

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

BEKNOPT VERSLAG

COMPTE RENDU ANALYTIQUE

Commissie voor Economie,
Consumentenbescherming en Digitalisering

Commission de l'Économie, de la Protection
des consommateurs et de la Digitalisation

Woensdag

19-03-2025

Namiddag

Mercredi

19-03-2025

Après-midi

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 lutttes originales – Groen
Open Vld	Open Vlaamse Liberalen en Democraten
DéFI	Démocrate Fédéraliste Indépendant
INDEP-ONAFH	Indépendant – Onafhankelijk

Afkortingen bij de nummering van de publicaties :		Abréviations dans la numérotation des publications :	
DOC 56 0000/000	Parlementair stuk van de 56 ^e zittingsperiode + basisnummer en volgnummer	DOC 56 0000/000	Document parlementaire de la 56 ^e législature, suivi du n° de base et du n° consécutif
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 toespraken (met de bijlagen)	CRIV	Compte Rendu Intégral, avec, à gauche, le compte rendu intégral définitif 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 (op beigeleukerig papier)	MOT	Motions déposées en conclusion d'interpellations (papier beige)

Officiële publicaties, uitgegeven door de Kamer van volksvertegenwoordigers	Publications officielles éditées par la Chambre des représentants
Bestellingen :	Commandes :
Natieplein 2	Place de la Nation 2
1008 Brussel	1008 Bruxelles
Tel. : 02/549 81 60	Tél. : 02/549 81 60
www.dekamer.be	www.lachambre.be
e-mail : publicaties@dekamer.be	e-mail : publications@lachambre.be

INHOUD

Vraag van François De Smet aan Rob Beenders 1
(Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "De vliegticketverkoop op de luchthaven van Charleroi na de aankondiging van de staking bij skeyes" (56002645C)

Sprekers: **François De Smet, Rob Beenders**, minister van Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen

Vraag van Reccino Van Lommel aan Rob Beenders 2
(Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "Malafide aannemers en hersteldiensten" (56003483C)

Sprekers: **Reccino Van Lommel, Rob Beenders**, minister van Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen

SOMMAIRE

Question de François De Smet à Rob Beenders 1
(Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "La vente de billets d'avion à l'aéroport de Charleroi après l'annonce de la grève de skeyes" (56002645C)

Orateurs: **François De Smet, Rob Beenders**, ministre de la Protection des consommateurs, de la Lutte contre la fraude sociale, des Personnes handicapées et de l'Égalité des chances

Question de Reccino Van Lommel à Rob Beenders 2
(Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "Des entrepreneurs et des services de réparation malhonnêtes" (56003483C)

Orateurs: **Reccino Van Lommel, Rob Beenders**, ministre de la Protection des consommateurs, de la Lutte contre la fraude sociale, des Personnes handicapées et de l'Égalité des chances

Commissie voor Economie, Consumentenbescherming en Digitalisering

van

WOENSDAG 19 MAART 2025

Namiddag

Commission de l'Économie, de la Protection des consommateurs et de la Digitalisation

du

MERCREDI 19 MARS 2025

Après-midi

De openbare commissievergadering wordt geopend om 14.37 uur en voorgezeten door de heer Roberto D'Amico.

La réunion publique de commission est ouverte à 14 h 37 par M. Roberto D'Amico, président.

De **voorzitter**: Vragen nrs. 56003557C en 56003558C van de heer Patrick Prévot, en nrs. 56003180C en 56003183C van de heer Handichi worden omgevormd in schriftelijke vragen, alsook vraag nr. 56002802C van mevrouw Truymen.

Le **président**: Les questions n^{os} 56003557C et 56003558C de M. Patrick Prévot, et n^{os} 56003180C et 56003183C de M. Handichi sont transformées en questions écrites, ainsi que la question n^o 56002802C de Mme Truymen.

01 **Vraag van François De Smet aan Rob Beenders** (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "De vliegticketverkoop op de luchthaven van Charleroi na de aankondiging van de staking bij skeyes" (56002645C)

01 **Question de François De Smet à Rob Beenders** (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "La vente de billets d'avion à l'aéroport de Charleroi après l'annonce de la grève de skeyes" (56002645C)

01.01 **François De Smet** (DéFI): Op 13 februari leidde de staking van de luchtverkeersleiders van skeyes tot de sluiting van het Belgische luchtruim en de schrapping van alle vluchten. Hoewel de luchthaven van Charleroi de staking al op 10 februari aankondigde, bleven een aantal luchtvaartmaatschappijen, waaronder Ryanair en Wizz Air, tickets verkopen voor 13 februari. Dat is misleiding! Vooral omdat Ryanair naar verluidt zeer hoge prijzen aanhield voor de andere dagen, tot de maatschappij uiteindelijk op de avond van 11 februari liet weten dat de vlucht geschrapt werd, toen het al te laat was om de tickets te wisselen voor een vlucht op de dag ervoor of erna.

01.01 **François De Smet** (DéFI): Le 13 février, la grève des contrôleurs aériens de skeyes a provoqué la fermeture de l'espace aérien belge et l'annulation de tous les vols. Malgré l'annonce faite par l'aéroport de Charleroi dès le 10 février, certaines compagnies comme Ryanair et Wizz Air ont continué à émettre des billets pour le 13 février. C'est de la tromperie! Surtout que Ryanair aurait maintenu des prix très élevés pour les autres jours, jusqu'à ce que l'annulation soit enfin annoncée le 11 février en soirée, lorsqu'il était trop tard pour se rabattre sur un jour voisin.

Bent u op de hoogte gebracht van deze misleidende praktijken? Hebt u de administratie van de Economische Inspectie bevolen om een onderzoek in te stellen? Hoe zult u dergelijke praktijken bestrijden?

Avez-vous été informé de cette pratique mensongère? Avez-vous diligenté une enquête auprès de l'administration de l'Inspection économique? Comment lutterez-vous contre de telles pratiques?

01.02 **Minister Rob Beenders** (Frans): Noch de

01.02 **Rob Beenders**, ministre (en français): Ni

Economische Inspectie noch de FOD Mobiliteit heeft een klacht ontvangen naar aanleiding van de staking bij skeyes.

L'Inspection économique ni le SPF Mobilité n'ont reçu de plainte à la suite de la grève de skeyes.

De Europese richtlijn betreffende oneerlijke handelspraktijken voorziet in sancties voor ondernemingen die de consument er door misleidende handelingen of omissies toe aanzetten een besluit over een transactie te nemen die hij spontaan niet zou hebben genomen. In het geval van een staking zou een luchtvaartmaatschappij die nalaat om de consument correct en prompt te informeren, beschuldigd kunnen worden van een misleidende omissie of een gebrek aan professionele toewijding.

La directive européenne sur les pratiques commerciales déloyales sanctionne les entreprises qui, par des actions ou omissions trompeuses, poussent le consommateur à prendre une décision commerciale qu'il n'aurait pas prise spontanément. En cas de grève, une compagnie aérienne qui n'informe pas le consommateur de manière exacte et rapide pourrait être accusée d'omission trompeuse ou de manque de diligence professionnelle.

01.03 François De Smet (DéFI): Zou u geen onderzoek naar die feiten moeten laten uitvoeren?

01.03 François De Smet (DéFI): Ne devriez-vous pas diligenter une enquête sur ces faits?

Het incident is gesloten.

L'incident est clos.

02 Vraag van Reccino Van Lommel aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Sociale fraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "Malafide aannemers en hersteldiensten" (56003483C)

02 Question de Reccino Van Lommel à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "Des entrepreneurs et des services de réparation malhonnêtes" (56003483C)

02.01 Reccino Van Lommel (VB): De Economische Inspectie krijgt steeds meer meldingen over malafide hersteldiensten. De overheid wil in de richting van naming-and-shaming gaan. De controletool die de Bouwunie heeft ontwikkeld, is onvoldoende gekend bij de consumenten. Zij zijn onder meer evenmin op de hoogte van het herroepingsrecht. Hoe zult u zorgen voor betere informatie?

02.01 Reccino Van Lommel (VB): L'Inspection économique reçoit de plus en plus de signalements à propos de services de réparation douteux. L'État souhaite s'orienter vers la pratique de la mise au pilori. L'outil de contrôle conçu par la Bouwunie est insuffisamment connu des consommateurs. Ceux-ci ne sont pas non plus au courant, entre autres, du droit de révocation. Comment ferez-vous en sorte qu'on leur fournisse des informations fiables?

Een aantal bedrijven geeft onjuiste of onvolledige informatie door aan de Kruispuntbank van Ondernemingen (KBO). Hoe zult u dit voorkomen of oplossen?

Certaines entreprises transmettent des informations erronées ou incomplètes à la Banque-Carrefour des Entreprises (BCE). Comment préviendrez-vous ce problème ou comment comptez-vous y remédier?

Klachtenafhandeling is vaak een heel groot probleem. Zult u bepaalde voorwaarden opleggen aan de klantendiensten? Hoe zal het mechanisme van de waarschuwingspop-up geregeld zijn? Wilt u een online tool opzetten waarop gegevens van de hersteldiensten effectief kunnen worden gecontroleerd?

Le traitement des plaintes constitue souvent un problème majeur. Imposerez-vous certaines conditions aux services à la clientèle? Comment le mécanisme de la fenêtre contextuelle d'avertissement sera-t-il géré? Avez-vous l'intention de mettre sur pied un outil en ligne permettant de contrôler réellement les données fournies par les services de réparation?

02.02 Minister Rob Beenders (Nederlands): Het informeren en vooral de empowerment van de consument moeten centraal staan. Er is veel informatie beschikbaar op de website van de FOD Economie, maar niet iedereen weet dat. Het platform ConsumerConnect pakt deze problematiek

02.02 Rob Beenders, ministre (en néerlandais): L'information et surtout l'autonomisation des consommateurs doivent être au centre des préoccupations. Le site internet du SPF Économie contient de nombreuses informations, mais il est méconnu du grand public. La plateforme

aan. Er komen tijdens deze legislatuur regelmatig informatiecampagnes over dit platform.

ConsumerConnect offre des solutions au problème qui nous occupe. Durant les prochaines années de la législature, nous lancerons des campagnes d'information à intervalles réguliers par le biais de cette plateforme.

Inzake de KBO is een KB in voorbereiding. Als men foutieve verklaringen in de ondernemingsgegevens vindt, zal men die kunnen melden aan de KBO. Indien nodig kunnen die automatisch worden verwijderd.

En ce qui concerne la BCE, un arrêté royal est en cours de préparation. Si une personne observe des erreurs dans les données d'entreprises, elle pourra le signaler à la BCE. Si nécessaire, ces données pourront être supprimées automatiquement.

Een onderneming moet zo snel mogelijk reageren op klachten en moet alles in het werk stellen om een oplossing te vinden voor de consument. Als dit niet wordt gerespecteerd, riskeert een onderneming een strafrechtelijke sanctie. Consumenten kunnen slechte kwaliteit melden aan de Economische Inspectie via ConsumerConnect. De Economische Inspectie kan de toegang tot websites blokkeren indien er geen andere doeltreffende middelen zijn om de vastgestelde inbreuken te doen stoppen.

Toute entreprise doit répondre aux plaintes qui lui sont adressées dans les meilleurs délais et doit tout mettre en œuvre pour remédier au problème dénoncé par le consommateur. À défaut, elle s'expose à une sanction pénale. Les consommateurs peuvent signaler des défauts de qualité auprès de l'Inspection économique par le biais de la plateforme ConsumerConnect. L'Inspection économique peut bloquer l'accès à des sites internet s'il n'existe pas d'autres moyens efficaces de mettre fin aux infractions constatées.

Mijn kabinet onderzoekt de eventuele creatie van een online tool om gegevens te kunnen controleren.

Mon cabinet étudie la création éventuelle d'un outil en ligne pour pouvoir contrôler les données.

02.03 Reccino Van Lommel (VB): In het verleden bleek ConsumerConnect niet altijd een verbetering. De hoofdactiviteiten bij de inschrijving in de KBO zullen ook voldoende gecontroleerd moeten worden.

02.03 Reccino Van Lommel (VB): Il est apparu dans le passé que ConsumerConnect n'a pas toujours permis d'améliorer la situation. Les activités principales devront également être suffisamment contrôlées lors de l'inscription à la BCE.

Het incident is gesloten.

L'incident est clos.

De **voorzitter**: Vraag nr. 56003494C van de heer Soete wordt omgezet in een schriftelijke vraag, alsook vraag nr. 56003510C van mevrouw De Knop.

Le **président**: Les questions n^{os} 56003494C de M. Soete et 56003510C de Mme De Knop sont transformées en questions écrites.

De behandeling van de vragen eindigt om 14.51 uur.

La discussion des questions se termine à 14 h 51.