten aan te bieden die vergelijkbaar zijn met wat de vaste breedband aanbiedt, en zo met de markt vaste te concurreren.

Het BIPT onderzoekt regelmatig de concurrentiegraad op de markt en kan de verplichtingen die aan de machtigste operators opgelegd worden, aanpassen.

(Nederlands) Het aantal gezinnen dat het sociaal tarief gebruikt, is gedaald van 237.000 in 2017 naar 209.000 in 2021. Om de twee jaar controleert het BIPT of een gezin nog aan de wettelijke voorwaarden voldoet. De instroom van mensen die in aanmerking komen voor het tarief, is een probleem. Veel mensen zijn er niet van op de hoogte. Daarom plannen we een herziening van het mechanisme. De voorwaarden voor de toekenning van het sociaal tarief zijn niet gekoppeld aan de hoogte van de kleinhandelstarieven. Dat zou zeer moeilijk zijn. Wij beschikken niet over informatie waarmee we een rechtstreeks verband kunnen vastleggen tussen de schommelingen van de aanvragen en de schommelingen van de kleinhandelstarieven. Wij hebben gekozen voor een ander soort hervorming, dat momenteel in publieke

pourraient prétendre au tarif social ne devraient prendre aucune initiative en ce sens que le tarif réduit serait appliqué automatiquement aux factures. Selon nos estimations, le nombre de bénéficiaires potentiels est trois fois plus élevé que celui des bénéficiaires effectifs.

Les taxes sur les mâts, les pylônes et les antennes ressortissent à la compétence des administrations locales. Nous ne pouvons régler cette question au niveau fédéral. Les trois opérateurs paient 24 millions d'euros par an. Ces prix sont sans aucun doute répercutés sur la facture des consommateurs. Le secteur réclame une harmonisation des taxes, qui varient d'une commune à l'autre. Il appartient aux administrations locales de régler ce problème.

La multiplication par deux de la croissance prévue d'ici à 2040 se retrouvera essentiellement dans les objets du marché, comme l'internet des objets, les voitures auto-guidées, les villes intelligentes et les applications industrielles. Il s'agit du segment B2B du marché des télécommunications – le marché des consommateurs restera beaucoup plus stable.

L'IBPT publiera l'étude internationale des prix demain sur son site internet. L'étude de prix nationale suivra ensuite en janvier. Je suis partisane d'un rôle renforcé pour le chien de garde des consommateurs. Le renforcement du rôle de l'IBPT figure sur ma liste de choses à faire mais cela requerra évidemment des moyens. J'ai demandé à l'IBPT d'intégrer dans le rapport annuel une rubrique sur les contrôles qui ont été réalisés et les recommandations adressées aux opérateurs.

01.05 Erik Gilissen (VB): Les opérateurs secondaires doivent rémunérer les opérateurs primaires pour l'utilisation du réseau. Par conséquent, ils ne peuvent pas fixer leur tarif tout à fait librement.

L'octroi automatique du tarif social est largement souhaitable. Peut-être parviendra-t-on à une harmonisation de la taxe sur les antennes GSM. Il convient d'examiner si cette mesure permettra de réduire les factures.

01.06 Roberto D'Amico (PVDA-PTB): Selon vous, il faut laisser faire la concurrence. Pour le PTB, il faut aller à contre-courant des logiques libérales de l'UE et légiférer pour empêcher les prix d'augmenter. On le voit avec l'énergie: après quinze ans de libéralisation, le consommateur paie aujourd'hui le prix fort.

01.07 Melissa Depraetere (Vooruit): Je suis ravie

consultatie is. Daardoor zal wie in aanmerking komt voor het sociaal tarief, niets moeten doen. De tariefkorting wordt rechtstreeks op de factuur toegepast. We vermoeden dat het aantal begunstigen in de realiteit tot drie keer hoger ligt dan het aantal dat er nu gebruik van maakt.

De belastingen op masten, pylonen en antennes zijn een bevoegdheid van de lokale besturen. Wij kunnen dat niet federaal regelen. De drie operatoren betalen 24 miljoen euro per jaar. Allicht worden deze prijzen doorgerekend in de facturen van de gebruikers. De sector vraagt een harmonisatie van de heffingen, die van gemeente tot gemeente verschillen. Het is aan de lokale besturen om dit te regelen.

De voorspelde verdubbeling van de groei tegen 2040 zal voornamelijk in de objectenmarkt te vinden zijn, zoals het *internet of things*, zelfrijdende auto's, *smart cities* en industriële toepassingen. Het gaat om het b2b-segment van de telecommarkt, de consumentenmarkt zal veeleer stabiel blijven.

Het BIPT zal de internationale prijzenstudie morgen op zijn website publiceren. De nationale prijzenstudie volgt dan in januari. Ik ben voorstander van een sterkere consumentenwaakhond. Het versterken van de rol van het BIPT staat op mijn to-dolijst, maar daarvoor zijn natuurlijk middelen nodig. Ik heb het BIPT gevraagd om in het jaarverslag een extra rubriek op te nemen over de uitgevoerde controles en de aanbevelingen voor de operatoren.

01.05 Erik Gilissen (VB): De secundaire operatoren moeten de primaire operatoren een vergoeding betalen voor het gebruik van het netwerk. Daardoor kunnen zij hun tarief niet geheel vrij bepalen.

De automatische toekenning van het sociaal tarief is zeer wenselijk. Misschien kan er een harmonisering komen van de belasting op gsm-masten. We moeten bekijken of de facturen daardoor kunnen dalen.

01.06 Roberto D'Amico (PVDA-PTB): Volgens u moeten we de concurrentie laten spelen. De PVDA is van oordeel dat men tegen de liberale logica van de EU moet ingaan en wetten moet geven om een prijsstijging tegen te houden. We zien hetzelfde met de energieprijzen: na vijftien jaar liberaliseren betaalt de consument nu zeer hoge prijzen.

01.07 Melissa Depraetere (Vooruit): Ik ben blij dat

qu'un certain nombre de réalisations soient planifiées. Le tarif social et la nouvelle loi sur les télécommunications constituent des avancées. Il est également positif que l'on continue à investir dans d'autres mesures telles que les comparaisons de prix et les contrôles. Nous lirons avec beaucoup d'attention l'étude nationale sur les prix, qui paraîtra demain.

L'incident est clos.

Le **président**: La question n° 55023507C de M. Vicaire est transformée en question écrite.

02 Question de Albert Vicaire à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Le déréférencement des moteurs de recherche de Wish" (55023052C)

02.01 **Albert Vicaire** (Ecolo-Groen): La répression des fraudes en France a demandé le déréférencement de la plate-forme de e-commerce Wish pour ne plus trouver ce site via les moteurs de recherche, à cause de pratiques commerciales trompeuses et de vente de produits dangereux.

En Belgique, l'Inspection économique a-t-elle déjà contrôlé Wish? Si oui, quelles sont ses conclusions? Comme la France, sanctionnez-vous Wish pour les mêmes raisons?

Nous devons imposer à ces géants de la vente en ligne nos règles du jeu et les sanctionner s'ils ne les respectent pas.

02.02 **Eva De Bleeker**, secrétaire d'État (*en français*): La DGIE a reçu quelques signalements contre Wish pour publicité trompeuse, droit de rétractation, fraude et problèmes de livraison, et mène les enquêtes. La DGIE traite aussi les alertes européennes sur les produits présentant des risques pour la santé et contacte les plates-formes pour qu'elles les retirent immédiatement de la vente. Généralement, les signataires du Product Safety Pledge s'exécutent dans les deux à trois jours. À l'issue des enquêtes, la DGIE pourrait prendre des mesures contre la plate-forme. La France ne bloque pas le site Wish mais l'ôte du référencement des principaux moteurs de recherche. Cette action nécessite l'autorisation du parquet.

er een aantal zaken op de planning staat. Het sociaal tarief en de nieuwe telecomwet zijn stappen vooruit. Het is ook goed dat men blijft inzetten op andere maatregelen, zoals de prijsvergelijkingen en de controles. Wij zullen de nationale prijzenstudie, die morgen verschijnt, met veel aandacht lezen.

Het incident is gesloten.

De **voorzitter**: Vraag nr. 55023507C van de heer Vicaire wordt omgezet in een schriftelijke vraag.

02 Vraag van Albert Vicaire aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "Het bannen van Wish uit de resultaten van zoekmachines" (55023052C)

02.01 **Albert Vicaire** (Ecolo-Groen): In Frankrijk heeft de Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes gevraagd dat de webpagina's van het e-commerceplatform Wish niet meer gecrawld zouden worden, opdat surfers niet langer via de zoekmachines op die website zouden terechtkomen. De internetverkoper zou zich immers bezondigen aan misleidende handelspraktijken en de verkoop van gevaarlijke producten.

Heeft de Belgische Economische Inspectie Wish al aan een controle onderworpen? Zo ja, wat zijn daarvan de conclusies? Zult u Wish, naar het voorbeeld van Frankrijk, om dezelfde redenen sancties opleggen?

We moeten die giganten van de onlineverkoop onze eigen spelregels opleggen en hen bestraffen indien ze die niet in acht nemen.

02.02 Staatssecretaris **Eva De Bleeker** (*Frans*): De Algemene Directie Economische Inspectie (ADEI) heeft een aantal meldingen over Wish ontvangen in verband met misleidende reclame, het niet naleven van het herroepingsrecht, fraude en problemen met leveringen. Al die meldingen worden door de ADEI onderzocht. Voort behandelt de ADEI de Europese meldingen over producten die een gezondheidsrisico vormen en contacteert ze de platformen, opdat deze de verkoop van die producten onmiddellijk stopzetten. Over het algemeen doen de platformen die de Product Safety Pledge ondertekend hebben dat binnen twee à drie dagen. Na afloop van de onderzoeken kan de ADEI maatregelen nemen tegen het platform. Frankrijk blokkeert de website Wish niet, maar bant het uit de zoekresultaten van de belangrijkste zoekmachines.

Zo een actie vereist de goedkeuring van het parket.

L'UE contrôle les plates-formes en vérifiant les prix et réductions, le remboursement et les garanties mais également la sécurité des produits grâce à des laboratoires agréés. Nous ne pouvons lutter efficacement contre les contenus illégaux de ces plates-formes établies dans des États tiers et offrant leurs services dans les États membres avec des mesures nationales disparates. L'UE doit aboutir à des règles fortes et uniformisées. Le Digital Services Act (DSA) permettra de mieux poursuivre les infractions sur Internet.

De EU controleert de platformen op het stuk van de prijzen, de kortingen, het terugbetaalbeleid en de garanties, maar ook, via geaccrediteerde laboratoria, met betrekking tot de veiligheid van de producten. Met uiteenlopende nationale maatregelen kunnen we niet doeltreffend optreden tegen de illegale content van platformen die in derde landen gevestigd zijn en hun diensten in de EU-lidstaten aanbieden. De EU moet strenge en uniforme regels opstellen. Met de Digital Services Act (DSA) zullen online misdrijven beter vervolgd kunnen worden.

02.03 Albert Vicaire (Ecolo-Groen): Wish a-t-il signé le Product Safety Pledge? Il faudra rapidement transposer le DSA dans le droit belge pour mieux protéger les consommateurs.

02.03 Albert Vicaire (Ecolo-Groen): Heeft Wish de Product Safety Pledge ondertekend? De DSA zal snel in Belgisch recht moeten worden omgezet om de consumenten beter te beschermen.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

03 Question de Erik Gilissen à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Le contrôle des influenceurs" (55023366C)

03 Vraag van Erik Gilissen aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De controle op influencers" (55023366C)

03.01 Erik Gilissen (VB): *Les influenceurs cherchent à influencer le comportement d'achat de leurs suiveurs. Souvent, on ne comprend pas clairement s'il s'agit ou non de publicité.*

03.01 Erik Gilissen (VB): *Influencers proberen het koopgedrag van hun volgers te beïnvloeden. Vaak is echter niet voldoende duidelijk dat het om reclame gaat.*

Les recommandations de l'ancien Conseil de la publicité formulées en 2018 suffisent-elle pour garantir la sécurité des consommateurs? Le Jury d'Éthique Publicitaire (le JEP) est chargé du contrôle de ces recommandations. Combien de contrôles le JEP effectue-t-il annuellement de sa propre initiative? Le nombre de contrôles doit-il être augmenté à présent que les influenceurs deviennent sans cesse plus nombreux? Les consommateurs et en particulier les enfants sont-ils suffisamment conscients de ces publicités cachées?

Volstaan de aanbevelingen van de voormalige Raad voor de Reclame van 2018 om de consumenten te beschermen? De Jury voor Ethische Praktijken inzake reclame (JEP) controleert de naleving van die aanbevelingen. Hoeveel controles voert de JEP jaarlijks op eigen initiatief uit? Moet het aantal controles worden opgevoerd, nu het aantal influencers toeneemt? Zijn consumenten, en zeker kinderen, zich voldoende bewust van verborgen reclame?

03.02 Eva De Bleeker, secrétaire d'État (en néerlandais): Les influenceurs doivent, eux aussi, respecter l'interdiction des pratiques commerciales déloyales et doivent donc indiquer clairement qu'ils font de la publicité pour tel ou tel produit. Si des mesures légales supplémentaires ne sont pas nécessaires, il sera très utile de formuler des recommandations afin d'informer les influenceurs de la législation en vigueur.

03.02 Staatssecretaris Eva De Bleeker (Nederlands): Ook influencers moeten het verbod op oneerlijke handelspraktijken in acht nemen en moeten dan ook duidelijk aangeven dat het om reclame gaat. Aanvullende wettelijke maatregelen zijn niet nodig, maar aanbevelingen zijn zeer nuttig om de influencers van de wetgeving op de hoogte te brengen.

Le JEP ne mène pas d'enquête de sa propre initiative, mais participe régulièrement à des exercices de contrôle. Il est particulièrement attentif aux activités des influenceurs, de plus en plus

De JEP onderzoekt geen dossiers op eigen initiatief, maar neemt regelmatig deel aan monitoringoefeningen. De JEP is bijzonder waakzaam voor de activiteit van de steeds talrijkere

nombreux. Nous travaillons à la rédaction de recommandations, avec le Centre de la Communication et le JEP. Dans ce cadre, nous tenons compte du groupe cible ainsi que des directives spécifiques s'appliquant à la publicité destinée aux enfants.

L'incident est clos.

Le **président**: Les questions n^{os} 55023237C, 55023496C et 55023497C de M. Prévot sont reportées.

04 Question de Anneleen Van Bossuyt à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Le service de mobilité interbancaire" (55023278C)

04.01 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Depuis février 2018, le service de mobilité bancaire est obligatoire. Il a été mis en place parce que de nombreux citoyens étaient réticents à l'idée de changer de banque. Ils appréhendaient les tracasseries administratives et craignaient que les paiements entrants et sortants soient interrompus.

Le passage d'une banque à l'autre n'est toujours pas aussi aisé qu'il devrait l'être. Combien de fois a-t-il été fait appel au service de mobilité bancaire au cours des cinq dernières années? Combien de plaintes ont-elles été introduites à ce sujet? Quels sont les problèmes le plus souvent évoqués dans ces plaintes? Le traitement tardif des nouvelles domiciliations par les créanciers pose-t-il encore des problèmes? Quelle solution la secrétaire d'État envisage-t-elle? Que peut faire le consommateur si le changement de banque n'est pas réglé dans les délais? La secrétaire d'État inclura-t-elle le transfert de la carte de crédit, qui est toujours liée à un compte à vue, dans le service de mobilité bancaire? Un ordre permanent vers un compte à terme entre-t-il également dans le cadre de ce service?

04.02 Eva De Bleeker, secrétaire d'État (en néerlandais): Febelfin ne dispose pas des données demandées concernant l'utilisation annuelle du service de mobilité bancaire automatique.

En 2018, 2019 et 2021, une seule plainte a été enregistrée chaque année. Les chiffres de 2017 et 2020 ne sont pas connus. Les plaintes de 2018 et 2019 concernaient un créancier en particulier. Celle de 2021, le transfert d'un crédit hypothécaire. Il ne s'agit pas d'un problème au sein des banques. Dans chaque notification aux contreparties de paiement du consommateur, on insiste sur l'obligation légale de mentionner le nouveau numéro

influenceurs. Samen met het Communicatie Centrum en de JEP wordt aan aanbevelingen gewerkt. Daarbij wordt rekening gehouden met de doelgroep en gelden er specifieke richtlijnen voor reclame die zich tot kinderen richt.

Het incident is gesloten.

De **voorzitter**: De vragen nrs. 55023237C, 55023496C en 55023497C van de heer Prévot worden uitgesteld.

04 Vraag van Anneleen Van Bossuyt aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De bankoverstapdienst" (55023278C)

04.01 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Sinds februari 2018 is de automatische bankoverstapdienst verplicht. Die is er gekomen omdat veel burgers bleven aarzelen om van bank te veranderen. Zij zagen op tegen al de administratieve rompslomp en vreesden dat de binnenkomende en uitgaande betalingen zouden worden onderbroken.

De overstap verloopt echter nog altijd niet even vlot. Hoeveel keren werd de afgelopen vijf jaar de automatische bankoverstapdienst gebruikt? Hoeveel klachten zijn er hierover? Welke problemen worden er dan vooral aangeklaagd? Zijn er nog steeds problemen met de late verwerking van de nieuwe domiciliëring door de schuldeisers? Welke oplossing heeft de staatssecretaris? Wat kan de consument ondernemen als de overstap niet tijdig geregeld raakt? Wil de staatsecretaris de overdracht van de kredietkaart, die steeds gelinkt is aan een zichtrekening, onderbrengen onder de bankoverstapdienst? Valt een doorlopende opdracht naar een termijnrekening ook onder de bankoverstapdienst?

04.02 Staatssecretaris Eva De Bleeker (Nederlands): Febelfin beschikt niet over de gevraagde gegevens inzake het gebruik per jaar van de automatische bankoverstapdienst.

In 2018, 2019 en 2021 kwam er telkens één klacht binnen. Voor 2017 en 2020 zijn er geen cijfers bekend. De klachten van 2018 en 2019 waren tegen een bepaalde schuldeiser gericht. De klacht in 2021 betrof de overzetting van een hypothecair krediet. Het gaat hierbij niet over een probleem bij de banken. In elke notificatie aan de betalingstegenpartijen van de consument wordt de wettelijke verplichting beklemtoond om vanaf de

de compte à partir de la date du changement de compte. À l'occasion du quatrième anniversaire du service de mobilité bancaire étendu, le 1^{er} février 2022, Febelfin appellera les contreparties de paiement à respecter leur obligation légale.

Lorsque la mobilité bancaire n'est pas réalisée à temps, j'encourage les personnes à prendre contact avec le service compétent de la nouvelle banque et éventuellement également avec les créanciers. Une plainte peut également être déposée auprès du point de contact et/ou d'Ombudsfina.

Le service de mobilité bancaire consiste en un transfert des comptes de paiement. Lors du transfert vers un nouveau compte à vue, une nouvelle carte de débit doit également être créée. Pour qu'une carte de crédit puisse être délivrée, il y a lieu de respecter certaines obligations légales, telles que l'évaluation de la capacité de remboursement du client. Les ordres permanents et les ordres avec date mémo vers des comptes externes, c'est-à-dire les virements dont la date d'exécution se situe au-delà de la date de changement de banque, font partie du service de mobilité bancaire.

04.03 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Un nombre très peu élevé de plaintes n'est pas toujours un indicateur des difficultés éprouvées par les consommateurs, étant donné que bon nombre d'entre eux cherchent eux-mêmes une solution et n'introduisent pas de plainte.

Les consommateurs devraient être mieux informés du fait que la carte de crédit n'est pas incluse automatiquement dans le service. Il convient d'examiner s'il serait éventuellement possible de l'inclure dans les conditions exposées par la secrétaire d'État.

L'incident est clos.

05 Question de Anneleen Van Bossuyt à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Les demandes introduites auprès de la banque de vouchers corona" (55023279C)

05.01 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): La banque de bons à valoir corona est enfin opérationnelle. Les voyageurs ont eu jusqu'au 30 novembre pour introduire leur dossier en vue de l'obtention d'un prêt.

Combien de dossiers de demande la secrétaire d'État a-t-elle reçus et combien ont-ils été déclarés recevables? Quelle est la proportion de grandes

overstapdatum het nieuw rekeningnummer te gebruiken. Febelfin zal bij de vierde verjaardag van de uitgebreide bankoverstapdienst op 1 februari 2022 de betalingstegenpartijen oproepen om hun wettelijke verplichting na te komen.

Wanneer de bankoverstap niet tijdig gebeurt, raad ik aan om contact op te nemen met de bevoegde dienst van de nieuwe bank en eventueel ook met schuldeisers. Daarnaast kan men ook een klacht indienen bij het meldpunt en/of Ombudsfina.

De bankoverstapdienst bestaat uit de overdracht van de betaalrekeningen. Bij de overstap naar een nieuwe zichtrekening dient ook een nieuwe debetkaart te worden aangemaakt. Alvorens een kredietkaart wordt toegekend, gelden extra wettelijke verplichtingen, zoals de evaluatie van de terugbetalingscapaciteit van de klant. Doorlopende opdrachten en ook memo-opdrachten – overschrijvingen met uitvoeringsdatum na de bankoverstapdatum – naar externe rekeningen vallen onder de bankoverstapdienst.

04.03 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Een zeer gering aantal klachten is niet altijd een indicatie voor de moeilijkheden die consumenten ondervinden, want veel mensen gaan zelf op zoek naar een oplossing en dienen geen klacht in.

Men zou consumenten beter moeten inlichten dat de kredietkaart niet automatisch wordt meegenomen. Er moet worden bekeken of dat toch eventueel mogelijk zou zijn onder de voorwaarden die de staatssecretaris heeft geschetst.

Het incident is gesloten.

05 Vraag van Anneleen Van Bossuyt aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De ingediende aanvragen bij de coronavoucherbank" (55023279C)

05.01 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): De coronavoucherbank is eindelijk operationeel. Reisorganisaties konden tot 30 november hun dossier voor een lening indienen.

Hoeveel aanvraagdossiers heeft de staatssecretaris ontvangen en hoeveel dossiers zijn er ontvankelijk verklaard? Hoe is daarbij de verhouding tussen de

enseignes par rapport aux PME? Quelles grandes enseignes ont-elles introduit un dossier? À combien se montera le total des prêts accordés?

05.02 **Eva De Bleeker**, secrétaire d'État (en néerlandais): Le SPF Économie a reçu 72 demandes de prêt de la part de voyageurs. Certaines demandes étant toujours en cours d'examen, je ne puis encore fournir de réponse définitive sur leur recevabilité, mais la grande majorité sera approuvée. Les proportions ne pourront être déterminées que lorsque nous disposerons d'une vue d'ensemble précise. En raison de la protection des données, je ne suis pas autorisée à dévoiler le nom des voyageurs qui ont introduit une demande de prêt. Il est également trop tôt pour pouvoir donner le montant total exact des prêts, mais nous l'estimons à un maximum de 19 à 20 millions d'euros.

05.03 **Anneleen Van Bossuyt** (N-VA): La secrétaire d'État parle d'un "maximum de 19 à 20 millions d'euros", alors que 210 millions ont été réservés. La banque de bons à valoir corona a manifestement vu le jour trop tard, alors que nombreux voyageurs avaient déjà veillé eux-mêmes aux remboursements. Tel est malheureusement le résultat des attermoissements du gouvernement.

L'incident est clos.

06 Question de **Anneleen Van Bossuyt** à **Eva De Bleeker** (Budget et Protection des consommateurs) sur "La modification unilatérale de contrats d'énergie par les fournisseurs" (55023280C)

06.01 **Anneleen Van Bossuyt** (N-VA): Il y a quelques semaines, les pratiques de certains fournisseurs d'énergie ont fait grand bruit. Ainsi, des consommateurs dont le contrat annuel fixe arrivait à échéance ont basculé automatiquement dans la nouvelle formule à tarif variable, sans en être informés. Il a également été question d'une augmentation unilatérale des factures d'acompte, ce que le gouvernement a depuis lors interdit.

Combien de plaintes l'Inspection économique a-t-elle reçues concernant des modifications tacites de contrats d'énergie? Quels sont les résultats de l'enquête sur le transfert imposé d'un contrat fixe vers un contrat variable? Combien de fournisseurs d'énergie sont-ils concernés par cette affaire? Quelles actions ont-elles été entreprises afin de lutter contre ces pratiques? Qu'en est-il du dossier du fournisseur en faillite Vlaamse Energieleverancier?

grote reisorganisaties en de kmo's? Welke grote reisorganisaties dienden er een dossier in? Hoeveel zal het totaal aan toegekende leningen bedragen?

05.02 Staatssecretaris **Eva De Bleeker** (Nederlands): De FOD Economie heeft 72 leningsaanvragen ontvangen van reisorganisatoren. Omdat het onderzoek van enkele aanvragen nog loopt, kan ik nog geen volledig uitsluitel geven over de ontvankelijkheid, maar het overgrote deel zal worden goedgekeurd. De verhoudingen kunnen pas worden bepaald als we een concreet overzicht hebben. Gezien de gegevensbescherming kan ik niet preciseren wie er een leningsaanvraag heeft ingediend. Ook voor een exact totaalbedrag aan leningen is het nog te vroeg, maar naar schatting spreken we over maximaal 19 à 20 miljoen euro.

05.03 **Anneleen Van Bossuyt** (N-VA): De staatssecretaris spreekt over "maximaal 19 à 20 miljoen euro", terwijl er toch 210 miljoen euro is gereserveerd. De coronavoucherbank is er duidelijk veel te laat gekomen en veel reisorganisatoren hebben al zelf voor de terugbetalingen gezorgd. Dat is helaas het resultaat van het getalm van de regering.

Het incident is gesloten.

06 Vraag van **Anneleen Van Bossuyt** aan **Eva De Bleeker** (Begroting en Consumentenbescherming) over "De eenzijdige aanpassing van energiecontracten door de leverancier" (55023280C)

06.01 **Anneleen Van Bossuyt** (N-VA): Enkele weken geleden was er misbaar rond de praktijken van sommige energieleveranciers. Zo werden consumenten wier jaarlijks vast contract afliep, automatisch overgeschakeld naar de nieuwe variabele prijsformule zonder daarover te worden geïnformeerd. Ook was er sprake van een eenzijdige verhoging van de voorschotfacturen, iets wat de regering inmiddels heeft verboden.

Hoeveel klachten ontving de Economische Inspectie over energiecontracten die werden aangepast zonder kennisgeving? Wat zijn de resultaten van het onderzoek naar de opgelegde overschakeling van een vast naar een variabel contract? Hoeveel energieleveranciers zijn er hierbij betrokken? Wat werd ertegen ondernomen? Wat met het dossier van de failliete Vlaamse Energieleverancier?

06.02 **Eva De Bleeker**, secrétaire d'État (*en néerlandais*): Depuis septembre de cette année, l'Inspection économique a reçu 35 signalements de consommateurs qui estiment ne pas avoir été correctement informés du transfert de leur formule tarifaire à un prix variable. Ces signalements concernent trois fournisseurs qui ne proposent plus de contrats à prix fixes. L'enquête est en cours. Il convient d'établir une distinction entre les fournisseurs qui ont signé l'accord sur le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz et les fournisseurs qui ne l'ont pas fait. Les premiers sont tenus d'informer correctement leurs clients des caractéristiques du nouveau contrat et de leur demander explicitement leur accord.

Dans le cas des contrats à tarif variable, la plupart des fournisseurs ont augmenté les factures intermédiaires ou ont demandé à leurs clients d'augmenter leur acompte afin d'éviter un décompte final hors de prix. On n'a aucune information au sujet des fournisseurs qui auraient déjà crédité le compte de leurs clients d'une partie de cette augmentation.

Avant la faillite, le fournisseur Vlaamse Energieleverancier ne proposait que des contrats à prix variables. Les cas signalés à l'Inspection économique concernent uniquement des augmentations d'acomptes versés pour ces contrats. La faillite peut impliquer que les consommateurs ne récupéreront pas ou pas la totalité du trop-perçu.

06.03 **Anneleen Van Bossuyt** (N-VA): Il est étonnant que les comptes des clients n'aient pas été crédités même dans les cas où le fournisseur d'énergie avait facturé contre leur gré un acompte supérieur. La différence sera probablement réglée au moment du décompte final, mais certaines personnes ont besoin de ce trop-perçu chaque mois. Et dans le cas de Vlaamse Energieleverancier, il est quasiment certain que les parties lésées ont perdu leur argent.

L'incident est clos.

07 **Question de Anneleen Van Bossuyt à Eva De Bleeker** (Budget et Protection des consommateurs) sur "L'assurance insolvabilité dans le secteur des voyagistes" (55023282C)

07.01 **Anneleen Van Bossuyt** (N-VA): *Les voyagistes doivent souscrire une assurance contre l'insolvabilité pour garantir qu'en cas de faillite, le*

06.02 Staatssecretaris **Eva De Bleeker** (*Nederlands*): Sinds september van dit jaar heeft de Economische Inspectie 35 meldingen ontvangen van consumenten die vinden dat ze niet behoorlijk werden geïnformeerd over de wijziging van hun tariefformule naar een variabele prijs. Deze meldingen betreffen drie leveranciers die geen contracten tegen vaste prijzen meer aanbieden. Het onderzoek loopt nog. We moeten een onderscheid maken tussen leveranciers die het akkoord over de consumenten op de vrije elektriciteits- en gasmarkt hebben ondertekend en leveranciers die dat niet hebben gedaan. Die eersten moeten de consument behoorlijk inlichten over de kenmerken van de nieuwe overeenkomst en hem uitdrukkelijk om toestemming vragen.

Bij contracten met een variabel tarief hebben de meeste leveranciers de tussentijdse facturen verhoogd of hun klanten gevraagd om hun voorschot te verhogen om zo een onbetaalbare eindafrekening te vermijden. Er is niets geweten over leveranciers die hun klanten al voor een deel van deze verhoging zouden hebben gecrediteerd.

De Vlaamse Energieleverancier heeft voor het faillissement alleen contracten met variabele prijzen aangeboden. De meldingen bij de Economische Inspectie betreffen enkel verhogingen van het voorschot voor deze contracten. Het faillissement kan betekenen dat de consumenten het te veel betaalde bedrag niet of gedeeltelijk terugkrijgen.

06.03 **Anneleen Van Bossuyt** (N-VA): Het is opmerkelijk dat wanneer een energieleverancier tegen de wil in van de consument een hoger voorschot had aangerekend, het verschil toch niet werd gecrediteerd. Dat zal wel worden verrekend bij de eindafrekening, maar sommige mensen hebben dat 'te veel' wel elke maand nodig. En in het geval van de Vlaamse Energieleverancier zijn de gedupeerden hun geld zo goed als zeker kwijt.

Het incident is gesloten.

07 **Vraag van Anneleen Van Bossuyt aan Eva De Bleeker** (Begroting en Consumentenbescherming) over "De insolventieverzekering in de reissector" (55023282C)

07.01 **Anneleen Van Bossuyt** (N-VA): *Reisorganisaties moeten een insolventieverzekering afsluiten om ervoor te zorgen dat een reiziger bij*

voyageur puisse récupérer tous les montants payés et, si nécessaire, être rapatrié. Toutefois, en raison de la crise du coronavirus, certaines compagnies d'assurances refusent désormais de fournir cette assurance aux voyageurs et ont déjà rompu des contrats unilatéralement. La secrétaire d'État a déclaré précédemment qu'elle proposerait une solution au secteur des assurances.

een faillissement alle betaalde bedragen kan terugkrijgen en indien nodig kan worden gerepatrieerd. Sommige verzekeringsmaatschappijen willen deze verzekering vanwege de coronacrisis echter niet langer aan reisorganisaties aanbieden en zij hebben contracten ook eenzijdig opgezegd. De staatssecretaris gaf eerder aan dat zij een mogelijke oplossing zou voorleggen aan de verzekeringssector.

Que contient sa proposition? Comment a-t-elle été accueillie par le secteur des assurances? La solution sera-t-elle mise en œuvre avant le 31 décembre 2021? Une période transitoire est-elle prévue pour les voyageurs dont le contrat a été rompu unilatéralement par la compagnie d'assurances?

Wat houdt haar voorstel in? Hoe werd het onthaald door de verzekeringssector? Zal de oplossing worden geïmplementeerd vóór 31 december 2021? Wordt in een overgangperiode voorzien voor reisorganisaties wier contract eenzijdig werd opgezegd door de verzekeringsmaatschappij?

07.02 **Eva De Bleeker**, secrétaire d'État (en néerlandais): Avec le ministre Dermagne, je prépare un projet de loi qui vise à rassurer le secteur de l'assurance et à permettre aux voyageurs de poursuivre leurs activités. Le projet a été préparé en concertation avec la Banque nationale et tend à créer un partenariat entre les secteurs privé et public. Il fonctionne sur la base d'un plafond: les dommages inférieurs au plafond seront pris en charge par l'entreprise d'assurance et la partie supérieure au plafond sera prise en charge par l'État jusqu'à concurrence de 98 % du montant brut dû. Afin d'éviter que le mécanisme soit considéré comme une aide d'État, il est prévu que les entreprises d'assurance verseront une contribution annuelle à l'État. En outre, ces entreprises seront tenues d'indemniser elles-mêmes les voyageurs qu'elles assurent, conformément aux conditions légales et contractuelles, avant qu'une action subrogatoire ne puisse être intentée contre l'État. Les grandes lignes du projet de loi ont été plutôt bien accueillies par les secteurs de l'assurance et du voyage. Le projet lui-même sera soumis prochainement au secteur de l'assurance.

07.02 Staatssecretaris **Eva De Bleeker** (Nederlands): Samen met minister Dermagne bereid ik een wetsontwerp voor waarmee we de verzekeringssector willen geruststellen en waardoor reisorganisaties hun activiteiten kunnen voortzetten. Het ontwerp werd voorbereid in overleg met de Nationale Bank en wil een partnerschap creëren tussen de private en publieke sector. Daarbij wordt met een plafond gewerkt: de schade onder het plafond komt ten laste van de verzekeringsonderneming, boven het plafond zou de Staat tot 98 % van het verschuldigde brutobedrag voor zijn rekening nemen. Om te voorkomen dat het mechanisme als staatssteun zou worden beschouwd, wordt bepaald dat de verzekeringsondernemingen een jaarlijkse bijdrage betalen aan de Staat. Bovendien is de verzekeringsonderneming verplicht om zelf de door haar verzekerde reisorganisatoren schadeloos te stellen overeenkomstig de wettelijke en contractuele voorwaarden, alvorens er een subrogatievordering jegens de Staat kan worden ingesteld. De brede lijnen van het wetsontwerp werden eerder positief onthaald door de verzekerings- en reissector. Eerstdaags wordt het ontwerp zelf voorgelegd aan de verzekeringssector.

Les assureurs actuels ont promis d'assurer au maximum les organisateurs de voyages à forfait et d'évaluer les dossiers sur la base de leurs mérites. Les entreprises qui étaient déjà en moins bonne santé financière risquent de ne pas trouver d'assureur.

De huidige verzekeraars hebben beloofd de pakketreisorganisaties maximaal te verzekeren en de dossiers op hun merites te beoordelen. Bedrijven die al minder gezond waren, dreigen geen verzekering te vinden.

Les nouvelles mesures ne pourront entrer en vigueur que lorsque toutes les conditions applicables aux entreprises d'assurance auront été fixées.

De nieuwe maatregelen kunnen pas in werking treden wanneer alle toepasselijke voorwaarden voor de verzekeringsondernemingen zijn vastgelegd.

07.03 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Comment le secteur du voyage sera-t-il assuré entre le 31 décembre, date d'expiration des polices d'assurance actuelles, et la date d'entrée en vigueur du nouveau système? Il s'agit en effet d'une obligation européenne.

07.04 Eva De Bleeker, secrétaire d'État (en néerlandais): Après le 31 décembre, les voyageurs resteront assurés au maximum pour 2022 jusqu'à ce que le nouveau système entre en vigueur. Les contrats rompus seront reconsidérés. Cependant, les entreprises qui n'étaient pas saines avant la crise du coronavirus, pourront difficilement être à nouveau assurées.

L'incident est clos.

08 Question de Anneleen Van Bossuyt à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "La directive européenne relative aux voyages à forfait" (55023281C)

08.01 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): *Fin novembre, la secrétaire d'État s'est entretenue avec le commissaire européen Didier Reynders à propos de la directive européenne sur les voyages à forfait. Peut-elle nous en dire plus au sujet de cet entretien?*

08.02 Eva De Bleeker, secrétaire d'État (en néerlandais): Le commissaire européen Reynders m'a assuré que le niveau actuel de protection des consommateurs sera maintenu lors de la révision de la directive relative aux voyages à forfait. J'ai souligné la nécessité de protéger les consommateurs contre l'insolvabilité des organisateurs de voyages. M. Reynders n'est pas opposé à un système de vouchers, pour autant que ce système reste volontaire. Si une pression est exercée pour utiliser les vouchers, cela a un impact sur l'insolvabilité. Si une réelle protection contre l'insolvabilité existe, il est plus facile d'accepter les vouchers.

J'ai demandé que le dispositif des voyages à forfait s'applique également en cas d'achat d'un seul vol. Le commissaire a déclaré que, dans ce cas, la directive relative aux droits des passagers s'applique. J'ai également posé la question d'un système B2B. La directive sur les voyages à forfait ne vise que le secteur B2C. Sous la présidence belge de l'Union européenne, une initiative relative au B2B pourrait être prise.

Il est probable que deux propositions européennes seront présentées: l'une relative aux vouchers et l'autre à l'insolvabilité. Nous sommes favorables à

07.03 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Hoe zal de reissector verzekerd zijn tussen 31 december, wanneer de huidige verzekeringsovereenkomsten verstrijken, en de datum waarop het nieuwe systeem in werking treedt? Het gaat immers om een Europese verplichting.

07.04 Staatssecretaris Eva De Bleeker (Nederlands): Na 31 december zullen de reisorganisaties voor 2022 maximaal verzekerd blijven tot het nieuwe systeem in werking treedt. Opgezegde contracten zullen herbekeken worden. Bedrijven die al vóór de coronacrisis niet gezond waren, zullen echter moeilijk opnieuw verzekerd kunnen worden.

Het incident is gesloten.

08 Vraag van Anneleen Van Bossuyt aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De Europese richtlijn betreffende pakketreizen" (55023281C)

08.01 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): *De staatssecretaris had eind november een onderhoud met Europees commissaris Reynders over de Europese richtlijn voor pakketreizen. Kan zij dit gesprek toelichten?*

08.02 Staatssecretaris Eva De Bleeker (Nederlands): Europees commissaris Reynders verzekerde mij dat het actuele niveau van consumentenbescherming wordt behouden bij de herziening van de richtlijn over pakketreizen. Ik heb gewezen op de noodzaak om de consument te beschermen tegen insolvabiliteit bij reisorganisatoren. De heer Reynders is niet tegen een vouchersysteem, zolang het vrijwillig blijft. Als er druk is om vouchers te gebruiken, heeft dat een impact op de insolvabiliteit. Als er een echte insolvabiliteitsbescherming is, is het gemakkelijker om vouchers te aanvaarden.

Ik heb gevraagd om de pakketreisregeling ook van kracht te laten zijn als alleen een vlucht wordt aangekocht. De commissaris zei dat in dat geval de richtlijn betreffende passagiersrechten van toepassing is. Ik vroeg ook naar een b2b-regeling. De richtlijn over pakketreizen is enkel gericht op b2c. Onder het Belgische Europees voorzitterschap kan er eventueel een initiatief inzake b2b worden genomen.

Er komen waarschijnlijk twee Europese voorstellen: een over de vouchers en een over de insolvabiliteit. Wij zijn voor een vrijwillig vouchersysteem in

un système de vouchers sur une base volontaire en temps normal, mais nous nous demandons si ce caractère volontaire est opportun en temps de crise systémique.

08.03 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Nous devons chercher une solution pour le B2B. Les agences de voyage avancent beaucoup d'argent pour faire des réservations pour leurs clients. Cet argent n'est pas toujours remboursé lorsque des restrictions de voyage sont imposées. Un règlement européen relatif à l'insolvabilité serait très apprécié. Je comprends que la Belgique est en faveur d'un système obligatoire de vouchers. Si le consommateur n'utilise pas le voucher, ne peut-il pas opter pour un remboursement?

08.04 Eva De Bleeker, secrétaire d'État (en néerlandais): Mon prédécesseur a créé un système de bons à valoir obligatoires en plein cœur de la pandémie. Si tous les voyages avaient dû être remboursés au même moment, tout le système se serait effondré.

Je partage l'avis de l'UE quant au caractère volontaire du système de bons à valoir. Nous estimons toutefois que dans des cas très exceptionnels, lorsque le secteur menace de s'effondrer, un système de bons à valoir obligatoires pourrait être imposé, après quoi les voyageurs pourraient être remboursés dans un délai raisonnable.

08.05 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Nous devons toutefois nous assurer que les remboursements ne traînent pas trop de temps.

L'incident est clos.

09 Question de Anneleen Van Bossuyt à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "Un nouvel accord de consommation" (55023283C)

09.01 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): La secrétaire d'État travaille à l'élaboration d'un nouvel accord de consommation qui permettrait aux consommateurs de recevoir des informations claires sur l'origine de leur énergie ou la définition d'une énergie verte. Quel est l'état d'avancement du dossier?

09.02 Eva De Bleeker, secrétaire d'État (en néerlandais): L'accord de consommation consiste en une série de consensus que des fournisseurs d'énergie s'engagent sur une base volontaire à respecter, en plus des obligations légales. Le marché de l'énergie étant en constante évolution,

normale, mais nous nous demandons si ce caractère volontaire est opportun en temps de crise systémique.

08.03 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): We moeten kijken naar een oplossing voor b2b. Reisbureaus schieten veel geld voor om reservaties te maken voor hun klanten. Dat wordt niet altijd terugbetaald als er reisbeperkingen worden opgelegd. Een Europese insolventieprocedure zou zeer welkom zijn. Ik begrijp dat België voor een verplicht vouchersysteem is. Als de consument de voucher niet gebruikt, kan hij dan niet voor een terugbetaling kiezen?

08.04 Staatssecretaris Eva De Bleeker (Nederlands): Mijn voorganger heeft in volle pandemietijd een systeem van verplichte vouchers in het leven geroepen. Als alle reizen op één moment hadden moeten worden terugbetaald, was het hele systeem in elkaar gevallen.

Ik ga volledig akkoord met de EU dat het vouchersysteem vrijwillig moet zijn. Wij vinden wel dat er in zeer uitzonderlijke gevallen, wanneer de sector zou dreigen in te storten, een systeem van verplichte vouchers kan worden opgelegd, waarna men binnen een redelijke termijn kan worden terugbetaald.

08.05 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): We moeten er wel voor opletten dat uitbetalingen niet al te lang op zich laten wachten.

Het incident is gesloten.

09 Vraag van Anneleen Van Bossuyt aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "Een nieuw consumentenakkoord" (55023283C)

09.01 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): De minister werkt aan een nieuw consumentenakkoord waarbij de consument duidelijke informatie zou meekrijgen over de oorsprong van hun energie of de definitie van groene energie. Wat is de stand van zaken?

09.02 Staatssecretaris Eva De Bleeker (Nederlands): Het consumentenakkoord bestaat uit een aantal vrijwillige afspraken tussen energieleveranciers boven op de wettelijke verplichtingen. Aangezien de energiemarkt voortdurend wijzigt, moet ook het

l'accord de consommation doit également être adapté aux nouvelles conditions et évaluations stipulées dans l'accord de gouvernement, afin d'améliorer l'accessibilité du marché de l'énergie. Cet exercice est en cours.

Dans un premier temps, une vaste enquête a été envoyée à diverses organisations de consommateurs, aux représentants du secteur de l'énergie et des fournisseurs d'énergie, au Service de Médiation de l'Énergie, aux nouveaux acteurs du marché de l'énergie et aux représentants des entrepreneurs.

Avec les ministres de l'Économie et de l'Énergie, nous examinerons les conclusions au cours des premiers mois de 2022 afin d'identifier les actions concrètes et les domaines à améliorer.

09.03 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Quand ce nouvel accord de consommation verra-t-il le jour?

09.04 Eva De Bleeker, secrétaire d'État (en néerlandais): Ce sera pour le printemps, mais je ne dispose pas de plus amples informations concrètes à ce sujet.

L'incident est clos.

10 Question de Anneleen Van Bossuyt à Eva De Bleeker (Budget et Protection des consommateurs) sur "L'indemnité pour les frais de douane à payer lors d'achats en ligne en dehors de l'Union européenne" (55023284C)

10.01 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Depuis le 1^{er} juillet 2021, un nouveau régime de TVA est d'application pour les webshops situés en dehors de l'Union européenne. Par conséquent, la TVA et des frais d'importation sont dus. Dans certains cas, les sociétés de transport avancent les frais de douanes et réclament au consommateur une indemnité qui n'est pas proportionnelle au prix du produit. Quelle est la position de la ministre concernant ces pratiques?

10.02 Eva De Bleeker, secrétaire d'État (en néerlandais): Le vendeur doit toujours informer correctement le consommateur. Malheureusement, les directives européennes en la matière ne s'appliquent pas aux entreprises situées en dehors de l'UE. Si le vendeur est enregistré dans le système de guichet unique à l'importation des marchandises: IOSS, la TVA et les droits d'importation seront réglés par l'intermédiaire de ce guichet unique. Les frais seront alors facturés en une fois au moment de l'achat. Le transporteur peut, quant à lui, décider lui-même des frais qu'il

consumentenakkoord worden aangepast aan de nieuwe omstandigheden en aan de evaluaties, bepaald in het regeerakkoord, om de energiemarkt toegankelijker maken. Die oefening loopt nu.

Eerst werd een brede bevraging uitgestuurd naar verschillende consumentenorganisaties, de vertegenwoordigers van de energiesector en de energieleveranciers, de Ombudsman voor energie, de nieuwe actoren op de energiemarkt en de vertegenwoordigers van de ondernemers.

Samen met de ministers van Economie en van Energie zullen we ons in de eerste maanden van 2022 over de conclusies buigen om de concrete acties en verbeterpunten te identificeren.

09.03 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Wanneer zal dat nieuwe consumentenakkoord er zijn?

09.04 Staatssecretaris Eva De Bleeker (Nederlands): Het zal voor het voorjaar zijn, maar ik heb daarover geen verdere concrete informatie.

Het incident is gesloten.

10 Vraag van Anneleen Van Bossuyt aan Eva De Bleeker (Begroting en Consumentenbescherming) over "De vergoeding voor verschuldigde douanekosten bij niet-Europese onlinebestellingen" (55023284C)

10.01 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Sinds 1 juli 2021 werd een nieuwe btw-regeling voor niet-Europese webshops ingevoerd, waardoor er btw en invoerkosten moeten worden betaald. In bepaalde gevallen schieten de vervoerbedrijven de douanekosten voor en vragen ze daarvoor een vergoeding aan de consument die niet in verhouding is met de prijs van het product. Hoe evalueert de minister dergelijke praktijken?

10.02 Staatssecretaris Eva De Bleeker (Nederlands): De verkoper moet de consument altijd correct informeren. Helaas zijn de Europese richtlijnen hiervoor niet van toepassing op ondernemingen buiten de EU. Wanneer de verkoper geregistreerd is in IOSS, het éénloketsysteem voor de invoer van goederen, gebeurt de afwikkeling van btw en invoerkosten via dat éénloketsysteem. De kosten worden dan ineens bij de aankoop afgerekend. De vervoerder kan zelf bepalen welke kosten hij aanrekent voor het vervullen van de douaneformaliteiten. De minister

réclame pour l'accomplissement des formalités douanières. L'encaissement de la TVA et des droits de douane relève de la compétence du ministre des Finances.

10.03 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Ces informations sont importantes pour les consommateurs. J'interrogerai le ministre des Finances sur l'indemnité que les transporteurs réclament. De nombreux consommateurs ont de mauvaises surprises quand ils constatent le montant à payer. Il faudrait à tout le moins fixer certains critères ou classements tarifaires pour les indemnités réclamées.

L'incident est clos.

La réunion publique de commission est levée à 17 h 03.

van Financiën is bevoegd voor het innen van de btw en de douanerechten.

10.03 Anneleen Van Bossuyt (N-VA): Informatie is belangrijk voor de consumenten. Ik zal de minister van Financiën ondervragen over de vergoeding die de vervoerders aanrekenen. Heel wat mensen komen hierdoor voor onaangename verrassingen te staan. Er zouden toch minstens bepaalde criteria of tariefindelingen moeten vastgelegd worden voor de gevraagde vergoedingen.

Het incident is gesloten.

De openbare commissievergadering wordt gesloten om 17.03 uur.