

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

23 januari 2026

BELEIDSNOTA (*)
Consumentenbescherming

Zie:

Doc 56 **1282/ (2025/2026)**:
001 tot 033: Beleidsnota's.

(*) Overeenkomstig artikel 111 van het Reglement.

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

23 janvier 2026

NOTE DE POLITIQUE GÉNÉRALE (*)
Protection des consommateurs

Voir:

Doc 56 **1282/ (2025/2026)**:
001 à 033: Notes de politique générale.

(*) Conformément à l'article 111 du Règlement.

02951

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)

I. REGLEMENTERING

1. Europese dossiers

a. Duurzaam consumeren

In het kader van de Europese Green Deal heeft de Europese Commissie verschillende wetgevende initiatieven genomen. Dit heeft geresulteerd in een aantal richtlijnen die ertoe strekken de bescherming van de consumenten binnen dit kader te verstevigen. Om te verzekeren dat consumenten de vruchten daarvan plukken, zal ik alles in het werk zetten om deze richtlijnen zo spoedig mogelijk om te zetten.

Vooreerst dient de Richtlijn (EU) 2024/825 van 28 februari 2024 tot wijziging van de Richtlijnen 2005/29/EG en 2011/83/EU wat betreft het versterken van de positie van de consument voor de groene transitie door middel van betere informatie en door middel van bescherming tegen oneerlijke praktijken tegen 27 maart 2026 te worden omgezet in nationaal recht. Deze richtlijn beoogt de positie van de consument te versterken in het kader van de groene transitie door middel van duidelijke en betrouwbare informatie en een versterkte bescherming tegen oneerlijke handelspraktijken.

Daarnaast is er de Richtlijn (EU) 2024/1799 van 13 juni 2024 betreffende gemeenschappelijke regels ter bevordering van de reparatie van goederen, die tot doel heeft om consumenten te stimuleren om goederen met een conformiteitsgebrek te laten repareren. Deze richtlijn dient tegen 31 juli 2026 te worden omgezet in nationaal recht.

De Europese Commissie publiceerde op 22 maart 2023 een voorstel van richtlijn betreffende de staving en de communicatie van uitdrukkelijke milieuclaims (richtlijn groene claims). Hoewel de Europese onderhandelingen moeilijk verlopen en de positieve uitkomst ervan hoogst onzeker is, blijf ik dit initiatief, als minister bevoegd voor consumentenbescherming, voluit steunen en zal ik, als deze richtlijn definitief wordt aangenomen, in overleg met mijn collega's bevoegd voor Economie en Klimaat en Ecologische Transitie, analyseren op welke wijze een doeltreffende omzetting in het Belgische recht kan plaatsvinden.

De wettelijke garantietermijn is op Europees niveau op minimaal twee jaar vastgelegd. Ter versterking van de bescherming van de consument, heb ik stappen ondernomen om een verlenging van deze termijn op Europees niveau te bepleiten. In het bijzonder is een bevraging van de EU-lidstaten gebeurd via het Consumer Protection

I. RÉGLEMENTATION

1. Dossiers européens

a. Consommer durablement

Dans le cadre du Green Deal européen, la Commission européenne a pris plusieurs initiatives législatives qui ont débouché sur une série de directives visant à protéger les consommateurs dans ce cadre-là. Je mettrai tout en œuvre pour transposer ces directives le plus vite possible, afin de garantir que les consommateurs en tirent les avantages.

Premièrement, la directive (UE) 2024/825 du 28 février 2024 modifiant les directives 2005/29/CE et 2011/83/UE en ce qui concerne l'autonomisation des consommateurs dans le cadre de la transition verte grâce à une meilleure information et à une meilleure protection contre les pratiques commerciales déloyales doit être transposée en droit national au plus tard le 27 mars 2026. Cette directive vise à donner aux consommateurs les moyens d'agir dans le cadre de la transition verte grâce à des informations claires et fiables et à une protection renforcée contre les pratiques commerciales déloyales.

Par ailleurs, la directive (UE) 2024/1799 du 13 juin 2024 relative à des règles communes pour encourager la réparation des biens vise à inciter les consommateurs à faire réparer les biens présentant un défaut de conformité. Cette directive doit être transposée en droit national avant le 31 juillet 2026.

La Commission européenne a publié le 22 mars 2023 une proposition relative à la justification et à la communication des allégations environnementales explicites (directive sur les allégations écologiques). Bien que les négociations européennes se déroulent péniblement et qu'une issue positive semble hautement incertaine, je continue à soutenir cette initiative en tant que ministre ayant la protection des consommateurs dans ses attributions, et si elle finit par être définitivement adoptée, j'analyserai, en concertation avec mes collègues en charge de l'Économie et du Climat et de la Transition environnementale, de quelle manière une transposition efficace en droit belge peut avoir lieu.

La période de garantie légale est fixée au niveau européen à un minimum de deux ans. En vue du renforcement de la législation relative aux consommateurs, j'ai déjà entrepris des démarches pour plaider, au niveau européen, en faveur de l'allongement de cette période. En particulier, une enquête a été lancée auprès des

Cooperation Network (CPC-netwerk) om het dossier op onderbouwde wijze voor te dragen op Europees niveau.

Daarnaast heb ik in het kader van de 'Nieuwe Consumentenagenda 2025-2030' ook gepleit voor deze uitbreiding via een Belgisch standpunt dat medio oktober 2025 aan de Europese Commissie werd bezorgd.

b. Financiële diensten

De wetgeving inzake het consumentenkrediet werd op Europees niveau herzien door de Richtlijn 2023/2225 van 18 oktober 2023 inzake kredietovereenkomsten voor consumenten en tot intrekking van Richtlijn 2008/48/EG. De nieuwe richtlijn tracht beter tegemoet te komen aan het doel – een betere bescherming van de consument en een vlotte werking van de interne markt voor consumentenkrediet – door duidelijkere bepalingen en een hogere graad van harmonisatie (uitbreiding van het toepassingsgebied). Daarnaast houdt de richtlijn meer rekening met digitalisering en nieuwe kredietproducten (SMS-krediet, Buy Now Pay Later, etc.) alsook met crisissituaties zoals de coronacrisis (respijtmateregelen). De wetgeving inzake het consumentenkrediet in het Wetboek van economisch recht zal dus aangepast moeten worden. Het is daarbij belangrijk dat de financiële sector zijn belangrijke dienstverleningsfunctie binnen onze maatschappij ten volle kan blijven vervullen en dit met een bijzondere aandacht voor een hoge bescherming van de consument.

De omzettingswet zal in werking treden in november 2026.

Voor de Richtlijn 2023/2673 van 22 november 2023 tot wijziging van Richtlijn 2011/83/EU wat betreft op afstand gesloten overeenkomsten inzake financiële diensten bevinden de omzettingswerkzaamheden zich in een vergevorderd stadium en zullen zij spoedig worden gefinaliseerd.

De Europese markt voor betalingsdiensten is de afgelopen jaren sterk veranderd. Er worden steeds meer elektronische betalingen gedaan en er zijn meer en meer nieuwe fintechs. Om het pakket aan regels aan te passen aan de voortdurende digitale transformatie, is de Europese Commissie overgegaan tot een uitgebreide review van de betalingsdienstenrichtlijn (PSD2) en heeft ze een nieuw pakket aan regels voorgesteld voor de verdere modernisering van betalingsdiensten en de financiële sector. Het doel van die regels is de veiligheid van consumenten verbeteren wat frauduleuze betalingen betreft, de concurrentie in de elektronische betalingsmarkt bevorderen en consumenten in staat

États membres via le réseau de Coopération en matière de Protection des Consommateurs (réseau CPC) afin de pouvoir présenter le dossier au niveau européen de manière étayée sur la base du droit comparé.

Par ailleurs, j'ai également plaidé pour cette extension dans le cadre du 'Nouvel agenda du consommateur 2025-2030' à travers un position paper belge qui a été transmis à la Commission Européenne mi-octobre 2025.

b. Services financiers

La législation sur le crédit à la consommation a été révisée au niveau européen par la directive 2023/2225. La nouvelle directive vise à mieux répondre à l'objectif – un niveau élevé de protection des consommateurs et un fonctionnement harmonieux du marché intérieur du crédit à la consommation – grâce à des dispositions plus claires et à une plus grande harmonisation (élargissement du champ d'application). En outre, elle tient davantage compte de la numérisation et des nouveaux produits de crédit (crédit par SMS, Buy Now Pay Later, etc.) ainsi que des situations de crise telles que le COVID-19 (mesures de grâce). La législation sur le crédit à la consommation dans le Code de droit économique devra donc être adaptée. Ce faisant, il est important que le secteur financier puisse continuer à remplir pleinement son importante fonction de service au sein de notre société, en mettant particulièrement l'accent sur une protection élevée des consommateurs.

La loi de transposition entrera en vigueur en novembre 2026.

S'agissant de la directive 2023/2673 du 22 novembre 2023 modifiant la directive 2011/83/UE en ce qui concerne les contrats de services financiers conclus à distance, les travaux de transposition sont à un stade avancé et seront bientôt finalisés.

Le marché européen des services de paiement a beaucoup évolué ces dernières années. Les paiements électroniques sont de plus en plus nombreux et il y a de plus en plus des nouvelles fintechs. Afin d'adapter l'ensemble des règles à la transformation numérique en cours, la Commission européenne a procédé à une révision complète de la directive sur les services de paiement (DSP2) et a proposé un nouvel ensemble de règles visant à moderniser davantage les services de paiement et le secteur financier. L'objectif de ces règles est d'améliorer la sécurité des consommateurs face aux paiements frauduleux, de promouvoir la concurrence sur les marchés des paiements électroniques et de permettre

stellen om hun data veilig te delen waardoor ze toegang krijgen tot een breder scala aan betere en goedkopere financiële producten en diensten. Het Europees Parlement heeft reeds een akkoord bereikt. Ik volg de Europese besprekingen in de Raad, samen met de minister van Economie, van nabij op, in het bijzonder met betrekking tot de strijd tegen phishing en andere vormen van onlinebankfraude en de doeltreffende bescherming van de financiële consument tegen fraude, rekening houdend met de alsmaar toenemende professionalisering van oplichters.

Zodra een definitief akkoord is bereikt na de trilogie, zal deze wetgeving in nationaal recht worden omgezet.

Op 28 juni 2023 publiceerde de Europese Commissie een voorstel van verordening betreffende de hoedanigheid van wettig betaalmiddel van eurocontanten dat ertoe strekt te garanderen dat in de hele eurozone eurobankbiljetten en munten in omloop blijven en burgers en bedrijven ermee kunnen blijven betalen. Gezien in boek VI van het Wetboek van economisch recht het principe van de aanvaarding van cashbetalingen is verankerd, zal ik samen met de minister van Economie en de minister van Financiën erover waken dat dit principe gewaarborgd en verankerd blijft op Europees niveau.

c. Alternatieve beslechting van consumentengeschillen

Eind juni 2025 werd op Europees niveau een akkoord bereikt omtrent het in 2023 door de Europese Commissie gepubliceerde voorstel tot wijziging van Richtlijn 2013/11 betreffende alternatieve beslechting van consumentengeschillen (ADR). Zodra de richtlijn is gepubliceerd, zal ik samen met de minister van Economie en de minister van Justitie alles in het werk stellen om ze zo spoedig mogelijk om te zetten en de uitvoering ervan af te dwingen.

d. Pakketreizen

De regelgeving inzake pakketreizen werd herzien. Zodra de herziene bepalingen definitief aangenomen zijn, zal ik alles in het werk stellen om ze zo spoedig mogelijk om te zetten en de uitvoering ervan af te dwingen.

e. Car-Pass

Ik blijf pleiten voor de ontwikkeling van een Europees Car-Pass-systeem. In dat verband volg ik, samen met mijn collega, de minister van Mobiliteit, de ontwikkelingen in het kader van het Roadworthiness Package van nabij op. Dit pakket aan regels voorziet onder andere

aux consommateurs de partager leurs données en toute sécurité, en leur donnant accès à une gamme plus large de produits et de services financiers de meilleure qualité et moins chers. Le Parlement européen et le Conseil ont déjà conclu un accord. Je suis de près les discussions européennes au niveau des trilogues, en particulier la lutte contre le phishing et d'autres formes de fraude bancaire en ligne et la garantie que les consommateurs financiers sont efficacement protégés contre la fraude, compte tenu de la professionnalisation croissante des fraudeurs.

Une fois qu'un accord final aura été trouvé à l'issue des trilogues, cette législation sera transposée en droit national.

Le 28 juin 2023, la Commission européenne a publié une proposition de Règlement relatif au cours légal d'euros en espèces visant à garantir que les billets et pièces en euros restent en circulation dans toute la zone euro et que les citoyens et les entreprises puissent continuer à les utiliser pour leurs paiements. Étant donné que le principe de l'acceptation des paiements en espèces est inscrit dans le livre VI du Code de droit économique, je veillerai, avec les ministres de l'Économie et des Finances, à ce que ce principe reste garanti et ancré au niveau européen.

c. Règlement extrajudiciaire des litiges de consommation

Fin juin 2025, un accord a été trouvé au niveau européen sur la proposition de modification de la directive 2013/11 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation (REL) publiée par la Commission européenne. Dès que la directive sera publiée, je mettrai, avec les ministres de l'Économie et de la Justice, tout en œuvre pour la transposer et la faire appliquer aussi vite que possible.

d. Voyages à forfait

La réglementation relative aux voyages à forfait a fait l'objet d'une révision. Une fois que ses dispositions seront définitivement adoptées, je mettrai tout en œuvre pour les transposer et les faire appliquer aussi vite que possible.

e. Car-Pass

Je continuerai à plaider pour le développement d'un système Car-Pass européen. À cet égard, je suis de près les développements relatifs au Roadworthiness Package avec mon collègue le ministre de la Mobilité. Ce paquet législatif prévoit notamment l'enregistrement

de registratie van kilometerstanden in nationale databanken voor de grensoverschrijdende uitwisseling van kilometerhistorie.

f. Influencermarketing

De groei van digitale commerciële activiteiten via sociale netwerken stelt nieuwe uitdagingen voor de consumentenbescherming. De aangekondigde Digital Fairness Act (DFA) vormt een belangrijke stap in het versterken van de bescherming van consumenten in de digitale omgeving. De DFA beoogt onder meer misleidende marketing door socialemedia-influencers aan te pakken.

In het kader van de Nieuwe Consumentenagenda 2025–2030 heb ik gepleit voor een versterking van het consumentenbeschermende kader rond influencermarketing via een Belgisch standpunt. Dit standpunt werd in oktober 2025 aan de Europese Commissie bezorgd, naar aanleiding van een ontmoeting met Eurocommissaris Michael McGrath.

Ik volg de verdere ontwikkeling rond de Digital Fairness Act nauwgezet op en zal de Belgische positie verder verfijnen om te waarborgen dat het toekomstige Europese kader een doeltreffend antwoord biedt op problematische influencermarketingpraktijken.

2. Consumentenbescherming (algemeen)

a. Ombudsdiensten

Ik bereid samen met mijn collega, de minister van Economie, een hervorming in verschillende fasen voor van de Consumentenombudsdienst en het ecosysteem van ombudsdiensten om uitvoering te geven aan het regeerakkoord, dat tot doel heeft de procedureregels voor buitengerechtelijke geschillenbeslechting te harmoniseren en te vereenvoudigen. Tegelijkertijd, en altijd met het doel om het ecosysteem te verbeteren, zal ik ombudsdienst voor de bouwsector opzetten.

De eerste teksten werden eind 2025 aan de Minister-raad voorgelegd. De werkzaamheden worden dit jaar gefinaliseerd.

b. Gerechtelijke procedure voor consumentengeschillen

In het kader van de opdracht voor de regering om een verkorte gerechtelijke procedure voor consumentengeschillen in te voeren, heb ik de FOD Economie de opdracht gegeven om een groep van onafhankelijke experts, gespecialiseerd in consumenten- en procesrecht aan te stellen om na te gaan hoe dit voornemen concreet kan

des relevés des compteurs kilométriques dans des bases de données nationales pour permettre l'échange transfrontalier des historiques des compteurs.

f. Marketing d'influence

La croissance des activités commerciales numériques via les réseaux sociaux pose de nouveaux défis en matière de protection des consommateurs. Le Digital Fairness Act (DFA) annoncé constitue une étape importante dans le renforcement de la protection des consommateurs dans l'environnement numérique. Le DFA vise notamment à lutter contre le marketing trompeur pratiqué par les influenceurs sur les réseaux sociaux.

Dans le cadre du nouvel Agenda européen du consommateur 2025–2030, j'ai plaidé pour un renforcement du cadre de protection des consommateurs en matière de marketing d'influence, à travers une position belge. Cette position a été transmise à la Commission européenne en octobre 2025, à la suite d'une rencontre avec le Commissaire européen Michael McGrath.

Je suis de près l'évolution du Digital Fairness Act et continuerai à affiner la position belge afin de garantir que le futur cadre européen apporte une réponse efficace aux pratiques problématiques de marketing d'influence.

2. Protection des consommateurs (générale)

a. Services de médiation

Je prépare avec mon collègue, le ministre de l'Économie, 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, qui vise à assurer l'harmonisation et la simplification des règles de procédure pour la résolution extrajudiciaire des litiges. En parallèle, et toujours dans le but d'améliorer l'écosystème, je mettrai en place un service de médiation pour le secteur de la construction.

Les premiers textes ont été présentés au Conseil des ministres fin 2025. Les travaux seront finalisés cette année.

b. Litiges de consommation

Dans le cadre du mandat du gouvernement visant à introduire une procédure judiciaire raccourcie pour les litiges de consommation, j'ai mis en place un groupe d'experts indépendants spécialisés dans le droit de la consommation et le droit de la procédure pour examiner comment cette résolution peut être concrètement

worden gerealiseerd. Het onderzoek moet resulteren in juridisch uitvoerbare en coherente aanbevelingen, die gedragen worden door de rechterlijke orde. Voor de realisatie van deze opdracht zal ik dan ook nauw samenwerken met mijn collega, de minister van Justitie.

c. Bouw

Samen met de minister van Justitie en de minister van Economie zal ik het nodige doen om de wet Breyne te moderniseren na overleg met de sector en de consumentenorganisaties. Het doel van deze modernisering is om de bestaande achterpoortjes in de wet weg te werken, de handhaving door de Economische Inspectie te versterken en het beroepsverbod te optimaliseren en uit te breiden. Op die manier versterken we de bescherming van de consument tegen oneerlijke handelspraktijken in de bouwsector.

Specifiek voor casco- en grote renovatieprojecten zullen we, na overleg met de sector en de consumentenorganisaties, een wettelijk beschermingsregime invoeren om consumenten die willen (ver)bouwen of renoveren beter te beschermen.

De betrokken ministers en administraties hebben inmiddels de te volgen methodologie en de timing voor deze dossiers vastgelegd. Het grootste deel van de werkzaamheden zal tegen eind 2026 afgerond zijn.

d. Car-Pass

Het Car-Pass-systeem zal verder worden versterkt en uitgebreid. Ik zal ervoor zorgen dat de Car-Pass in de toekomst ook informatie bevat over de *State of Health* (SOH) van batterijen in elektrische voertuigen, om consumenten betrouwbare informatie te geven en aldus de tweedehandsmarkt voor elektrische voertuigen te stimuleren. Daarnaast zal ik bekijken of informatie over lopende financiële leasingcontracten kan worden geïntegreerd in de Car-Pass. Ik zal tevens gegevensuitwisseling mogelijk maken tussen verkopers van tweedehandsonderdelen en Car-Pass vzw, om meer transparantie te creëren en zo het vertrouwen van consumenten in de markt voor tweedehandsauto-onderdelen te verhogen.

e. Telefonische marketing

De regering wil zich buigen over de problematiek van ongewenste telefonische marketing. Samen met de minister bevoegd voor Economie en de minister bevoegd voor Telecommunicatie zal ik werken aan de uitvoering van het voornemen van de regering om een opt-in regeling tot stand te brengen.

réalisée. L'étude doit aboutir à des recommandations juridiques réalisables et cohérentes, qui peuvent être soutenues par le pouvoir judiciaire. Pour la réalisation de cette mission, je travaillerai donc en étroite collaboration avec ma collègue, la ministre de la Justice.

c. Construction

Je ferai le nécessaire pour moderniser la loi Breyne avec la ministre de la Justice et en consultation avec le ministre de l'Économie après concertation avec le secteur et les organisations de consommateurs. L'objectif de cette modernisation est d'éliminer les lacunes existantes dans la loi, de renforcer son application par l'inspection économique ainsi qu'optimiser et étendre l'interdiction professionnelle. De cette manière, nous protégeons mieux les consommateurs contre les pratiques commerciales déloyales.

En ce qui concerne spécifiquement les projets de gros-œuvre et de rénovation majeure, nous introduirons, après consultation du secteur et des organisations de consommateurs, un système de protection juridique pour les consommateurs qui souhaitent faire des transformations ou rénover.

Les ministres et administrations concernés ont entre-temps défini la méthodologie à suivre et le calendrier pour ces dossiers. La majeure partie des travaux sera achevée d'ici la fin 2026.

d. Car-Pass

Le système Car-Pass sera renforcé et élargi. Je veillerai à ce que le Car-Pass contienne à l'avenir également des informations sur le *State of Health* (SOH) des batteries des véhicules électriques, afin de fournir aux consommateurs des informations fiables et de stimuler ainsi le marché de l'occasion pour les véhicules électriques. J'examinerai également la possibilité d'intégrer dans le Car-Pass des informations relatives aux contrats de leasing financier en cours. Je mettrai en place un échange de données entre les vendeurs de pièces d'occasion et l'asbl Car-Pass, afin d'accroître la transparence et de renforcer la confiance des consommateurs dans le marché des pièces automobiles d'occasion.

e. Marketing téléphonique

Le gouvernement se penchera sur la problématique du démarchage téléphonique non désiré. Avec mes collègues le ministre de l'Économie et le ministre des Télécommunications, je collaborerai à la mise en oeuvre de la volonté du gouvernement d'instaurer un système opt-in.

f. Influencermarketing

Naast de werkzaamheden op Europees niveau rond de Digital Fairness Act, die het materiële consumentenrecht in de digitale context verder wil versterken, is er op nationaal niveau ruimte om het formele consumentenrecht aan te scherpen. Want minstens even belangrijk als nieuwe rechten en plichten, is een robuust kader dat toelaat die rechten en plichten effectief af te dwingen.

Ik zal de administratie daarom vragen een wijziging van het nationale regelgevende kader uit te werken, met bijzondere aandacht voor een duidelijke afbakening van de verantwoordelijkheden van influencers enerzijds en de ondernemingen die hen inschakelen anderzijds.

g. Krimpflatie

Als minister van consumentenbescherming ben ik van mening dat het fenomeen van krimpflatie (een daling van de inhoud of kwaliteit van een product zonder dat de prijs daalt) een echt probleem vormt op het gebied van transparantie ten opzichte van de consument. Ik onderzoek momenteel hoe we informatieverplichtingen kunnen opleggen, zodat consumenten weloverwogen beslissingen kunnen nemen over de producten die zij kopen.

h. Evenementensector

De evenementensector is de afgelopen jaren ingrijpend veranderd: cashless betalen is de norm geworden, tickets worden doorverkocht via de oorspronkelijke verkoper of platforms, er wordt gewerkt met dynamische prijsbepaling, enzovoort. Deze instrumenten verbeteren de ervaring van het publiek, maar kunnen tegelijk ondoorzichtig zijn wat de kosten voor de consument betreft. Ik zal dan ook onderzoeken welke maatregelen genomen kunnen worden om deze systemen transparant en eerlijk te maken voor de consument.

Ik zal bovendien de toetreding aan de in 2025 vastgestelde gedragscode voor festivals verder aanmoedigen en ervoor zorgen dat deze goed wordt nageleefd.

i. Kansspelsector

De minister van Economie piloteert werkgroepen in verband met de hervorming van de Kansspelcommissie alsook de Kansspelwet. Zoals afgesproken met hem, zal mijn kabinet ook deelnemen aan deze besprekingen. Ik zal hierbij bijzonder aandacht hebben voor de bescherming van de speler.

f. Marketing d'influence

Parallèlement aux travaux menés au niveau européen dans le cadre du Digital Fairness Act, qui vise à renforcer le droit matériel de la consommation dans le contexte numérique, il existe au niveau national une marge pour affiner le droit formel de la consommation. Car, tout aussi important que la création de nouveaux droits et obligations, est l'existence d'un cadre solide permettant de faire respecter ces droits et obligations de manière effective.

Je chargerai dès lors l'administration d'élaborer une modification du cadre réglementaire national, en accordant une attention particulière à une délimitation claire des responsabilités des influenceurs, d'une part, et des entreprises qui font appel à leurs services, d'autre part.

g. Shrinkflation

En tant que ministre de la Protection des consommateurs, je considère que le phénomène de shrinkflation (baisse du contenu ou de la qualité d'un produit sans baisse du prix) pose un vrai problème de transparence vis-à-vis des consommateurs. J'examine actuellement comment imposer des obligations d'informations afin que le consommateur puisse prendre des décisions éclairées quant aux produits qu'il achète.

h. Secteur événementiel

Le secteur de l'événementiel s'est transformé ces dernières années: généralisation du cashless, revente de tickets via le vendeur initial ou des plateformes, dynamic pricing, etc. Ces outils facilitent l'expérience du public, mais ils peuvent également être opaques au niveau des coûts pour le consommateur. J'examinerai dès lors des mesures afin de rendre ces systèmes transparents et justes pour le consommateur.

J'encouragerai également l'adhésion au code de bonnes conduites des festivals établi en 2025 et assurerai son bon suivi.

i. Secteur des jeux de hasard

Le ministre de l'Économie pilote des groupes de travail liés à la réforme de la Commission des jeux de hasard et à la loi sur les jeux de hasard. Comme convenu avec lui, mon cabinet participera également à ces discussions. J'accorderai une attention particulière à la protection des joueurs.

3. Financiële diensten

a. Verzekeringen

i. Strijd tegen discriminatie op vlak van gezondheid bij de toegang tot verzekeringen

In overeenstemming met het regeerakkoord onderzoeken we samen met de minister van Economie en de minister van Volksgezondheid het verschil in behandeling tussen psychische en lichamelijke aandoeningen. Daartoe werden de betreffende verzekeringstypes door UNIA geanalyseerd in het licht van de antidiscriminatiewetgeving, waarover eind 2025 een advies werd uitgebracht. De uitvoering van de aanbevelingen in dit advies zal in 2026 worden bestudeerd.

ii. Vereenvoudiging van de regels inzake opzegging en verandering van verzekeraar

Overeenkomstig de bepalingen van het regeerakkoord zal ik, in samenwerking met de FSMA en in overleg met de andere bevoegde ministers, de evaluatie en vereenvoudiging van de regels inzake de opzegging van verzekeringsovereenkomsten en de verandering van verzekeraar voortzetten. Het doel is de concurrentie op de verzekeringsmarkt te versterken en de consument gemakkelijker toegang te geven tot het meest geschikte product tegen de beste prijs.

b. Krediet en betalingsdiensten

i. Strijd tegen onlinebankfraude

Ik heb een werkgroep 'online fraude-phishing' opgericht omdat de groeiende stroom phishingzaken en de schade voor burgers en ondernemingen onaanvaardbaar is; slachtoffers moeten snelle hulp en stevige maatregelen krijgen.

De werkgroep wordt aangestuurd door mijn kabinet en bestaat uit medewerkers van de bevoegde ministers, ambtenaren van de FOD Economie (regelgeving en Economische Inspectie), het BIPT, het CCB, de FSMA en de NBB.

We streven ernaar dat banken te allen tijde beschikbaar moeten zijn om rekeningen te blokkeren in geval van online fraude, en zorgen voor de invoering van een algemeen telefoonnummer naar analogie met Card Stop dat gedupeerde consumenten doorschakelt naar de correcte bank zodat zij de nodige handelingen kunnen stellen. We proberen dit systeem tegen midden 2026 in te voeren, de operationalisering ervan is afhankelijk van de nodige technische infrastructuur.

3. Services financiers

a. Assurances

i. Lutte contre la discrimination en matière de santé dans l'accès à l'assurance

Conformément à l'accord de gouvernement, nous étudions avec le ministre de l'Économie et le ministre de la Santé la différence de traitement entre les troubles mentaux et les troubles physiques. À cette fin, les types d'assurance concernés ont été analysés à la lumière de la loi antidiscrimination par UNIA, dont un avis a été remis fin 2025. La réalisation de ces recommandations de cet avis sera examinée en 2026.

ii. Simplification des règles relatives à la résiliation et au changement d'assureur

Conformément aux dispositions de l'accord du gouvernement, je poursuivrai, en collaboration avec la FSMA et en concertation avec les autres ministres compétents, l'évaluation et la simplification des règles relatives à la résiliation des contrats d'assurance et au changement d'assureur. L'objectif est de renforcer la concurrence sur le marché de l'assurance en vue de faciliter l'accès du consommateur au produit adéquat et au meilleur tarif.

b. Crédit et services de paiement

i. Lutte contre la fraude bancaire en ligne

J'ai créé un groupe de travail "fraude en ligne – phishing" car le nombre croissant de cas d'hameçonnage et les dommages causés aux citoyens et aux entreprises sont inacceptables; les victimes doivent bénéficier d'une aide rapide et de mesures énergiques.

Le groupe de travail est dirigé par mon cabinet et se compose de collaborateurs des ministres compétents, de fonctionnaires du SPF Économie (réglementation et Inspection économique), de l'IBPT, du CCB, de la FSMA et de la BNB.

Nous voulons que les banques soient toujours disponibles pour bloquer les comptes en cas de fraude en ligne, et nous veillons à la mise en place d'un numéro de téléphone général, similaire à Card Stop, qui redirige les consommateurs lésés vers la bonne banque afin qu'ils puissent prendre les mesures nécessaires. Nous essayons de mettre en place ce système d'ici la mi-2026, mais son opérationnalisation dépendra de la mise en place de l'infrastructure technique nécessaire.

Ik zal, in samenwerking met de FSMA en de minister van Economie, maatregelen nemen om de Belgische financiële consument beter te beschermen tegen illegale aanbiedingen van financiële producten en diensten, waaronder gevallen van online beleggingsfraude en valse kredieten.

In dit kader, zal ik samen met de FSMA en de minister van Economie werken aan de creatie van een wettelijke basis die de FSMA in staat stelt om rechtstreeks de toegang tot dergelijke websites te blokkeren en consumenten door te verwijzen naar een informatiepagina over beleggingsfraude en manieren om de betrouwbaarheid van aanbieders te controleren.

Naast de werkzaamheden op Europees niveau in het kader van de PSD2-verordening, dient op nationaal niveau te worden toegezien op de verplichtingen in dit kader. Het nodige wordt gedaan om de adviezen die Ombudsfm hieromtrent formuleert meer invloed te geven.

ii. Aandacht voor digitale inclusie, de niet-digitale consument en de toegankelijkheid van bankdiensten

Bankdiensten, online bankieren en betalen moeten inclusief en voor iedereen toegankelijk zijn, zowel voor digitale als minder- en niet-digitale consumenten. In dit kader kan onder meer verwezen worden naar de verlenging van het protocol betreffende de 'Universele Bankdienst' (UBD). De UBD laat toe om manuele transacties (bijvoorbeeld papieren overschrijvingen) aan een redelijk tarief van maximaal 60 euro uit te voeren. Met deze dienst kunnen ook minder digitaal vaardige consumenten ten volle hun bankzaken beheren. Daarnaast werd een akkoord over de toegang tot de geldautomaten gesloten. Er zullen consultaties worden georganiseerd met de financiële sector teneinde de verbintenissen in dit akkoord te verlengen.

De verbintenissen in het ATM-protocol over het aantal bankautomaten, hun spreiding en functionaliteiten, dient binnen de twaalf maanden na de inwerkingtreding van de regering te zijn geëvalueerd. In het voorjaar van 2026 wordt een rapport en een actieplan voorgelegd aan de Ministerraad. De banken moeten de aanwezigheid voorzien van voldoende bankautomaten in het straatbeeld, rekening houdend met een gerichte en evenwichtige spreiding binnen alle gemeenten. Op die manier moet de toegang tot cash geld voor alle burgers gegarandeerd worden. Bijkomend moet er extra aandacht worden besteed aan de plaatsing van bijkomende automaten om cash te storten.

Je prendrai, en collaboration avec la FSMA en le ministre de l'Économie, des mesures visant à mieux protéger les consommateurs financiers belges contre les offres illégales de produits et services financiers, notamment les cas de fraude en ligne en matière d'investissement et de faux crédits.

À ce titre, je travaillerai avec la FSMA et le ministre de l'Économie à la création d'une base juridique permettant à la FSMA de bloquer directement l'accès à ces sites web et de renvoyer les consommateurs vers une page d'information sur la fraude en matière d'investissement et les moyens de vérifier la fiabilité d'un prestataire.

Outre les activités menées au niveau européen dans le cadre du règlement PSD2, il convient de veiller au respect des obligations dans ce domaine au niveau national. Tout sera mis en œuvre pour donner plus de poids aux avis formulés par Ombudsfm à ce sujet.

ii. L'inclusion numérique, les consommateurs non numériques et l'accessibilité des services bancaires

Les services bancaires, les services bancaires en ligne et les paiements devraient être inclusifs et accessibles à tous, qu'il s'agisse de consommateurs numériques ou de consommateurs moins ou non numériques. Dans ce contexte, on peut se référer, entre autres, à l'extension du protocole du "Service bancaire universel" (SBU). Le SBU permet d'effectuer des transactions manuelles (par exemple des virements papier) à un tarif raisonnable pouvant aller jusqu'à 60 euros. Grâce à ce service, même les consommateurs les moins à l'aise avec le numérique peuvent gérer pleinement leurs affaires bancaires. Un accord sur l'accès aux distributeurs automatiques de billets a également été conclu. Des consultations seront menées avec le secteur financier afin d'étendre les engagements du protocole SBU.

Les engagements pris dans le protocole ATM concernant le nombre de distributeurs automatiques de billets, leur répartition et leurs fonctionnalités devront avoir été évalués dans les douze mois suivant l'entrée en vigueur du gouvernement. Au printemps 2026, un rapport et un plan d'action sera présenté au Conseil des ministres. Les banques doivent assurer la présence d'un nombre suffisant de distributeurs automatiques de billets dans l'espace public, en organisant une répartition ciblée et équilibrée entre toutes les communes, garantissant ainsi l'accès à l'argent liquide pour tous les citoyens. En outre, une attention particulière doit être accordée à l'installation de guichets automatiques supplémentaires pour le dépôt d'argent liquide.

Tevens zal de regering samen met de NBB en de FSMA een juridisch kader uitwerken om het kantoren-netwerk van bpost open te stellen voor basisdiensten om de daling van het aantal bankklokken tegen te gaan.

De wetgeving rond de basisbankdienst voor particulieren zal, in samenwerking met de minister van Economie, worden geëvalueerd en waar nodig worden bijgestuurd.

c. Strijd tegen overmatige schuldenlast en de schuldindustrie

i. Procedure van de minnelijke invordering

Deze regering wil de procedure van de minnelijke invordering stimuleren en ervoor zorgen dat de te volgen stappen hierin strikt worden afgebakend zodat deze niet kunnen leiden tot disproportionele meerkosten. Vanuit dat perspectief wordt momenteel een evaluatie van boek XIX van het Wetboek van economisch recht uitgevoerd, die aan het einde van het eerste kwartaal van 2026 zal worden afgerond, met inbegrip van een bevraging van de betrokken actoren. Rekening houdend met de resultaten van deze evaluatie alsook andere bepalingen die mogelijk verfijnd moeten worden, zal ik samen met de minister van Economie en de minister van Justitie onderzoeken of en zo ja, welke bepalingen van boek XIX aanpassing behoeven om de goede toepassing te verzekeren en aldus de rechtszekerheid te verhogen.

ii. Wettelijke tarieven van gerechtsdeurwaarders

Het koninklijk besluit van 18 mei 2024 betreffende de wettelijke tarieven van gerechtsdeurwaarders is op 1 oktober 2024 in werking getreden. In 2025 kreeg het Prijzenobservatorium de opdracht om dit koninklijk besluit te evalueren in het licht van de tekortkomingen die in zijn rapport van 2023 werden beschreven en die het koninklijk besluit tracht te verhelpen. De evaluatie zal in 2026 worden voortgezet.

Na deze evaluatie zal ik samen met de minister van Justitie de nodige hervormingen doorvoeren.

iii. Herziening van de financiering van de dienst Overmatige schuldenlast voor zijn opdrachten met betrekking tot artikel 20, § 1, van de wet van 5 juli 1998 betreffende de collectieve schuldenregeling en de mogelijkheid van verkoop uit de hand van de in beslag genomen onroerende goederen

Er bestaat een structureel tekort tussen de inkomsten en uitgaven bij de dienst Overmatige schuldenlast van

Le gouvernement élaborera également un cadre juridique avec la BNB et la FSMA afin d'ouvrir le réseau d'agences de Bpost à des services de base, dans le but de lutter contre la diminution du nombre de guichets bancaires.

La législation relative au service bancaire de base pour les particuliers sera évaluée, en collaboration avec le ministre de l'Économie, et on procèdera aux ajustements nécessaires.

c. Lutte contre le surendettement et l'industrie de la dette

i. Procédure de recouvrement amiable

Ce gouvernement souhaite encourager la procédure de recouvrement amiable et veiller à ce que les étapes à suivre dans ce cadre soient strictement délimitées afin qu'elles ne puissent pas entraîner des surcoûts disproportionnés. Dans cette perspective, une évaluation du livre XIX du Code de droit économique est en cours et se terminera fin du premier trimestre de 2026, en ce compris une enquête auprès des acteurs concernés. Compte tenu des résultats de cette évaluation ainsi que des autres dispositions qui doivent potentiellement être affinées, je regarderai avec les ministres de l'Économie et de la Justice quelles dispositions du livre XIX nécessitent, le cas échéant, une adaptation afin d'assurer leur bonne application et de renforcer ainsi la sécurité juridique.

ii. Tarifs légaux des huissiers de justice

L'Arrêté Royal du 18 mai 2024 concernant les tarifs légaux des huissiers de justice est entré en vigueur le 1^{er} octobre 2024. En 2025, la mission a été donnée à l'Observatoire des prix d'évaluer cet arrêté royal à la lumière des dysfonctionnements décrits dans son rapport de 2023 auxquels l'arrêté royal tente de remédier. L'évaluation se poursuivra en 2026.

Suite à cette évaluation, j'entreprendrai les éventuelles réformes nécessaires avec le ministre en charge de la justice.

iii. Révision du financement du service surendettement pour ses missions relatives à l'article 20, § 1^{er}, de la loi du 5 juillet 1998 relative au règlement collectif de dettes et à la possibilité de vente de gré à gré des biens immeubles saisis

Il existe un déficit structurel entre les recettes et les dépenses au sein du service Surendettement du SPF

de FOD Economie. Dit structureel tekort is onder andere te verklaren door de doorheen de tijd significante groei van de uitgaven, die hoofdzakelijk veroorzaakt wordt door de indexering van de kosten en erelonen van de schuldbemiddelaars (die gelinkt zijn aan de consumentenprijsindex), terwijl de inkomsten niet geïndexeerd worden.

Deze differentiatie in de verwerking van niet-geïndexeerde inkomsten en geïndexeerde uitgaven, die leidt tot dit structureel tekort tussen de inkomsten en de uitgaven van de dienst, brengt de goede uitvoering van zijn opdrachten in gevaar.

Op deze manier is de dienst Overmatige schuldenlast niet in staat om zijn wettelijke opdracht met betrekking tot de financiering van maatregelen betreffende informatie en sensibilisering inzake overmatige schuldenlast te vervullen.

Het opstellen van een koninklijk besluit tot uitvoering van artikel 20, § 3, achtste lid, van de wet van 5 juli 1998 betreffende de collectieve schuldenregeling en de mogelijkheid van verkoop uit de hand van de in beslag genomen onroerende goederen is nodig.

Dit regelgevend initiatief is des te meer noodzakelijk omdat het regeerakkoord voorziet dat de kennis en bewustwording rond schuldbemiddeling moeten worden verbeterd, onder meer via informatiecampagnes die de doelgroep beter informeert over de verschillende niveaus van schuldbemiddeling.

Er zal meer ingezet worden op preventie.

iv. Sensibilisering en kennis over schulden en overmatige schuldenlast

Overeenkomstig de bepalingen van het regeerakkoord, waarin wordt bepaald dat de kennis en de bewustwording inzake schuldhulp moeten worden verbeterd, met name via informatiecampagnes die tot doel hebben de doelgroep beter te informeren over de verschillende bestaande hulpniveaus, en dat ook een versterking van de inspanningen op het vlak van preventie moet worden verzekerd, wordt voorzien in de uitvoering van een reeks specifieke maatregelen.

Daartoe zullen gerichte informatiecampagnes worden georganiseerd met als doel zowel de personen die rechtstreeks met de problematiek van schulden worden geconfronteerd als het brede publiek beter te informeren.

Économie. Ce déficit structurel s'explique entre autres par l'accroissement significatif des dépenses au fil du temps, lequel a été engendré principalement en raison de l'indexation des frais et honoraires des médiateurs de dettes (qui sont liés à l'indice des prix à la consommation) alors que les recettes ne sont quant à elles pas indexées.

Cette différenciation de traitement entre les recettes non indexées et les dépenses indexées, laquelle entraîne ce déficit structurel entre les recettes et les dépenses du service, met en péril la bonne exécution de ses missions.

Ainsi, le service Surendettement n'est pas en mesure de remplir sa mission légale de financement de mesures d'information et de sensibilisation relatives au surendettement.

La rédaction d'un arrêté royal portant exécution de l'article 20, § 3, alinéa 8, de la loi du 5 juillet 1998 relative au règlement collectif de dettes et à la possibilité de vente de gré à gré des biens immeubles saisis est nécessaire.

Cette initiative réglementaire s'impose d'autant plus que l'accord de gouvernement prévoit que la connaissance et la sensibilisation à l'aide en matière d'endettement doivent être améliorées, notamment par des campagnes d'information visant à mieux informer le groupe cible par rapport aux différents niveaux d'aide en matière d'endettement.

Plus d'efforts seront déployés sur le plan de la prévention.

iv. Sensibilisation et connaissance en matière d'endettement et de surendettement

Conformément aux dispositions de l'accord de gouvernement, lequel prévoit que la connaissance et la sensibilisation à l'aide en matière d'endettement doivent être améliorées, notamment par le biais de campagnes d'information destinées à mieux informer le groupe cible quant aux différents niveaux d'aide existants et qu'un renforcement des efforts en matière de prévention doit être assuré, il est envisagé de mettre en œuvre un ensemble de mesures spécifiques.

À cet effet, il est prévu d'organiser des campagnes d'information ciblées ayant pour finalité de mieux informer tant les personnes directement concernées par la problématique de l'endettement que le grand public.

Deze campagnes zullen zich in het bijzonder toespitsen op het verduidelijken van de verschillende beschikbare ondersteuningsmechanismen.

Bovendien zullen de bevoegdheden van de FOD Economie worden gemobiliseerd om de financiering en coördinatie te verzekeren van informatie- en sensibiliseringsinitiatieven ten behoeve van:

— de personen die vallen onder de wet van 5 juli 1998 betreffende de collectieve schuldenregeling, die op een duidelijke manier zullen worden geïnformeerd over de doelstellingen en de werking van dit wettelijke instrument;

— het brede publiek, teneinde het inzicht in de risico's verbonden aan overmatige schuldenlast te vergroten.

v. Bestrijding van armoede

Ik zet me samen met mijn bevoegde collega's ook in voor de bestrijding van armoede. Daartoe zal ik binnen mijn bevoegdheden zorgen voor de uitvoering van het toekomstige plan tegen armoede.

4. Digitalisering en telecom

a. De Digital Services Act (DSA)

De Digital Services Act versterkt de bescherming van consumenten in de digitale wereld. In België is het Belgisch Instituut voor Postdiensten en Telecommunicatie (BIPT) de coördinator en bevoegde autoriteit voor het federale niveau. Daarom houdt het instituut, samen met de andere nationale bevoegde autoriteiten, toezicht op de toepassing van dit reglement. Het zorgt dat aanbieders van tussenhandeldienst de regels volgen. Het BIPT zal verder inzetten op zijn communicatiestrategie rond de DSA in het algemeen en specifieke DSA-gerelateerde thema's, zodat de gebruiker weet tot wie hij zich kan wenden om zijn rechten te doen gelden. Een doeltreffende aanpak vereist een nauwe samenwerking tussen alle betrokken nationale gerechtelijke of administratieve autoriteiten. Het is daarom van essentieel belang dat de bevelen die zij aan aanbieders van tussenhandeldiensten richten, systematisch aan het BIPT meedelen. Op die manier kan het BIPT, in zijn hoedanigheid als coördinator van de digitale diensten, erop toezien dat deze aanbieders de toepasselijke DSA-verplichtingen in het kader van bevelen naleven en desgevallend gepaste maatregelen nemen.

Het Instituut besteedt speciale aandacht aan de bescherming van minderjarigen online. De richtsnoeren inzake maatregelen om een hoge graad van privacy,

Ces campagnes s'attacheront notamment à expliquer les différents mécanismes d'aide disponibles.

Par ailleurs, les compétences du SPF Économie seront mobilisées afin de financer et de coordonner des initiatives d'information et de sensibilisation à destination:

— des personnes visées par la loi du 5 juillet 1998 relative au règlement collectif de dettes, lesquelles seront informées de manière précise sur les objectifs et le fonctionnement de ce dispositif légal;

— du grand public, afin d'accroître la compréhension des risques inhérents au surendettement.

v. Lutte contre la pauvreté

Je m'engage également aux côtés de mes collègues compétents dans la lutte contre la pauvreté. Pour ce faire j'assurerai dans les aspects relevant de ma compétence la mise en œuvre du plan contre la pauvreté à venir.

4. Digitalisering en telecom

a. Le Digital Services Act (DSA)

Le règlement sur les services numériques (DSA) renforce la protection des consommateurs dans le monde numérique. En Belgique, l'Institut belge des services postaux et des télécommunications (IBPT) est le coordinateur et l'autorité compétente au niveau fédéral. C'est pourquoi l'Institut, en collaboration avec les autres autorités nationales compétentes, surveille l'application de ce règlement. Il veille à ce que les fournisseurs de services intermédiaires respectent les règles. L'IBPT continuera à mettre l'accent sur sa stratégie de communication concernant le DSA en général et des thèmes spécifiques liés au DSA, afin que l'utilisateur sache à qui s'adresser pour faire valoir ses droits. Une approche efficace nécessite une coopération étroite entre toutes les autorités judiciaires ou administratives nationales concernées. Il est donc essentiel que les injonctions qu'elles adressent aux fournisseurs de services intermédiaires soient systématiquement communiquées à l'IBPT. De cette manière, l'IBPT, en sa qualité de coordinateur des services numériques, peut veiller à ce que ces fournisseurs respectent les obligations applicables en vertu du DSA dans le cadre des injonctions, et, le cas échéant, prendre les mesures appropriées.

L'Institut accorde une attention particulière à la protection des mineurs en ligne. Les lignes directrices relatives aux mesures visant à garantir un niveau élevé de

veiligheid en beveiliging voor minderjarigen online te waarborgen, die werden aangenomen op 14 juli 2025, zijn een eerste stap in deze richting. Op het toezicht van de implementatie hiervan door de onlineplatforms zal worden opgevolgd door het BIPT.

b. Prijsvergelijker

Consumenten blijven vaak vasthangen in te dure telecombundels, terwijl er goedkopere alternatieven op de markt zijn.

Samen mijn collega, de minister bevoegd voor Telecommunicatie, zal ik aan het BIPT vragen zijn prijsvergelijker, die gemoderniseerd zal worden, zichtbaarder en efficiënter te maken. Ik zal hiervoor initiatieven nemen om consumenten te helpen weloverwogen keuzes te maken qua plan en/of operator op basis van hun werkelijke gebruikspatronen en, waar nodig, te doen overstappen naar tariefplannen die beter geschikt zijn.

De automatische zoekfunctie van de prijsvergelijker maakt het mogelijk de verbruiksgegevens van een klant naar de tool te sturen om de tariefplannen te vergelijken die overeenkomen met zijn of haar gebruikspatroon.

Om de vergelijking met zijn of haar huidige aanbod te vergemakkelijken, zal ik, samen met mijn collega, de minister bevoegd voor Telecommunicatie, het BIPT vragen de tool aan te passen om daarin ook de gemiddelde prijs en gebruiksprofiel op te nemen die de afgelopen maanden daadwerkelijk is gefactureerd.

c. De slapende contracten

Het verschijnsel van slapende contracten zal specifiek worden onderzocht. In overleg met het BIPT zullen de operatoren worden verzocht af te zien van deze oude tariefplannen, die waarschijnlijk niet ten goede komen aan de consumenten.

d. Verlaging van de prijzen in de telecomsector

De regering zal vragen aan het BIPT om in overleg te treden met de sector om te kijken welke initiatieven ze kunnen nemen om de prijzen te verlagen en in lijn te brengen met de evolutie in de buurlanden. Deze initiatieven volgen op een gedetailleerde en correcte vergelijking van het aanbod van tariefplannen, de geografische dekking van het aanbod en de kwaliteit van het aanbod.

De regering is van plan de telecommunicatieoperatoren te verplichten hun klanten, na hun uitdrukkelijke goedkeuring, automatisch over te schakelen op het tariefplan

protection de la vie privée, de sûreté et de sécurité des mineurs en ligne, adoptées le 14 juillet 2025, constituent un premier pas dans cette direction. Le contrôle de la mise en œuvre de celles-ci par les plateformes en ligne sera assuré par l'IBPT.

b. Le comparateur tarifaire

Les consommateurs se retrouvent coincés dans des forfaits de télécommunications trop chers alors qu'il existe des alternatives moins chères sur le marché.

Avec mon collègue, le ministre compétent pour les Télécommunications, je vais demander à l'IBPT d'accroître la visibilité et l'efficacité de son comparateur tarifaire qui sera modernisé. Je prendrai des initiatives afin d'aider les consommateurs à faire des choix éclairés en matière de plan et/ou d'opérateur en fonction de leurs profils réels de consommation et, le cas échéant, de migrer vers des plans tarifaires plus adaptés.

La fonction de recherche automatique du comparateur de prix permet d'envoyer les données de consommation d'un client à l'outil afin de comparer les plans tarifaires qui correspondent à ses habitudes de consommation.

Pour faciliter la comparaison avec son offre actuelle, je demanderai, avec mon collègue, le ministre compétent pour les Télécommunications, à l'IBPT de modifier l'outil pour y inclure le prix moyen et le profil d'utilisation réellement facturés au cours des derniers mois.

c. Les contrats dormants

Le phénomène des contrats dormants fera l'objet d'un examen particulier. En dialogue avec l'IBPT, les opérateurs seront invités à abandonner ces anciens plans tarifaires peu susceptibles de bénéficier aux consommateurs.

d. Baisse des prix dans le secteur des télécommunications

Le gouvernement demandera à l'IBPT de se concerter avec le secteur afin d'identifier les initiatives pouvant être mises en place pour réduire les prix et les aligner sur l'évolution constatée dans les pays voisins. Ces initiatives s'appuieront sur une comparaison détaillée et rigoureuse des offres et plans tarifaires, de leur couverture géographique et de leur qualité.

Le gouvernement entend rendre obligatoire pour les opérateurs de télécommunications le passage automatique de leurs clients, après leur approbation explicite,

dat voor hen het voordeligst is, rekening houdend met hun verbruik.

Tegelijk analyseert het BIPT momenteel de bijdragen die zijn ontvangen in het kader van de raadpleging over het ontwerpbesluit inzake de nadere bepalingen voor de tenuitvoerlegging van deze maatregel.

Op basis van deze analyse en het overleg met het BIPT zal de regering de meest realistische oplossing bepalen, zodat de consumenten correct geïnformeerd worden over het tariefplan dat het meest geschikt is voor hun verbruiksprofiel en een weloverwogen besluit kunnen nemen.

e. Vergoeding in geval van verstoring van de telecommunicatie

De regering zal het BIPT om een analyse vragen van de mogelijkheid om de voorwaarden voor vergoeding in geval van verstoringen te versoepelen en om bij het bedrag van de vergoeding rekening te houden met de door de klant geleden schade, zoals verplaatsingskosten of het onvermogen om andere gerelateerde diensten te gebruiken (bijvoorbeeld streaming). Dit gebeurt steeds in overeenstemming met de toepasselijke aansprakelijkheidsregels.

f. Ombudsdienst voor telecommunicatie

Inzake de bestrijding van kwaadwillige oproepen dient de opdracht van de Ombudsdienst te worden versterkt zodat deze ook klachten kan behandelen van een abonnee over het kwaadwillig gebruik (via oproepen of berichten) van een voor het publiek beschikbare interpersoonlijke communicatiedienst (ook een instant messaging dienst) waarop deze is geabonneerd. Dit zal in overleg met de minister van Economie gebeuren.

In de wet dient te worden verduidelijkt dat de personen tot wie de ombudsdienst zich kan richten in het kader van de uitvoering van zijn opdrachten, verplicht zijn om goed mee te werken met de ombudsdienst. De medewerking met de ombudsdienst is immers geen vrijblijvende keuze, maar wel een verplichting, waarvan de niet-nakoming in voorkomend geval kan worden bestraft door het BIPT. Dit zal in overleg met de minister van Economie gebeuren.

g. Nummerblokkering

Ik zal samen met mijn collega, de minister bevoegd voor Telecommunicatie, een voorstel uitwerken zodat frauduleuze oproepen of berichten worden geblokkeerd zodat de opgeroepene hiervan geen last heeft en deze niet meer te zien krijgt.

vers le plan tarifaire le plus avantageux pour eux, en tenant compte notamment de leur consommation.

En parallèle, l'IBPT analyse actuellement les contributions reçues dans le cadre de la consultation relative au projet de décision concernant les modalités d'exécution de cette mesure.

Sur la base de cette analyse et de la concertation organisée avec l'IBPT, le gouvernement arrêtera la solution la plus réaliste afin que les consommateurs soient correctement informés du plan tarifaire le plus adéquat à leur profil de consommation et puissent prendre une décision en toute connaissance de cause.

e. Indemnisation en cas de perturbation des télécommunications

Le gouvernement demandera une analyse à l'IBPT sur la possibilité d'assouplir les conditions d'indemnisation en cas de perturbations et de prendre en compte dans le montant d'indemnisation le préjudice subi par le client, y compris, par exemple, les frais de déplacement ou l'impossibilité d'utiliser d'autres services connexes (par exemple, le streaming). Cela se fait toujours dans le respect des règles de responsabilité en vigueur.

f. Service de médiation pour les télécommunications

En ce qui concerne la lutte contre les appels malveillants, la mission du service de médiation doit être renforcée afin qu'il puisse également traiter les plaintes d'un abonné concernant l'utilisation malveillante (via des appels ou des messages) d'un service de communications interpersonnelles accessibles au public (y compris un service de messagerie instantanée) auquel il est abonné. Cela se fera en concertation avec le ministre de l'Économie.

Il convient de préciser dans la loi que les personnes auxquelles le service de médiation peut s'adresser dans le cadre de l'exécution de ses missions sont tenues de coopérer pleinement avec ce dernier. La coopération avec le service de médiation n'est en effet pas un choix optionnel, mais une obligation dont le non-respect peut être sanctionné par l'IBPT, le cas échéant. Cela se fera en concertation avec le ministre de l'Économie.

g. Blocage de numéros

Avec mon collègue, le ministre compétent pour les Télécommunications, je vais élaborer une proposition visant à bloquer les appels ou messages frauduleux afin que la personne appelée ne soit plus importunée par ceux-ci et ne les voie plus apparaître.

Het BIPT dient hiervoor een lijst bij te houden van telefoonnummers waarvan de oproepen worden geblokkeerd indien zij als identificatie van de oproepende lijn of afzender in geval van een sms-/mms-bericht, een telefoonnummer hebben dat voorkomt op de lijst.

Indien er ernstige twijfel is over het al dan niet frauduleuze karakter dan is het aangewezen om voorzichtig te zijn en de oproep of het bericht niet te blokkeren maar wel de identificatie van het sms- bericht of de oproep niet te tonen.

h. De telefooninlichtingendiensten

In België blijven de telefooninlichtingendiensten een praktisch en toegankelijk middel in het dagelijkse leven. Ze zijn bijzonder nuttig voor ouderen, personen die de digitale tools niet beheersen of personen die onmiddellijk een antwoord nodig hebben. Deze diensten zijn echter niet gratis: elke oproep brengt kosten met zich die boven op de factuur van de gebruiker komen. Deze realiteit is echter niet altijd duidelijk voor de bellers. Velen denken nog steeds dat deze dienst inbegrepen is of aan verlaagd tarief en ontdekken te laat dat de kosten hoog kunnen zijn.

De regering zal de verschillende pistes bekijken om voor meer transparantie te zorgen over de tarieven die van toepassing zijn op oproepen naar de telefooninlichtingendiensten. Het doel is ervoor te zorgen dat elke gebruiker vooraf duidelijk wordt geïnformeerd over de gesprekskosten om onaangename verrassingen op de factuur te voorkomen. Er zullen technische en reglementaire oplossingen worden bekeken om de prijzen beter leesbaar te maken en het vertrouwen van de burgers in deze diensten te versterken.

i. Sociaal internet

Het aanbod van sociaal internet, dat op 1 maart 2024 is gelanceerd, is bedoeld om de digitale kloof te verkleinen, maar we moeten vaststellen dat het niet het verwachte succes heeft. We zullen daarom nagaan hoe we gebruikers beter kunnen informeren en bewustmaken van hun rechten, de mogelijkheden die het sociaal internetaanbod biedt en de verantwoordelijkheden die ermee gepaard gaan.

5. Energie

Eind 2025 werden een reeks maatregelen die de koopkracht van energiekanten gevoelig kunnen verbeteren aan de Ministerraad voorgelegd. In de loop van 2026 zullen we deze werkzaamheden finaliseren.

L'IBPT doit, à cet effet, tenir à jour une liste de numéros de téléphone dont les appels sont bloqués s'ils présentent comme identification de la ligne appelante, ou comme expéditeur dans le cas d'un message SMS/MMS, un numéro de téléphone figurant sur la liste.

S'il existe un doute sérieux quant au caractère frauduleux, il convient de se montrer prudent et de ne pas bloquer l'appel ou le message, mais plutôt de ne pas afficher l'identification du SMS ou de l'appel.

h. Services de renseignements téléphoniques

En Belgique, les services de renseignements téléphoniques restent une ressource pratique et accessible au quotidien. Ils sont particulièrement utiles pour les personnes âgées, celles qui ne maîtrisent pas les outils numériques ou celles qui ont besoin d'une réponse immédiate. Ces services ne sont toutefois pas gratuits: chaque appel entraîne des frais qui s'ajoutent à la facture de l'utilisateur. Or, cette réalité n'est pas toujours clairement perçue par les appelants. Beaucoup pensent encore qu'il s'agit d'un service inclus ou à tarif réduit, et découvrent trop tard que le coût peut être élevé.

Le gouvernement examinera les différentes pistes permettant d'accroître la transparence des tarifs appliqués aux appels vers les services de renseignements téléphoniques. L'objectif est de garantir que chaque utilisateur soit informé clairement et à l'avance du coût de son appel, afin d'éviter toute mauvaise surprise sur la facture. Des solutions techniques et réglementaires seront étudiées pour assurer une meilleure lisibilité des prix et renforcer la confiance des citoyens dans ces services.

i. Internet social

L'offre internet sociale, lancée le 1^{er} mars 2024, a pour objectif de réduire la fracture numérique mais force est de constater qu'elle ne rencontre pas le succès escompté. Nous allons donc étudier la possibilité de mieux informer et sensibiliser les usagers sur leurs droits, les possibilités offertes et les responsabilités liées à l'offre Internet social.

5. Énergie

Fin 2025, une série de mesures susceptibles d'améliorer sensiblement le pouvoir d'achat des clients du secteur de l'énergie ont été soumis au Conseil des ministres. Nous finaliserons ces travaux dans le courant de l'année 2026.

Parallel werken we aan een herziening van het consumentenakkoord energie om (a) het af te stemmen op de gewijzigde marktomstandigheden en (b) de afspraken sectordekkend te maken. Waar mogelijk worden de bepalingen van dit akkoord in de wetgeving vastgelegd.

II. TOEZICHT

De Economische Inspectie houdt onverminderd en proactief toezicht op de naleving van de economische reglementering voor een optimale werking van de markt, waarbij ze zich dagdagelijks blijft inzetten voor de bescherming van de rechten van consumenten.

De Economische Inspectie is actief in alle economische sectoren en beschikt over een bijzondere expertise in zeer gespecialiseerde domeinen.

Haar voornaamste doelstelling is het stopzetten van oneerlijke praktijken. Dit doet ze door consumenten en ondernemingen te informeren en begeleiden, preventieve en corrigerende maatregelen te nemen en waar nodig repressief op te treden. Ze zet daarbij haar beschikbare controlemogelijkheden en – capaciteit prioritair in op het aanpakken en voorkomen van inbreuken en oneerlijke praktijken die ernstige schade toebrengen aan de marktwerking en/of aan een grote groep van consumenten.

1. Algemene controletaken

Consumentenbescherming bestaat voor een groot deel uit verplichtingen die van toepassing zijn in alle economische sectoren, bijvoorbeeld informatie- en transparantieplichtingen, de prijsaanduiding of de verplichting om een elektronisch betaalmiddel aan te bieden.

De permanente controle op dergelijke verplichtingen is in het belang van alle consumenten en wordt dan ook meegenomen in een groot deel van de jaarlijkse algemene onderzoeken.

De Economische Inspectie legt in een jaarlijks actieplan de algemene onderzoeken vast, samen met prioritaire acties in specifieke domeinen. In 2026 zal, specifiek wat consumentenbescherming betreft, onder meer aandacht besteed worden aan informatieverplichtingen en transparantie bij onlinehandel en in diverse gevoelige sectoren, controles op gevraagde herinneringskosten in het kader van de minnelijke invordering van schulden, de problematiek van de dringende hersteldiensten, controles

Parallèlement, nous travaillons à une révision de l'accord-cadre sur l'énergie afin (a) de l'adapter aux nouvelles conditions du marché et (b) de l'étendre à l'ensemble du secteur. Dans la mesure du possible, les dispositions de cet accord seront consacrées dans la législation.

II. SURVEILLANCE

L'Inspection économique veille sans relâche et de manière proactive au respect des réglementations économiques en vue d'un fonctionnement optimal du marché et continue de s'investir au quotidien dans la protection des droits des consommateurs.

L'Inspection économique est active dans tous les secteurs économiques et possède une expertise particulière dans des domaines très spécialisés.

Son objectif principal est de faire cesser les pratiques déloyales, ce qu'elle fait en informant et en accompagnant les consommateurs et les entreprises, en prenant des mesures préventives et correctrices et en intervenant de façon répressive là où cela se révèle nécessaire. Elle utilise ainsi sa capacité et ses moyens de contrôle disponibles en priorité pour traiter et prévenir les infractions et pratiques déloyales qui portent gravement atteinte au fonctionnement du marché et/ou à un large groupe de consommateurs.

1. Tâches de contrôle générales

La protection des consommateurs est majoritairement constituée d'obligations applicables dans tous les secteurs économiques, par exemple les obligations d'information et de transparence, l'indication des prix ou l'obligation d'offrir un moyen de paiement électronique.

Le contrôle permanent de ces obligations est dans l'intérêt de tous les consommateurs et est dès lors inclus dans une grande partie de toutes les enquêtes générales annuelles.

L'Inspection économique définit les enquêtes générales, ainsi que des actions prioritaires dans des domaines spécifiques, dans un plan d'action annuel. En 2026, en ce qui concerne spécifiquement la protection du consommateur, une attention particulière sera entre autres accordée aux obligations d'information et à la transparence lors du commerce en ligne et dans divers secteurs sensibles, aux contrôles sur les frais de rappel demandés dans le cadre du recouvrement amiable de

op de aankondigingen van prijsverminderingen en de correcte verkoop van tweedehandswagens.

Naast deze vooraf vastgelegde acties blijft de Economische Inspectie de nodige capaciteit voorzien om steeds in te kunnen spelen op de actualiteit en veranderende noden. De Economische Inspectie verricht controles op eigen initiatief en voert nieuwe opdrachten uit, bijvoorbeeld omdat haar nieuwe bevoegdheden toegekend worden of nieuwe wetgeving van kracht wordt of bestaande wetgeving wijzigt. Ze houdt de vinger aan de pols door de meldingen ontvangen via ConsumerConnect te onderwerpen aan risicoanalyses en op basis daarvan dagelijks onderzoeken te initiëren.

De Economische Inspectie overlegt en coördineert de controles waar nodig met andere inspectiediensten die gemeenschappelijke of complementaire bevoegdheden hebben (bijvoorbeeld de FSMA, het FAVV, de douane, het FAGG, ...), voorziet in overleg met de parketten rond prioritaire dossiers, participeert in internationale netwerken en vergaderingen, neemt actief deel aan internationale acties en heeft gestructureerd of ad hoc overleg met beroepsfederaties en consumentenorganisaties.

2. Specifieke controles en acties

a. Consumentenbescherming in specifieke sectoren

In specifieke sectoren zijn er bijkomende verplichtingen ter bescherming van de consument.

In 2026 worden in een aantal van die sectoren, onder meer de energiesector, reissector, bouwsector, telemarketing en incassosector, doelgerichte acties gepland of voortgezet.

Er zal ook blijvend bijzondere aandacht worden besteed aan greenwashing, aangezien consumenten niet altijd kunnen inschatten of milieuclaims of claims rond duurzaamheid waarheidsgetrouw zijn.

b. E-commerce en onlinediensten

Het toezicht op de internethandel en andere praktijken die online plaatsvinden, maakt deel uit van de reguliere controletaken van de inspectie en wordt dan ook in een groot deel van de uitgevoerde onderzoeken automatisch meegenomen.

dettes, à la problématique des services de dépannage d'urgence, aux contrôles des annonces de réduction de prix et à la vente correcte de voitures d'occasion.

Outre ces actions fixées à l'avance, l'Inspection économique continuera de prévoir la capacité nécessaire afin de pouvoir réagir rapidement à l'actualité et aux besoins changeants. L'Inspection économique effectue des contrôles de sa propre initiative et exécute de nouvelles missions, par exemple parce qu'elle se voit attribuer de nouvelles compétences, ou parce qu'une nouvelle législation entre en vigueur ou modifie la législation existante. Elle suit la situation de près en soumettant les signalements reçus via ConsumerConnect à une analyse de risque et en initiant des enquêtes au quotidien sur cette base.

Là où cela se révèle nécessaire, l'Inspection économique se concerte avec d'autres autorités de contrôle autonomes ayant des compétences communes ou complémentaires (par exemple la FSMA, l'AFSCA, la douane, l'AFMPS...), prévoit des consultations avec les parquets au sujet des dossiers prioritaires, participe à des réunions et réseaux internationaux, prend activement part aux actions internationales et organise une concertation structurelle ou ad hoc avec les fédérations professionnelles et les organisations de consommateurs.

2. Contrôles et actions spécifiques

a. Protection du consommateur dans des secteurs spécifiques

Des obligations complémentaires de protection du consommateur s'appliquent dans des secteurs spécifiques.

En 2026, des actions ciblées sont planifiées ou se poursuivront dans certains de ces secteurs, entre autres ceux de l'énergie, des voyages, de la construction, du télémarketing et du recouvrement.

Une attention particulière sera également accordée de façon continue au "greenwashing", étant donné que les consommateurs ne peuvent pas toujours évaluer la fiabilité des allégations relatives à l'environnement ou à la durabilité.

b. E-commerce et services en ligne

La surveillance du commerce sur internet et d'autres pratiques en ligne fait partie des tâches régulières de contrôle de l'inspection et est dès lors reprise automatiquement dans une majorité des enquêtes réalisées.

Anderzijds gebeuren er ook gespecialiseerde controles. Deze gespecialiseerde controles hebben onder meer betrekking op nieuwe onlinefenomenen.

De Economische Inspectie heeft in het bijzonder aandacht voor de (soms misleidende of illegale) praktijken in het kader van aankondigingen van prijsverminderingen en de strijd tegen agressieve praktijken in de dringende herstellingsector.

c. Toezicht op de veiligheid van online verkochte producten, incl. controleverplichtingen voor online verkoopplatformen

Er worden massaal veel producten online verkocht. Bovendien worden veel producten individueel ingevoerd en rechtstreeks aan de consument verkocht. Hoewel het onmogelijk is om al deze producten te controleren, zal ik inzetten op controles van e-commerce.

Hierbij is het de bedoeling in te grijpen op de plaats met de grootste impact in de economische keten.

Indien uit de controles blijkt dat bepaalde praktijken moeilijk aan te pakken zijn, zal ik dit samen met de minister van Economie aankaarten op het Europese niveau om het reglementaire kader te kunnen bijsturen en een gelijk speelveld te creëren voor Europese en buitenlandse economische operatoren.

d. Financiële onderzoeken

Een specifieke taak van de Economische Inspectie is de bescherming en verdediging van de financiële consument.

De reglementering over consumentenkrediet, hypothecair krediet en betalingsdiensten wordt gecontroleerd voor wat het luik consumentenbescherming betreft en de naleving van gedragsregels die geëvalueerd zullen worden. Het gaat dus om de praktijken van kredietgevers, kredietbemiddelaars en betalingsdianstaaibeders.

De Economische Inspectie zal zich in 2026 blijven inzetten zodat alle consumenten die recht hebben op een betaalrekening (die aangepast is aan hun noden) daarvan ook kunnen gebruikmaken.

e. Etikettering en kwaliteit van producten en voeding

Naast de reguliere controles op de etikettering en kwaliteit van voeding, textiel en petroleumproducten,

Par ailleurs, des contrôles spécialisés ont également lieu. Ils portent entre autres sur de nouveaux phénomènes en ligne.

L'Inspection économique est particulièrement attentive aux pratiques (parfois trompeuses ou illégales) dans le cadre des annonces de réductions de prix et à la lutte contre les pratiques agressives dans le secteur du dépannage d'urgence.

c. Surveillance de la sécurité des produits vendus en ligne, y compris le contrôle des obligations des plateformes de vente en ligne

De énormes quantités de produits sont vendues en ligne. De plus, de nombreux produits sont importés individuellement et vendus directement au consommateur. Bien qu'il soit impossible de contrôler tous ces produits, je me concentre sur les contrôles du commerce électronique.

L'objectif est d'intervenir là où l'impact sur la chaîne économique est le plus important.

Si les contrôles révèlent que certaines pratiques sont difficiles à combattre, j'aborderai cette question avec le ministre de l'Économie au niveau européen afin de pouvoir adapter le cadre réglementaire et créer des conditions de concurrence équitables pour les opérateurs économiques européens et étrangers.

d. Enquêtes financières

L'une des tâches spécifiques de l'Inspection économique est la protection et la défense du consommateur financier.

La réglementation en matière de crédit à la consommation, de crédit hypothécaire et de services de paiement sera contrôlée pour ce qui concerne le volet "protection des consommateurs" et le respect des règles de conduite, qui vont être évaluées. Il s'agit donc des pratiques des prêteurs, des intermédiaires de crédit et des prestataires de services de paiement.

En 2026, l'Inspection économique continuera de veiller à ce que tous les consommateurs qui ont droit à un compte de paiement (adapté à leurs besoins) puissent effectivement en faire usage.

e. Étiquetage et qualité des produits et denrées alimentaires

Outre les contrôles réguliers relatifs à l'étiquetage et à la qualité des denrées alimentaires, des textiles et

zal er bijzondere aandacht zijn voor bepaalde types producten die gevoelig zijn voor misleiding of fraude.

Onder de voedingsmiddelen krijgen onder andere honing, olijfolie en gehakt bijzondere aandacht, evenals de controle op de aanduiding van de herkomst.

f. De Value for money aard van financiële producten

In het kader van de voorstelling van haar jaarverslag 2024 heeft de FSMA de nadruk gelegd op de controles van de prijs-kwaliteitverhouding die zijn uitgevoerd op het gebied van levens- en schadeverzekeringsproducten.

Ik zal de FSMA aanmoedigen om haar controles op dit gebied voort te zetten, aangezien deze bijdragen tot een betere bescherming van de consument. Consumenten moeten immers toegang hebben tot het meest geschikte financiële product tegen de beste prijs.

g. Deur-aan-deur

In overeenstemming met het regeerakkoord vraag ik aan de Economie Inspectie om de huis-aan-huisverkoop strenger te controleren, met inachtneming van het Europese recht en waar problemen worden geconstateerd.

3. Internationale samenwerking

De wetgeving die onder de bevoegdheid van de Economische Inspectie valt, in het bijzonder het consumentenrecht, is vaak gebaseerd op Europese regelgeving.

Daarnaast zorgen de internethandel en de eenge maakte Europese markt er ook voor dat heel wat buitenlandse ondernemingen actief zijn in België.

De Economische Inspectie zal in 2026 zorgen voor een nauwe samenwerking met buitenlandse autoriteiten en een actieve deelname aan gezamenlijke acties.

Ze blijft deelnemen aan verschillende Europese en internationale netwerken en werkgroepen, behandelt de internationale dossiers en blijft een voortrekkersrol spelen in het opzetten van en deelnemen aan internationale projecten. In 2026 zal voornamelijk ingezet worden op internationale projecten met betrekking tot e-commerce en grote online marktplatformen.

4. Informatief en sensibiliserend optreden

Naast het preventief en repressief optreden op het terrein, heeft de Economische Inspectie ook aandacht voor het informeren van consumenten en ondernemingen,

des produits pétroliers, l'accent sera mis sur certains types de produits sensibles à la tromperie et à la fraude.

On peut citer parmi les produits alimentaires le miel, l'huile d'olive et la viande hachée qui font l'objet d'une attention particulière, mais toujours aussi le contrôle de l'indication de l'origine.

f. Le caractère Value for money des produits financiers

Dans le cadre de la présentation de son rapport annuel 2024, la FSMA a mis l'accent sur les contrôles Value for money qui ont été opérés en matière de produits d'assurance vie et non-vie.

Je vais encourager la FSMA dans ses contrôles en la matière, lesquels contribuent à une meilleure protection des consommateurs. Ces derniers doivent en effet pouvoir avoir accès au produit financier adéquat et au meilleur prix.

g. Porte-à-porte

Conformément à l'accord de gouvernement, je demanderai à l'inspection économique de contrôler plus strictement les ventes de porte-à-porte, dans le respect du droit européen et là où des problèmes sont constatés.

3. Coopération internationale

La législation relevant de la compétence de l'Inspection économique, en particulier le droit de la consommation, s'appuie souvent sur la réglementation européenne.

Par ailleurs, le commerce sur internet et le marché européen unique ont pour conséquence que de nombreuses entreprises étrangères sont actives en Belgique.

En 2026, l'Inspection économique veillera à collaborer étroitement avec les autorités étrangères et à participer activement à des actions communes.

Elle continuera de prendre part à différents réseaux et groupes de travail européens et internationaux, de traiter les dossiers internationaux et de jouer un rôle de pionnier en créant et en contribuant à des projets internationaux. En 2026, l'accent sera mis sur les projets internationaux liés au commerce électronique et aux grandes plateformes de marché en ligne.

4. Intervention informative et sensibilisation

Outre l'intervention préventive et répressive sur le terrain, l'Inspection économique prête également attention à l'information des consommateurs et des entreprises, en

waar mogelijk in overleg met sectorfederaties of andere stakeholders. Dit moet ondernemingen ondersteunen in het begrijpen en toepassen van de wetgeving.

De inspectie zal de ondernemingen verder begeleiden in de toepassing van de economische wetgeving en stelt guidance op, waarin concreet uitgelegd wordt aan ondernemingen hoe ze de wetgeving kunnen toepassen maar ook, en vooral, waar de grenzen liggen van wat is toegelaten. De guidance worden gepubliceerd op de website van de FOD Economie.

Sinds 28 juni 2025 moeten dienstverleners producten en diensten toegankelijker maken voor consumenten, in het bijzonder personen met een handicap. Dit door te voldoen aan de vereisten opgenomen in Richtlijn (EU) 2019/822 betreffende de toegankelijkheidsvoorschriften voor producten en diensten (de 'European Accessibility Act'). De Economische Inspectie wordt bevoegd voor het toezicht op de naleving van de toegankelijkheidsvoorschriften die betrekking hebben op bankdiensten en e-handelsdiensten. In dat kader stelt ze guidance-documenten op in samenspraak met de relevante sectoren en legt ze deze, zoals wettelijk voorzien, voor aan de Nationale Hoge Raad voor Personen met een Handicap.

De Economische Inspectie doet het nodige om voor alle nieuwe wetgevingen die onder haar bevoegdheid (zullen) vallen, dergelijke guidance op te stellen. Ze onderhoudt tevens de guidance over de bestaande wetgeving.

Onder meer om ernstige schade aan de collectieve consumentenbelangen te voorkomen, kan de Economische Inspectie nu reeds overgaan tot de publicatie van de identificatiegegevens van personen of ondernemingen die oneerlijke praktijken hanteren op de website van de FOD Economie. Zo is er een 'grijze lijst' van verdachte televerkopers en incassobureaus, een lijst met verdachte reclameronselaars en een lijst met verdachte webshops. Er zal onderzocht worden hoe die lijsten kunnen worden uitgebreid en toegankelijker gemaakt kunnen worden en zo het doelpubliek gemakkelijker kunnen bereiken.

5. Verdere versterking van de handhaving

Sinds eind 2020 is, als sluitstuk van het repressief optreden, in de mogelijkheid voorzien om voor een groot deel van de bevoegdheden van de FOD Economie een administratieve geldboete op te leggen aan overtreders, naast de mogelijkheid om een transactie (administratieve minnelijke schikking) voor te stellen of het dossier over te maken aan het parket voor strafrechtelijke vervolging.

concertation avec les fédérations sectorielles et d'autres stakeholders là où c'est possible. Cela doit aider les entreprises à comprendre et à appliquer la législation.

L'inspection continuera d'accompagner les entreprises dans l'application de la législation économique et rédige des guidelines qui expliquent concrètement aux entreprises comment appliquer la législation mais aussi et surtout où se situent les limites de ce qui est permis. Ces guidelines sont publiées sur le site web du SPF Économie.

Depuis le 28 juin 2025, les prestataires de services doivent rendre leurs produits et services plus accessibles aux consommateurs, en particulier aux personnes handicapées, en répondant aux conditions reprises dans la directive (UE) 2019/822 relative aux exigences en matière d'accessibilité applicables aux produits et services ("European Accessibility Act"). L'Inspection économique sera chargée de veiller au respect des exigences en matière d'accessibilité relatives aux services bancaires et de commerce électronique. Dans ce cadre, elle rédigera des documents de guidance en concertation avec les secteurs concernés et les soumettra, comme le prévoit la loi, au Conseil supérieur national des Personnes handicapées.

L'Inspection économique fait le nécessaire pour rédiger des guidelines pour toutes les nouvelles législations qui relèvent (ou relèveront) de sa compétence. Elle tient également à jour les guidelines concernant la législation existante.

Notamment pour prévenir un préjudice grave aux intérêts collectifs des consommateurs, l'Inspection économique peut déjà procéder à la publication sur le site web du SPF Économie des données d'identification des personnes ou entreprises qui emploient des pratiques déloyales. Il existe ainsi une "liste grise" de télévendeurs et bureaux de recouvrement suspects, une liste de démarcheurs publicitaires suspects et une liste de webshops suspects. Les moyens d'élargir ces listes et de les rendre plus accessibles, et donc d'atteindre plus facilement le public cible, seront étudiés.

5. Poursuite du renforcement de l'application de la loi

Un élément clé de l'intervention répressive depuis fin 2020 est la possibilité de proposer une amende administrative aux contrevenants pour une grande part des compétences du SPF Économie, en plus de la possibilité de proposer une transaction (règlement transactionnel administratif) ou de transmettre le dossier au parquet en vue de poursuites pénales.

De ervaringen met de administratieve vervolging zijn zeer positief: aan een veel groter aantal dossiers kan een gepast gevolg gegeven worden. Dit door een onafhankelijke dienst die een uniform en transparant handhavingsbeleid uitwerkt, met bijzondere aandacht voor de rechten van verdediging.

Deze mogelijkheid werd dan ook uitgebreid naar alle economische wetgevingen waarvoor de Economische Inspectie bevoegd is, zodat een uniform handhavingsbeleid gevoerd kan worden. Sinds 2024 wordt de administratieve vervolging dan ook in alle domeinen toegepast worden.

Sinds midden 2025 worden bepaalde beslissingen tot het opleggen van een administratieve geldboete gepubliceerd op de website van de FOD Economie. Dit al dan niet gepseudonimiseerd. De doelstellingen zijn het verwittigen of informeren van consumenten en ondernemingen over de toegepaste praktijken van de overtreder of om toekomstige inbreuken door de onderneming te vermijden. Door de publicatie ontstaat er ook meer transparantie over het handhavend beleid van de Economische Inspectie, wat ook past in de principiële openbaarheid van rechtspraak. In 2026 zal die databank verder aangevuld en uitgebouwd worden.

Sinds 2024 werd de effectiviteit en het preventief effect van het sanctioneringsbeleid van de Economische Inspectie voorts verstrekt door het toepassen van:

- de mogelijkheid tot het geheel of gedeeltelijk met uitstel opleggen van administratieve geldboeten, waarbij het uitstel herroepen kan worden indien nieuwe inbreuken vastgesteld worden;

- de mogelijkheid tot het indienen van toezeggingen door de overtreder, bestaande uit het stopzetten van de inbreuken en/of het vergoeden van schadelijdende consumenten of ondernemingen. Om de overtreder hiertoe aan te zetten, kan hier bijvoorbeeld een lagere geldboete tegenover staan. Deze mogelijkheid maakt het mogelijk om meer nadruk te leggen op de begeleiding van de onderneming naar regularisatie.

- Dit werd in 2025 verder geconcretiseerd en zal in 2026 breder toegepast worden.

- Het doel is ook om de communicatie van de bevoegde dienst voor de toepassing van de wet voort te zetten, met als doel meer transparantie en dialoog tussen de ondernemingen en de administratie te bevorderen.

Les expériences concernant la poursuite administrative sont très positives: un nombre bien plus élevé de dossiers a pu faire l'objet d'un suivi adapté, et ce par un service indépendant qui élabore une politique d'application uniforme et transparente, en accordant une attention particulière aux droits de la défense.

Cette possibilité a dès lors été élargie à l'ensemble de la législation économique relevant de la compétence de l'Inspection économique, afin qu'une politique d'application uniforme de la loi puisse être menée. Depuis 2024, la poursuite administrative est donc utilisée dans tous les domaines.

Depuis la mi-2025, certaines décisions imposant une amende administrative sont publiées sur le site web du SPF Économie, avec ou sans pseudonymisation. Les objectifs sont d'avertir ou d'informer les consommateurs concernant les pratiques appliquées par le contrevenant ou d'éviter de futures infractions de la part de l'entreprise. La publication crée également une plus grande transparence sur la politique d'application de l'Inspection économique, ce qui est aussi conforme au principe de publicité de la jurisprudence. L'alimentation et le développement de cette base de données se poursuivront en 2026.

Depuis 2024, l'efficacité et l'effet préventif de la politique de sanction de l'Inspection économique ont en outre été renforcés par l'application de:

- la possibilité d'imposer des amendes administratives en tout ou en partie avec sursis, ce sursis pouvant être révoqué si de nouvelles infractions sont constatées;

- la possibilité pour le contrevenant de soumettre des engagements consistant à mettre fin aux infractions et/ou à dédommager les consommateurs ou entreprises lésés. Afin d'encourager le contrevenant sur cette voie, l'amende peut par exemple être réduite en contrepartie. Cette possibilité permet de mettre davantage l'accent sur l'accompagnement de l'entreprise vers la régularisation.

- Ce projet a été davantage concrétisé en 2025 et sera appliqué plus largement en 2026.

- L'objectif sera également de poursuivre la communication du service compétent pour l'application de la loi afin de miser sur plus de transparence et de communication entre les entreprises et l'administration.

III. INFORMATIE

1. Uitbouw van ConsumerConnect

De werking van ConsumerConnect zal verder worden geoptimaliseerd. De ontwikkeling van een chatbot met artificiële intelligentie is lopende.

Daarnaast zal een ConsumerConnect-app worden ontwikkeld die de toegankelijkheid van het platform verder zal vergroten.

Een communicatiecampagne wordt georganiseerd om het platform breed bekend te maken.

Vanuit de intentie van de regering om de toegang tot de overheid zoveel als mogelijk te uniformiseren, zal ik ook andere federale administraties en diensten betrekken bij de uitrol van het platform, zodat de consument voor alle aspecten van consumentenbescherming bij ConsumerConnect terecht kan.

2. Durf Vergelijken

In de loop van 2026 organiseert de FOD Economie een geactualiseerde versie van de succesvolle “Durf Vergelijken”-campagnes.

Hierbij worden consumenten gesensibiliseerd over en ondersteund bij het vinden van de voordeligste formules voor producten of diensten die ze wensen aan te schaffen.

Tijdens deze campagne zal er bijzondere aandacht zijn voor het bereiken en informeren van kwetsbare doelgroepen.

3. Continue sensibilisering

De FOD Economie zet in op continue sensibilisering door middel van (mini) digitale campagnes, onder meer over garantie, consumentenrechten bij online aankopen en bij reizen, online en offline fraude en oplichting (zoals phishing), financiële valkuilen en namaak.

4. Betrouwbare en onafhankelijke informatie over geldzaken

De samenleving en de financiële sector evolueren snel, mede door de technologische ontwikkelingen. Een enorme hoeveelheid informatie komt dagelijks af op de consument vanuit talloze bronnen zoals sociale media en (gespecialiseerde) websites. Daarnaast is er ook het risico dat burgers fake news geloven of o.a. ingaan op een frauduleus beleggingsaanbod. In die context is de

III. INFORMATION

1. Extension de ConsumerConnect

Le fonctionnement de ConsumerConnect continuera d'être optimisé. Le développement d'un chatbot grâce à l'intelligence artificielle est en cours.

En outre, une application ConsumerConnect sera développée afin d'accroître encore l'accessibilité de la plateforme.

Une campagne de communication sera organisée pour faire connaître la plateforme auprès du grand public.

Conformément à l'intention du gouvernement d'uniformiser autant que possible l'accès à l'administration, je chercherai aussi à impliquer d'autres administrations et services fédéraux dans le déploiement de la plateforme, de sorte que le consommateur puisse se tourner vers ConsumerConnect pour tous les aspects de la protection du consommateur.

2. Osez Comparer

Au cours de l'année 2026, le SPF Économie organisera une version actualisée des campagnes “Osez comparer” qui ont connu un grand succès.

Cette campagne vise à sensibiliser les consommateurs et à les aider à trouver les formules les plus avantageuses pour les produits ou services qu'ils souhaitent acheter.

Au cours de cette campagne, une attention particulière sera accordée à la sensibilisation et à l'information des groupes cibles vulnérables.

3. Une sensibilisation continue

Le SPF Économie met l'accent sur une sensibilisation continue au travers de (mini)campagnes numériques, notamment sur les garanties, les droits de consommateurs lors d'achats en ligne et des voyages, les fraudes et escroqueries en ligne et hors ligne (tel que le phishing), les pièges financiers et sur la contrefaçon.

4. Informations fiables et indépendantes sur les questions financières

La société et le secteur financier évoluent rapidement, en partie grâce aux progrès technologiques. Chaque jour, les consommateurs sont bombardés d'informations provenant d'innombrables sources, telles que les réseaux sociaux et les sites web (spécialisés). Il existe également un risque que les citoyens croient à des fausses informations ou acceptent, entre autres, une

behoefte aan betrouwbare en onafhankelijke informatie over geldzaken groter dan ooit voor de consument. De FSMA zal via haar programma voor financiële educatie Wikifin, hier ook in 2026 sterk op blijven inzetten. Zo zal de website Wikifin.be, met meer dan 6 miljoen bezoeken per jaar, nog gebruiksvriendelijker worden gemaakt. Daarnaast zal de 11de editie van De Week van het Geld worden georganiseerd waarbij meer dan 175.000 leerlingen leren omgaan met geld. Tot slot zal ook het Wikifin Lab, het experimenteercentrum voor financiële educatie van de FSMA, in de 2026 worden uitgebreid. Al deze initiatieven zullen worden ondersteund door communicatiecampagnes om de 29 % naamsbekendheid van Wikifin nog te vergroten. Zo kan de financiële consument op geïnformeerde manier weloverwogen beslissingen nemen.

Overeenkomstig de bepalingen van het regeerakkoord zal ik, in samenwerking met de bevoegde ministers, onderzoeken hoe ik de initiatieven van de FSMA kan stimuleren om consumenten in staat te stellen gemakkelijk de voor- en nadelen van de financiële producten waarmee zij worden geconfronteerd, te vergelijken. Dit heeft met name tot doel de ontwikkeling van vergelijkingsinstrumenten door de FSMA in het kader van haar taken op het gebied van financiële educatie te vergemakkelijken.

IV. DUURZAME ONTWIKKELINGSDOELSTELLINGEN

België heeft zich er in 2015 toe verbonden de Agenda 2030 voor Duurzame Ontwikkeling van de Verenigde Naties uit te voeren. Deze omvat 17 doelstellingen, onderverdeeld in 169 subdoelstellingen, die tegen 2030 moeten worden bereikt. Bij de publicatie van zijn Sustainable Development Goals Report 2025 in juli 2025 heeft de secretaris-generaal van de Verenigde Naties de internationale gemeenschap opgeroepen om de Agenda sneller uit te voeren, aangezien er nog veel inspanningen moeten worden geleverd om de vooropgestelde streefdoelen te halen.

Bijdragen aan duurzame ontwikkelingsdoelstellingen.

Het dossier “Consumentenakkoord – Energie” valt onder de zevende doelstelling: “Toegankelijke en schone energie”, omdat deze een verlagend effect moet hebben op de energieprijzen voor consumenten.

offre d'investissement frauduleuse. Dans ce contexte, le besoin d'informations fiables et indépendantes sur les questions financières est plus important que jamais pour les consommateurs. La FSMA continuera à s'engager fortement dans ce domaine en 2026 via son programme d'éducation financière Wikifin. Ainsi, le site web Wikifin.be, qui enregistre plus de 6 millions de visites par an, sera rendu encore plus convivial. En outre, la 11^e édition de la Semaine de l'argent sera organisée, au cours de laquelle plus de 175.000 élèves apprendront à gérer leur argent. Enfin, le Wikifin Lab, le centre d'expérimentation pour l'éducation financière de la FSMA, sera également agrandi en 2026. Toutes ces initiatives seront soutenues par des campagnes de communication visant à accroître encore la notoriété de Wikifin, qui est actuellement de 29 %. Les consommateurs financiers pourront ainsi prendre des décisions éclairées en toute connaissance de cause.

Conformément aux dispositions de l'accord de gouvernement, j'analyserai, en collaboration avec les ministres compétents, de quelle manière je peux encourager les initiatives de la FSMA en vue de permettre aux consommateurs de vérifier facilement les avantages et les inconvénients des produits financiers auxquels ils sont confrontés, Ceci vise notamment le fait de faciliter l'élaboration de comparateurs par la FSMA dans le cadre de ses missions d'éducation financière.

IV. OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

La Belgique s'est engagée en 2015 à mettre en œuvre le Programme de Développement Durable à l'horizon 2030 des Nations Unies. Il s'agit d'un programme contenant 17 objectifs déclinés en 169 cibles à atteindre en 2030. À l'occasion de la publication de son rapport mondial sur la mise en œuvre de l'Agenda 2030 en juillet 2025, le Secrétaire Général des Nations Unies a appelé la communauté internationale à accélérer la mise en œuvre car de nombreux efforts sont encore nécessaires pour atteindre les cibles fixées.

Contributions aux objectifs de développement durable.

Le dossier ‘Accord du consommateur’ en matière d'énergie cadre dans le septième objectif: ‘Énergie accessible & propre’ dans la mesure où il devrait avoir un impact à la baisse sur le prix de l'énergie pour les consommateurs.

In het kader van de eerste doelstelling “Armoede in al haar vormen en overal ter wereld uitbannen” werd eerder uiteengezet dat er campagnes zullen worden gevoerd om de mensen die rechtstreeks met de schuldenproblematiek te maken hebben, beter te informeren.

Deze campagnes zullen zich met name richten op het uitleggen van de verschillende beschikbare steunmechanismen.

De minister van Consumentenbescherming,

Rob Beenders

Dans le cadre du premier objectif “Éliminer la pauvreté sous toutes ses formes et partout dans le monde”, il a été développé précédemment que des campagnes ayant pour finalité de mieux informer les personnes directement concernées par la problématique de l’endettement seront menées.

Ces campagnes s’attacheront notamment à expliquer les différents mécanismes d’aide disponibles.

Le ministre de la Protection des consommateurs,

Rob Beenders