

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

9 maart 2026

WETSONTWERP

houdende de
Algemene uitgavenbegroting
voor het begrotingsjaar 2026

Advies

over sectie sectie 32 – FOD Economie,
K.M.O., Middenstand en Energie
(partim: Consumentenbescherming)

Verslag
namens de commissie
voor Economie,
Consumentenbescherming
en Digitalisering
uitgebracht door
de heer **Jeroen Soete**

Inhoud	Blz.
I. Inleidende uiteenzetting	3
II. Bespreking.....	3
A. Vragen en opmerkingen van de leden.....	3
B. Antwoorden van de minister	32
C. Replieken en bijkomende antwoorden	55
III. Advies	60

Zie:

Doc 56 **1280/ (2025/2026)**:
001: Wetsontwerp.
002 en 003: Amendementen.
004 en 005: Verslagen.
006: Amendementen.
007 en 008: Verslagen.
009: Amendementen.

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

9 mars 2026

PROJET DE LOI

contenant
le Budget général des dépenses
pour l'année budgétaire 2026

Avis

sur la section 32 – SPF Économie, P.M.E.,
Classes moyennes et Énergie
(partim: Protection des consommateurs)

Rapport
fait au nom de la commission
de l'Économie,
de la Protection des consommateurs
et de la Digitalisation
par
M. **Jeroen Soete**

Sommaire	Pages
I. Exposé introductif.....	3
II. Discussion	3
A. Questions et observations des membres.....	3
B. Réponses du ministre	32
C. Répliques et réponses complémentaires	55
III. Avis	60

Voir:

Doc 56 **1280/ (2025/2026)**:
001: Projet de loi.
002 et 003: Amendements.
004 et 005: Rapports.
006: Amendements.
007 et 008: Rapports.
009: Amendements.

**Samenstelling van de commissie op de datum van indiening van het verslag/
Composition de la commission à la date de dépôt du rapport**

Voorzitter/Président: Roberto D'Amico

A. — Vaste leden / Titulaires:

N-VA	Michael Freilich, Lieve Truymen, Charlotte Verkeyn
VB	Dieter Keuten, Reccino Van Lommel
MR	Anthony Dufrane, Youssef Handichi
PS	Patrick Prévot, Sophie Thémont
PVDA-PTB	Roberto D'Amico, Annik Van den Bosch
Les Engagés	Julien Matagne, Ismaël Nuino
Vooruit	Nele Daenen
cd&v	Leentje Grillaert
Ecolo-Groen	Meyrem Almaci
Anders.	Steven Coenegrachts

B. — Plaatsvervangers / Suppléants:

Jeroen Bergers, Dorien Cuylaerts, Peter De Roover, Wouter Raskin
Kurt Moons, Lode Vereeck, Wouter Vermeersch
Georges-Louis Bouchez, Gilles Foret, Florence Reuter
Hugues Bayet, Ridouane Chahid, Christophe Lacroix
Kim De Witte, Raoul Hedebouw, Nadia Moscufo
Serge Hilgsmann, Anne Pirson, Carmen Ramlot
Jeroen Soete, Alain Yzermans
Tine Gielis, Nathalie Muylle
Rajae Maouane, Dieter Vanbesien
Sandro Di Nunzio, Kjell Vander Elst

N-VA	: Nieuw-Vlaamse Alliantie
VB	: Vlaams Belang
MR	: Mouvement Réformateur
PS	: Parti Socialiste
PVDA-PTB	: Partij van de Arbeid van België – Parti du Travail de Belgique
Les Engagés	: Les Engagés
Vooruit	: Vooruit
cd&v	: Christen-Democratisch en Vlaams
Ecolo-Groen	: Ecologistes Confédérés pour l'organisation de luttes originales – Groen
Anders.	: Anders.
DéFI	: Démocrate Fédéraliste Indépendant
ONAFH/INDÉP	: Onafhankelijk-Indépendant

Afkorting bij de nummering van de publicaties:		Abréviations dans la numérotation des publications:	
DOC 56 0000/000	Parlementair document van de 56 ^e zittingsperiode + basisnummer en volgnummer	DOC 56 0000/000	Document de la 56 ^e législature, suivi du numéro de base et numéro de suivi
QRVA	Schriftelijke Vragen en Antwoorden	QRVA	Questions et Réponses écrites
CRIV	Voorlopige versie van het Integraal Verslag	CRIV	Version provisoire du Compte Rendu Intégral
CRABV	Beknopt Verslag	CRABV	Compte Rendu Analytique
CRIV	Integraal Verslag, met links het definitieve integraal verslag en rechts het vertaalde beknopt verslag van de toezpraken (met de bijlagen)	CRIV	Compte Rendu Intégral, avec, à gauche, le compte rendu intégral et, à droite, le compte rendu analytique traduit des interventions (avec les annexes)
PLEN	Plenum	PLEN	Séance plénière
COM	Commissievergadering	COM	Réunion de commission
MOT	Moties tot besluit van interpellaties (beigekleurig papier)	MOT	Motions déposées en conclusion d'interpellations (papier beige)

DAMES EN HEREN,

Uw commissie heeft sectie 32 – FOD Economie, K.M.O., Middenstand en Energie (*partim*: Consumentenbescherming) van het ontwerp van algemene uitgavenbegroting voor het begrotingsjaar 2026 (DOC 56 1280/001), alsook de daaraan gerelateerde verantwoording en beleidsnota (DOC 56 1281/015 en 1282/034), besproken tijdens haar vergadering van 24 februari 2026.

I. — INLEIDENDE UITEENZETTING

Er wordt verwezen naar de tekst van de beleidsnota (DOC 56 1282/034).

II. — BESPREKING

A. Vragen en opmerkingen van de leden

Mevrouw Lieve Truymen (N-VA) stelt vast dat de nota in grote mate voortbouwt op de uitgangspunten van het voorgaande jaar en bevestigt dat haar fractie het doel onderschrijft om de consument beter te beschermen, zeker in een snel digitaliserende economie waarin consumenten geconfronteerd worden met nieuwe risico's zoals onlinefraude, illegale websites, misleidende prijszetting en grensoverschrijdende verkoop.

Tegelijkertijd wijst zij op een terugkerende spanningslijn tussen noodzakelijke bescherming en overmatige regulering. In dat verband merkt zij op dat een aanzienlijk deel van de beleidsnota bestaat uit reglementering terwijl het luik handhaving slechts een beperkte plaats inneemt. Volgens de spreker volstaat het niet om bijkomende regels op te leggen zonder voldoende controle- en afdwingsinstrumenten; anders dreigt extra regelgeving louter bijkomende ballast te creëren zonder reële impact op de bescherming van de consument. Zij benadrukt dat veel van de aangekondigde maatregelen betrekking hebben op de omzetting van Europese richtlijnen, wat zij begrijpelijk acht, maar zij waarschuwt uitdrukkelijk voor *gold-plating*, conform het regeerakkoord. Extra nationale verplichtingen boven op het Europese kader kunnen ondernemingen nodeloos belasten en zich uiteindelijk vertalen in hogere prijzen voor de consument.

MESDAMES, MESSIEURS,

Votre commission a examiné la section 32 – SPF Économie, P.M.E., Classes moyennes et Énergie (*partim*: Protection des consommateurs) du projet de loi contenant le Budget général des dépenses pour l'année budgétaire 2026 (DOC 56 1280/001), ainsi que la justification et la note de politique générale y afférentes (DOC 56 1281/015 et 1282/034), au cours de sa réunion du 24 février 2026.

I. — EXPOSÉ INTRODUCTIF

Il est renvoyé au texte de la note de politique générale (DOC 56 1282/034).

II. — DISCUSSION

A. Questions et observations des membres

Mme Lieve Truymen (N-VA) constate que la note s'inscrit largement dans la continuité des orientations de l'année précédente et confirme que son groupe souscrit à l'objectif de mieux protéger le consommateur, en particulier dans une économie en pleine transformation numérique où les consommateurs sont confrontés à de nouveaux risques tels que la fraude en ligne, les sites illégaux, les pratiques tarifaires trompeuses et les ventes transfrontalières.

Elle souligne toutefois l'existence d'une tension récurrente entre protection nécessaire et surréglementation. À cet égard, elle relève qu'une part importante de la note de politique générale est consacrée à la réglementation, tandis que le volet relatif à l'application de la loi n'occupe qu'une place limitée. Selon l'intervenante, il ne suffit pas d'imposer des règles supplémentaires sans prévoir d'instruments de contrôle et d'exécution suffisants; à défaut, la réglementation additionnelle risque de constituer une charge supplémentaire sans impact réel sur la protection du consommateur. Elle insiste sur le fait qu'un grand nombre des mesures annoncées concernent la transposition de directives européennes, ce qu'elle estime compréhensible, mais elle met explicitement en garde contre la surtransposition, conformément à l'accord de gouvernement. Des obligations nationales supplémentaires au-delà du cadre européen risquent d'alourdir inutilement la charge des entreprises et de se traduire, en définitive, par des prix plus élevés pour le consommateur.

Het lid stelt voorts vast dat in de nota frequent wordt verwezen naar overleg en samenwerking met andere ministers en beleidsdomeinen, maar dat nauwelijks wordt toegelicht hoe dat overleg concreet wordt georganiseerd, wie de verantwoordelijkheid draagt en binnen welke termijn resultaten mogen worden verwacht. Zij betreurt het veelvuldige gebruik van vage formuleringen zoals “opvolgen”, “aanmoedigen”, “monitoren” en “aandacht besteden”, terwijl duidelijke nationale maatregelen met een concrete timing en meetbare impact voor de consument ontbreken.

Wat de e-commerce en de online-economie betreft, merkt mevrouw Truyma op dat dit segment van de economie sterk groeit, maar dat de beleidsvoornemens inzake handhaving grotendeels ongewijzigd blijven ten opzichte van vorig jaar. Zij leest veel over sensibilisering, campagnes en onderzoek, maar weinig over nieuwe handhavingsinstrumenten of structurele maatregelen. Volgens haar ligt net daar de kern van de problematiek: het ontbreekt vandaag minder aan regels dan aan effectieve afdwingbaarheid. Haar fractie hoopt dan ook op een meer daadkrachtig beleid. Zij stelt dat de minister daar tijdens deze legislatuur nog de tijd voor heeft.

Waar de nota wel concrete engagementen bevat, rijzen bij de spreekster vragen over de proportionaliteit. Zij verwijst onder meer naar de aanpak van minnelijke invorderingen en bijkomende opdrachten voor het BIPT. Bescherming moet volgens haar vertrekken van een duidelijk vastgesteld probleem en werkbaar blijven voor ondernemingen en regulatoren. Zij vraagt of voorafgaande analyses werden gemaakt en of overleg heeft plaatsgevonden met de betrokken sectoren.

Met betrekking tot krimpflatie, bijvoorbeeld – een praktijk die ook door haar fractie wordt afgekeurd – plaatst mevrouw Truyma vraagtekens bij de aangekondigde bijkomende informatieverplichtingen voor producenten. Aangezien de prijs per kilogram reeds verplicht wordt vermeld, vraagt zij hoe een bijkomende verplichting er concreet zou uitzien en of men niet beter de kern van het probleem aanpakt in overleg met de minister van Economie, eerder dan bijkomende etikettering op te leggen die kan leiden tot overregulering.

Verder stelt zij vast dat verschillende belangrijke dossiers die reeds vorig jaar werden aangekondigd nog steeds in voorbereiding zijn, zoals de hervorming van de Consumentenombudsdienst, de verkorte gerechtelijke procedure voor consumentengeschillen, de opt-in-regeling voor telemarketing en de modernisering

La membre constate en outre que la note renvoie fréquemment à la concertation et à la coopération avec d'autres ministres et domaines politiques, mais qu'elle précise à peine comment cette concertation est concrètement organisée, qui en assume la responsabilité et dans quels délais des résultats peuvent être attendus. Elle déplore le recours fréquent à des formulations vagues telles que “suivre”, “encourager” et “accorder une attention”, alors que des mesures nationales claires assorties d'un calendrier concret et d'un impact mesurable pour le consommateur font défaut.

En ce qui concerne le commerce électronique et l'économie en ligne, Mme Truyma observe que ce segment de l'économie connaît une forte croissance, mais que les intentions en matière de contrôle restent en grande partie inchangées par rapport à l'année précédente. Elle lit beaucoup d'éléments relatifs à la sensibilisation, aux campagnes et à la recherche, mais peu concernant de nouveaux instruments de contrôle ou des mesures structurelles. Selon elle, le cœur de la problématique réside précisément là: aujourd'hui, ce ne sont pas tant les règles qui manquent que leur application effective. Son groupe espère dès lors une politique plus volontariste. Elle estime que le ministre dispose encore du temps nécessaire au cours de cette législature.

Là où la note contient des engagements concrets, l'intervenante s'interroge sur la proportionnalité. Elle renvoie notamment à l'approche des recouvrements amiables et aux missions supplémentaires confiées à l'IBPT. Selon elle, la protection doit partir d'un problème clairement établi et rester praticable pour les entreprises et les régulateurs. Elle demande si des analyses préalables ont été réalisées et si une concertation a eu lieu avec les secteurs concernés.

S'agissant, par exemple, de la *shrinkflation* – pratique que son groupe condamne également –, Mme Truyma émet des réserves quant aux obligations d'information supplémentaires annoncées à l'égard des producteurs. Étant donné que le prix au kilogramme doit déjà être mentionné, elle demande à quoi ressemblerait concrètement une obligation supplémentaire et s'il ne serait pas préférable de s'attaquer au cœur du problème en concertation avec le ministre de l'Économie, plutôt que d'imposer un étiquetage additionnel susceptible de conduire à une surréglementation.

Elle constate par ailleurs que plusieurs dossiers importants annoncés l'an dernier sont toujours en préparation, tels que la réforme du Service de médiation pour les consommateurs, la procédure judiciaire raccourcie pour les litiges de consommation, le système d'opt-in pour le marketing téléphonique et la modernisation de la loi

van de wet-Breyne. Zij vraagt wat in 2026 concreet zal veranderen voor de consument.

In dat verband formuleert de spreekster volgende specifieke vragen:

— Hoe zal bij de omzetting van Europese richtlijnen concreet worden vermeden dat België aan *gold-plating* doet?

— Wat houdt de hervorming van de Consumentenombudsdienst precies in, wat is de timing en wat zal er concreet veranderen?

— Wat is de stand van zaken van de verkorte gerechtelijke procedure voor consumentengeschillen?

— Wanneer mag de modernisering van de wet-Breyne worden verwacht en zal hierover overleg worden gepleegd met de bouwsector?

— Hoe zal het opt-insysteem voor telemarketing concreet worden vormgegeven en wordt hierover overleg gepleegd met de betrokken sectoren?

— Hoe wordt vermeden dat het Europese en het nationale kader inzake influencermarketing elkaar overlappen?

Met betrekking tot de aangekondigde studie over mogelijke discriminatie bij verzekeringen vraagt mevrouw Truyma of naast het advies van Unia ook andere adviezen werden ingewonnen en hoe overleg met de verzekeringssector zal worden georganiseerd.

Wat de automatische zoekfunctie van de onlineprijsvergelijker *bestetarief.be* betreft, vraagt zij op welke juridische en beleidsmatige basis deze uitbreiding steunt, gelet op het feit dat de compensatieregeling pas in 2024 werd ingevoerd en deze maatregel niet uitdrukkelijk wordt vermeld in de beleidsnota van de minister bevoegd voor Telecommunicatie (DOC 56 1282/033).

Inzake het sociaal internetaanbod stelt zij vast dat het aanbod bestaat maar dat weinig rechthebbenden er effectief gebruik van maken, ondanks het inlezen van de identiteitskaart in de verkooppunten. De spreekster vraagt of bijkomende maatregelen worden overwogen boven op de recent ingevoerde compensatieregeling.

Ten slotte vraagt mevrouw Truyma of de vele sensibiliseringscampagnes worden geëvalueerd, wat hun kostprijs is en wat hun meetbare effectiviteit bedraagt.

Breyne. Elle demande ce qui changera concrètement pour le consommateur en 2026.

Dans ce contexte, l'intervenante formule les questions spécifiques suivantes:

— Comment le gouvernement évitera-t-il concrètement la surtransposition des directives européennes?

— En quoi consiste précisément la réforme du Service de médiation pour les consommateurs, quel en est le calendrier et qu'est-ce qui changera concrètement?

— Quel est l'état d'avancement de la procédure judiciaire raccourcie pour les litiges de consommation?

— Quand peut-on attendre la modernisation de la loi Breyne et une concertation sera-t-elle organisée à ce sujet avec le secteur de la construction?

— Comment le système d'opt-in pour le télémarketing sera-t-il concrètement conçu et une concertation est-elle prévue à ce sujet avec les secteurs concernés?

— Comment éviter un chevauchement entre le cadre européen et le cadre national en matière de marketing d'influence?

Concernant l'étude annoncée sur une éventuelle discrimination dans le secteur des assurances, Mme Truyma demande si, outre l'avis d'Unia, d'autres avis ont été sollicités et comment la concertation avec le secteur des assurances sera organisée.

S'agissant de la fonction de recherche automatique du comparateur de prix en ligne *meilleurtarif.be*, elle demande sur quelle base juridique et politique repose cette extension, compte tenu du fait que le régime de compensation n'a été introduit qu'en 2024 et que cette mesure n'est pas explicitement mentionnée dans la note de politique générale du ministre compétent pour les Télécommunications (DOC 56 1282/033).

En ce qui concerne l'offre internet social, elle constate que l'offre existe mais que peu de bénéficiaires y recourent effectivement, malgré la lecture de la carte d'identité dans les points de vente. L'intervenante demande si des mesures supplémentaires sont envisagées au-delà du régime de compensation récemment introduit.

Enfin, Mme Truyma demande si les nombreuses campagnes de sensibilisation font l'objet d'une évaluation, quel en est le coût et quelle est leur efficacité mesurable.

Samenvattend benadrukt zij dat haar fractie de doelstellingen van de beleidsnota ondersteunt, maar dat de centrale vraag de effectiviteit blijft: hoe kan de consument daadwerkelijk beter worden beschermd zonder een te complex regelgevend kader te creëren dat ondernemingen onevenredig belast en uiteindelijk ook de consument zelf treft?

Volgens de heer Reccino Van Lommel (VB) vergt consumentenbescherming een gerichte aanpak per thema, wat hij op zich positief acht.

Hij plaatst evenwel vragen bij de uitwerking van de aangekondigde maatregelen. Hij wijst erop dat ook in vorige legislaturen talrijke intenties werden aangekondigd zonder dat daar steeds concrete regelgeving of effectieve implementatie op volgde. Aangezien de beleidsnota specifiek betrekking heeft op het jaar 2026, vraagt hij of de minister garandeert dat de opgesomde thema's effectief in 2026 zullen worden aangepakt, dan wel of zij deel uitmaken van een ruimer traject over de volledige legislatuur tot 2029.

De spreker merkt op dat een aanzienlijk deel van de nota betrekking heeft op de omzetting of evaluatie van Europese regelgeving, onder meer inzake de groene transitie, het recht op reparatie, consumentenkredieten en pakketreizen. Hij vraagt zich af in welke mate de beleidsruimte van de minister daardoor wordt beperkt en stelt dat de loutere omzetting van Europese regels in principe door de administratie kan gebeuren. Volgens hem is meer nationale daadkracht vereist, eerder dan te wachten op langdurige Europese processen waarvan de meerwaarde niet altijd duidelijk is.

In dat verband wijst hij erop dat bijkomende Europese verplichtingen ook kunnen wegen op kleine lokale handelaren, die niet beschikken over de juridische ondersteuning van grote ketens. Hij vraagt of bij de aangekondigde maatregelen een impactanalyse werd uitgevoerd met betrekking tot kleine ondernemingen en zelfstandigen.

Wat de problematiek van malafide hersteldiensten betreft, verwijst de heer Van Lommel naar recente cijfers van de FOD Economie waaruit blijkt dat het aantal klachten in 2025 meer dan verdubbeld is. Hij stelt vast dat de minister een verstrengd toezicht aankondigt, maar benadrukt dat toezicht op zich geen volwaardige handhavingsstrategie vormt. Informatiecampagnes en "naming and shaming" leggen volgens hem de verantwoordelijkheid om actie te ondernemen voornamelijk bij

En résumé, elle souligne que son groupe soutient les objectifs de la note de politique générale, mais que la question centrale demeure celle de l'effectivité: comment le consommateur peut-il être réellement mieux protégé sans créer un cadre réglementaire trop complexe qui impose des charges disproportionnées aux entreprises et, en définitive, affecte également le consommateur lui-même?

Selon M. Reccino Van Lommel (VB), la protection des consommateurs requiert une approche ciblée par thème, ce qu'il considère en soi comme positif.

Il émet toutefois des interrogations quant à la mise en œuvre des mesures annoncées. Il rappelle que, lors des législatures précédentes également, de nombreuses intentions ont été annoncées sans que cela ne débouche toujours sur une réglementation concrète ou une mise en œuvre effective. Étant donné que la note de politique générale concerne spécifiquement l'année 2026, il demande si le ministre garantit que les thèmes énumérés seront effectivement abordés en 2026, ou s'ils s'inscrivent dans une trajectoire plus large couvrant l'ensemble de la législature jusqu'en 2029.

L'intervenant observe qu'une part importante de la note porte sur la transposition ou l'évaluation de la réglementation européenne, notamment en matière de transition verte, de droit à la réparation, de crédit à la consommation et de voyages à forfait. Il s'interroge sur la mesure dans laquelle la marge de manœuvre du ministre s'en trouve limitée et estime que la simple transposition des règles européennes pourrait, en principe, être assurée par l'administration. Selon lui, un plus grand volontarisme national est nécessaire, plutôt que d'attendre de longs processus européens dont la valeur ajoutée n'est pas toujours évidente.

Dans ce contexte, il souligne que des obligations européennes supplémentaires peuvent également peser sur les petits commerçants locaux, qui ne disposent pas de l'appui juridique des grandes chaînes. Il demande si une analyse d'impact a été réalisée concernant les petites entreprises et les indépendants pour les mesures annoncées.

S'agissant de la problématique des services de dépannage frauduleux, M. Van Lommel renvoie à des chiffres récents du SPF Économie montrant que le nombre de plaintes a plus que doublé en 2025. Il constate que le ministre annonce un contrôle renforcé, mais souligne que le contrôle en soi ne constitue pas une stratégie d'application à part entière. Selon lui, les campagnes d'information et le "naming and shaming" imputent principalement la responsabilité d'agir au consommateur,

de consument, die zelf onderzoek moet verrichten naar de betrouwbaarheid van ondernemingen.

Het lid stelt dat verschillende sectoren reeds jarenlang aandringen op strengere maatregelen tegen malafide ondernemingen en dat concrete structurele maatregelen ontbreken. Hij verwijst onder meer naar het uitblijven van een sectorale aanpak, een eventuele erkenningsplicht (in overleg met de gewesten), verplichte prijstransparantie vooraf, een verplichte factuurstructuur of een snelle klachtenprocedure.

Met betrekking tot de aangekondigde oprichting van een ombudsdienst voor de bouwsector, die in 2027 operationeel zou moeten zijn, acht hij de verdere uitwerking onvoldoende duidelijk. Hij stelt vragen over:

- de financiering van die ombudsdienst;
- de administratieve en financiële lasten en hun mogelijke impact op bouwondernemingen en bouw prijzen;
- het precieze toepassingsgebied (welke werken en contracten vallen onder de regeling);
- het bindend karakter van de beslissingen;
- de verhouding tot gerechtelijke procedures;
- het risico op het ontstaan van een parallel rechtssysteem.

De heer Van Lommel onderstreept dat de problemen in de bouwsector vaak zware financiële en maatschappelijke gevolgen hebben voor gezinnen.

Wat de hervorming van de wet-Breyne betreft, erkent hij het belang ervan, maar hij stelt vast dat deze hervorming reeds jarenlang wordt aangekondigd zonder concrete resultaten. Hij vraagt waarom de hervorming opnieuw wordt verschoven naar het einde van het jaar en of er binnen de regering onenigheid bestaat over dit dossier. Volgens hem blijven gezinnen intussen het slachtoffer van misbruiken.

In aansluiting daarop verwijst hij naar het vraagstuk van de beroepsbekwaamheid in de bouwsector. Hoewel dit een gewestelijke bevoegdheid betreft, vraagt hij of de minister overleg heeft gepleegd met zijn Vlaamse collega's over mogelijke vereisten inzake beroepsbekwaamheid – die er nu niet zijn – in de bouw.

qui doit faire ses propres recherches pour vérifier la fiabilité des entreprises.

Le membre indique que plusieurs secteurs réclament depuis des années des mesures plus strictes contre les entreprises malveillantes et que des mesures structurelles concrètes font défaut. Il évoque notamment l'absence d'approche sectorielle, une éventuelle obligation d'agrément (en concertation avec les Régions), une transparence tarifaire obligatoire préalable, une structure de facturation obligatoire ou une procédure de plainte rapide.

Concernant la création annoncée d'un service de médiation pour le secteur de la construction, qui devrait être opérationnel en 2027, il estime que son élaboration reste insuffisamment claire. Il pose des questions concernant:

- le financement de ce service de médiation;
- les charges administratives et financières et leur impact potentiel sur les entreprises de construction et sur les prix;
- le champ d'application précis (quels travaux et quels contrats sont couverts);
- le caractère contraignant des décisions;
- le lien avec les procédures judiciaires;
- le risque de voir émerger un système juridique parallèle.

M. Van Lommel souligne que les problèmes dans le secteur de la construction ont souvent de lourdes conséquences financières et sociales pour les familles.

En ce qui concerne la réforme de la loi Breyne, il en reconnaît l'importance, mais constate qu'elle est annoncée depuis des années sans résultats concrets. Il demande pourquoi cette réforme est à nouveau reportée à la fin de l'année et s'il existe des divergences au sein du gouvernement à ce sujet. Selon lui, des familles continuent entre-temps d'être victimes d'abus.

Dans ce prolongement, il évoque la question de la compétence professionnelle dans le secteur de la construction. Bien qu'il s'agisse d'une compétence régionale, il demande si le ministre a concerté ses collègues flamands au sujet d'éventuelles exigences en matière de compétence professionnelle – qui n'existent actuellement pas – dans la construction.

Wat de Car-Pass betreft, wijst de heer Van Lommel op een mogelijke tegenstrijdigheid tussen de federale ambitie om bijkomende voertuiggegevens op te nemen en de intentie van de Vlaamse minister van Mobiliteit, Annick De Ridder, om de verplichte keuring bij verkoop van een tweedehandsvoertuig af te schaffen. Hij vraagt welk overleg met de gewesten heeft plaatsgevonden over de uitbreiding van de Car-Pass en de rol van de keuringscentra. Voorts vraagt hij welke alternatieve piste wordt overwogen indien een gewest niet akkoord zou gaan met de federale visie.

Met betrekking tot de verlenging van de wettelijke garantietermijn vraagt hij naar de praktische en financiële implicaties van een dergelijke maatregel. Volgens hem werken ondernemingen met risicomodellen die eventuele bijkomende kosten zullen doorrekenen in de verkoopprijs. Hij vraagt welke impact een verlenging van de garantietermijn zou hebben op de aankooprijzen voor de consument en of deze effecten voorafgaand werden onderzocht.

Daarnaast is de spreker van mening dat een verlenging van de garantietermijn slechts zinvol is indien voldoende hersteldiensten beschikbaar zijn en de controle op die diensten wordt versterkt. Daarvoor zou de capaciteit echter ontbreken. Hij wijst er bovendien op dat een aanzienlijk deel van de defecte producten afkomstig is van niet-Europese producenten die moeilijk aansprakelijk kunnen worden gesteld. Hij vraagt hoe de minister zal vermijden dat een verlengde garantietermijn leidt tot een ongelijk speelveld, waarbij Europese ondernemingen hogere kosten dragen terwijl ingevoerde producten zich aan gelijkaardige verplichtingen onttrekken.

De heer Van Lommel gaat vervolgens in op de bescherming van de financiële consument. Hij verwelkomt de bijkomende bescherming tegen illegale aanbiedingen van financiële producten en diensten, maar wijst op verontrustende cijfers inzake financiële geletterdheid. Uit recente financiële kennistesten blijkt volgens hem dat een vierde van de ondervraagden amper over voldoende basiskennis beschikt en dat een vijfde reeds slachtoffer werd van fraude of oplichting. België scoort op dit vlak aanzienlijk zwakker dan Nederland en Duitsland.

Hij herinnert eraan dat hij de minister hierover reeds eerder heeft bevraagd en dat toen werd verwezen naar *wikifin.be* als informatiebron. Gelet op de recente cijfers acht hij dit initiatief echter ontoereikend. Hij steunt bijkomende maatregelen, maar vraagt nadere toelichting bij de aangekondigde mogelijkheid voor de FSMA om websites met illegale financiële aanbiedingen rechtstreeks te laten blokkeren en bij de invoering van een algemeen telefoonnummer naar analogie met Card Stop. Hij stelt

S'agissant du Car-Pass, M. Van Lommel relève une possible contradiction entre l'ambition fédérale d'y intégrer des données supplémentaires relatives aux véhicules et l'intention de la ministre flamande de la Mobilité, Annick De Ridder, de supprimer le contrôle technique obligatoire lors de la vente d'un véhicule d'occasion. Il demande quelle concertation a eu lieu avec les Régions concernant l'extension du Car-Pass et le rôle des centres de contrôle technique. Il s'interroge en outre sur la piste alternative envisagée si une Région ne devait pas souscrire à la vision fédérale.

Concernant la prolongation du délai de garantie légale, il s'interroge sur les implications pratiques et financières d'une telle mesure. Selon lui, les entreprises fonctionnent sur la base de modèles de risque et répercuteront les éventuels coûts supplémentaires sur le prix de vente. Il demande quel serait l'impact d'un allongement de la période de garantie sur les prix d'achat pour le consommateur et si ces effets ont fait l'objet d'une analyse préalable.

L'intervenant estime en outre qu'un allongement de la période de garantie n'a de sens que si des services de réparation suffisants sont disponibles et si le contrôle de ces services est renforcé. Or, selon lui, la capacité ferait défaut à cet égard. Il relève également qu'une part importante des produits défectueux provient de producteurs non européens contre lesquels l'exécution d'une action en responsabilité s'avère complexe. Il demande comment le ministre évitera qu'un allongement de la période de garantie ne crée une distorsion de concurrence, les entreprises européennes supportant des coûts plus élevés tandis que les produits importés échapperaient à des obligations comparables.

M. Van Lommel aborde ensuite la protection du consommateur financier. Il se félicite de la protection accrue contre les offres illégales de produits et services financiers, mais fait état de chiffres préoccupants en matière de littératie financière. Selon des tests récents, un quart des personnes interrogées disposerait à peine de connaissances de base suffisantes et un cinquième aurait déjà été victime de fraude ou d'escroquerie. La Belgique obtiendrait des résultats nettement inférieurs à ceux des Pays-Bas et de l'Allemagne.

Il rappelle avoir déjà interrogé le ministre à ce sujet, lequel avait alors renvoyé à *wikifin.be* comme source d'information. Au vu des chiffres récents, il juge toutefois cette initiative insuffisante. Il soutient des mesures supplémentaires, mais demande des précisions quant à la possibilité annoncée pour la FSMA de faire bloquer directement des sites proposant des offres financières illégales, ainsi qu'à l'instauration d'un numéro de téléphone général sur le modèle de Card Stop. Il relève que

dat de minister de implementatie afhankelijk maakt van technische infrastructuur en vraagt:

- over welke specifieke infrastructuur het gaat;
- wie de kosten zal dragen;
- tegen wanneer deze maatregelen operationeel zullen zijn;
- wie de operationele verantwoordelijkheid zal opnemen;
- welke concrete doelstellingen inzake daling van fraudegevallen worden vooropgesteld;
- op welke wijze hierover aan het Parlement zal worden gerapporteerd.

Hij benadrukt in dit verband het belang van meetbare doelstellingen.

De spreker wijst erop dat de beleidsnota het bestaan van niet-digitale consumenten erkent, maar tegelijk sterk inzet op digitale instrumenten zoals ConsumerConnect, vergelijkingstools en onlinecampagnes. Hij onderstreept dat veel ouderen en kwetsbare groepen nood blijven hebben aan fysieke aanspreekpunten, telefonische bereikbaarheid en persoonlijke begeleiding. Volgens hem mag deze doelgroep niet uit het oog worden verloren.

Wat de toegankelijkheid van bankdiensten betreft, stelt hij vast dat het aantal fysieke bankkantoren en loketten blijft dalen. Ook inzake de spreiding van bankautomaten blijft het volgens hem wachten op een concrete evaluatie en herziening van het bestaande protocol. Hij merkt op dat reeds talrijke hoorzittingen en aankondigingen van evaluaties hebben plaatsgevonden, maar dat er tot op heden weinig zichtbare vooruitgang is.

Met betrekking tot het voornemen van de minister om een juridisch kader uit te werken om het kantorennet van bpost open te stellen voor basisbankdiensten, vraagt hij naar de geraamde kostprijs en naar de rol en verantwoordelijkheid van de banken, in het bijzonder in landelijke gebieden waar zowel bankkantoren als postkantoren verdwijnen.

Wat de strijd tegen overmatige schuldenlast betreft, merkt de heer Van Lommel op dat reeds in de vorige legislatuur maatregelen werden genomen, maar dat deze volgens hem onvoldoende effect hebben gehad. Hij meent dat te sterk wordt gefocust op procedures en informatiecampagnes, terwijl de structurele oorzaken

le ministre subordonne la mise en œuvre à l'existence d'une infrastructure technique et demande:

- de quelle infrastructure spécifique il s'agit;
- qui en supportera les coûts;
- à quelle échéance ces mesures seront opérationnelles;
- qui assumera la responsabilité opérationnelle;
- quels objectifs concrets de diminution des cas de fraude sont fixés;
- de quelle manière le Parlement sera informé à ce sujet.

Il souligne à cet égard l'importance d'objectifs mesurables.

L'intervenant relève que la note de politique générale reconnaît l'existence de consommateurs non numériques, tout en misant fortement sur des instruments numériques tels que *ConsumerConnect*, des outils de comparaison et des campagnes en ligne. Il insiste sur le fait que de nombreuses personnes âgées et groupes vulnérables continuent d'avoir besoin de points de contact physiques, d'une accessibilité téléphonique et d'un accompagnement personnalisé. Selon lui, cette catégorie ne peut être laissée pour compte.

En ce qui concerne l'accessibilité des services bancaires, il constate que le nombre d'agences et de guichets bancaires physiques continue de diminuer. Il estime également qu'une évaluation et une révision concrètes du protocole existant relatif à la répartition des distributeurs automatiques de billets se font attendre. Il observe que de nombreuses auditions et annonces d'évaluations ont déjà eu lieu, sans progrès visible à ce jour.

Concernant l'intention du ministre d'élaborer un cadre juridique afin d'ouvrir le réseau des agences de bpost à des services bancaires de base, il demande quel en sera le coût estimé et s'enquiert du rôle et de la responsabilité des banques, en particulier dans les zones rurales où tant les agences bancaires que les bureaux de poste disparaissent.

S'agissant de la lutte contre le surendettement, M. Van Lommel constate que des mesures ont déjà été adoptées lors de la législature précédente, mais qu'elles auraient, selon lui, produit des effets insuffisants. Il estime que l'accent est trop fortement mis sur les procédures et les campagnes d'information, tandis

– zoals agressieve incassobureaus en dubieuze kredietverstrekkers – onvoldoende worden aangepakt. Volgens hem moet niet alleen worden gewaarschuwd voor de negatieve gevolgen, maar moet ook de “schuldingstrie” zelf strenger worden gereguleerd.

Hij verwijst naar een advies van de Centrale Raad voor het Bedrijfsleven over onrechtmatige bedingen bij consumentenkredieten, waaruit blijkt dat overmatige schuldenlast mede voortvloeit uit contractuele structuren. Hij vraagt of de minister overweegt om strengere transparantie- en vormvereisten wettelijk te verankeren en hoe de handhaving of wetgevende verduidelijking in dit verband zal worden georganiseerd.

Inzake dynamische prijsbepaling (“*dynamic pricing*”) merkt hij op dat consumenten geconfronteerd worden met verborgen kosten, onduidelijke voorwaarden en agressieve verkooppraktijken. Hij stelt vast dat de minister inzet op onderzoek en vrijwillige gedragscodes, maar vraagt of het niet aangewezen is om een wettelijk kader met minimale transparantie-eisen te creëren, bijvoorbeeld inzake de verplichte vermelding van startprijs, maximale prijs en prijsbepalende parameters. Tevens vraagt hij hoe zal worden vermeden dat dynamische prijszetting wordt gecombineerd met misleidende schaarste-indicaties, die de consument onder druk zetten om snel over te gaan tot aankoop.

Met betrekking tot productetikettering en productkwaliteit verwijst het lid naar eerdere vragen over onder meer namaakhoning. De nieuwe Europese etiketteringsregels treden volgens hem in werking op 14 juni 2026, waarbij bestaande etiketten mogen worden opgebruikt. Hij vraagt of hiervoor een maximumtermijn geldt en of producenten nieuwe etiketten nog gedurende jaren kunnen blijven gebruiken. Tevens vraagt hij waarom specifiek honing, olijfolie en gehakt als prioritaire producten worden aangeduid en of nog andere producten in aanmerking komen.

Daarnaast vraagt hij waarom geen bijkomende aandacht wordt besteed aan de – vaak problematische – leesbaarheid en vindbaarheid van houdbaarheidsdata, gelet op het feit dat de Europese regels weliswaar vereisen dat deze duidelijk leesbaar en onuitwisbaar worden vermeld, maar geen harmonisatie voorzien inzake plaatsing en visuele vormgeving.

De heer Van Lommel wijst erop dat de Economische Inspectie steeds meer taken krijgt toebedeeld in het kader van versterkt toezicht. Hij vraagt hoe dit zich vertaalt in budgetten en personeelsinzet. Worden bijkomende middelen voorzien of zal de bestaande capaciteit over

que les causes structurelles – telles que les agences de recouvrement agressives et les prêteurs douteux – ne sont pas suffisamment combattues. Selon lui, il ne suffit pas de mettre en garde contre les conséquences négatives; il convient également de réglementer plus strictement l’“industrie de la dette”.

Il renvoie à un avis du Conseil central de l’Économie relatif aux clauses abusives dans les crédits à la consommation, dont il ressort que le surendettement découle également de structures contractuelles. Il demande si le ministre envisage d’ancrer légalement des conditions de transparence et de forme plus strictes et comment l’application ou la clarification législative sera organisée à cet égard.

Concernant la tarification dynamique, il relève que les consommateurs sont confrontés à des coûts cachés, à des conditions peu claires et à des pratiques de vente agressives. Il constate que le ministre privilégie des études et des codes de conduite volontaires, mais demande s’il ne conviendrait pas de créer un cadre légal comportant des exigences minimales de transparence, par exemple en ce qui concerne l’indication obligatoire du prix de départ, du prix maximal et des paramètres déterminant le prix. Il demande également comment sera évité le cumul entre tarification dynamique et indications trompeuses de rareté, qui poussent le consommateur à agir rapidement.

Concernant l’étiquetage et la qualité des produits, le membre renvoie à des questions antérieures concernant, entre autres, le miel falsifié. Les nouvelles règles européennes en matière d’étiquetage entreront, selon lui, en vigueur le 14 juin 2026, si bien que les étiquettes existantes peuvent être écoulées. Il demande si un délai maximal est prévu à cet effet et si les producteurs pourront continuer à utiliser de nouvelles étiquettes pendant plusieurs années. Il demande également pourquoi le miel, l’huile d’olive et la viande hachée sont spécifiquement désignés comme produits prioritaires et si d’autres produits sont envisagés.

Il s’interroge en outre sur l’absence d’attention supplémentaire accordée à la lisibilité et à la visibilité – souvent problématiques – des dates de péremption, alors que les règles européennes exigent certes qu’elles soient clairement lisibles et indélébiles, mais ne prévoient pas d’harmonisation quant à leur emplacement ni à leur présentation visuelle.

M. Van Lommel relève que l’Inspection économique se voit confier un nombre croissant de missions dans le cadre d’un contrôle renforcé. Il demande comment cela se traduit en termes de budget et de personnel. Des moyens supplémentaires sont-ils prévus ou la

meer taken worden gespreid? Zullen specifieke cellen worden opgericht voor bepaalde dossiers?

Voorts stelt hij dat effectieve controle moet leiden tot daadwerkelijke sancties. Hij verwijst onder meer naar de acceptatieplicht van contant geld, waarbij volgens hem tweemaal een inbreuk moet worden vastgesteld alvorens een sanctie kan volgen, iets wat in de praktijk haast niet gebeurt. Hij vraagt of dit sanctieregime niet moet worden aangescherpt en hoeveel bijkomende controles concreet worden gepland.

Tot slot merkt de spreker op dat de beleidsnota sterk inzet op sensibilisering en informatiecampaagnes. Hoewel hij het nut daarvan erkent, acht hij dit onvoldoende als kernstrategie voor consumentenbescherming. Volgens hem moet de overheid vooral misbruiken effectief stoppen, fraudeurs aanpakken en duidelijke regels consequent handhaven. Hij vraagt om concrete en meetbare doelstellingen met duidelijke deadlines, en waarschuwt ervoor dat beleidsnota's anders dreigen te vervallen in herhaling zonder tastbare resultaten.

Samenvattend verklaart de heer Van Lommel dat zijn fractie bepaalde doelstellingen ondersteunt, maar dat zij talrijke bijkomende vragen heeft en duidelijke antwoorden verwacht over de concrete uitvoering en timing van de aangekondigde maatregelen in 2026.

De heer Dieter Keuten (VB) verwijst in zijn inleiding naar de analyse van mevrouw Truyma, die hij scherp noemt, al deelt hij haar stelling als zou de minister nog tijd hebben om intenties om te zetten in daadkrachtige maatregelen, niet, met name gelet op de sterke toename van bankfraude en phishing. Dagelijks verschijnen berichten over burgers die aanzienlijke bedragen verliezen aan oplichters die zich voordoen als financiële instellingen of zelfs als Card Stop. Volgens hem worden slachtoffers bovendien verschillend behandeld wanneer zij een terugbetaling vragen, afhankelijk van woonplaats of de betrokken politiedienst of parket. Het probleem moet dus dringend worden aangepakt.

De spreker verwijst naar de aangekondigde herziening van de Europese PSD2-regelgeving en het nieuwe Europese kader ter bescherming tegen phishing en online bankfraude. Hij stelt echter vast dat slachtoffers vandaag nog te vaak geen terugbetaling ontvangen, omdat banken zich beroepen op het begrip "grove nalatigheid". Phishingpraktijken worden steeds professioneler, onder meer via telefoonnummerspoofing, realtime

capaciteit existante sera-t-elle répartie sur davantage de tâches? Des cellules spécifiques seront-elles créées pour certains dossiers?

Il souligne en outre qu'un contrôle effectif doit déboucher sur des sanctions réelles. Il évoque notamment l'obligation d'acceptation des paiements en espèces, pour laquelle, selon lui, une infraction doit être constatée à deux reprises avant qu'une sanction puisse être infligée, ce qui, en pratique, ne se produit presque jamais. Il demande si ce régime de sanctions ne devrait pas être renforcé et combien de contrôles supplémentaires sont concrètement prévus.

Enfin, l'intervenant observe que la note de politique générale mise fortement sur la sensibilisation et sur les campagnes d'information. S'il reconnaît l'utilité de cette approche, il estime qu'elle est insuffisante comme stratégie centrale de protection des consommateurs. Selon lui, l'autorité publique doit avant tout mettre fin efficacement aux abus, lutter contre les fraudeurs et faire appliquer de manière cohérente des règles claires. Il demande des objectifs concrets et mesurables assortis de délais précis, et met en garde contre le risque que les notes de politique générale ne se répètent sans résultats tangibles.

En résumé, M. Van Lommel déclare que son groupe soutient certains objectifs, mais qu'il a de nombreuses questions complémentaires et attend des réponses claires quant à la mise en œuvre concrète et au calendrier des mesures annoncées pour 2026.

M. Dieter Keuten (VB) fait référence, dans son introduction, à l'analyse de Mme Truyma, qu'il qualifie de pertinente, même s'il ne partage pas son avis selon lequel le ministre aurait encore le temps de traduire ses intentions en mesures concrètes et efficaces, compte tenu notamment de la forte augmentation des fraudes bancaires et du *phishing*. Chaque jour, on entend parler de citoyens qui perdent des sommes considérables au profit d'escrocs se faisant passer pour des établissements financiers ou même pour Card Stop. Le membre souligne en outre que, lorsqu'elles demandent un remboursement, les victimes sont traitées différemment selon l'endroit où elles résident ou le service de police ou du parquet concerné. Il est donc urgent de s'attaquer à ce problème.

L'intervenant fait référence à la révision annoncée de la réglementation européenne PSD2 et au nouveau cadre européen de protection contre le *phishing* et la fraude bancaire en ligne. Il constate toutefois qu'aujourd'hui encore, les victimes ne sont trop souvent pas remboursées, les banques invoquant la notion de "négligence grave". Les pratiques de *phishing* sont de plus en plus professionnelles, notamment grâce à l'usurpation de

meekijksoftware, psychologische druktechnieken en zeer realistische nabootsingen van bankomgevingen, mede versterkt door artificiële intelligentie. Volgens hem groeit de asymmetrie tussen fraudeurs en consumenten, wat een versterking van de bescherming noodzakelijk maakt.

In dat verband stelt het lid de volgende vragen:

Wanneer zal het begrip “grove nalatigheid” wettelijk strikter worden gedefinieerd?

Wordt een omkering van de bewijslast overwogen, zodat niet het slachtoffer maar de bank moet aantonen dat correct werd gehandeld?

Zal een verplicht minimumbeveiligingsniveau voor banken worden ingevoerd?

Wanneer zal de Economische Inspectie de bevoegdheid krijgen om administratieve boetes op te leggen?

Vervolgens gaat de heer Keuten in op de *Digital Services Act* (DSA). Hij wijst erop dat deze Europese verordening in verschillende lidstaten ter discussie staat en stelt zich vragen bij de geschiktheid van de DSA als kader voor de bescherming van minderjarigen online.

In het bijzonder vraagt hij aandacht voor de rol van de zogenoemde “*trusted flaggers*”, waarvan er in België drie door het BIPT, dat toeziet op de uitvoering van de DSA, werden aangeduid (Unia, Vlaams Mensenrechteninstituut en Child Focus). Hij vraagt welke rechten consumenten hebben wanneer hun online-inhoud wordt gemodereerd of verwijderd op basis van meldingen door dergelijke instanties. Meer bepaald wenst de spreker te vernemen:

— welke beroepsmogelijkheden bestaan tegen beslissingen van *trusted flaggers*;

— hoe consumenten zich kunnen verdedigen;

— hoe het toezicht op de werking van deze *trusted flaggers* is georganiseerd.

Hij vraagt tevens naar de visie van de minister op de verhouding tussen de toepassing van de DSA en de bescherming van de vrijheid van meningsuiting.

Wat de pakketautomaten betreft, merkt de heer Keuten op dat in de beleidsnota wordt verwezen naar

numéros de téléphone, aux logiciels de prise de contrôle à distance en temps réel, aux techniques de pression psychologique et aux imitations très réalistes des environnements bancaires, renforcées par l’intelligence artificielle. Selon lui, l’asymétrie entre les fraudeurs et les consommateurs s’accroît, ce qui rend nécessaire un renforcement de la protection.

Dans ce contexte, le membre pose les questions suivantes:

— quand la notion de “négligence grave” sera-t-elle définie de manière plus stricte dans la loi?

— un renversement de la charge de la preuve est-il envisagé, afin qu’il n’incombe plus à la victime, mais à l’établissement bancaire, de démontrer que les procédures ont été correctement respectées?

— Un niveau minimal de sécurité obligatoire sera-t-il instauré pour les banques?

— Quand l’Inspection économique sera-t-elle habilitée à infliger des amendes administratives?

M. Keuten aborde ensuite la question du Règlement sur les services numériques (*Digital Services Act*, DSA). Il souligne que ce règlement européen fait l’objet de débats dans plusieurs États membres et s’interroge sur la pertinence du DSA en tant que cadre pour la protection des mineurs en ligne.

Il attire en particulier l’attention sur le rôle des signaleurs de confiance (“*trusted flaggers*”), dont trois ont été désignés en Belgique par l’IBPT, qui supervise la mise en œuvre du DSA (Unia, le *Vlaams Mensenrechteninstituut* et Child Focus). Il demande quels sont les droits des consommateurs lorsque leur contenu en ligne est modéré ou supprimé sur la base de signalements effectués par ces organismes. L’intervenant souhaiterait savoir en particulier:

— quelles sont les possibilités de recours contre les décisions des signaleurs de confiance;

— comment les consommateurs peuvent se défendre;

— comment est organisé le contrôle du fonctionnement de ces signaleurs de confiance.

Il interroge également le ministre sur sa vision de l’articulation entre l’application du DSA et la protection de la liberté d’expression.

En ce qui concerne les distributeurs automatiques de colis, M. Keuten fait observer que la note de politique

samenwerking met het BIPT om de ontwikkeling ervan te stimuleren. Hij vraagt naar de concrete noodzaak van bijkomende federale initiatieven in dit domein, aangezien volgens hem de marktspelers, waaronder bnode, reeds inzetten op de uitbreiding van dergelijke netwerken en de groei in dat segment marktgedreven lijkt te verlopen.

Met betrekking tot het BIPT spreekt hij zijn steun uit voor de verdere actualisering van de onafhankelijke onlineprijsvergelijker voor telecomproducten. Hij wijst erop dat consumenten steeds meer behoefte hebben aan flexibele pakketten, terwijl operatoren volgens hem nog vaak vasthouden aan bundels met diensten waar minder vraag naar is, zoals vaste telefonie of bepaalde hardwarecomponenten. Volgens hem kan verdere optimalisering bijdragen tot meer concurrentie en lagere prijzen.

Ook inzake de compensatieregeling voor telecomklanten is de spreker het eens met de minister dat er nog ruimte voor verbetering is, ondanks het recente karakter van de regelgeving. Hij verwijst naar vergelijkingen met buurlanden waar volgens hem gunstigere regelingen bestaan.

De heer Keuten behandelt vervolgens het toezicht op de internethandel (e-commerce) en productveiligheid. Hij verwijst naar recente dossiers, waaronder asbesthoudend speelzand en berichten over mogelijk onveilige of schadelijke producten die via internationale onlineplatformen worden verkocht. Het louter opvolgen van dergelijke dossiers is volgens hem onvoldoende en versterkte controle en handhaving zijn noodzakelijk.

In dat verband vraagt hij welke concrete maatregelen worden genomen om de productveiligheid van ingevoerde goederen beter te garanderen, en hoe wordt samengewerkt met andere bevoegde ministers, in het bijzonder inzake douanetoezicht aan de buitengrenzen. Hij wijst erop dat de douanediens ten volgens hem onderbemand zijn en plaatst kanttekeningen bij de zogenaamde “pakjestaks” als structurele oplossing.

Tot slot verwelkomt de heer Keuten de aandacht voor digitale inclusie in de beleidsnota. Hij ondersteunt het principe dat voor burgers steeds een niet-digitale toegang tot overheidsdiensten moet worden gegarandeerd. Hij wijst er echter op dat dit principe volgens hem niet wordt doorgetrokken naar ondernemers. Zo verwijst de spreker naar de verplichte digitale facturatie via Peppol voor ondernemingen, waarbij geen niet-digitale alternatieven voorzien zijn. Hij verzoekt de minister om er bij de

générale renvoie à une collaboration avec l'IBPT afin d'en stimuler le développement. Il s'interroge sur la nécessité concrète d'initiatives fédérales supplémentaires dans ce domaine, étant donné que, selon lui, les acteurs du marché, dont bnode, misent déjà sur l'extension de ce type de réseaux et que la croissance dans ce segment semble être dictée par le marché.

En ce qui concerne l'IBPT, il exprime son soutien à la poursuite de l'actualisation du comparateur tarifaire en ligne indépendant pour les produits de télécommunications. Il souligne que les consommateurs ont de plus en plus besoin de forfaits flexibles, alors que, selon lui, les opérateurs continuent souvent à proposer des offres groupées comprenant des services moins demandés, tels que la téléphonie fixe ou certains composants matériels. Selon lui, une optimisation supplémentaire pourrait contribuer à renforcer la concurrence et à faire baisser les prix.

En ce qui concerne le régime d'indemnisation des clients télécoms, l'intervenant partage l'avis du ministre selon lequel il existe encore une marge d'amélioration, malgré le caractère récent de la réglementation. Il renvoie aux comparaisons avec les pays voisins où, selon lui, il existe des régimes plus favorables.

M. Keuten aborde ensuite la question de la surveillance du commerce électronique (e-commerce) et de la sécurité des produits. Il fait référence à des dossiers récents, notamment celui du sable de jeu contenant de l'amiante et aux informations faisant état de produits potentiellement dangereux ou nocifs vendus sur des plateformes en ligne internationales. Selon lui, le simple suivi de ces dossiers est insuffisant et il est nécessaire de renforcer les contrôles et l'application de la législation.

Dans ce contexte, il demande quelles mesures concrètes sont prises pour mieux garantir la sécurité des produits importés et comment se déroule la collaboration avec les autres ministres compétents, en particulier en matière de contrôle douanier aux frontières extérieures. Il souligne que, selon lui, les services douaniers manquent de personnel et émet des doutes quant au fait que la “taxe sur les colis” puisse être considérée comme une solution structurelle.

Enfin, M. Keuten se félicite de l'attention accordée à l'inclusion numérique dans la note de politique générale. Il soutient le principe selon lequel les citoyens doivent toujours bénéficier d'un accès non numérique aux services publics. Il souligne toutefois que, selon lui, ce principe ne s'étend pas aux entrepreneurs. L'intervenant fait ainsi référence à la facturation numérique obligatoire via Peppol pour les entreprises, pour laquelle aucune alternative non numérique n'est prévue. Il demande au

minister bevoegd voor Kmo's en Middenstand op aan te dringen om te onderzoeken hoe ook voor zelfstandigen en kleine ondernemers een niet-digitale oplossing kan worden gegarandeerd, analoog aan hetgeen waarin voor consumenten wordt voorzien.

De heer Youssef Handichi (MR) herinnert eraan dat de wetgeving inzake het consumentenkrediet op het Europese niveau werd herzien via Richtlijn (EU) 2023/2225. De minister kondigt aan dat de omzettingwet in november 2026 in werking zal treden. De heer Handichi had in dat verband graag details gekregen over het werkschema met het oog op die deadline, vooral dan inzake het overleg en de datum van indiening en van aanneming van het ontwerp.

Hij leest in de beleidsnota dat minister Beenders samen met de minister van Economie een hervorming van de Consumentenombudsdienst en het ecosysteem van ombudsdiensten in verschillende fasen voorbereidt, ter uitvoering van het regeerakkoord. Die hervorming kan een hefboom zijn voor een doelmatige, eenvoudige en toegankelijke buitengerechtelijke geschillenbeslechting. Hij benadrukt dat de eerste teksten eind 2025 aan de Ministerraad werden voorgelegd en had graag details gekregen over het tijdschema en de manier waarop zal worden gewaarborgd dat de procedureregels echt eenvoudiger en eenvormiger zullen worden.

Wat telefonische marketing betreft, neemt de heer Handichi akte van de bereidheid van de minister om zich samen met de ministers bevoegd voor Economie en voor Telecommunicatie over de problematiek van ongewenste telefonische marketing te buigen. Hij vraagt of dat werk al is aangevat en of daarbij met de betrokken sector wordt overlegd; hij wijst erop dat Testaankoop ook intens met dat thema bezig is.

Met betrekking tot de strijd tegen onlinebankfraude verwijst hij naar de oprichting van een werkgroep onlinefraude-phishing. De heer Handichi had graag meer informatie gekregen over de geplande maatregelen, waarbij hij inzonderheid verwijst naar de permanente beschikbaarheid van de banken om rekeningen te blokkeren en naar het invoeren van een algemeen telefoonnummer naar analogie van Card Stop, dat gedupeerde consumenten naar de correcte bank doorschakelt. Wat het tijdschema betreft, vraagt hij zich af hoeveel tijd nodig zal zijn voor het opzetten van de technische infrastructuur ter operationalisering van die maatregelen; de planning luidde medio 2026.

Wat de toegankelijkheid van de bankdiensten betreft, zijn de beschikbaarheid en de verspreiding van de geldautomaten (ATM) voor de MR belangrijke aandachtspunten; de partij beschouwt die als een essentiële voorwaarde

ministre d'insister auprès de la ministre compétente pour les PME et les Classes moyennes afin qu'elle examine comment garantir également une solution non numérique pour les indépendants et les petits entrepreneurs, à l'instar de ce qui est prévu pour les consommateurs.

M. Youssef Handichi (MR) rappelle que la législation sur le crédit à la consommation a été révisée au niveau européen par la directive (UE) 2023/2225. Le ministre annonce que la loi de transposition entrera en vigueur en novembre 2026. À ce sujet, le député souhaite obtenir le détail du calendrier de travail prévu d'ici là, notamment concernant les concertations, le dépôt du projet et l'adoption envisagée.

L'intervenant relève la préparation, avec le ministre de l'Économie, d'une réforme en plusieurs étapes du Service de médiation pour les consommateurs et de l'écosystème des médiateurs afin de mettre en œuvre l'accord de gouvernement. Cette réforme peut constituer un levier pour une résolution extrajudiciaire des litiges efficace, simple et accessible. Il souligne que les premiers textes ont été présentés au Conseil des ministres fin 2025 et demande de préciser le calendrier ainsi que la manière dont une simplification réelle et une harmonisation effective des règles de procédures seront garanties.

Par rapport au marketing téléphonique, l'intervenant note la volonté du ministre de se pencher sur la problématique du démarchage non désiré avec les ministres en charge de l'Économie et des Télécommunications. M. Handichi demande si les travaux ont déjà commencé et s'ils sont menés en concertation avec le secteur concerné, précisant que Testachats est fort sensible sur cette question.

Concernant la lutte contre la fraude bancaire en ligne, l'intervenant évoque la création du groupe de travail "fraude en ligne – phishing". Il souhaite en savoir plus sur les mesures envisagées, citant notamment la disponibilité constante des banques pour bloquer des comptes et la mise en place d'un numéro de téléphone général, similaire à Card Stop, redirigeant les victimes vers la bonne banque. En termes de calendrier, le député s'interroge sur le délai nécessaire à la mise en place de l'infrastructure technique dont dépend l'opérationnalisation de ces mesures, prévue pour la mi-2026.

Concernant l'accessibilité des services bancaires, la disponibilité et la répartition des distributeurs automatiques de billets (ATM) constituent un point d'attention majeur pour le MR, qui y voit une condition essentielle au

om de toegang tot contant geld daadwerkelijk in stand te houden. De heer Handichi wijst erop dat zijn fractie ter zake een wetsvoorstel heeft ingediend (DOC 56 0632) en dat de minister van Economie een werkgroep heeft opgericht met vertegenwoordigers van de verschillende kabinetten, de NBB en de FOD Economie. In het licht van de voor het voorjaar van 2026 geplande presentatie van een verslag en een actieplan inzake het ATM-protocol had hij graag meer verduidelijking gekregen over de inhoud van dat initiatief.

Hij stelt vast dat de wetgeving rond de basisbankdienst voor particulieren in samenwerking met de minister van Economie zal worden geëvalueerd. Hij vraagt welke mogelijke wijzigingen in dat verband worden overwogen.

Wat e-commerce betreft, benadrukt de heer Handichi dat het monitoren van misleidende of agressieve praktijken voor de MR-fractie een prioriteit is, gezien de omvang van de volumes en de risico's voor zowel de consumenten als de eerlijke concurrentie. In dit verband verwijst hij naar de taskforce e-commerce, die de minister van Economie heeft opgezet en waarin vertegenwoordigers van de verschillende bevoegde ministers zitting hebben. Daarmee wil men snel maatregelen formuleren om oneerlijke handelspraktijken te bestrijden, de controles op te voeren en de samenwerking tussen de bevoegde autoriteiten te verbeteren. Volgens de heer Handichi is dat essentieel om te verzekeren dat alleen veilige en conforme producten op onze markt worden gebracht.

Wat de mogelijke aanwezigheid van asbest in speelzand betreft, merkt hij op dat volgens de FOD Economie uit het grondige onderzoek van 18 in winkels en online bestelde stalen blijkt dat aan de Europese veiligheidsvereisten werd voldaan, wat geruststellend is. De heer Handichi wil weten wanneer de analyseresultaten van de laatste twee online bestelde stalen zullen worden bekendgemaakt. Tot slot vraagt hij welke aanvullende maatregelen kunnen worden overwogen en welke lessen de minister al uit dat dossier kan trekken.

Naar aanleiding van de aankondiging van de minister dat de werking van ConsumerConnect zal worden geoptimaliseerd, via inzonderheid de ontwikkeling van een AI-chatbot en een *dedicated* app, wil hij tot slot meer informatie krijgen over het tijdschema waarbinnen die verschillende instrumenten zullen worden uitgerold. De heer Handichi is tevens geïnteresseerd in de geplande waarborgen inzake gegevensbescherming en de kwaliteit van de aan de consumenten verstrekte informatie.

maintien de l'accès effectif à l'argent liquide. Le membre rappelle que son groupe a déposé une proposition de loi à ce sujet (DOC 56 0632) et que le ministre de l'Économie a mis sur pied un groupe de travail réunissant des représentants des différents cabinets, de la BNB et du SPF Économie. Alors que la présentation d'un rapport et d'un plan d'action sur le protocole ATM est annoncée pour le printemps 2026, M. Handichi souhaite obtenir des précisions sur le contenu de cette initiative.

Au sujet du service bancaire de base pour les particuliers, l'intervenant note que la législation sera évaluée en collaboration avec le ministre de l'Économie. Il demande quelles pistes de modification sont envisagées à cet égard.

En ce qui concerne l'e-commerce, M. Handichi souligne que la surveillance des pratiques trompeuses ou agressives constitue une priorité pour le groupe MR, compte tenu de l'ampleur des volumes et des risques tant pour les consommateurs que pour la concurrence loyale. À ce sujet, l'intervenant évoque le lancement, par le ministre de l'Économie, de la task force e-commerce réunissant des représentants des différents ministres compétents. Ce dispositif vise à formuler rapidement des mesures pour combattre les pratiques commerciales déloyales, renforcer les contrôles et améliorer la coopération entre les autorités compétentes. Selon le membre, il s'agit d'un point essentiel pour garantir que seuls des produits sûrs et conformes circulent sur le marché.

Concernant la présence éventuelle d'amiante dans du sable de jeu, l'orateur relève que, selon le SPF Économie, l'examen approfondi de 18 échantillons prélevés en magasin et en ligne conclut au respect des exigences de sécurité européennes, ce qui constitue un signal rassurant. Notant que les analyses des deux derniers échantillons commandés en ligne sont toujours en cours, le député souhaite savoir quand ces résultats seront publiés. Enfin, M. Handichi s'interroge sur les mesures complémentaires éventuellement envisagées et sur les enseignements que le ministre peut déjà tirer de ce dossier.

Enfin, le ministre ayant indiqué que le fonctionnement de *ConsumerConnect* sera optimisé, notamment par le développement d'un chatbot basé sur l'IA et d'une application dédiée, l'intervenant souhaite obtenir des précisions sur le calendrier de déploiement de ces différents outils. M. Handichi s'enquiert également des garanties prévues en matière de protection des données et de la qualité des informations qui seront ainsi fournies aux consommateurs.

Mevrouw Sophie Thémont (PS) benadrukt allereerst dat consumentenbescherming een belangrijke bevoegdheid is die een concrete invloed kan hebben op het leven van de burgers, of het nu gaat om maatregelen met betrekking tot de koopkracht, de bevordering van duurzame producten of de bestrijding van overmatige schuldenlast en oplichting. Volgens de spreekster moet dat beleid worden beschouwd als een echte drijfveer voor vooruitgang.

Mevrouw Thémont treft in de beleidsnota tal van maatregelen aan die zij als zeer goede ideeën beschouwt: de wettelijke garantietermijn op goederen verlengen, de reparatie van goederen aanmoedigen, greenwashing tegengaan, mensen die hun woning renoveren beter beschermen, telefonische marketing bestrijden, dynamische prijsstelling bestrijden, discriminatie bij de toegang tot verzekeringen bestrijden, de uitsluiting van bankdiensten bestrijden, de tarieven van de deurwaarders herzien, overmatige schuldenlast beter voorkomen en minderjarigen online beter beschermen. Zij verzekert de minister dat hij wat dat betreft mag rekenen op de volledige steun van haar fractie, vanuit de oppositie, om vooruitgang te kunnen boeken in die dossiers.

Het lid plaatst echter een kanttekening bij de balans van 2025 en vindt het jammer dat de minister een jaar na zijn aantreden nog geen enkel wetsontwerp heeft ingediend bij de commissie voor Economie. Ze vergelijkt dat optreden met andere regeringsleden, die volgens haar geen tijd hebben verloren om hun agenda uit te voeren: minister Clarinval inzake de hervorming van de werkloosheid, minister Francken inzake de aankoop van Amerikaanse vliegtuigen voor 34 miljard euro en minister Van Bossuyt inzake een strenger asielbeleid. De spreekster geeft toe dat het door de minister van Economie ingediende wetsontwerp houdende diverse bepalingen inzake economie (DOC 56 1235) weliswaar twee maatregelen op het gebied van consumentenrecht omvat (namelijk de uitbreiding van de bevoegdheden van de Economische Inspectie en een betere voorlichting van de consument bij de stilzwijgende verlenging van overeenkomsten van bepaalde duur), maar ze is van oordeel dat dit onvoldoende is.

Het lid maakt zich zorgen over 2026 en gaat in op de Europese dossiers in de beleidsnota. Inzake de omzetting van de richtlijnen vreest de spreekster dat de minister zal worden afgeblokt door het in het regeerakkoord opgenomen principe om *gold-plating* te voorkomen. Volgens de spreekster beperkt dat voornemen waar de rechterzijde van het politieke spectrum aanhanger van is, op onrechtmatige wijze de implementatie van opties die de Europese wetgever open heeft gelaten. Het valt de spreekster overigens op dat *gold-plating* nooit aan de kaak wordt gesteld op andere gebieden. Inzake het

Mme Sophie Thémont (PS) souligne d'emblée que la protection des consommateurs constitue une compétence majeure, capable d'influer concrètement sur la vie des citoyens, que ce soit par l'action sur le pouvoir d'achat, la promotion de produits durables ou la lutte contre le surendettement et les arnaques. Selon l'intervenante, cette politique doit être considérée comme un véritable moteur de progrès.

Mme Thémont relève dans la note quantité de chantiers qu'elle qualifie de très bonnes idées: allonger la garantie légale des biens, encourager la réparation des biens, lutter contre le greenwashing, mieux protéger ceux qui rénovent leur habitation, lutter contre le marketing téléphonique, lutter contre la tarification dynamique, lutter contre la discrimination dans l'accès aux assurances, lutter contre l'exclusion bancaire, revoir les tarifs des huissiers, mieux prévenir le surendettement et mieux protéger les mineurs en ligne. Sur ces points, elle assure le ministre du soutien total de son groupe, depuis l'opposition, pour pouvoir avancer dans ces dossiers.

La membre émet toutefois un bémol quant au bilan de l'année 2025, regrettant qu'aucun projet de loi n'ait été déposé par le ministre en commission de l'Économie après un an de fonction. Elle compare cette situation à celle d'autres membres du gouvernement qui, selon elle, n'ont pas traîné pour mettre en œuvre leur agenda: le ministre Clarinval pour la réforme du chômage, le ministre Francken pour l'achat d'avions américains pour 34 milliards ou encore la ministre Van Bossuyt pour le durcissement de la politique d'asile. Si l'intervenante concède que le projet de loi portant dispositions diverses en matière d'économie (DOC 56 1235), porté par le ministre de l'Économie, inclut deux mesures en droit du consommateur (à savoir le renforcement de l'Inspection économique et une meilleure information du consommateur lors de la reconduction tacite de contrats à durée déterminée), elle estime que cela ne constitue pas un bilan suffisant.

Exprimant son inquiétude pour l'année 2026, la députée aborde le volet européen de la note. Concernant la transposition des directives, l'intervenante craint que le ministre ne soit bloqué par l'interdiction du *gold-plating* prévue dans l'accord de gouvernement. Selon elle, ce terme, issu de la droite, restreint indûment l'usage des options laissées libres par le législateur européen. L'intervenante souligne d'ailleurs qu'il est frappant de constater que le *gold-plating* n'est jamais dénoncé dans d'autres domaines, comme la politique d'asile, où aucune limite ne semble être imposée aux initiatives nationales.

asielbeleid bijvoorbeeld lijken de nationale initiatieven zo ver te mogen gaan als ze willen. Derhalve roept ze de minister ertoe op bij die omzettingen op te treden als minister, niet als louter een kabinet van juristen.

Vervolgens vraagt de spreekster zich af of de minister in dossiers die moeten worden bepleit op het niveau van de Raad van de Europese Unie, bij machte is zijn stem te laten horen ten aanzien van zijn collega's. Denken we maar aan de wettelijke garantietermijn. De minister wil die op Europees niveau van twee naar drie jaar brengen, maar mevrouw Thémont wijst erop dat meerdere lidstaten (onder meer Spanje, Portugal en Nederland) al gelijkwaardige of langere termijnen hanteren. Derhalve vraagt ze wat het nut is van een langdurige en onzekere Europese discussie over kwesties die rechtstreeks op nationaal niveau zouden kunnen worden behandeld.

Het hoofdstuk over consumentenbescherming (algemeen) baart de spreekster evenzeer zorgen. De vermelde werkdomeinen op nationaal niveau zijn essentieel. Derhalve vindt ze het jammer dat in de beleidsnota systematisch de toekomstige tijd wordt gehanteerd. Mevrouw Thémont verwijst naar ongewenste telefonische marketing. In de beleidsnota staat dienaangaande te lezen: "De regering wil zich buigen over de problematiek." Ze vindt het bijzonder jammer dat de minister niet kan melden dat het dossier al werd onderzocht of dat men bezig is met de opmaak van een concreet ontwerp tot invoering van een opt-inregeling.

Een tweede verwijt van de spreekster betreft het ontbreken van bindende toezeggingen. De minister geeft de voorkeur aan evaluaties en analyses, ten nadele van daadwerkelijke maatregelen. Ze wijst tevens op de aankondigingen omtrent boek XIX van het Wetboek van economisch recht, betreffende de minnelijke invordering, de tarieven van de gerechtsdeurwaarders, de basisbankdienst, sociaal internet en de aanbevelingen van Unia inzake discriminatie op het gebied van verzekeringen. De spreekster vreest dat het kabinet van de minister verwordt tot een studiecentrum en roept de minister ertoe op zijn bevoegdheden ten volle uit te oefenen om het leven van de mensen te veranderen.

Qua personele en financiële middelen spreekt de spreekster haar bezorgdheid uit over de in de begrotingstabellen aangekondigde verlaging van de werkingskosten van de Economische Inspectie. Voorts stelt het lid een gebrek aan transparantie aan de kaak: in de begrotingsstukken wordt niet langer het aantal voltijdse equivalenten (vte) per afdeling van de Economische Inspectie vermeld. Mevrouw Thémont is van oordeel dat dit gebrek aan informatie de parlementaire controle op het beheer van de personele middelen in de weg staat.

Elle appelle dès lors le ministre à agir en tant que tel, et non comme un simple cabinet de juristes, lors de ces transpositions.

Ensuite, s'agissant des dossiers à plaider au niveau du Conseil de l'Union européenne, l'intervenante s'interroge sur la capacité du ministre à exister face à ses collègues. Prenant l'exemple de la garantie légale que le ministre souhaite porter de deux à trois ans au niveau européen, Mme Thémont souligne que plusieurs États membres, comme l'Espagne, le Portugal ou les Pays-Bas, appliquent déjà des délais équivalents ou supérieurs. Elle questionne dès lors le sens d'entamer une discussion européenne longue et incertaine sur des dossiers qui pourraient être traités directement au niveau national.

L'intervenante se dit tout aussi préoccupée par le chapitre relatif à la protection des consommateurs en général. Si les chantiers nationaux évoqués sont essentiels, elle déplore le recours systématique au futur dans la note de politique générale. Mme Thémont cite l'exemple du démarchage téléphonique non désiré, pour lequel le texte indique que le gouvernement "se penchera" sur la problématique: elle regrette que le ministre n'annonce pas que le dossier a déjà été instruit ou qu'un projet concret d'instauration du système d'opt-in est d'ores et déjà en cours de rédaction.

Un second grief formulé par l'intervenante concerne l'absence d'engagements fermes. Selon elle, le ministre privilégie les évaluations et les analyses au détriment de la prise de mesures effectives. Elle pointe ainsi les annonces concernant le livre XIX du Code de droit économique sur le recouvrement amiable, les tarifs des huissiers, le service bancaire de base, l'Internet social ou encore les recommandations d'UNIA sur les discriminations dans les assurances. La députée redoute que le cabinet ministériel ne se transforme en un simple centre d'études et appelle le ministre à exercer pleinement ses compétences pour changer la vie des gens.

Sur le plan des moyens humains et budgétaires, l'intervenante exprime ses craintes face à la diminution des frais de fonctionnement de l'Inspection économique prévue dans les tableaux budgétaires. La membre dénonce par ailleurs un manque de transparence, signalant la disparition, dans les documents budgétaires, du nombre d'équivalents temps plein (ETP) par division de l'Inspection économique. Mme Thémont estime que cette absence d'information entrave le contrôle parlementaire sur la gestion des ressources humaines.

Concluderend herhaalt de spreekster dat haar fractie zich volledig achter de belangen van de consument schaaft, maar ze benadrukt dat de aankondigingen dringend in tastbare resultaten moeten worden omgezet. Ze roept de minister ertoe op zijn politieke verantwoordelijkheid te nemen om de koopkracht te verbeteren en de burgers te beschermen tegen oplichting, door zich niet langer te laten tegenhouden door zijn partners ter rechterzijde van het politieke spectrum.

Vervolgens stelt het lid de minister meerdere gerichte vragen. Welke balans maakt hij op van 2025 en waarom kreeg het Parlement geen dossiers voorgelegd? Wat het Europese niveau betreft, vraagt ze of bij omzettingen soms verder werd gegaan dan het door de EU voorgeschreven minimum. Waarom wordt in de Belgische wetgeving niet meteen een wettelijke garantietermijn van drie jaar ingevoerd?

Op administratief vlak vraagt mevrouw Thémont hoeveel vte's de Economische Inspectie thans telt en of de transparantie daarover zal worden rechtgezet in de volgende begroting. Ze vraagt ook hoe de Economische Inspectie haar opdrachten zal kunnen uitvoeren met minder werkmiddelen.

Hoe luiden tot slot de verwachtingen van de minister met betrekking tot de balans aan het einde van 2026?

De spreekster vergelijkt de beleidsnota van de minister met een aanlokkelijke menukaart. Ze hoopt dat de minister niet de ober wordt die slecht nieuws brengt, maar dat hij tegen 2027 tastbare resultaten kan voorleggen.

Volgens mevrouw Annik Van den Bosch (PVDA-PTB) bevat de beleidsnota van de minister een reeks maatregelen die op het eerste gezicht de positie van de consument versterken, maar die bij nadere beschouwing vooral neerkomen op het omzetten van Europese richtlijnen en het aankondigen van studies, evaluaties en overlegmomenten. Het lid merkt op dat de omzetting van de Europese richtlijnen rond het recht op reparatie en rond groene claims weliswaar wordt vermeld, maar dat onduidelijk blijft hoe deze omzetting concreet zal worden uitgevoerd en of er voldoende middelen beschikbaar zijn om een effectieve naleving af te dwingen.

Voorts verklaart het lid dat de aandacht voor digitale inclusie, zoals de uitbreiding van sociaal internet en de universele bankdienst, op zich positief is, maar dat deze initiatieven in de praktijk vooral neerkomen op het verlengen van bestaande protocollen in plaats van structurele oplossingen te bieden.

En conclusion, l'intervenante réitère le soutien total de son groupe à la cause des consommateurs, tout en insistant sur l'urgence de concrétiser les annonces. Elle invite le ministre à assumer sa responsabilité politique pour améliorer le pouvoir d'achat et protéger les citoyens contre les arnaques, en cessant de se laisser entraver par ses partenaires de droite.

La députée adresse ensuite une série de questions précises au ministre. Elle l'interroge sur son bilan pour l'année 2025 et sur l'absence de dossiers soumis au Parlement. Concernant le volet européen, elle souhaite savoir quelles avancées allant au-delà du minimum prescrit par l'UE ont été obtenues lors des transpositions. Pourquoi ne pas imposer directement une garantie légale de trois ans dans la loi belge?

Sur le plan administratif, Mme Thémont s'enquiert du nombre actuel d'ETP au sein de l'Inspection économique et demande si la transparence à ce sujet sera rétablie dans le prochain budget. Elle souhaite également savoir comment l'Inspection pourra assumer ses missions avec des moyens de fonctionnement réduits.

Enfin, quelles sont les attentes du ministre en matière de bilan pour la fin de l'année 2026?

Filant la métaphore d'une carte de restaurant alléchante, la membre espère que le ministre ne sera pas réduit au rôle du serveur annonçant des mauvaises nouvelles, mais qu'il parviendra à engranger des résultats tangibles d'ici 2027.

Selon Mme Annik Van den Bosch (PVDA-PTB), la note de politique générale du ministre contient une série de mesures qui, à première vue, renforcent la position du consommateur, mais qui, à y regarder de plus près, se résument principalement à la transposition de directives européennes et à l'annonce d'études, d'évaluations et de concertations. La députée fait observer que la transposition des directives européennes relatives au droit à la réparation et aux allégations environnementales est certes mentionnée, mais que l'on n'aperçoit pas très bien comment cette transposition sera concrètement mise en œuvre et si l'on disposera de suffisamment de moyens pour en garantir le respect effectif.

En outre, la membre déclare que l'attention accordée à l'inclusion numérique, telle que l'extension de l'internet social et le service bancaire universel, est en soi positive, mais que ces initiatives se traduisent principalement, en pratique, par la prolongation des protocoles existants plutôt que par des solutions structurelles.

Volgens het lid biedt de beleidsnota bovendien weinig concrete antwoorden op urgente problemen zoals de energiecrisis, de schuldenproblematiek en de stijgende levensduurte. De aangekondigde herziening van het Consumentenakkoord Energie blijft te vaag, aangezien duidelijke maatregelen ontbreken die de energieprijzen voor kwetsbare groepen daadwerkelijk verlagen – zoals een sociaal tarief of een verbod op afsluitingen. Ook de aanpak van schulden richt zich in de nota vooral op sensibilisering en preventie, zonder dat er sprake is van harde maatregelen tegen woekerpolissen of agressieve incassopraktijken. Daarbij komt dat de structurele onderfinanciering van de dienst Overmatige Schuldenlast wel wordt erkend, maar niet wordt aangepakt.

Mevrouw Van den Bosch stelt verder vast dat de nota sterk vertrouwt op zelfregulering door de markt, onder meer in de telecomsector en bij banken. Terwijl er sprake is van prijsvergelijkingen en opt-insystemen voor telefonische marketing, ontbreken bindende regels die misbruik daadwerkelijk kunnen tegengaan. Ook de passages over digitale rechten, waaronder de DSA, blijven te vaag, zonder harde eisen aan platforms inzake transparantie van algoritmes of de ontwikkeling van een digitale publieke ruimte die vrij is van commerciële tracking.

Daarnaast merkt de spreker op dat de Economische Inspectie weliswaar bijkomende bevoegdheden krijgt, maar dat onduidelijk blijft of er voldoende middelen zijn om deze bevoegdheden effectief toe te passen. Hoewel controles en boetes worden uitgebreid, ontbreekt een duidelijk sanctiebeleid met een afschrikwekkend effect, waardoor de handhaving tandoos dreigt te blijven. Bovendien constateert het lid dat lobbygroepen uit sectoren zoals bouw, energie en banken aanzienlijke invloed behouden, terwijl consumentenorganisaties onvoldoende bindende inspraak krijgen.

In zijn geheel genomen stelt mevrouw Van den Bosch vast dat de nota goede intenties bevat, maar dat zij vaak de noodzakelijke ambitie en concrete uitvoering mist om werkelijk het verschil te maken voor consumenten. Veel maatregelen blijven steken in aanbevelingen, studies of vrijblijvende afspraken met sectoren, zonder harde garanties op verbetering. Hierdoor bestaat het risico dat de consumentenbescherming in de praktijk weinig vooruitgang boekt, vooral voor de meest kwetsbare groepen.

Selon la députée, la note de politique générale n'apporte en outre que peu de réponses concrètes à des problèmes urgents tels que la crise énergétique, la problématique de l'endettement et la hausse du coût de la vie. La révision annoncée de l'accord-cadre sur l'énergie reste trop vague, car elle ne prévoit pas de mesures claires permettant de réduire réellement le prix de l'énergie pour les groupes vulnérables, telles qu'un tarif social ou une interdiction des coupures. De même, la note aborde principalement l'endettement sous l'angle de la sensibilisation et de la prévention, sans prévoir de mesures strictes contre les polices usuraires et les méthodes de recouvrement de créances agressives. En outre, le sous-financement structurel du service surendettement est reconnu, mais ne fait l'objet d'aucune mesure concrète.

Mme Van den Bosch constate en outre que la note s'appuie largement sur l'autorégulation du marché, notamment dans les secteurs des télécommunications et des banques. Si des comparateurs tarifaires et des systèmes d'opt-in pour le marketing téléphonique sont évoqués, des règles contraignantes permettant de contrer réellement les abus font défaut. De même, les passages relatifs aux droits numériques, y compris le DSA, demeurent trop vagues et ne fixent aucune exigence ferme aux plateformes concernant la transparence des algorithmes ou le développement d'un espace public numérique exempt de traçage commercial.

Par ailleurs, l'intervenante observe que, si l'Inspection économique se voit attribuer des compétences supplémentaires, il n'est pas certain qu'elle disposera des moyens suffisants pour les exercer de manière effective. Bien que les contrôles et les amendes soient étendus, l'absence d'une politique de sanctions clairement définie et dotée d'un effet dissuasif fait craindre que l'application de la loi ne reste lettre morte. En outre, la députée constate que les groupes de pression issus de secteurs tels que la construction, l'énergie et les banques conservent une influence considérable, tandis que les organisations de consommateurs ne bénéficient pas d'un droit de regard contraignant suffisant.

Dans l'ensemble, Mme Van den Bosch constate que la note contient de bonnes intentions, mais qu'elle manque souvent de l'ambition et de la mise en œuvre concrète nécessaires pour vraiment faire la différence pour les consommateurs. De nombreuses mesures en restent au stade de recommandations, d'études ou d'accords non contraignants avec les secteurs concernés, sans garanties fermes d'amélioration. Il existe donc un risque que la protection des consommateurs ne progresse guère dans la pratique, en particulier pour les groupes les plus vulnérables.

Het lid wijst erop dat de minister spreekt over omzettingen tegen 2026, over werkgroepen en over bevestigingen via het CPC-netwerk, terwijl consumenten niet de luxe hebben om jaren te wachten op Europese besluitvorming. Het lid vraagt waarom er wordt gewacht op Europa, terwijl er ondertussen een wetsvoorstel van de PVDA-PTB voorligt dat de garantietermijn kan verhogen naar drie jaar en dat consumenten sneller echte bescherming kan bieden (DOC 56 0954). Hoe zal de minister ervoor zorgen dat de garantie daadwerkelijk tot drie jaar wordt opgetrokken? Wordt het een robuuste regeling, of blijft het bij een constructie waarbij de consument na twee jaar zelf moet aantonen dat er sprake is van een fabricagefout? Het lid vraagt tevens wie garandeert dat een extra jaar garantie bij reparatie geen lege doos wordt omdat de reparatiekosten zodanig hoog blijven dat consumenten alsnog voor nieuwe toestellen opteren.

Wat de betaalbaarheid en beschikbaarheid van cash betreft, merkt mevrouw Van den Bosch op dat de minister stelt dat eurocontanten een wettig betaalmiddel moeten blijven en dat banken in "voldoende" geldautomaten moeten voorzien. Wat verstaat de minister onder "voldoende" en hoe wordt dit concreet ingevuld?

Over pakketreizen merkt het lid op dat de Europese bepalingen recent zijn herzien. De minister geeft aan deze snel te willen omzetten, maar het lid vraagt expliciet of deze omzetting ook de aansprakelijkheid van platforms zal regelen, zodat consumenten niet langer tussen meerdere partijen in vallen zonder duidelijk aanspreekpunt.

Met betrekking tot de Car-Pass verklaart het lid dat de minister deze wil versterken met informatie over de *state of health* (SOH) van batterijen en mogelijk met gegevens over leasingcontracten. Tegelijkertijd bestaan er Vlaamse plannen om de keuring en controle van tweedehandswagens te hervormen. Het lid vraagt wat de concrete gevolgen zijn van deze ontwikkelingen: wordt de Car-Pass versterkt of integendeel verzwakt?

Voorts vraagt mevrouw Van den Bosch toelichting bij de aangekondigde verkorte gerechtelijke procedure voor consumentengeschillen. De minister liet een expertengroep onderzoeken hoe deze procedure kan worden vormgegeven, maar het lid vraagt of deze maatregel de drempel voor consumenten effectief zal verlagen of dat het opnieuw zal uitmonden in een forum waar dossiers blijven aanslepen. Daarnaast rijst de vraag wie zal instaan voor de noodzakelijke middelen en capaciteit bij

La députée souligne que le ministre parle de transpositions d'ici 2026, de groupes de travail et d'enquêtes via le réseau CPC, alors que les consommateurs n'ont pas le luxe d'attendre des années que l'Europe prenne une décision. La membre demande pourquoi on attend l'Europe, alors qu'une proposition de loi du PVDA-PTB, qui pourrait porter la durée de la garantie à trois ans et offrir plus rapidement une protection réelle aux consommateurs (DOC 56 0954), est à l'examen. Comment le ministre va-t-il s'assurer que la garantie sera effectivement portée à trois ans? S'agira-t-il d'une réglementation solide ou restera-t-on dans une construction où le consommateur devra prouver lui-même au bout de deux ans qu'il y a un défaut de fabrication? La membre demande également qui garantira que l'année de garantie supplémentaire ne restera pas une coquille vide, car les frais de réparation resteront si élevés que les consommateurs opteront quand même pour de nouveaux appareils.

En ce qui concerne l'accessibilité financière et la disponibilité des espèces, Mme Van den Bosch fait observer que le ministre affirme que les euros en espèces doivent rester un moyen de paiement légal et que les banques doivent prévoir un nombre "suffisant" de distributeurs automatiques. Qu'entend le ministre par "suffisant" et comment cela se traduit-il de manière concrète?

En ce qui concerne les voyages à forfait, la membre fait observer que les dispositions européennes ont récemment été révisées. Le ministre indique vouloir les transposer rapidement, mais la membre demande explicitement si cette transposition régira également la responsabilité des plateformes, afin que les consommateurs ne se retrouvent plus pris entre plusieurs parties sans interlocuteur clair.

À l'égard du Car-Pass, la membre déclare que le ministre souhaite le renforcer en y ajoutant des informations sur l'état de santé (*State of Health*, SOH) des batteries et éventuellement des données sur les contrats de leasing. Parallèlement, la Flandre prévoit de réformer le contrôle et l'inspection des voitures d'occasion. La membre demande quelles seront les conséquences concrètes de ces évolutions: le Car-Pass sera-t-il renforcé ou, au contraire, affaibli?

Mme Van den Bosch demande également des explications sur l'introduction annoncée d'une procédure judiciaire raccourcie pour les litiges de consommation. Le ministre a chargé un groupe d'experts d'étudier les modalités de mise en œuvre de cette procédure, mais la députée se demande si cette mesure abaissera effectivement le seuil d'accès à la justice pour les consommateurs ou si elle finira par devenir un nouveau forum où les dossiers s'enlisent. En outre, la question se pose

de Economische Inspectie om dergelijke procedures te ondersteunen en af te dwingen.

De minister omschrijft krimpflatie en bekniplibflatie terecht als problematisch, maar zijn coalitiepartner N-VA legt de verantwoordelijkheid bij de consument. Terwijl winkels dagelijks hun affiches aanpassen voor promoties, zijn zij niet verplicht om wijzigingen in inhoud of kwaliteit van producten duidelijk te melden. Het lid vraagt waarom het wetsvoorstel dat ondernemingen tot transparantie op dat vlak zou verplichten (DOC 56 0251) werd weggestemd door de meerderheidspartijen, inclusief de partij van de minister, en hoe lang consumenten nog moeten wachten op correcte en duidelijke informatie over hun aankopen.

Wat telecom betreft constateert mevrouw Van den Bosch dat het BIPT in opdracht van de regering zal werken aan een gemoderniseerde prijsvergelijker en dat er overleg met de sector plaatsvindt, maar dat de prijzen in België desondanks hoger blijven dan in de buurlanden. Een prijsvergelijker is nuttig, doch onvoldoende. De komst van een vierde speler, DIGI, heeft, niettegenstaande de beloften van beleidsmakers, niet geleid tot lagere prijzen; enkel bepaalde bundels zijn aangepast, terwijl de tarieven blijven stijgen.

Verder stelt het lid vast dat de minister de uitbreiding van ConsumerConnect en de ontwikkeling van een chatbot en een app aankondigt. Digitale oplossingen zijn nuttig, maar volgens het lid moeten zij worden aangevuld met fysieke toegankelijkheid, duidelijke handhaving en snelle opvolging van klachten. Indien de minister werkelijk wil dat consumenten het verschil voelen, moet hij bereid zijn wetsvoorstellen die reeds klaar liggen te steunen, harde normen op te leggen waar dat nodig is, en niet langer systematisch te verwijzen naar Europa als verklaring voor traagheid.

Tot slot vraagt het lid wanneer consumenten, met al deze aangekondigde intenties en maatregelen, het verschil daadwerkelijk zullen merken.

De heer Jean-François Gatelier (*Les Engagés*) beschouwt consumentenbescherming als een essentiële pijler van een evenwichtige markteconomie: ze vrijwaart de koopkracht, versterkt het vertrouwen en garandeert eerlijke concurrentie. Dat dit ook de strekking is van meerdere aspecten van de beleidsnota stemt hem tevreden, al wil hij graag meer details.

de savoir qui garantira que l'Inspection économique dispose des moyens et de la capacité nécessaires pour soutenir et faire appliquer ces procédures.

Le ministre qualifie à juste titre la *shrinkflation* (inflation masquée) et la *skimpflation* (inflation par la qualité) de problématiques, mais son partenaire de coalition, la N-VA, en attribue la responsabilité aux consommateurs. Alors que les magasins adaptent quotidiennement leurs affiches promotionnelles, ils ne sont pas tenus d'indiquer clairement les modifications apportées au contenu ou à la qualité des produits. La députée demande pourquoi la proposition de loi qui obligerait les entreprises à faire preuve de transparence dans ce domaine (DOC 56 0251) a été rejetée par les partis de la majorité, y compris le parti du ministre, et combien de temps les consommateurs devront encore attendre pour obtenir des informations correctes et claires sur leurs achats.

En ce qui concerne les télécommunications, Mme Van den Bosch constate que l'IBPT travaillera, à la demande du gouvernement, à la modernisation de son comparateur tarifaire et que des concertations sont en cours avec le secteur, mais que les prix en Belgique restent néanmoins plus élevés que dans les pays voisins. Un comparateur tarifaire est utile, mais insuffisant. Contrairement à ce qu'avaient promis les décideurs politiques, l'arrivée d'un quatrième opérateur, DIGI, n'a pas entraîné de baisse des prix; seules certaines offres groupées ont été adaptées, tandis que les tarifs continuent d'augmenter.

La membre constate également que le ministre annonce l'extension de *ConsumerConnect* et le développement d'un chatbot et d'une application. Les solutions numériques sont utiles, mais selon la députée, elles doivent être complétées par une accessibilité physique, une application claire de la loi et un suivi rapide des plaintes. Si le ministre souhaite réellement que les consommateurs perçoivent un changement, il doit être disposé à soutenir les propositions de loi déjà déposées, à imposer des normes contraignantes là où cela s'avère nécessaire et à cesser de renvoyer systématiquement à l'Europe pour justifier la lenteur des réformes.

Enfin, avec toutes ces intentions et mesures annoncées, la députée demande quand les consommateurs verront réellement la différence.

Selon M. Jean-François Gatelier (*Les Engagés*), la protection des consommateurs constitue un pilier essentiel d'une économie de marché équilibrée: elle préserve le pouvoir d'achat, renforce la confiance et garantit une concurrence loyale. Il se réjouit que plusieurs orientations de la note aillent dans ce sens, tout en sollicitant des précisions.

Ten eerste is de heer Gatelier ingenomen met de aangekondigde oprichting van een specifieke ombudsdienst voor geschillen in de bouwsector. Die kunnen voor huishoudens immers bijzonder zwaar om dragen zijn. Hij vraagt welke wettelijke waarborgen er komen opdat de beslissingen veiligheid verschaffen, er sprake is van een evenwicht tussen consumenten en bedrijven alsook van samenhang met de bestaande rechtscolleges. Hij wil ook graag weten hoe die dienst structureel zal worden gefinancierd om een indirecte stijging van de kosten voor de huishoudens of de kmo's in de sector te voorkomen.

Het lid benadrukt vervolgens de voorbeeldfunctie van de Car-Pass in de strijd tegen kilometerfraude. De geplande overstap naar een digitaal onderhoudsboek is volgens hem een positieve ontwikkeling. Hij wil weten of de regering ervoor te vinden is om daarin betrouwbare informatie op te nemen over de staat van de batterijen van tweedehands elektrische voertuigen. Ook vraagt hij hoe het staat met de Europese besprekingen over een gemeenschappelijke Car-Pass, een voorstel waar België al enkele jaren voor pleit.

Wat commerciële transparantie betreft, vestigt hij de aandacht op het verschijnsel “krimpfactie”, wat inhoudt dat de hoeveelheid van een product wordt verminderd zonder de prijs te verlagen. In Franse winkels is het tegenwoordig verplicht om de consument te informeren over producten die het voorwerp vormen van krimpfactie. Hij vraagt of België een soortgelijke regeling overweegt en welke maatregelen zouden kunnen worden genomen om de consument actief te informeren en deze praktijk doeltreffender tegen te gaan.

De heer Gatelier heeft het ook over cashless betalen in de evenementensector. Hij is zich bewust van de moeilijkheden van de sector, maar benadrukt de noodzaak om de festivalgangers te beschermen. Hij vraagt hoeveel controles de Economische Inspectie heeft uitgevoerd sinds de regeling van kracht is, hoeveel sancties werden opgelegd wegens gebrekkige informatie, buitensporige kosten of belemmeringen voor de terugbetaling, en of de regering de automatische terugbetaling van de uitstaande saldi overweegt.

Kansspelen zijn volgens het lid een andere belangrijke kwestie. Achter hun economische gewicht gaat een zorgwekkende gezondheidsrealiteit schuil. De vernietiging van het koninklijk besluit tegen valse krantenwinkels creëert een juridisch vacuüm: tegen wanneer is de regering van plan een nieuw regelgevend kader voor te stellen? Hoeveel illegale onlinegoksites zijn er geïdentificeerd in België en hoeveel daarvan werden daadwerkelijk geblokkeerd? Voorts vraagt het lid of de doeltreffendheid van de speellimiet van 200 euro per

M. Gatelier salue d'abord l'annonce de la création d'un service de médiation spécifique pour les litiges dans le secteur de la construction, domaine où les différends peuvent être particulièrement lourds pour les ménages. Il demande quelles garanties juridiques seront prévues pour assurer la sécurité des décisions, l'équilibre entre consommateurs et entreprises et la cohérence avec les juridictions existantes. Par ailleurs, il souhaite connaître le mode de financement structurel du service afin d'éviter toute hausse indirecte des coûts pour les ménages ou les PME du secteur.

Le membre souligne ensuite le rôle exemplaire du Car-Pass dans la lutte contre la fraude au kilométrage. L'évolution envisagée vers un carnet d'entretien numérique lui paraît positive. Il souhaite savoir si le gouvernement soutient l'intégration d'informations fiables sur l'état des batteries pour les véhicules électriques d'occasion et où en sont les discussions européennes concernant un Car-Pass commun, proposition défendue par la Belgique depuis plusieurs années.

En matière de transparence commerciale, il attire l'attention sur le phénomène de la *shrinkflation*, consistant à réduire la quantité d'un produit sans en diminuer le prix. La France impose désormais une information en magasin lorsqu'un produit est concerné. Il demande si la Belgique envisage un dispositif similaire et quelles mesures d'information active pourraient être introduites pour mieux lutter contre cette pratique.

M. Gatelier évoque également les systèmes de paiement *cashless* dans le secteur événementiel. Conscient des difficultés du secteur, il insiste sur la nécessité de protéger les festivaliers. Il demande combien de contrôles l'Inspection économique a réalisés depuis l'entrée en vigueur du cadre, combien de sanctions ont été prononcées pour manque d'information, frais excessifs ou obstacles au remboursement, et si le gouvernement envisage un remboursement automatique par défaut des soldes restants.

Un autre enjeu majeur concerne, selon le député, les jeux de hasard. Derrière leur poids économique se cache une réalité sanitaire préoccupante. L'annulation de l'arrêté royal visant les fausses librairies crée un vide juridique: dans quel délai le gouvernement entend-il proposer un nouveau cadre? Combien de sites de jeux en ligne illégaux sont aujourd'hui identifiés en Belgique et combien ont été effectivement bloqués? Par ailleurs, la limitation des dépôts à 200 euros par semaine fait-elle l'objet d'une évaluation d'efficacité? Plus largement, le

week wordt geëvalueerd. Meer in het algemeen vraagt het lid de minister naar de samenhang tussen het kansspelbeleid en het beleid inzake volksgezondheid.

De heer Gatelier merkt vervolgens op dat consumentenbescherming ook op de digitale markten van tel moet zijn. Ondanks de komst van een nieuwe mobiele operator blijft België een van de duurste landen in Europa. Hij vraagt wat het precieze tijdpad is voor de modernisering van de prijsvergelijker van het BIPT en welke maatregelen er komen om er meer bekendheid aan te geven. Welke initiatieven zullen de mobiliteit van de consumenten verder stimuleren? Hoe beoordeelt de regering het sociaal internet en welke veranderingen staan er op stapel? Ten slotte vraagt hij hoe de strijd tegen illegale aanbiedingen, meer bepaald via IPTV, is afgestemd op de consumentenbescherming.

E-commerce is een andere grote uitdaging. Een aanzienlijk deel van de producten die worden verkocht op bepaalde niet-Europese platforms, voldoet niet aan de Europese normen. De heer Gatelier vraagt of België over voldoende controlecapaciteit beschikt om de groeiende hoeveelheid pakketten te verwerken, hoeveel producten onlangs werden tegengehouden omdat ze niet conform waren, en welk soort websites de Economische Inspectie daadwerkelijk kan sluiten, alsook binnen welke termijnen. Voorts vraagt hij de regering naar haar strategie om consumenten bewust te maken van de risico's van dergelijke platforms.

Tot slot brengt het lid de etikettering van voedingsmiddelen ter sprake. De vooruitgang op het gebied van de traceerbaarheid van honing is welkom, gezien de vastgestelde fraude. Staat België op Europees niveau achter een betere aanduiding van de herkomst voor vlees dat in verwerkte producten wordt gebruikt? En welke nationale maatregelen komen er om fraude met geïmporteerde honing tegen te gaan?

Tot besluit herhaalt de heer Gatelier dat zijn fractie een evenwichtige aanpak verdedigt: reguleren waar nodig en vereenvoudigen waar mogelijk, maar steeds wakend over de consumentenbescherming en de eerlijke concurrentie. Volgens hem blijft het vertrouwen van de burger in de markt een essentiële voorwaarde voor economische welvaart.

De heer Jeroen Soete (Vooruit) wijst erop dat de minister nog maar een jaar in functie is en in die beperkte tijdspanne blijk heeft gegeven van een groot dynamisme in de verdediging van de consumentenbelangen, onder meer inzake herstellingsdiensten, onlinefraude en productveiligheid.

membre interroge le ministre sur la cohérence entre politique des jeux et politique de santé publique.

M. Gatelier observe ensuite que la protection du consommateur se joue aussi sur les marchés numériques. Malgré l'arrivée d'un nouvel opérateur mobile, la Belgique reste l'un des pays les plus chers d'Europe. Il demande le calendrier précis de la modernisation du comparateur tarifaire de l'IBPT, ainsi que les mesures prévues pour en renforcer la visibilité. Quelles initiatives permettront de stimuler davantage la mobilité des consommateurs? Quel bilan le gouvernement tire-t-il de l'Internet social et quelles adaptations sont envisagées? Enfin, comment la lutte contre les offres illégales, notamment l'IPTV, s'articule-t-elle avec la protection des consommateurs?

Le commerce en ligne constitue un autre défi majeur. Une part importante des produits vendus sur certaines plateformes extra-européennes ne respecterait pas les normes européennes. M. Gatelier demande si la Belgique dispose de capacités de contrôle suffisantes face au volume croissant de colis, combien de produits ont récemment été bloqués pour non-conformité, quels types de sites l'Inspection économique peut effectivement faire fermer et dans quels délais. Il interroge également le gouvernement sur sa stratégie de sensibilisation des consommateurs face aux risques associés à ces plateformes.

Enfin, le député aborde l'étiquetage alimentaire. Les avancées en matière de traçabilité du miel sont bienvenues, compte tenu des fraudes constatées. La Belgique soutient-elle au niveau européen un renforcement de l'indication d'origine pour la viande entrant dans les produits transformés? Et quelles mesures nationales sont prévues pour lutter contre la fraude au miel importé?

En conclusion, M. Gatelier rappelle que son groupe défend une approche équilibrée: réguler lorsque c'est nécessaire, simplifier lorsque c'est possible, tout en veillant toujours à protéger le consommateur et à garantir une concurrence loyale. La confiance des citoyens dans le marché demeure, selon lui, une condition essentielle de la prospérité économique.

M. Jeroen Soete (Vooruit) souligne que le ministre n'est en fonction que depuis un an et qu'il a déjà fait preuve, dans ce laps de temps limité, d'un grand dynamisme dans la défense des intérêts des consommateurs, notamment en matière de services de réparation, de fraude en ligne et de sécurité des produits.

Zijn fractie kijkt uit naar de omzetting van twee Europese richtlijnen. In verband met de toekomstige richtlijn groene claims, de richtlijn tegen greenwashing, vraagt hij of bij de omzetting ook aandacht zal gaan naar het tegengaan van geplande veroudering van toestellen. Hij verwijst naar het fenomeen waarbij toestellen voortijdig aangeven dat onderdelen, zoals inktcartridges, moeten worden vervangen. Daarnaast onderstreept hij het belang van de reparatierichtlijn (Richtlijn (EU) 2024/1799), die moet waarborgen dat herstellingen tegen een redelijke prijs kunnen plaatsvinden en dat producenten herstellingsmogelijkheden aanbieden. Volgens hem zijn dit belangrijke maatregelen, zowel op het vlak van duurzaamheid als ter bescherming van de consument. Zijn fractie kijkt uit naar de verdere bespreking van de omzetting van beide richtlijnen in de commissie.

Wat de hervorming van de wet-Breyne betreft, stelt de heer Soete vast dat het overleg met de sector lopende is en dat de analyse tegen het einde van het jaar afgerond zal zijn. Hij spreekt zijn vertrouwen uit in de intentie van de minister om vooruitgang te boeken. De aangekondigde oprichting van een nieuwe ombudsdienst voor de bouwsector tegen 2027 en de hervorming van de wet-Breyne beschouwt hij als twee belangrijke stappen vooruit in een sector waar bijkomende consumentenbescherming noodzakelijk is.

Met betrekking tot de zogenaamde “*buy now, pay later*”-kredieten wijst hij op de problematiek van minderjarigen en de verleiding om krediet aan te gaan zonder voldoende middelen. Hij verwelkomt de aangekondigde aanpassing van de regels inzake kredietwaardigheid van consumenten, waardoor dergelijke praktijken niet langer mogelijk zouden zijn.

Voorts haalt de spreker de aangekondigde maatregelen aan om meer transparantie te creëren in energiecontracten en om misleidende kortingen aan te pakken.

Hij verwijst eveneens naar het wetsontwerp houdende diverse bepalingen inzake economie (I) (DOC 56 1235), dat de Economische Inspectie bijkomende instrumenten moet geven om kordater op te treden tegen malafide ondernemers. Volgens hem is versterkte handhaving slechts mogelijk indien de inspectiediensten over de nodige bevoegdheden beschikken, en maakt de regering daar ook effectief werk van.

De heer Soete gaat vervolgens in op de problematiek van phishing. Ook hij stelt vast dat het fenomeen een ware plaag vormt en dat er vrijwel dagelijks berichten verschijnen over slachtoffers die aanzienlijke bedragen verliezen. Volgens hem schieten beleidsmakers en andere

Son groupe attend avec impatience la transposition de deux directives européennes. En ce qui concerne la future directive sur les allégations environnementales, la directive contre le greenwashing, il demande si la transposition tiendra également compte de la lutte contre l'obsolescence programmée des appareils. Il fait référence au phénomène selon lequel les appareils indiquent prématurément que des pièces, telles que les cartouches d'encre, doivent être remplacées. Il souligne également l'importance de la directive sur la réparation (directive (UE) 2024/1799), qui vise à garantir que les réparations puissent être effectuées à un prix raisonnable et que les fabricants proposent des possibilités de réparation. Selon lui, il s'agit là de mesures importantes, tant en termes de durabilité que de protection des consommateurs. Son groupe attend avec impatience la poursuite des discussions sur la transposition des deux directives au sein de la commission.

En ce qui concerne la réforme de la loi Breyne, M. Soete constate que la concertation avec le secteur est en cours et que l'analyse sera terminée d'ici la fin de l'année. Il exprime sa confiance dans l'intention du ministre de faire avancer les choses. Il considère la création annoncée d'un nouveau service de médiation pour le secteur de la construction d'ici 2027 et la réforme de la loi Breyne comme deux avancées importantes dans un secteur où une protection supplémentaire des consommateurs est nécessaire.

À l'égard des crédits “*buy now, pay later*” (acheter maintenant, payer plus tard), il souligne la problématique des mineurs et la tentation de contracter un crédit sans disposer de moyens suffisants. Il se félicite de la modification annoncée des règles relatives à la solvabilité des consommateurs, qui rendrait ces pratiques impossibles.

En outre, l'intervenant évoque les mesures annoncées visant à accroître la transparence des contrats énergétiques et à lutter contre les fausses promotions.

Il renvoie également au projet de loi portant dispositions diverses en matière d'économie (I) (DOC 56 1235), qui vise à doter l'Inspection économique d'instruments supplémentaires pour agir plus fermement contre les entrepreneurs malhonnêtes. Selon lui, le renforcement de l'application de la loi n'est possible que si les services d'inspection disposent des compétences nécessaires. Il se réjouit que le gouvernement s'y emploie effectivement.

M. Soete aborde ensuite la problématique du *phishing*. Lui aussi constate que ce phénomène est un véritable fléau et que l'on entend presque quotidiennement parler de victimes qui perdent des sommes considérables. Selon lui, les décideurs politiques et les autres acteurs

betrokken actoren momenteel nog tekort in de aanpak ervan en is een gezamenlijke inspanning noodzakelijk.

Hij verwijst naar maatregelen die wel veelbelovend zijn, zoals de invoering van de IBAN-naamcontrole. Deze maatregel heeft in Nederland tot een aanzienlijke daling van factuurfraude geleid. De spreker verwacht dat ook in België na verloop van tijd positieve resultaten zichtbaar zullen worden.

Daarnaast wijst hij erop dat de Economische Inspectie sneller zal kunnen optreden tegen frauduleuze advertenties in het kader van de DSA. Het beperken van de zichtbaarheid van frauduleuze advertenties, onder meer met misbruik van bekende personen, kan volgens de heer Soete bijdragen tot het terugdringen van onlinefraude.

Ook de aangekondigde nummerblokkering, in samenwerking met de minister bevoegd voor Telecommunicatie, beschouwt hij als een belangrijke maatregel in de strijd tegen phishing en robocalls.

Volgens de heer Soete mag de verantwoordelijkheid niet eenzijdig bij de consument worden gelegd. Gezien de steeds geraffineerdere werkwijze van fraudeurs is een versterkte consumentenbescherming noodzakelijk. In dat verband verwijst hij naar de werkzaamheden op Europees niveau inzake de herziening van de betalingsdienstenrichtlijn (PSD2). Hij vraagt nadere toelichting bij de intentie om de adviezen van de Ombudsdienst voor financiële diensten meer gewicht te geven, onder meer in het licht van de vaststelling dat slechts 30 % van de bemiddelingsdossiers momenteel tot terugbetaling leidt.

Tot slot verwijst hij in dit verband naar de geplande invoering van één centraal telefoonnummer, naar analogie met Card Stop, gepland tegen midden 2026, als bijkomende stap in de bescherming van consumenten tegen fraude.

De heer Soete formuleert vervolgens enkele algemene beschouwingen over de aanpak van phishing. Het valt hem op dat er momenteel weinig gedetailleerde gegevens beschikbaar zijn over de omvang van het probleem. Volgens de recentste cijfers van Febelfin bedroeg de totale schade door phishing in 2024 49 miljoen euro. Hij pleit er net zoals de Europese Bankautoriteit voor om het fenomeen beter in kaart te brengen, onder meer per individuele bank: het aantal schadegevallen, de totale bedragen en het aandeel dat effectief wordt terugbetaald.

concernés ne font pas encore preuve d'une efficacité suffisante dans la lutte contre ce fléau, et un effort concerté est indispensable.

Il évoque des mesures qui sont par contre prometteuses, telles que l'introduction du contrôle du nom du titulaire de l'IBAN. Cette mesure a entraîné une baisse considérable de la fraude à la facture aux Pays-Bas. L'intervenant s'attend à ce que des résultats positifs soient également visibles en Belgique au bout d'un certain temps.

Il souligne également que l'Inspection économique sera en mesure d'intervenir plus rapidement contre les publicités frauduleuses dans le cadre du DSA. Selon M. Soete, limiter la visibilité des publicités frauduleuses, notamment celles qui exploitent l'image de personnalités connues, peut contribuer à réduire la fraude en ligne.

Il considère également la mesure annoncée relative au blocage de numéros, en collaboration avec le ministre compétent en matière de Télécommunications, comme une mesure importante dans la lutte contre le *phishing* et les appels automatisés.

Selon M. Soete, la responsabilité ne peut être imputée uniquement au consommateur. Compte tenu des méthodes de plus en plus sophistiquées utilisées par les fraudeurs, il est nécessaire de renforcer la protection des consommateurs. À cet égard, il renvoie aux travaux menés au niveau européen concernant la révision de la directive sur les services de paiement (PSD2). Il demande des précisions sur l'intention de donner plus de poids aux avis du service de médiation des services financiers, notamment à la lumière du constat que seuls 30 % des dossiers de médiation aboutissent actuellement à un remboursement.

Enfin, l'intervenant évoque la mise en place d'un numéro de téléphone général, par analogie avec Card Stop, prévue pour mi-2026, à titre de mesure complémentaire de protection des consommateurs contre la fraude.

M. Soete formule ensuite quelques considérations générales sur la lutte contre le hameçonnage (*phishing*). Il constate qu'il existe actuellement peu de données détaillées sur l'ampleur du problème. Selon les derniers chiffres de Febelfin, le préjudice total causé par le *phishing* s'élevait à 49 millions d'euros en 2024. À l'instar de l'Autorité bancaire européenne, il plaide en faveur d'une meilleure cartographie du phénomène, notamment par banque individuelle: nombre de sinistres, montants totaux et part du montant effectivement remboursée. Il

Meer transparantie kan volgens hem banken aanzetten tot bijkomende beveiligingsinspanningen.

Hij herinnert eraan dat het wettelijk uitgangspunt bepaalt dat banken verplicht zijn tot terugbetaling bij phishing, behoudens in geval van grove nalatigheid. De spreker acht het belangrijk dat deze verplichting niet uit het oog wordt verloren, gezien het feit dat banken tegenwoordig aanvullende verzekeringsproducten tegen phishing beginnen aan te bieden. Hij wijst er voorts op dat zowel bij de Ombudsdienst voor financiële diensten als bij de rechtbanken steeds vaker in het voordeel van de consument wordt geoordeeld. Volgens hem is het dan ook van belang dat slachtoffers worden aangemoedigd om naast overleg met hun bank ook bemiddeling of desgevallend gerechtelijke stappen te overwegen.

Hoewel hij erkent dat banken inspanningen leveren om phishing te bestrijden, meent de heer Soete dat bijkomende preventieve maatregelen mogelijk zijn. Hij verwijst onder meer naar daglimieten voor overschrijvingen, die volgens hem standaard lager zouden kunnen worden ingesteld. Daarnaast suggereert hij dat bij installatie van een bankapp op een nieuw toestel tijdelijk vertraagde betalingen zouden kunnen worden ingevoerd, om misbruik te bemoeilijken.

Wat de Car-Pass betreft, onderstreept het commissielid dat dit systeem in het verleden heeft bijgedragen tot het terugdringen van kilometerfraude bij tweedehandswagens. Hij uit zijn bezorgdheid over de mogelijke impact van de beslissing van Vlaanderen om de verplichte keuring bij verkoop van tweedehandswagens af te schaffen, wat volgens hem het systeem zou kunnen uithollen. Kan de minister een stand van zaken en bijkomende duiding geven?

Met betrekking tot de handhaving deelt hij het standpunt van enkele collega's dat regelgeving slechts effectief is indien zij gepaard gaat met voldoende controle. De heer Soete wijst op de verhoogde controle-inspanningen van de Economische Inspectie tegen oneerlijke herstellende en dringende hersteldiensten die buitensporige prijzen aanrekenen. Volgens hem toont de sterke toename van het aantal controles – de spreker heeft het over een verdrievoudiging in 2025 – en vastgestelde overtredingen aan dat vooruitgang mogelijk is, al blijven verdere inspanningen noodzakelijk.

Op de aangekondigde evaluatie van het ATM-protocol is het nog steeds wachten. De Vooruitfractie hecht groot belang aan voldoende toegang tot cash in de nabijheid van de burger. De spreker wijst erop dat reeds belangrijke stappen zijn gezet via het protocolakkoord en de

estime qu'une plus grande transparence pourrait inciter les banques à déployer des efforts complémentaires en matière de sécurité.

Il rappelle que la loi pose comme principe que les banques sont tenues de rembourser en cas de hameçonnage, sauf négligence grave. L'intervenant estime qu'il est important de ne pas perdre de vue cette obligation, étant donné que les banques commencent aujourd'hui à proposer des produits d'assurance complémentaires contre le hameçonnage. Il souligne en outre que tant le Service de médiation en matière financière (Ombudsfin) que les tribunaux se prononcent de plus en plus souvent en faveur du consommateur. Il est donc important, selon lui, d'encourager les victimes à envisager, après concertation avec leur banque, une médiation ou, le cas échéant, une action judiciaire.

Bien qu'il reconnaisse que les banques déploient des efforts pour lutter contre le hameçonnage, M. Soete estime que des mesures préventives complémentaires sont possibles. Il songe notamment aux limites quotidiennes des virements, qui, selon lui, pourraient revues à la baisse par défaut. Il suggère également de recourir à des paiements retardés en cas d'installation d'une application bancaire sur un nouvel appareil afin de rendre les abus plus difficiles.

En ce qui concerne le Car-Pass, le membre de la commission souligne que ce système a contribué, par le passé, à réduire la fraude au kilométrage des voitures d'occasion. Il exprime son inquiétude quant à l'impact potentiel de la décision de la Flandre de supprimer le contrôle technique obligatoire en cas de vente de voitures d'occasion, ce qui, selon lui, pourrait mettre à mal le système. Le ministre pourrait-il faire le point sur la situation et fournir de plus amples précisions?

S'agissant de l'application de la loi, il partage l'avis de certains de ses collègues selon lequel la réglementation n'est efficace que si elle s'accompagne de contrôles suffisants. M. Soete souligne les efforts de contrôle accrus déployés par l'Inspection économique pour lutter contre les réparateurs malhonnêtes et les services de réparation d'urgence qui pratiquent des prix excessifs. Selon l'intervenant, la forte augmentation du nombre de contrôles – qui a été multiplié par trois en 2025 – et des infractions constatées montrent que des progrès sont possibles, même si des efforts supplémentaires restent nécessaires.

L'évaluation annoncée du protocole ATM se fait toujours attendre. Pour le groupe Vooruit, il est très important que les citoyens aient suffisamment accès à l'argent liquide près de chez eux. L'intervenant reconnaît que des mesures importantes ont déjà été prises grâce au

tussenkomenst van de Belgische Mededingingsautoriteit, maar dat in bepaalde regio's verdere verfijning mogelijk en wenselijk blijft om een betere territoriale spreiding van bankautomaten te garanderen.

De heer Soete kaart vervolgens de ondoorzichtigheid van de verzekeringsmarkt aan. In tegenstelling tot telecom- en energiecontracten bestaan er volgens hem nauwelijks toegankelijke prijsvergelijkingsinstrumenten voor verzekeringen. Hij verwijst naar cijfers van Eurostat waaruit blijkt dat Belgische consumenten relatief veel betalen voor financiële diensten en verzekeringen in vergelijking met andere Europese lidstaten. Hij pleit ervoor dat de FSMA sterker zou inzetten op het ontwikkelen van prijsvergelijkingsinstrumenten voor financiële producten en verzekeringen. Meer transparantie zou de concurrentie bevorderen en leiden tot betere voorwaarden voor de consument, die sinds 1 oktober 2024 wel makkelijker kan overstappen naar een andere verzekering.

Ook inzake telecom wijst hij op de aanzienlijke prijsverschillen tussen contracten. Hij ondersteunt de intentie van de bevoegde ministers Beenders en Matz om de goedkoopste optie duidelijker te communiceren en overstappen naar voordeligere tarieven te vergemakkelijken, wat volgens hem aanzienlijke besparingen voor consumenten kan opleveren, en kijkt uit naar de implementatie ervan.

Ten slotte bespreekt de heer Soete het sociaal internetaanbod, dat sinds 1 maart 2024 van kracht is. Hij stelt vast dat de opnamegraad laag blijft, onder meer omdat het aanbod volgens hem weinig aantrekkelijk is in vergelijking met commerciële alternatieven. Hij verwijst naar aangekondigde hervormingsplannen en acht het wenselijk dat het sociaal tarief inhoudelijk wordt versterkt alvorens bijkomende sensibiliseringsinspanningen worden geleverd.

Mevrouw Leentje Grillaert (cd&v) merkt op dat de beleidsnota op verschillende punten een herhaling is van de nota van vorig jaar. Hoewel zij er begrip voor heeft dat grote dossiers tijd vragen, benadrukt zij dat de goede intenties van de minister nu moeten worden omgezet in concrete acties. Ze heeft er vertrouwen in dat dit in de nabije toekomst ook effectief zal gebeuren.

Wat de verlenging van de wettelijke garantietermijn betreft, wijst mevrouw Grillaert op de aangekondigde bevraging van het CPC-netwerk. Zij wenst te vernemen wat de resultaten van deze bevraging zijn, of wanneer deze worden verwacht, en wat de verdere stappen in dit dossier zullen zijn.

protocole d'accord et à l'intervention de l'Autorité belge de la concurrence, tout en soulignant que dans certaines régions, un affinement supplémentaire reste possible et souhaitable pour garantir une meilleure répartition territoriale des DAB.

M. Soete aborde ensuite le manque de transparence du marché des assurances. Contrairement aux contrats de télécommunications et d'énergie, il n'existe, selon lui, pratiquement pas d'outils de comparaison des prix dans le cas des assurances. Il renvoie aux chiffres d'Eurostat, qui montrent que les consommateurs belges paient relativement cher pour leurs services financiers et leurs assurances par rapport aux autres citoyens européens. Il plaide pour que la FSMA investisse davantage dans le développement d'outils de comparaison des prix des produits financiers et des assurances. Une plus grande transparence favoriserait la concurrence et conduirait à de meilleures conditions pour le consommateur, qui, depuis le 1^{er} octobre 2024, peut toutefois résilier plus facilement son contrat d'assurance.

En matière de télécommunications également, il pointe les différences de prix considérables entre les contrats. Il soutient l'intention des ministres compétents, M. Beenders et Mme Matz, de communiquer plus clairement sur l'option la moins chère et de faciliter le passage à des tarifs plus avantageux, ce qui assurerait aux consommateurs des économies substantielles. Il attend avec impatience la mise en œuvre de cette mesure.

Enfin, M. Soete aborde l'offre internet social, en vigueur depuis le 1^{er} mars 2024. Il constate que le nombre d'abonnés reste faible, notamment parce que l'offre est, selon lui, peu attrayante par rapport aux alternatives commerciales. Il renvoie aux plans de réforme annoncés et estime souhaitable que le tarif social soit renforcé sur le fond avant de déployer des efforts complémentaires en matière de sensibilisation.

Mme Leentje Grillaert (cd&v) fait observer que la note de politique générale est, sur plusieurs points, une répétition de la note de l'an dernier. Elle comprend que les gros dossiers prennent du temps, tout en soulignant que les bonnes intentions du ministre doivent désormais se traduire en actions concrètes. Elle se dit confiante que ce sera effectivement le cas dans un avenir proche.

En ce qui concerne la prolongation de la durée de la garantie légale, Mme Grillaert évoque l'enquête annoncée du Réseau de coopération en matière de protection du consommateur (Réseau CPC). Elle souhaite en connaître les résultats, ou la date à laquelle ils sont attendus, ainsi que les prochaines étapes dans ce dossier.

Met betrekking tot consumentenkrediet staat in de beleidsnota te lezen dat de wet tot omzetting van Richtlijn (EU) 2023/2225 in november 2026 in werking zal treden. Wanneer mag het Parlement het daartoe strekkende wetsontwerp verwachten?

De minister verklaart terecht dat de Europese markt voor betalingsdiensten de afgelopen jaren grondig is veranderd. Tegen die achtergrond is de Europese Commissie overgegaan tot een uitgebreide review van de betalingsdienstenrichtlijn (PSD2). Mevrouw Grillaert polst of er in dat kader ook de nodige aandacht zal worden besteed aan de betaalkosten voor ondernemers alsook aan de uitrol van Europese betaalsystemen zoals Wero, met het oog op de strategische onafhankelijkheid van derde landen.

Mevrouw Grillaert kaart vervolgens de problematiek van kindinfluencers en de daaraan verbonden risico's op kinderarbeid aan. Zij verwijst naar haar wetsvoorstel (DOC 56 0211) en voorstel van resolutie (DOC 56 0192) over dit onderwerp en haalt de recente commotie in Nederland rond de vlogfamilie Bellinga aan als illustratie van de noodzaak aan een strikter kader. Zij roept de minister op om dit thema te integreren in het beleid rond digitale commerciële activiteiten via sociale netwerken.

Over influencermarketing in het algemeen vraagt het lid zich af of bijkomende federale wetgeving noodzakelijk en bevoegdheidsrechtelijk opportuun is, aangezien het Wetboek van economisch recht reeds duidelijk bepaalt dat reclame als zodanig herkenbaar dient te zijn en vermits de deelstaten ter zake reeds handhavend optreden.

Wat de hervorming van de Consumentenombudsdienst en het ecosysteem van ombudsdiensten betreft, vestigt mevrouw Grillaert de aandacht op haar wetsvoorstel (DOC 56 1247) om de Consumentenombudsdienst bevoegd te maken voor geschillen rond gebouwenbeheer en syndici. Zij wijst op de aanhoudende problemen in deze sector en het gebrek aan cijfers, en vraagt of de minister bereid is hier extra op in te zetten.

Verder vraagt het lid naar de concrete stappen voor de modernisering van de wet-Breyne. Zij benadrukt dat er daarbij rekening moet worden gehouden met nieuwe woon- en eigendomsverwervingsvormen, zoals hamsterhuren, erfpachtkoop en woningcoöperaties.

En ce qui concerne le crédit à la consommation, la note de politique générale indique que la loi de transposition de la directive (UE) 2023/2225 entrera en vigueur en novembre 2026. Quand le Parlement peut-il escompter le projet de loi en ce sens?

Le ministre déclare à juste titre que le marché européen des services de paiement a beaucoup évolué ces dernières années. Dans ce contexte, la Commission a procédé à une révision complète de la directive sur les services de paiement (DSP2). Mme Grillaert demande si une attention particulière sera également accordée aux coûts de paiement pour les entrepreneurs à cet égard, ainsi qu'au déploiement de systèmes de paiement européens tels que Wero, dans une optique d'indépendance stratégique vis-à-vis des pays tiers.

Mme Grillaert aborde ensuite la problématique des influenceurs mineurs et les risques qui y sont liés en ce qui concerne le travail des enfants. Elle renvoie à la proposition de loi (DOC 56 0211) et la proposition de résolution (DOC 56 0192) qu'elle avait déposées à ce propos et évoque l'émotion suscitée récemment aux Pays-Bas par la famille vlogueuse Bellinga pour illustrer la nécessité de fixer un cadre plus strict. Elle invite le ministre à intégrer cette thématique dans la politique relative aux activités commerciales numériques via les réseaux sociaux.

En ce qui concerne le marketing d'influence en général, l'intervenante se demande si une législation complémentaire fédérale est nécessaire, et opportune en ce qui concerne les règles de compétences, étant donné que le Code de droit économique dispose déjà clairement que la publicité doit être identifiable en tant que telle et que les entités fédérées appliquent déjà la législation en la matière.

En ce qui concerne la réforme du Service de médiation pour les consommateurs et de l'écosystème des médiateurs, Mme Grillaert attire l'attention sur sa proposition de loi (DOC 56 1247) visant à habilitier le Service de Médiation pour le Consommateur à traiter les litiges relatifs à la gestion de bâtiments et aux syndicats. Elle épinge les problèmes persistants dans ce secteur et l'absence de données chiffrées, et demande si le ministre est prêt à s'engager davantage dans ce domaine.

L'intervenante s'enquiert également des mesures concrètes prévues pour moderniser la loi Breyne. Elle souligne qu'il faut tenir compte des nouvelles formes de logement et d'acquisition de propriété, telles que la location écoreuil, l'emphytéose et les coopératives de logement.

Volgens mevrouw Grillaert blijft de aanpak van ongewenste telefonische marketing een belangrijke prioriteit. De minister wil dit samen met zijn collega's bevoegd voor Economie en Telecommunicatie opnemen. Zij vraagt welke timing de minister daarbij voor ogen heeft, aangezien hierover al verschillende wetsvoorstellen in het Parlement worden behandeld (DOC 56 0285, DOC 56 0559 en DOC 56 1081) en het thema ook in de vorige beleidsnota aan bod kwam.

Met betrekking tot krimpflatie erkent mevrouw Grillaert dat het geen eenvoudige discussie is. Zij vraagt of het niet aangewezen is dit op Europees niveau te behandelen en te bespreken, omdat bijkomende nationale verplichtingen inzake etikettering – hoe goed bedoeld ook – extra kosten kunnen meebrengen.

Cashless betalen is inderdaad de norm geworden in de evenementensector. In dit verband wil het lid vernemen of de minister de transactiekosten en administratieve kosten van specifieke betaalkaarten en -systemen onder de loep zal nemen, aangezien dit een gevoelig punt blijft binnen de sector.

Voorts wijst zij op de aangekondigde consultaties met de financiële sector over de verlenging van de in het protocol inzake de Universele Bankdienst (UBD) aangegane verbintenissen. Zij vraagt of deze consultaties reeds hebben plaatsgevonden of nog moeten worden georganiseerd.

Mevrouw Grillaert verwijst daarnaast naar het voornemen van de regering om telecommunicatieoperatoren te verplichten hun klanten, na hun uitdrukkelijke goedkeuring, automatisch over te schakelen op het voor hen meest voordelige tariefplan. Zij herinnert eraan dat zij hierover zelf een wetsvoorstel heeft ingediend (DOC 56 1120). De daarover ingewonnen schriftelijke adviezen maakten duidelijk dat bepaalde juridische obstakels nog moeten worden weggewerkt. De minister kan zich alleszins verzekerd weten van de steun van de cd&v-fractie omtrent dit dossier.

Met betrekking tot het aanbod van sociaal internet vraagt mevrouw Grillaert hoeveel personen hier momenteel gebruik van maken.

In het kader van het toezichtsonderdeel merkt mevrouw Grillaert op dat de minister aankondigt dat in 2026 gerichte acties worden opgezet of voortgezet in onder meer de energie-, reis-, bouw-, telemarketing- en

Selon Mme Grillaert, la lutte contre le démarchage téléphonique non désiré reste une priorité importante. Le ministre souhaite aborder cette question avec ses collègues en charge de l'économie et des télécommunications. Elle demande quel est le calendrier envisagé par le ministre à cet égard, étant donné que plusieurs propositions de loi sont déjà en cours d'examen au Parlement (DOC 56 0285, DOC 56 0559 et DOC 56 1081) et que ce thème a également été abordé dans la précédente note de politique générale.

Quant à la *shrinkflation* ou réduflation, Mme Grillaert reconnaît que la question n'est pas simple. Elle demande s'il ne serait pas préférable de traiter et d'examiner cette question au niveau européen, car des obligations nationales complémentaires en matière d'étiquetage, aussi bien intentionnées soient-elles, peuvent générer des coûts supplémentaires.

Les paiements sans argent liquide (*cashless*) sont effectivement devenus la norme dans le secteur de l'événementiel. À cet égard, l'intervenante souhaite savoir si le ministre examinera de très près les frais de transaction et les frais administratifs liés à certaines cartes et à certains systèmes de paiement, car cela reste un point sensible dans le secteur.

Elle attire également l'attention sur les consultations annoncées avec le secteur financier concernant la prolongation des engagements pris dans le protocole du service bancaire universel (SBU). Elle demande si ces consultations ont déjà eu lieu ou si elles doivent encore être organisées.

Mme Grillaert évoque également l'intention du gouvernement de rendre obligatoire pour les opérateurs de télécommunications le passage automatique de leurs clients, après leur approbation explicite vers le plan tarifaire le plus avantageux pour eux. Elle rappelle qu'elle a elle-même déposé une proposition de loi à ce sujet (DOC 56 1120). Les avis écrits recueillis à cet égard ont clairement montré que certains obstacles juridiques doivent encore être levés. Le ministre pourra en tout cas compter sur le soutien du groupe cd&v dans ce dossier.

À l'égard de l'offre d'internet social, Mme Grillaert demande combien de personnes y ont actuellement recours.

En ce qui concerne le volet de la surveillance, Mme Grillaert fait observer que le ministre annonce que des actions ciblées sont planifiées ou seront poursuivies en 2026, notamment dans les secteurs de l'énergie,

incassosector. Op basis van welke criteria werden precies deze sectoren geselecteerd?

Tot slot verwijst zij naar de rol van de FSMA, die wordt aangemoedigd haar controles op de prijs-kwaliteitverhouding van levens- en schadeverzekeringsproducten voort te zetten. Mevrouw Grillaert vraagt of daarbij ook expliciet aandacht zal gaan naar de beheers- en instapkosten, die volgens haar een belangrijk deel van het probleem vormen.

De heer Steven Coenegrachts (Anders.) gaat voor- eerst in op de voorgenomen modernisering van de wet-Breyne. Welke pistes worden daarbij bekeken? Wat doet de minister besluiten dat hij het leeuwendeel van deze hervorming tegen eind 2026 kan afronden? Het lid hoopt alleszins dat de minister daarin zal slagen.

De heer Coenegrachts ziet geen heil in een aanpak van het fenomeen van de krimpflatie, ongeacht of dit op Europees of op nationaal niveau zou gebeuren. Het stelt zich met name grote vragen bij de praktische werkbaarheid, de haalbaarheid en de handhaafbaarheid van zo'n aanpak. Hij wijst erop dat het monitoren van wijzigingen in productvolumes of samenstellingen – zoals minder olijfolie in pesto – een omvangrijke database van alle supermarktproducten zou vereisen. Bovendien trekt hij de vergelijking met de horeca: hij vraagt zich af of een broodjeszaak die minder beleg gebruikt om de prijs te drukken, dit ook zou moeten afficheren. Indien dit niet gebeurt, is het voor de Economische Inspectie volgens de heer Coenegrachts nagenoeg onmogelijk om dit te controleren. Bovendien stelt zich de vraag welk probleem men hiermee precies denkt op te lossen. Het alternatief is immers dat producenten de prijs simpelweg verhogen, wat voor de consument niet noodzakelijk gunstig is. Hij herinnert eraan dat elke regel slechts zo sterk is als de handhaving ervan en uit zijn diepe scepsis over de controleerbaarheid van dergelijke maatregelen.

Volgens de heer Coenegrachts wordt in de nota weinig gezegd over een aspect dat weliswaar niet rechtstreeks onder de bevoegdheid van de minister valt, maar dat volgens hem een essentieel onderdeel vormt van consumentenbescherming: de rol van de douanecontrole. Hij verwacht dat de minister de link legt met minister Jambon, aangezien transparantie, correcte etikettering en productveiligheid in de praktijk beginnen aan de buitengrens. Hoe meer producten die niet thuishoren op de Belgische markt bij de grens worden tegengehouden, hoe minder problemen zich later in de keten voordoen. Hij verwijst naar het feit dat er in dit land discussies worden gevoerd over het verbieden van vuurwerk of

des voyages, de la construction, du télémarketing et du recouvrement. Sur la base de quels critères ces secteurs ont-ils été sélectionnés?

Enfin, elle évoque le rôle de la FSMA, qui est encouragée à poursuivre ses contrôles *Value for money* qui ont été opérés en matière de produits d'assurance vie et non-vie. Mme Grillaert demande si une attention particulière sera aussi explicitement accordée aux frais de gestion et d'entrée, qui constituent, selon elle, une partie importante du problème.

M. Steven Coenegrachts (Anders.) aborde tout d'abord la modernisation prévue de la loi Breyne. Quelles pistes sont envisagées à cet égard? Qu'est-ce qui permet au ministre de conclure qu'il pourra finaliser la majeure partie de cette réforme d'ici la fin 2026? Le député espère en tout cas que le ministre y parviendra.

M. Coenegrachts ne voit pas l'intérêt de lutter contre le phénomène de la *shrimpflation* ou réduflation, que ce soit au niveau européen ou national. Il s'interroge en effet sur la mise en œuvre pratique, la faisabilité et l'applicabilité d'une telle approche. Il souligne que le suivi des modifications au niveau des volumes ou de la composition des produits – comme la réduction de la quantité d'huile d'olive dans le pesto – nécessiterait une base de données exhaustive de tous les produits vendus en supermarché. Il fait également la comparaison avec le secteur de l'horeca, se demandant si une sandwicherie qui garnirait moins ses pains pour ne pas augmenter les prix devrait également l'afficher. À défaut de le faire, il sera pratiquement impossible pour l'Inspection économique de contrôler ce phénomène, selon M. Coenegrachts. De plus, on peut se demander quel est le problème qu'on pense ainsi résoudre. L'alternative serait, en effet, que les producteurs augmentent simplement leurs prix, ce qui ne sera pas nécessairement avantageux pour le consommateur. L'intervenant rappelle que toute règle n'a de valeur que si elle est appliquée et exprime son profond scepticisme concernant la contrôlabilité de telles mesures.

Selon M. Coenegrachts, la note ne dit pas grand-chose sur un aspect qui, certes, ne relève pas directement de la compétence du ministre, mais qui constitue néanmoins un élément essentiel de la protection des consommateurs: le rôle du contrôle douanier. Il attend du ministre qu'il prenne contact avec le ministre Jambon, car en pratique, la transparence, l'étiquetage correct et la sécurité des produits commencent à la frontière extérieure. Plus on arrêtera les produits qui n'ont pas leur place sur le marché belge dès la frontière et moins on aura de problèmes ultérieurement dans la chaîne. Il rappelle que des discussions ont lieu en Belgique pour interdire les feux d'artifice ou dissuader la vente de tabac, alors

het ontmoedigen van tabaksverkoop, terwijl diezelfde producten massaal en zonder effectieve controle via pakjesdiensten worden verdeeld, tot in postpunten toe. Indien er niet degelijk wordt gecontroleerd aan de grens, ontstaat een zwakke schakel in het hele handhavingssysteem rond productveiligheid. Welke initiatieven zal de minister nemen, al dan niet in de richting van de minister van Financiën, om deze keten te versterken?

Met betrekking tot de kwestie van asbest in speelzand heeft de minister naar eigen zeggen een gesprek gehad met de bevoegde Europese commissaris. Welke conclusies zijn daaruit getrokken? Zal het Europese Safety Gate-systeem, waarover de minister zich terecht kritisch toonde (CRIV 56 COM 318), worden aangepast? Zijn er op Europees niveau initiatieven in voorbereiding?

Ten slotte komt de heer Coenegrachts terug op het debat over bankautomaten en de toegang tot cash. Hij beschouwt de focus op bankautomaten als een verenging van de discussie: het gaat volgens hem niet om de automaten, maar om het recht op laagdrempelige toegang tot contant geld. Wordt er onderzocht of er alternatieven bestaan naast de klassieke automaten van banken of bpost? In andere Europese landen kunnen winkels bankautomaten of cash-afhaalpunten aanbieden, maar in België is dat om veiligheidsredenen problematisch. Het lid wijst er voorts op dat geldafhalingen bij buurtwinkels (cashback) theoretisch een oplossing kunnen zijn, maar dat dit momenteel financieel onhaalbaar is voor handelaars, omdat zij de transactiekosten niet mogen doorrekenen – een spijtig geval van *gold-plating* vanwege de Belgische wetgever. Hij vraagt of de minister bereid is te onderzoeken of deze drempel kan worden weggenomen en of alternatieven worden bekeken om consumenten op een eenvoudige en toegankelijke manier aan cash te helpen, zonder de discussie nodeloos te vernauwen tot het aantal bankautomaten.

que ces mêmes produits sont délivrés massivement et sans contrôle efficace par des services de livraison de colis, jusqu'aux points poste. Si l'on n'effectue pas de contrôles rigoureux à la frontière, on fragilise l'ensemble du système de contrôle de la sécurité des produits. Quelles initiatives le ministre compte-t-il prendre, le cas échéant en concertation avec le ministre des Finances, pour renforcer cette chaîne?

En ce qui concerne la question de la présence d'amianté dans le sable de jeu, le ministre a déclaré avoir eu un entretien avec le commissaire européen compétent. Quelles conclusions en ont été tirées? Le système européen *Safety Gate*, à l'égard duquel le ministre s'était montré critique, à juste titre, (CRIV 56 COM 318), sera-t-il adapté? Des initiatives sont-elles en préparation au niveau européen?

Enfin, M. Coenegrachts revient sur le débat concernant les distributeurs automatiques de billets et l'accès à l'argent liquide, considérant qu'en se focalisant sur les DAB, on restreint le débat: selon lui, l'enjeu ne porte pas sur les distributeurs, mais sur le droit de la population d'accéder facilement à de l'argent liquide. Des alternatives aux DAB classiques des banques ou de bpost sont-elles à l'étude? Dans d'autres pays européens, les magasins peuvent proposer des distributeurs automatiques de billets ou des points de retrait d'espèces, mais en Belgique, cette option pose des problèmes de sécurité. Le député souligne en outre que les retraits d'espèces dans les magasins de quartier (*cashback*) pourraient théoriquement constituer une solution, mais que ce n'est actuellement pas viable financièrement pour les commerçants, car ces derniers ne peuvent pas répercuter les frais de transaction sur les clients – un cas regrettable de réglementation excessive de la part du législateur belge. Il demande si le ministre est disposé à examiner si cet obstacle peut être levé et si des alternatives sont envisagées pour aider les consommateurs à retirer de l'argent liquide de manière simple et accessible, sans restreindre inutilement le débat au nombre de distributeurs automatiques de billets.

B. Antwoorden van de minister

De heer Rob Beenders, minister van Consumentenbescherming, Sociale Fraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen, beantwoordt de vragen van de leden.

Consumentenbescherming vs. bedrijfsleven

De minister verklaart dat “consumenten beschermen” geenszins hoeft te betekenen “ondernemingen het leven moeilijk maken”. Hij merkt op dat geen enkel lid concreet heeft aangegeven welke maatregel uit de beleidsnota nu precies ondernemingen zou benadelen. Volgens hem is het beeld dat consumentenbescherming automatisch ten koste gaat van bedrijven een hardnekkige boutade, maar geen realiteit. In zijn beleid waakt de minister permanent over het evenwicht tussen de belangen van ondernemingen en die van consumenten.

In de praktijk vragen heel wat ondernemingen net om maatregelen op het vlak van consumentenbescherming, bijvoorbeeld om een gelijk speelveld te creëren en op te treden tegen malafide spelers. Rechtvaardige concurrentie veronderstelt volgens de minister niet enkel sterke consumenten, maar ook rechtszekerheid voor bonafide ondernemingen.

Omgekeerd zijn klachten over regels vaak afkomstig van ondernemingen die hun handelswijze moeten aanpassen omdat ze niet conform zijn. Bedrijven die correct handelen, ondervinden doorgaans geen problemen van de maatregelen op het vlak van consumentenbescherming.

Hij benadrukt dat maatregelen steeds gericht en proportioneel worden ontworpen en dat het geenszins de ambitie is om ondernemingen bijkomende lasten op te leggen. Dat geldt in het bijzonder bij de omzetting van Europese richtlijnen.

De minister waarschuwt ervoor dat deregulering niet mag worden doorgevoerd op de kap van de consument. Hij merkt op dat sommige pleidooien tegen regelgeving op gespannen voet staan met dezelfde stemmen die – wanneer zich problemen voordoen – eisen dat de overheid optreedt. Men kan niet tegelijk een ontvette overheid bepleiten én méér en strengere controles eisen. Wie consequent wil zijn, moet erkennen dat een keuze voor minder overheid ook betekent dat private actoren meer verantwoordelijkheid dragen; omgekeerd betekent een keuze voor meer bescherming dat de overheid

B. Réponses du ministre

M. Rob Beenders, ministre de la Protection des consommateurs, de la Lutte contre la Fraude sociale, des Personnes handicapées et de l'Égalité des chances, répond aux questions des membres.

Équilibre entre la protection des consommateurs et les intérêts des entreprises

Le ministre précise que “protéger les consommateurs” ne doit nullement signifier “compliquer la vie des entreprises”. Il fait observer qu’aucun membre n’a indiqué concrètement quelle mesure de la note de politique générale pénaliserait les entreprises. Il estime que la représentation selon laquelle la protection des consommateurs se fait automatiquement au détriment des entreprises est un cliché tenace, mais qu’elle ne correspond pas à la réalité. Dans sa politique, le ministre veille en permanence à l’équilibre entre les intérêts des entreprises et ceux des consommateurs.

En pratique, une multitude d’entreprises réclament précisément des mesures en matière de protection des consommateurs, par exemple pour créer des conditions de concurrence équitables et lutter contre les acteurs malhonnêtes. Le ministre considère qu’une concurrence équitable suppose non seulement des consommateurs forts, mais également une sécurité juridique pour les entreprises de bonne foi.

Inversement, les plaintes concernant les règles proviennent souvent d’entreprises qui doivent modifier leurs procédés parce que ceux-ci ne sont pas conformes. Les entreprises qui agissent correctement ne sont généralement pas opposées aux mesures de protection des consommateurs.

Le ministre souligne que les mesures sont toujours élaborées de manière ciblée et proportionnée et que l’ambition n’est nullement d’imposer des charges supplémentaires aux entreprises. C’est en particulier le cas lors de la transposition des directives européennes.

Le ministre met en garde contre le fait que une dérégulation ne peut pas être effectuée au détriment du consommateur. Il fait observer que certains plaidoyers contre la réglementation sont en contradiction avec les mêmes voix qui exigent que les pouvoirs publics interviennent lorsque des problèmes surviennent. Il n’est pas possible de préconiser à la fois un dégraissage des pouvoirs publics et d’exiger des contrôles plus nombreux et plus stricts. Si l’on est cohérent, il faut pouvoir reconnaître que choisir de réduire la taille des pouvoirs publics signifie également que les acteurs

ook de bevoegdheid en middelen moet krijgen om die bescherming af te dwingen.

De minister besluit dat hij binnen het domein van consumentenbescherming steeds probeert een evenwichtige koers te varen, ook al worden in debatten soms tegenstrijdige verwachtingen uitgesproken. Van op het terrein vangt de minister alvast positieve signalen op over de ingeslagen weg. Indien toch blijkt dat het evenwicht doorslaat ten nadele van ondernemingen, is de minister steeds bereid daarover in overleg te treden en zo nodig bij te sturen.

Realisatiegraad en gebruik van bestaande instrumenten

De minister verklaart dat, wanneer men de beleidsnota's van 2025 (DOC 56 0854/034) en 2026 naast elkaar legt, men moet erkennen dat er wel degelijk veel gerealiseerd is. Hij benadrukt dat vele maatregelen inzake consumentenbescherming niet via het Parlement moeten passeren of zelfs geen koninklijk besluit behoeven. Een hele reeks andere maatregelen dan weer wel, en vele daarvan werden al in eerste lezing goedgekeurd in de Ministerraad. In veel gevallen kan een betere bescherming van de consument worden bereikt via bestaande instrumenten, die niet telkens moeten worden hervormd. Daar is daadkracht nodig, niet noodzakelijk nieuwe regelgeving. Vanuit dat standpunt vindt hij dat de realisatiegraad van het voorbije jaar meer dan correct is.

De minister wijst erop dat in het verleden jarenlang over talloze dossiers werd gepraat zonder concrete uitvoering. Hoewel de minister nog maar een goed jaar in functie is, zit de ombudsdienst voor de bouwsector, al 25 jaar aangekondigd, nu echt in de pijlpijn. Hetzelfde verhaal wat de modernisering van de wet-Breyne betreft. Een ander belangrijk dossier heeft betrekking op de energiesector; in de Ministerraad werd beslist tot een ingrijpende hervorming om misleiding tegen te gaan wanneer consumenten van energiecontract wisselen. Vandaag gebeurt het vaak dat een leverancier een "welkomstkorting" belooft, maar die pas veel later uitbetaalt en bovendien koppelt aan allerlei voorwaarden, waardoor veel mensen die korting uiteindelijk niet ontvangen. Daardoor belanden consumenten niet in een voordeliger contract, maar net in een duurder.

privés devront assumer davantage de responsabilités; à l'inverse, opter pour une protection accrue signifie que les pouvoirs publics doivent également pouvoir disposer des compétences et des moyens requis pour faire respecter cette protection.

Le ministre conclut en indiquant qu'il s'emploie en permanence à maintenir un équilibre dans le domaine de la protection des consommateurs, même si des attentes contradictoires sont parfois exprimées lors des débats. Sur le terrain, il reçoit en tout cas des signaux positifs concernant la voie empruntée. S'il s'avère pour autant que l'équilibre penche en défaveur des entreprises, il sera toujours disposé à mener une concertation et, au besoin, à apporter les ajustements nécessaires.

Taux de réalisation et utilisation des outils existants

Le ministre indique que si l'on compare les notes de politique générale de 2025 (DOC 56 0854/034) et 2026, force est de reconnaître que les réalisations sont bel et bien considérables. Il souligne que bon nombre de mesures en matière de protection des consommateurs ne doivent pas être examinées par le Parlement voire ne nécessitent pas d'arrêté royal. Ce n'est en revanche pas le cas de toute une série d'autres mesures, et nombre d'entre elles ont déjà été approuvées en première lecture par le Conseil des ministres. Dans de nombreux cas, il est possible de parvenir à une meilleure protection des consommateurs grâce aux outils existants, qui ne doivent pas être réformés systématiquement. Cela nécessite de la détermination, mais pas nécessairement une nouvelle réglementation. De ce point de vue, le ministre estime que le taux de réalisation de l'année écoulée est plus que correct.

Le ministre souligne que, par le passé, de nombreux dossiers ont fait l'objet de discussions durant des années sans aboutir à une mise en œuvre concrète. Bien que le ministre ne soit en fonction que depuis un peu plus d'un an, le Service de médiation de la construction, annoncé depuis 25 ans déjà, se profile réellement à l'horizon. Il en va de même pour la modernisation de la loi Breyne. Un autre dossier majeur concerne le secteur de l'énergie. Il a été décidé par le Conseil des ministres de procéder à une réforme approfondie afin de lutter contre les pratiques trompeuses lorsque les consommateurs changent de contrat d'énergie. Actuellement, il est fréquent qu'un fournisseur promette une "remise de bienvenue", mais ne la verse que bien plus tard et la lie en outre à toutes sortes de conditions, si bien qu'un grand nombre de personnes n'en bénéficient finalement pas. Les consommateurs n'obtiennent par conséquent non pas un contrat plus avantageux, mais au contraire un contrat plus onéreux.

Daarnaast wordt er kort op de bal gespeeld wanneer zich een probleem voordoet waarbij consumenten worden benadeeld. Hij verwijst naar het dossier DAZN, waarin een regeling werd onderhandeld die abonnees de bescherming bood die zij verdienden; zonder tussenkomst van de minister zou die oplossing er niet gekomen zijn.

Voor dergelijke acties is geen nieuw KB nodig, maar komt het erop aan bestaande bevoegdheden en instrumenten verstandig en doelgericht in te zetten. In dat opzicht is de minister ervan overtuigd dat het evenwicht binnen het consumentenbeleid goed zit.

De minister voegt eraan toe dat het belangrijk is dat de portefeuille Consumentenbescherming op ministerieel niveau wordt opgenomen; een staatssecretariaat zou dit werk bemoeilijken.

Hij zegt trots te zijn op wat het afgelopen jaar werd gerealiseerd en benadrukt dat het logisch is dat het huidige beleid een verderzetting vormt van dat van het voorgaande jaar. Een regering vertrekt vanuit een regeerakkoord, en het zou vreemd zijn om na één jaar een volledig nieuwe koers te varen.

Ter attentie van de heer Van Lommel bevestigt de minister dat de voorliggende beleidsnota de plannen voor het lopende jaar bevat. Dit is inderdaad een ambitieuze agenda. De minister kan daarvoor rekenen op een sterke administratie, die bewezen heeft resultaten te kunnen boeken.

Omzetting Europese regelgeving

Algemeen

Volgens de minister onderschat de heer Van Lommel wat er al allemaal komt kijken bij de omzetting van Europese regels. In de praktijk gaat het om een complex politiek en administratief traject, waarbij richtlijnen niet één op één kunnen worden overgenomen. De minister wijst op het bestaan van zogenaamde “*member state options*”, die lidstaten toelaten om maatregelen toe te voegen, aan te passen of te verfijnen, zodat de richtlijn maximaal aansluit bij de nationale context. Dat vereist beleidskeuzes, overleg en diepgaande analyse – werk dat niet op een-twee-drie door een administratie kan worden afgehandeld.

De minister meldt dat hij daarom een standpuntnota aan Europa heeft bezorgd in het kader van de *New Consumer Agenda*, gericht aan Europese collega's en aan Europees commissaris Michael McGrath, bevoegd voor Consumentenbescherming. In die nota formuleert België voorstellen om elementen uit het regeerakkoord

La réaction est en outre très rapide en cas de problème à la suite duquel des consommateurs sont lésés. Le ministre cite ainsi le dossier DAZN, dans lequel un accord offrant aux abonnés la protection qu'ils méritaient a été négocié. En l'absence d'intervention du ministre, cette solution n'aurait pas vu le jour.

Ce genre d'intervention ne nécessite pas de nouvel arrêté royal, il suffit simplement d'utiliser de manière judicieuse et ciblée des compétences et des outils existants. En ce sens, le ministre est convaincu que la politique de protection des consommateurs est bien équilibrée.

Le ministre ajoute qu'il est essentiel que le portefeuille de la protection des consommateurs soit intégré au niveau ministériel. Un secrétariat d'État compliquerait ce travail.

Il se dit fier de ce qui a été réalisé au cours de l'année écoulée et souligne qu'il est logique que la politique actuelle s'inscrive dans la continuité de celle de l'année précédente. Un gouvernement s'appuie sur un accord de gouvernement, et il serait étrange de changer complètement de cap après un an.

Le ministre confirme, à l'intention de M. Van Lommel, que la note de politique générale à l'examen contient les projets pour l'année en cours. Il s'agit effectivement d'un programme ambitieux. Le ministre peut compter à cet égard sur une administration solide, qui a prouvé sa capacité à obtenir des résultats.

Transposition de la réglementation européenne

Généralités

Le ministre considère que M. Van Lommel sous-estime tout ce qu'implique la transposition des règles européennes. En pratique, il s'agit d'un processus politique et administratif complexe, les directives ne pouvant pas être reprises telles quelles. Le ministre souligne l'existence d'options pour les États membres (*member state options*), qui permettent aux États membres d'ajouter, de modifier ou d'affiner des mesures afin que la directive s'inscrive au maximum dans le contexte national. Cela nécessite des choix politiques, une concertation et une analyse approfondie, à savoir un travail qui ne peut être réalisé en un tournemain par une administration.

Le ministre indique qu'il a dès lors transmis un document de position aux instances européennes dans le cadre du nouvel agenda du consommateur (*New Consumer Agenda*), et ce, à l'intention de ses collègues européens et de M. Michael McGrath, le commissaire européen compétent pour la protection des consommateurs.

rond consumentenbescherming ook op Europees niveau te laten doorwerken.

Verder verwijst de minister naar de gesprekken die plaatsvinden rond de *Digital Fairness Act* (DFA), de *Digital Markets Act* (DMA) en de *Digital Services Act* (DSA), die volgens hem echte hoekstenen vormen voor de bescherming van de onlineconsument.

Ook inzake de hervorming van de passagiersrechten wordt overleg gepleegd met Europa.

Tot slot geeft de minister aan dat hij op 16 februari 2026 nog overleg had over een verbetering van *Safety Gate*, het Europese meldsysteem voor onveilige producten.

Via dat soort gesprekken blijft België druk uitoefenen op Europese besluitvorming, zodat de doelstellingen van het Belgische regeerakkoord ook op Europees niveau worden weerspiegeld.

Gold-plating

De minister is het eens met mevrouw Truyma dat overtoollige regels voor Belgische ondernemingen zoveel mogelijk moeten vermeden worden. Het federaal regeerakkoord is op dit punt echter zeer duidelijk: elke ruimte die de Europese regelgever aan de nationale wetgever laat via zogenaamde "*member state options*" moet worden onderzocht om na te gaan welke omzettingsmaatregel het meest aangewezen is voor de Belgische markt. Dat is een kwestie van behoorlijk bestuur, aldus de minister; een noodzakelijke maatregel niet nemen, louter omdat er sprake zou zijn van *gold-plating*, is dat niet.

E-commerce

E-commerce – algemeen

De minister gaat vervolgens in op de vraag rond e-commerce en de werking van de taskforce e-commerce, die onder leiding staat van de minister van Economie. Hij geeft aan dat binnen deze taskforce op een constructieve manier alle actuele uitdagingen rond e-commerce worden besproken. Er wordt onder meer gekeken naar het inzetten van nieuwe technologieën bij de douane om de traceerbaarheid van producten te verbeteren en de controle op inkomende goederen te versterken.

Dans cette note, la Belgique formule des propositions visant à faire également prendre en compte au niveau européen des éléments de l'accord de gouvernement relatifs à la protection des consommateurs.

Le ministre renvoie en outre aux discussions qui sont menées concernant le *Digital Fairness Act* (DFA), le *Digital Markets Act* (DMA) et le *Digital Services Act* (DSA), lesquels constituent à ses yeux de véritables pierres angulaires de la protection des consommateurs en ligne.

Une concertation est également en cours avec l'Europe concernant la réforme des droits des passagers.

Enfin, le ministre indique qu'il s'est encore concerté le 16 février 2026 au sujet de l'amélioration de *Safety Gate*, le système européen de signalement des produits dangereux.

Au travers de ce type de discussions, la Belgique continue d'exercer une pression sur le processus décisionnel européen afin que les objectifs de l'accord de gouvernement belge soient également reflétés au niveau de l'UE.

Surréglementation

Le ministre rejoint Mme Truyma lorsqu'elle indique qu'il convient d'éviter autant que possible d'imposer des règles superflues aux entreprises belges. L'accord de gouvernement fédéral est toutefois très clair à ce sujet: toute marge laissée par le législateur européen au législateur national grâce aux options pour les États membres doit être étudiée afin d'examiner quelle mesure de transposition est la plus appropriée pour le marché belge. Le ministre considère qu'il s'agit d'une question de bonne administration; ce qui n'est en revanche pas le cas lorsqu'une mesure nécessaire n'est pas prise simplement parce qu'il serait question d'une *surréglementation*.

E-commerce

E-commerce – généralités

Le ministre aborde ensuite la question de l'e-commerce et du fonctionnement de la taskforce e-commerce, qui est placée sous la direction du ministre de l'Économie. Il indique que tous les défis actuels liés à l'e-commerce sont examinés de manière constructive au sein de cette taskforce. Elle examine notamment l'utilisation de nouvelles technologies par les douanes afin d'améliorer la traçabilité des produits et de renforcer le contrôle des marchandises entrantes.

Onderwerpen die een grensoverschrijdend karakter hebben of die op Europees niveau thuishoren, worden door de minister besproken met zijn Europese tegenhangers en met de bevoegde Europese commissaris. Volgens de minister zijn de communicatielijnen met de Europese Commissie zeer kort op het vlak van consumentenbescherming en e-commerce. Ook binnen de Europese Commissie leeft de overtuiging dat er nieuwe maatregelen nodig zijn om het evenwicht in deze sector te versterken.

E-commerce en productveiligheid – handhaving

De minister geeft aan dat hij voorstander is van meer handhaving in het domein van consumentenbescherming en productveiligheid, niet het minst in het licht van de 2,5 miljoen pakjes die elke dag in België binnenkomen. Hij is vragende partij voor extra douanecontroles en zal zeker zijn steun verlenen aan initiatieven die daartoe door bevoegd minister Jambon worden genomen.

Tegelijk vraagt hij om realistisch te blijven: België ontvangt jaarlijks bijna 1 miljard pakjes, en het is simpelweg uitgesloten om die allemaal te controleren. Dat zal helaas nooit lukken. Precies daarom acht de minister sensibilisering noodzakelijk. Consumenten moeten weten wat ze kopen, zeker wanneer het gaat om producten uit landen waar de veiligheidsnormen lager liggen of onvoldoende worden afgedwongen. Wie ervoor kiest om bepaalde producten uit China te kopen, moet er zich van bewust zijn dat daaraan risico's zijn verbonden op het vlak van de productveiligheid. Wanneer men stelt dat consumenten vertrouwen verdienen, dan moet dat ook betekenen dat ze eerlijk en duidelijk worden geïnformeerd over mogelijke risico's.

De minister onderstreept dat hij graag meer zou controleren, maar dat de overheid, gezien de enorme volumes, geen absolute garantie kan geven dat elk individueel pakket veilig is. Daarom wil hij zijn lijn consequent volgen: heldere communicatie naar de consument, zodat wie bewust kiest om goedkoop in te kopen via platformen buiten Europa, ook weet dat daar risico's aan verbonden kunnen zijn. De minister trekt een parallel met de waarschuwingen op tabaksproducten: wie toch kiest om te roken, weet welke gevolgen daaraan verbonden zijn.

Een en ander wil niet zeggen dat de minister berust in de huidige situatie; hij wil alles doen wat mogelijk is om de productveiligheid te verbeteren en te versterken.

Les sujets qui revêtent un caractère transfrontalier ou qui relèvent du niveau européen sont examinés par le ministre en concertation avec ses homologues européens et le commissaire compétent de l'Union européenne. Le ministre estime que sur les thèmes de la protection des consommateurs et de l'e-commerce, la communication avec la Commission européenne est très fluide. La Commission européenne est également convaincue que de nouvelles mesures sont nécessaires afin de renforcer l'équilibre dans ce secteur.

E-commerce et sécurité des produits – contrôles

Le ministre indique qu'il est favorable à des contrôles accrus dans le domaine de la protection des consommateurs et de la sécurité des produits, notamment au regard des 2,5 millions de colis qui entrent quotidiennement en Belgique. Il est demandeur de contrôles douaniers supplémentaires et soutiendra certainement les initiatives prises à cet effet par M. Jambon, qui a cette matière dans ses attributions.

Dans le même temps, il demande de rester réaliste. La Belgique reçoit près d'un milliard de colis par an et il est tout simplement impossible de tous les contrôler. Un tel contrôle ne sera malheureusement jamais possible. C'est précisément pour cette raison que le ministre estime que la sensibilisation est nécessaire. Les consommateurs doivent savoir ce qu'ils achètent, *a fortiori* lorsqu'il s'agit de produits provenant de pays où les normes de sécurité sont moins strictes ou ne sont pas suffisamment contraignantes. Toute personne qui choisit d'acheter certains produits en provenance de Chine doit être consciente des risques qui y sont liés en matière de sécurité des produits. Si l'on veut pouvoir en appeler au bon sens du consommateur, il faut aussi que celui-ci reçoive des informations honnêtes et claires sur les risques éventuels.

Le ministre souligne qu'il souhaiterait que davantage de contrôles soient effectués, mais que, compte tenu des volumes considérables, les pouvoirs publics ne peuvent pas garantir de manière absolue que chaque colis individuel est sûr. C'est pourquoi il souhaite maintenir de manière cohérente le cap qu'il a choisi, à savoir communiquer clairement vis-à-vis des consommateurs afin que ceux qui choisissent délibérément d'acheter à bas prix sur des plateformes situées hors d'Europe sachent également que des risques y sont liés. Le ministre établit un parallèle avec les avertissements figurant sur les produits du tabac: les personnes qui choisissent malgré tout de fumer le font en connaissance de cause.

Cela ne signifie pas pour autant que le ministre se résigne à la situation actuelle; il souhaite mettre tout en œuvre pour améliorer et renforcer la sécurité des produits.

Een van de mogelijke pistes daarbij is meer inzetten op internationale gegevensdeling. De minister meldt dat hij met de bevoegde Europese commissaris overleg voert over structurele gegevensdeling van productveiligheidscontroles met landen buiten de EU die dezelfde of vergelijkbare productnormen hanteren. Het doel is de resultaten van die controles in te voeren in het Europese meldsysteem, zodat de handhaving sneller, gericht en zonder dubbelures kan verlopen. Als illustratie haalt de minister het dossier van het asbestzand aan: in Australië is uitgebreide informatie beschikbaar die in Europa nauwelijks wordt benut. Dat is een gemiste kans; wanneer normen gelijklopen, moeten test- en controledata vlot uitwisselbaar zijn.

Dit is volgens de minister bijzonder relevant voor e-commerce, waar de herkomst van producten vaak onduidelijk is. Door bestaande testresultaten internationaal te delen, kan Europa sneller ingrijpen wanneer onveilige producten van de markt moeten worden gehaald, zonder telkens volledig nieuwe procedures op te starten.

Asbest in speelzand

De minister verklaart dat het dossier rond asbest in speelzand in Vlaanderen en Wallonië anders is benaderd, wat tot uiteenlopende discussies heeft geleid. Hij benadrukt dat de administratie het dossier zeer professioneel opvolgt en dat zij ook de resultaten van de twee bijkomende testen, waaraan de heer Handichi refereerde, zal communiceren zodra deze beschikbaar zijn.

Volgens de minister is er momenteel een crisiscel actief die bekijkt welke maatregelen moeten worden genomen. Het dossier is complex omdat het gaat om natuurlijk asbest. Dat betekent niet dat er geen gezondheidsrisico bestaat, maar wel dat het asbest niet industrieel is toegevoegd in het productieproces, waardoor men nooit categoriek kan uitsluiten dat het product asbesthoudend is.

De minister geeft aan dat de crisiscel zal bepalen welke adviezen aan de bevolking moeten worden verstrekt: wat kan wel, wat kan niet. Hij onderstreept dat de administratie de communicatie in de komende dagen en weken zal verderzetten. Het dossier is thans onder controle.

L'une des pistes possibles à cet effet consiste à miser davantage sur le partage international des données. Le ministre indique qu'il mène une concertation avec le commissaire européen compétent au sujet du partage structurel des données relatives aux contrôles de sécurité des produits avec les pays situés en dehors de l'Union européenne qui appliquent des normes identiques ou comparables. L'objectif est d'introduire les résultats de ces contrôles dans le système de notification européen, afin que le contrôle de l'application de la législation puisse être effectué plus rapidement, de manière plus ciblée et sans doublons. À titre d'illustration, le ministre évoque le dossier du sable contenant de l'amiante. En Australie, des informations détaillées et guère utilisées en Europe sont disponibles. Il s'agit d'une occasion manquée. Lorsque les normes sont équivalentes, les données des tests et des contrôles doivent pouvoir être échangées efficacement.

Le ministre considère que ces échanges sont particulièrement pertinents pour l'e-commerce, dans le cadre duquel l'origine des produits est souvent floue. En partageant les résultats des tests existants au niveau international, l'Europe pourra intervenir plus rapidement lorsque des produits dangereux doivent être retirés du marché, sans devoir lancer chaque fois de toute nouvelles procédures.

Amiante dans le sable de jeu

Le ministre explique que la Flandre et la Wallonie ont adopté une approche différente dans le dossier relatif à la présence d'amiante dans le sable de jeu, ce qui a conduit à des discussions divergentes. Il souligne que l'administration suit ce dossier de manière très professionnelle et qu'elle communiquera également les résultats des deux tests complémentaires, auxquels M. Handichi a fait référence, dès que ceux-ci seront disponibles.

Le ministre signale qu'une cellule de crise s'emploie à ce stade à examiner quelles mesures devront être prises. Le dossier est complexe, car il s'agit d'amiante naturel. Cela ne signifie pas qu'il n'y a pas de risques sanitaires, mais que l'amiante n'a pas été ajouté industriellement au cours du processus de production, si bien qu'il ne peut jamais être exclu de manière catégorique que le produit contient de l'amiante.

Le ministre indique que la cellule de crise définira quels conseils il faudra prodiguer à la population, à savoir ce qui peut être fait ou pas. Il souligne que l'administration continuera à communiquer dans les jours et les semaines à venir. Le dossier est actuellement sous contrôle.

ConsumerConnect

De minister licht toe dat de afgelopen maanden verschillende verbeteringen aan ConsumerConnect zijn doorgevoerd. Zo is de meldingstool vereenvoudigd, met een beter zichtbare link naar het meldingsformulier en een gebruiksvriendelijkere lay-out. Dat bleek een positief effect te hebben op het aantal meldingen. Ook de zoekfunctie werd geoptimaliseerd en het platform is intussen vertaald in het Duits en Engels. Daarnaast werd de inhoud verder verfijnd, wat een permanent proces is. De werkzaamheden voor de integratie van een AI-chatbot zijn volop bezig, al vergt dit nog bijkomend technisch werk.

De minister geeft verder aan dat nieuwe acties worden bestudeerd. Zo wil men, naast de klassieke communicatiekanalen, een chatfunctie toevoegen om de interactie met de consument te versterken; het tijdschap hangt mee af van een lopend pilootproject. Omdat meer dan de helft van de gebruikers ConsumerConnect via de smartphone raadpleegt, zal de FOD Economie bovendien een app ontwikkelen om de gebruiksvriendelijkheid en functionaliteit te verbeteren. Ten slotte wordt gewerkt aan meer synergie met andere overheidsdiensten.

Telecomprijzen – prijsvergelijker en consumentengedrag

De minister wijst erop dat het BIPT in zijn studies zelf vaststelt dat de prijzen voor vaste telecomdiensten in België te hoog blijven. Bovendien blijkt uit diezelfde analyses dat consumenten slechts beperkt geneigd zijn van aanbieder te veranderen, zelfs wanneer een overstap duidelijke prijsvoordelen oplevert.

Hij verwijst naar een recent artikel in *Trends* waarin werd uitgelegd dat het psychologische aspect van overstappen bij consumenten een belangrijke rol speelt¹. Het veranderen van telecom-, gas- of elektriciteitscontracten vergt inspanning en wordt vaak ervaren als een risico, zelfs wanneer men er financieel zijn voordeel mee kan doen. Consumenten kiezen doorgaans spontaan voor de eenvoudigste optie en vrezen soms ten onrechte dat een goedkoper product kwalitatief minderwaardig is. Men spreekt in dit verband ook wel van de status-quo-bias: het vertrouwde voelt veilig aan, terwijl het onbekende als risicovoller wordt ervaren.

Die inzichten tonen volgens de minister aan dat het te kort door de bocht is om te stellen dat een goede en zichtbare prijsvergelijker op zich volstaat. Uiteraard is

¹ "Waarom we toch zo hondstrouw blijven aan te dure telecom-abonnementen", 17 februari 2026.

ConsumerConnect

Le ministre explique que plusieurs améliorations ont été apportées à *Consumerconnect* au cours des derniers mois. L'outil de signalement a ainsi été simplifié, en renforçant la visibilité du lien vers le formulaire de signalement et la convivialité de la mise en page. L'impact sur le nombre de signalements s'est avéré positif. La fonction de recherche a également été optimisée et la plateforme a dans l'intervalle été traduite en allemand et en anglais. En outre, le contenu a encore été affiné, ce qui constitue un processus permanent. L'intégration d'un chatbot IA est en cours, même si celle-ci nécessite encore des travaux techniques supplémentaires.

Le ministre indique en outre que de nouvelles actions sont à l'étude. Le but poursuivi est d'ajouter, en plus des canaux de communication classiques, une fonction de *chat* afin de renforcer l'interaction avec le consommateur; le calendrier dépendra notamment d'un projet pilote en cours. Dès lors que plus de la moitié des utilisateurs consultent *Consumerconnect* au moyen de leur smartphone, le SPF Économie développera en outre une application afin de renforcer la convivialité et la fonctionnalité. Enfin, une synergie accrue avec d'autres services publics est en chantier.

Prix des télécommunications – comparateur de prix et comportement des consommateurs

Le ministre souligne que l'IBPT constate lui-même dans ses études que les prix des services de télécommunications fixes en Belgique restent trop élevés. Qui plus est, ces mêmes analyses révèlent que les consommateurs ne sont enclins que dans une mesure limitée à changer de fournisseur, même lorsqu'un changement leur permettrait de réaliser une économie évidente.

Il renvoie à un article récent paru dans *Trends*, qui expliquait que l'aspect psychologique joue un rôle majeur dans la décision des consommateurs de changer d'opérateur¹. Changer de contrat de télécommunications, de gaz ou d'électricité demande des efforts et est souvent perçu comme un risque, même lorsque cela présente un avantage financier. En général, les consommateurs choisissent spontanément l'option la plus simple et craignent parfois à tort qu'un produit moins cher soit de moindre qualité. Il est question dans ce contexte de biais du *statu quo*: ce qui est familier est perçu comme sûr, tandis que l'inconnu est ressenti comme plus risqué.

Le ministre considère que les considérations qui précèdent montrent qu'il est trop simple d'affirmer qu'un comparateur de prix efficace et visible suffit à lui seul. Il

¹ "Pourquoi cette fidélité aveugle à nos abonnements télécom", 19 février 2026.

een dergelijk instrument nodig, maar het is geen garantie dat consumenten automatisch kiezen voor het voordeligste aanbod. Dit psychologisch proces moet eerst worden begrepen alvorens er effectief beleid op kan worden gebouwd. Het BIPT is volgens de minister goed doordrongen van deze realiteit en onderzoekt hoe consumenten overtuigd kunnen worden om wél te switchen, en hoe kan worden uitgelegd dat een duurder aanbod niet automatisch beter is. Het komt erop aan consumenten bij dit proces zo veel mogelijk te begeleiden, zodat zij de drempel tot overstappen in de praktijk kunnen overwinnen.

Verlaging van de prijzen in de telecomsector – voordeligste tariefplan

Het BIPT heeft intussen een besluit gepubliceerd in verband met de verplichting voor operatoren om hun klanten te informeren over het voor hen meest gunstige tariefplan². Daarbij wordt ingezet op meer transparantie en eenvoudigheid. Conform het verzoek van de minister zullen operatoren voortaan ook de tariefplannen van hun B-merken moeten meenemen in die analyse.

Daarnaast onderzoekt het BIPT momenteel hoe de wet verder kan worden aangepast zodat consumenten nadien ook eenvoudiger kunnen overstappen naar het voor hen voordeligste tariefplan. De minister verwacht hierover nog in het voorjaar 2026 een voorstel.

Vergoeding in geval van verstoring van de telecommunicatie

De minister heeft het BIPT gevraagd om een analyse te maken van het huidige systeem, zodat kan worden nagegaan waar bijsturing of versterking aangewezen is.

Sociale telecomtarieven

De minister stelt vast dat de take-up van het nieuwe systeem dat onder de vorige regering werd uitgewerkt, voorlopig zeer beperkt blijft. Daarom heeft bevoegd minister Matz aan de FOD Economie, die instaat voor de uitvoering van het systeem, gevraagd om een grondige analyse te maken. Op basis daarvan kunnen gerichte maatregelen worden genomen om de toegang effectief te verbeteren.

Op dit moment maken ongeveer 25.000 personen gebruik van het sociaal internetaanbod.

² Besluit van 28 januari 2026 betreffende de nadere regels ter uitvoering van de mededeling van het meest gunstige tariefplan op basis van artikel 109 van de WEC.

va de soi qu'un tel outil est nécessaire, mais il ne garantit pas que les consommateurs choisiront automatiquement l'offre la plus avantageuse. Ce processus psychologique doit d'abord être compris avant de pouvoir servir de base pour élaborer une politique efficace. Le ministre estime que l'IBPT est pleinement conscient de cette réalité et examine comment convaincre les consommateurs de changer d'opérateur et comment leur expliquer qu'une offre plus chère n'est pas automatiquement meilleure. Il s'agit d'accompagner autant que possible les consommateurs dans ce processus, afin qu'ils puissent, en pratique, franchir l'obstacle les empêchant de changer d'opérateur.

Baisse des prix dans le secteur des télécommunications – plan tarifaire le plus avantageux

Dans l'intervalle, l'IBPT a publié une décision relative à l'obligation incombant aux opérateurs d'informer leurs clients du plan tarifaire qui leur est le plus avantageux.² L'accent est mis dans cette décision sur un renforcement de la transparence et de l'uniformité. Conformément à la demande du ministre, les opérateurs devront désormais également inclure les plans tarifaires de leurs marques secondaires dans cette analyse.

Par ailleurs, l'IBPT examine actuellement comment la loi pourrait être modifiée afin que les consommateurs puissent par la suite changer plus facilement de plan tarifaire en faveur de celui qui leur est le plus avantageux. Le ministre attend une proposition à ce sujet encore au printemps 2026.

Indemnisation en cas de perturbation des télécommunications

Le ministre a demandé à l'IBPT de réaliser une analyse du système actuel afin de déterminer où un ajustement ou à un renforcement serait opportun.

Tarifs sociaux des télécommunications

Le ministre constate que l'utilisation du nouveau système élaboré sous le gouvernement précédent reste pour l'instant très limitée. C'est pourquoi Mme Matz, la ministre compétente, a demandé au SPF Économie, qui est chargé de la mise en œuvre du système, de procéder à une analyse approfondie. Sur cette base, des mesures ciblées pourront être prises afin d'améliorer efficacement l'accès.

À ce stade, environ 25.000 personnes utilisent l'offre sociale internet.

² Décision du 28 janvier 2026 concernant les modalités d'exécution de la communication du plan tarifaire le plus avantageux sur base de l'article 109 de la LCE.

Ongewenste telefonische marketing

De minister geeft aan dat de administratie een uitgebreide analyse heeft gemaakt, die rekening houdt met diverse aspecten.

De realisatie van een opt-insysteem vereist een aanpassing van boek VI van het WER. In dat verband werd een conceptnota opgemaakt, zodat de nog noodzakelijke beleidsbeslissingen kunnen worden genomen, in overleg met de ministers bevoegd voor Economie en voor Middenstand en Kmo's.

Verder vergt de implementatie van zulk systeem eveneens een wijziging van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie. Hieromtrent staat de minister in contact met de minister bevoegd voor Telecommunicatie.

Een dergelijke paradigmaverschuiving vraagt tijd. De overgang van een opt-out- naar een opt-insysteem noopt tot wijziging van verschillende wetteksten en veronderstelt een nauwe samenwerking met de betrokken sectoren om een geleidelijke transitie voor bedrijven te waarborgen.

Digital Services Act (DSA)

Naar mening van de minister is de DSA een krachtig instrument om minderjarigen online te beschermen. Sinds juli 2025 zijn er richtlijnen uitgevaardigd die specifiek gericht zijn op de bescherming van minderjarigen en die essentiële beginselen bevatten om de bescherming van minderjarigen online te waarborgen, ook al gaat het niet om een bindend instrument. Volgens de minister blijft Europa zich in de goede richting bewegen voor meer veiligheid voor minderjarigen, zowel via een groep van deskundigen als via maatregelen in de *Digital Fairness Act (DFA)*.

Als nationale digitaaldienstencoördinator geniet het BIPT het volste vertrouwen van de minister.

Bestrijding van onlinefraude, phishing en factuurfraude

Algemeen

De minister onderstreept dat alles in het werk moet worden gesteld om de strijd tegen onlinefraude, phishing en factuurfraude op te voeren. Hij verwijst naar een recent gesprek in een woonzorgcentrum, waar een bewoonster een vergelijking maakte met een eerdere

Démarchage téléphonique non désiré

Le ministre indique que l'administration a réalisé une analyse approfondie qui tient compte de différents éléments.

La mise en place d'un système d'opt-in nécessiterait une modification du livre VI du CDE. À cet égard, un projet de note a été rédigé afin que les décisions politiques encore nécessaires puissent être prises, en concertation avec les ministres compétents pour l'Économie et pour les Classes moyennes et les PME.

En outre, la mise en œuvre d'un système de cette nature nécessiterait aussi de modifier la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques. À cet égard, le ministre est en concertation avec la ministre compétente pour les télécommunications.

Un tel changement de paradigme prendra du temps. Le passage d'un système d'opt-out à un système d'opt-in nécessitera de modifier plusieurs textes législatifs et suppose une étroite collaboration avec les secteurs concernés pour garantir une transition progressive en faveur des entreprises.

Règlement sur les services numériques (Digital Services Act (DSA))

Selon le ministre, le DSA est un instrument puissant pour protéger les mineurs en ligne. Depuis juillet 2025, des directives spécifiquement axées sur la protection des mineurs ont été publiées. Elles contiennent des principes essentiels pour garantir la protection des mineurs en ligne, même s'il ne s'agit pas d'un instrument contraignant. Selon le ministre, l'Europe continue d'avancer dans la bonne direction dans le cadre du renforcement de la sécurité des mineurs en ligne, au travers à la fois d'un groupe d'experts et de mesures prévues dans le Règlement sur l'équité numérique (*Digital Fairness Act (DFA)*).

En sa qualité de coordinateur national des services numériques, l'IBPT bénéficie de la pleine confiance du ministre.

Lutte contre la fraude en ligne, l'hameçonnage et la fraude à la facture

Généralités

Le ministre souligne que tout doit être mis en œuvre pour intensifier la lutte contre la fraude en ligne, l'hameçonnage et la fraude à la facture. Il renvoie à une conversation qu'il a eue récemment dans une maison de repos, où une résidente a établi une comparaison avec

maatschappelijke evolutie: vroeger werden huizen standaard niet afgesloten, tot inbraken toenamen en mensen gaandeweg beveiligingsmaatregelen troffen – alarmsystemen, degelijk sluitwerk, nieuwe ramen. Volgens de minister bevinden we ons vandaag in een gelijkaardige fase voor digitale misdrijven: de juiste beschermingsinstrumenten zijn nog niet overal doorgedrongen maar worden stap voor stap verder uitgebouwd. Het is goed dat banken daaraan meewerken, maar zij zouden nog meer inspanningen moeten leveren.

Tegelijk wijst de minister erop dat reeds ongeveer 75 % van alle phishingpogingen wordt tegengehouden. Elk individueel slachtoffer is er één te veel, maar veel fraude wordt vandaag gelukkig verhinderd. De minister onderstreept voorts de bemoedigende resultaten van de IBAN-naamcontrole in de strijd tegen factuurfraude. Volgens de eerste signalen van de parketten werpt die extra controle haar vruchten af: consumenten worden gealerteerd en stellen zich de vraag of de begunstigde wel klopt. Volgens de minister is gedragspsychologie bij phishing een belangrijk element.

Daarnaast verzet de minister zich tegen de idee dat slachtoffers zelf schuld zouden dragen. Niemand geeft bewust zijn bankcode af in de hoop dat zijn rekening wordt geplunderd; wanneer het toch gebeurt, is de benadeelde altijd slachtoffer.

Voorts meldt de minister dat er een werkgroep is opgericht binnen het kabinet, met alle betrokken actoren, om permanent op te volgen welke quick wins mogelijk zijn om fraudeurs voor te blijven. Er werden reeds enkele concrete stappen gezet.

Maatregelen in de strijd tegen onlinefraude, phishing en factuurfraude

De minister vermeldde al de IBAN-naamcontrole, die reeds operationeel is.

Tijd is cruciaal bij het melden van phishing. Hoe sneller de consument contact opneemt met de bank, hoe groter de kans dat een frauduleuze transactie kan worden tegengehouden. Daarom is een centraal meldpunt bijzonder belangrijk. Vandaag bestaat er al een 24/7-nummer bij elke bank, maar dat is vaak moeilijk vindbaar, en bovendien verschillen de nummers per instelling. In een emotionele stresssituatie – wanneer de

une évolution sociale antérieure: autrefois, les maisons n'étaient généralement pas fermées à clé, jusqu'à ce que le nombre de cambriolages augmentent et que les gens prennent progressivement des mesures de sécurité (systèmes d'alarme, serrures solides, nouvelles fenêtres). Selon le ministre, nous nous trouvons aujourd'hui dans une phase similaire à l'égard des infractions numériques: les outils de protection adéquats ne sont pas encore généralisés, mais ils sont progressivement mis en place. Il est positif que les banques contribuent à cette tendance, mais elles devraient encore intensifier leurs efforts.

Dans le même temps, le ministre souligne qu'environ 75 % de toutes les tentatives d'hameçonnage sont déjà bloquées. Chaque victime est une victime de trop, mais, heureusement, de nombreuses fraudes sont aujourd'hui évitées. Le ministre souligne également les résultats encourageants de la vérification du nom du bénéficiaire du compte bancaire dans le cadre de la lutte contre la fraude à la facture. Selon les premiers signaux des parquets, cette vérification supplémentaire porte ses fruits: les consommateurs sont alertés et se demandent si le bénéficiaire est bien le bon. Selon le ministre, la psychologie comportementale est un élément important en matière d'hameçonnage.

En outre, le ministre fustige l'idée selon laquelle les victimes seraient responsables de ce qui leur arrive. En effet, personne ne communiquerait délibérément son code bancaire dans l'espoir que son compte soit vidé. Lorsque cela se produit, la personne lésée est toujours une victime.

Le ministre annonce aussi qu'un groupe de travail réunissant tous les acteurs concernés a été créé au sein de son cabinet, pour examiner en permanence les solutions rapides qui pourraient être mises en œuvre pour devancer les fraudeurs. Plusieurs mesures concrètes ont déjà été prises.

Mesures de lutte contre la fraude en ligne, l'hameçonnage et la fraude à la facture

Le ministre a déjà mentionné la vérification du nom du bénéficiaire du compte bancaire, qui est déjà opérationnelle.

Le temps est un élément crucial dans le cadre du signalement de l'hameçonnage. Plus le consommateur contactera rapidement sa banque, plus les chances d'empêcher une transaction frauduleuse seront grandes. C'est pourquoi il est particulièrement important de disposer d'un point de contact centralisé. Aujourd'hui, chaque banque dispose déjà d'un numéro accessible en permanence, mais celui-ci est souvent difficile à trouver et le

consument beseft dat hij mogelijk is opgelicht – kan men van hem moeilijk verwachten dat hij eerst dat nummer opzoekt. Daarom wordt gewerkt aan een meldpunt naar het model van Card Stop, zodat consumenten met één centraal nummer onmiddellijk worden doorgeschakeld. De minister bevestigt dat hierover momenteel constructief overleg loopt met Febelfin, met de bedoeling om dit tegen de zomer van 2026 operationeel te maken.

De minister wijst erop dat de Economische Inspectie inmiddels extra bevoegdheden heeft om phishing- en fraudederelateerde websites, advertenties en e-mailadressen binnen 24 tot 48 uur offline te halen. Alleenzaligmakend is dat uiteraard niet, maar het is wel een deeltje van de oplossing. Het laat toe frauduleuze sites sneller ontoegankelijk te maken, waardoor ze geen bijkomende schade kunnen berokkenen.

De minister benadrukt dat banken en digitale platformen veel meer verantwoordelijkheid moeten nemen. Het is volgens hem moeilijk uitlegbaar dat consumenten meldingen krijgen bij twee opeenvolgende overschrijvingen van 50 euro, maar dat er geen enkele waarschuwing volgt wanneer 60.000 euro in één keer wordt overgeschreven, en dit niettegenstaande dat de overschrijvingslimiet staat ingesteld op een véél lager bedrag. Naar mening van de minister dienen de banken hun systemen aan te passen. De regering staat hierover in contact met de banken, om hen te vragen bepaalde beschermingsmechanismen die ze zullen moeten invoeren in het kader van de omzetting van Europese richtlijnen, sneller te implementeren.

Deze beschermingsregels strekken er met name toe de overschrijvingslimiet op een bankrekening te veranderen, en zijn er gekomen onder Belgische impuls. De ingestelde overschrijvingslimiet op een bankrekening fungeert als het ware als een veiligheidsslot. Wie zijn limiet bijvoorbeeld op 2500 euro vastlegt, moet erop kunnen rekenen dat dit plafond daadwerkelijk geldt, ook wanneer hij slachtoffer wordt van phishing. Concreet wordt in twee maatregelen voorzien:

— een cooling-off-periode: tussen de aanvraag tot limietverhoging en de effectieve activering zal voortaan een wachttijd gelden van vier uur. Dit geeft consumenten de noodzakelijke tijd om een frauduleuze verhoging te laten stopzetten, zeker in situaties waarin zij onder druk worden gezet om codes door te geven. De maatregel is vergelijkbaar in doel en effect met de IBAN-naamcontrole bij factuurfraude: hij doorbreekt het momentum, brengt

nummer diffère d'un établissement à l'autre. Dans une situation de stress émotionnel, lorsque le consommateur se rend compte qu'il a peut-être été victime d'une escroquerie, on ne peut difficilement attendre de sa part qu'il commence par rechercher ce numéro. C'est pourquoi on œuvre à la création d'un point de contact inspiré du modèle Card Stop, pour que les consommateurs soient immédiatement transférés vers un numéro unique. Le ministre confirme qu'une concertation constructive a lieu en ce moment avec Febelfin, l'objectif étant de rendre ce service opérationnel d'ici l'été 2026.

Le ministre souligne que l'Inspection économique dispose désormais de compétences supplémentaires pour mettre hors ligne, dans les 24 à 48 heures, les sites web, les publicités et les adresses électroniques liés à l'hameçonnage et à la fraude. S'il est vrai que ce n'est évidemment pas la panacée, cela constitue néanmoins une partie de la solution. Cela permet de rendre plus rapidement inaccessibles les sites frauduleux, les empêchant ainsi de causer des dommages complémentaires.

Le ministre insiste sur le fait que les banques et les plateformes numériques doivent assumer une plus grande responsabilité. Selon lui, il est difficile d'expliquer pourquoi les consommateurs reçoivent des notifications pour deux virements successifs de 50 euros, mais ne reçoivent aucun avertissement lorsque 60.000 euros sont versés en une seule fois à partir de leur compte, et ce, alors que la limite de transfert est fixée à un montant bien inférieur. Le ministre estime que les banques doivent adapter leurs systèmes. Le gouvernement est en contact avec les banques à ce sujet, pour leur demander de mettre en œuvre plus rapidement certains mécanismes de protection qu'elles devront instaurer dans le cadre de la transposition des directives européennes.

Ces règles de protection visent notamment à ancrer la limite de transfert sur un compte bancaire, et ont été mises en place à l'initiative de la Belgique. La limite de transfert fixée sur un compte bancaire fonctionne en quelque sorte comme un verrou de sécurité. Par exemple, une personne qui fixe sa limite à 2500 euros doit pouvoir compter sur le fait que ce plafond s'applique effectivement, même si elle est victime d'hameçonnage. Concrètement, deux mesures sont prévues:

— une période de réflexion: un délai d'attente de quatre heures s'appliquera désormais entre la demande de relèvement de la limite et sa mise en œuvre effective. Cela donnera aux consommateurs le temps nécessaire pour faire annuler tout relèvement frauduleux, en particulier dans les situations où ils sont mis sous pression en vue de communiquer leurs codes. Cette mesure est comparable, dans son objectif et son effet, à la

consumenten terug in de realiteit en creëert tijdswinst om onregelmatigheden te herkennen en te blokkeren;

— een meldplicht: banken worden verplicht de consument onmiddellijk en duidelijk te verwittigen bij een aanvraag tot limietverhoging. Zo kan de klant tijdig ingrijpen en de verhoging tegenhouden.

De nood aan beschermingsmaatregelen is immers hoog, zoals de recente toename aan mediaberichten over phishing aantoont. Tegelijk laat die media-aandacht zien dat de schaamte bij slachtoffers afneemt. Mensen spreken meer open over wat hen overkomt, ook om anderen te beschermen. In de ogen van de minister is dat een positieve evolutie, al onderstreept hij dat zulke verhalen er idealiter niet zouden moeten zijn.

De werkgroep “online fraude-phishing” die de minister boven het doopvont heeft gehouden, verricht goed werk. Ze wordt aangestuurd door zijn kabinet en bestaat uit medewerkers van de bevoegde ministers, ambtenaren van de FOD Economie, het BIPT, het CCB, de FSMA en de NBB. De werkgroep maakt het mogelijk om kort op de bal te spelen. Ze ontvangt spontaan voorstellen van onder meer parketten om bepaalde maatregelen tegen phishing te onderzoeken.

Volgens de minister zal de strijd tegen phishing en onlinefraude altijd een “en-en-en”-verhaal blijven: verschillende sporen tegelijk, met als doel de “overgangsperiode” – waarin fraudeurs nog te veel voordeel halen uit zwakke schakels – zo kort mogelijk te maken. Dit is één van de belangrijkste werven binnen de consumentenbescherming; de komende weken en maanden zullen er nog bijkomende maatregelen volgen.

Tot slot wijst de minister op een nieuwe stap: de FSMA zal, dankzij een nieuw wetgevend initiatief, rechtstreeks illegale financiële aanbiedingen op websites kunnen blokkeren zonder nog via het parket te moeten passeren. Eens de wet gestemd kan deze bevoegdheid snel worden geïmplementeerd. Dat zal van de FSMA een extra actor maken in de bescherming van consumenten. De kosten vallen onder de eigen werkingsmiddelen van de FSMA.

Het begrip “grove nalatigheid”

Wat het begrip “grove nalatigheid” in het kader van onlinefraude en phishing betreft, waarover de heer

vérification du nom du titulaire du compte mise en place dans le cadre de la lutte contre la fraude à la facture: elle enraye la dynamique, ramène les consommateurs à la réalité et leur fait gagner du temps pour détecter et bloquer les irrégularités;

— une obligation de notification: les banques seront tenues d’avertir immédiatement et clairement le consommateur en cas de demande de relèvement de leur limite de transfert. Le client pourra ainsi intervenir à temps et bloquer ce relèvement.

Le besoin de mesures de protection est effectivement élevé, comme le montre la récente augmentation du nombre d’articles de presse sur l’hameçonnage. Parallèlement, cette attention médiatique montre que les victimes éprouvent de moins en moins de honte. Elles parlent plus ouvertement de ce qui leur arrive, y compris pour protéger les autres. Aux yeux du ministre, il s’agit d’une évolution positive, même si, dans l’idéal, ces récits ne devraient pas exister.

Le groupe de travail “fraude en ligne – *phishing*”, créé par le ministre, accomplit un travail remarquable. Il est piloté par le cabinet du ministre et se compose de collaborateurs des ministres compétents, de fonctionnaires du SPF Économie, de l’IBPT, du CCB, de la FSMA et de la BNB. Ce groupe de travail permet de réagir rapidement. Il reçoit spontanément des propositions, notamment des parquets, visant à examiner certaines mesures contre l’hameçonnage.

Selon le ministre, la lutte contre l’hameçonnage et la fraude en ligne nécessitera toujours une stratégie globale: une combinaison de plusieurs mesures en vue de raccourcir autant que possible la “période transitoire” pendant laquelle les fraudeurs tirent encore trop profit des maillons faibles. Il s’agit d’un des chantiers les plus importants en matière de protection des consommateurs. Des mesures complémentaires suivront dans les semaines et les mois à venir.

Enfin, le ministre souligne l’avènement d’une nouvelle étape: grâce à une nouvelle initiative législative, la FSMA pourra bloquer directement les offres financières illégales sur les sites web sans devoir passer par le parquet. Une fois la loi votée, cette compétence pourra être utilisée rapidement. La FSMA deviendra ainsi un acteur supplémentaire dans la protection des consommateurs. Les coûts de ce service seront imputés sur les moyens de fonctionnement propres de la FSMA.

La notion de “négligence grave”

En ce qui concerne la notion de “négligence grave” dans le cadre de la fraude en ligne et du *phishing*, au

Keuten de minister bevroegde, stelt die laatste dat de nieuwe PSD3/PSR-regelgeving zal voorzien in een lijst van criteria die rechters en ombudsdiensten moeten hanteren om te beoordelen of een consument al dan niet nalatig heeft gehandeld. Het zal gaan om een niet-exhaustieve lijst, waarbij steeds geval per geval kan worden geoordeeld. In het Belgische omzettingstraject moet deze lijst verder worden uitgewerkt. De minister benadrukt dat de doelstelling daarbij is om de criteria zo gunstig mogelijk voor consumenten vorm te geven. De criteria zullen betrekking hebben op drie kernaspecten:

— de aard en complexiteit van de fraude: hoe geraffineerd was de gebruikte methode om gegevens te ontfutselen?

— het gedrag van de gebruiker: was hij eerder slachtoffer, en heeft hij zelf redelijke maatregelen genomen om zijn gegevens te beschermen?

— de rol van de bank: heeft de bank haar wettelijke plichten nageleefd, duidelijke waarschuwingen gegeven, en rekening gehouden met kwetsbare klanten?

De minister besluit dat deze nieuwe criteria moeten zorgen voor een evenwichtige beoordeling, met een duidelijke bescherming van consumenten die slachtoffer worden van geraffineerde fraudevormen.

Daarnaast ontvangt het kabinet talrijke voorstellen van experts en praktijkmensen om aan wetgevingspistes te werken en verantwoordelijkheden te leggen waar ze thuishoren. De werkgroep volgt dit permanent op en zal, wanneer nodig, met concrete voorstellen komen.

Adviezen Ombudsfin

De minister legt uit dat de adviezen van Ombudsfin thans niet bindend zijn, behalve voor wat betreft de basisbankdienst voor particulieren. Partijen kunnen een advies dus vrij naast zich neerleggen en het geschil eventueel alsnog voor de rechtbank brengen. De regering wil de adviezen van Ombudsfin inzake onlinefraude veel meer gewicht geven en werkt daarom aan een maatregel die deze adviezen vaker bindend zal maken. Aan de administratie werd gevraagd om verschillende pistes te onderzoeken, en er wordt onderzocht welke van deze pistes de consument het beste zal beschermen.

Krimpflatie

De minister gaat vervolgens in op het thema krimpflatie. Hij stelt duidelijk dat het voor hem niet aanvaardbaar is om van consumenten te verwachten dat zij telkens de

sujet de laquelle M. Keuten a interrogé le ministre, celui-ci indique que les nouvelles réglementations PSD3/PSR prévoient une liste de critères que les juges et les services de médiation devront appliquer pour évaluer si un consommateur a agi ou non avec négligence. Il s'agira d'une liste non exhaustive, qui permettra d'apprécier toujours chaque cas individuellement. Cette liste devra être affinée dans le cadre du processus de transposition belge. Le ministre souligne que l'objectif est de définir des critères aussi favorables que possible pour les consommateurs. Les critères porteront sur trois éléments essentiels:

— la nature et la complexité de la fraude: quel était le degré de sophistication de la méthode utilisée pour dérober les données?

— le comportement de l'utilisateur: a-t-il déjà été victime d'une fraude, et a-t-il pris des mesures raisonnables pour protéger ses données?

— le rôle de la banque: la banque a-t-elle respecté ses obligations légales, émis des avertissements clairs et tenu compte des clients vulnérables?

Le ministre conclut que ces nouveaux critères devront garantir une évaluation équilibrée, en offrant une protection concrète aux consommateurs victimes de formes sophistiquées de fraude.

En outre, le gouvernement reçoit de nombreuses propositions d'experts et d'acteurs de terrain, pour nourrir le travail sur les pistes législatives et imputer les responsabilités à qui de droit. Le groupe de travail suit cela de près et présentera, si nécessaire, des propositions concrètes.

Avis de l'Ombudsfin

Le ministre explique que les avis de l'Ombudsfin ne sont aujourd'hui pas contraignants, sauf en ce qui concerne les services bancaires de base pour les particuliers. Les parties peuvent donc librement ignorer un avis et, éventuellement, porter le litige devant les tribunaux. Désireux de donner beaucoup plus de poids aux avis de l'Ombudsfin en matière de fraude en ligne, le gouvernement œuvre à l'élaboration d'une mesure qui rendra ces avis plus souvent contraignants. L'administration a été invitée à examiner différentes pistes, et l'on étudie actuellement celles qui protégeront le mieux le consommateur.

Shrinkflation

Le ministre aborde ensuite la question de la *shrinkflation*. Il indique clairement qu'il est inacceptable à ses yeux d'attendre des consommateurs qu'ils contrôlent

kiloprijs op verpakkingen controleren om vast te stellen of de inhoud werd verminderd.

Wanneer een onderneming beslist om de inhoud van de verpakking van een product aan te passen, dan moet die volgens hem ook de eerlijkheid en verantwoordelijkheid hebben om de consument hierover te informeren. Zo niet, dan is er sprake van misleiding, en daar bestaat vandaag al wetgeving tegenover. Het is verkeerd om het fenomeen te minimaliseren.

Naar mening van de minister hebben consumenten recht op duidelijkheid: wanneer er plots minder productinhoud in een verpakking zit terwijl de prijs gelijk blijft, dan moet dat worden gecommuniceerd. Wie minder aanbiedt voor dezelfde prijs, moet daarover transparantie bieden, aldus de minister.

Wat de praktische modaliteiten betreft – een sticker, een melding, een andere vorm van communicatie – verklaart hij dat dit momenteel wordt uitgewerkt. Maar het uitgangspunt staat vast: de minister wil niet dat de verantwoordelijkheid bij de consument wordt gelegd door te zeggen dat die maar de kiloprijs moet berekenen. De consument moet eenvoudig kunnen weten of er minder inhoud in een productverpakking zit.

Daarom kiest hij voor de weg van duidelijkheid en transparantie, waarbij de onderneming verplicht wordt de wijziging te melden.

Op de vraag van mevrouw Grillaert of deze problematiek niet eerder op Europees niveau een antwoord dient te krijgen, antwoordt de minister dat zulks in het kader van de *New Consumer Agenda* aanvankelijk gepland was, maar dat enkele lidstaten zich daar in de loop van de besprekingen tegen hebben verzet.

Hervorming ombudsecosysteem

Overeenkomstig de opdrachten vermeld in het regeerakkoord werden op 19 december 2025 richtsnoeren vastgelegd in de Ministerraad voor de hervorming van het ADR-landschap, met name: een sectorale dekking van 100 %, een deelname van 100 % en geen kosten voor de consument.

Dit gebeurde tegelijk met de goedkeuring van het eerste wetgevende pakket, dat in de creatie van een ombudsdienst voor de bouwsector en in de verplichte deelname tot bemiddeling voor de ondernemingen voorzag. Om de structuur zo soepel en efficiënt als mogelijk te laten draaien, werd er besloten om de ombudsdienst

systématisch het prijs per kilo afgebeeld op de verpakkingen te gebruiken om te bevestigen of de hoeveelheid van het product daadwerkelijk is verminderd.

Selon lui, lorsqu'une entreprise décide de modifier la quantité contenue dans l'emballage d'un produit, elle doit avoir l'honnêteté et la responsabilité d'en informer le consommateur. Dans le cas contraire, il s'agit d'une pratique trompeuse, déjà sanctionnée par la législation actuelle. Il serait inapproprié de minimiser ce phénomène.

Selon le ministre, les consommateurs ont droit à la transparence: lorsque le contenu d'un emballage diminue soudainement alors que le prix reste le même, cette information doit être communiquée. Quiconque offre moins pour le même prix doit faire preuve de transparence à ce sujet.

En ce qui concerne les modalités pratiques (autocollant, signalisation, autre forme de communication), le ministre explique que celles-ci sont en cours d'élaboration. Cependant, le principe de base est clair: le ministre ne souhaite pas imputer la responsabilité au consommateur en lui disant qu'il n'a qu'à calculer le prix au kilo. Le consommateur doit pouvoir savoir facilement si le contenu d'un emballage a diminué.

C'est pourquoi il opte pour la clarté et la transparence, en obligeant l'entreprise concernée à signaler la modification.

En réponse à la question de Mme Grillaert qui demande si cette problématique ne devrait pas plutôt être traitée au niveau européen, le ministre indique que cela était initialement prévu dans le cadre du Nouvel agenda du consommateur, mais que certains États membres s'y sont opposés au cours des discussions.

Réforme de l'écosystème des médiateurs

Conformément aux missions mentionnées dans l'accord de gouvernement, des lignes directrices ont été fixées le 19 décembre 2025 en Conseil des ministres pour la réforme du paysage du mode alternatif de règlement des conflits, à savoir: une couverture sectorielle de 100 %, une participation de 100 % et aucun frais pour le consommateur.

Cela s'est fait parallèlement à l'adoption du premier train législatif, qui prévoyait la création d'un service de médiation pour le secteur de la construction et la participation obligatoire des entreprises à la médiation. Pour garantir le fonctionnement aussi souple et efficace que possible de cette structure, il a été décidé que le

voor de bouwsector als een kamer te laten fungeren binnen de Consumentenombudsdienst.

Vervolgens dienen ook de kamers “Kansspelen” en “Handel” evenals de nieuwe governancestructuur goedgekeurd te worden in een tweede wetgevende pakket.

In een volgende stap zullen beide pakketten worden gekoppeld en zal het ontwerp dat alle wetgevende elementen van de hervorming omvat, bij het Parlement worden ingediend. Dat zal nog voor het zomerreces van 2026 gebeuren.

Zo spoedig mogelijk na de goedkeuring van het wetsontwerp door het Parlement zullen de noodzakelijke financierings-KB's worden bekendgemaakt in het *Belgisch Staatsblad*.

Vanaf 1 januari 2027 zullen de beginselen van 100 % dekking, 100 % deelname en geen kosten voor de consument, volledig worden toegepast via en binnen de Consumentenombudsdienst.

Volledigheidshalve voegt de minister eraan toe dat de Verzoeningscommissie Bouw binnen de kamer “Bouw” geïntegreerd zal worden zonder wijziging van haar financieel werkingssysteem.

Om zijn missies degelijk te kunnen uitvoeren met de drie nieuwe kamers erbij zal de Consumentenombudsdienst kunnen functioneren met in totaal 19 VTE, tegenover 11 VTE nu, wat nagenoeg een verdubbeling uitmaakt.

De minister bevestigt dat er een eerlijke bijdrage zal gevraagd worden aan de drie sectoren die vanaf 1 januari 2027 gedekt zullen zijn, met name de bouw, de handel en de kansspelen. Dit is onvermijdelijk aangezien de dienst gratis moet blijven voor de consument. De kosten zullen evenwel zeer redelijk blijven. De minister zal daarvoor in overleg gaan met de drie sectoren. De sectorfederatie van de bouw, Embuild, heeft zich overigens onlangs positief uitgelaten over de creatie van de ombudsdienst voor de bouwsector.

Die “OmbudsBouw” zal toelaten om malafide ondernemers uit het systeem te halen en ervoor zorgen dat bedrijven die het wel correct doen, de bescherming krijgen die ze al heel lang vragen.

service de médiation pour le secteur de la construction fonctionnerait comme une chambre au sein du Service de médiation pour le consommateur.

La création des chambres “Jeux de hasard” et “Commerce” ainsi que la nouvelle structure de gouvernance devront aussi être approuvées dans le cadre d'un deuxième train législatif.

Ces deux trains législatifs seront joints ultérieurement, et le projet comprenant tous les éléments législatifs de la réforme sera soumis au Parlement. Cela se fera avant les vacances d'été 2026.

Les arrêtés royaux relatifs au financement nécessaires seront publiés au *Moniteur belge* dès que possible après l'approbation du projet de loi par le Parlement.

À partir du 1^{er} janvier 2027, les principes de couverture à 100 %, de participation à 100 % et d'absence de frais pour le consommateur seront pleinement appliqués par le Service de médiation pour le consommateur, ainsi qu'en son sein.

Par souci d'exhaustivité, le ministre ajoute que la Commission de conciliation construction sera intégrée dans la chambre “Construction” sans pour autant que son système de fonctionnement financier soit modifié.

Pour pouvoir mener à bien ses missions avec les trois nouvelles chambres, le Service de médiation pour le consommateur pourra fonctionner avec un total de 19 ETP, contre 11 ETP actuellement, ce qui revient pratiquement à doubler ses effectifs.

Le ministre confirme qu'une contribution équitable sera demandée aux trois secteurs qui seront couverts à partir du 1^{er} janvier 2027, à savoir les secteurs de la construction, du commerce et des jeux de hasard. Cette contribution est inévitable, car le service devra rester gratuit pour le consommateur. Ces coûts resteront toutefois très raisonnables. Le ministre entamera une concertation avec les trois secteurs à cet effet. La fédération sectorielle de la construction (Embuild) s'est d'ailleurs récemment prononcée en faveur de la création du service de médiation pour le secteur de la construction.

Ce service de médiation permettra d'exclure les entrepreneurs malhonnêtes du système et de garantir aux entreprises qui agissent correctement la protection qu'elles réclament depuis déjà longtemps.

Gerechtelijke stappen zullen altijd mogelijk blijven. De bemiddeling ontnemt niet het recht tot toegang tot justitie.

Verkorte procedure consumentengeschillen

De minister meldt dat een overheidsopdracht werd gelanceerd voor een rechtsvergelijkende studie. Die opdracht is inmiddels toegewezen en de studie zal naar verwachting in april 2026 worden afgerond.

Parallel daaraan wordt een expertengroep opgericht die de bestaande knelpunten in kaart zal brengen en aanbevelingen zal formuleren om de gerechtelijke procedure voor de behandeling van consumentengeschillen te verbeteren. Ook het College van de hoven en rechtbanken zal hierbij worden betrokken.

Ter zake wordt een strakke timing gehanteerd: het is de bedoeling om in de eerste helft van 2027 de teksten voor te leggen aan de Ministerraad.

De minister benadrukt dat het een uiterst complexe oefening betreft, waarbij ook dient rekening te worden gehouden met de magistratuur.

Wet-Breyne

De minister legt uit dat het grootste deel van de werkzaamheden met het oog op de hervorming van de wet-Breyne in 2026 zal worden afgerond. Volgens de minister is het voorstel in voorbereiding een goed voorstel, en hij spreekt de hoop uit om daar nauwgezet met het Parlement aan verder te werken.

Samen met de andere bevoegde ministers, met name de minister van Justitie en de minister van Economie, heeft hij een nieuw mandaat gegeven aan de Commissie tot hervorming van het overeenkomstenrecht om aan de slag te gaan met de bepalingen van de huidige wet-Breyne. Daaromtrent kreeg de Commissie concrete richtlijnen aangereikt.

Tegen de zomer 2026 zullen de teksten van de Commissie klaar zijn. Vervolgens wordt de nodige tijd genomen om hierover in overleg te gaan met de verschillende stakeholders, zowel de consumentenorganisaties als de vertegenwoordigers van de bouwsector.

De minister verwacht dat de teksten in het eerste kwartaal van 2027 klaar zullen zijn om aan de Ministerraad te worden voorgelegd.

Des actions judiciaires resteront toujours possibles. En effet, la médiation ne supprime pas le droit d'accès à la justice.

Procédure raccourcie pour les litiges de consommation

Le ministre annonce qu'un marché public a été lancé pour mener une étude comparative des législations. Ce marché a aujourd'hui été attribué et cette étude devrait être terminée en avril 2026.

Parallèlement, un groupe d'experts sera créé afin d'identifier les problèmes existants et de formuler des recommandations visant à améliorer la procédure judiciaire pour le traitement des litiges de consommation. Le Collège des cours et tribunaux y sera aussi associé.

Un calendrier serré a été fixé en la matière: l'objectif est de soumettre les textes au Conseil des ministres au cours du premier semestre 2027.

Le ministre souligne qu'il s'agit d'un exercice extrêmement complexe, qui doit également tenir compte de la magistrature.

Loi Breyne

Le ministre explique que la majeure partie des travaux en vue de réformer la loi Breyne sera achevée en 2026. Selon lui, la proposition en cours d'élaboration est bonne, et il souhaite continuer à y travailler en étroite collaboration avec le Parlement.

En collaboration avec les autres ministres compétents, notamment la ministre de la Justice et le ministre de l'Économie, il a confié un nouveau mandat à la Commission de réforme du droit des contrats afin que celle-ci travaille sur les dispositions de l'actuelle loi Breyne. Cette Commission a reçu des directives concrètes à cet égard.

Les textes de la Commission seront prêts d'ici l'été 2026. Ensuite, on prendra le temps nécessaire pour se concerter avec les différentes parties prenantes, à la fois les organisations de consommateurs et les représentants du secteur de la construction.

Le ministre prévoit que les textes seront prêts à être soumis au Conseil des ministres au cours du premier trimestre 2027.

Influencermarketing

De minister gaat akkoord met mevrouw Truyma dat overlap tussen Europese en nationale kaders dient vermeden.

Hij is zich ervan bewust dat de regels ter bescherming van consumenten tegen oneerlijke handelspraktijken, waaronder influencermarketing, in belangrijke mate geharmoniseerd zijn op Europees niveau. De DFA beoogt die bescherming verder te versterken, al is het op dit moment nog niet volledig duidelijk op welke concrete wijze dit zal gebeuren.

Aangezien de materiële rechtsregels grotendeels geharmoniseerd zijn, zal op nationaal niveau vooral gefocust worden op de versterking van het handhavingskader. Daarbij zal bijzondere aandacht uitgaan naar de verantwoordelijkheden van influencers enerzijds en de adverteerders die hen inschakelen anderzijds.

Kindinfluencers

De minister is zich ten volle bewust van de problematiek rond kindinfluencers en de vragen die dat oproept in het kader van de regelgeving inzake kinderarbeid.

De arbeidsrechtelijke aspecten van deze kwestie vallen evenwel onder de bevoegdheid van de minister van Werk.

Car-Pass

De minister verklaart dat hij zijn visie over de hervorming van de technische keuring op Vlaams niveau heeft toegelicht in overleg met de bevoegde Vlaamse minister, en dat dit een constructief gesprek was. Hij benadrukt dat het de bedoeling is te komen tot een evenwichtig model waarbij de Car-Pass – een federale bevoegdheid – zijn beschermende rol voor consumenten die tweedehandswagens kopen, onverkort behoudt. Het document moet verplicht worden afgeleverd bij de verkoop van een tweedehandstvoertuig, zodat het blijft garanderen dat niet is geknoeid met de kilometerstand.

Vandaag wordt de Car-Pass afgeleverd bij de verplichte tweedehandскеuring. De minister meldt dat momenteel met alle betrokken actoren wordt overlegd om ervoor te zorgen dat de Car-Pass in de toekomst betrouwbaar en praktisch werkbaar blijft functioneren in het kader van de tweedehandsv verkoop, ook indien de context rond de tweedehandскеuring zou wijzigen. Dat overleg verloopt vlot, aldus de minister, onder meer in afstemming met de minister van Mobiliteit.

Marketing d'influence

Le ministre partage l'avis de Mme Truyma selon lequel il convient d'éviter tout chevauchement entre les cadres européen et national.

Il est conscient que les règles visant à protéger les consommateurs contre les pratiques commerciales déloyales, y compris le marketing d'influence, ont été largement harmonisées au niveau européen. La DFA vise à renforcer encore cette protection, même si on ignore encore aujourd'hui comment cela se fera concrètement.

Étant donné que les règles de droit matériel ont été largement harmonisées, l'accent sera principalement mis, au niveau national, sur le renforcement du dispositif de mise en œuvre. Une attention particulière sera accordée aux responsabilités des influenceurs, d'une part, et des annonceurs qui font appel à eux, d'autre part.

Enfants influenceurs

Le ministre est pleinement conscient de la problématique liée aux enfants influenceurs et des questions posées par cette pratique dans le cadre de la législation relative au travail des enfants.

Les aspects liés au droit du travail de cette question relèvent toutefois de la compétence du ministre de l'Emploi.

Car-Pass

Le ministre déclare qu'il a commenté sa position sur la réforme du contrôle technique au niveau flamand lors d'une concertation avec la ministre flamande compétente, et que cette discussion a été constructive. Il souligne que l'objectif est de parvenir à un modèle équilibré qui permette au Car-Pass – une compétence fédérale – de conserver pleinement son rôle de protection des consommateurs qui achètent des voitures d'occasion. Ce document doit impérativement être délivré lors de la vente d'un véhicule d'occasion, afin de garantir que le compteur kilométrique n'a pas été falsifié.

Aujourd'hui, le Car-Pass est délivré lors du contrôle occasion obligatoire. Le ministre indique que des concertations sont actuellement menées avec tous les acteurs concernés afin de garantir que le Car-Pass continuera à fonctionner de manière fiable et opérationnelle dans le cadre des ventes d'occasion, même en cas de modification du contexte du contrôle occasion obligatoire. Selon le ministre, ces concertations se déroulent sans heurts, notamment en concertation avec le ministre de la Mobilité.

Het feit dat er in het kader van het *Roadworthiness Package* een lightversie van de Car-Pass op Europees niveau zal worden ingevoerd, toont nog maar eens hoe trots we mogen zijn op dit Belgische systeem.

Pakketreizen

De voorgestelde herziening van de Richtlijn (EU) 2015/2302 (richtlijn pakketprijzen) specificeert een reeks verplichtingen voor reisorganisatoren, waaronder onlineplatforms wanneer zij onder deze definitie vallen. De regels hebben betrekking op vouchers, de procedure voor de behandeling van klachten en termijnen, alsook de precontractuele informatie die aan de consument moet worden verstrekt, en meer specifiek over wat al dan niet een pakketreis is. Deze herziening biedt de lidstaten vrijheid met betrekking tot de handhavingsaspecten. Zodra ze definitief aangenomen zal zijn, zal de minister alles in het werk stellen om ze zo spoedig mogelijk om te zetten.

Wettelijke garantietermijn

Het regeerakkoord schrijft voor dat België op Europees niveau voor een verlenging van de minimale wettelijke garantietermijn pleit. De minister ondersteunt dat volledig. Volgens hem is Europese harmonisatie essentieel, juist om ondernemingen het nodige evenwicht en rechtszekerheid te bieden – een punt dat door verschillende leden werd aangehaald.

Als elk land zijn eigen garantietermijn kan bepalen, lijkt dat op papier aantrekkelijk, maar is dat in de praktijk ondoenbaar. Een consument weet vaak niet uit welk land een product dat hij online aankoopt precies komt, terwijl ondernemingen dan per lidstaat moeten uitvlooien welke garantietermijn op welk product van toepassing is. Daarbij komt dat consumenten vaak spontaan denken in functie van de regels van hun eigen land, terwijl de garantie kan verschillen wanneer het product bijvoorbeeld uit Duitsland wordt verzonden. Dit leidt tot verwarring en doet geen recht aan een eerlijke en coherente bescherming binnen de interne markt. Daarom wil de minister het systeem op Europees niveau structureren en daar pleiten voor een uitbreiding van de garantietermijn voor die producten waarvoor dat nodig is, maar wel binnen een geharmoniseerd kader.

Hij meldt dat via het CPC-netwerk een bevraging is uitgevoerd, waaruit blijkt dat bij andere lidstaten weinig bereidheid bestaat om de regels inzake wettelijke garantie aan te passen. Veel landen geven aan dat zij dit domein liever nationaal houden. De minister stelt echter dat hij het grondig oneens is met die benadering, omdat

L'introduction d'une version allégée du Car-Pass au niveau européen dans le cadre du Paquet "contrôle technique" illustre à nouveau à quel point nous pouvons être fiers de ce système belge.

Voyages à forfait

La révision proposée de la directive (UE) 2015/2302 (directive relative aux voyages à forfait) précise plusieurs obligations pour les organisateurs de voyages, notamment les plateformes en ligne lorsqu'elles relèvent de cette définition. Les règles visent les vouchers, la procédure de traitement des plaintes et les délais, ainsi que les informations précontractuelles qui doivent être fournies aux consommateurs, et plus particulièrement ce qui constitue ou non un voyage à forfait. Cette révision laisse aux États membres une certaine liberté en matière d'exécution. Dès que cette révision aura été définitivement adoptée, le ministre mettra tout en œuvre pour la transposer dans les meilleurs délais.

Période de garantie légale

L'accord de gouvernement prévoit que la Belgique préconise, au niveau européen, la prolongation de la période de garantie légale minimum. Le ministre soutient pleinement cette position. Selon lui, il convient d'harmoniser au niveau européenne, précisément pour offrir aux entreprises l'équilibre et la sécurité juridique nécessaires – un point qui a été évoqué par plusieurs membres.

La possibilité offerte à chaque pays de fixer sa propre période de garantie semble attrayante en théorie, mais est souvent irréalisable en pratique. Il arrive souvent que les consommateurs ignorent le pays exact d'où provient un produit qu'ils achètent en ligne, tandis que les entreprises doivent déterminer pour chaque État membre quelle période de garantie s'applique à quel produit. En outre, les consommateurs réfléchissent souvent spontanément en fonction des règles de leur propre pays, alors que la garantie peut différer si le produit est expédié, par exemple, depuis l'Allemagne. Cela prête à confusion et ne favorise pas une protection équitable et cohérente au sein du marché intérieur. C'est pourquoi le ministre souhaite structurer le système au niveau européen et plaider en faveur d'une extension de la période de garantie pour les produits qui nécessitent cette extension, mais dans un cadre harmonisé.

Il indique qu'une enquête a été menée par l'intermédiaire du réseau CPC, laquelle révèle que les autres États membres sont peu disposés à modifier les règles relatives à la garantie légale. De nombreux pays indiquent qu'ils préfèrent maintenir cette compétence dans le giron national. Le ministre déclare toutefois qu'il est

die geen stabiel evenwicht biedt tussen consumentenbescherming en werkbaarheid voor ondernemingen.

Tot slot bevestigt hij dat België zijn Europese traject verderzet en blijft pleiten voor een bredere en coherente harmonisering van de garantietermijn binnen de Europese Unie.

Niet-digitale consument (en onderneming)

De minister erkent uitdrukkelijk dat er niet-digitale consumenten zijn. Dat ontkennen zou volgens hem onzinnig zijn, maar het betekent evenmin dat er geen grote groep digitale consumenten bestaat. Het één sluit het ander dus niet uit. Het erkennen van de digitale kloof staat voor de minister niet haaks op het verder uitbouwen van ConsumerConnect en andere digitale campagnes. Hij wijst erop dat deze problematiek zich precies op het snijvlak van drie van zijn portefeuilles bevindt: consumentenbescherming, gelijke kansen en personen met een handicap. De drie beleidscellen werken nauw samen rond risico's en drempels voor niet-digitale gebruikers. Recent is bovendien een wet gestemd die bepaalt dat dienstverlening niet steeds volledig digitaal mag zijn; inspanningen voor niet-digitale consumenten blijven dus noodzakelijk. Niemand kan worden verplicht om digitaal te zijn.

Over de vraag of ondernemingen dan volledig digitaal moeten zijn (cf. het gebruik van Peppol), hanteert de minister hetzelfde realiteitsprincipe. Het debat behoort primair tot de bevoegdheid van de ministers van Economie en Kmo's, maar hij vindt het vreemd om louter digitale verplichtingen op te leggen in een wereld die nooit 100 % digitaal zal zijn.

Discriminatie bij verzekeringen

Op 21 februari 2025 heeft de Commissie voor Verzekeringen een advies uitgebracht over mogelijke discriminatie tussen fysieke en mentale problemen in het kader van verzekeringen (DOC/C2024/5). Dit advies werd vervolgens door de administratie geanalyseerd.

Aangezien het advies van de Commissie voor Verzekeringen geen antwoorden biedt inzake bepaalde vormen van discriminatie die de minister nader wenst te onderzoeken, werd besloten een bijkomend advies in te winnen bij UNIA. Dat advies werd eind 2025 bezorgd en bevat een reeks aanbevelingen die zullen worden besproken met de minister van Economie en de verzekeringssector.

fondamentelement opposé à cette approche, car elle n'offre pas un équilibre stable entre la protection des consommateurs et la viabilité pour les entreprises.

Enfin, il confirme que la Belgique poursuit son parcours européen et continue de plaider en faveur d'une harmonisation plus large et plus cohérente de la période de garantie au sein de l'Union européenne.

Consommateurs (et entreprises) non numériques

Le ministre reconnaît explicitement qu'il existe des consommateurs non numériques. Selon lui, il serait absurde de nier cette réalité, mais cela ne signifie pas pour autant qu'il n'existe pas un groupe important de consommateurs numériques. L'un n'exclut donc pas l'autre. Le ministre estime que reconnaître la fracture numérique n'est pas incompatible avec la poursuite du développement de *Consumerconnect* et d'autres campagnes numériques. Il souligne que cette problématique se situe précisément à l'intersection de trois de ses portefeuilles: la protection des consommateurs, l'égalité des chances et les personnes handicapées. Les trois cellules stratégiques travaillent en étroite collaboration sur les risques et les obstacles pour les utilisateurs non numériques. De plus, une loi a récemment été votée, laquelle prévoit que les services ne peuvent pas toujours être entièrement numériques; il conviendra donc de continuer à déployer des efforts en faveur des consommateurs non numériques. Personne ne peut être obligé de passer au mode numérique.

En réponse à la question de savoir si les entreprises doivent être pleinement numériques (cf. l'utilisation de Peppol), le ministre applique le même principe de réalisme. Le débat relève principalement de la compétence des ministres de l'Économie et des PME, mais il trouve curieux d'imposer des obligations purement numériques dans un monde qui ne sera jamais pleinement numérique.

Discrimination dans le domaine des assurances

Le 21 février 2025, la Commission des assurances a rendu un avis sur la discrimination susceptible d'être opérée entre problèmes physiques et problèmes mentaux dans le cadre des assurances (DOC/C2024/5). Cet avis a ensuite été analysé par l'administration.

Dès lors que l'avis de la Commission des assurances n'apporte pas de réponses à l'égard de certaines formes de discrimination que le ministre souhaite examiner plus avant, il a été décidé de demander un avis complémentaire à Unia. Cet avis a été rendu fin 2025 et contient une série de recommandations qui seront examinées avec le ministre de l'Économie et le secteur des assurances.

Ondanks een belangrijke hervorming betreffende de uitsluitingsgronden binnen de niet-verplichte ziekteverzekering met betrekking tot pogingen tot zelfdoding blijven in verzekeringspolissen nog steeds diverse discriminerende bepalingen bestaan.

Consumentenkrediet – omzetting Richtlijn (EU) 2023/2225)

Ter attentie van de heer Handichi deelt de minister mee dat het voorontwerp van omzettingswet op 29 november 2025 op de Ministerraad werd besproken. Het advies van de Raad van State werd onlangs bekomen. Dit wordt momenteel bestudeerd op het niveau van de administratie. De verwachting is dat de minister van Economie het wetsontwerp binnen enkele weken bij het Parlement zal indienen.

Toegankelijkheid van bankdiensten

Op dit vlak is er volgens de minister sprake van een zichtbare beweging op het terrein. Er loopt een protocol met de sector over de spreiding van bankautomaten. Daarnaast heeft de Belgische Mededingingsautoriteit het BATOPIN-consortium verplicht in bijkomende sites en automaten te voorzien. Dat proces is aan de gang. De minister merkt op dat we ons in een overgangperiode bevinden waarin bancaire diensten veranderen en dat dit soms te snel gaat. Mensen moeten voldoende tijd krijgen om te wennen aan de nieuwe situatie. De minister kiest expliciet de kant van voldoende bankautomaten in heel het land: iedere inwoner verdient een automaat op wandelafstand, en ondernemers verdienen bovendien een automaat waar cash kan worden gestort – een aspect dat volgens hem te vaak wordt vergeten.

De minister bevestigt dat de lopende evaluatie van het ATM-protocol zich in een eindfase bevindt. Voor de regering is het cruciaal om de nabijheid van een voldoende aantal sites te garanderen, die toegankelijk en ook ordentelijk onderhouden zijn.

Ter attentie van mevrouw Van den Bosch, die vroeg wat de minister verstonde onder “voldoende” geldautomaten, verduidelijkt de minister dat er objectieve methoden bestaan om de toereikendheid te meten, onder meer in termen van geografische proximateit, maar ook wat het type van aangeboden diensten betreft. Die methodologie wordt ook op Europees niveau gehanteerd en zal in de toekomst voorwerp uitmaken van regelgeving. In België is daar in aanzienlijke mate op geanticipeerd via de door de NBB gehanteerde methodologie.

Malgré une réforme importante relative aux motifs d'exclusion liés à une tentative de suicide dans l'assurance maladie non obligatoire, plusieurs dispositions discriminatoires subsistent dans les polices d'assurance.

Crédit à la consommation – transposition de la directive (UE) 2023/2225)

En réponse à M. Handichi, le ministre indique que l'avant-projet de loi de transposition a été examiné au Conseil des ministres du 29 novembre 2025. L'avis du Conseil d'État a été rendu récemment. Il est actuellement examiné par l'administration. Le ministre de l'Économie devrait présenter le projet de loi au Parlement dans les prochaines semaines.

Accessibilité des services bancaires

Selon le ministre, des avancées tangibles ont été réalisées dans ce domaine. Un protocole a été conclu avec le secteur concernant la répartition des distributeurs automatiques de billets. En outre, l'Autorité belge de la concurrence a obligé le consortium Batopin à prévoir des sites et des distributeurs supplémentaires. Ce processus est en cours. Le ministre fait observer que nous traversons une période transitoire où les services bancaires changent, parfois trop rapidement. Les consommateurs doivent avoir suffisamment de temps pour s'habituer à la nouvelle situation. Le ministre se prononce explicitement en faveur d'un nombre suffisant de distributeurs automatiques dans tout le pays: chaque habitant a le droit de pouvoir se rendre à pied à un distributeur et les entrepreneurs ont en outre le droit d'avoir accès à un distributeur où ils peuvent déposer des espèces, un aspect qui, selon lui, est trop souvent oublié.

Le ministre confirme que l'évaluation en cours du protocole ATM est en phase finale. Pour le gouvernement, il est essentiel de garantir la proximité d'un nombre suffisant de sites, accessibles et correctement entretenus.

En réponse à Mme Van den Bosch, qui a demandé ce que le ministre entendait par “nombre suffisant” de distributeurs automatiques, le ministre précise qu'il existe des méthodes objectives pour mesurer cette suffisance, notamment en termes de proximité géographique, mais également en termes de services proposés. Cette méthodologie est également utilisée au niveau européen et fera l'objet d'une réglementation à l'avenir. En Belgique, la méthodologie utilisée par la BNB a largement anticipé cette évolution.

De minister benadrukt dat er meerdere invalshoeken zijn. Zo heeft de BMA bijkomende verplichtingen opgelegd, die in de analyse worden betrokken om de globale toereikendheid te beoordelen. Voor de minister is het essentieel dat wat is overeengekomen ook juridisch wordt verankerd, zodat toereikendheid en nabijheid van bankautomaten ook in een toekomstig perspectief verzekerd zijn.

Het lopende proces – de afspraken niet louter in een protocol laten, maar duurzaam verankeren – zal volgens hem meer instrumenten bieden om verantwoordelijkheid te leggen waar ze hoort. Hij voegt toe dat hij in nauw contact staat met tal van gemeenten die het afgelopen jaar melding maakten van een ontbrekende automaat. Steeds vaker bereiken hem signalen dat er nieuwe automaten worden geplaatst: de lijst van probleemgemeenten wordt korter, en er komen geen nieuwe bij. Tegelijk erkent hij dat het werk nog niet af is.

Basisbankdienst voor particulieren – universele bankdienst

De minister geeft aan dat het huidige systeem van de universele bankdienst operationeel is en doeltreffend werkt. Het wordt wel mee opgenomen in de brede evaluatie, maar het is te vroeg om daaruit al besluiten te trekken. Aanvullende pistes kunnen volgens hem bestaan uit maatregelen die het systeem beter bekendmaken en de kosten verder verlagen.

Kantorennetwerk van bnode

De mogelijkheid om een beroep te doen op het kantorennet van bnode is opgenomen in het regeerakkoord en zal worden meegenomen in de besprekingen over de volgende beheersovereenkomst tussen de federale overheid en bnode. Dit kan bijdragen aan een oplossing voor het probleem van de nabijheid van bancaire diensten.

Strijd tegen overmatige schuldenlast

De FOD Economie voert momenteel een onderzoek uit naar de oorzaken van overmatige schuldenlast. Dit onderzoek zal begin juni 2026 worden afgerond. Het zal in september 2026 worden voorgesteld tijdens een studiedag, waarbij tegelijkertijd een campagne zal worden gelanceerd om het bewustzijn rond schuldenlast en de verschillende bestaande hulpmiddelen te vergroten.

Tegelijkertijd worden de praktijken van incassobureaus en hun naleving van boek XIX van het WER aan strengere controles onderworpen.

Le ministre souligne qu'il existe plusieurs angles d'approche. Par exemple, l'ABC a imposé des obligations supplémentaires, qui sont prises en compte dans l'analyse afin d'évaluer la suffisance globale. Selon le ministre, il est essentiel que les accords conclus soient inscrits dans la loi, afin que le nombre suffisant et la proximité des distributeurs automatiques de billets soient également garanties à l'avenir.

Selon lui, le processus en cours – qui consiste à ne pas se contenter de consigner les accords dans un protocole, mais à les ancrer de manière durable – offrira davantage d'instruments pour attribuer les responsabilités aux acteurs auxquels elles incombent. Il ajoute qu'il est en contact étroit avec de nombreuses communes qui ont signalé, l'année dernière, l'absence d'un distributeur automatique. Il reçoit de plus en plus souvent des signaux indiquant que de nouveaux distributeurs automatiques sont installés: la liste des communes confrontées à un problème diminue et aucune nouvelle commune ne s'y ajoute. Parallèlement, le ministre reconnaît qu'il reste du travail.

Service bancaire de base pour les particuliers – service bancaire universel

Le ministre indique que le système actuel de service bancaire universel est opérationnel et fonctionne efficacement. Il sera certes pris en compte dans l'évaluation globale, mais il est trop tôt pour en tirer des conclusions. Selon lui, d'autres pistes pourraient consister en des mesures visant à accroître la notoriété de ce système et à continuer à réduire les coûts.

Réseau d'agences de bnode

La possibilité de faire appel au réseau d'agences de bnode est inscrite dans l'accord de gouvernement et sera prise en compte dans les discussions sur le prochain contrat de gestion entre l'autorité fédérale et bnode. Cela pourrait contribuer à résoudre le problème de la proximité des services bancaires.

Lutte contre le surendettement

Le SPF Économie mène actuellement une étude sur les causes du surendettement. Cette étude sera finalisée début juin 2026. Elle sera présentée en septembre 2026 lors d'une journée d'étude, parallèlement au lancement d'une campagne de sensibilisation au surendettement et aux différents outils existants.

Parallèlement, les pratiques des agences de recouvrement et leur respect du livre XIX du Code de droit économique feront l'objet de contrôles plus stricts.

Evenementensector

Wat de praktijken van festivals betreft, heeft de minister ervoor gekozen om een gezamenlijke aanpak met de sector te bevorderen door middel van een gedragscode. Aan het einde van 2026 zullen de conclusies van deze aanpak worden geëvalueerd en zal worden beoordeeld of het nodig is om verdere maatregelen te nemen.

Ter attentie van de heer Gatelier meldt de minister voorts dat de FOD Economie in 2025 13 controles heeft uitgevoerd op festivals. In 12 van de 13 gevallen maakten de organisatoren gebruik van hun eigen betalingssysteem. Bij zes festivals werden inbreuken vastgesteld. Het ging vooral om onvoldoende duidelijke uitleg aan de bezoekers over de werking van het betalingssysteem en over de mogelijkheden tot terugbetaling, zowel op de website als ter plaatse. Omdat het de eerste keer was dat bij deze festivals inbreuken werden vastgesteld, werd gekozen voor een waarschuwing. Een automatische terugbetaling van het saldo, zoals geopperd door de heer Gatelier, stuit op enkele technische moeilijkheden. Volgens de minister verdient vooral één oplossing de voorkeur: het geleidelijk afbouwen van *cashless* systemen. Daarom voorziet de gedragscode in een regelmatige herevaluatie van de deelnemende organisatoren, met het oog op een overstap naar klassieke betaalmiddelen.

Bij zijn controles gaat de FOD Economie ook na of de administratieve kosten in overeenstemming zijn met de wetgeving en of ze evenredig zijn.

Met betrekking tot dynamische prijsbepaling bevestigt de minister dat het onaanvaardbaar is dat consumenten in eindeloze wachtrijen worden vastgehouden om uiteindelijk te constateren dat de prijzen van de tickets voor hun favoriete artiesten zijn verdubbeld. Om deze praktijk effectief aan te pakken, lijkt een Europese aanpak echter meer gepast. Daarom heeft de minister er bij de bevoegde Europese commissaris op aangedrongen deze praktijk op te nemen in de DFA. Diens initiële reactie was alvast positief.

Kansspelen

De minister verklaart dat de hervormingen in het domein van de kansspelen worden aangestuurd door de minister van Economie. Deze zal in de loop van 2026 met ontwerp teksten komen, die dan aan de medebevoegde collega-ministers, waaronder hijzelf, zullen worden voorgelegd.

De minister geeft aan dat hij tot op vandaag nog geen teksten heeft ontvangen, maar dat hij dit dossier nauwlettend zal opvolgen, aangezien het voor hem een zeer belangrijk beleidsdomein vormt.

Secteur événementiel

En ce qui concerne les pratiques des festivals, le ministre a choisi de promouvoir une approche conjointe avec le secteur au moyen d'un code de conduite. À la fin de l'année 2026, les conclusions de cette approche seront évaluées et la nécessité de prendre des mesures supplémentaires sera examinée.

En réponse à M. Gatelier, le ministre indique ensuite que le SPF Économie a effectué 13 contrôles dans des festivals en 2025. Dans 12 cas sur 13, les organisateurs utilisaient leur propre système de paiement. Des infractions ont été constatées dans six festivals. Il s'agissait principalement d'un manque de clarté dans les explications fournies aux visiteurs sur le fonctionnement du système de paiement et sur les possibilités de remboursement, tant sur le site web que sur place. Étant donné que ces festivals étaient en infraction pour la première fois, il a été décidé de donner un avertissement. Un remboursement automatique du solde, comme le suggère M. Gatelier, se heurte à certaines difficultés techniques. Selon le ministre, une solution en particulier l'emporte: la suppression progressive des systèmes "*cashless*". C'est pourquoi le code de conduite prévoit une réévaluation régulière des organisateurs participants, en vue d'un passage aux moyens de paiement classiques.

Lors de ses contrôles, le SPF Économie vérifie également si les frais administratifs sont conformes à la législation et s'ils sont proportionnés.

À l'égard de la tarification dynamique, le ministre confirme qu'il est inacceptable que les consommateurs soient retenus dans des files d'attente interminables pour finalement constater que les prix des billets pour leurs artistes préférés ont doublé. Or, une approche européenne semble plus appropriée en vue de lutter efficacement contre cette pratique. C'est pourquoi le ministre a insisté auprès du commissaire européen compétent pour que cette pratique soit incluse dans le DFA. Sa réaction initialement positive a été maintenue.

Jeux de hasard

Le ministre indique que les réformes dans le domaine des jeux de hasard sont pilotées par le ministre de l'Économie. Celui-ci présentera des projets de textes dans le courant de l'année 2026, qui seront ensuite soumis aux autres ministres compétents, dont lui-même.

Le ministre indique qu'il n'a pas encore reçu de textes à ce jour, mais qu'il suivra ce dossier de près, car il s'agit d'un domaine politique auquel il accorde une très grande importance.

Etikettering

De minister betwijfelt of de situatie waaraan de heer Van Lommel refereerde, namelijk producenten die nog voor de inwerkingtreding van de nieuwe regels ter zake nog snel massaal veel oude etiketten zouden inkopen, zich in de praktijk effectief zal voordoen. Het zou alleszins weinig verstandig zijn om als onderneming geen gebruik te maken van de nieuwe etiketten, die de garantie bieden dat de door haar aangeboden producten volledig conform zijn. Waarom zou een bedrijf nog jaren oude etiketten gebruiken als het daardoor minstens de indruk schept niet in orde te zijn met de productreglementering?

Dat bijzondere aandacht uitgaat naar honing, olijfolie en gehakt, heeft te maken met een resem factoren, maar in het bijzonder met het aantal signalen en vaststellingen van fraude, zowel op nationaal als op Europees vlak.

Voorts deelt de minister de frustratie van de heer Van Lommel over het feit dat de vindbaarheid en leesbaarheid van houdbaarheidsdata soms te wensen overlaat. Wat hem betreft mogen er gerust regels komen om dat te verbeteren. Dit zou sowieso op Europees niveau moeten gebeuren. Terloops gezegd is het niet uitgesloten dat sommigen tegen zulke regels zouden fulmineren. Alleszins staat dit niet op de planning van de minister.

Toezicht – Economische Inspectie

De minister gaat vervolgens in op de vraag hoe het toenemende toezicht zich vertaalt naar budgetten en mankracht. Hij antwoordt dat er een duidelijk actieplan bestaat en dat de administratie zeer goed werk levert. Wanneer zich onverwachte uitdagingen voordoen – wat binnen consumentenbescherming schering en inslag is – wordt steeds gezocht naar een gepaste oplossing. Volgens de minister functioneert de Economische Inspectie vandaag zoals het moet, en is er geen noodzaak om nu al bijkomende plannen te maken rond extra midelen. Mocht dat nodig blijken, zal worden bijgestuurd.

De minister stelt voor om de gevraagde gegevens omtrent het aantal controles en opgelegde sancties alsook aangaande het aantal VTE's bij de Economische Inspectie aan te leveren bij wijze van antwoord op een schriftelijke vraag.

Hij geeft ten slotte aan absoluut voorstander te zijn van sterke handhaving en een dito overheid die haar rol opneemt. Volgens hem zijn er het afgelopen jaar heel wat onderzoeken verricht en zijn daarbij ook sancties

Étiquetage

Le ministre doute que la situation évoquée par M. Van Lommel, à savoir que les producteurs achèteraient massivement de nombreuses anciennes étiquettes avant l'entrée en vigueur des nouvelles règles en la matière, se produise en pratique. Il serait en tout cas peu judicieux pour une entreprise de ne pas utiliser les nouvelles étiquettes, qui garantissent la conformité totale des produits qu'elle propose. Pourquoi une entreprise continuerait-elle à utiliser d'anciennes étiquettes pendant des années si cette utilisation donne, à tout le moins, l'impression qu'elle ne respecte pas la réglementation sur les produits?

L'attention particulière accordée au miel, à l'huile d'olive et à la viande hachée s'explique par toute une série de facteurs, mais surtout par le nombre d'indices et de constatations de fraude, tant au niveau national qu'eupéen.

Par ailleurs, le ministre partage la frustration de M. Van Lommel quant au fait que la retrouvabilité et la lisibilité des dates de péremption laissent parfois à désirer. Selon lui, des règles pourraient être mises en place pour améliorer ce point. Cette démarche devrait en tout cas être effectuée au niveau européen. Il n'est d'ailleurs pas exclu que d'aucuns s'opposent vivement à des règles de ce type. Quoiqu'il en soit, cela ne figure pas dans les projets du ministre.

Contrôle – Inspection économique

Le ministre répond ensuite à la question à propos de l'incidence du contrôle accru sur les budgets et les effectifs. Il indique qu'il existe un plan d'action clair et que l'administration fournit un excellent travail. Lorsque des défis inattendus se présentent, ce qui est monnaie courante dans le domaine de la protection des consommateurs, une solution appropriée est toujours recherchée. Selon le ministre, l'Inspection économique fonctionne aujourd'hui comme elle le devrait et il n'est pas nécessaire pour l'instant d'élaborer des projets complémentaires concernant des moyens supplémentaires. Si cela s'avère nécessaire, des ajustements seront apportés.

Le ministre propose de fournir les informations demandées à propos du nombre de contrôles et de sanctions infligées, ainsi que du nombre d'ETP au sein de l'Inspection économique, en réponse à une question écrite.

Enfin, il indique qu'il est résolument favorable à un contrôle strict de l'application de la loi et à des pouvoirs publics qui assument leur rôle. Selon lui, de nombreuses enquêtes ont été menées au cours de l'année écoulée et

opgelegd. Die worden gecommuniceerd, al haalt niet élk dossier de media. De minister benadrukt dat er permanent en proactief onderzoek gebeurt, dat er wordt gesanctioneerd waar nodig en dat er voortdurend maatregelen worden genomen.

In enkele sectoren worden doelgerichte acties gepland. Die sectoren werden voornamelijk geselecteerd op grond van ontvangen meldingen, met name bij ConsumerConnect, maar ook eerdere ervaring en informatie vanuit andere lidstaten.

Kostprijs van campagnes

De minister nodigt mevrouw Truyma uit om hieromtrent een schriftelijke vraag in te dienen.

Pakketautomaten

Deze materie valt onder de bevoegdheid van minister Matz.

C. Replieken en bijkomende antwoorden

Mevrouw Lieve Truyma (N-VA) zal samen met haar fractie de tenuitvoerlegging van de aangekondigde beleidsmaatregelen nauwgezet opvolgen.

Verder geeft zij aan dat ten onrechte de indruk werd gewekt dat haar fractie krimpflatie niet zou willen aanpakken. Dat is volgens haar niet het geval. Zij benadrukt dat zij uitdrukkelijk heeft gezegd dat krimpflatie wél moet worden bestreden, maar dat men daarbij moet kijken naar de oorzaken van het fenomeen. Mevrouw Truyma verduidelijkt dat een extra etiket op de verpakking de kern van het probleem niet oplost. De hamvraag is volgens haar waarom grondstoffen in België duurder zijn dan in Nederland, Frankrijk of Duitsland. Als men die prijsevolutie wil aanpakken, moet men kijken naar het economische luik, en naar de factoren die de productiekosten in ons land verhogen. Zij wijst er bovendien op dat dezelfde analyse moet worden gemaakt voor de supermarktprijzen, die in België hoger liggen dan in de buurlanden.

De minister werpt tegen dat er in de gevallen waarop mevrouw Truyma alludeert, geen sprake is van krimpflatie. Dat fenomeen veronderstelt immers een bewuste strategie om de consument te misleiden.

Mevrouw Lieve Truyma (N-VA) benadrukt dat het noodzakelijk is te onderzoeken hoe ervoor kan worden gezorgd dat ondernemingen in ons land met gelijke wapens kunnen concurreren met hun tegenhangers

des sanctions ont été infligées. Celles-ci seront communiquées, même si tous les dossiers ne seront pas relayés par les médias. Le ministre souligne que des enquêtes sont menées de manière permanente et proactive, que des sanctions sont infligées lorsque cela s'avère nécessaire et que des mesures sont prises en permanence.

Des actions ciblées sont prévues dans certains secteurs. Ces secteurs ont été sélectionnés principalement sur la base des signalements reçus, notamment par *Consumerconnect*, mais également sur la base de l'expérience acquise et des informations provenant des autres États membres.

Coût des campagnes

Le ministre invite Mme Truyma à soumettre une question écrite à ce sujet.

Distributeurs automatiques de colis

Cette matière relève de la compétence de la ministre Matz.

C. Répliques et réponses complémentaires

Mme Lieve Truyma (N-VA) et son groupe suivront de près la mise en œuvre des mesures politiques annoncées.

Elle ajoute que l'impression selon laquelle son groupe ne souhaiterait pas lutter contre la *shrinkflation* n'est pas fondée. Elle a clairement indiqué qu'il convenait de lutter contre la *shrinkflation*, mais qu'il était nécessaire, à cette fin, de s'intéresser aux causes du phénomène. Mme Truyma précise qu'une étiquette supplémentaire sur l'emballage ne résout pas le cœur du problème. Selon elle, la question cruciale est de savoir pourquoi les matières premières sont plus chères en Belgique qu'aux Pays-Bas, en France ou en Allemagne. Si l'on veut s'attaquer à cette évolution des prix, il convient d'examiner l'aspect économique et les facteurs qui augmentent les coûts de production dans notre pays. Elle indique par ailleurs que la même analyse doit être effectuée pour les prix pratiqués dans les supermarchés, qui sont plus élevés en Belgique que dans les pays voisins.

Le ministre répond que les cas évoqués par Mme Truyma ne constituent pas des cas de *shrinkflation*. Ce phénomène suppose en effet une stratégie délibérée visant à tromper le consommateur.

Mme Lieve Truyma (N-VA) souligne qu'il est nécessaire d'examiner comment garantir que les entreprises de notre pays puissent concurrencer à armes égales leurs homologues des pays voisins. Selon elle, un cadre

in de buurlanden. Volgens haar creëert een eerlijker en evenwichtiger concurrentiekader niet alleen meer prijsstabiliteit, maar ook ruimte voor handelaars en supermarkten om met correcte en kwalitatieve producten te werken. Het gaat niet op om enkel in te grijpen op de etikettering, zonder de onderliggende oorzaak aan te pakken.

De heer Reccino Van Lommel (VB) meldt dat een aantal van zijn vragen onbeantwoord bleven, waaronder die omtrent de aangekondigde ombudsdienst voor de bouwsector.

Met betrekking tot de wet-Breyne betreurt de heer Van Lommel dat dit dossier al vele jaren onderwerp is van debat, waarbij herhaaldelijk naar verschillende ministers werd verwezen. Hij dringt erop aan dat eindelijk de nodige stappen worden gezet, en dat dit zonder verdere vertraging gebeurt, gezien het grote aantal getroffen gezinnen. Het lid herhaalt zijn standpunt dat de wet-Breyne in haar huidige vorm onvoldoende is en in feite van nul moet worden herschreven. Daarbij dient de regeling uit het Burgerlijk Wetboek te worden gelicht en te worden ondergebracht in een apart hoofdstuk van het WER. Hij begrijpt dat overleg met andere regeringsleden daarvoor noodzakelijk is, maar hoopt dat dit niet tot bijkomende vertraging leidt.

Wat betreft de Car-Pass erkent hij dat de minister hierop enkele antwoorden heeft gegeven, maar wijst hij erop dat federale initiatieven op dit punt kunnen botsen met de visie van de Vlaamse regering, die volgens hem een andere koers lijkt te willen varen.

Ten aanzien van de verlenging van de wettelijke garantietermijn stelt hij vast dat de minister de voorkeur geeft aan een Europees initiatief. De heer Van Lommel vraagt echter dat de minister ook ingaat op de impactanalyse: welke cijfers bestaan er over de gevolgen van een eventuele verlenging, welke effecten worden verwacht, en op welke gegevens baseert de minister zich wanneer hij zijn positie inneemt? Hij merkt op dat hierover weinig duidelijkheid werd gegeven.

Tot slot wijst het lid erop dat de heer Keuten eerder een vraag stelde over het openstellen van pakketautomaten. Daarop kwam geen concreet antwoord.

De heer Youssef Handichi (MR) dankt de minister voor de omstandige antwoorden.

concurrentiel plus équitable et plus équilibré permet non seulement d'assurer une plus grande stabilité des prix, mais aussi de donner aux commerçants et aux supermarchés la possibilité de travailler avec des produits corrects et de qualité. Cela n'aurait pas de sens d'intervenir uniquement au niveau de l'étiquetage sans s'attaquer à la cause sous-jacente.

M. Reccino Van Lommel (VB) indique que plusieurs de ses questions sont restées sans réponse, notamment celles relatives au service de médiation annoncé pour le secteur de la construction.

En ce qui concerne la loi Breyne, M. Van Lommel déplore que ce dossier fasse l'objet de débats et de multiples renvois à différents ministres depuis de nombreuses années. Il insiste pour que les mesures nécessaires soient enfin prises, dans les plus brefs délais, compte tenu du grand nombre de ménages touchés. L'intervenant réitère sa position selon laquelle la loi Breyne, dans sa forme actuelle, est insuffisante et doit en fait être entièrement réécrite. Il convient à cette fin de retirer cette réglementation du Code civil et de l'intégrer dans un chapitre distinct du Code de droit économique. Il comprend que cette modification nécessite une concertation avec d'autres membres du gouvernement, mais espère que cela n'entraînera pas de retard supplémentaire.

En ce qui concerne le Car-Pass, il reconnaît que le ministre a apporté quelques réponses à ce sujet, mais souligne que les initiatives fédérales en la matière peuvent entrer en conflit avec la vision du gouvernement flamand, qui, selon lui, semble vouloir suivre une autre voie.

S'agissant de la prolongation du délai de garantie légale, il fait observer que le ministre privilégie une initiative européenne. M. Van Lommel demande toutefois que le ministre évoque également l'analyse d'impact. Quels sont les chiffres disponibles concernant les conséquences d'une éventuelle prolongation? Quels sont les effets attendus et sur quelles données le ministre fonde-t-il sa position? Il fait observer que le ministre n'a pas apporté beaucoup de clarté à cet égard.

Enfin, l'intervenant rappelle que M. Keuten a précédemment posé une question concernant l'ouverture des distributeurs automatiques de colis. Aucune réponse concrète n'a été apportée à cette question.

M. Youssef Handichi (MR) remercie le ministre pour ses réponses détaillées.

Mevrouw Sophie Thémont (PS) verkreeg slechts in beperkte mate antwoorden op haar vragen; vele zaken werden doorgeschoven naar schriftelijke opvolging of latere gelegenheden.

Ze ontkent dat haar tussenkomst ingegeven is door een zuivere oppositieloga. Zij tracht steeds constructief te werken, maar om dat te kunnen doen is voldoende inhoudelijke informatie noodzakelijk.

De minister heeft geen enkel wetsontwerp aangaande consumentenbescherming naar het Parlement gebracht. Hij beschikt over een prachtige portefeuille die de potentie heeft om het dagelijks leven van mensen direct te verbeteren. Daarvoor moet het beleid ook daadwerkelijk worden geconcretiseerd. Mevrouw Thémont zegde de minister daarbij reeds de steun van de PS toe. Ze roept de minister andermaal op zijn politieke verantwoordelijkheid op te nemen. In dat verband verwijst het lid naar een artikel in *La Dernière Heure* dat het bilan opmaakte van één jaar Arizona-regering, en waarin de minister met een zeer povere score werd bedacht.

Het Parlement kan geen beleid controleren waarvan noch de resultaten, noch de impact concreet zichtbaar zijn. De minister verwijst vaak naar acties, maar zonder cijfermatige onderbouw blijven die louter verklaringen.

De beleidsnota bulkt van de positieve intenties, maar van een kritische evaluatie van bestaande instrumenten, die de minister bovendien niet van plan lijkt te hervormen, is amper sprake. Een geloofwaardige beoordeling van het beleid vergt een transparant, gedocumenteerd en cijfermatig bilan, dat vandaag ontbreekt.

Met betrekking tot de Europese dimensie erkent mevrouw Thémont dat er contacten zijn met de Europese commissaris en dat toekomstige dialogen gepland staan, maar zij benadrukt dat tot op heden weinig concrete resultaten zijn voorgelegd.

De vele verwijzingen naar studies die lopen tot 2027, toekomstige reflecties en nog te organiseren consultaties versterken het gevoel dat veel naar later wordt verschoven. Sommige urgente situaties verdragen evenwel geen langlopende trajecten. Er bestaan dossiers waarvoor een snelle oplossing noodzakelijk is, en precies daarover wil zij haar bezorgdheden kenbaar maken.

Mevrouw Annik Van den Bosch (PVDA-PTB) is blij te horen dat het standpunt van de minister inzake inflatie aansluit bij dat van PVDA-PTB. Het is daarom des te spijtiger dat het wetsvoorstel tot bestrijding van krimpflatie van de PS-fractie, waarop mevrouw Van den Bosch

Mme Sophie Thémont (PS) n'a obtenu que des réponses partielles à ses questions; de nombreux points ont été renvoyés à un suivi écrit ou à plus tard.

Elle dément que son intervention soit motivée par une logique d'opposition pure. Elle s'efforce toujours d'adopter une attitude constructive, mais elle a besoin, à cette fin, d'informations de fond suffisantes.

Le ministre n'a présenté aucun projet de loi relatif à la protection des consommateurs au Parlement. Il dispose d'un magnifique portefeuille qui a le potentiel d'améliorer directement la vie quotidienne des citoyens, mais pour ce faire, la politique doit également être concrétisée. Mme Thémont a déjà promis au ministre le soutien du PS. Elle appelle à nouveau le ministre à assumer ses responsabilités politiques. À cet égard, l'intervenante renvoie à un article paru dans *La Dernière Heure* qui dressait le bilan après la première année du gouvernement Arizona et dans lequel le ministre obtenait une note très médiocre.

Le Parlement ne peut contrôler une politique dont ni les résultats ni les effets ne sont concrètement visibles. Le ministre renvoie souvent à des actions, mais sans données chiffrées étayées, il s'agit de simples déclarations.

La note de politique générale déborde d'intentions positives, mais ne contient quasiment aucune évaluation critique des instruments existants, que le ministre ne semble d'ailleurs pas avoir l'intention de réformer. Une évaluation crédible de la politique nécessite un bilan transparent, documenté et chiffré, qui fait aujourd'hui défaut.

En ce qui concerne la dimension européenne, Mme Thémont reconnaît qu'il existe des contacts avec le commissaire européen et que des dialogues sont prévus, mais elle souligne que cette coopération a fourni jusqu'à présent peu de résultats concrets.

Les nombreuses références à des études qui s'étendront jusqu'en 2027, des réflexions futures et des consultations encore à organiser renforcent le sentiment que de nombreuses actions sont reportées à plus tard. Certaines situations urgentes ne se prêtent toutefois pas à un processus à long terme. Pour certains dossiers, une solution rapide s'impose, et c'est précisément à ce sujet qu'elle souhaite faire part de ses préoccupations.

Mme Annik Van den Bosch (PVDA-PTB) se félicite d'avoir entendu que la position du ministre en matière d'inflation correspond à celle du PVDA-PTB. Il est donc d'autant plus déplorable que la proposition de loi visant à lutter contre la *shrinkflation*, déposée par le groupe

amendementen had ingediend (DOC 56 0251/003 en /005), in mei 2025 verworpen werd door de commissie. Dat was een gemiste kans. Het lid kijkt uit naar de concretisering van de beleidsplannen.

De heer Jeroen Soete (Vooruit) dankt de minister voor de overtuigende antwoorden.

Mevrouw Leentje Grillaert (cd&v) kreeg niet op al haar vragen een antwoord en kondigt aan sommige daarvan opnieuw in te dienen onder de vorm van mondelinge of schriftelijke vragen.

De heer Steven Coenegrachts (Anders.) benadrukt dat een ontvette overheid, in zijn visie, een overheid is die slagkrachtig is: klein, maar sterk genoeg om haar eigen regels daadwerkelijk te handhaven. Hij maakt duidelijk dat zijn pleidooi voor een efficiëntere overheid – die niet gratis premies of tegemoetkomingen uitdeelt – niet betekent dat hij voorstander zou zijn van regels die vervolgens onhaalbaar of oncontroleerbaar blijken.

Met betrekking tot krimpflatie sluit hij aan bij een voorbeeld dat de minister aanhaalde. Hij stelt dat het in de praktijk bijzonder moeilijk is om vast te stellen wanneer de hoeveelheid product – bijvoorbeeld de vulling van een chocoladereep – vermindert. Om dergelijke veranderingen te kunnen bewijzen, zou men eerst moeten beschikken over een uitgebreide database van alle samenstellingen en gewichten van producten. Dat zou betekenen dat de Economische Inspectie tabellen of databestanden zou moeten bijhouden voor talloze producten, een operatie waarvoor een hele administratie nodig zou zijn. Hij acht het onrealistisch en zelfs absurd om ambtenaren in te zetten om gedetailleerde gegevens van chocoladerepen en andere producten voortdurend te registreren. Een dergelijk systeem acht hij niet werkbaar.

De minister herhaalt dat bij krimpflatie bedrijven consumenten doelbewust op het verkeerde been zetten. *De heer Coenegrachts* ridiculiseert de zaken enigszins, maar deze problematiek leent zich daar allerminst toe. *De minister* geeft het voorbeeld van een chocoladereep van 100 gram die vandaag 2 euro kost, en waarvan het gewicht morgen tot 75 gram wordt herleid terwijl de prijs ongewijzigd blijft. In dergelijke gevallen zou een onderneming duidelijk moeten communiceren naar de consument. Dat is wat de regering vraagt.

De minister verwierpt de suggestie dat hiervoor een omvangrijke database met productgewichten zou moeten worden aangelegd. Het gaat er volgens hem om een trend van structurele misleiding niet te laten passeren, niet om een bureaucratisch registratiesysteem uit te bouwen.

PS et à laquelle Mme Van den Bosch avait apporté des amendements (DOC 56 0251/003 et /005), ait été rejetée par la commission en mai 2025. Il s'agit d'une occasion manquée. La membre attend avec impatience la mise en œuvre concrète des plans politiques.

M. Jeroen Soete (Vooruit) remercie le ministre pour ses réponses convaincantes.

Mme Leentje Grillaert (cd&v) n'a pas obtenu de réponse à toutes ses questions et annonce qu'elle en soumettra certaines à nouveau sous forme de questions orales ou écrites.

Selon *M. Steven Coenegrachts (Anders.)*, des autorités allégées sont des autorités efficaces: petites, mais suffisamment fortes pour contrôler effectivement le respect de leurs propres règles. Il précise que son plaidoyer en faveur de pouvoirs publics plus efficaces, qui ne distribuent pas gratuitement des primes ou des allocations, ne signifie pas qu'il préconise l'adoption de règles qui s'avèreraient ensuite irréalisables ou incontrôlables.

Concernant la *shrinkflation*, il renvoie à un exemple cité par le ministre. Il indique qu'il est particulièrement difficile, en pratique, de déterminer quand la quantité d'un produit – par exemple la garniture d'une barre chocolatée – a diminué. Pour pouvoir prouver ces diminutions de quantités, il faudrait d'abord disposer d'une base de données exhaustive répertoriant toutes les compositions et tous les poids des produits. Cela obligerait l'Inspection économique à actualiser des tableaux ou des fichiers de données pour d'innombrables produits. Une opération de cette ampleur nécessiterait toute une administration. Il estime qu'il serait irréaliste, voire absurde, de faire appel à des fonctionnaires pour enregistrer en permanence des données détaillées sur les barres chocolatées et autres produits. Il considère qu'un tel système n'est pas viable.

Le ministre répète que dans le cas de la *shrinkflation*, les entreprises trompent délibérément les consommateurs. *M. Coenegrachts* tourne quelque peu la problématique en dérision, alors qu'elle ne s'y prête absolument pas. *Le ministre* donne l'exemple d'une tablette de chocolat de 100 grammes qui coûte aujourd'hui 2 euros et dont le poids sera ramené à 75 grammes demain, tandis que le prix restera inchangé. Dans ce type de situation, le gouvernement demande que le fabricant communique clairement avec le consommateur.

Le ministre rejette la suggestion selon laquelle il faudrait constituer une vaste base de données contenant le poids des produits. Selon lui, il s'indique de ne pas fermer les yeux sur une tendance à la tromperie structurelle, et non de mettre en place un système d'enregistrement bureaucratique.

Hij gaat vervolgens in op de kritiek van mevrouw Thémont dat hij onvoldoende concrete resultaten zou voorleggen. Zonder het debat te willen openen over perscommentaren, verwijst hij naar een evaluatie in *Het Laatste Nieuws* waarin hij wel positief wordt beoordeeld. De minister aanvaardt niet dat wordt beweerd dat hij niets heeft ondernomen, omdat dit volgens hem getuigt van een gebrek aan opvolging van zijn werk.

Hij somt enkele initiatieven op die aantonen dat er wel degelijk vooruitgang is: de oprichting van een ombudsdienst voor de bouwsector, een dossier waarover reeds 25 jaar wordt gedebatteerd en dat nu concreet in de Ministerraad werd behandeld; of nog de energiehervorming, in samenwerking met minister Bihet, waardoor miljoenen gezinnen honderden euro's per jaar zullen kunnen besparen. Dit zijn substantiële hervormingen met grote impact.

Verder wijst de minister erop dat het normale wetgevende traject in een parlementaire democratie begint met een goedkeuring in eerste lezing in de Ministerraad, gevolgd door een tweede lezing en verdere stappen richting parlementaire behandeling. Hij vraagt dat zijn werk wordt beoordeeld vanuit dat proces, en niet op basis van de aanname dat er geen vooruitgang zou bestaan omdat bepaalde dossiers nog niet in commissie werden besproken.

De heer Steven Coenegrachts (Anders.) voert aan dat, indien de minister gelijk heeft in zijn beoordeling van krimpflatie als misleidende praktijk, er in principe al kan worden opgetreden op basis van de wetgeving ter bestrijding van oneerlijke handelspraktijken. Hij vraagt waarom daarvoor dan een nieuwe regel nodig zou zijn, aangezien de bestaande wetgeving reeds voldoende mogelijkheden biedt om dergelijke situaties te sanctioneren.

Voorts pikt hij in op het voorbeeld dat de minister aanhaalde. Indien een chocoladereep van 100 gram wordt teruggebracht tot 75 gram terwijl de prijs gelijk blijft, en indien het bedrijf verplicht zou zijn die wijziging duidelijk te communiceren, dan rijst volgens de heer Coenegrachts de vraag hoe die verplichting kan worden afgedwongen. Om misleiding te bewijzen, moet immers kunnen worden aangetoond wat de vroegere inhoud was en wat de huidige inhoud is. Hij benadrukt dat die eerdere versie van het product op het moment van controle meestal niet meer in de winkel ligt. Hoe zal worden vastgesteld dat een product vroeger 100 gram bevatte en nu slechts 75 gram? Volgens hem is daarvoor onvermijdelijk een vorm van databank of referentieregister nodig, hoezeer de minister dat ook ontkent.

Il répond ensuite à la critique de Mme Thémont selon laquelle il n'aurait pas présenté suffisamment de résultats concrets. Sans vouloir lancer le débat sur les commentaires de la presse, il renvoie à une évaluation positive à son égard parue dans *Het Laatste Nieuws*. Le ministre n'accepte pas que l'on prétende qu'il n'a pris aucune mesure, car cela témoigne selon lui d'un manque de suivi de son travail.

Il énumère une série d'initiatives qui prouvent que des avancées ont bien été enregistrées: la création d'un service de médiation pour le secteur de la construction, un dossier qui fait l'objet de débats depuis déjà 25 ans et qui a désormais été examiné concrètement par le Conseil des ministres; ou encore la réforme énergétique, en coopération avec le ministre Bihet, qui permettra à des millions de ménages d'économiser des centaines d'euros par an. Il s'agit là de réformes substantielles qui auront une incidence considérable.

Le ministre souligne en outre que, dans une démocratie parlementaire, le processus législatif classique commence par une approbation en première lecture en Conseil des ministres, suivie d'une deuxième lecture et d'autres étapes menant à l'examen parlementaire. Il demande que son travail soit évalué à la lumière de ce processus, et rejette l'idée selon laquelle il n'aurait guère enregistré d'avancées au motif que certains dossiers n'ont pas encore été examinés en commission.

M. Steven Coenegrachts (Anders.) fait observer que si le ministre a raison de qualifier la *shrinkflation* de pratique trompeuse, il est en principe déjà possible d'agir en vertu de la législation visant à lutter contre les pratiques commerciales déloyales. Il demande dès lors pourquoi une nouvelle règle serait nécessaire, étant donné que la législation existante offre déjà suffisamment de possibilités pour sanctionner ce type de situations.

L'intervenant revient ensuite sur l'exemple cité par le ministre. Si une barre chocolatée de 100 grammes est réduite à 75 grammes alors que le prix reste inchangé, et si l'entreprise est tenue de communiquer clairement cette modification, M. Coenegrachts se demande comment cette obligation pourra être contrôlée. En effet, pour prouver la tromperie, les autorités devront pouvoir démontrer quel était le contenu antérieur et quel est le contenu actuel. Le membre indique que l'ancienne version du produit ne sera généralement plus disponible en magasin au moment du contrôle. Comment sera-t-il établi qu'un produit contenait auparavant 100 grammes et n'en contient plus que 75 aujourd'hui? Selon lui, cela nécessite inévitablement une forme de banque de données ou de registre de référence, quoi qu'en dise le ministre.

De minister maakt de vergelijking met solden, waarvoor ook daar duidelijke regels bestaan: bij prijsverminderingen moet de referentieprijs drie weken vóór de solden vastliggen. Als men de redenering van de heer Coenegrachts volgt, aldus de minister, zou er in de praktijk nauwelijks iets kunnen worden gehandhaafd.

Hij benadrukt dat men de overheid niet moet onderschatten, maar ook niet overschatten. Vandaag bestaan er geen regels die specifiek de misleiding van consumenten door krimpflatie aanpakken. Hij verwijst naar de recente berichtgeving over chocolade-eieren en vraagt hoe het komt dat dergelijke praktijken in de krant verschijnen als ze zagezegd geen probleem zouden vormen. Hij herhaalt dat consumenten vertrouwen verdienen en dat niemand beweert dat zij “dom” zijn, maar dat het evenmin de bedoeling kan zijn om een heel leger controleurs winkels te laten aflopen om chocolade te wegen. Volgens hem moet één principe gelden: het mag niet worden toegelaten dat bedrijven minder aanbieden voor dezelfde prijs zonder dat te melden. Wie minder levert, meldt dat aan de consument – punt. Krimpflatie is in de huidige wetgeving niet vervat, waardoor het noodzakelijk is in een nieuwe wettelijke regeling te voorzien.

III. — ADVIES

Met 9 tegen 4 stemmen brengt de commissie een gunstig advies uit over sectie 32 – FOD Economie, K.M.O., Middenstand en Energie (*partim*: Consumentenbescherming) van het ontwerp van algemene uitgavenbegroting voor het begrotingsjaar 2026.

De naamstemming is als volgt:

Hebben voorgestemd:

N-VA: Kathleen Depoorter, Lieve Truyman, Michael Freilich;

MR: Anthony Dufrane, Youssef Handichi;

Les Engagés: Jean-François Gatelier; Ismaël Nuino;

Vooruit: Jeroen Soete;

cd&v: Leentje Grillaert.

Hebben tegengestemd:

VB: Reccino Van Lommel;

PS: Sophie Thémont;

Le ministre établit une comparaison avec les soldes, pour lesquels il existe également des règles claires: en cas de diminution de prix, le prix de référence doit être fixé trois semaines avant les soldes. Si on applique le raisonnement de M. Coenegrachts, il serait quasi impossible de faire respecter quoi que ce soit en pratique, selon le ministre.

Il souligne qu'il ne faut ni sous-estimer ni surestimer les autorités. Il n'existe actuellement aucune règle visant spécifiquement à lutter contre la tromperie des consommateurs au travers de la *shrinkflation*. Il renvoie aux récentes informations concernant les œufs en chocolat et demande pourquoi de telles pratiques font la une des journaux si elles ne posent soi-disant aucun problème. Il répète que les consommateurs méritent notre confiance et que personne ne prétend qu'ils sont “stupides”, mais qu'il n'est pas non plus question d'envoyer une armée d'inspecteurs dans les magasins pour peser du chocolat. Selon lui, un seul principe doit s'appliquer: on ne peut tolérer que les entreprises offrent moins pour le même prix sans le signaler. Tout fabricant qui diminue la quantité d'un produit doit le signaler au consommateur, point final. La *shrinkflation* n'étant pas prévue dans la législation actuelle, il convient d'adopter une nouvelle législation.

III. — AVIS

La commission émet, par 9 voix contre 4, un avis favorable sur la section 32 – SPF Économie, PME, Classes moyennes et Énergie (*partim*: Protection des consommateurs) du projet de budget général des dépenses pour l'année budgétaire 2026.

Résultat du vote nominatif:

Ont voté pour:

N-VA: Kathleen Depoorter, Lieve Truyman, Michael Freilich;

MR: Anthony Dufrane, Youssef Handichi;

Les Engagés: Jean-François Gatelier; Ismaël Nuino;

Vooruit: Jeroen Soete;

cd&v: Leentje Grillaert.

Ont voté contre:

VB: Reccino Van Lommel;

PS: Sophie Thémont;

PVDA-PTB: Annik Van den Bosch;

Anders.: Steven Coenegrachts.

Hebben zich onthouden: Nihil.

De rapporteur,

Jeroen Soete

De voorzitter,

Reccino Van Lommel a.i.

PVDA-PTB: Annik Van den Bosch;

Anders.: Steven Coenegrachts.

Se sont abstenus: Nihil.

Le rapporteur,

Jeroen Soete

Le président,

Reccino Van Lommel a.i.