

# moet DAT KAN BETER!

Twee maanden voor de verkiezingen maken we de balans op van wat de ministers die de consumentenbelangen moeten beschermen, hebben gerealiseerd. Er is alleszins nog veel werk voor de volgende legislatuur ...

Stéphanie Labis en Aline Van den Broeck

**A**ls consumentenorganisatie verdedigen wij de rechten en belangen van de consument. Een essentieel onderdeel daarvan is lobbywerk, waarvoor we kunnen steunen op onze gedegen expertise en grote ledenaanhang. Dat betekent dat we bij de bevoegde federale en/of gewestelijke en Europese overheden blijven ijveren voor dossiers die jou aanbelangen. In sommige gevallen doen we dit door onze eisen schriftelijk te sturen, in andere door te overleggen met ministers of kabinetsmedewerkers of door deel te nemen aan bepaalde werkgroepen (wanneer we daarvoor worden gevraagd). In elk dossier blijven we het verloop in parlementaire commissies of bij de rechtbank eveneens op de voet volgen.

Hoewel we vaak worden gehoord, wordt er helaas niet altijd naar ons geluisterd. Begin 2017, halverwege de ambtstermijn, hebben we een eerste balans opgemaakt van de acties die de ministers tot dan toe hadden ondernomen. Die was jammer genoeg teleurstellend (zie TA 615 van januari 2017). We baseerden ons toen vooral op hun reacties op onze brieven, hun antwoorden en hun bereidheid om met ons samen te werken. Voor het tweede deel van de ambtstermijn (van januari 2017 tot de regering half december 2018 in lopende zaken ging) beoordeelden we de verwezenlijkingen van de ministers in de dossiers die wij opvolgen, ongeacht of we daar nog regelmatig contact over hebben gehad of niet. ▶



MARIE-CHRISTINE MARGHEM

Minister van Energie, Leefmilieu en Duurzame ontwikkeling

*Gebrek aan visie*



**#Energiefactuur**

Voortaan hoef je geen wiskundeknobbel meer te hebben om je gas- en elektriciteitsfactuur te begrijpen. In oktober 2018 hebben de ministers Kris Peeters en Marie-Christine Marghem én de gewestministers een akkoord gesloten met de leveranciers om de facturen begrijpelijker te maken. Maar dat is niet genoeg. Volgens ons is er nood aan betere regels en meer transparantie in de sector. Onder de slogan "Mijn energiefactuur is geen belastingbrief" hekelen wij al jaren het steeds grotere aandeel van de taksen in onze energiefactuur, die nog steeds tot de hoogste van Europa behoort (33 % duurder dan het Europese gemiddelde). Vooral erg is de stijging van het btw-tarief van 6 naar 21%, terwijl elektriciteit toch een basisproduct is! Het is trouwens de hoogste tijd om de tarieven te vereenvoudigen, gezien de sluipende stijging van de energieprijzen (+ € 322 voor elektriciteit en + € 71 voor gas de laatste 4 jaar). Omdat de tariefformules die de energieleveranciers aanbieden erg complex zijn, hebben wij Gael ontwikkeld, een platform waarmee je automatisch naar de goedkoopste leverancier kunt overschakelen.

**#Kernenergie**

Ondanks de beloofde kernuitstap uit het regeerakkoord van 2014 heeft de regering pas in het voorjaar van 2018 de beleidslijnen voor onze toekomstige energievisie vastgelegd in het interfederaal energiepact. Ook al lijkt dit pact ambitieus op papier, toch is het nog wachten op de bekendmaking van concrete maatregelen. Het pact bevestigt de kernuitstap in 2025 en de vervanging van de kerncentrales door gascentrales, maar zegt niets over de prijs die de consument daarvoor zal betalen of de financiering van de nodige investeringen in hernieuwbare energie. Ook in dit dossier blijft de verlaging van je energiefactuur onze prioriteit. Maar het energiepact biedt ons verre van de nodige garanties.



**#Stop microplastics**

In juni 2018 steunden minister Marghem en haar gewestelijke collega's onze petitie om supermarkten te vragen om nu al te stoppen met de verkoop van plastic voor eenmalig gebruik (bestek, borden, rietjes enz.) in plaats van te wachten tot het voorstel voor een Europese richtlijn is goedgekeurd en omgezet in Belgische wetgeving.



## DENIS DUCARME

Minister van Middenstand, Zelfstandigen, KMO's, Landbouw en Maatschappelijke Integratie, belast met Grote Steden

*Heel actief*



### #Class Action

Sinds 2014 kunnen wij in naam van een groep consumenten een groepsvordering instellen als die door inbreuken van een onderneming schade heeft geleden. Op die manier wordt de scheve machtsverhouding tussen handelaars en consumenten rechtgetrokken. Minister Ducarme heeft echter goedkeuring gegeven om de rechtbank van koophandel bevoegd te maken voor de collectieve rechtsvordering. Die is nochtans niet het meest aangewezen om de consumentenbelangen te verdedigen.



### #Glyfosaat

Glyfosaat, een stof die onder andere in bepaalde onkruidverdelgers zit, mag niet meer worden verkocht aan particulieren. Dat heeft de minister laten vastleggen in een Koninklijk Besluit (het gebruik van glyfosaat door particulieren was al verboden door de gewesten). Goed zo! Wij hebben de minister trouwens voorstellen gedaan om van België een van de eerste glyfosaatvrije landen te maken.

### #Fipronil #Veviba #FAVV

Naar aanleiding van de schandalen rond fipronileieren (augustus 2017) en het vleesbedrijf Veviba (maart 2018) hebben wij de minister op enkele pijnpunten gewezen, zoals de traceerbaarheid van sommige producten in de voedselketen en de bezuinigingen bij het FAVV, waardoor het minder vaak en minder grondig controles uitvoert. Daarnaast eisten we dat het FAVV de consument beter zou informeren. De minister overwoog toen om specifieke werkgroepen op te richten. Maar hoewel we hebben aangegeven dat we graag deel zouden uitmaken van bepaalde werkgroepen, werden wij tot dusver niet betrokken bij hun overleg. Hoe dan ook zijn we blij dat een werkgroep zich over deze twee voedselschandalen buigt met de bedoeling het systeem te verbeteren en op een bepaald moment het FAVV in zijn communicatie bij te staan en meer middelen te bezorgen. Dat zijn alvast enkele stappen in de goede richting.



## ALEXANDER DE CROO

Vice-eersteminister en minister van Ontwikkelingssamenwerking, Digitale Agenda, Telecom en Post

*Belangrijke realisaties*



### #Easy Switch

Te duur, te weinig concurrentie, slecht gereguleerd ... De Belgische telecommarkt is allesbehalve gunstig voor de consument. Daar wilde minister De Croo net als wij iets aan doen. Daarom hebben we samen een persconferentie georganiseerd om het Easy Switch-project aan te kondigen. Dankzij de Easy Switch-procedure kun je sinds juli 2017 heel gemakkelijk overstappen naar de goedkoopste provider. En om je te helpen bij je keuze, hebben we de tariefvergelijker op onze website op vraag van de minister voor iedereen ter

beschikking gesteld. Voorts wil de minister ook een vierde speler op de telecommarkt toelaten. Voorlopig staat onenigheid tussen de gewesten de komst van een vierde mobiele operator nog in de weg. Maar hoe dan ook is er vooral nood aan meer prijsconcurrentie in de vaste-telecommarkt (internet, vaste telefoon en tv). Wij houden de vinger aan de pols.

### #Internationale Beltarieven

Sinds de afschaffing van de roamingkosten in de EU in 2017 zijn de tarieven voor internationaal bellen (van België naar de rest van de EU) aanzienlijk gestegen.

Wij zijn er dan ook voorstander van om hetzelfde tarief te hanteren voor nationale en internationale gesprekken. Minister De Croo heeft zijn volledige gewicht in de schaal gelegd om hierover een akkoord te bereiken binnen de Europese Raad. Als gevolg daarvan zullen internationale gesprekken binnen de EU nog maximaal 19 cent per minuut mogen kosten (en sms'en maximaal 6 cent). Goed nieuws voor de consument! Maar aangezien er toch nog uitzonderingen mogelijk blijven, vragen we de minister om de sector nauwlettend in de gaten te houden.



## KRIS PEETERS

Vice-eersteminister en minister van Werk, Economie en Consumenten

### Gemiste kansen



#### #TeRapKapot

Kun je het besturingssysteem van je smartphone niet meer updaten? Is er geen wisselstuk meer te vinden? Dan ben je vaak genoodzaakt om een nieuw toestel te kopen. Men spreekt dan van geplande veroudering. Via ons meldpunt [www.terapkapot.be](http://www.terapkapot.be) ontvingen we al meer dan 8 000 klachten over toestellen die vroegtijdig defect raakten. Dit meldpunt hebben we in 2016 opgericht met de steun van minister Peeters en de drie gewestministers van Leefmilieu. Jammer genoeg is er in de voorbije legislatuur geen wetgeving tegen geplande veroudering opgesteld. Nochtans lagen er goede wetsvoorstellen op tafel. Zo eisen wij de vermelding van de levensduur van het product op de verpakking, een langere garantietermijn voor grote huishoudtoestellen en de verplichting om binnen een redelijke periode in reserveonderdelen te voorzien.

#### #Energieakkoord

Wil je voor de vervaldatum van je contract van energieleverancier veranderen? Dan mag je oude leverancier je de volledige jaarlijkse vaste vergoeding aanrekenen (zo'n € 45 per jaar), zelfs na de eerste zes maanden. Wij vragen al jaren om die vergoeding per gestarte leveringsmaand in plaats van per jaar aan te rekenen, zodat klanten sneller geneigd zijn over te stappen. Dat stond ook in de eerste versie (waarvoor ons advies werd gevraagd) van het Energieakkoord dat minister Peeters in juni 2017 heeft voorgesteld. Onder druk van de sector heeft hij die herzien. Jammer, want de definitieve tekst laat de consument in de kou staan. Niet alleen blijft de jaarlijkse vaste vergoeding behouden, het akkoord zegt niets over slapende contracten, energieleveranciers blijven moeilijk te vergelijken en de reglementering rond deur-aan-deurverkoop is nog steeds niet rond.

#### #Hypotheekleningen

Ook de herziening van de hypotheekwet in 2017 is op een sisser uitgedraaid. Wij vroegen nieuwe regels die het gemakkelijker zouden maken om aanbiedingen te vergelijken. Maar door de ongelukkige formulering van de wettekst kunnen kredietverstrekkers nog altijd simulaties voorleggen die niet zijn aangepast aan je profiel.



#### #Zonnebanken

Zonnebankcentra moeten nu aan een aantal vereisten voldoen en regelmatig worden gecontroleerd. Toch is het KB nog niet streng genoeg op sommige punten.

#### #Webshops

Van de 800 malafide webshops die we hebben gemeld, zijn er intussen meer dan 500 opgedoekt. Mooi zo!

#### #Vergeetrecht

Wie in het verleden ernstig ziek is geweest, hoeft die ziekte 10 jaar na de beëindiging van een succesvolle behandeling niet meer te vermelden en kan bijgevolg een hypotheeklening krijgen zonder bijpremie. Voor bepaalde ziekten vragen wij echter om die periode van 10 jaar te verkorten.



## MAGGIE DE BLOCK

Minister van Sociale Zaken en Volksgezondheid

### Niet erg luisterbereid



#### #Geneesmiddelenprijzen

Zowat 43 000 consumenten ondertekenden onze petitie voor betaalbare geneesmiddelen, die we in augustus 2017 aan minister De Block bezorgden. Ondanks die petitie bleef de minister echter "cadeautjes" uitdelen aan de farma-industrie. Na de herziening van de terugbetalingsprocedure van geneesmiddelen in mei 2018 trokken we dan ook aan de alarmbel vanwege de vele voordelen die ze aan de farmasector toekende. Maar in het najaar van 2018 erkende ze naar aanleiding van ons symposium over de toegankelijkheid en de ontwikkeling van geneesmiddelen in samenwerking met Kom op Tegen Kanker en Dokters van de Wereld dat het systeem van geheime contracten voor de terugbetaling van innovatieve geneesmiddelen – dat ze heeft aangemoedigd – zijn beperkingen heeft. Een wijze beslissing.

#### #Lippenbalsem

In ons dossier over lippenbalsem (voor volwassenen en kinderen) die mogelijk schadelijke

minerale oliën bevat, hebben we strengere normen en controles gevraagd. Maar daar is nog niets van in huis gekomen.

#### #Zonnecrème #Anticellulitis #Zelftests

Er komt helemaal geen reactie op onze tests van zonnecrèmes (die onvoldoende beschermen), anticellulitiscrèmes (die geen noemenswaardig effect hebben op cellulitis) en zelftests (die vaak zinloos, niet betrouwbaar en duur zijn, maar toch kunnen worden gepromoot dankzij de lakse reclameregels).



#### #Nutri-Score

In onze strijd tegen ongezonde voeding vragen wij al jaren een betrouwbaar label dat de consument helpt om gezonde keuzes te maken. Dat is er nu eindelijk: in augustus 2018 werd de Nutri-Score ingevoerd, die de voedingswaarde weergeeft door middel van kleuren. Maar laten we eerlijk zijn: het lijkt erop dat de minister eerder is gezwicht voor de druk van bepaalde verdelers die het label wilden gebruiken,

### ► Zes ministers met de billen bloot

Voor de belangrijkste dossiers die ons in deze periode bezighielden, gingen we voornamelijk bij zes ministers aankloppen (vijf federale en één gewestelijke), omdat zij bevoegd waren voor die materie. Maar we hebben ook met andere ministers contact gehad over minder gewichtige en minder ingrijpende dossiers. Bepaalde dossiers vallen natuurlijk onder de bevoegdheid van verschillende ministers. Een voorbeeld is de tampontaks, die begin 2018 door een gezamenlijke inspanning van de regering werd afgeschaft. Wij vroegen al sinds 2016 om producten voor intieme hygiëne als basisgoederen te beschouwen en dus te belasten tegen 6 % in plaats van 21 %. De strijd is echter nog niet gestreden, want wij willen dat verlaagde btw-tarief ook verkrijgen voor producten zoals zeep, brilglazen en elektriciteit.

Voor alle duidelijkheid, het is niet de bedoeling om de ministers onderling te vergelijken. Het ene kabinet is immers het andere niet en ook de dossiers zijn niet te vergelijken. Daarom beoordelen we in wel-

ke mate elke minister binnen zijn of haar bevoegdheden onze eisen heeft ingewilligd, onze acties heeft gesteund en onze dossiers heeft aangepakt.

### Politieke steun gevraagd

Een aantal dossiers is in de loop van de voorbije legislatuur afgehandeld met gunstig resultaat. Toch weegt dit niet op tegen het gebrek aan politieke steun in onze drie grote acties op Europees niveau. Zo schaarde geen enkele minister zich aan onze zijde in het Dieseltgate-schandaal, hoewel we hen publiekelijk hadden gevraagd om onze actie te steunen. Momenteel zijn we met de Volkswagen-groep aan het onderhandelen om een schadevergoeding te verkrijgen voor de gedupeerde eigenaars van sjoemelwagens. Voorts betreuren we het gebrek aan politieke moed in het kader van onze actie tegen Facebook. Wij vinden dat verontschuldigingen voor het misbruik van gegevens niet volstaan. Met onze groepsvordering, waaraan meer dan 40 800 Facebook-gebruikers deelnemen, beogen we dan ook min-

stens € 200 schadevergoeding per gebruiker. Ook in onze actie tegen Ryanair voelen we ons enigszins in de steek gelaten. Minister Peeters heeft de luchtvaartmaatschappij weliswaar al meermaals tot de orde geroepen. Maar toch hadden we meer concrete steun verwacht in onze juridische strijd tegen de Ierse groep. Momenteel beschikken wij al over 1 400 dossiers van passagiers die geen schadevergoeding kregen nadat hun vlucht werd geannuleerd vanwege een staking.

### Op de agenda voor de volgende legislatuur

Ook tijdens de volgende legislatuur blijven wij je belangen natuurlijk zo goed mogelijk verdedigen. Onlangs hebben we onze 10 prioriteiten aan alle politieke partijen bezorgd, in de hoop dat ze worden opgenomen in de volgende regeringsverklaring. Meer daarover lees je in het volgende nummer van Test-Aankoop. Al onze lopende acties vind je op [www.testaankoop.be/action](http://www.testaankoop.be/action). ■

dan voor de aanbevelingen van Test Aankoop en Europese experts. Jammer genoeg is de Nutri-Score niet verplicht, waardoor fabrikanten dus nog altijd eender welk logo op hun producten mogen aanbrengen.

### #Onlineapotheken

Uit ons onderzoek naar onlineapotheken is gebleken dat die onvoldoende informatie geven over het gebruik van het geneesmiddel en de gegevens van de gebruikers niet altijd even goed beschermen. De minister heeft beloofd om onze vaststellingen ter harte te nemen.

### #Burn-out

Ook onze eis om een strengere opleiding voor burn-outcoaches te verplichten, is gelukkig niet in dovemansoren gevallen. De minister heeft bevestigd dat de behandeling van een burn-out voorbehouden is voor erkende geestelijke-gezondheidszorgberoepen en dat er binnenkort controles zullen volgen.



## BART TOMMELEIN

Vlaams minister van Begroting, Financiën en Energie

*Overhaast en niet objectief*



### #Slimme Meters

De slimme meter is een kastje dat automatisch je meterstanden van elektriciteit en gas naar je leverancier stuurt en sneller problemen detecteert. De meeste consumenten vragen zich af of het echt wel een meerwaarde biedt. En wij ook. Maar minister Tommelein (in januari vervangen door Lydia Peeters) heeft aangekondigd dat de uitrol in Vlaanderen al in juli zal starten. Tegen 2034 zouden alle Vlaamse woningen voorzien moeten zijn van een slimme meter. De minister kiest dus voor een algemene en verplichte invoering, wij willen dat de consument kiest, zoals in Nederland. Waarom zou je immers worden

verplicht? Per slot van rekening heb je daar enkel baat bij als je ook slimme huishoudtoestellen of een elektrische auto hebt. En dat is bij weinigen zo. Wij vragen ook meer duidelijkheid over de kosten en baten van de ontwikkeling van deze meters. Overigens moeten ze ook worden geplaatst bij de eigenaars van zonnepanelen, die zowel stroom produceren als verbruiken. Maar de minister heeft niet gezegd hoe zij bij het wegvallen van de terugdraaiende teller zullen worden gecompenseerd voor het prosumentarief dat ze betalen. Voorlopig heeft hij de plaatsing van een slimme meter bij mensen met zonnepanelen eenvoudigweg opgeschort. Wij vragen al lang meer duidelijkheid.