

**BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS**

14 september 2026

WETSVOORSTEL

**tot wijziging van het Wetboek
van economisch recht, ter waarborging
van de rechten van de consument,
wat terugstortingen bij cashloze
vooruitbetalingssystemen betreft**

(ingediend door de heer Julien Matagne c.s.)

**CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE**

14 septembre 2026

PROPOSITION DE LOI

**modifiant le Code de droit économique,
visant à garantir les droits
des consommateurs, notamment en matière
de remboursement, dans les systèmes
de prépaiement de type “cashless”**

(déposée par M. Julien Matagne et consorts)

SAMENVATTING

Bij steeds meer festiviteiten en sportieve, culturele en artistieke evenementen worden cashloze vooruitbetalingssystemen gebruikt voor de aankoop van consumpties, goederen of diensten en is het doorgaans niet mogelijk met een ander betaalmiddel te betalen. In dergelijke vooruitbetalingsregelingen koopt de consument tokens, die geen wettig betaalmiddel zijn en die uitsluitend op het desbetreffende evenement kunnen worden gebruikt om goederen of diensten te betalen. Dit wetsvoorstel wil een antwoord bieden op de onwettigheid van sommige gebruiksvoorwaarden van die cashloze systemen en op de zeer dubieuze aard van veel andere van die voorwaarden. Het versterkt de rechten van de consument door de naleving van de bestaande wettelijke regels te bevorderen en door de reeds bestaande aanbevelingen van de FOD Economie bindend te maken.

RÉSUMÉ

Lors de plus en plus d'événements festifs, sportifs, culturels et artistiques, des systèmes de prépaiement, dit “cashless”, sont utilisés, le plus souvent de manière obligatoire, pour acquérir des consommations, des biens ou des services. Le consommateur, par un prépaiement, achète des unités de monnaie n'ayant pas cours légal qui sont valables uniquement pour l'événement et celles-ci servent à payer les biens ou les services. Étant donné que certaines conditions d'utilisation de ces systèmes cashless sont illégales et que bon nombre d'autres sont fortement discutables, la présente proposition de loi renforce les droits du consommateur, d'une part, en favorisant le respect des règles légales existantes et, d'autre part, en donnant force obligatoire à des recommandations déjà émises par le SPF Économie.

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)

TOELICHTING

DAMES EN HEREN,

1. Dubieuze en/of onwettige situaties bij het gebruik van cashloze vooruitbetalingssystemen

Organisatoren van festiviteiten en van sportieve, culturele en artistieke evenementen maken steeds vaker gebruik van een eigen cashloos vooruitbetalingssysteem, dat ze in toenemende mate als betaalmiddel opleggen aan de afnemers van hun consumpties, diensten en andere ter plaatse aangeboden goederen. Die betaalregeling voor consumpties en andere aankopen, die de organisatoren van evenementen tegenwoordig steeds vaker aan hun bezoekers opleggen, maakt opgeld naast de reeds lang bestaande regeling met consumptiekaarten of penningen. In cashloze vooruitbetalingssystemen wordt geen contant geld gebruikt, maar verstrekt de organisator kaarten of polsbandjes waarop de bezoeker digitaal tokens dient te laden en dus vooraf moet betalen. De tokens zijn geen wettig betaalmiddel en kunnen uitsluitend tijdens het evenement worden gebruikt.

De gebruiker laadt zijn chipkaart of chippolsbandje vóór of tijdens het evenement online op via een app of bij de daartoe bestemde betaalzuilen op het evenemententerrein. Het gestorte bedrag kan al dan niet worden uitgedrukt in een specifieke betaaleenheid die uitsluitend tijdens het evenement geldig is. Het gebruik van een dergelijke *wallet* is op de meeste van de voornoemde evenementen algemeen verspreid, ongeacht welke bedragen ermee gemoeid zijn. Vaak kan enkel via een dergelijke wallet worden betaald. Het is een praktijk die zowel festivalgangers als organisatoren voordelen biedt: er dient minder lang te worden aangeschoven en de transacties verlopen sneller en veiliger.

De cashloze betaalregeling kan echter ook de inkomsten voor de organisator onrechtstreeks aandikken ten koste van de consument en diens rechten. Het grootste probleem doet zich voor wanneer saldo's van cashloze tegoeden ongebruikt blijven en niet kunnen worden terugbetaald. Hoewel de keuze om zonder cash te werken, onmiskenbare voordelen biedt, komen onder meer bij Testaankoop veel klachten binnen over problemen met de terugbetaling van het resterende saldo na afloop van het evenement en over tal van andere problemen.

Op het einde van een evenement blijft de bezoeker die via zijn cashloze kaart of polsbandje aankopen heeft gedaan, immers vaak met een ongebruikt tegoedsaldo zitten. De wijze waarop de niet uitgegeven tegoeden

DÉVELOPPEMENTS

MESDAMES, MESSIEURS,

1. Situations problématiques et/ou illégales constatées concernant les systèmes de prépaiement de type “cashless”

Les organisateurs d'événements festifs, sportifs, culturels et artistiques utilisent et imposent de plus en plus souvent leurs propres systèmes de prépaiement de type cashless pour régler les consommations, les services et les autres biens sur place. Outre les systèmes de cartes de consommation ou de jetons, qui existent depuis longtemps, les visiteurs qui, à l'heure actuelle, souhaitent consommer ou faire d'autres achats pendant l'événement sont de plus en plus régulièrement contraints par l'organisateur de recourir au système de prépaiement de type “cashless” (sans argent liquide) recourant soit à des cartes soit à des bracelets fournis par l'organisateur, sur lesquels ils doivent charger digitalement, moyennant paiement, des unités de monnaie n'ayant pas cours légal, valables exclusivement pour l'événement.

L'utilisateur charge sa carte ou son bracelet équipé d'une puce en ligne, via une application avant ou au moment de l'événement ou auprès de bornes prévues à cet effet sur le lieu de l'événement. Le montant versé peut, ou non, être exprimé en monnaie spécifique valable exclusivement pour l'événement. Ce porte-monnaie électronique s'est généralisé dans la plupart des événements précités, que celui-ci soit important ou plus petit. Il est le plus souvent le seul moyen de paiement possible. La pratique comporte des avantages pour les festivaliers comme pour les organisateurs: gain de temps dans les files d'attente, transactions plus rapides et plus sécurisées.

Mais ce système “cashless” peut aussi, de façon indirecte, renforcer les recettes de l'organisateur au détriment des consommateurs et de leurs droits; le problème principal se pose lorsque des soldes d'avoirs cashless restent inutilisés et ne peuvent pas être remboursés; bien que le choix de travailler sans argent liquide présente des avantages indéniables, ce problème lié au remboursement du solde restant à l'issue de l'événement ainsi que beaucoup d'autres provoquent régulièrement de nombreuses plaintes, notamment de la part de Testachats.

En effet, après avoir effectué ses achats sur le site, le consommateur se retrouve souvent en fin d'événement avec un solde d'avoirs cashless non utilisé sur sa carte ou son bracelet “cashless”. Les modalités de

voor cashloze aankopen worden teruggestort, verschilt sterk van organisator tot organisator.

Sommige organisatoren van evenementen bieden gedurende een beperkte periode de mogelijkheid tot kosteloze terugbetaling, meestal via de website van het evenement. Andere rekenen verwerkings- of administratiekosten aan om de resterende bedragen terugbetaald te krijgen. Sommige bieden de mogelijkheid tot terugbetaling wel aan, maar pas boven een minimumbedrag, waardoor de consument geen aanspraak meer kan maken op geringe bedragen. Nog andere organisatoren sluiten ronduit elke terugbetaling uit van bedragen die zijn uitgegeven voor de aankoop van niet-bestede cashloze tegoeden.

Daarnaast worden vaak kosten in rekening gebracht voor het activeren van de cashloze drager, alsook voor de aanvraag van de terugbetaling. Bepaalde festivals hebben daarenboven speciale aanbiedingen, maar die gelden alleen wanneer vóór aanvang van het evenement online en/of via een app een tegoed op de cashloze kaart of polsband wordt gezet. Die uiteenlopende werkwijzen leiden tot een gebrek aan transparantie voor de consumenten, die niet altijd duidelijk worden geïnformeerd over de geldende voorwaarden voordat ze geld op hun cashloze kaart of polsbandje zetten.

In de praktijk kunnen dergelijke mechanismen ertoe leiden dat de consument een deel van voormelde bedragen nooit kan terugkrijgen, met name wanneer de kosten voor de terugbetaling hoger zijn dan het saldo of wanneer dat saldo te gering is om recht te geven op een terugbetaling. Zo blijven bepaalde bedragen die werden betaald voor niet-bestede cashloze tegoeden in handen van de organisatoren, hetzij omdat de terugbetaling niet werd gevraagd, hetzij omdat ze niet terugbetaalbaar zijn, wat vragen doet rijzen op het gebied van consumentenbescherming, billijkheid en transparantie van de contractvoorwaarden.

In 2024 heeft Testaankoop de algemene voorwaarden van 13 festivals onder de loep genomen: 8 hielden zich niet aan de wettelijke regels inzake contante betalingen, 2 rekenden onterecht extra kosten aan, 5 hanteerden buitensporige kosten voor het terugkrijgen van het saldo op het cashloze polsbandje en bij 2 festivals was geen terugbetaling mogelijk voor niet-bestede drank- en eetbonnen.

Testaankoop stelt vast dat de organisatoren van tal van festivals onterecht kosten aanrekenen voor het gebruik van polsbandjes of kaarten: de organisatoren van Les Ardentes rekenen 1,25 euro aan voor het activeren van het polsbandje, die van Tomorrowland vragen 13,50 euro

remboursement des sommes qui ont été payées pour acquérir ces avoirs cashless non dépensés varient fortement d'un organisateur à l'autre.

Certains organisateurs d'événements permettent un remboursement gratuit pendant une période limitée, généralement via le site internet de l'événement. D'autres imposent des frais de traitement ou de gestion pour récupérer les sommes restantes. D'autres autorisent le remboursement mais seulement au-delà d'un montant minimum, ce qui a pour effet que les petits soldes sont perdus pour le consommateur; d'autres organisateur excluent purement et simplement tout remboursement des sommes dépensées pour acquérir les avoirs cashless non dépensés.

À cela s'ajoutent fréquemment des frais d'activation du support cashless, ainsi que des frais prélevés au moment de la demande de remboursement. Lors de certains festivals, il est également proposé certaines promotions, mais uniquement lorsque l'on charge la carte ou le bracelet "cashless" avant le début de l'événement, en ligne et/ou via une application. Cette hétérogénéité des pratiques provoque un manque de transparence pour les consommateurs, qui ne sont pas toujours clairement informés des conditions applicables avant de charger leur carte ou leur bracelet cashless.

En pratique, ces mécanismes peuvent conduire à ce qu'une partie des montants précités ne soit jamais récupérée par les consommateurs, notamment lorsque les frais exigés pour le remboursement sont supérieurs au solde restant ou lorsque celui-ci est trop faible pour ouvrir le droit à un remboursement. Les organisateurs conservent alors les sommes d'argent qui ont été payées pour acquérir ces avoirs cashless non dépensés soit parce qu'elles n'ont pas été réclamées soit parce qu'elles ne sont pas remboursables, ce qui soulève des questions en matière de protection des consommateurs, d'équité et de transparence des conditions contractuelles.

En 2024, Testachats a analysé les conditions générales de 13 festivals: 8 ne respectaient pas les règles légales sur les paiements en liquide, 2 imposaient des frais supplémentaires illégaux, 5 appliquaient des frais excessifs pour récupérer le solde du bracelet "cashless" et, pour 2 festivals, aucun remboursement n'était possible pour les tickets de boisson et de nourriture non dépensés.

Testachats constate que les organisateurs de nombreux festivals imposent des frais injustifiés pour l'utilisation de bracelets ou de cartes: ceux des Ardentes facturent 1,25 euro pour activer le bracelet, ceux de Tomorrowland demandent 13,50 euros pour son envoi et ceux de Dour

voor de verzending ervan en die van Dour verplichten bezoekers om minimaal 10 euro op te laden, en dat uitsluitend per schijf van minimaal 5 euro.

Als er aan het einde van het festival nog cashloze tegoeden op het polsbandje of de kaart staan, is nageoeg altijd een vergoeding verschuldigd om die terug te krijgen. De duurste festivals op dat vlak zijn Les Ardentes (3,75 euro), Tomorrowland (3,64 euro), Rock Werchter, Graspop en Dour (3,50 euro).¹ Gezien die vaststellingen heeft Testaankoop klacht ingediend tegen de organisatoren van meerdere festivals.

2. Door de FOD Economie voorgestelde richtsnoeren

In 2024 heeft de FOD Economie richtsnoeren gepubliceerd om het gebruik van cashloze vooruitbetalings-systemen tijdens festivals en andere evenementen te reguleren. Die richtsnoeren berusten op de bestaande bepalingen van het Wetboek van economisch recht en herinneren aan de verplichtingen die de organisatoren hebben op het gebied van consumentenbescherming.²

Allereerst wordt in de richtsnoeren gewezen op de algemene verplichting tot informatieverstrekking vóór het sluiten van de overeenkomst, zoals vastgelegd in artikel VI.2 van het Wetboek van economisch recht. De organisatoren worden verzocht de consumenten, vóór de aankoop van het ticket, duidelijk te informeren over alle voorwaarden die gelden voor het vooruitbetalings-systeem dat tijdens het evenement wordt opgelegd. Die informatie moet met name het volgende omvatten: de eventuele activeringskosten, de kosten in verband met het gebruik van de cashloze drager, de voorwaarden voor terugbetaling van het saldo, de geldende termijnen en de stappen die moeten worden ondernomen om de terugbetaling te verkrijgen. Die informatie moet gedurende het hele evenement gemakkelijk terug te vinden zijn, met name bij de laad- en betaalpunten. Bij gebrek aan duidelijke informatie over die essentiële elementen kunnen bepaalde praktijken worden aangemerkt als misleidende omissies in de zin van artikel VI.97 en volgende van het Wetboek van economisch recht. Een festivalorganisator die bijvoorbeeld de bedragen die zijn uitgegeven voor de aankoop van niet-bestede cashloze tegoeden niet terugbetaalt zonder zulks voorafgaand

obligant à recharger au minimum 10 euros et uniquement par tranches de minimum 5 euros.

En fin de festival, s'il reste des avoirs cashless sur le bracelet ou la carte, il faut presque toujours payer pour être remboursé (les festivals les plus chers étant les Ardentes (3,75 euros), Tomorrowland (3,64 euros), Rock Werchter, Graspop et Dour (3,50 euros)¹). Dans la foulée, des plaintes ont été déposées par Testachats à l'encontre d'organismes de plusieurs festivals.

2. Lignes directrices proposées par le SPF Économie

En 2024, le SPF Économie a publié des lignes directrices destinées à encadrer l'utilisation des systèmes de prépaiement de type "cashless" lors des festivals et d'autres événements recourant à ce système. Ces lignes directrices s'appuient sur les dispositions existantes du Code de droit économique et rappellent les obligations qui incombent aux organisateurs en matière de protection des consommateurs².

Dans un premier temps, les lignes directrices rappellent l'obligation générale d'information précontractuelle prévue à l'article VI.2 du Code de droit économique. Les organisateurs sont invités à informer clairement les consommateurs, avant l'achat du billet, de l'ensemble des conditions liées au système de prépaiement imposé lors de l'événement. Cette information doit notamment porter sur les éventuels frais d'activation, les frais liés à l'utilisation du support cashless, les modalités de remboursement du solde résiduel, les délais applicables ainsi que les démarches à accomplir pour obtenir ce remboursement. Ces informations doivent rester facilement accessibles pendant toute la durée de l'événement, notamment aux points de recharge et de paiement. À défaut d'une information claire sur ces éléments essentiels, certaines pratiques sont susceptibles d'être qualifiées d'omissions trompeuses au sens des articles VI.97 et suivants du Code de droit économique. Par exemple, un organisateur de festival qui ne rembourse pas les sommes versées liées au solde résiduel d'avoirs cashless sans l'avoir clairement annoncé au consommateur, préalablement à l'achat du billet, commet une omission trompeuse. Mais cette disposition oblige seulement à informer les

¹ "Nog niet veel beterschap op de festivals: Testaankoop ontdekt opnieuw consumentonvriendelijke en zelfs illegale praktijken deze zomer." Persbericht. Testaankoop. 11 september 2025.

² FOD Economie – Guidelines – Het gebruik van eigen betaalmiddelen op evenementen.

¹ Testachats dénonce à nouveau des pratiques peu respectueuses des consommateurs, voire illégales, dans les festivals cet été. Test Achats. 11 septembre 2025.

² SPF Economie – Guidelines – L'utilisation de propres moyens de paiement lors d'événements.

aan de aankoop van het ticket duidelijk aan de consument te hebben meegedeeld, maakt zich schuldig aan misleidende ommissie. Die bepaling verplicht er echter alleen toe om de consumenten te informeren dat geen aanspraak zal kunnen worden gemaakt op terugbetaling, niet om daadwerkelijk terug te betalen.

Voorts wijzen de richtsnoeren erop dat cashloze vooruitbetalingssystemen onderworpen blijven aan de algemene regels inzake oneerlijke handelspraktijken, zoals vastgelegd in de artikelen VI.93 tot VI.103 van het Wetboek van economisch recht. In dat verband beveelt de FOD Economie de organisatoren met name aan om geen extra vergoedingen in rekening te brengen voor het gebruik van hun eigen vooruitbetalingssysteem, of de bedragen op zijn minst te beperken tot de daadwerkelijk gemaakte kosten.

3. Discriminerende handelspraktijken die het oordeel van de consument kunnen beïnvloeden

Tot slot moet ook de aandacht worden gevestigd op bepaalde praktijken die het economisch gedrag van de consument kunnen beïnvloeden, zoals de toekenning van voordelen (kortingen of bonussen) die uitsluitend worden verleend aan bezoekers die hun cashloze kaart of polsband digitaal opladen via een website en/of een mobiele app die werkt met een internetverbinding.

Afgezien van het feit dat dit potentieel discriminerend is, zou de handelspraktijk waarbij consumenten worden verplicht een smartphone en internet te gebruiken om een dienst of een aanbieding te verkrijgen, zonder dat er een alternatief wordt geboden, eveneens als oneerlijk kunnen worden beschouwd en dus verboden zijn op grond van het Wetboek van economisch recht; zulks dwingt de consument namelijk zich daarnaar te voegen, zo niet misloopt hij een voordeel. De sancties die consumenten kunnen doen toepassen, passen echter in een repressieve dynamiek, die pas in werking treedt nadat de oneerlijke handelspraktijk heeft plaatsgevonden. Daarentegen bestaat er momenteel geen manier om dergelijke praktijken te voorkomen.

4. Hinderpalen voor de consument om zijn rechten te doen gelden

Wanneer een contract werd gesloten als gevolg van een oneerlijke handelspraktijk kan de rechter onder bepaalde omstandigheden de terugbetaling aan de consument gelasten, zonder dat die het product hoeft terug te geven. Die grondslag biedt de mogelijkheid om individueel een rechtszaak aan te spannen, maar daarvoor moet oneerlijkheid worden aangetoond en rust de bewijslast op de consument. Dat bewijs is voor

consommateurs qu'ils ne seront pas remboursés, non à rembourser.

Ensuite, les lignes directrices rappellent que les systèmes de prépaiement de type "cashless" demeurent soumis aux règles générales relatives aux pratiques commerciales déloyales, prévues aux articles VI.93 à VI.103 du Code de droit économique. À ce titre, le SPF Économie recommande, notamment, aux organisateurs de ne pas facturer de frais supplémentaires pour l'utilisation de leur propre système de prépaiement ou, à tout le moins, de limiter ces frais au coût réellement supporté.

3. Pratiques commerciales discriminatoires susceptibles d'altérer le jugement du consommateur

Enfin, il convient également d'attirer l'attention sur certaines pratiques susceptibles d'altérer le comportement économique du consommateur, telles que l'octroi d'avantages (réductions ou bonus) exclusivement accordés aux personnes rechargeant leur carte ou leur bracelet cashless de manière digitale au moyen d'un site internet et/ou d'une application mobile fonctionnant avec une connexion internet.

Outre le fait que c'est potentiellement discriminatoire, la pratique commerciale consistant à imposer aux consommateurs d'utiliser un smartphone et internet pour obtenir un service ou une promotion, sans proposer aucune alternative, pourrait également être considérée comme étant déloyale et donc interdite par le Code de droit économique; cela l'oblige en effet à obtempérer sous peine de ne pas pouvoir profiter de l'avantage. Le panel des sanctions qui s'offrent aux consommateurs relève cependant d'une dynamique "répressive", une fois que la pratique déloyale a été commise, mais rien ne permet, actuellement, de prévenir ce genre de pratique, en amont.

4. Difficultés pour le consommateur de faire valoir ses droits

Lorsqu'un contrat a été conclu suite à une pratique commerciale déloyale, le juge peut, dans certaines circonstances, ordonner le remboursement du consommateur sans que celui-ci ait à restituer le produit. Ce fondement ouvre une voie d'action en justice à titre individuel mais cela exige de prouver une déloyauté et la charge de la preuve incombe au consommateur; cette preuve est difficile et relativement coûteuse à apporter

de consument moeilijk aan te brengen, en dat kost ook vrij veel, met name omdat hij een individuele betrokkene is die slechts enkele euro's aan resterend saldo heeft verloren.

De richtlijnen van de FOD Economie zijn een positieve stap vooruit, maar stoten snel op beperkingen. Ze hebben namelijk slechts een aanbevelend karakter en zijn dus niet bindend. Bovendien gaan zij niet in op de belangrijke kwestie van de activeringskosten voor cashloze dragers en blijven zij toestaan dat er beheerskosten in rekening worden gebracht voor de terugbetaling van bedragen die verband houden met het resterende saldo van niet-bestede cashloze tegoeden.

Het Wetboek van economisch recht bevat geen enkele wettelijke bepaling op grond waarvan de terugbetaling van bedragen in verband met het resterende saldo van cashloze tegoeden kan worden geëist, noch op grond waarvan het in rekening brengen van kosten voor het verkrijgen van die terugbetaling kan worden verboden.

Hoewel verschillende evenementenorganisatoren tot de orde zijn geroepen, is er tot op heden nog geen enkele sanctie opgelegd. Uit de talrijke klachten die Testaankoop heeft ingediend, blijkt overigens dat dit niet-bindende kader niet echt heeft geleid tot een blijvende verandering in de praktijken van de sector. Hoewel de voormelde richtsnoeren in 2024 werden gepubliceerd, heeft de Economische Inspectie tijdens het seizoen 2025 talrijke tekortkomingen en overtredingen vastgesteld. Wetgevend optreden lijkt dan ook volkomen gerechtvaardigd.

5. De relevantie van wetgevend optreden

Deze analyse wordt overigens bevestigd door het antwoord op een schriftelijke vraag die in oktober 2024 werd ingediend over de handelspraktijken van festivals. In zijn antwoord erkende de bevroagde minister uitdrukkelijk dat er momenteel geen specifieke bepalingen bestaan die de voor festivals kenmerkende vooruitbetalingssystemen regelen.

Bovendien gaf de Economische Inspectie aan dat zij, met de huidige stand van de wetgeving, geen wettelijke grondslag heeft om de kosten te verbieden die worden aangerekend voor de terugbetaling van bedragen die verband houden met het saldo van de cashloze tegoeden. Evenmin kan zij dat cashloze systeem zelf verbieden. Zij kan slechts optreden via toezicht op de naleving van de algemene regels inzake oneerlijke handelspraktijken. Dat stelsel maakt het momenteel alleen mogelijk om een beperkt aantal handelwijzen te bestraffen, zonder dat er een daadwerkelijk recht wordt gecreëerd, met name een recht op terugbetaling.

par le consommateur, notamment parce qu'il est une personne isolée et n'ayant perdu que quelques euros de solde résiduel.

Les lignes directrices établies par le SPF Économie sont une avancée positive, mais ce cadre a rapidement révélé ses limites. Ces guidelines ne revêtent en effet qu'une valeur de recommandation et ne présentent donc aucun caractère contraignant. En outre, elles ne traitent pas de la question importante des frais d'activation des supports cashless et continuent d'admettre la perception de frais de gestion pour la récupération des sommes payées liées au solde restant des avoirs cashless non dépensés.

Le Code de droit économique ne prévoit aucune disposition légale qui permettrait soit d'exiger le remboursement des sommes liées au solde résiduel des avoirs "cashless" soit d'interdire la facturation de frais pour obtenir ce remboursement.

Bien que plusieurs organisateurs d'événements aient été rappelés à l'ordre, aucune sanction n'a, à ce jour, été prononcée. Les nombreuses plaintes déposées par Testachats montrent d'ailleurs que ce cadre non contraignant n'a pas réellement permis de faire évoluer durablement les pratiques du secteur. Malgré les lignes directrices précitées publiées en 2024, de nombreux manquements et infractions ont été constatés par l'Inspection économique lors de la saison 2025; une intervention législative paraît donc pleinement justifiée.

5. Caractère pertinent d'une intervention législative

Cette analyse est d'ailleurs corroborée par la réponse apportée à une question écrite déposée, en octobre 2024, relative aux pratiques commerciales des festivals. Dans sa réponse, le ministre interrogé y reconnaissait expressément qu'il n'existe aujourd'hui aucune disposition spécifique encadrant les systèmes de prépaiement propres aux festivals.

Par ailleurs, l'Inspection économique indiquait que, en l'état actuel du droit, elle ne dispose d'aucun fondement légal lui permettant d'interdire ni les frais exigés pour le remboursement des sommes payées liées au solde des avoirs "cashless" ni ce système "cashless" lui-même, et qu'elle ne peut intervenir qu'au travers de contrôles pour veiller au respect des règles générales relatives aux pratiques commerciales déloyales. Or, ce régime ne permet aujourd'hui que de sanctionner certains comportements limités, sans créer un véritable droit, notamment au remboursement.

Bovendien moet worden benadrukt dat het voor de sector technisch gezien eenvoudig is om de resterende saldi in contanten terug te betalen, hetzij kosteloos, hetzij tegen kostprijs. Er bestaat namelijk geen enkele technische onmogelijkheid of hinderpaal die zulks zou verhinderen. Het gaat dus om een puur commerciële keuze. Het Waalse bedrijf Emisys, dat voor verschillende Belgische festivals cashloze diensten levert, bevestigt overigens dat het sinds een jaar een terugbetalingsdienst aanbiedt tegen de werkelijke kosten van 1 euro per transactie, zonder extra kosten voor de festivalganger, op voorwaarde dat het festival geen kosten doorberekent.

Die elementen bevestigen dat het probleem niet schuilt in een gebrek aan controle, maar wel in het ontbreken van een wettelijke basis. Dat maakt wetgevend optreden des te noodzakelijker.

6. Doelstellingen van het wetsvoorstel

Dit wetsvoorstel beoogt derhalve de volgende essentiële beginselen bindende kracht te verlenen, teneinde een hoog niveau van consumentenbescherming te waarborgen.

6.1. Een recht op terugbetaling van het resterende saldo verankeren

Wanneer een organisator het gebruik verplicht van een cashloos vooruitbetalingssysteem dat specifiek is voor een evenement, moet de consument het geld kunnen terugkrijgen dat is betaald voor de aankoop van cashloze tegoeden die aan het einde van het evenement nog niet zijn uitgegeven. Dat resterende saldo moet aan de consument kunnen worden terugbetaald en mag niet door de organisator worden ingehouden louter omdat het cashloze tegoed niet vóór het einde van het evenement is uitgegeven. Dit wetsvoorstel legt dus uitdrukkelijk het recht op terugbetaling van dat resterende saldo vast.

6.2. Terugbetalingstermijnen regelen

Momenteel is de consument vaak gebonden aan een door de organisator opgelegde termijn om de terugbetalingsprocedure te starten. De organisator is vervolgens echter niet verplicht om de terugbetaling snel uit te voeren. Het gebeurt dan ook dat de consument te lang moet wachten voordat hij zijn geld terugkrijgt. Het gebrek aan regelgeving leidt dus soms tot te lange termijnen.

Dit wetsvoorstel behelst daarom de vereenvoudiging van de terugbetalingsprocedure door een mechanisme in twee stappen in te voeren: de consument heeft na afloop van het evenement maximaal dertig dagen de tijd om zijn verzoek tot terugbetaling in te dienen en de

Il faut, de plus, souligner qu'il est facile sur le plan technique pour le secteur d'opérer des remboursements en argent des soldes restants, soit de façon gratuite soit au prix coûtant; il n'y a aucune impossibilité ou difficulté technique qui l'empêcherait; il s'agit donc d'un choix purement commercial. La société wallonne Emisys, prestataire de services "cashless" de plusieurs festivals belges, confirme d'ailleurs qu'elle propose, depuis un an, un service de remboursement au coût réel de 1 euro par opération, sans surcoût pour le festivalier, à condition que le festival ne répercute aucun frais.

Ces éléments confirment que le problème ne réside pas dans un manque de contrôle mais bien dans l'absence de base légale. Cela renforce donc considérablement l'opportunité d'une intervention législative.

6. Objectifs de la proposition de loi

Par conséquent, cette proposition de loi entend donner une force obligatoire aux principes essentiels suivants, afin de garantir un niveau élevé de protection des consommateurs.

6.1. Consacrer un droit au remboursement du solde résiduel

Lorsqu'un organisateur impose l'utilisation d'un système de prépaiement de type "cashless" propre à l'événement, le consommateur doit pouvoir récupérer l'argent qui a été payé pour acquérir les avoirs cashless qui restent non dépensés à l'issue de l'événement. Ce solde restant doit en effet pouvoir être restitué au consommateur et ne peut être conservé par l'organisateur au seul motif que des avoirs cashless n'ont pas été dépensés avant la fin de l'événement. La présente proposition de loi consacre donc explicitement un droit au remboursement de ce solde résiduel.

6.2. Encadrer les délais de remboursement

Actuellement, le consommateur est souvent tenu par un délai imposé par l'organisateur pour effectuer la procédure de demande de remboursement; ensuite, rien n'oblige l'organisateur à procéder rapidement au remboursement et il arrive au consommateur de devoir attendre trop longtemps avant d'être remboursé; cette absence d'encadrement conduit donc, parfois, à des délais trop longs.

La présente proposition de loi vise aussi à simplifier la procédure de remboursement en prévoyant un mécanisme en deux étapes: le consommateur dispose d'un délai maximum de trente jours à compter de la fin de l'évènement pour introduire sa demande de remboursement et

organisator moet vervolgens binnen maximaal dertig dagen na ontvangst van dat verzoek tot terugbetaling overgaan.

6.3. De voorlichting aan de consument over cashloze vooruitbetalingssystemen verbeteren

De consument moet, nog voordat hij zijn ticket koopt, duidelijk worden geïnformeerd over de voorwaarden die van toepassing zijn op het cashloze vooruitbetalings-systeem, ook wanneer dat systeem niet verplicht is. De volledige informatie over het gebruik van de cashloze kaarten of polsbandjes, inclusief de terugbetalingsvoorwaarden, moet vóór de aanvang van het evenement op de website van het evenement worden vermeld en op de evenementlocatie duidelijk zichtbaar zijn, bijvoorbeeld bij de ingang en in de buurt van de oplaadpunten.

6.4. De terugbetalingskosten begrenzen

Kosteloosheid wordt niet opgelegd, maar de terugbetalingskosten moeten strikt in verhouding staan tot de werkelijk door de organisator gemaakte kosten. Het wetsvoorstel vermeldt daarom een maximum van één euro per terugbetaling, teneinde te voorkomen dat die kosten een extra inkomstenbron voor de organisatoren worden, ten nadele van de consumenten.

6.5. Activeringskosten verbieden

Wanneer de consument wordt verplicht een specifiek aan het evenement verbonden cashloos vooruitbetalingsmiddel te gebruiken, lijkt het niet gerechtvaardigd hem extra kosten aan te rekenen voor het activeren van de cashloze drager die onmisbaar is voor het opladen, bewaren en besteden van het cashloos tegoed dat bestemd is voor het betalen van consumpties, diensten en andere goederen op het evenemententerrein. Dit wetsvoorstel verbiedt derhalve dergelijke activeringskosten.

6.6. Gelijke behandeling van consumenten waarborgen

Sommige organisatoren geven kortingen of bonussen uitsluitend aan consumenten die hun cashloze drager vóór de aanvang van het evenement digitaal opladen via een mobiele app en/of een website. Die praktijk benadeelt mensen die geen smartphone of internetverbinding hebben en/of niet vertrouwd zijn met digitale hulpmiddelen. Daardoor ontstaat een verschil in behandeling dat niet is gebaseerd op objectieve criteria die verband houden met het verbruik.

l'organisateur doit ensuite procéder au remboursement, dans un délai maximum de trente jours, à compter de la réception de cette demande.

6.3. Renforcer l'information au consommateur concernant les systèmes de prépaiement de type cashless

Le consommateur doit être clairement informé, avant même l'achat de son billet, des modalités applicables au système de prépaiement de type "cashless", y compris lorsque celui-ci n'est pas imposé. Les informations complètes liées à l'utilisation des cartes ou des bracelets "cashless", y compris les modalités de remboursement, doivent figurer sur le site internet de l'évènement avant le début de celui-ci et de manière visible sur le lieu de l'évènement, par exemple à l'entrée et aux abords des points de recharge.

6.4. Plafonner les frais de remboursement

Concernant les frais de remboursement, à défaut de consacrer le principe de gratuité, ceux-ci doivent demeurer strictement proportionnés aux coûts réellement supportés par l'organisateur. La proposition de loi fixe dès lors un plafond maximum d'un euro par remboursement afin d'éviter que ces frais ne deviennent une source de revenus supplémentaire des organisateurs au détriment des consommateurs.

6.5. Interdire les frais d'activation

Lorsque le consommateur est contraint d'utiliser un moyen de prépaiement de type "cashless" propre à l'évènement, il n'apparaît pas justifié de lui réclamer des frais supplémentaires pour activer le support cashless indispensable pour charger, conserver et dépenser les avoirs cashless destinés régler les consommations, les services et les autres biens sur le site. La présente proposition de loi interdit donc ce type de frais d'activation.

6.6. Garantir l'égalité de traitement entre les consommateurs

Certains organisateurs réservent des réductions ou des bonus uniquement aux consommateurs rechargeant leur support cashless de manière digitale, via une application mobile et/ou un site internet avant le début de l'évènement. Cette pratique pénalise les personnes ne disposant pas d'un smartphone, d'une connexion internet et/ou ne maîtrisant pas les outils numériques; elle crée une différence de traitement qui ne repose pas sur des critères objectifs liés à la consommation.

Dit wetsvoorstel verbiedt dan ook dat tariefvoordelen uitsluitend worden voorbehouden aan consumenten die digitale middelen gebruiken om hun cashloze kaart of polsband op te laden en vervolgens hun consumpties, goederen of diensten daarmee te betalen.

7. Conclusie

Het doel van dit wetsvoorstel is ervoor te zorgen dat het gebruik van een al dan niet verplicht cashloos vooruitbetalingssysteem eenvoudig, transparant en rechtvaardig blijft.

In het bijzonder zou men de consument geen impliciete toeslag mogen opleggen om de terugbetaling te verkrijgen van bedragen die hij heeft betaald voor de aankoop van cashloze tegoeden die hij niet heeft uitgegeven. Evenmin mag men hem met ingewikkelde procedures of buitensporige kosten ontmoedigen om zijn geld terug te vragen.

Dit wetsvoorstel beoogt enerzijds een betere naleving van de wettelijke verplichtingen (die met name zijn vastgelegd in sommige bepalingen van het Wetboek van economisch recht). Anderzijds strekt het ertoe een bindend karakter te geven aan de aanbevelingen die de FOD Economie reeds heeft geformuleerd in zijn richtsnoeren inzake cashloze vooruitbetalingssystemen.

La présente proposition de loi interdit dès lors que des avantages tarifaires soient réservés exclusivement aux consommateurs utilisant des moyens numériques pour recharger leur carte ou leur bracelet cashless pour régler ensuite leurs consommations, biens ou services.

7. Conclusion

L'objectif de la présente proposition de loi est de garantir que le recours à un système de prépaiement de type "cashless", imposé ou non, reste simple, transparent et équitable.

Le consommateur ne devrait pas, notamment, avoir à supporter une forme de taxe implicite pour obtenir le remboursement des sommes qu'il a payées pour acquérir les avoirs cashless qu'il n'a pas dépensé, ni être confronté à des démarches complexes ou à des frais excessifs pour récupérer son argent.

La présente proposition de loi vise, d'une part, à mieux faire respecter les obligations légales qui sont notamment contenues dans certaines dispositions du Code de droit économique et, d'autre part, à donner une portée contraignante aux recommandations déjà formulées par le SPF Économie dans ses guidelines sur les systèmes de prépaiement de type cashless.

Julien Matagne (Les Engagés)
Aurore Tourneur (Les Engagés)
Serge Hiligsmann (Les Engagés)
Carmen Ramlot (Les Engagés)

WETSVOORSTEL**Artikel 1**

Deze wet regelt een aangelegenheid als bedoeld in artikel 74 van de Grondwet.

Art. 2

In boek VI, titel 2, van het Wetboek van economisch recht wordt een hoofdstuk 2/2 ingevoegd, luidende:

“Hoofdstuk 2/2. Cashloze vooruitbetalingssystemen die tijdens een evenement worden gebruikt voor de betaling van aankopen en diensten op dat evenement”.

Art. 3

In voormeld hoofdstuk 2/2 worden de artikelen VI.7/6, VI.7/7 en VI.7/8 ingevoegd, luidende:

“Art. VI.7/6. § 1. Voor de toepassing van dit hoofdstuk wordt verstaan onder:

1° “cashloos tegoed”: elke waarde van monetaire aard die geen wettig betaalmiddel is, die door een consument tegen betaling is verkregen, die met behulp van een door de organisator van een evenement opgelegde cashloze drager wordt opgeladen, bewaard en gebruikt, en die uitsluitend bestemd is voor de aankoop van goederen of diensten in het raam van dat evenement;

2° “cashloze drager”: elke fysieke of digitale drager waarmee de consument cashloze tegoeden zoals bedoeld in het bepaalde onder 1° kan opladen, bewaren en gebruiken om goederen of diensten aan te kopen tijdens een evenement;

3° “cashloos systeem”: vooruitbetalingssysteem waarbij een consument tegen betaling cashloze tegoeden koopt, ze bewaart en ze met behulp van een cashloze drager gebruikt voor de aankoop van goederen of diensten tijdens een evenement;

4° “evenement”: elke feestelijke, sportieve, culturele of artistieke activiteit waarbij goederen of diensten tegen betaling te koop worden aangeboden.

§ 2. De Koning kan de categorieën instrumenten bedoeld in paragraaf 1 nader omschrijven, evenals de voorwaarden waaraan zij moeten voldoen voor de toepassing van dit hoofdstuk.

PROPOSITION DE LOI**Article 1^{er}**

La présente loi règle une matière visée à l'article 74 de la Constitution.

Art. 2

Dans le livre VI, titre 2, du Code de droit économique, il est inséré un chapitre 2/2 intitulé:

“Chapitre 2/2. Des systèmes de prépaiement de type “cashless” utilisés dans le cadre d'un événement pour le règlement des achats et des services pour cet événement”.

Art. 3

Dans le chapitre 2/2 précité, sont insérés les articles VI.7/6, VI.7/7, et VI.7/8, rédigés comme suit:

“Art. VI. 7/6. § 1^{er}. Pour l'application du présent chapitre, on entend par:

1° “avoir cashless”: toute valeur de type monétaire n'ayant pas cours légal acquise contre paiement par un consommateur, chargée, conservée et utilisée au moyen d'un support cashless imposé par l'organisateur d'un événement et destinée exclusivement à l'acquisition de biens ou de services dans le cadre de cet événement;

2° “support cashless”: tout support physique ou numérique permettant au consommateur de charger, de conserver et d'utiliser des avoirs cashless au sens du 1° afin d'acquérir des biens ou des services à l'occasion d'un événement;

3° “système cashless”: système de prépaiement par lequel un consommateur achète des avoirs cashless contre paiement, les conserve et les utilise à l'aide d'un support cashless en vue de l'acquisition de biens ou de services dans le cadre d'un événement;

4° “événement” tout type d'activité festive, sportive, culturelle ou artistique dans laquelle des biens ou des services sont offerts à la vente contre paiement.

§ 2. Le Roi peut préciser les catégories d'instruments visés au paragraphe 1^{er} du présent article ainsi que les conditions auxquelles ils doivent satisfaire pour l'application du présent chapitre.

Art. VI.7/7. § 1. Informatie over het cashloze systeem, de cashloze tegoeden en de cashloze dragers is ten minste een week voor aanvang van het evenement en ten minste gedurende de gehele duur ervan beschikbaar op de website van het evenement en wordt duidelijk zichtbaar op het evenement aangegeven; die informatie heeft met name betrekking op:

1° de eventuele kosten voor de activering van de cashloze drager;

2° de eventuele kosten voor de terugbetaling van de bedragen die werden betaald om niet-bestede cashloze tegoeden aan te kopen, evenals de geldende termijnen voor het verkrijgen van die terugbetaling.

§ 2. Wanneer een cashloos systeem aan de consument wordt opgelegd, is het verboden kosten in rekening te brengen voor de activering van de cashloze drager.

§ 3. Wanneer kortingen, bonussen of andere voordelen worden aangeboden die specifiek aan het evenement zijn gekoppeld, is het verboden die uitsluitend voor te behouden aan consumenten die gebruikmaken van een smartphone, een mobiele app, een internetverbinding of enig ander digitaal middel, met name om hun cashloze drager digitaal op te laden.

Art. VI.7/8. § 1. Wanneer het gebruik van het cashloze systeem verplicht wordt gesteld, heeft de consument recht op de terugbetaling bedoeld in artikel VI.7/7, § 1, 2°.

§ 2. Het verzoek tot terugbetaling moet worden ingediend binnen een termijn van maximaal dertig dagen vanaf de datum waarop het evenement is geëindigd.

§ 3. De terugbetaling moet uiterlijk binnen een termijn van dertig dagen na ontvangst van dat verzoek plaatsvinden.

§ 4. De administratiekosten die bij voormelde terugbetaling eventueel aan de consument in rekening worden gebracht, bedragen hoogstens 1 euro en mogen de daadwerkelijk door de organisator gemaakte kosten niet overschrijden.

Dat bedrag van 1 euro wordt jaarlijks door de Koning geïndexeerd, op basis van de gezondheidsindex.”

5 augustus 2026

Art. VI. 7/7. § 1^{er}. Les informations relatives au système cashless, aux avoirs cashless et aux supports cashless sont accessibles sur le site internet de l'évènement au moins une semaine avant le début de celui-ci et au moins durant toute sa durée et sont affichées de manière visible sur le site de l'évènement; ces informations concernent notamment:

1° les éventuels frais réclamés pour l'activation du support cashless;

2° les éventuels frais réclamés pour le remboursement des sommes qui ont été payées pour acquérir les avoirs cashless non dépensés ainsi que les délais applicables pour obtenir ce remboursement.

§ 2. Lorsqu'un système cashless est imposé au consommateur, toute perception de frais pour l'activation du support cashless est interdite.

§ 3. Lorsque des réductions, bonus ou tout autre avantage propres à l'évènement sont prévus, il est interdit de les réserver exclusivement aux consommateurs utilisant un smartphone, une application mobile, une connexion à internet ou tout autre moyen digital, notamment pour recharger leur support cashless de façon digitale.

Art. VI. 7/8. § 1^{er}. Lorsque le recours au système cashless est rendu obligatoire, le consommateur a droit au remboursement visé à l'article VI.7/7, § 1^{er}, 2°.

§ 2. La demande de remboursement est introduite pendant une période maximale de trente jours à compter de la date de la fin de l'évènement.

§ 3. Le remboursement doit être effectué dans un délai maximum de trente jours à compter de la réception de cette demande.

§ 4. Les frais de gestion éventuellement réclamés au consommateur lors du remboursement précité sont plafonnés à 1 euro et ne dépassent pas les coûts réellement supportés par l'organisateur.

Ce montant de 1 euro est indexé annuellement par le Roi, en fonction de l'indice santé.”

5 août 2026

Julien Matagne (Les Engagés)
Aurore Tourneur (Les Engagés)
Serge Hiligsmann (Les Engagés)
Carmen Ramlot (Les Engagés)