

ASSURANCE

Une RC familiale est un must. Trouvez la police qui vous correspond le mieux. p. 16

PRÊT HYPOTHÉCAIRE

Tous nos conseils pratiques pour ne pas vous faire avoir par les prêteurs. p. 21



SUPERMARCHÉ

En cas de mésaventure dans un grand magasin, mieux vaut bien connaître ses droits. p. 32

TEST achats 60

Numéro 254 // septembre/octobre 2017 // Bimestriel 18,80€
www.testachats.be

Budget & Droits



Acheter en ligne sans tracas

Les meilleurs webshops - nos astuces

DANS CE NUMÉRO

Rédacteur en chef Frank Demets

Rédaction finale Karel Jooken,
Philippe Tomberg

Ont collaboré à ce numéro

Jean-François Biernaux, Danièle Bovy,
Nicolas Claeys, Geert Coene, Geert Dankaerts,
William De Coster, Michel Declercq,
Evelyne Deltenre, Geert De Witte,
Danielle Drykoningen, Yves Evenepoel,
Ann Fasseel, Sophie Fluyt, Julie Frère,
Muriel Hertens, Caroline Koelman, France Kowalsky,
Jean-Luc Masse, Anne Moriau, Isabelle Nauwelaers,
Paul Nies, Ben van Gils, Nadine Vanhee,
Stijn Van Herpe, Daisy Van Lissum, Koen Van Neck

Coordinatrice mise en page Ranja Spaens

Art specialist Daniel Garrido y Altamirano

Mise en page Jonathan Cereghetti, Monika Czaja,
Jean-Philippe Goossens, Doriane Kaket,
Stéphane Marfoutine, Marijke Neckebroek,
Daniel Oeyen, Julie Souffriau

Photos Alex Dreesen, Gregory Halliday

Illustrations Hans Boeykens

Éditeur responsable Dominique Henneton

NOS VALEURS

INDÉPENDANT

Notre travail exige une totale indépendance d'un point de vue financier, politique, idéologique. Nos prises de position et conseils ne sont conditionnés par aucune pression extérieure.

EXPERT

Notre crédibilité repose sur l'expertise de 300 collaborateurs hautement qualifiés, sur des méthodes éprouvées, transparentes et constamment réévaluées, sans oublier une éthique professionnelle exigeante.

PROCHE DE VOUS

Nous tenons compte des besoins des consommateurs en général et de nos affiliés en particulier. Nous sommes à l'écoute de leurs besoins et attentes et veillons à garantir un service rapide et adapté.

ÉDITORIAL



Philippe Tomberg
Rédaction finale

L'esprit tranquille

En visite chez des amis, vous cassez par inadvertance la vase en porcelaine de la maîtresse de maison. Une inondation dans votre habitation provoque des dégâts chez vos voisins. À vélo, vous percuetez un piéton, qui doit être hospitalisé. Dans tous ces cas, et bien d'autres, on pourrait vous présenter la facture s'il apparaît que votre "responsabilité civile" (RC) est engagée aux termes de la loi. Fort heureusement, votre assurance familiale est là pour dédommager à votre place la personne lésée. En avez-vous une ? Elle n'est pas obligatoire, mais nous la recommandons. Nous avons passé au peigne fin une vingtaine de ces contrats RC, passant près de 60 critères en revue. Résultat ? La plupart sont bons ou acceptables et ne coûtent pas une fortune. Et pour avoir l'esprit tranquille dans vos activités quotidiennes, nous vous indiquons quelle police vous assure le mieux contre les risques qui vous concernent en particulier.

Notez que la question de la responsabilité n'est pas toujours évidente. Un exemple ? Vous cassez un bocal de confiture dans le rayon où vous faites vos courses. Si le bocal a été placé à un endroit où il peut être facilement renversé, c'est le magasin qui est en tort. Notre article sur les nombreuses mésaventures possibles au supermarché détaille toutes les subtilités de vos droits.

Assurance encore, mais dans un autre registre. L'assurance obsèques séduira ceux qui ne souhaitent pas embêter leurs proches avec "ça" et organiser leur "départ" comme ils l'entendent. Nous avons passé ces contrats sous la loupe. Notre Maître-Achat vous permet une belle économie, tout en ayant l'assurance de partir... l'esprit tranquille.



Mieux négocier
votre crédit
hypothécaire

21



ARTICLES

8

Achat en ligne

Notre dossier complet, avec une sélection des meilleurs webshops et nos bons tuyaux. Que faire si le colis est endommagé ?

16

Assurance familiale

Nous avons analysé vingt contrats et sélectionné les meilleurs pour vous.

21

Crédit hypothécaire

La nouvelle loi fait pire que mieux. Nos conseils pour ne pas vous faire rouler par votre banquier.

25

Impôts

Réduisez la facture de vos futurs impôts grâce à notre calculateur en ligne.

26

Économie collaborative

Quel complément de revenu pouvez-vous gagner sans être trop taxé ?

30

Transport aérien

Billet valable mais vol refusé ! Nous nous tournons vers le tribunal.

32

Supermarchés

Quels sont vos droits en cas de mésaventure au supermarché ?

36

Paiement sans contact

Les cartes de paiement dites 'sans contact' sont-elles sûres ?

42

Assurance obsèques

A votre décès, libérez vos proches d'un fardeau financier.

RUBRIQUES

4

Épinglé pour vous

Nous avons obtenu la condamnation de la firme Viagogo, qui revend des tickets de concerts à des prix exorbitants.

40

Info placements

Pour un même fonds de placement, les frais peuvent fortement varier d'une banque à l'autre.

45

B&D Extra

Vos Maîtres-Achats pour une série de produits financiers.

46

Le juge a dit

Le propriétaire n'est pas obligé d'élaguer son arbre qui gêne pourtant certains voisins.

48

C'est du vécu

Le vendeur a envoyé deux montres au lieu d'une seule. Faut-il la lui renvoyer ?



ESSAYEZ TEST ACHATS INVEST

Consultez cinq articles gratuitement en communiquant votre adresse mail.

www.testachats.be/invest



UNE RÉNOVATION À FINANCER ?

Parmi plus de 100 offres, trouvez la meilleure formule d'emprunt pour vous.

www.testachats.be/comparerprenovation

PRATIQUES COMMERCIALES

Viagogo, abus à gogo



Nous avons obtenu la condamnation de la firme Viagogo qui revend des tickets de concerts à des prix prohibitifs.

Des tickets de concerts revendus à des prix exorbitants sur des sites internet, cela reste hélas une histoire familière. Nous recevons chaque année de nombreuses plaintes de consommateurs victimes de ces pratiques de revente illégale. Avec à chaque fois le même refrain : ils cherchaient en ligne un moyen d'acheter un ticket pour leur concert favori et ont cliqué sur un des premiers sites que Google propose, ne sachant pas que c'était un site de revente. Cependant, la loi belge est très claire : revendre des tickets de concert à un prix plus élevé que le prix d'origine est interdit.

Action collective contre 8 sites

Nous avons déjà entamé une action collective contre huit sites néerlandais qui

revendent des tickets de concert à des prix excessifs. Cette procédure est actuellement en cours devant le tribunal de première instance de Bruxelles. Le 4 septembre

Nous ne laisserons pas en paix les sociétés de revente de tickets de concert qui abusent des consommateurs.

prochain, la recevabilité de l'action collective sera plaidée.

Au tour de Viagogo

Entre temps, nous avons déjà obtenu début juillet la condamnation du site de revente suisse Viagogo. Parmi les nombreuses plaintes que nous avons reçues, le nom de Viagogo ressort trop souvent, avec plus de 500 signalements. Pour des raisons juridiques et techniques, ce site de revente ne fait pas partie de l'action collective que nous avons déjà entamée. Nous l'avons donc cité à comparaître dans un dossier particulier et obtenu sa condamnation à rembourser les tickets achetés à prix d'or et à verser un dédommagement au consommateur.

56%

Le pourcentage des internautes belges qui ont effectué des achats en ligne en 2016. page 8

5 100 €

Au-delà de ce plafond annuel, les compléments de revenu de l'économie collaborative sont plus taxés. page 26



PROTECTION LÉGALE

Tous les pros de la construction devront s'assurer

C'est sans doute difficile à croire mais, jusqu'ici, seuls les architectes avaient l'obligation d'assurer leur responsabilité civile pour tous les actes accomplis dans le cadre de leur profession. Contrairement aux architectes, les entrepreneurs n'avaient aucune obligation d'assurance. S'estimant discriminés, les architectes se sont tournés vers la cour constitutionnelle, qui leur a donné raison.

Extension de l'obligation d'assurance, oui mais...

Une nouvelle loi, dont l'entrée en vigueur est prévue en juillet 2018, étend l'obligation d'assurance à tous les professionnels de la construction, les architectes, les entrepreneurs et autres bureaux d'études. Une bonne chose, a priori. Sauf que l'assurance elle-même est limitée à une période de dix ans à partir de l'agrégation des travaux (la responsabilité décennale). De plus, elle ne porte que sur la solidité, la stabilité

et l'étanchéité du gros-œuvre fermé de l'habitation. Dans le cas de l'étanchéité, il faut en outre qu'elle mette en péril la solidité ou la stabilité de l'habitation. Malheureusement, dans plus de 80 % des cas, le consommateur ne bénéficiera plus de la moindre protection légale. Les sinistres tombant sous l'application de la responsabilité décennale sont en effet rares. Il doit en effet s'agir de problèmes graves. Vous ne serez donc pas couvert si votre plancher en bois se soulève en raison d'une mauvaise isolation de la chape, alors que les travaux de réparation atteindront vite les 25 000 €.

Le gouvernement a cédé

D'après le gouvernement, la loi se limite aux garanties essentielles pour éviter une situation à la française : l'obligation d'assurance y est plus large mais cela a entraîné une augmentation de l'ordre de 5 % du prix de la construction. La protection du consommateur a dû céder le pas face au lobby de la construction.



France Kowalsky
juriste

NOUVEAUX MONTANTS SOCIAUX

Pension maximale employé

Montants bruts valables pour une pension, carrière complète, prenant cours à partir de juin 2017

Taux isolé		Taux ménage	
par an	par mois	par an	par mois
28 473,83 €	2 372,82 €	35 592,29 €	2 966,02 €

Allocations familiales ordinaires

sans supplément d'âge

1er enfant	2e enfant	3e enfant et suivants
93,93 €	173,80 €	259,49 €
Wallonie Bruxelles	Wallonie Bruxelles	Wallonie Bruxelles

Allocations de chômage

maximum brut, les deux premières années, sans complément d'ancienneté

Par mois	
du 1er au 3e mois	1 688,96 €
du 4e au 6e mois	1 558,96 €
du 7e au 12e mois	1 452,88 €
à partir du 13e mois jusque maximum 24 mois - cohabitant avec charge de famille - isolé - cohabitant	1 357,72 €
	1 217,58 €
	905,32 €

ASSURANCES



La nouvelle mouture de la législation sur la RC auto nous déçoit sur plusieurs points fondamentaux.

Depuis le 22/6/2017, de nouvelles règles relatives à l'assurance RC obligatoire (responsabilité civile) sont applicables en cas d'accident impliquant un véhicule motorisé. Si certaines dispositions sont bienvenues, le ministre de l'Economie et des Consommateurs a hélas manqué l'occasion de rectifier certains excès et il a même introduit de nouveaux inconvénients pour le consommateur.

Personne en tort

Imaginons que votre véhicule soit embouti par un autre conducteur alors que vous traversez un carrefour au moment où le feu était vert pour vous. Il n'y a pas de témoin. Vous n'êtes pas en mesure de prouver votre bon droit et l'autre conducteur non plus. Avant la nouvelle loi, vos assureurs devaient vous indemniser tous deux. Ce principe a été confirmé à de nombreuses

reprises par les plus hautes juridictions, ce qui n'a pas empêché certains assureurs de le contester. La nouvelle loi met fin à ce principe, qui fonctionne pourtant bien en France depuis des décennies, avec des primes très inférieures à chez nous. Pour Test Achats, il est inadmissible de pénaliser des conducteurs non fautifs, qui risquent de ne plus être indemnisés.

Droit au remboursement exagéré

Test Achats ne conteste pas le droit au remboursement au profit de l'assureur lorsque l'on conduit avant l'âge légal ou si l'on ne respecte pas les limitations inscrites au permis de conduire ou une interdiction de conduire. Toutefois, ce droit continue à s'étendre au cas où l'on conduit sans "permis valable". Or, il y a beaucoup de cas, pas toujours très clairs et

souvent méconnus, où un permis peut être considéré comme non valable pour des raisons médicales. Et pourtant, la nouvelle loi n'y change presque rien. Par ailleurs, les usagers faibles, comme les piétons ou les cyclistes, ont droit à une indemnisation pour leurs dommages corporels lorsqu'il y a au moins un véhicule motorisé impliqué, même si le conducteur n'a commis aucune faute. Or, avec la nouvelle réglementation, l'assureur pourrait se retourner contre ce conducteur afin d'exiger le remboursement.

RC auto : certains excès n'ont pas été rectifiés et des reculs sont même à déplorer.

CRÉDIT LOGEMENT

Keyhome online attise la concurrence

La banque en ligne Keytrade Bank vous propose désormais de contracter un crédit logement à taux avantageux, appelé Keyhome. Nous pesons pour vous le pour et le contre de la formule (conditions de juin 2017). À retenir : l'offre online de Keytrade est une initiative que nous saluons car elle est de nature à attiser la concurrence. Espérons que les autres relèveront le gant.



ON
AIME

LE TAUX D'INTÉRÊT

est avantageux même si vous prenez votre assurance de solde restant dû et votre police habitation auprès du financier de votre choix.

SI VOUS CHANGEZ D'ASSURANCE

par la suite, il n'y a pas de pénalité si vous gardez la même couverture.

AUCUNS FRAIS DE DOSSIER

n'est réclamé, alors qu'ils peuvent atteindre 400 à 500 € auprès de la concurrence.

VOUS POUVEZ FAIRE DES ÉCONOMIES

sur les frais de notaire, car il y a souvent scission entre inscription hypothécaire et mandat hypothécaire.

KEYHOME EST NOTRE MAÎTRE-ACHAT

(fin juin 2017) pour toutes les durées et quotités que la banque commercialise.

LE PREMIER TAUX D'INTÉRÊT (TAEG)

publié sur leur site prête à confusion : Keytrade calcule la prime d'assurance habitation sur une habitation autre que celle que vous envisagez d'acquérir. Et la prime de l'assurance de solde restant dû annoncée ne vaut que pour les non-fumeurs.

L'ASSUREUR PROPOSÉ

pour l'assurance de solde restant dû est souvent 20 à 25 % plus cher que notre Maître-Achat.

ASSURANCE DE SOLDE RESTANT DÛ DE 100 %

au moins du capital emprunté (en principe).

ON AIME
MOINS

ÉCO-CHÈQUES

La liste de produits s'allonge

La liste des produits que l'on peut payer avec des éco-chèques, papier ou électroniques, est élargie et simplifiée. C'est du moins l'objectif du CNT (Conseil national du travail) qui a regroupé les 7 catégories de la liste précédente en 3 catégories seulement. Mais quand on y regarde de plus près, cela reste quand même assez vague, il faut bien l'avouer.

Produits et services écologiques

Ceux-ci comprennent notamment l'utilisation durable de l'eau et de l'énergie, les appareils électriques peu énergivores (c'est-à-dire tous les appareils électriques qui disposent du label énergétique européen à partir de A+), les produits et services disposant du label écologique européen.

Mobilité et loisirs durables

Sont concernés entre autres la mobilité durable respectueuse de l'environnement (vélos, transports en commun, cours d'éco-conduite), le jardinage durable (achat d'arbres et de plantes, par exemple) et l'écotourisme en Belgique.

Recyclage

Il s'agit de la réutilisation, du recyclage et de la limitation des déchets, avec, par exemple, les achats de seconde main ou de produits recyclés.



DOSSIER//ACHAT EN LIGNE

8 Nos 7 conseils

11 Test de webshops

14 Colis endommagé

Achetez



sans souci

Quand le "magasin" est virtuel et le vendeur remplacé par des fiches descriptives, comment s'assurer que tout se passera bien ? Suivez nos 7 conseils pour naviguer et faire vos achats en ligne en toute sécurité.

Evelyne Deltenre et France Kowalsky

Que vous soyez un habitué de la commande en deux clics ou effectuiez vos premiers pas sur la toile marchande, un petit rappel des basiques de l'achat en ligne en toute sécurité n'est jamais inutile. En suivant nos 7 conseils, vous devriez, en tout cas, pouvoir mettre toutes les chances de votre côté.

1 Assurez-vous de la fiabilité

Si vous ne connaissez pas le site vendeur, vérifiez d'abord si sont bien indiqués le nom de la société, l'adresse du siège social, le numéro d'entreprise, un numéro de téléphone ainsi qu'une adresse e-mail ou un formulaire de contact pour que vous puissiez les joindre. Si tout y est, c'est déjà bon signe. Si le siège social du site se situe en Europe, c'est un autre bon point : en cas de problème, les mêmes règles s'appliquent dans tous les États membres. Et puis, n'hésitez pas à taper le nom du site dans votre moteur de recherche habituel. Si le site n'est pas fiable, d'autres consommateurs auront peut-être déjà sonné l'alerte.

Mais il arrive aussi que des sites connus comme Amazon, la Fnac ou autres hébergent d'autres vendeurs. Un arrangement intéressant surtout pour l'hébergeur qui élargit sa gamme et le

vendeur qui bénéficie de la logistique et de la sécurisation du site plus important. Vous, vous y gagnez parfois des prix plus attractifs (mais pas toujours). Par contre, en cas de problème de qualité ou de livraison, les hébergeurs déclinent en général leur responsabilité. Assurez-vous donc également de la fiabilité du site réellement vendeur.

2 Comparez, frais compris

Certains webshops livrent gratuitement, d'autres pas, mais tous doivent vous le signaler clairement et s'ils n'indiquent rien, ils ne peuvent pas vous réclamer des frais par la suite. En principe, le prix annoncé doit être tout compris mais comme les frais de livraison peuvent dépendre du prix du produit, de sa taille (ou son poids), du lieu et du mode de livraison, les frais de livraison ne sont généralement pas inclus dans le prix affiché. C'est donc un élément à prendre en compte si vous comparez les prix sur différents sites. Si vous achetez sur un site non belge, mais européen, vous devrez sans doute vous acquitter de frais de livraison plus élevés. Mais si vous achetez sur un site hors UE, vous devrez y ajouter des frais de douane (dès que la valeur du colis dépasse 150 €) et de TVA (21 % dès que la valeur du colis dépasse

les 22 €). Les services de transport, bpost, DHL, UPS, par exemple, ont la charge de récupérer les frais de douane auprès de vous.

3 Évitez les contrefaçons

Des baskets Nike à 25 €, un sac Michaël Kors à 30 €... trop beau pour être vrai, évidemment ! Un prix beaucoup plus avantageux que le prix habituel, pour des articles de marque, cela sent la contrefaçon à plein nez. Évitez-les ! Vous risquez la destruction de votre colis par la douane, qui peut confisquer et détruire les contrefaçons.

Les frais de destruction sont normalement à la charge du véritable titulaire de la marque, mais celui-ci peut vous les facturer et même vous réclamer un dédommagement.

4 Assurez-vous d'avoir toutes les informations nécessaires

Un webshop (ou un site de vente en ligne) doit vous fournir un certain nombre d'informations claires et précises : les principales caractéristiques du produit, le prix total toutes taxes comprises et, le cas échéant, tous les frais supplémentaires de transport, d'affranchissement, de livraison ou autres ainsi que la date à laquelle l'entreprise s'engage à livrer. ▶

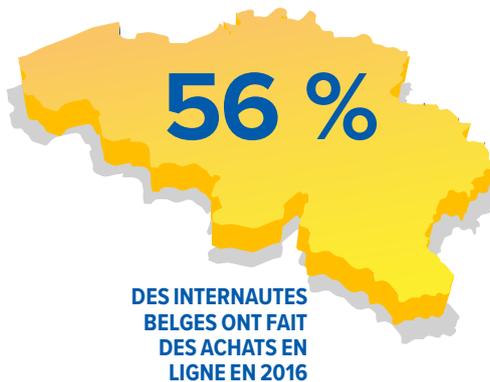
► Par ailleurs, la législation européenne oblige tout vendeur à vous signaler que vous disposez d'un droit de rétractation (et vous fournir le modèle de formulaire à compléter) et que le produit est couvert par la garantie légale de conformité. Voilà pour l'information préalable. Mais en cours de commande, le site doit également vous fournir certaines informations. En ligne, la règle du "double clic" est obligatoire. Cela signifie que vous devez cliquer (au moins) deux fois et recevoir un récapitulatif de la commande avant la conclusion définitive de la vente. Ce qui est supposé vous éviter de passer commande par inadvertance. À la fin, le vendeur doit vous fournir un récapitulatif et la commande ne sera définitive que lorsque vous aurez cliqué sur le bouton qui vous indique une obligation de paiement (par exemple : acheter maintenant, payer maintenant, confirmer l'achat). Si le vendeur n'a pas indiqué cette mention, la vente est nulle.

5 Commandez et payez sécurisé

Quand vous passez commande, vous êtes supposé, à un moment donné, communiquer vos données personnelles et, surtout, le n° de votre carte de crédit. Évitez de le faire avec un wifi public (aéroports, gares, magasins, restaurants, etc) qui, par nature, n'est pas sécurisé. Les hackers adorent ce genre de configuration.

Vérifiez aussi que le site lui-même est sécurisé. Il faut que l'adresse commence par https. Si elle débute par http, donc sans le "s", ce n'est pas le cas. Autre indice, la présence d'un petit cadenas dans la ligne d'adresse du site. La plupart des sites de vente en ligne sont sécurisés, mais certains opérateurs moins importants ou dont le but premier n'est pas de vendre en ligne ne le sont pas.

Une fois la commande finalisée, plusieurs systèmes de paiement peuvent vous être proposés. Certains sites vous permettent de payer par virement après la livraison. Rien à dire au point de vue sécurité, à condition évidemment de ne pas faire de virement "avant" l'envoi de la marchandise. Si le site fonctionne de cette manière, méfiez-vous. D'autres sites



vous permettent de payer avec une carte, qu'elle soit de crédit ou Bancontact. Dans ce cas, évitez d'enregistrer les données de votre carte, même si vous êtes un client régulier et qu'il est plus simple pour vous de ne pas avoir à redonner le numéro à chaque fois. Les hackers connaissent bien cette pratique et les grands sites de vente en ligne sont des cibles de choix pour eux.

Cela dit, le paiement par carte de crédit est à recommander car tant Visa que Mastercard ont mis en place un système de protection. En cas d'utilisation frauduleuse des données de votre carte, ou en cas d'arnaque (c'est bien vous qui avez utilisé la carte mais le vendeur est un escroc) vous pouvez obtenir le remboursement des sommes versées (plus d'info sur : www.macarte.be).

Quant à Paypal c'est également un mode de paiement assez sûr : une fois que vous avez créé un compte Paypal couplé à votre carte de paiement, vous n'avez plus jamais à réintégrer vos données si le site vendeur autorise ce type de paiement. Par contre, attention si le vendeur exige d'être payé via Western Union, les arnaqueurs semblent apprécier particulièrement ce moyen de paiement.

6 Faites valoir votre droit de rétractation

Votre achat ne ressemble pas à ce que vous en attendiez ? Vous disposez d'un délai de 14 jours pour le renvoyer à l'expéditeur. Sauf si le produit commandé a été confectionné spécialement pour vous : livre-photo, chemise sur mesure, t-shirt

personnalisé ou s'il s'agit de denrées périssables, de tickets de concert, de billets d'avion, de chambres d'hôtels... Dans ce cas, vous ne pouvez ni renvoyer, ni annuler votre commande. Si vous voulez faire valoir votre droit de rétractation, vous devez le signaler au webshop dans les 14 jours suivant la livraison, au moyen du formulaire type mis à votre disposition ou par tout autre moyen valable. Le site devra alors vous rembourser (le produit et les frais de livraison sauf si vous avez opté pour un mode de livraison plus cher que le mode standard), en principe dans les 14 jours. Mais il peut aussi attendre d'avoir récupéré le produit renvoyé.

Certains sites prévoient le renvoi sans frais, mais d'autres les laissent à votre charge. Si vous renvoyez le produit dans le cadre d'un défaut de conformité (il ne s'agit pas du produit commandé, il y a un défaut de fabrication, l'appareil ne fonctionne pas correctement,...) les frais de renvoi doivent aussi vous être remboursés.

7 Manifestez votre mécontentement si besoin

Les systèmes les mieux rodés connaissent parfois quelques couacs. Quel que soit le problème, la première chose à faire est de prendre contact avec le site. Vous pouvez généralement le faire par e-mail ou via un formulaire en ligne. Parfois, un numéro de téléphone est à votre disposition.

Si le site ne répond pas, vérifiez votre courrier indésirable, parfois les mails y sont redirigés. S'il ne répond vraiment pas ou ne vous donne pas satisfaction, vous pouvez introduire une plainte sur www.testachats.be/moduleplaintes ou via le système ODR (online dispute resolution) mis au point par l'UE pour essayer de régler à l'amiable les plaintes de consommateurs européens contre des sites européens de commerce en ligne. Vous pouvez également – si le site vendeur est basé ailleurs en Europe – faire appel à l'aide du Centre Européen des Consommateurs (CEC), actif dans tous les Etats membres de l'Union européenne (www.cecbelgique.be). ■

Plein d'étoiles pour les webshops

Acheter en ligne sans soucis, c'est aussi passer commande sur un site fiable, convivial, riche en informations, facilement joignable en cas de problèmes, qui livre rapidement, etc. Nous vous indiquons les webshops qui répondent le plus à ces critères.

Danielle Drykoningen, Ann Fasseel et Isabelle Nauwelaers

Vous voulez acheter un produit en ligne. Vous le voyez au même prix sur plusieurs sites internet, et vous vous demandez si tel ou tel site est préférable ou, au contraire à éviter. Nous pouvons vous aider ! Nous avons en effet évalué toute une série de webshops ou magasins en ligne.

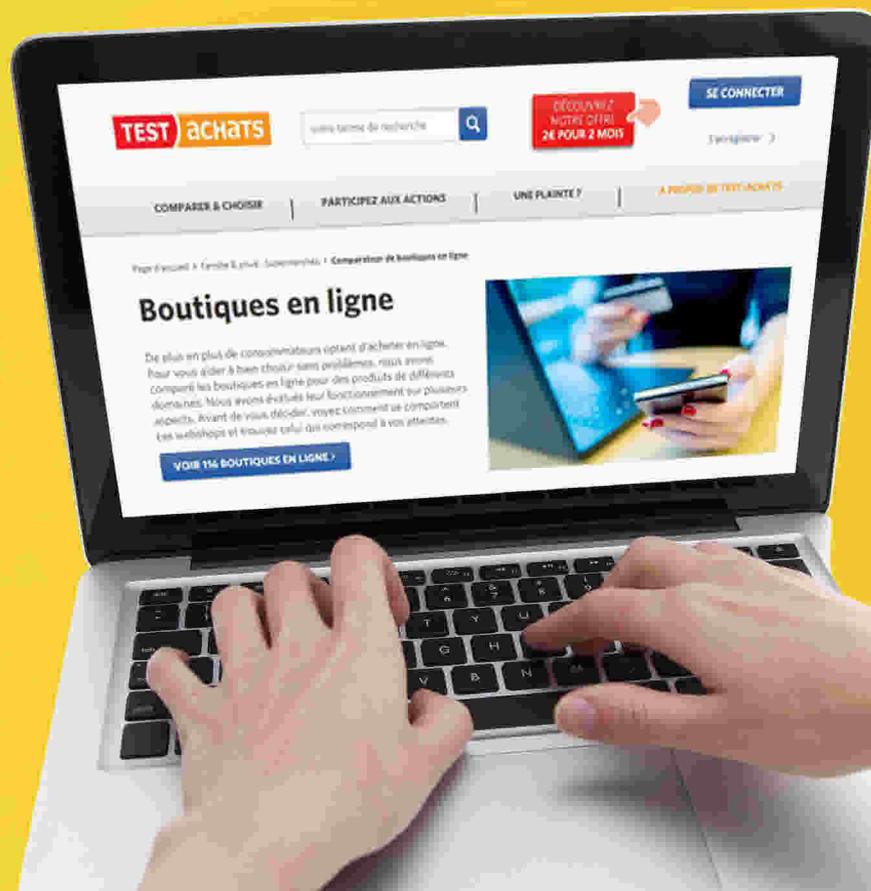
Tant des sites internet d'enseignes disposant de points de vente physiques (vandenborre.be, fnac.be, mediamarkt.be etc.) que de magasins exclusivement en ligne (amazon.fr, 123inkt.be, p. ex.).

Il s'agit toujours de sites qui vendent des produits "physiques", donc pas des billets d'avion, des nuits d'hôtel ou des e-books,

par exemple.

Nous décernons une ou deux évaluations à chaque webshop. L'une repose sur notre examen détaillé du site et l'autre reflète le degré de satisfaction des utilisateurs.

La liste des sites que nous évaluons s'étoffe progressivement. L'objectif étant ▶



NOTRE EXAMEN DE 59 SITES

Nous vérifions régulièrement si les boutiques en ligne mentionnées dans nos comparateurs sont dignes de confiance. Nous passons en revue toute une série d'aspects : possibilité de contacter le site par téléphone (et à quel tarif), langue, informations sur le produit et sur le délai et les frais de livraison, conditions générales, paiement sécurisé, mention du délai de réflexion, modalités de renvoi du produit, politique en matière de vie privée, procédure en cas de litige, etc.

Nous avons examiné près de 60 sites jusqu'à présent, et nous complétons peu à peu la liste.

CONDITIONS GÉNÉRALES



seulement des sites satisfont pleinement à nos exigences au niveau des conditions générales. Les autres pèchent sur l'un ou l'autre point, p. ex. l'exclusion de toute responsabilité en cas de photos ou d'infos incorrectes.

DROIT DE RÉTRACTATION



sont irréprouchables au niveau de l'information sur le droit de rétractation (possibilité de renoncer à son achat dans les 14 jours). La plupart des autres sites omettent le formulaire standard de rétractation, pourtant obligatoire.

VIE PRIVÉE ET COOKIES



respectent totalement les règles en matière de traitement des données personnelles et de cookies.

N° DE TÉLÉPHONE GRATUIT



à peine proposent un numéro de contact gratuit. Les autres n'indiquent pas de numéro de téléphone ou un alors un numéro payant, voire surtaxé.

AU TOTAL



L'AVIS DE 9 000 INTERNAUTES

Fin 2016, nous avons demandé à nos abonnés dans quelle mesure ils sont satisfaits des trois derniers magasins en ligne sur lesquels ils avaient acheté un article. Nous avons reçu plus de 9 000 réponses, qui concernaient près de 18 000 achats.

Les réponses nous permettent de tirer des conclusions pour 54 webshops. Il ne s'agit pas nécessairement des mêmes que ceux que nous avons passés à la loupe.

SATISFACTION GÉNÉRALE



sont très satisfaits. Le critère qui détermine le plus la satisfaction est le fait que la livraison ait été faite à temps. L'information (sur la livraison, les modalités de retour etc.) et la convivialité du site sont importants également.

AVIS SUR ACHATS



des achats se sont déroulés sans problèmes : livraison au moment prévu, prix conforme au prix annoncé, produit en bon état et conforme à la commande, etc.

LIVRAISON



des commandes ont été livrées plus tard que prévu. C'est le problème le plus souvent cité par les répondants.

RENOI



des commandes ont été renvoyées dans le délai de réflexion de 14 jours. Dans 97% des cas, le renvoi s'est déroulé sans problème.

SATISFACTION TOTALE





GROUPON EST UN DES SITES À PROPOS DESQUELS LES RÉPONDANTS À L'ENQUÊTE DE SATISFACTION ONT SIGNALÉ LE PLUS DE PROBLÈMES

► bien sûr qu'il y en ait de plus en plus pour lesquels nous disposons des deux évaluations.

Où trouver ces évaluations ?

D'une part dans nos comparateurs de produits sur notre site internet. En cliquant sur un produit spécifique, vous arrivez, via le lien "Vers les magasins", sur une page reprenant les magasins physiques et en ligne dans lesquels nous avons relevé le prix du produit en question. Les évaluations des webshops sont indiquées en regard de leur nom, ce qui vous permet de comparer immédiatement leur score respectif.

D'autre part, ces évaluations figurent aussi dans le comparateur de webshops que nous vous proposons depuis peu, sur www.testachats.be/comparerwebshop. Ce site compare tous les magasins en ligne pour lesquels nous disposons d'au moins une des deux évaluations.

Vous y trouverez bien sûr les webshops cités dans nos comparateurs de produits, mais également des sites qui n'apparaissent pas dans ces comparateurs car ils ne vendent pas d'électroménager, de smartphones, de téléviseurs, de sièges autos, pneus ou autres produits que nous testons régulièrement. C'est le cas par exemple de sites de vente de vêtements (Esprit, Zalando, 3 Suisses...), de livres (Belgique Loisirs, ECI) ou encore de produits pour animaux domestiques (Zooplus). Cela vaut donc la peine d'aller y faire un petit tour ! ■

SUR NOTRE SITE INTERNET

Comparez les webshops

Il reprend les magasins en ligne que nous avons passés à la loupe et/ou pour lesquels nous disposons d'un score de satisfaction donné par les utilisateurs.

Vous pouvez filtrer les résultats par type de produits vendus, par exemple : appareils électroménagers, accessoires voiture, informatique et électronique, vêtements, etc. Ce comparateur s'étoffera progressivement, puisque nous procédons régulièrement à des examens de nouveaux sites et à de nouvelles enquêtes de satisfaction auprès des utilisateurs.

www.testachats.be/comparerwebshop

LES WEBSHOPS 5 ÉTOILES

Sur les 59 sites que nous avons passés à la loupe à ce jour, 32 ont également été évalués par les utilisateurs. Nous avons combiné ces deux évaluations en un score global. Sur les 32 webshops en question, les 11 ci-dessous méritent 5 étoiles.

Site	Produits en vente
ALTERNATE.BE	électroménager, high-tech
SELEXION.BE	électroménager, high-tech
ARTENCRAFT.BE	électroménager, high-tech
COLLISHOP.BE	assortiment très large
FOTOKONIJNENBERG.NL	matériel photo
VANDENBORRE.BE	électroménager, high-tech
AMAZON.FR	assortiment très large
CENTRALPOINT.BE	high-tech
MEDIAMARKT.BE	électroménager, high-tech
KREFEL.BE	électroménager, high-tech
COOLBLUE.BE	électroménager, high-tech

PROBLÈME VITE RÉSOLU



La livraison, le prix ou la qualité du produit acheté ne correspondent pas aux promesses du vendeur ?

Introduisez votre plainte sur www.testachats.be/moduleplaintes pour exiger une rectification. La signature de Test Achats permet souvent d'avoir une solution rapide.

Pas de réaction ? Appelez nos avocats pour un conseil ou une intervention au 02 542 35 89.

Colis livré en votre absence

Il n'est pas rare que le produit commandé sur internet soit laissé devant la porte si vous n'êtes pas à la maison. Mais que se passe-t-il si le colis est endommagé, ou volé ?

Geert Coene et Ben van Gils

Le livreur a laissé mon colis sur le seuil, mais son contenu est endommagé. Qui est responsable ?

Le magasin en ligne est responsable de l'envoi jusqu'au moment où le produit est physiquement remis au client. Si vous n'êtes pas chez vous, le magasin reste responsable. Et peu importe si les dommages sont intervenus pendant le transport, ou si c'est le chien du voisin qui s'est acharné sur le paquet.

Si vous êtes absent au moment de la livraison, le livreur peut remettre le colis à un voisin. Pour autant que vous ayez indiqué cette possibilité lors de la commande. Certains commerçants en ligne se réservent le droit de livrer leurs colis chez "un autre habitant la même rue", mais vous pouvez le contester.

Le livreur a laissé le colis dans l'allée, et quelqu'un l'a volé. Qui va supporter les conséquences ?

Ce sera le magasin en ligne, car le colis n'a pas été remis physiquement à l'acheteur. Nombre de webshops permettent d'indiquer la période dans la journée où vous souhaitez que la

livraison intervienne. S'il n'y a malgré tout personne à la maison lors de la livraison, et que le colis est déposé devant la porte, le magasin en ligne reste responsable.

Quelles démarches dois-je entreprendre ?

Si le colis abandonné devant votre porte est endommagé, signalez-le immédiatement par téléphone ou par e-mail. Joignez éventuellement des

photos, et réclamez un nouvel envoi. Vous n'avez pas à renvoyer le produit abîmé. Vous pouvez aussi renoncer à votre achat dans les 14 jours de la livraison. Mais vous devrez alors payer les frais de renvoi, si c'est expressément prévu sur le site du vendeur. Le dommage n'apparaît qu'ultérieurement ? Alors, c'est la garantie légale qui s'applique. Pendant les six premiers mois, vous avez droit à la réparation gratuite, au remplacement du produit, à une réduction de prix ou au remboursement. Envoyez sans délai une lettre recommandée ou un e-mail avec accusé de réception. Le magasin en ligne supporte les frais du renvoi. Si le colis a été volé, adressez un e-mail au magasin en ligne pour réclamer un nouvel envoi.

Comment éviter une telle situation ?

Vous pouvez vous faire livrer le colis au bureau ou à un point de retrait, comme un Access Point UPS (librairie...) ou un distributeur bpost. Vous éviterez ainsi un problème comme celui vécu par une de nos collaboratrices. Ne voyant toujours pas venir le produit commandé, un iPod, elle a appelé le magasin en ligne, qui lui a promis un nouvel exemplaire. Un jour après la livraison, le voisin a sonné à sa porte pour lui remettre le premier iPod, qu'il avait réceptionné un mois plus tôt. ■





UTILISEZ VOS PRIVILÈGES!



TOUS ENSEMBLE, SOYONS PLUS FORTS

En vous unissant à d'autres consommateurs, vous disposez d'un important pouvoir de négociation. Que ce soit pour bénéficier de meilleurs prix ou pour être défendu.

Rendez-vous sur www.testachats.be/ensemble, découvrez nos achats groupés et actions collectives en justice.

TEST achats



Certaines sortent du lot

Une assurance familiale est un must. Mais votre police répond-elle à vos priorités ? Vous pourriez être fan de l'économie collaborative ou des drones, par exemple.

Geert Dankaerts et Nadine Vanhee

Peut-être avez-vous une assurance familiale. Sans doute n'est-elle pas mauvaise, la plupart des polices sur le marché étant considérées comme bonnes ou acceptables. Mais leur qualité peut différer : le score final de notre analyse varie de 41 à 91 et, pour les

éléments spécifiques de la couverture, les différences sont parfois significatives.

Mieux vaut donc bien réfléchir avant de signer un contrat auprès de la compagnie qui vous assure aussi pour votre habitation. Vérifiez avant que vous êtes assuré contre un risque important pour

vous. Si vous craignez que votre fils fasse de la casse avec son drone, par exemple.

L'assurance familiale n'est pas obligatoire. Pourtant, nous la recommandons tant aux personnes isolées qu'aux familles avec enfants et/ou animaux domestiques. Pour vous

préserver des conséquences financières des accidents de la vie quotidienne. Et en plus, ce n'est pas cher...

Un produit assez bon marché

Pour une famille de deux quadragénaires et deux enfants, la prime va de 71 à 174 €. Vous trouverez d'autres exemples de prime dans le tableau à la page 42.

La plupart des assureurs attachent de l'importance au fait que vous habitiez seul, sans partenaire et sans enfant, et que vous ayez déjà atteint un certain âge (par exemple, 55 ou 60 ans). Mais la prime pour une personne isolée de 66 ans se rapproche souvent de celle d'un couple de cet âge. Un tarif fixe n'est qu'exceptionnellement d'application. Les primes indiquées comprennent, outre la couverture en RC (responsabilité civile), la base de cette assurance, une protection juridique limitée pour les assurés prêts à payer un petit supplément.

Pour couvrir votre responsabilité

En visite chez des amis, vous cassez par inadvertance les lunettes de la maîtresse de maison. Sur un parking, vous emboutissez une voiture avec votre charrette de supermarché. Lors de travaux effectués chez vous, vous endommagez la maison des voisins. Une tuile tombe de votre toit et blesse un passant. Une inondation dans votre habitation provoque des dégâts chez vos voisins. À vélo, vous percutez un piéton, qui doit être hospitalisé.

Dans tous ces cas, on pourrait vous présenter la facture s'il apparaît effectivement que votre "responsabilité civile" peut être engagée aux termes de la loi. Parfois, les dégâts ne sont pas trop importants, mais parfois pas... Vous serez alors bien content que votre assurance familiale dédommage à votre place la personne lésée.

L'incident doit s'être produit dans la sphère privée : cette assurance ne couvre donc pas les événements dus à l'exercice de votre profession. Le dommage doit aussi avoir été occasionné à un tiers. Si la victime est un membre de votre famille, l'assureur n'interviendra pas non plus. À noter que la plupart des assurances

familiales n'indemnisent pas le dommage à partir du premier centime, une "franchise" reste à votre compte : actuellement à un bon 250 €. Vous devrez quand même payer pour les petits sinistres (les lunettes cassées...).

Toute la famille est assurée

L'assurance familiale ne joue pas seulement en faveur de la personne qui a signé le contrat. La personne avec laquelle vous cohabitez est également assurée, même si vous n'êtes pas mariés. Lorsqu'un partenaire quitte le ménage, il reste presque toujours temporairement assuré : dans le meilleur des cas, pendant un an, ou jusqu'à la prochaine date anniversaire du contrat, mais au minimum pendant six mois. La mauvaise cote attribuée dans notre tableau (une étoile) à Fédérale Assurance et ING vient du fait que la personne qui s'en va perd la couverture du jour au lendemain.

L'assurance couvre aussi toutes les autres personnes habitant sous votre toit et faisant partie de votre ménage, même si elles ne vous sont pas apparentées. En général, il s'agit de vos enfants, qui restent couverts quand ils habitent ailleurs pendant leurs études. En outre, de nombreux contrats continuent à

les couvrir dans certaines cas s'ils ont quitté la maison mais dépendent encore financièrement de vous, par exemple.

La baby-sitter aussi

Vous êtes aussi assuré pour les dommages causés à autrui par la baby-sitter ou l'aide-ménagère que vous employez (sauf si vous passez par le système des titres-services, qui a sa propre assurance). Peu importe que vous ayez déclaré cette personne au fisc ou que vous payiez ou non des cotisations sociales pour elle.

En outre, vos animaux domestiques sont d'office assurés par la quasi-totalité des contrats. Imaginons que votre labrador s'échappe et provoque un accident de voiture : le véhicule est sinistré et le conducteur est grièvement blessé. Même si l'on ne peut vous imputer aucune faute, vous êtes tenu responsable et vous devrez indemniser le préjudice. Évitez Optimco si vous avez par exemple des cerfs dans votre propriété ou si vous avez pour hobby de garder d'autres animaux à un endroit éloigné de votre habitation. En tout cas, faites attention avec les chevaux d'équitation. Souvent, vous pouvez bénéficier d'une couverture moyennant une prime supplémentaire, mais il existe aussi d'autres contrats qui n'assureront ▶



“C’est à moi de verser la franchise à la victime. Est-ce normal ?”

Roger Vercaigne de Huldenberg

En effet, il arrive que l'assureur familial signale, après un sinistre, qu'il a indemnisé la victime... sauf pour le montant de la franchise. Dans l'assurance auto obligatoire, ce n'est pas possible : lorsqu'une franchise s'applique, l'assureur doit aussi verser ce montant à la victime et il ne peut se rembourser qu'ensuite auprès du preneur d'assurance.

20 CONTRATS PASSÉS AU CRIBLE

Bon nombre d'assureurs accordent une remise si vous prenez aussi leur assurance habitation, mais nous n'avons pas examiné les contrats que vous ne pouvez souscrire que si vous combinez les deux (Allianz, Partners et Touring Assurances). Le score final repose sur l'analyse de 59 critères que nous estimons importants pour le consommateur moyen (21 pour la protection juridique). Comme vous pouvez faire assurer votre RC sans elle, nous avons indiqué un score global distinct pour chaque partie. Chez AXA et Generali, l'assistance vélo est comprise.

Assureur et contrat	Exemples de primes annuelles en euros			Couverture responsabilité civile (RC)						Couverture protection juridique		SCORE FINAL SUR 100
	Deux quadras avec deux enfants	Isolé âgé de 30 ans	Isolé âgé de 66 ans	Couverture en cas de séparation	Enfants	Engins motorisés lents	Drones	Domages aux objets confiés	Score global pour la RC	Montants assurés	Score global pour la protection juridique	
  KBC Police familiale avec protection juridique vie privée	93	74	82	★★★★★	★★★★★	★★★★	★★★	★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	91
AG INSURANCE Top Familiale avec Pack Familiale+	120	120	102	★★★★★	★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★	★★★★★	★★★★	85
AXA Confort Vie Privée Assurance de responsabilité envers autrui avec options premium et LAR FLEX	146	116	116	★★★★★	★★★★	★★★★★	★★★★	★★★★★	★★★★	★★★★★	★★★★	81
AG INSURANCE Top Familiale	98	98	84	★★★★★	★★★★	★★★★★	★★★★★	★	★★★★	★★★★★	★★★★	81
AXA Confort Vie Privée Assurance de responsabilité envers autrui	98	80	80	★★★★★	★★★★	★★★★★	★★★★	★	★★★★	★★★★★	★★★★	79
 ETHIAS Assurance Familiale	89	76	76	★★★★★	★★★★★	★★	★★★	★	★★★★	★★	★★★	77
 ARGENTA Protection Familiale	89	73	73	★★★★★	★★★★★	★★	★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	77
BALOISE Famille Select avec Protection Juridique Euromex	91	74	74	★★	★★★★	★★★★★	★★★★	★★	★★★★	★★★★★	★★★★	72
FIDEA Police Familiale	95	81	81	★★★★★	★★	★★	★★★	★	★★★★	★★★★	★★★★	70
VIVIUM Assurance Vie Privée	96	80	80	★★★	★★★★	★★★★★	★★★	★★★★	★★★★	★	★★	64
BELFIUS Family avec Protection Juridique Prestige	152	122	122	★★★	★★★★	★★	★★★★★	★	★★★	★★★★★	★★★★	64
LES AP Assurance Familiale avec Pack Familiale+	116	94	94	★★★★	★★★	★★	★★★★★	★★★★★	★★★	★★★	★★★★	64
ING Family Insurance	79	79	79	★	★★★★★	★★	★★★★★	★	★★★	★★★	★★★	64
LES AP Assurance Familiale	91	69	69	★★★★	★★★	★★	★★★★★	★	★★★	★★★	★★★★	62
CORONA DIRECT Assurance RC-Familiale	75	63	63	★★★★★	★★★	★★	★★★	★	★★★	★★★	★★★★	61
BELFIUS Family avec Protection Juridique formule de base	88	70	70	★★★	★★★★	★★	★★★★★	★	★★★	★★★	★★★	61
GENERALI RC Familiale avec options Biens empruntés et Dommages aux chevaux	174	162	162	★★★★	★★	★★	★★	★★★★★	★★★	★★★★★	★★★★	60
GENERALI RC Familiale	94	82	82	★★★★	★★	★★	★★	★	★★★	★★★★★	★★★★	58
OPTIMCO Assurance Familiale	74	59	59	★★★★	★★★	★★	★★★	★	★★	★★★★★	★★★★	56
FEDERALE ASSURANCE Assurance RC Familiale	71	71	71	★	★★	★★	★	★	★★	★	★★★	41

Primes totales arrondies à la fin juin 2017. Nos scores vont de très bon (★★★★★) à mauvais (★).

 Bonne qualité  Qualité moyenne

Notre sélection



KBC Police familiale avec protection juridique vie privée

Ce contrat offre la plus haute qualité et le prix est en outre très intéressant pour les trois exemples de prime dans le tableau.



ETHIAS Assurance familiale

Les isolés âgés de 66 ans bénéficient d'un très bon rapport qualité-prix avec ce contrat. Même chose pour une famille de deux quadras avec deux enfants à condition de bénéficier de la remise de 5 % accordée par Ethias aux abonnés de Test-Achats.



ARGENTA Protection familiale

Les isolés âgés de 66 ans bénéficient d'un très bon rapport qualité-prix avec ce contrat aussi.

► jamais vos montures, tandis que d'autres vous assurent automatiquement quel que soit le nombre de chevaux (chez Argenta, Belfius, Ethias, ING et Les AP).

À noter que quand vous surveillez l'animal d'un tiers, votre responsabilité peut aussi être engagée (et non celle du propriétaire) en cas de problème.

Votre enfant va trop loin

Votre enfant peut commettre un faux pas qualifié de faute grave par la police (par exemple, faire du vélo en état d'ivresse). L'assureur vous protège en tant que parent en indemnisant la victime à votre place, mais il exigera que l'enfant lui rembourse à sa majorité le montant versé.

Nombreux sont les parents qui y vont de leur poche pour éviter que leur progéniture doive payer de fortes sommes pendant des années à cause d'un "péché de jeunesse". Du coup, leur assurance ne leur sert à rien... Heureusement, le législateur a fixé certaines limites. Ainsi, les assureurs ne peuvent jamais réclamer plus de 31 000 € à l'enfant. Un grand nombre de compagnies s'imposent même des plafonds beaucoup plus bas.

Autre point délicat : les dommages provoqués intentionnellement. En principe, l'assureur ne peut indemniser la victime que si l'enfant n'a pas atteint l'âge de sept ans et qu'il ne jouit donc pas d'un discernement suffisant. Mais la plupart des contrats remontent cette limite aux

enfants de plus de 15 ans. Seules Corona Direct et Fédérale Assurance n'assurent pas les dommages intentionnels par des enfants de moins de 16 ans.

Si vous avez des enfants, vérifiez bien ce critère dans notre tableau pour votre contrat. Dans notre enquête, nous avons analysé neuf aspects concernant les enfants et les avons traduits par un score unique dans notre évaluation.

Si vous faites le fou en monoroue...

Peut-être vous déplacez-vous en monoroue électrique ou sur l'un de ces moyens de transport "lents" en vogue actuellement, comme le hoverboard ou la trottinette électrique. La problématique est alors très spécifique. En principe, vous ne pourrez pas faire jouer votre assurance familiale après un sinistre. Une assurance obligatoire distincte est en effet nécessaire pour couvrir votre responsabilité. Sauf que peu de consommateurs savent qu'ils doivent faire assurer ces moyens de transport en tant qu'engins motorisés.

Êtes-vous vraiment dans le pétrin si vous avez négligé de le faire ? Pas forcément, car la plupart des assurances familiales font une exception et offrent quand même une couverture pour certains types d'appareils.

Les différences sont énormes. Dans le tableau, nous avons décerné deux étoiles lorsque l'assureur n'indemnise pas les dommages si l'incident se produit sur la

voie publique ou si l'engin est plus qu'un jouet d'une vitesse maximale de 8 km/h. Mais ne vous faites pas trop d'illusions : même dans le meilleur des cas, en général, une couverture n'est offerte que si l'appareil ne peut dépasser une vitesse de 18 km/h (cinq étoiles). AG Insurance sort du lot en portant la limite à 45 km/h. Notre score tient compte du fait que, dans la pratique, certains assureurs semblent appliquer cette couverture avec largesse.

... ou avec votre drone

Vous êtes fan des drones et vous n'utilisez cet appareil qu'à des fins récréatives ? Dans ce cas, vous pouvez parfois faire jouer votre assurance familiale si vous avez causé des dégâts. Normalement, la couverture des "aéronefs" est pourtant exclue, mais hormis Fédérale Assurance, presque toutes les compagnies font une exception pour les drones et offrent donc bel et bien une couverture.

À noter que l'indemnisation peut encore être refusée dans la pratique s'il s'avère que vous n'avez pas respecté les règles légales en matière d'utilisation des drones (voir notre article dans B&D 253 de juillet/août 2017).

Certains contrats permettent cependant que votre drone soit plus lourd que celui qui vous est normalement autorisé si vous l'utilisez uniquement à des fins récréatives.

Dans le meilleur des cas, vous

Vous voulez mettre fin à votre contrat ?

Vous pouvez toujours résilier sans motif un contrat en cours à la première date anniversaire suivante, moyennant le respect du délai de préavis indiqué sur la première page du contrat (presque toujours trois mois). De plus, votre nouvel assureur ou intermédiaire d'assurance (courtier ou agent d'assurance) peut vous aider en préparant une lettre de résiliation que vous n'aurez plus qu'à signer.

- conservez même votre couverture si vous avez enfreint certaines autres restrictions réglementaires (cinq étoiles).

Vous êtes fan d'économie collaborative

Imaginons que vous ayez fortement endommagé le scarificateur de gazon que vous avez emprunté ou loué. En principe, vous ne pouvez pas vous en remettre à votre assurance familiale car il y a contrat. Et pas seulement si vous avez loué la machine dans un magasin, également si vous l'avez emprunté à des amis, même si rien n'a été couché sur papier, ou si vous avez eu recours à l'économie collaborative (sur une plate-forme de partage ou sur internet).

Il vous faudra alors payer les pots cassés.

Sauf si vous avez une police qui, sur ce plan, fait mieux que la concurrence. Trois assureurs offrent d'office une couverture : Argenta, Baloise et Vivium. Chez quatre autres, vous pouvez faire assurer ce genre de dommages moyennant le paiement d'une prime supplémentaire : AG Insurance, AXA, Generali et Les AP. Les montants assurés vont de 1 250 € (Baloise) à plus de sept millions (AG Insurance).

En général, les véhicules motorisés, les bijoux et les valeurs sont exclues, et vous ne pouvez pas détenir ces objets chez vous pour les vérifier ou y travailler.

Et la protection juridique ?

Il peut être très intéressant de payer un supplément pour la "protection juridique", notamment pour vous aider

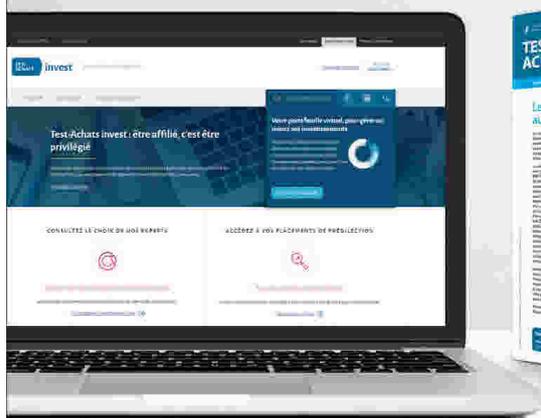
si vous êtes vous-même victime d'un préjudice dont vous tenez l'auteur civilement responsable.

Si vous allez jusqu'au procès, votre avocat pourra le citer devant le juge aux frais de l'assureur. Autrement, pour éviter une procédure onéreuse, vous pourriez être tenté de vous contenter du montant (trop faible) proposé par l'assureur de la partie adverse.

Les assureurs limitent cependant le montant de la protection juridique. Il importe que l'intervention maximale soit suffisamment élevée, car un procès peut coûter très cher. Dans notre enquête, elle allait d'un petit 12 500 € (Fédérale Assurance et Vivium) à 500 000 € (Optimco).

Cette assurance juridique peut aussi venir à point si votre responsabilité civile est engagée. Lorsque vous devez répondre de votre comportement devant le tribunal pénal, vous pouvez choisir vous-même votre conseil. Certains contrats offrent une assistance juridique même si votre responsabilité civile n'est pas engagée, par exemple lorsque vous risquez une amende pour une infraction au code de la route que vous auriez commise à vélo sans qu'il soit question d'un dommage à autrui. ■

Avec Test Achats invest, optimisez vos placements !



- ✓ Des conseils financiers indépendants via un mensuel, un hebdomadaire et un site web.
- ✓ Des outils online pour affiner votre stratégie d'investissement et atteindre vos objectifs de rendement.
- ✓ Des experts pour répondre à toutes vos questions par téléphone.



Découvrez gratuitement Test Achats invest pendant 1 mois. Appelez maintenant le **0800.29.329**

TEST ACHATS invest
www.testachats.be/invest

Les banques vous dupent

La modification de la loi sur les crédits hypothécaires devrait permettre de comparer plus aisément les simulations de crédit. Mais c'est souvent le contraire : l'information est trompeuse et moins détaillée. Voici nos conseils pour ne pas tomber dans le panneau.

Yves Evenepoel et Nadine Vanhee



illustrations: Hans Boeykens

Celui qui envisage de prendre un crédit logement pourra désormais mieux comparer. Voilà ce qu'affirmaient les médias lors de l'entrée en vigueur des nouvelles règles, début avril. En mai et en juin, nous avons envoyé quelques consommateurs chez cinq grands organismes de crédit (Argenta, BNP Paribas Fortis, Belfius, ING et KBC) pour obtenir des informations sur un prêt hypothécaire. La réalité est très décevante. Le législateur doit d'urgence corriger les règles s'il veut vraiment aider le consommateur à comparer. En attendant, voici la meilleure manière de procéder.

Sur le papier, tout a l'air parfait

Les prêteurs ne peuvent plus se contenter d'indiquer le taux d'intérêt du crédit logement. Ils doivent communiquer le TAEG, ou taux annuel effectif global. Ce taux additionne au taux d'intérêt du crédit tous les coûts connus liés à celui-ci, à savoir les frais de dossier, la commission de l'intermédiaire, les frais d'enregistrement de l'hypothèque auprès du notaire, le cas échéant, les frais des produits auxiliaires obligatoires pour obtenir le crédit, etc. Le montant total en euros est traduit en pourcentage.

En outre, les organismes de crédit doivent fournir une fiche d'information

standardisée reprenant l'ensemble des caractéristiques essentielles du prêt demandé, et donc entre autres le TAEG, la mensualité, les assurances obligatoires éventuelles et le montant des primes. Dans le jargon, on parle de la fiche ESIS, ou European Standardised Information Sheet. Cette fiche d'information doit avoir le même aspect partout.

Rien d'étonnant dès lors à ce que les médias décrivent le TAEG comme l'outil de comparaison par excellence.

Cette fiche ESIS n'est-elle pas pratique ? Il suffit désormais de mettre côte à côte les simulations des divers organismes de crédit et de comparer. ▶

► Ne vous fiez pas aveuglement au TAEG

Malheureusement, on ne peut pas toujours se fier aux informations reçues. Ainsi, le TAEG peut être trompeur. Ce pourcentage est surtout important lorsque le prêteur veut vous imposer d'autres produits en plus de l'emprunt. À commencer par l'assurance solde restant dû et l'assurance habitation, car elles sont assez coûteuses et influencent donc fortement le TAEG.

Certes, il n'est pas toujours possible de chiffrer ces coûts au centime près dès le premier contact. Pour l'assurance solde restant dû, par exemple, il est normal que les graves problèmes de santé éventuels ne puissent pas encore être pris en considération, puisqu'ils nécessitent en principe une analyse supplémentaire. De ce fait, on ne connaît parfois le TAEG exact, assurances comprises, qu'après avoir choisi l'organisme de crédit et après que celui-ci a soumis son offre définitive. Cette situation ne devrait cependant se produire que de manière exceptionnelle. Les organismes de crédit doivent de toute façon avertir expressément le consommateur lorsque le prix final dépend de ses caractéristiques spécifiques ou de sa situation spécifique.

Mais la loi précise aussi qu'ils doivent faire "les efforts nécessaires" pour obtenir toutes les informations dont ils ont besoin pour calculer le coût des produits auxiliaires. Dans notre échantillon, presque tous les guichetiers se sont affranchis un peu trop facilement de cette obligation dès le premier contact. Que dire lorsqu'une banque se base sans sourciller sur la prime d'un homme de 38 ans pour l'assurance solde restant dû, alors que l'homme qu'elle a devant lui a 48 ans et qu'elle lui a en plus demandé sa carte d'identité ? Ou lorsque cette même banque applique, pour l'assurance habitation, exactement la même prime pour les différents biens de nos enquêteurs ? Il est d'après nous abusif d'indiquer simplement sur la simulation qu'une "prime moyenne" a été calculée. Si le TAEG communiqué lors de la première visite consiste en un pourcentage qui intègre la prime correspondant à une

personne d'un tout autre âge et à une tout autre habitation, le consommateur est tout bonnement induit en erreur. Et que penser alors du fait que certains guichetiers disent simplement : "Ne vous focalisez pas sur le TAEG, mais sur le taux d'intérêt du prêt" ? Les nouvelles règles légales existent-elles pour être foulées aux pieds ? Nos enquêteurs ont obtenu dans une seule agence de BNP Paribas Fortis et d'Argenta une simulation tenant compte de leurs données personnelles pour les primes de l'assurance solde restant dû et de l'assurance habitation.

La fiche d'information arrive souvent trop tard

Dans notre échantillon, les enquêteurs n'ont jamais reçu le document ESIS dès leur première visite. Or, d'après la loi, ce document fait partie de l'information précontractuelle. On peut donc s'attendre à le recevoir avant de signer le contrat de crédit, non ? Sauf que la loi permet que les organismes de crédit attendent jusqu'au moment où ils remettent une offre de crédit définitive. Formellement, nous ne pouvons donc rien leur reprocher.

Cette loi laxiste est vraiment regrettable. Car même si vous avez obtenu un TAEG correctement calculé, toutes assurances incluses, vous ne connaîtrez pas pour autant tous les détails des frais compris dans ce pourcentage, comme les primes de l'assurance solde restant dû. Ce sont des éléments importants qui doivent de toute façon figurer sur la fiche ESIS. Mais on comprend bien pourquoi un prêteur dont les produits auxiliaires sont chers préfère attendre d'être sûr que vous le choisissiez avant de vous délivrer ce document. Il n'a aucun intérêt à ce que vous puissiez d'emblée le comparer facilement à la concurrence.

Voici deux exemples simples qui prouvent qu'il est important d'obtenir le plus rapidement possible cette fiche d'information. Vous constatez qu'un organisme de prêt offre certes un taux d'intérêt bas pour le prêt, mais que son assurance solde restant dû est chère. Dans cette hypothèse, il n'est pas indifférent que cette assurance constitue, comme c'est souvent le cas, une condition

PAS À PAS

Du comparateur à la signature

1 GRÂCE AU COMPARATEUR TROUVEZ LE MAÎTRE-ACHAT

dans votre cas personnel : www.testachats.be/comparertauxhypothecaire

2 ENVOYEZ UN MAIL À DEFA FINANCE OU VDV CONSEIL

et demandez les primes pour la meilleure assurance solde restant dû.

3 COMMENCEZ VOTRE SHOPPING FINANCIER

aussi bien auprès de notre Maître-Achat que d'une série de grandes banques (dont BNP Paribas Fortis) et de votre banquier habituel. Demandez chaque fois une offre pour l'emprunt et pour les assurances solde restant dû et habitation, en vous efforçant de négocier partout un meilleur tarif. Veillez à ce que les données de base soient identiques dans chaque offre (montant emprunté, durée du crédit, type de taux d'intérêt, couverture de l'assurance habitation et pourcentage du montant emprunté couvert par l'assurance solde restant dû).

4 CHOISISSEZ VOTRE ORGANISME DE CREDIT

et introduisez votre demande. Votre situation sera passée au crible.

5 LE PRÊTEUR EXAMINE VOTRE DEMANDE

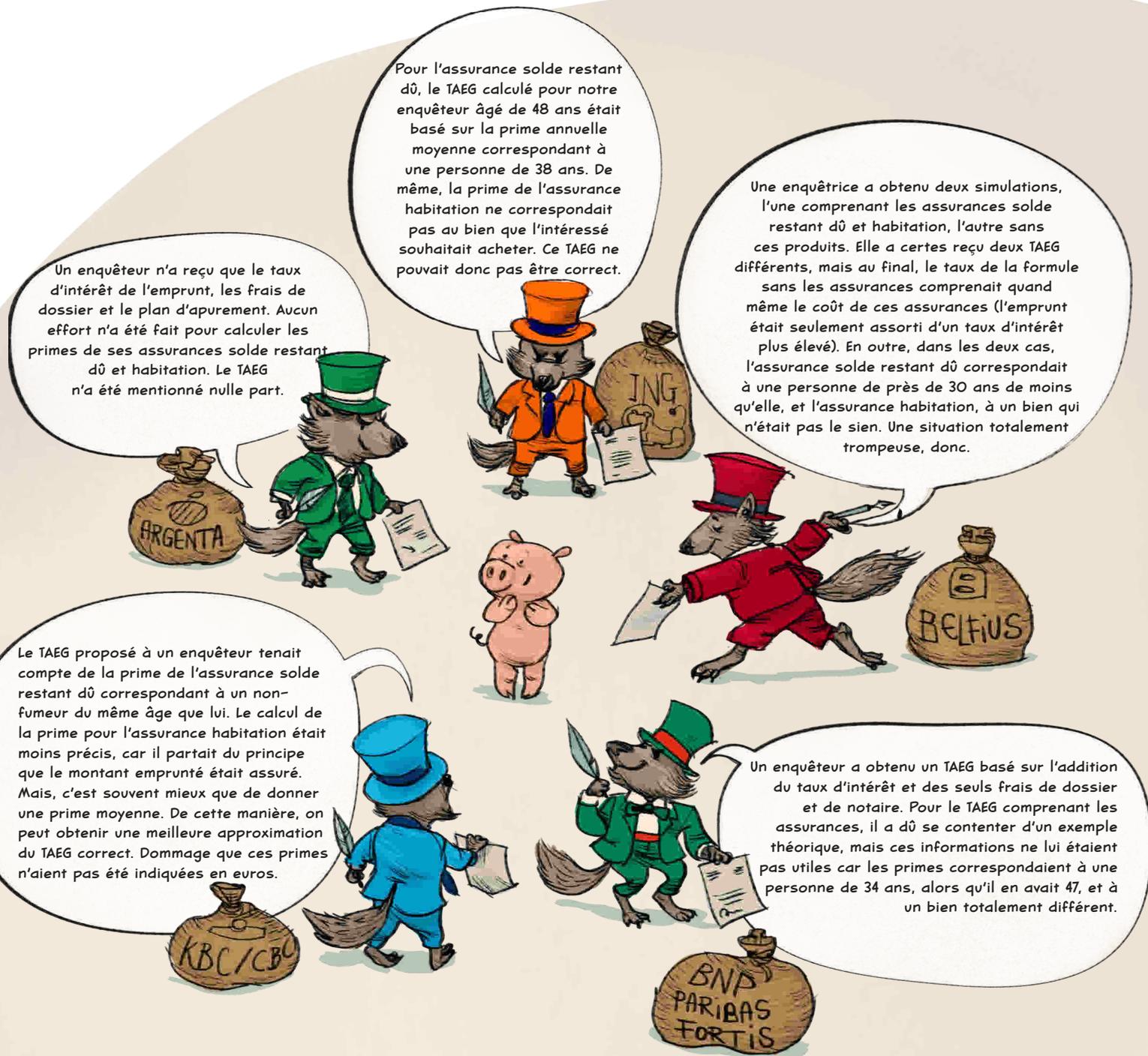
et vous fait une offre de crédit, qui le lie.

6 VOUS AVEZ 14 JOURS POUR ACCEPTER L'OFFRE

Ou pas. L'organisme de crédit vous réclamera des frais de dossier après acceptation de l'offre.

LA NOUVELLE LOI LAISSE TOMBER LE CONSOMMATEUR À UN MOMENT CRUCIAL

Pour pouvoir comparer, il faut obtenir les bonnes informations à la 3e étape : le TAEG le plus correct possible et la fiche ESIS. Or, notre coup de sonde dans 5 grands organismes de crédit a révélé que c'est là que le bât blesse et que la comparaison se complique trop souvent.



► pour obtenir une remise sur le taux d'intérêt de l'emprunt, ou qu'au contraire, il ne soit nulle part question d'une remise conditionnelle (comme chez BNP Paribas Fortis) et que cette info figure sur la fiche ESIS. En effet, dans ce dernier cas, l'emprunt peut éventuellement être tout de même avantageux. Il suffit alors de résilier rapidement l'assurance onéreuse pour la remplacer par une autre, meilleur marché. Imaginons encore que vous ayez demandé un emprunt auprès d'un organisme de crédit : vous risquez alors de devoir payer des frais pour l'estimation de votre bien, mais ces frais seront perdus si, par la suite, il ressort du document ESIS que vous avez intérêt à aller voir ailleurs.

Là encore, force est de conclure que si le législateur était mû par de bonnes intentions, il s'est fourvoyé dans la pratique.

Ne vous laissez pas faire !

L'emprunt hypothécaire est l'une des décisions financières les plus importantes de votre vie. Vous devez donc à tout prix pouvoir déjouer les pratiques trompeuses mises en évidence dans notre enquête. Exigez dès lors, dès le premier contact, que l'organisme de crédit vous fournisse un TAEG tenant compte, pour les primes d'assurances, de vos données personnelles et non de celle d'un individu "moyen" ou d'une habitation lambda. Et exigez aussi d'entrée de jeu le document ESIS. Histoire de connaître chaque élément du TAEG (taux d'intérêt de l'emprunt et coûts des produits auxiliaires) ainsi que toutes les conditions dont il est assorti.

En ce qui concerne le TAEG, il est en effet tout à fait jouable, pour la plupart des consommateurs, d'approcher le plus possible la réalité en indiquant notamment les primes des assurances et en en tenant compte dans le TAEG. Pour une assurance solde restant dû, par exemple, il suffit souvent de connaître l'âge de l'intéressé, de savoir s'il fume et de connaître le montant et la durée du prêt. Autant de données que tous nos enquêteurs auraient pu fournir aisément si on les leur avait demandées.



NOUS VOULONS QUE LA LOI IMPOSE LA REMISE IMMÉDIATE, DÈS LA 1ÈRE PRISE DE CONTACT, DU TAEG LE PLUS CORRECT POSSIBLE AINSI QUE D'UNE FICHE D'INFO (ESIS)

Il s'agit là d'ailleurs des informations de base que vous devez d'office compléter lorsque vous faites vous-même une simulation chez une banque en ligne. Le TAEG obtenu est en principe, dans ce cas, plus précis. Nous avons même constaté à la mi-juin 2017 chez HelloBank!, par exemple, que la prime de l'assurance solde restant dû est un très bon indicateur pour

de nombreuses personnes : son calcul repose sur l'hypothèse que vous êtes en bonne santé et que vous ne fumez pas. Seul le capital assuré est une hypothèse invariable (l'assureur choisit lui-même le montant).

Chez Keytrade Bank aussi, la prime calculée concerne les non-fumeurs. En revanche, pour l'assurance habitation, cette banque n'est pas un bon indicateur, car la prime s'applique à un type bien précis d'habitation. Soit dit en passant, la performance assez bonne de HelloBank! soulève des questions quant au fonctionnement du groupe BNP Paribas Fortis, leader sur le marché des prêts hypothécaires. Comment se fait-il que les agences de BNP visitées par les enquêteurs dans notre échantillon performant vraiment moins bien qu'HelloBank!, qui n'est autre que la banque numérique du même groupe ? ■

NOTRE OPINION

Le législateur doit revoir sa copie

Nous avons fait savoir au ministre Peeters que la loi doit être modifiée. Aujourd'hui, les organismes de crédit peuvent encore faire à leur guise lors du premier contact avec le consommateur.

- Les organismes de crédit devraient être tenus de remettre le document ESIS immédiatement, dès le premier contact. Cela n'empêche pas que, dans certains cas exceptionnels, il ne sera pas possible d'indiquer toutes les données à ce moment-là; il suffit simplement d'en fournir la raison.
- Le TAEG communiqué lors du premier contact doit être le TAEG exact. Ou s'en approcher le plus possible, avec les avertissements nécessaires expliquant pourquoi le pourcentage final pourra s'en écarter.
- La définition du TAEG doit être adaptée comme suit : "le pourcentage comprenant tous les frais de tous les

produits qu'un emprunteur prend dans le cadre de son emprunt hypothécaire auprès d'un organisme de crédit donné (et non uniquement les produits contractuellement obligatoires), au besoin complétés des coûts indiqués par l'emprunteur pour les produits auxiliaires qu'il prend ailleurs." On pourra ainsi résoudre le problème des organismes de crédit qui ne font que "recommander" une assurance solde restant dû, par ex., pour ne pas être obligés d'intégrer ces coûts dans le TAEG.

- Les autorités doivent recourir à de "mysteryshoppers" pour vérifier si les règles légales sont bien respectées dans la pratique.
- Les organismes de crédit devraient être tenus de mettre à disposition un calculateur sur leur site web pour permettre au consommateur de faire une simulation à partir de son cas personnel.

Réduisez vos futurs impôts

En juin ou juillet dernier, vous avez complété votre déclaration fiscale des revenus de 2016. Il était trop tard pour réduire votre impôt, mais vous avez jusqu'à fin 2017 pour optimiser celui qui sera dû sur les revenus de cette année.

Jean-François Biernaux et Jean-Luc Masse

Quelles sont, dans votre cas, les réductions encore possibles et quel en sera l'impact sur votre impôt ? A partir de quel montant les frais professionnels réels sont-ils intéressants dans votre cas en 2017 ? C'est, entre autres, ce que

notre module de calcul vous aidera à déterminer. L'exercice en vaut la chandelle car, dans la Région où vous habitez, une réduction peut avoir disparu ou être sérieusement rabotée, par exemple. Et, par ailleurs, si vous payez peu d'impôts, par exemple parce

que vous êtes pensionné, une réduction d'impôt peut devenir négligeable, voire disparaître. Ainsi, on a vu bien des retraités exclus des réductions pour économie d'énergie, du simple fait qu'ils ne payaient plus suffisamment d'impôts. ■

Vos revenus professionnels en 2017

À combien estimez-vous vos revenus professionnels de 2017 ? Vous n'avez pas d'idée précise et que votre situation est stable, reprenez ceux de 2016 en les augmentant **très légèrement**.

Rémunération imposable (code 250 sur votre fiche fiscale 291.50)	€	vos revenus	€	vos dépenses
Intervention de votre employeur dans vos frais de déplacement (code 254 sur votre fiche fiscale 291.50)	€	vos revenus	€	vos dépenses
Combien payez-vous pour les transports en commun lors de votre travail en 2017 ?	€	vos revenus	€	vos dépenses
Allocation d'invalidité ou de maladie	€	vos revenus	€	vos dépenses
Allocation de chômage	€	vos revenus	€	vos dépenses

Il suffit d'indiquer quelques données : situation familiale, code postal, revenus, pension alimentaire, épargne-pension, emprunt hypothécaire, etc. Aucune de ces informations n'est enregistrée, ce qui vous garantit la plus complète confidentialité.

Mes réductions d'impôt pour 2017

Le résultat final vous est présenté tenant compte de la législation existante à ce jour. De nouvelles lois fiscales pourraient encore modifier l'impôt pour les revenus de 2017.

Votre impôt initial	€ 0,00
réductions d'impôt	€ 90,00
impôt réduit	€ 0,00

ATTENTION ! Hormis les titres-services qui donnent droit à un crédit d'impôt, vous n'avez pas droit à une réduction d'impôt si vous ne payez pas d'impôt.

Et vous obtenez immédiatement le montant des réductions d'impôts auxquelles vous avez droit, ainsi que notre conseil personnalisé afin d'optimiser vos réductions d'impôts. Ainsi, nous pourrions vous conseiller d'augmenter vos versements en faveur de l'épargne-pension, d'utiliser davantage de titres-services ou encore de déclarer vos frais réels.

Surfez sur www.testachats.be/avantagefiscal



Partager, c'est gagner

Vous pouvez obtenir un joli complément de revenu en bricolant ou en cuisinant pour autrui. Mais soyez attentif car pour le fisc, un euro peut faire une sacrée différence.

Geert De Witte et Paul Nies

Gaëtan travaille dans le secteur public. Mais le soir et le week-end, il a encore du temps et de l'énergie à dépenser. Il propose donc d'entretenir les jardins de particuliers "après ses heures". Il aurait pu devenir entrepreneur en jardinage à titre complémentaire, mais cette option est très lourdement taxée. La moitié de ses gains se serait retrouvée dans les caisses de l'État. Une autre possibilité s'offre toutefois à lui : se faire des extras grâce à l'"économie collaborative".

Cette dernière concerne de manière générale les services ou les biens échangés

entre particuliers. La plupart du temps, les personnes ("peers") entrent directement en contact sur des plates-formes en ligne. C'est pourquoi on parle aussi parfois d'"économie peer-to-peer".

Nouveau régime fiscal

Cette possibilité semble faite pour Gaëtan : sur les plates-formes, il peut trouver des personnes cherchant un jardinier ou un bricoleur et se faire des à-côtés. Mais l'État tient la situation à l'œil. D'un côté, il ne veut pas accabler de taxes les travailleurs qui, comme Gaëtan, font un pas vers l'entrepreneuriat, en leur donnant la possibilité d'exercer une activité moyennant un minimum de formalités. De l'autre, il veut éviter que ces activités soient exercées (délibérément ou non) au noir. Un régime a donc été spécifiquement instauré pour ces services. Concrètement, les activités exercées par l'intermédiaire d'une plate-forme (agrée) doivent être déclarées, mais elles sont un peu imposées. En effet, les revenus sont taxés au taux de 20 %, déduction faite de 50 % de frais forfaitaires. Au final, vous ne payez donc que 10 % d'impôts : bien moins que le taux de 33 % grevant les "revenus divers", qui ne relèvent pas de ce régime, et que le taux marginal (jusqu'à 50 %) applicable aux revenus tirés d'une activité complémentaire.

Conditions

Mais pour bénéficier d'une imposition aussi avantageuse, il faut remplir une série de conditions. La première, et la plus importante, est que vos services ne peuvent être les mêmes que ceux que vous offrez professionnellement en tant qu'indépendant ou dans le cadre d'une société que vous dirigez. En revanche, le salarié peut proposer sur une plate-forme collaborative les activités qu'il exerce professionnellement. Les autorités publiques veulent en effet inciter les salariés à s'essayer à la vie d'indépendant.

En résumé, Gaëtan peut effectivement faire des travaux de jardinage pendant son temps libre et il ne sera taxé qu'à 10 % sur les sommes ainsi gagnées. S'il avait sa propre entreprise de jardinage

PAS À PAS

Jardiner via le site ListMinut



1. SE FAIRE UN PROFIL

Vous vous créez un profil sur le site ListMinut.be et vous indiquez "jardinage" parmi vos compétences.



2. ATTENDRE

Une personne dans votre quartier vous contacte sur la plate-forme. Vous passez 4 heures à élaguer, tondre et scarifier.



3. LE PAIEMENT

Le client paie le prix convenu (15 € de l'heure) à la plate-forme : $4 \times 15 \text{ €} = 60 \text{ €}$



4. FRAIS DE SERVICE

ListMinut retient 13 % au titre de frais de service : $60 \text{ €} - 7,80 \text{ €} = 52,20 \text{ €}$



5. PRÉCOMPTE PROFESSIONNEL

La plate-forme retient aussi 10 % de précompte professionnel sur le brut (60 €) : $52,20 \text{ €} - 6 \text{ €} = 46,20 \text{ €}$



6. RÉSULTAT

La plate-forme vous paie 46,20 €. Vous avez donc gagné 11,55 € de l'heure.

à titre principal, il ne pourrait pas en faire autant. Mais il pourrait utiliser les plates-formes collaboratives pour d'autres activités, comme la réparation de vélos, la conception d'affiches ou la préparation de plats.

Une autre condition pour bénéficier du taux d'imposition favorable est que le service doit être offert sur une plate-forme agréée par les autorités publiques. Pour l'heure, la liste est limitée et il ne s'agit encore que de quelques services de petits boulots (ListMinut, PWIIC, DaJobs, Klaariskees), de plates-formes où l'on peut commander des repas à des particuliers (FLAVR, Menu Next Door) ou à des restaurants (Uber Eats), de services de cours de rattrapage (My Sherpa, Branpont), de taxis (Heetch) et de coursiers (Bringr), ainsi que d'une plate-forme offrant des services divers (Your Private Butler). Les premiers agréments n'ont été octroyés qu'en avril de cette année, alors que le régime existe depuis juillet 2016.

Moins d'impôts, sauf si...

Le revenu brut que vous êtes autorisé à gagner sur les plates-formes collaboratives, frais compris, est plafonné à 5 100 € par an, toutes plates-formes confondues, pas pour chacune d'entre elles. Si vous dépassez ce montant, les revenus sont réputés être d'origine professionnelle et soumis au taux marginal (jusqu'à 50 %). Celui-ci ne s'applique pas seulement aux revenus au-delà de 5 101 €, mais à tout ce que vous avez gagné en cuisinant, en jardinant ou en faisant le taxi. De plus, vous êtes assujéti au statut social des indépendants, avec toutes les formalités que cela implique : inscription à la Banque-Carrefour des entreprises, demande d'un numéro de TVA... Vos revenus pourraient ne pas être qualifiés de revenus professionnels si vous pouvez prouver que les activités en cause ne sont pas fréquentes ni suffisamment liées entre elles pour être considérées comme une activité professionnelle.

Si vos revenus tirés d'activités sur des plates-formes collaboratives s'élève à ►

► plus de 5 100 € pour le même exercice fiscal, cela a des conséquences pour l'avenir. Le fisc continuera à considérer d'office ces revenus comme des revenus professionnels, y compris pour l'exercice fiscal suivant, et même s'ils sont inférieurs au plafond de 5 100 €. À moins d'apporter la preuve du contraire, mais ce n'est pas une sinécure pour le contribuable.

Revenus locatifs non concernés

Le nouveau régime fiscal ne s'applique pas aux revenus issus de la location de biens immobiliers ou mobiliers. Conséquence surprenante, les revenus provenant du partage de voitures, qui se rapproche beaucoup plus de la "véritable" économie collaborative que certains services offerts par les plates-formes agréées, ne relèvent pas du régime fiscal favorable.

Même chose pour la location de chambres d'étudiant, d'appartements,



SI VOUS LOUEZ UNE CHAMBRE À DES PARTICULIERS SUR AIRBNB, VOUS NE POUVEZ PAS BÉNÉFICIER DU NOUVEAU RÉGIME FISCAL

de maisons, etc. Mais si cette location s'accompagne de certains services, comme un petit-déjeuner servi dans une chambre ou un logement en location, la partie de la rémunération qui s'y rapporte relèvera bien du régime fiscal

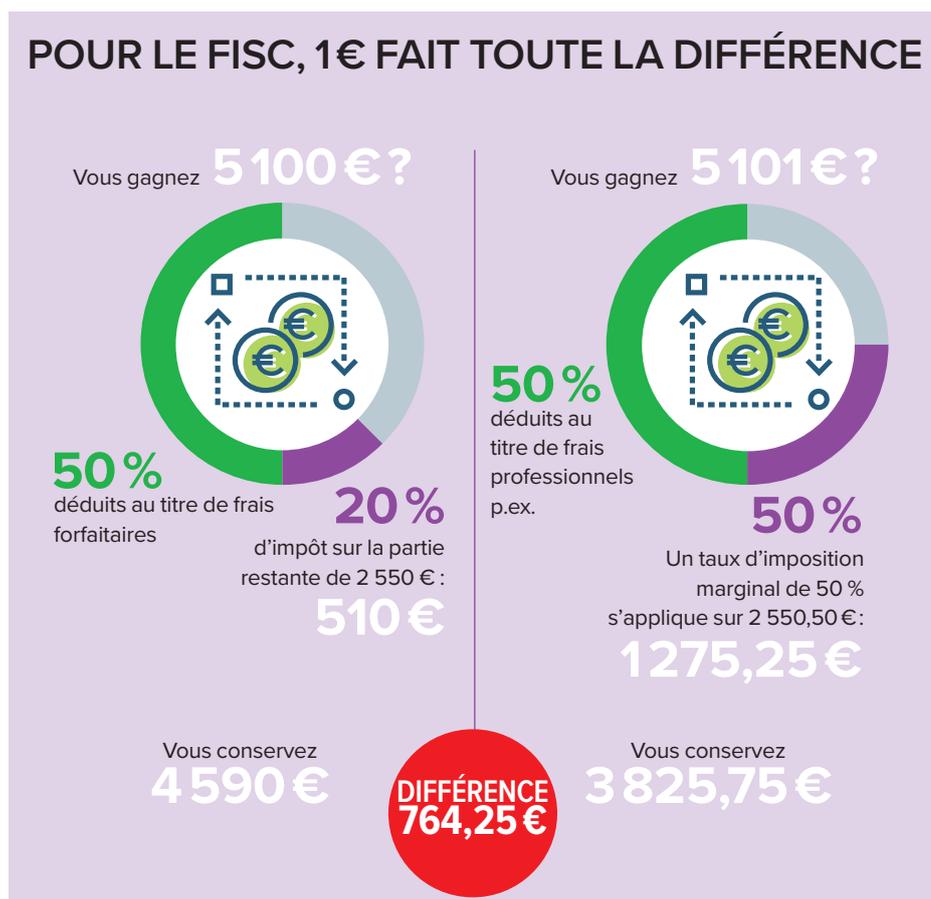
de l'économie collaborative, pour autant que le service ait été offert sur une plateforme agréée. Si vous demandez une rémunération globale pour cette chambre avec petit-déjeuner, 20 % seront réputés avoir trait à ces services supplémentaires. Si donc vous louez une chambre meublée avec petit-déjeuner (ou un autre repas), trois taux d'imposition s'appliquent : le taux marginal (jusqu'à 50 %) sur le bien immobilier (la chambre), 30 % sur le bien mobilier (les meubles) et 10 % sur le service.

Attention, si vous êtes étudiant ou chômeur. Les étudiants doivent y réfléchir à deux fois avant de se lancer dans l'aventure de l'économie collaborative. S'ils gagnent trop avec UberEATS et consorts et dépassent le plafond de 3 200 € nets (4 000 € bruts) par an, la première tranche de 2 660 € en tant qu'étudiant jobiste ou indépendant n'étant pas prise en compte, ils ne sont plus considérés comme fiscalement à charge de leurs parents. Ils perdent du coup le montant exonéré d'impôts, qui peut s'élever à quelques milliers d'euros.

Les chômeurs ne peuvent pas travailler par l'intermédiaire d'une plateforme collaborative, à moins de l'avoir préalablement déclaré; l'allocation de chômage est alors supprimée pour les jours ouvrés.

Liste limitée

FLAVR, ListMinut, Bringr... La liste des plates-formes qui relèvent du nouveau régime fiscal est encore assez limitée. On n'y retrouve même pas une grande plateforme telle qu'Airbnb. Et quid des nombreux systèmes de partage de voitures entre particuliers ? Ils ne peuvent demander d'agrément. On peut supposer que seul un nombre limité de leurs utilisateurs (même chose pour Airbnb, d'ailleurs) déclarent réellement leurs revenus, limités ou non, et que dans la pratique, ils ne sont pas du tout taxés. On entend depuis longtemps cette critique au sujet de l'économie collaborative. Reste donc à savoir si le nouveau régime fiscal pourra vraiment extraire ces activités du circuit officieux. ■



FAITES-VOUS ENTENDRE



Un problème avec une entreprise? Réglez-le plus vite grâce à notre site internet ou en nous appelant directement au 02 542 35 89.

INTRODUISEZ VOTRE PLAINTÉ SUR WWW.TESTACHATS.BE/MODULEPLAINTES

TEST achats

Billet valable, vol refusé

Les compagnies aériennes refusent l'accès à leurs avions à des dizaines de passagers n'ayant pas utilisé une partie de leur billet combiné, leur imposant ainsi des frais inutiles. Test Achats porte l'affaire en justice.

Julie Frère et Nadine Vanhee

Pour un voyage professionnel de quelques jours à New-York, Dimitri Vandormael avait réservé un vol le 29/6/2017 sur Brussels Airlines. Au jour dit, il s'est vu empêché de partir, en raison de l'accouchement de son épouse. "J'ai alors réservé un nouveau vol aller simple sur une autre compagnie. Je comptais bien utiliser le premier billet pour le vol retour du 2/7/2017. Mais, à mon grand étonnement, ce dernier m'a été refusé, sous prétexte que je n'avais pas utilisé le vol aller. Pour pouvoir prendre ce vol, on me réclamait pas moins de 2 000 €. Mes explications sur l'accouchement et le fait que j'avais bel et bien payé le vol retour sans l'annuler n'y ont rien fait. Je me suis trouvé impuissant, et je suis finalement rentré au pays avec un vol d'Iceland Air, qui m'a coûté moitié moins cher".

Brussels Airlines n'est pas la seule

Le problème n'est pas purement belge : on le constate partout en Europe. Au cœur de l'affaire : la "clause de no-show", reprise dans les contrats de nombre de compagnies aériennes. Elle concerne les billets combinés, c'est-à-dire en plusieurs parties, par exemple un circuit avec plusieurs vols successifs, un trajet en train vers l'aéroport couplé à un vol,

ou un simple aller-retour. La clause en question dispose que le billet n'est plus valable pour le reste du trajet dès qu'on ne s'est pas présenté à l'étape précédente, par exemple parce qu'on avait raté son vol, ou parce qu'on n'a pas pu prendre l'avion pour une raison quelconque.

Mais vous n'en aviez pas moins payé la totalité du trajet. La compagnie se réserve donc le droit de revendre votre place sur le vol suivant à un autre passager éventuellement sur liste d'attente. En pareil cas, vous n'avez d'autre choix que de payer un coquet supplément, ou même d'acheter un nouveau billet. S'il y reste de la place, vous voyagerez dans l'avion prévu à l'origine, mais il est aussi fort possible que vous ne puissiez trouver qu'un vol ultérieur, et que vous vous voyiez contraint à passer une nuit à l'hôtel.

Avec ce système, la compagnie peut encaisser deux fois le prix du même siège : d'abord le vôtre, puis celui du nouveau passager. Quant à vous... vous êtes perdant sur toute la ligne, car vous n'êtes pas remboursé, et vous devez payer une seconde fois votre déplacement, souvent bien plus cher, et même avec des frais additionnels. Vous avez dit malhonnêteté ?

Quelle justification ?

Les compagnies aériennes ne voient rien à redire à la "clause de no-show". Elles avancent notamment que, pour elles, cette disposition est une nécessité commerciale. Pour faire face à la concurrence, elles s'efforcent en effet de proposer des vols aller-retour moins chers que la somme de deux vols simples, et elles consentent délibérément une réduction aux clients qui réservent simultanément plusieurs vols. Dès lors, elles font valoir que toute leur stratégie commerciale s'écroulerait comme un château de cartes si elles devaient renoncer à la fameuse clause.

C'est faux. La "clause de no-show" n'est qu'un élément parmi d'autres de la stratégie commerciale. Elle n'est d'ailleurs le fait que des grands noms du transport aérien ; des compagnies low-cost comme Ryanair et Wizzair ne l'appliquent pas. Et rien ne permet de craindre que sa suppression mette l'industrie aérienne en péril.

Allo, l'Europe ?

Hélas, au niveau européen, aucune réglementation n'interdit expressément cette "clause de no-show". Voilà des années que Test Achats, aux côtés d'autres organisations européennes de



TÉMOIGNAGE

"Il n'y avait rien que je puisse faire"

David Martin est une autre victime de la "clause de no-show" de Brussels Airlines. Son voyage prévoyait quatre vols : Bruxelles-Malte, Malte-Münich, Munich-Berlin, et enfin Berlin-Bruxelles. Le troisième vol a été annulé en raison d'une grève à l'aéroport de Berlin. "J'avais une réunion à Berlin. Du coup, j'ai réservé en catastrophe un vol vers Francfort, et j'ai effectué le reste du trajet en train. Quand, ensuite, je me suis présenté à l'aéroport de Berlin pour le dernier trajet, on m'a refusé l'embarquement, arguant que je n'avais pas utilisé la troisième partie de mon billet combiné. Je n'ai eu d'autre solution que d'acheter un nouveau billet pour la Belgique". A son retour, David a protesté contre cette pratique abusive. Mais sans résultat aucun. Pour Brussels Airlines, peu importait que ce fût à cause d'une grève qu'il ait manqué son avion.

consommateurs, s'efforce de faire bouger l'Union européenne à cet égard. En vain, jusqu'à présent.

Mais, dans certains Etats membres de l'UE, les tribunaux ont choisi de ne pas rester les bras croisés. Ils estiment pouvoir déjà se baser sur suffisamment d'autres règles européennes pour juger abusive la "clause de no-show". Des juges allemands, autrichiens et espagnols ont d'ores et déjà décidé que cette clause contrevenait à leur législation nationale fondée sur la directive européenne relative aux clauses abusives. Avec à la clé, dès à présent, la condamnation de grandes compagnies comme Lufthansa, British Airways et Iberia Airlines.

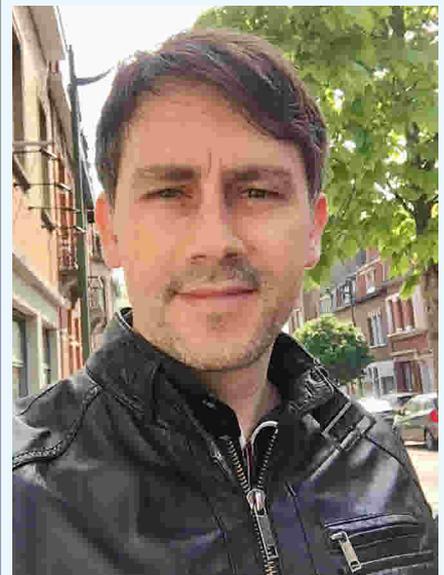
Allo, la Belgique ?

En Espagne, c'est notre organisation-sœur OCU qui a lancé les hostilités. Et, nous non plus, nous n'allons pas rester passifs. Certes, au moment de mettre sous presse, les choses semblaient s'arranger pour Dimitri. Comme il n'avait pas hésité à s'adresser aux médias pour faire connaître son affaire dans le monde entier, Brussels Airlines a publiquement annoncé qu'il serait indemnisé. Mais nous entendons bien mettre tout en œuvre pour éviter à d'autres consommateurs ce traitement

injustifié. Car il y a encore bien d'autres Dimitri.

C'est pourquoi nous allons défendre une affaire similaire en justice, au mois de septembre. Pour demander que la clause soit invalidée, et que l'intéressé soit indemnisé de tous les dommages subis du fait de l'application de cette clause. Les arguments nécessaires ne nous manquent pas. La perte de la totalité du billet dont le voyageur a choisi de ne pas utiliser une partie est disproportionnée, et donc totalement injustifiable. La "clause de no-show" crée un important déséquilibre entre le consommateur et la compagnie aérienne, étant donné que le consommateur ne tire aucun avantage de son renoncement à un vol, alors que, dans le meilleur des cas (pour elle), la compagnie passe deux fois à la caisse. La très désagréable surprise à laquelle cette clause expose le consommateur est injustifiée, étant donné que, sans cette clause, il n'y aurait aucune raison de refuser l'accès à l'appareil.

Si les tribunaux belges s'alignent sur l'exemple de l'Allemagne, l'Autriche et l'Espagne, on peut espérer que l'Europe incitera les compagnies aériennes à bannir désormais la "clause de no-show" de leurs contrats.



Mésaventures au

Être au courant de ses droits permet un parcours beaucoup plus relax dans les rayons et à la caisse. Testez vos connaissances avec ce quiz et découvrez les réponses correctes en bas de page.

Muriel Hertens et Caroline Koelman

1 EST-CE QUE JE PEUX GOÛTER UN GRAIN DE RAISIN ?

OUI NON



2 AFFICHER LE PRIX AU KILO/LITRE EST-IL OBLIGATOIRE POUR LES PRODUITS ALIMENTAIRES ?

OUI NON



3 JE ME BLESSE EN GLISSANT AU RAYON FRUITS ET LÉGUMES. LE MAGASIN EST-IL RESPONSABLE ?

OUI NON



1. NON Même si c'est toléré dans certaines enseignes, vous n'avez légalement pas le droit de consommer quelque chose que vous n'avez pas payé. Dans le cas d'un paquet de biscuits, vous pouvez en manger le contenu dans le magasin à la condition de passer par la caisse, même si le paquet est vide.

2. OUI Et c'est le cas aussi pour toute publicité. Dès que le prix de vente est indiqué, il faut mentionner également le prix à l'unité de mesure. Une obligation légale très utile parce que cela permet de mieux comparer le prix des produits et d'éviter de se faire avoir par certaines promos qui n'en sont pas.

3. OUI si vous arrivez à prouver que votre chute est liée à la négligence du magasin (un sol glissant impliquera par exemple un défaut de nettoyage). Pour que votre plainte soit valable, vous devez avoir des témoins et faire constater sur place l'état du sol par la direction du magasin. Rédigez avec elle une déclaration d'accident. Le dossier pourra ensuite être traité par l'assureur du supermarché, mais sans aucune garantie de réussite en votre faveur. Si le responsable n'est pas présent ou s'il refuse de collaborer, notez les coordonnées des témoins et appelez la police pour un constat d'accident. Envoyez ensuite un recommandé au magasin en évoquant

explicitement la responsabilité de la direction et en la mettant en demeure de vous dédommager.

4. OUI vous devrez le payer si vous l'avez cassé par votre faute. Cependant le magasin peut également être tenu responsable du dégât s'il a placé des objets fragiles à un endroit où ils peuvent facilement être renversés ou si les rayons ne sont pas suffisamment solides. Tout dépend donc du cas. Toutefois, quel qu'il soit, gardez à l'esprit qu'il vaut toujours mieux tenter de trouver une solution à l'amiable. En principe, les magasins sont conciliants et prennent ces frais-là en charge.

supermarché

4 J'AI CASSÉ UN BOCAL DE CONFITURE DANS LE RAYON. EST-CE QUE JE DOIS LE PAYER ?

OUI NON



5 UN ARTICLE ANNONCÉ EN PROMOTION N'EST PAS DISPONIBLE. EST-CE LÉGAL ?

OUI NON



6 J'ACHÈTE UN PANTALON SANS L'ESSAYER. SI LA TAILLE N'EST PAS BONNE, PUIS-JE EXIGER UN REMBOURSEMENT ?

OUI NON



illustrations: Hans Boeykens

5. NON Le magasin pourrait d'ailleurs se faire condamner pour publicité mensongère. En cas de rupture de stock, il doit se réapprovisionner et tout faire pour fournir le produit au client qui le réclame. Le stock doit être suffisant. Seule exception : quand la direction indique le nombre de biens en stock pour chacun des points de vente. L'indication " Jusqu'à épuisement des stocks " n'est pas légale. Si l'article a une valeur d'au moins 25 euros, le magasin est légalement tenu de délivrer un bon d'achat aux conditions de la publicité que l'acheteur pourra échanger, dans un délai raisonnable, contre l'article convoité.

6. NON parce qu'on considère que l'acheteur a acheté en connaissance de cause (contrairement aux ventes à distance pour lesquelles existe un droit de rétractation). En pratique, le magasin accepte souvent un échange ou un remboursement, mais sachez qu'il s'agit d'un geste commercial. Cela varie donc en fonction des commerçants et des biens achetés. Pour les vêtements, par exemple, la direction propose généralement un échange ou un remboursement (en espèces ou en bon d'achat) à la condition que le vêtement soit impeccable, que l'étiquette ne soit pas arrachée et qu'un certain délai soit respecté. ▶

EN CAS D'INFRACTION

La direction ne joue pas le jeu. Je fais quoi ?

Commencez par envoyer un recommandé au service clientèle. Si cela ne donne rien, vous pouvez faire appel au médiateur pour des renseignements ou pour un règlement à l'amiable. Cette procédure est gratuite. En principe, une plainte doit être traitée dans les 90 jours. À la fin de la procédure, le médiateur doit proposer une solution pour régler le problème à l'amiable. Si la médiation échoue, le médiateur peut, s'il l'estime opportun, formuler des recommandations spécifiques au commerçant.

Aller plus loin ne sera guère évident ni vraiment intéressant, sauf si un accident s'est produit. Car si vous voulez intenter un procès, par exemple en cas de tricherie sur le prix, vous devrez tout d'abord fournir une preuve du prix annoncé et du refus du commerçant de vous vendre à ce prix (comme un constat par huissier de justice). Ensuite, vous devrez prendre un avocat, avec tous les frais que cela suppose.

Sachez qu'en cas d'infraction aux pratiques du marché, vous pourrez aussi introduire une plainte auprès de la Direction générale Contrôle et Médiation du SPF Économie. Cette instance pourra constater l'infraction et chercher ensuite un accord à l'amiable, pour faire cesser sa pratique, avec le supermarché ou dresser un procès-verbal et le soumettre au parquet, avec de possibles poursuites au pénal à la clé. Personnellement, vous n'en tirerez aucun avantage. Mais le simple fait de menacer d'une telle plainte peut parfois suffire et faire infléchir la position du supermarché. Ou empêcher que d'autres consommateurs ne connaissent la même mésaventure que vous.

7 LE MAGASIN EST-IL OBLIGÉ D'ACCEPTER MA PETITE MONNAIE ?

OUI NON



8 EST-IL OBLIGÉ D'ACCEPTER MES CHÈQUES-REPAS ÉLECTRONIQUES ?

OUI NON



9 ET MES ÉCO-CHÈQUES ?

OUI NON



12 LE MAGASIN A-T-IL LE DROIT D'EXIGER QUE J'OUVRE MON SAC ?

OUI NON



13 PEUT-IL REFUSER MES BONS DE RÉDUCTION ?

OUI NON



14 JE CASSE UNE BOUTEILLE JUSTE APRÈS AVOIR PAYÉ. EST-CE QUE JE PEUX ME FAIRE REMBOURSER ?

OUI NON



7. OUI si vous n'exagérez pas. Les pièces d'1 cent sont un paiement légal. Mais pas question d'exagérer : si vous remettez plus de 50 pièces au magasin, il a le droit de refuser. Si vous avez beaucoup de monnaie, mais que vous les triez et que vous les présentez au magasin dans un distributeur de pièces, il ne perdra pas de temps et sera plus conciliant. À noter également qu'au-delà de 3 000 euros, vous ne pouvez légalement plus payer en espèces.

8. OUI, car tous les magasins sont affiliés auprès d'une société émettrice de chèques-repas (Edenred, Monizze et Sodexo), mais uniquement pour payer des produits alimentaires. La plupart des commerces indiquent clairement quels autres moyens de paiement que le cash sont acceptés.

9. NON Accepter le paiement par éco-chèque est une démarche volontaire des supermarchés. Comme pour les chèques-repas, ils doivent être affiliés auprès d'une société comme Edenred, Monizze et Sodexo. Le fait que peu d'enseignes acceptent les éco-chèques (comme les chèques-cadeaux, d'ailleurs) s'explique par le fait que les frais administratifs sont très importants.

10. NON plus. Cependant la restriction concernant la carte de crédit doit être clairement affichée. Le paiement par carte engendre toujours des frais pour le commerçant. Ils sont répercutés sur le prix des produits. Cela explique sans doute pourquoi les grandes surfaces Colruyt et Albert Heijn ne les acceptent pas.

11. OUI vous pouvez exiger de payer le prix le plus bas. C'est le cas également quand plusieurs prix sont indiqués en rayon pour un seul et même produit. Il existe cependant une exception pleine de bon sens : quand il y a une erreur évidente, comme une bouteille de champagne de 30 euros proposée à 3 euros. De surcroît, le magasin ne peut pas non plus vendre à perte. S'il y a une différence entre le prix présenté dans un prospectus et celui du rayon, le commerçant peut être poursuivi en justice pour publicité mensongère.

S'il y a un conseil à donner, c'est d'essayer d'être attentif au prix indiqué lors du passage en caisse ou d'au moins bien vérifier votre ticket de caisse au magasin pour pouvoir faire corriger immédiatement toute erreur éventuelle.

10 MAIS MA VISA, IL EST BIEN OBLIGÉ DE L'ACCEPTER, NON ?

OUI NON



11 LE PRIX EN RAYON EST MOINS CHER QUE CE QU'ON ME RÉCLAME À LA CAISSE. PUIS-JE EXIGER LE PRIX LE PLUS BAS ?

OUI NON



15 DE RETOUR CHEZ MOI, JE CONSTATE UNE ERREUR SUR LE TICKET DE CAISSE. PUIS-JE EXIGER UNE CORRECTION ?

OUI NON



VOUS AVEZ PLUS DE 7 RÉPONSES CORRECTES

Pas question de vous faire avoir. Au supermarché comme ailleurs, vous connaissez les règles et les suivez. Cela vous permet généralement d'éviter les mauvaises surprises. Vous êtes donc à l'aise dans les rayons et à la caisse. Notre article vous aura probablement appris que les commerçants sont souvent plus ouverts à la discussion qu'il n'y paraît. Osez leur demander un geste en cas de problème, c'est souvent payant.

VOUS AVEZ MOINS DE 7 RÉPONSES CORRECTES

Le supermarché et vous, c'est de l'amour libre, sans attache, sans compte à rendre. Vous êtes adepte de la philosophie "Qui ne tente rien n'a rien" et vous avez bien raison la plupart du temps. Généralement, les commerçants sont assez souples afin de satisfaire au mieux leur clientèle. Après avoir lu notre article, gageons que vous aurez une meilleure connaissance de ce qui relève de vos droits... et de ce qui relève de gestes strictement commerciaux, et donc du bon vouloir des magasins.

12. NON même si un panneau indique que "La direction se réserve le droit d'examiner les sacs". Le contenu de votre sac relève de votre vie privée. Les seules personnes qui peuvent être autorisées à vous le faire présenter sont un officier de police judiciaire ou un agent d'un service de gardiennage autorisé par le SPF Intérieur. Et seulement s'il a constaté un vol. Les gardes classiques n'ont pas plus de droits que le magasin. Cependant si vous êtes sûr de votre bonne foi, il mieux vaut obtempérer.

13. NON le magasin ne peut pas refuser vos bons de réduction, à condition qu'ils mentionnent certaines informations afin que la direction sache à qui s'adresser pour obtenir le remboursement des réductions qu'il vous aura octroyées. Il s'agit des

coordonnées de la société émettrice, du montant de la réduction, des biens ou services qu'il faut acquérir pour pouvoir les utiliser, de la durée de validité et des points de vente.

14. NON Il n'y a aucune raison qui obligerait la direction à vous rembourser la bouteille. Elle peut toutefois vouloir faire un geste commercial.

15. NON Vous n'êtes clairement pas en position de force. Comment prouver que vous n'avez reçu qu'un paquet de biscuits alors qu'il est indiqué "deux" sur le ticket ? Mieux vaut toujours vérifier quand vous êtes encore au magasin. Ceci dit, comme pour le reste, vous pouvez toujours espérer tomber sur une direction conciliante. ■



Adoptez ou non le "sans contact"

Les banques ne cessent de vanter leur aspect pratique. Pourtant, ces cartes qu'il suffit d'approcher du terminal pour payer présentent encore des risques.

**Vous n'en voulez pas ?
Faites-le savoir à votre banque.**

Danièle Bovy, Sophie Fluyt et Koen Van Neck

Vous avez changé de carte de banque il y a peu et, que vous l'ayez remarqué ou non, un nouveau pictogramme y a peut-être fait son apparition. Il se présente sous forme de quatre petites ondes radio, et indique que votre carte est en mesure de réaliser des paiements sans contact (ce qu'on appelle aussi "tap & pay"). Par conséquent, la prochaine fois que vous ferez vos courses et que vous serez face à un terminal compatible affichant ces



Ce logo indique que des paiements sans contact sont possibles grâce à la technologie NFC (Near Field Communication).

4 mêmes ondes, vous pourrez simplement en approcher votre carte, et hop, le paiement sera exécuté. Pas besoin d'y insérer votre carte ni d'introduire votre pin, du moins si votre ticket ne dépasse pas 25 €. Le but : gagner quelques secondes au moment de payer.

Pas dans toutes les banques

Cette facilité de paiement est rendue possible grâce à une technologie appelée NFC. Ce qui signifie "Near Field Communication" (en français : communication en champ proche). En passant votre carte à proximité du terminal (en principe, à moins de dix centimètres), vous permettrez à la carte et au terminal (s'il peut réceptionner les ondes radio) de communiquer grâce à

POSSIBILITÉS DE PAIEMENT SANS CONTACT (fin juillet - situation en évolution)

Cartes de paiement			
Client chez :	Type de cartes	Désactivation ?	
BEOBANK	Cartes de débit et de crédit	Non. Nécessaire de commander une nouvelle carte sans fonction NFC.	
BNP PARIBAS FORTIS	Carte Hello Prepaid		
HELLO BANK			
ING	Carte de débit	Oui	
KBC-CBC	Cartes de débit et de crédit		
Applications pour smartphone			
Client chez :	Nom de l'app	Fonction de paiement	Désactivation ?
BELFIUS	Belfius Mobile	Bancontact, Maestro Mastercard / Visa	Oui
BNP PARIBAS FORTIS	Android Pay	Mastercard / Visa	
HELLO BANK			
FINTRO			

► cette technologie, et de réaliser ainsi la transaction.

C'est le même dispositif qui est utilisé pour certains titres de transport (type Mobib), cartes d'accès ou clés de voiture.

Les banques considèrent ce moyen de paiement comme une réelle avancée. Certaines offrent déjà cette possibilité à leurs clients, les autres sont en voie de le faire (notre tableau à la page précédente répertorie l'offre de chacune d'elles). On annonce, par ailleurs, que la quasi-totalité des terminaux seront capables de recevoir ce type de paiements en 2018.

Aussi avec votre smartphone

Le principal concurrent de ce nouveau type de carte est le smartphone avec lequel il est aussi possible d'effectuer des paiements sans contact à travers des applications telles qu'Android Pay, SEQR ou l'app Belfius Mobile, à condition que le téléphone soit équipé d'une puce NFC. La plupart des smartphones en circulation en sont dotés. Ils peuvent même "contenir" vos différentes cartes de paiement sous forme digitale. Certains de ces paiements

avec smartphone requièrent une connexion internet, d'autres pas.

Notez toutefois que les détenteurs d'iPhone devront encore patienter, car Apple refuse, pour le moment, de permettre à d'autres applications que les siennes d'accéder à la puce NFC.

À côté de cela, d'autres applications de paiement sur smartphone se développent. Elles vous permettent de scanner un code QR (code-barre contenant les informations de la transaction) à la caisse de votre magasin, et de confirmer la transaction en tapant votre code secret (pin) sur l'écran de votre téléphone. Nous ne considérons pas cela comme des paiements sans contact (même s'ils y sont parfois assimilés), mais bien comme des paiements mobiles, car ils nécessitent une confirmation ou une authentification de votre part (voir encadré).

3 grands risques existent

La règle est toujours la même : ce que l'on gagne en rapidité, en facilité, en convivialité, on le perd en sécurité. Comme vous perdez l'étape de

confirmation, vous perdez un certain contrôle de l'opération. Cela ne peut qu'offrir de nouvelles perspectives aux fraudeurs. Plusieurs risques existent.

Certains experts sont assez alarmistes et affirment qu'un escroc muni d'un appareil "lecteur" pourrait recueillir des données de votre carte et les utiliser pour effectuer des paiements. Du côté des banques, par contre, le discours est beaucoup plus rassurant quant à la sécurité de cette technologie. Le smartphone, quant à lui, comporterait moins de risques, car les données sensibles sont "tokenisées", c'est-à-dire cryptées et, a priori inutilisables si on les copie. De plus, il est possible d'éteindre la fonction NFC sur son téléphone quand on ne s'en sert pas. Le vol de données devient donc en principe impossible.

Autre type de risque : un voleur équipé d'un terminal portable pourrait effectuer des paiements à son profit, en touchant votre sac ou votre poche.

Enfin, en cas de perte ou de vol de votre carte, son nouveau détenteur pourrait faire de (petits) achats à votre compte sans avoir à connaître votre pin. Appelez dans ce cas Card Stop afin de bloquer votre carte. Toutefois, il semble que, même en la bloquant, il soit encore possible de l'utiliser rapidement après. La raison est que certains de ces paiements sans contact se font hors ligne, et que, dans ces cas, la carte ne "sait" pas encore, au moment du paiement, qu'elle a été bloquée. En cas de perte ou de vol de votre smartphone, faites de même pour bloquer votre app de paiement (Android Pay ou Bancontact). Pour l'app de Belfius, cela se fait via le PC banking ou le call center.

Faisons toutefois remarquer que dans les pays où ce mode de paiement est plus répandu, les chiffres concernant les fraudes ne sont pas inquiétants. Ils ne tiennent néanmoins pas compte des escroqueries réalisées au moyen des données récoltées grâce à la puce NFC.

Que pour de petits montants

Les banques ont évidemment pris quelques mesures de précaution en limitant les paiements sans contact à de faibles montants, généralement 25 €.

LES 3 APPLIS DE PAIEMENT MOBILE

Certaines applications pour smartphone permettent de faire des paiements, mais comme elles requièrent parfois une confirmation et une authentification, on parle plutôt de paiements mobiles, et non de paiements "sans contact".

Application Bancontact

Accessible à presque tous les titulaires d'une carte Bancontact. Possibilité d'envoyer de l'argent à un particulier, ou à un commerçant. Elle est parfois intégrée dans l'app de la banque elle-même. L'écran du bénéficiaire génère un code QR que le payeur scanne avec son smartphone. Ce dernier confirme ensuite le paiement avec son pin. Lorsque vous lirez ces lignes, l'app devrait également permettre les paiements sans contact.

Application Payconiq

Accessible à tous les titulaires d'un compte à vue, mais plus avantageux (possibilité de payer des montants plus élevés) pour les clients de Belfius, ING ou KBC (partenaires de l'app). Pour payer

en magasin, sélectionnez le commerçant dans l'app, indiquez le montant dû, et confirmez le paiement avec votre pin. Même chose pour payer ce que vous devez à un ami qui a aussi l'app, sans devoir connaître son numéro de compte, et ce, même à distance, car le mécanisme "caché" derrière cette application est un virement.

Application SEQR

Utilisable entre particuliers qui la téléchargent. Acceptée, entre autres, dans le groupe Colruyt. On peut scanner un code QR et confirmer par le pin, virer de l'argent à un ami qui a l'app sans devoir connaître son numéro de compte, et même payer "sans contact" en dessous de 20 €.

Vos réactions sur facebook



Que pensez-vous de ce mode de paiement ?

J'aime Commenter Partager

Michèle Je ne veux pas de ce type de paiement 😞. Je reste méfiante!
J'aime - Répondre

Christophe Totalement satisfait de ce mode de paiement rapide et pratique. Seul reproche : le plafond de 20 € par transaction; trop bas à mon goût.
J'aime - Répondre

François Très très réticent ! En informatique, rien n'est jamais certain, tout ce qui est fait, peut être défait.
J'aime - Répondre

Fabrice Sans contact ou sans pin, dès que possible avec ma carte de banque.
J'aime - Répondre

Elody Je trouve ça pratique. Un gain de temps (pour faire plein d'autres choses 😊) et surtout ne pas avoir peur que la personne derrière moi regarde mon code.
J'aime - Répondre

Carine Non, je suis contre 😞. J'estime également que l'on ne peut pas nous y obliger, encore moins payer pour ne pas l'avoir 😊
J'aime - Répondre

Frederic Sur ma nouvelle carte, cela m'a été imposé, mais je n'en veux pas!
J'aime - Répondre

En outre, après un certain nombre de transactions (ou un certain montant total) payées sans contact, il est demandé de composer le pin, afin de s'assurer de votre identité. C'est bien entendu parce que les banques craignent les failles qu'elles introduisent ces mesures. Les "protections" qu'elles vous accordent ne visent donc pas à rendre l'usage de votre carte impossible par quelqu'un d'autre que vous, mais empêchent simplement les escrocs de vider votre compte.

Si des paiements ont lieu sans l'autorisation du consommateur, il ne devra assumer qu'un maximum de 150 € de pertes, et ce jusqu'au blocage de la carte. Par conséquent, si un escroc effectue rapidement des paiements sans contact avec une carte volée ou perdue, le titulaire perdra vraisemblablement les montants utilisés. Certaines banques offrent cependant de meilleures protections. C'est le cas de ING et KBC-CBC chez qui le client (sauf fraude ou négligence grave de sa part) ne sera pas responsable si des transactions ont été effectuées sans pin.

PLUS D'INFO



Besoin d'aide ?

Test Connect vous aide à installer ces applications de paiement sur votre smartphone, et vous explique comment les utiliser.

Et si je n'en veux pas ?

Même si de réels progrès ont été accomplis ces dernières années, il reste encore du travail afin de renforcer la sécurité de ces cartes. C'est pour cela que nous estimons qu'il est indispensable que vous restiez libre de disposer de cette technologie ou non.

Pour ce qui est de votre portable, pas de problème, il vous suffit de désactiver la fonction NFC.

Pour ce qui est des cartes, nous considérons que vous pouvez exiger de votre banque qu'elle vous fournisse une carte sans puce NFC, ou qu'elle la désactive à votre demande sans frais. Certaines banques nous ont affirmé cela possible sur simple demande (en contactant le call center, par exemple). D'autres incitent à une désactivation via le site internet ou l'application de la banque. Pour certaines, il vous faudra demander la réédition d'une nouvelle carte dépourvue de la fonctionnalité NFC, ce qui pourrait engendrer les frais d'une nouvelle carte. Quelle que soit la marche à suivre, nous insistons pour qu'elle soit tout à fait gratuite.

Restez prudent

Puisque les banques envoient de plus en plus souvent à leurs clients des cartes équipées d'une puce NFC lors de leur renouvellement, il pourrait être utile qu'elles indiquent sur les extraits de compte si un paiement a été effectué sans contact, ou non, afin que vous puissiez contrôler les dépenses effectuées de cette manière, et vérifier qu'il n'y a pas eu de mouvements d'argent anormaux.

Autre précaution : vous pouvez vous munir d'un étui de protection pour cartes bancaires qui fait office de cage de Faraday. Il isole ainsi la carte des ondes radio. Sachez qu'emballer tout simplement votre carte dans de l'aluminium la protège également. Nous avons fait le test : les deux stratagèmes fonctionnent. Ils apaiseront peut-être votre esprit si vous souhaitez profiter de cette fonctionnalité, tout en vous protégeant contre le risque de piratage. Nous restons, en tout cas, vigilants quant à l'évolution de cette technologie. ■

Fonds de placement: ne

Frais d'entrée, de gestion, de sortie... Acheter un fonds de placement permet d'investir facilement en Bourse, mais implique une série de frais. La preuve avec cet exemple, qui démontre qu'à fonds identique, ces frais peuvent être jusqu'à 15 fois plus élevés selon l'intermédiaire choisi !

L'avantage d'investir dans un fonds est qu'une équipe spécialisée se charge à votre place d'investir en Bourse. Mais ce service a bien entendu un coût. Très variable selon le fonds, mais également selon l'intermédiaire (banque, banque en ligne, courtier d'assurance...) que vous aurez choisi. Or, n'oublions pas que c'est dans votre portefeuille qu'est puisée la différence !

Pour vous en expliquer les mécanismes et les conséquences, nous avons choisi Carmignac Patrimoine A EUR, un fonds mixte (actions et obligations) très connu des investisseurs et donc disponible quasiment partout. Ensuite, nous avons comparé les frais demandés auprès des intermédiaires les plus courants (seule ING manque à l'appel puisque la banque est la seule à ne pas proposer ce fonds).

LES FRAIS D'ENTRÉE

Ce sont les frais réclamés par votre banque quand vous achetez des parts d'un fonds de placement. Vous ne les payez qu'une seule fois et vous pouvez les négocier.

- Auprès des grandes banques : de 1 à 3 %
- Auprès des banques spécialisées dans l'investissement en ligne : de 0 % à une dizaine d'euros forfaitaires.
- Auprès des assureurs (et de leurs courtiers), qui commercialisent aussi des fonds, à travers ce qu'on appelle des contrats d'assurance-vie de la branche 23: jusqu'à 6 ou 7 %.

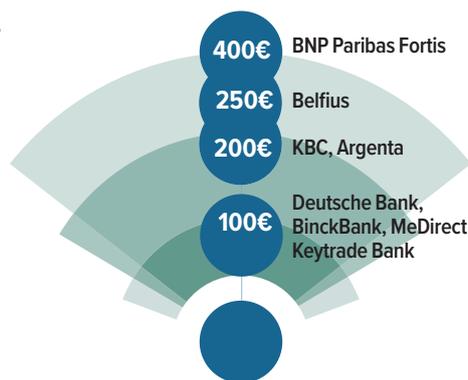
Le fonds Carmignac réclame des frais d'entrée de 1% minimum. Vous ne paierez pas moins cher, même auprès des banques où la gratuité est habituellement de mise.

LES FRAIS DE GESTION

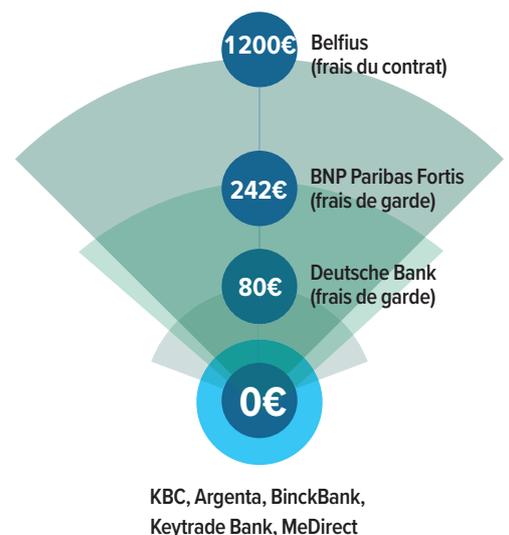
Les fonds sont gérés par une équipe de spécialistes. C'est donc elle et non la banque qui fixe les frais qui en découlent (1,79% pour le fonds Carmignac), mais cette dernière perçoit une commission.

- Pour les fonds de type "trackers", assez simples à gérer : 0,50 %/an tout au plus.
- Auprès des banques pour les fonds plus actifs : de 0,75 % à 2 %/an. Certaines banques réclament en outre des frais de garde pour conserver vos fonds en compte-titres.
- Auprès des assureurs : les mêmes frais de base, plus un supplément pour la gestion du contrat d'assurance-vie. Donc : de 0,75 à 2 %/an + de 0,75 à 1,5 %/an. Sauf les frais de garde, que vous payez directement de votre poche, tous ces frais (non négociables) sont prélevés annuellement de la valeur de votre fonds et peuvent donc – s'ils sont élevés – grever leur rendement.

POUR 10 000 € INVESTIS, VOUS PAIEREZ :



FRAIS TOTAUX APRÈS 10 ANS* :



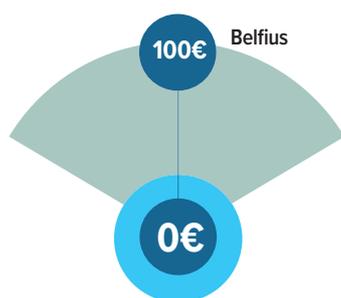
* Total des frais récurrents prélevés en plus des frais de gestion annuels du fonds de Carmignac.

payez plus trop cher !

LES FRAIS DE SORTIE

- Auprès des banques : en général aucun frais.
- Auprès des assureurs : jusqu'à 5 % si vous sortez au cours des premières années suivant votre investissement. Ces frais sont dégressifs et retombent même à 0 % après cinq ans, mais pas toujours... Chez Belfius, par exemple, vous devrez payer des frais de sortie : 5 % la première année, 4 % la suivante et ainsi de suite jusqu'à 1 % à partir de la cinquième année.

APRÈS 10 ANS, VOUS PAIEREZ :

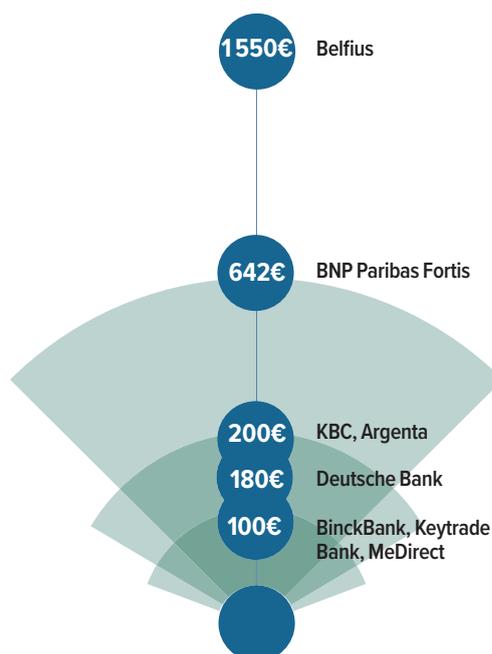


BNP Paribas Fortis, KBC, Argenta,
Deutsche Bank, BinckBank,
Keytrade Bank, MeDirect

RÉSULTAT FINAL

Le même fonds **Carmignac Patrimoine A EUR**, le même investissement de 10 000 € à la base et la même durée (revente après 10 ans) mais un écart de frais de 1 à 15 entre les banques les moins chères et la banque la plus chère, en l'occurrence ici Belfius. Bien sûr, il ne s'agit ici que d'un exemple pour un fonds. Pour d'autres, Belfius peut être moins cher. Cependant, on constate que c'est souvent auprès des mêmes banques (MeDirect, Keytrade Bank, BinckBank et Deutsche Bank) que les frais sont les moins élevés. Et, plus important, c'est dans ces banques que l'offre de fonds est la plus large, ce qui augmente vos chances d'accéder à un produit performant. On constate aussi que les fonds d'assurance de la branche 23 réclament en général des frais bien plus élevés que les fonds des banques.

FRAIS TOTAUX APRÈS 10 ANS :



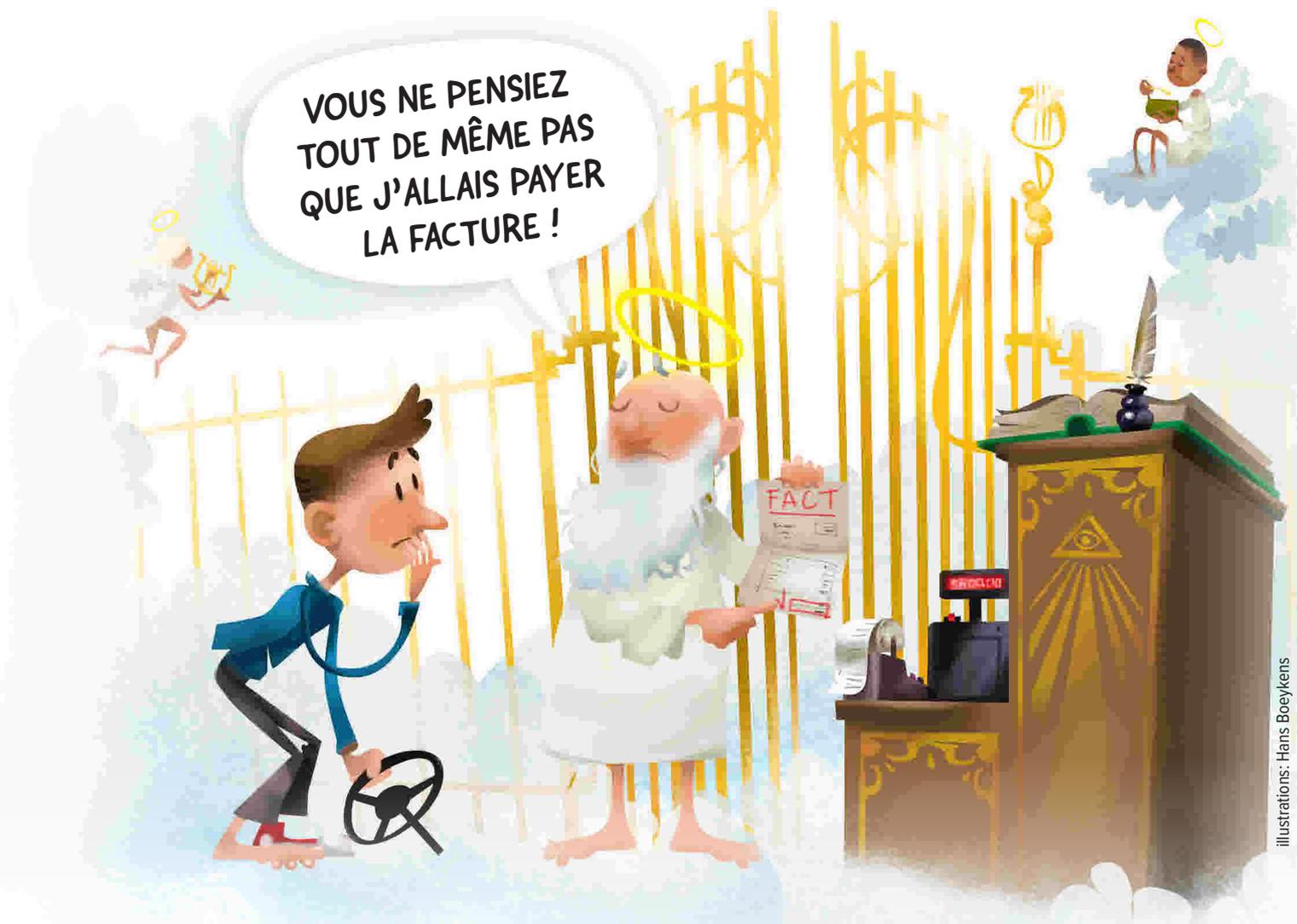
NOS CONSEILS

TROUVEZ LES MOINS CHERS

- Sur le site de Test Achats invest (www.testachats.be/invest) vous trouverez où acheter aux meilleures conditions quelque 2 500 fonds de placement.

- Si vous optez pour un fonds d'assurance, vous bénéficierez de conditions préférentielles, en tant qu'abonné à Test Achats, auprès des courtiers DefA Finance (www.defa.be) et VDV Conseil (www.vdvconseil.be). Les tarifs que proposent ces deux courtiers peuvent aussi servir comme base de négociation avec votre courtier habituel.

- Test Achats invest vous aide également à sélectionner les fonds les plus prometteurs, tenant compte, entre autres, des frais qu'ils réclament.



Partir tranquille

L'assurance obsèques permet de libérer les proches d'un fardeau financier. Les primes varient considérablement, voici comment économiser plus d'un millier d'euros.

Michel Declercq et Yves Evenepoel

A qui s'adresse-t-elle ? C'est la première question qui vient à l'esprit lorsqu'on parle assurances obsèques. En contrepartie des primes versées, ce type de contrat prévoit, lors du décès de l'assuré, le versement d'un capital à un bénéficiaire en vue de financer les funérailles. Qui cela peut-il intéresser ? D'abord ceux qui estiment que le coût de leurs funérailles sera difficilement supportable pour le conjoint survivant ou les héritiers. A l'image d'un mariage,

ce coût peut considérablement varier; il dépasse souvent les 5 000 € mais peut grimper beaucoup plus haut. Cette assurance s'envisage parfois au regard de la situation familiale. Pensons par exemple aux familles recomposées; le partenaire non marié du défunt souhaite organiser les funérailles, alors que ce sont les enfants d'une union précédente qui héritent. Plus largement, l'assurance obsèques séduira ceux qui ne souhaitent pas embêter leurs proches avec "ça" et organiser leur "départ" comme ils l'entendent.

Les autres ? Ils peuvent s'en passer. D'autant plus s'ils bénéficient d'une assurance-groupe prévoyant le versement d'une somme d'argent, parfois rondelette, en cas de décès avant l'âge de la pension. Ou, dans le même ordre d'idée, s'ils sont fonctionnaires pensionnés et que le conjoint survivant ou les héritiers en ligne droite toucheront une indemnité de funérailles égale au montant brut de la dernière mensualité de la pension de

retraite plafonnée à 2 641,88 € au 1er janvier 2017.

Limitations et exclusions

Attention : on peut vouloir souscrire une assurance obsèques et ne pas pouvoir le faire. La plupart des assureurs limitent l'âge d'accès (75 ans par exemple). Chez d'autres, il faut préalablement rentrer une déclaration de bonne santé ou, exceptionnellement, remplir un questionnaire médical. Par ailleurs, un délai d'attente peut exister, pendant lequel n'est versée qu'une indemnisation limitée, voire aucune. Enfin, rayon exclusions, il y a des causes de décès pour lesquelles l'assureur refusera de verser le capital. Par exemple un suicide dans la première année suivant la souscription de la police.

Ceci posé, entrons dans le vif du sujet. Vous souhaitez souscrire une assurance obsèques. Mais quelle formule et quel assureur choisir, sachant que les montants des primes varient considérablement ?

Première question à se poser : prime

unique ou primes annuelles ? Le montant de la prime unique est en principe inférieur au capital assuré. Ainsi, pour assurer 6 000 €, un homme de 55 ans paie 5 537 € chez KBC/CBC Assurances, mais 4 184 € seulement pour un contrat Funalia. Revers de la médaille : la prime unique sous-entend le versement de plusieurs milliers d'euros en une fois. Si l'assuré décède quelques années après la souscription, c'est pas de chance. Il aurait mieux fait d'opter pour des primes annuelles sur 10, 15 ou 25 ans. Un long terme de paiements intéressera ceux qui souhaitent une prime annuelle la moins onéreuse. Mais s'ils sont toujours en vie après le terme des paiements, ils auront souvent payé au final davantage que le capital qui sera versé à leur décès. Chez Corona Direct, un homme de 55 ans peut par exemple assurer 3 000 € pour 181 € par an, à payer toute sa vie. A 80 ans, il aura payé au total 4 525 €, soit 50 % de plus que le capital assuré. S'il était mort deux ans après la signature du contrat, il n'aurait payé que 362 €. Au final, les formules de paiement sur 10 ou 15 ans offrent un bon compromis entre prime unique et primes à vie.

Attention : contrairement aux autres assureurs, DELA ne garantit pas le montant des primes. Autrement dit, DELA se réserve le droit de les augmenter durant la période couverte. Mais cela ne peut intervenir que dans le cadre d'une révision générale de la police et pour des motifs fondés, par exemple une baisse structurelle des taux d'intérêt.

L'assurance obsèques permet, en de rares occasions, de bénéficier d'un avantage fiscal. Ceci n'est possible que via un contrat conclu chez Corona Direct. Mais, même en tenant compte de cet avantage, cette assurance se révèle bien souvent plus chère que les choix les plus avantageux.

Des "plus" pour vous appâter

Pour attirer le client, les compagnies offrent parfois des extras : un bonus (ou participation financière) qui n'est jamais garanti, une couverture étendue aux enfants, les frais de rapatriement de la dépouille... Tout ceci rend difficile la comparaison entre polices. D'autant que peut s'y ajouter une indexation

TABLEAU COMPARATIF DES PRIMES

Hypothèse de départ : le preneur d'assurance a 55 ans. En règle générale, plus l'assuré est âgé, plus les primes sont élevées. Plus le capital assuré est important, plus les primes sont élevées. Plus les primes sont étalées dans le temps, moins elles sont élevées. Tarifs valables au 1er juin 2017.

Société et contrat	Capital assuré en euros	Primes annuelles en euros		Prime unique en euros
		Sur 10 ans	Les plus étalées dans le temps	
AG Funalia	3 000	253	146	2 092
	6 000	506	293	
	9 000	759	439	
AGALIS Funalia	3 000	253	146	2 092
	6 000	506	293	
	9 000	759	439	
CORONA DIRECT Assurance funérailles	3 000	334	181	2 715
	6 000	643	337	
	9 000	951	493	
DELA Plan de prévoyance obsèques	3 000	293	158	2 409
	6 000	586	316	
	9 000	878	474	
KBC/CBC ASSURANCES Assurance obsèques	6 000	-	461	5 537
	9 000	-	688	

COMBIEN ÇA COÛTE ?

Frais indicatifs pour des funérailles standard

Standard, mais complètes. Ces frais peuvent être réduits en supprimant l'un ou l'autre poste ou en faisant dans la sobriété. Mais ils peuvent être (bien) plus importants si l'on opte pour des obsèques haut de gamme. En outre, ils varient en fonction du lieu des funérailles et de l'entreprise de pompes funèbres.



Services de base
(démarches administratives, enlèvement du corps, soins et mise en bière)
1200 €



Communication
(faire-part, avis nécrologique, images souvenir, remerciements)
800 €



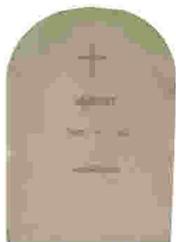
Cérémonie
(église, corbillard, fleurs, encadrement par maître de cérémonie et porteurs)
1200 €



Enterrement
(cercueil compris)
1600 €



Concession
400 €



Pierre tombale
2000 €



Réception
(avec boissons et gâteaux ou sandwiches)
1000 €

Total:
8200 €

Source : DELA

► des primes et du capital. Elle est obligatoire et automatique (sauf pour la prime unique) pour un contrat Funalia, facultative chez Corona, DELA et KBC/CBC Assurances (sauf, ici aussi, pour la prime unique). Et peut avoir de sérieuses conséquences. Si une personne de 55 ans qui a choisi un capital initial de 6 000 € décède à 80 ans, elle aura payé chez DELA environ 3 000 € de plus que pour un contrat Funalia si le capital est indexé de 2% chaque année (il s'agit là d'un pourcentage fictif car l'indexation est liée à l'indice des prix à la consommation). Ce calcul ne tient pas compte des éventuels bonus, lesquels ne sont jamais garantis, et part de l'hypothèse de primes les plus étalées dans le temps.

Autre question à se poser : quel capital dois-je assurer ? La meilleure manière d'y répondre est de demander un devis à

une entreprise de pompes funèbres pour l'organisation de funérailles telles que souhaitées. En comparant les offres, il apparaît que Funalia affiche souvent les primes les plus basses. Sans formalités médicales, mais avec un délai d'attente si le décès survient après maladie (vous ne serez assuré à 100 % qu'après deux ans). Notre conseil : demandez une offre à différents assureurs, en commençant par le contrat Funalia, notre Maître-Achat, proposé par AG et Agalis.

Pompes funèbres bénéficiaires

Le bénéficiaire d'une assurance obsèques peut être un proche ou une société de pompes funèbres. Dans le cadre d'un contrat Funalia, ce doit être une société. A la souscription, le client peut la désigner nommément ou rester dans la vague en indiquant simplement que le bénéficiaire

sera l'entrepreneur qui procédera aux obsèques. Le contrat Funalia prévoit aussi que ce dernier ne peut accepter le bénéfice. Le preneur d'assurance pourra donc à tout moment désigner une autre société bénéficiaire, par exemple suite à un déménagement.

Il y a des avantages à désigner comme bénéficiaire un entrepreneur de pompes funèbres. Le preneur d'assurance est certain que le capital sera bien affecté au paiement des factures funéraires (le solde éventuel va à la succession). Mieux encore : il peut faire enregistrer ses volontés à la commune avec la certitude qu'elles seront exaucées puisqu'à son décès, le fonctionnaire, sur questionnement de l'entrepreneur, vérifiera s'il y a eu ou non dépôt de volontés par le défunt.

L'assurance de partir tranquille... ■

CARTES DE CRÉDIT CLASSIQUES

Vous trouverez sur notre site un comparateur grâce auquel vous pourrez trouver la carte de crédit la moins chère et la plus adaptée à votre profil d'utilisation. Nous y répondons aussi à vos questions les plus fréquentes.

Argenta Mastercard	Deutsche Bank db Titanium Card	Keytrade Bank Visa Classic
0 € par an	0 € par an	0 € par an

Frais de base + coût des opérations courantes sur une base annuelle pour un utilisateur moyen.

www.testachats.be/comparercartecredit

PRÊTS HYPOTHÉCAIRES

Vous trouverez sur notre site web une actualisation des tarifs les plus bas pratiqués pour le prêt hypothécaire que vous cherchez. Négociez sur cette base auprès de plusieurs organismes de crédit pour obtenir mieux, et ensuite, en tant que client fidèle, auprès de votre propre banquier.

Prêts hypothécaires taux fixe - 25 000 € - quotité de 80 %

Institutions/courtier	Durée	Taux d'intérêt	Taux sans conditions?	Par mois
KEYTRADE BANK	10 ans	1,35 %	non	222,74 €
		1,41 %	oui	223,39 €
	15 ans	1,71 %	non	157,41 €
		1,77 %	oui	158,08 €
	20 ans	1,93 %	non	124,44 €
		1,99 %	oui	126,14 €

www.testachats.be/comparertauxhypothecaire

CRÉDIT À LA CONSOMMATION

Vous trouverez sur notre site les tarifs Maîtres-Achats actualisés pour un financement auto auprès des banques.

N'hésitez pas à utiliser ces tarifs comme base de négociation auprès d'autres banques et vendeurs.

Financement voiture neuve / 15 000 € – 48 mois

Institutions	Taux annuel effectif global	Taux sans conditions?	Par mois
BEOBANK	1,29 %	oui	320,75 €

Financement voiture d'occasion/ 7 001 € – 36 mois

Institutions	Taux annuel effectif global	Taux sans conditions?	Par mois
BANQUE CPH	2,89 %	oui	203,14 €
CBC	3,45 %		204,82 €

www.testachats.be/comparerfinancementauto

ASSURANCES-ÉPARGNE

Idéal pour un placement sans risque pour 8 ans au moins. Nos abonnés payent moins de frais d'entrée auprès de AFER Europe que d'autres clients (attention: il n'est plus possible de conclure un nouveau contrat).

Ils payent aussi moins de frais d'entrée pour le contrat de Generali s'ils signent via DefA Finance ou VDV Conseil. Nous déconseillons de payer plus de 1% de frais d'entrée. Négociez donc, le cas échéant.

Institution et produit (1)	Taux minium garanti	Rendement en 2016
Intéressant		
FEDERALE Vita Invest Dynamic	0 %	2,10 %
GENERALI Self Life Dynamico (2)	0,01 %	2,10 %
Si vous avez déjà un contrat		
AFER EUROPE+ Fonds garanti	0,375 %	2,65 %
Integrale (786)	0,75 %	2,50 %

(1) Protection légale jusqu'à 100 000 € par personne et par institution (70 000 € chez Afer).

(2) Uniquement pour une épargne régulière. Age limite de souscription : 65 ans. La participation bénéficiaire est octroyée si vous versez au moins 450 € par an ou disposez d'au moins 12 500 € en compte.

TROUBLES DE VOISINAGE

Des branches qui peuvent vivre



Lucy Elliott

Un couple a un problème avec un érable situé sur le terrain du voisin. Les branches pendent au-dessus de leur propriété et représentent selon eux une véritable épine dans l'œil. Elles pourraient en outre casser en cas de vents trop violents, ce qui n'est pas de nature à les rassurer. Ils ont déjà demandé à plusieurs reprises au voisin de couper les branches, mais celui-ci refuse : l'arbre a plus de 70 ans et perdrait toute sa vitalité.

Le conflit s'envenime et le différend atterrit devant le juge de paix qui se rend sur place. Que constate-t-il ? Que l'arbre respecte la distance minimale requise par la loi, est en bon état et ne représente aucun danger. Il ne prend pas la lumière des voisins et les branches pendent sur environ 2 m au-dessus de leur propriété. La quantité de feuilles qui tombent dans leur propriété est négligeable. Il conclut que le couple ne

GARANTIE

Pas de cheveux gras dans le fauteuil ?

Monsieur F. a acheté un fauteuil relax électrique en cuir. Après quelque temps, une grande tache apparaît à un endroit bien précis sur le dossier.

Comme le fauteuil est encore sous garantie, il s'adresse au magasin où il l'a acheté. Selon le vendeur, le problème est dû à une utilisation anormale du fauteuil et plus particulièrement à un excès de sébum dans le chef d'une personne prenant place régulièrement dans le fauteuil. Autrement dit : une personne aux cheveux gras s'assoit régulièrement à cette place. Le vendeur propose de faire réaliser une nouvelle housse en cuir, mais aux frais de F. puisqu'il n'est pas disposé à effectuer la réparation sous garantie.

F. n'est pas d'accord : la garantie doit jouer car il ne pense pas avoir utilisé le fauteuil de manière anormale, bien au contraire. Un fauteuil doit quand même pouvoir résister à un utilisateur qui a les cheveux gras...

Le vendeur refuse toutefois de céder et F. décide dès lors de le citer devant le juge de paix. Il exige une réparation du fauteuil aux frais du vendeur, avec une astreinte par semaine de retard.

Le juge constate en premier lieu que la période de garantie légale de deux ans

pour le fauteuil relax n'est pas encore expirée.

Les explications du vendeur ne le convainquent guère. F. n'a pas utilisé le fauteuil d'une manière imprévisible, inadaptée ou incorrecte. C'est au contraire le fauteuil qui est au cœur du problème. Un fauteuil doit pouvoir accueillir un utilisateur pendant plusieurs heures par jour. Si un certain type de cuir destiné à un fauteuil se décolore ou se détériore parce qu'une personne aux cheveux gras y prend place, c'est que la qualité du cuir n'est pas adaptée à une utilisation normale du fauteuil.

Dans ces conditions, le juge condamne le vendeur à réparer le fauteuil relax à ses frais ou à en fournir un nouveau, sous peine d'une astreinte de 25 € par semaine de retard.

● *Justice de paix de Fléron, 6/1/2016, dans Journal des Juges de Paix, 2016, p. 449*

LA GARANTIE LÉGALE NE S'APPLIQUE PAS EN CAS D'UTILISATION ANORMALE

subit aucun désagrément particulier du fait des branches et il n'est donc certainement pas question de troubles anormaux de voisinage.

Certes, le Code rural stipule ce qui suit : "Celui sur la propriété duquel avancent les branches des arbres du voisin peut contraindre celui-ci à couper ces branches." Mais il est aussi indéniable que le fait de tailler le vieil arbre le défigurera irrémédiablement et le privera de toute sa vitalité. Couper les branches n'apportera du reste aucun avantage au couple. Et le fait que l'arbre perde sa vitalité pourrait à terme constituer un danger. Le juge rejette donc la demande du couple, estimant qu'il commet un abus de droit en exigeant que le voisin élague l'érable.

● *Justice de paix de Furnes-Nieuport, 7/4/2015, dans Tijdschrift van de Vrederechters, 2017, p. 202*

DISCRIMINATION

La famille comme motif de refus

Monsieur W. cherche un emploi et tombe sur l'annonce de la société X pour un infographiste. Il décide de poser sa candidature et envoie son CV.

Le jour même, il reçoit un mail de l'employeur avec un non ferme : "Comme vous êtes de la famille de l'imprimerie W., vous ne serez jamais engagé chez moi, ce sont des gens malhonnêtes. L'honnêteté d'une famille et d'un nom se juge à tous ses membres."

W. est furieux. Il s'estime victime de discrimination et exige un dédommagement de l'employeur mais fait chou blanc. Ne se laissant pas démonter, il soumet l'affaire au tribunal.

Le juge renvoie à la législation

RÈGLEMENT ALTERNATIF DES LITIGES

Un procès au tribunal suppose souvent une longue procédure à la fois complexe et coûteuse. Faire appel à une commission de litiges est plus rapide, plus simple et moins cher.

Une blague lourde de conséquences

Avec son amie, madame R. a réservé une semaine de vacances en Italie auprès d'un tour-opérateur. Problème, lorsqu'on lui demande d'ouvrir son sac de voyage à l'aéroport de Zaventem, elle répond sur le ton de la plaisanterie qu'elle y a caché trois bombes...

Cela se déroule en juin 2016, soit quelques mois à peine après les attentats du 22 mars à l'aéroport et à Bruxelles. Ça ne rate pas : l'agent de sécurité prend son sac pour un contrôle plus approfondi et R. est interrogée par la police qui ne trouve bien sûr rien de suspect ni d'interdit.

Par miracle, R. arrive juste à temps à la porte d'embarquement mais... la compagnie aérienne refuse son accès à l'avion. Elle n'a donc pas d'autre solution que de rentrer à la maison avec son amie.

Après toutes ces péripéties, R. décide d'exiger un dédommagement tant de l'agence de voyages que du tour-opérateur.

Mais tous les deux lui rétorquent qu'elle

est la seule responsable du préjudice. Sur ce, R. introduit une procédure devant la Commission de Litiges Voyages. Les arbitres considèrent toutefois son comportement particulièrement inapproprié et comprennent que le personnel de la compagnie aérienne ait pu ressentir une menace et un danger.

Ils renvoient aussi aux conditions de transport de la compagnie aérienne qui stipulent que la compagnie a le droit de refuser sur un vol des passagers qui se comportent de manière risquée et peuvent représenter un danger pour la sécurité.

Le dossier de R. ne comporte du reste aucune indication ou preuve du fait que l'agence de voyages ou le tour-opérateur aurait commis une quelconque erreur.

Dans ces conditions, la demande de R. est déclarée non fondée et rejetée dans son intégralité.

● *Commission de Litiges Voyages, 20/04/2017, non publié ; www.clv-gr.be*

antidiscrimination qui protège 13 critères, dont la naissance et l'origine sociale. Toute distinction directe sur la base d'un des critères protégés représente une discrimination directe, à moins que cette distinction directe ne soit objectivement justifiée par un but légitime et pourvu que les moyens de réaliser cet objectif soient appropriés et nécessaires. Dans les relations de travail, pareille distinction directe peut être exceptionnellement justifiée par des exigences professionnelles essentielles et déterminantes selon la loi, mais uniquement sur la base de l'âge,

de l'orientation sexuelle, des convictions religieuses ou philosophiques ou d'un handicap. Pas sur la base de la naissance ou de l'origine sociale donc. Dans le cas de W., l'employeur n'a même pas daigné considérer sa candidature pour la seule et unique raison qu'il appartenait à une famille déterminée. Il s'agit donc certainement d'une discrimination directe. Le juge accorde dès lors un dédommagement à W.

● *Tribunal du travail de Liège, 10/11/2016, dans : Revue de Jurisprudence de Liège, Mons et Bruxelles, 2017/16, p. 770*



Alex Dreesen

LIVRAISON

Le vendeur doit savoir ce qu'il fait

Natacha Vandepontseele de Parike : "J'avais commandé une montre sur le site 1dayfly.nl. Or, je n'en ai pas reçu une, mais deux. Le vendeur m'a demandé par mail de lui renvoyer la deuxième, à ses frais. Il a énuméré toute une série de conditions à respecter. Par exemple, on ne devait pas pouvoir voir que la montre avait déjà été portée. Plutôt difficile. Mais est-ce que je dois vraiment la renvoyer ?"

LA RÉPONSE DE NOTRE EXPERT

Non, vous n'êtes pas du tout tenue de donner suite à cette exigence. D'un point de vue légal, le vendeur n'a aucun argument à faire valoir. Il a en effet livré un produit que vous n'aviez pas demandé. Vous n'avez commandé qu'une seule montre, et ce n'est pas de votre faute si le vendeur vous en a finalement fourni deux. Vous pouvez toujours lui indiquer que la montre est à sa disposition et qu'il peut venir la chercher chez vous.

Même si vous conservez finalement la deuxième montre, vous n'avez certainement rien à payer. D.D.

Chers, les bagages en soute !

Monsieur B. de La Louvière réserve sur le site suédois Gotogate deux billets aller-retour sur la ligne Bruxelles-Trapani exploitée par Ryanair. Comme les bagages en soute ne sont pas compris dans le prix, il coche la case indiquant qu'il souhaite faire enregistrer ses bagages. Il paie pour cela un supplément de 176 € (15 kg par personne et par vol).

La veille de son départ, il découvre, en s'enregistrant sur le site de Ryanair, que sa réservation ne comprend pas les bagages en soute. Il demande à Gotogate de rectifier, mais en vain. Sur ce, il contacte Ryanair, qui ne trouve aucune trace d'une telle réservation. Si monsieur

B. veut faire enregistrer ses bagages, il doit payer 80 € en plus (20 € par pièce et par vol). Il s'exécute, car le temps presse. Apparemment, le site de réservation Gotogate avait omis de transmettre à Ryanair la réservation pour les bagages en soute, mais il avait en plus facturé un supplément de 96 €. Une bien jolie commission...

Monsieur B. décide de ne pas en rester là. Il saisit le CEC Belgique, qui demande à son homologue suédois de rappeler Gotogate à l'ordre. Chose faite : grâce à l'intervention du CEC, monsieur B. récupère les 176 € litigieux.



Aide et conseil pour
les consommateurs
en Europe

ECC-Net
Belgium

PLUS D'INFOS :
www.cecbelgique.be

RÉSERVATION EN LIGNE

L'hôtel annule et invoque la carte de crédit

A. B. de Liège : "J'avais réservé un hôtel à Valence sur le site booking.com. J'ai dû introduire les données de ma carte de crédit, mais il était prévu que je ne paierais qu'une fois sur place à l'hôtel. Cela me convenait, car j'ai une carte de crédit prépayée que je ne recharge qu'en cas de besoin. Peu avant mon départ, j'ai découvert dans mon dossier de pourriels deux messages de Booking. L'un d'eux m'annonçait que la réservation avait été annulée car on n'avait pas pu débiter ma carte de crédit. Ce n'est pourtant pas ce qui avait été convenu avec l'hôtel !"

LA RÉPONSE DE NOTRE EXPERT

Le problème ne se situe pas tant du côté de l'hôtel que des conditions générales de booking.com, qui ne sont pas claires. Il s'agit sans nul doute d'une réservation ferme : vous étiez obligé de payer la chambre, même si vous ne vous présentiez pas. Quand une telle réservation doit être payée à l'avance, l'hôtel est sûr d'avoir son argent. Mais lorsque le paiement doit être effectué sur place, comme dans votre cas, l'hôtel cherche à avoir une autre garantie. Il effectue alors une pré-autorisation sur la carte de crédit, ce qui ne pose aucun problème puisque vous avez dû remplir les données de votre carte de crédit sur le site de réservation. L'hôtel bloque ainsi temporairement un montant sur la carte, même s'il n'est pas sûr que vous utilisiez au final celle-ci comme moyen de paiement. Le seul et unique but est de s'assurer que le montant dû pourra bien être payé. La somme n'est pas vraiment débitée au moment même, elle est seulement retenue jusqu'au moment convenu du paiement.

Il y a toutefois un pépin pour l'hôtel si, lors de cette pré-autorisation, il s'avère que la carte n'est pas suffisamment approvisionnée, comme dans votre cas. Vous êtes alors averti



par mail, mais ici, vous ne l'avez pas vu à temps. Cela explique en tout cas pourquoi l'hôtel a décidé d'annuler la réservation. Auriez-vous pu le savoir ? À strictement parler, oui. Cela figure dans les conditions générales de Booking. Enfin, à peu près, car la formulation est ambiguë. Ou alors, vous auriez dû prendre la peine de faire défiler le texte de la description de l'hôtel jusque tout en bas, où les modes de paiement acceptés sont indiqués : si vous placez le curseur sur l'icône représentant la carte de crédit, un texte vous avertit que l'hôtel se réserve le droit de retenir temporairement un montant sur la carte. Votre carte prépayée n'est pas en cause. Le problème aurait été le même si vous aviez déjà effectué beaucoup de dépenses sur une carte de crédit ordinaire et si vous aviez (presque) atteint votre limite d'utilisation pour ce mois-là. D.B.

VOYAGE

Annuler coûte cher

P. T. de Tessengerlo : "J'avais réservé un voyage de courte durée chez Sunjets. Mais à peine huit jours plus tard, je l'ai annulé parce que je me suis rendu compte que je ne pouvais pas prendre de vacances pendant cette période. Pour moi, ce n'était pas un problème, puisque la date de départ n'était que quatre mois plus tard. Mais j'ai quand même dû payer 163 €. Est-ce légal ?"



Anne Moriau
juriste

C'est dommage, mais vous auriez mieux fait de vérifier si vous pouviez prendre congé avant de réserver le voyage.

En effet, il n'y a pas de délai de rétractation pour les voyages, même si la réservation est effectuée en ligne, comme c'est le cas, par définition, chez Sunjets. La réservation faite, vous êtes lié par le contrat. Celui-ci mentionne le montant des frais d'annulation. L'élément déterminant n'est pas la durée du voyage, mais la période qui reste avant la date de départ : plus cette date approche, plus la somme que vous pourrez récupérer sur votre avance sera faible (en général, les frais d'annulation augmentent et s'élèvent à 100 % en cas d'annulation le jour même du départ).

PRIX DEMANDÉ

Le plus offrant l'emporte

P. D. V. de Zottegem : "Nous avons trouvé, sur le site d'un agent immobilier, une maison à vendre qui nous intéressait. Nous sommes apparemment le premier couple à offrir le prix demandé tel qu'indiqué sur le site. Pouvons-nous considérer l'affaire conclue ? Imaginons que quelqu'un d'autre soit également intéressé et prêt à surenchérir. Le vendeur peut-il encore accepter la surenchère ?"

LA RÉPONSE DE NOTRE EXPERT

Nous craignons que oui.

D'après la jurisprudence de nos cours d'appel, le vendeur n'est pas obligé d'accepter votre offre si vous proposez le prix demandé. Il a déjà été jugé que le prix demandé doit uniquement être considéré comme une invitation à négocier et non comme une proposition sur la base de laquelle un contrat peut être conclu. De ce point de vue, il n'y a accord contraignant avec le vendeur qu'à partir du moment où il accepte l'offre correspondant au prix demandé.

Nous avons cependant quelques réserves. Lorsque le prix demandé est indiqué sans la moindre précision, il n'est pas étonnant que la personne qui se propose de payer ce prix pense que l'offre lie les deux parties. Il est dans l'intérêt de tous de faire preuve de prudence avec les prix demandés dans les annonces d'agents immobiliers. Les vendeurs peuvent éviter tout malentendu en demandant expressément à l'agent de préciser que le prix demandé n'est pas contraignant et que le bien sera vendu au plus offrant. G. C.



Gregory Halliday

ALLIANZ A ANNONCÉ À
NOTRE ABONNÉ QU'IL AVAIT
DROIT À UN CAPITAL SUITE
AU DÉCÈS DE SON PÈRE
SURVENU... 26 ANS PLUS TÔT

ASSURANCES

Un contrat digne de Hibernatus

Monsieur Van Millon, d'Anderlecht, reçoit une lettre d'Allianz lui annonçant qu'il a droit à 371 € en tant que bénéficiaire d'une assurance décès de son père, décédé... 26 ans plus tôt. Pour toucher ce capital, il doit produire différents documents officiels attestant que son père est bel et bien décédé (copie de l'acte de décès), que lui-même... est en vie (certificat de vie) et qu'il est le seul héritier du défunt (certificat d'hérédité). Dont coût 10 €, plus le temps passé pour réunir ces documents. Un mois plus tard, nouveau courrier d'Allianz : les 371 € étaient en fait un capital à verser au père de notre abonné en cas de vie à 65 ans (il est décédé à 62 ans). Le courrier précédent était une erreur et notre abonné n'a donc droit à rien ! Il nous demande notre avis sur cet embrouillamini.

NOUS SOMMES INTERVENUS

Nous demandons des explications à Allianz. La compagnie explique qu'elle a l'obligation depuis quelques mois d'effectuer des recherches approfondies concernant d'anciens contrats pour lesquels le capital vie ou décès n'a pas été versé. Dans le cas présent, ces recherches n'avaient

toutefois pas lieu d'être car il n'y avait pas de couverture décès. Allianz s'excuse pour cette erreur matérielle et propose, à titre de dédommagement, de verser à Monsieur Van Millon la somme annoncée par erreur dans son premier courrier. Notre abonné n'aura donc pas réuni en vain les différents certificats...

TÉLÉTRAVAIL

À quoi ai-je droit ?

A. M. de Mons : "J'aimerais bien travailler deux jours par semaine de chez moi. Mon patron n'est pas contre, mais avant de donner son accord, il veut établir des règles pour l'ensemble de l'entreprise. Comme la demande émane de moi et que je continuerai à disposer d'un poste de travail fixe pendant toute la semaine de travail, je me demande s'il est tenu de mettre un ordinateur portable et un GSM à ma disposition et s'il doit m'accorder une indemnité."



France Kowalsky
juriste

Le télétravail est régi par une convention collective de travail (CCT). Mais il est uniquement encadré, il n'y a pas de règles précises concernant les indemnités dues par l'employeur. Les entreprises jouissent donc d'une grande liberté pour définir leur propre politique en matière de télétravail. Un des principes fondamentaux est que le télétravail ne peut jamais être imposé, ni au travailleur, ni à l'employeur. Votre patron peut donc vous dire

"non". Mais dans votre cas, il n'est pas contre : le premier pas est donc déjà franchi.

Une autre règle veut que l'employeur fournisse le matériel nécessaire au télétravail et qu'il veille à son installation et à son entretien. Le télétravailleur peut toutefois utiliser son propre matériel. Dans ce cas, les frais d'installation, de fonctionnement et d'entretien des logiciels ainsi que les coûts d'amortissement des appareils sont à la charge de l'employeur. Les autres frais, tels que l'électricité ou le chauffage, ne sont pas repris dans la CCT, mais dans la pratique, une indemnité est souvent accordée pour cela.

Quoi qu'il en soit, vous devez signer une annexe à votre contrat de travail. Celle-ci doit comprendre une série de mentions obligatoires, entre autres concernant la fréquence du télétravail, le(s) jour(s) de la semaine concerné(s), ainsi que les moments où vous devez être joignable, et par quels moyens. Les règles d'indemnisation ou de remboursement de certains frais liés au télétravail, que l'employeur est tenu de respecter, doivent aussi être précisées. Elles varient d'une entreprise à l'autre. Vous pouvez donc demander un ordinateur portable et un GSM pour travailler chez vous, mais votre employeur n'est pas tenu de mettre ce matériel à votre disposition. Il peut se limiter à rembourser une partie de vos frais liés au télétravail.



TEST achats

APPELEZ-NOUS POUR UN CONSEIL GRATUIT

02 542 33 33

QUESTION JURIDIQUE

lundi-vendredi,

9 h à 12 h 30 et 13 à 17 h

02 542 33 96

QUESTION FISCALE

lundi-vendredi,

9 h à 12 h 30 et 13 à 16 h

02 542 33 43

QUESTION LIÉE AU CREDIT

lundi-vendredi,

9 h à 12 h 30 et 13 à 16 h

02 542 33 69

QUESTION CONCERNANT
UNE SUCCESSION

mardi 9 h à 12 h 30 et 13 à 17 h

PAS D'UTILISATION À DES FINS COMMERCIALES

Toute reproduction, citation ou utilisation à des fins commerciales de nos articles et du terme déposé "Maître-Achat" est interdite, sauf autorisation expresse.

ABONNEMENTS

	domiliation	1 an	2 ans
BUDGET & DROITS + GUIDE-IMPÔTS 7 numéros/an	10,95 €/mois	131,40 €	236,52 €
TEST-ACHATS + BUDGET & DROITS + GUIDE-IMPÔTS 18 numéros/an	16 €/mois	192 €	345,60 €

Les numéros séparés se vendent au prix imprimé sur la couverture.

L'abonnement à Test-Achats et/ou Budget & Droits comprend la cotisation (5,76 €) à l'ASBL Association Belge des Consommateurs Test-Achats.

Chaque abonné reçoit un numéro d'affilié qui lui permet de bénéficier gratuitement ou à prix réduit des différents services proposés par l'Association



Tout savoir pour défendre vos droits

Dans cette nouvelle édition vous trouverez conseils, cas vécus et explications sur certaines procédures, afin de mieux gérer vos démarches au quotidien.

Avec ce guide en mains, vous serez parés à toute éventualité!



Recevez **gratuitement**
ce guide grâce à votre magazine
Test Achats du mois de septembre!