

Commissie voor Economie,
Consumentenbescherming en
Digitalisering

van

WOENSDAG 9 JULI 2025

Namiddag

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

du

MERCREDI 9 JUILLET 2025

Après-midi

De openbare commissievergadering wordt geopend om 13.37 uur en voorgezeten door de heer Reccino Van Lommel.

La réunion publique de commission est ouverte à 13 h 37 et présidée par M. Reccino Van Lommel.

De teksten die cursief zijn opgenomen in het Integraal Verslag werden niet uitgesproken en steunen uitsluitend op de tekst die de spreker heeft ingediend.

Les textes figurant en italique dans le Compte rendu intégral n'ont pas été prononcés et sont la reproduction exacte des textes déposés par les auteurs.

[01] Vraag van Jeroen Soete aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "Het meest gunstige tariefplan voor telecomdiensten" (56006777C)

[01] Question de Jeroen Soete à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "Le plan tarifaire le plus avantageux pour les services télécoms" (56006777C)

[01.01] Jeroen Soete (Vooruit): Mijnheer de minister, de bescherming van consumenten op de telecommunicatiemarkt is cruciaal. Op grond van Europese regelgeving en het Wetboek economisch recht zijn leveranciers verplicht om jaarlijks aan de consument mee te delen welk tariefplan het meest voordelig is voor hem. We moeten echter vaststellen dat de operatoren er een nogal bijzondere manier op nahouden om die verplichting na te leven. Sommigen verwarren de wettelijke verplichting om het meest voordelige tarief mee te delen, met een verwijzing naar de algemene prijsvergelijker. Sommige operatoren met submerken, die hun producten vaak ook tegen een substantieel lagere kostprijs aanbieden, vermelden dat aanbod niet.

Het BIPT is tot de conclusie gekomen dat er duidelijker regels en handhaving nodig zijn voor de uitvoering van dat besluit. Een consument kan jaarlijks heel wat besparen op de kosten voor internet en mobiele telefonie, als hij vergelijkt. De maatregel moet consumenten ertoe aanzetten om actief op de markt te kijken naar wat voor hen het meest voordelige aanbod is. Op die manier hopen wij dankzij een lagere telecomfactuur de koopkracht van onze burgers te verhogen.

Het ontwerpbesluit van de BIPT, waarvoor er een consultatieprocedure met de operatoren loopt, wil meer duidelijkheid, zodat operatoren de doelstellingen beter naleven. Zo zouden zij hun submerken moeten vermelden. Dat is belangrijk, want consumenten doen vaak heel veel voordeel met een keuze voor die B-merken.

Mijnheer de minister, wat is uw algemene reactie op de vaststelling dat de operatoren de betreffende wettelijke verplichting onvoldoende naleven? Zult u ervoor zorgen dat het besluit ook slaat op de lowcostalternatieven van de submerken, die dus ook jaarlijks aan de consument moeten worden meegedeeld?

Het regeerakkoord spreekt van een automatische overstap. Wat is de status van het onderzoek naar de haalbaarheid hiervan? Zult u toezien op de strikte opname en controle van de verplichting tot het bijhouden van gedetailleerde statistieken door de operatoren? Dat is immers belangrijk om te kunnen nagaan in hoeverre de consument effectief jaarlijks op de hoogte wordt gebracht. Acht u de termijn van zes maanden voor implementatie voldoende om volledige naleving te garanderen?

01.02 Minister **Rob Beenders**: Dank u wel, collega Soete, voor uw vragen.

Wat uw eerste vraag betreft, eerlijk gezegd vind ik de resultaten van de raadpleging door het BIPT niet geruststellend. Er is verwarring tussen de wettelijke verplichtingen en die met betrekking tot de prijsvergelijker. Het feit dat bepaalde operatoren die verplichtingen niet naleven wegens tijdsgebrek of dat ze hun goedkopere handelsmerken niet betrekken in de vergelijking is absoluut niet aanvaardbaar. Het wijst erop dat de raadpleging heel wat verschillende uitdagingen blootlegt bij de toepassing, zeker als we die naast de wettelijke verplichtingen leggen. De naleving van de wet moet en zal dan ook uniform en geharmoniseerd zijn over de hele markt. Het ontwerpbesluit van het BIPT beoogt duidelijke uitvoeringsbepalingen vast te leggen. Om de naleving te waarborgen, zullen controles worden uitgevoerd. Waar nodig kunnen ook sancties worden opgelegd bij niet-naleving.

Wat uw tweede vraag betreft, wanneer een operator zijn activiteiten onder verschillende merken of handelsnamen uitoefent, maar de contracten worden gesloten op naam van die operator, dan moet die bij de vergelijking van de aanbiedingen rekening houden met alle aanbiedingen onder al zijn merken. Dat is eigenlijk vanzelfsprekend. Ik zal dit punt ook bespreken met het BIPT.

Ik kom tot uw derde vraag. Naar aanleiding van mijn overleg met het BIPT over de toepassing van de artikelen 109 en 110/1 zal ik het BIPT vragen om de automatiseringsmogelijkheid die is voorzien in het regeerakkoord verder uit te werken. Het zou alvast een grote stap vooruit zijn voor de consument als de operatoren de bestaande verplichtingen correct zouden naleven.

Wat uw vierde vraag betreft, de doeltreffendheid van duurzame dragers zal worden beoordeeld op basis van hun overeenstemming met de in het Wetboek van economisch recht vastgestelde vereisten, en op basis van de capaciteit van de operatoren om tijdens controles aan te tonen dat de informatie wel degelijk is meegedeeld, overeenkomstig de verplichtingen. De volgende editie van de jaarlijkse consumentenenquête zal ook vragen bevatten om de impact van die verplichtingen op de abonnees te meten, onder andere met betrekking tot wijzigingen van plan of operator. Op die manier zal het BIPT over gegevens beschikken om de doeltreffendheid van de bepalingen te analyseren. Op basis daarvan kan dan worden beslist of het aangewezen is dat operatoren hierover gedetailleerde statistieken bijhouden.

Wat uw vijfde vraag betreft, over de termijn van zes maanden, die termijn is momenteel het voorwerp van een raadpleging. Het BIPT zal rekening houden met de opmerkingen van de verschillende belanghebbenden om te beoordelen of die eventueel moet worden aangepast.

01.03 **Jeroen Soete** (Vooruit): Dank u wel, minister, voor uw klaar en zeer duidelijk antwoord. Ik kan mij daar ten volle achter scharen. Ik zal het onderwerp verder opvolgen en te gepaste tijde zullen we in deze commissie het, hopelijk positieve, eindresultaat kunnen bespreken.

*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 "De transparantie van energiecontracten" (56006137C)**

02 **Question de Reccino Van Lommel à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "La transparence des contrats énergétiques" (56006137C)**

02.01 **Reccino Van Lommel** (VB): In de vorige legislatuur, in 2022 om precies te zijn, werd bepaald dat energieleveranciers verplicht zijn om te communiceren over hun contracten van bepaalde duur, wanneer die uiteindelijk aflopen. Voor contracten van onbepaalde duur ligt dat anders. Daar is communicatie alleen verplicht wanneer de prijsformule niet meer van toepassing is of wanneer de zogenaamde prijszekerheid afloopt.

We stellen vast, ook de CREG waarschuwt daarvoor, dat energieleveranciers hun klanten steeds vaker proberen te leiden naar contracten van onbepaalde duur, gekoppeld aan schommelende marktprijzen. Consumenten zijn zich daar niet altijd van bewust. De tariefformules zijn over het algemeen ook niet

erg transparant. Vaak zien we dat er in het eerste jaar nog sprake is van prijszekerheid, maar dat de prijs nadien wel kan worden aangepast.

Mijnheer de minister, welke maatregelen hebt u getroffen of zult u nog treffen om consumenten beter te informeren over deze energiecontracten, zodat zij op de hoogte zijn van de bijbehorende voorwaarden. Vindt u dat de bestaande wetgeving volstaat? Of zijn bijkomende wetgevende initiatieven nodig? Hebt u hierover reeds overleg gehad?

02.02 Minister **Rob Beenders**: Dank u wel voor uw terechte vraag. We hebben bekeken over hoeveel contracten het hier precies gaat, om de omvang van het probleem beter te kunnen inschatten. De betrokken contracten maken ongeveer 25 % van het totaal uit, één op vier dus, wat een aanzienlijk aantal is.

U hebt gelijk. De CREG pleit voor looptijden van bepaalde duur bij een product. Die moeten ook in het aanbod en op de tariefkaart worden vermeld. Op dat vlak zijn contracten van onbepaalde duur inderdaad niet erg transparant.

We weten wel dat de leverancier de consument minstens twee maanden op voorhand moet inlichten, maar als die niet reageert, dan is de prijswijziging een feit. Ik denk dat we het er allemaal over eens zijn dat die communicatie niet altijd even begrijpelijk is. Wanneer die communicatie binnenkomt, is het voor een klant vaak niet duidelijk of het om een verbetering of om een verslechtering gaat. We gaan er vanuit dat de informatiedoorstroming gebeurt zoals vastgelegd, maar dat betekent niet dat de klant die informatie ook begrijpt.

Gelet op het feit dat het om 25 % van de huidige contracten gaat en dat dat aandeel bovendien stijgt, hebben we het initiatief genomen om overleg te plegen met collega-minister Bihet, die bevoegd is voor Energie en de CREG. We willen bekijken of we geen wetgevend initiatief moeten nemen om deze problematiek aan te pakken en op te lossen.

Op dit moment zijn die gesprekken lopende. Ik ben ervan overtuigd dat wetgevend initiatief noodzakelijk is en moet bijdragen aan meer transparantie, maar ook aan de vergelijkbaarheid van contracten en prijzen voor de consument. Ik ben dus zeker geen voorstander van dit type contracten.

Samengevat zien we dus dat het aandeel stijgt en dat de consument daarvan het slachtoffer kan zijn. Een wetgevend initiatief is dus nodig om hierin orde te scheppen. Die gesprekken lopen nu dus met collega Bihet.

02.03 **Reccino Van Lommel** (VB): Dank u wel, mijnheer de minister. Ik ben blij met uw antwoord, omdat het aandeel inderdaad stijgt naar 25 %. Het feit dat u dat zegt, bevestigt ook de stelling die ik naar voren heb gebracht, namelijk dat energieleveranciers hun klanten in die richting proberen te duwen.

De communicatie is inderdaad niet altijd even begrijpelijk. Wanneer een contract wordt verlengd, ontvangt men meestal een mailtje dat vaak slechts verwijst naar het portaal waar men moet inloggen. Als men dan dat contract bekijkt, kan men moeilijk zeggen dat het overzichtelijk of duidelijk is, om nog maar te zwijgen van de formules die men moet analyseren om te begrijpen wat men nu eigenlijk moet betalen.

Het is goed dat u gesprekken voert met het kabinet van minister Bihet en dat er een wetgevend initiatief zal worden genomen. Net zoals u, zijn wij immers ook van mening dat het noodzakelijk is om het probleem op te lossen. Dank u wel.

*Het incident is gesloten.
L'incident est clos.*

De **voorzitter**: De volgende vraag nr. 56006200C van collega Handichi is zonder voorwerp. Hij is namelijk niet aanwezig en de vraag werd ook niet omgezet in een schriftelijke vraag.

03 **Samengevoegde vragen van**

- **Reccino Van Lommel aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "Airbags" (56006208C)**
- **Lieve Truymaan aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "De problemen met dodelijke airbags" (56006327C)**

03 **Questions jointes de**

- **Reccino Van Lommel à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "Les airbags" (56006208C)**
- **Lieve Truymaan à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "Les problèmes d'airbags responsables d'explosions mortelles" (56006327C)**

03.01 **Reccino Van Lommel (VB):** Mijnheer de minister, de saga van de voorbije weken hebben wij allemaal kunnen volgen.

Wij hebben vastgesteld dat in Frankrijk heel wat auto's worden teruggeroepen die zijn uitgerust met een airbag van het Japanse merk Takata, omdat er blijkbaar verschillende doden zijn gevallen door het exploderen van dergelijke airbags. In België wordt op dit moment niet ingezet op verplichte terugroepcampagnes. Er is hier enkel sprake van een vrijwillige aanpak. Wij zien echter dat er geen rijverboden worden ingesteld voor een aantal voertuigen die met die airbags zijn uitgerust.

Wij stellen ook vast dat alle grote autobouwers modellen of oudere modellen hebben waarin dergelijke airbags zijn geïnstalleerd, die dus uitzonderlijk zouden kunnen ontploffen.

Niettemin zien wij dat vandaag enkel Stellantis, de groep boven Citroën, 28.000 eigenaars heeft opgeroepen om niet meer met hun wagen te rijden. Bij de andere automerken blijft het voorlopig bijzonder stil.

Hoeveel auto's zullen er uiteindelijk worden teruggeroepen in België? Welke automerken zijn hier wel bij betrokken? Op dit moment hebben wij immers alleen weet van Stellantis dat het verbod toepast.

In Frankrijk is de overheid opgetreden om de veiligheid te garanderen. Bent u van oordeel dat de overheid hier ook moet optreden?

Als dergelijke wagens zich aanmelden bij de autokeuring, krijgen zij dan al dan niet een opmerking?

Ten slotte, is er daarover overleg geweest?

03.02 **Lieve Truymaan (N-VA):** Mijnheer de minister, ik heb een gelijkaardige vraag over het probleem met die airbags.

Er is ammoniumnitraat aanwezig in die airbags en die stof komt tot ontploffing wanneer het product verouderd en aan warmte en luchtvochtigheid wordt blootgesteld. Daardoor kunnen de airbags van het merk Takata finaal krachtig ontploffen. Chauffeurs rijden dus rond met een rijdende bom, wat levensgevaarlijk is wanneer al die metalen stofdeeltjes vrijkomen en in het gezicht terechtkomen. In Frankrijk is effectief een bestuurster om het leven gekomen door een dergelijk incident.

Sinds 2000 zijn er wereldwijd miljoenen voertuigen uitgerust met dat type airbag, verdeeld over 30 verschillende constructeurs en meer dan 150 modellen.

Dat is dus bijzonder veel.

In de Verenigde Staten wordt er met zware boetes gedreigd om het bedrijf ertoe aan te zetten het probleem in een versneld tempo op te lossen. In Frankrijk werd een rijverbod opgelegd voor voertuigen die met dergelijke airbags zijn uitgerust. In België, ons land, is enkel een advies geformuleerd om niet langer met zulke wagens te rijden.

Intussen blijven eigenaars van dergelijke voertuigen, zowel particulieren als bedrijven, met veel vragen achter over hun eigen veiligheid en de financiële gevolgen van deze situatie.

Mijnheer de minister, het probleem is al sinds 2000 bekend. We kunnen nu handelen, maar u kunt voor alle duidelijkheid uiteraard niet instaan voor het verleden. Wat heeft de overheid ter zake in het verleden al ondernomen? Welke maatregelen zijn er al toegepast? Welke nog niet en waarom niet? Was u op de hoogte van de omvang van dit probleem? Hebt u een idee over hoeveel voertuigen in ons land uitgerust zijn met een Takata-airbag?

Hoeveel van die voertuigen zijn al door de constructeur teruggedroepen? Hoeveel klachten heeft de Economische Inspectie hierover ontvangen? Een bijzonder belangrijk aandachtspunt is dat eigenaars niet zijn verzekerd wanneer ze in afwachting van herstel of vervanging met het voertuig blijven rondrijden. Tegelijkertijd worden er echter geen dwingende maatregelen genomen.

Intussen is het bedrijf Takata failliet gegaan en overgenomen door Joyson Safety Systems. Hoe kunnen de autohandelaars en bedrijven beschermd worden, zodat zij financieel niet moeten instaan voor de noodzakelijke aanpassingen? Wordt dit probleem ook op Europees niveau bekeken?

03.03 Minister **Rob Beenders**: Dank u wel, collega's, voor deze terechte vragen, die helaas breder zijn dan mijn bevoegdheid alleen. Het is een dossier dat ik samen met minister Crucke opvolg, waarbij hij bevoegd is voor alle veiligheidsaspecten in dit dossier, zeker inzake mobiliteit. Zelf volg ik dit dossier op vanuit het oogpunt van consumentenbescherming. Ik ben pas betrokken vanaf het moment waarop er een terugroepactie is gelanceerd. Mijn bevoegdheid betreft dus de vraag op welke manier de consument geïnformeerd, ingelicht en betrokken wordt bij de oplossingen.

Alle technische vragen, zoals het aantal betrokken voertuigen, de betrokken merken en de rol van de overheid in de veiligheidsaspecten, vallen onder de bevoegdheid van minister Crucke en zult u dus met hem moeten bespreken.

Wat betreft de communicatie die Stellantis heeft gevoerd over de terugroepactie, daar ben ik bij betrokken. Net daarover heb ik zeer veel vragen. De nieuwe problemen die vorige week naar voren zijn gebracht, in het kader van een recent aangekondigde nieuwe terugroepactie, baren ons zorgen. De eerste vaststellingen die we in dat verband hebben gedaan, wijzen niet op goed bestuur en vereisen meer duidelijkheid dan wat momenteel in de media te lezen valt.

Tot heden is er geen communicatie geweest van Stellantis met mijn kabinet over dit dossier. We hebben daarom zelf contact opgenomen met Stellantis en hen uitgenodigd op het kabinet, met de vraag om de nodige toelichting te geven en antwoorden te bieden op de vele vragen die wij allen hebben. Op dit moment blinkt het dossier uit in onduidelijkheid, in het bijzonder wat betreft de consumentenbescherming. Het gesprek met Stellantis zal duidelijke antwoorden moeten opleveren. Als die uitblijven, zullen we uiteraard verdere stappen zetten, in nauw overleg met de collega-ministers die hiervoor eveneens bevoegd zijn.

Ik kan u op dit moment geen andere informatie geven, behalve dat ook wij wachten op antwoorden van Stellantis. Er is momenteel weinig sprake van transparantie. Het overleg moet dringend versneld worden en we moeten de nodige antwoorden verkrijgen. Het gaat immers over een groot aantal bestuurders in België. Die lezen in de media berichten waaruit blijkt dat hun wagen bij wijze van spreken een rijdende tijdbom is. Als dan de nodige antwoorden uitblijven, dan moet er worden ingegrepen. Dat is wat ik nu ga doen. Ik hoop in de komende dagen of weken over alle informatie te beschikken en die vervolgens te kunnen delen.

03.04 **Reccino Van Lommel** (VB): Mijnheer de minister, ik dank u voor uw antwoord. Ik begrijp uiteraard dat u zegt dat het dossier ruimer moet worden bekeken en dat de veiligheidsaspecten onder de bevoegdheid van uw collega Crucke vallen. Niettemin zal deze problematiek ongetwijfeld al besproken zijn binnen de regering of tussen de kabinetten onderling.

Het is een goede zaak dat u zelf al contact hebt opgenomen met Stellantis met de vraag om tekst en uitleg te komen geven op het kabinet. Dat is absoluut noodzakelijk. Die onduidelijkheid heerst immers niet alleen bij u en bij ons, maar vooral bij al die mensen die met zo'n wagen rondrijden. Ze lezen daarover in de media en horen erover via diverse kanalen. Een auto moet betrouwbaar zijn. Mensen moeten daar met een goed gevoel mee kunnen rondrijden. Het kan niet de bedoeling zijn dat mensen met angst rondrijden op onze wegen, niet wetend of hun voertuig hierbij betrokken is en of er een risico

bestaat dat de airbag onverwacht ontploft.

Ik zou dus zeggen: wacht zeker niet af. Laat dit dossier niet liggen. Neem verder proactief contact op met Stellantis, al gaat het allang niet meer alleen over Stellantis, maar ook over andere merken. Misschien kunt u tegelijkertijd ook met die andere merken contact opnemen.

Ik neem aan dat uw collega, minister Crucke, wel op de hoogte is van de andere merken die hierbij betrokken zijn. Jullie moeten zeker proberen aan één zeel te trekken om het probleem samen op te lossen.

03.05 Lieve Truyma (N-VA): Ik kan daar alleen maar aan toevoegen dat samenwerking van de betrokken ministers binnen de regering zeer belangrijk lijkt te zijn. Een afwachtende houding is in dezen niet aan de orde.

Ik zou het niet op mijn geweten willen hebben dat zo'n ongeval zich in ons land voordoet omdat we nog niet de juiste info hebben over bepaalde communicatie. Kortom, proactief te werk gaan en problemen vermijden, is beter dan retroactief actie ondernemen.

Ik zou zeggen: ga ermee aan de slag. Het is positief te horen dat jullie toch al de nodige contacten gelegd hebben.

Het incident is gesloten.

L'incident est clos.

04 Vraag van Reccino Van Lommel aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "Prijsafspraken" (56006209C)

04 Question de Reccino Van Lommel à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "Les ententes sur les prix" (56006209C)

04.01 Reccino Van Lommel (VB): Mijnheer de minister, ik heb deze vraag ingediend naar aanleiding van het feit dat de BMA huiszoeken heeft verricht bij handelaars en leveranciers van producten voor persoonlijke verzorging. In de media is onder andere Kruidvat genoemd. Blijkbaar zijn er aanwijzingen, zoals ook blijkt uit het persbericht van de BMA, dat bepaalde winkels of ketens zich mogelijk schuldig hebben gemaakt aan verboden prijsafspraken. Het zou daarbij onder meer gaan om het afstemmen en coördineren van promoties.

Er is in 2007 al een gelijkaardig onderzoek naar verzorgingsproducten geweest. Toen ging het om de supermarkten Cora, Delhaize, Carrefour en Colruyt, die in overleg met een aantal grote leveranciers, zoals GlaxoSmithKline, L'Oréal en Colgate, de prijzen van producten zoals luiers, tandpasta en shampoo zouden hebben verhoogd.

Ik heb hierover een aantal vragen, mijnheer de minister. We weten dat er bij Kruidvat een huiszoeking heeft plaatsgevonden. Welke bedrijven worden op dit moment nog meer onderzocht? Welke resultaten heeft dit onderzoek tot nu toe opgeleverd? Welke boetes riskeren de betrokken bedrijven? Ik neem aan dat hierover al een en ander is vastgelegd.

Dit gaat nu over verzorgingsproducten, maar welke maatregelen zult u nemen om ervoor te zorgen dat dergelijke afspraken in de toekomst niet meer voorkomen, ook bij andere categorieën van producten?

Wat is de totale schade die kan worden geraamd en die consumenten ondertussen hebben opgelopen? Is er sprake van een mogelijke vergoeding waarop zij aanspraak kunnen maken? Ik kijk uit naar uw antwoord.

04.02 Minister Rob Beenders: Dank u voor uw vraag. Het klopt dat de BMA op 24 juni 2025 huiszoeken heeft verricht bij ondernemingen die actief zijn in de sector van de persoonlijke verzorging en de detailhandel. De BMA heeft de namen van de bedrijven die aan de inspecties werden onderworpen niet bekendgemaakt. Op dit moment is daarom alle informatie betreffende het dossier vertrouwelijk. Ik kan dan ook niet ingaan op een aantal van uw vragen die specifiek betrekking hebben

op bepaalde winkelmerken, aangezien daarover niets door de BMA werd gecommuniceerd.

De BMA is een onafhankelijke administratieve autoriteit die strikt gebonden is door het beroepsgeheim. Een huiszoeking door de BMA is een eerste stap in een onderzoek naar restrictieve mededingingspraktijken en loopt niet vooruit op de uitkomst van dat onderzoek. Het is dan ook onmogelijk om nu al te anticiperen op de mogelijke uitkomst van het specifieke onderzoek of te antwoorden op uw vraag over mogelijke boetes. Ook bedrijven genieten in dit geval het vermoeden van onschuld. Om diezelfde redenen is het te vroeg om aan te geven wat de mogelijke schade voor consumenten zou kunnen zijn of welke vergoeding eventueel van toepassing zou kunnen zijn.

Als minister van Consumentenbescherming vertrouw ik erop dat de BMA nu zal overgaan tot een zorgvuldige analyse van de stukken die tijdens de huiszoekingen zijn verzameld en te gepasten tijde verslag zal uitbrengen over de resultaten van het onderzoek. Ik kan het initiatief van de BMA alleen maar ten volle steunen en zal waar nodig ook tussenkomen om de naleving van de mededingingsregels door bedrijven te controleren en de koopkracht van onze medeburgers te beschermen.

04.03 Reccino Van Lommel (VB): Dank u wel, mijnheer de minister, voor uw antwoord. De huiszoeking of huiszoekingen zijn natuurlijk het begin van de procedure, maar men gaat daartoe pas over wanneer er een ernstig vermoeden bestaat.

Ik begrijp uiteraard het principe van het vermoeden van onschuld. Ik begrijp ook dat namen nog niet bekendgemaakt kunnen worden omdat het dossier vertrouwelijk is. Ik begrijp dus echter dat ook uw kabinet niet verder op de hoogte is van wat daar precies gebeurd is of welke bedrijven erbij betrokken zijn, temeer omdat de BMA volledig onafhankelijk handelt.

Het is dus te vroeg, daar heb ik alle begrip voor. Er is ook nog geen uitkomst. Ik stel echter voor, mijnheer de minister, dat we hier zeker op terugkomen zodra er meer onderzoeksresultaten bekend zijn. Uiteraard zal dit nog een verdere afloop kennen, al is het maar dat het onderzoek niets heeft opgeleverd of misschien net wel. Wanneer er eventuele boetes worden uitgesproken, kunnen we dan bekijken wat de volgende stappen zijn en hoe dergelijke situaties in de toekomst kunnen worden vermeden. Tot daar voor vandaag. Dank u wel.

Het incident is gesloten.

L'incident est clos.

05 Vraag van Dieter Keuten aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "De compensatie voor telecomstoringen" (56006228C)

05 Question de Dieter Keuten à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "La compensation pour les coupures de télécommunications" (56006228C)

05.01 Dieter Keuten (VB): Mijnheer de minister, sinds 1 november 2024 is een compensatieregeling van kracht die deel uitmaakt van de telecomwet en die consumenten en ondernemingen beschermt bij langdurige storingen van telecomdiensten, zoals internet en vaste of mobiele telefonie. Bij een volledige onderbreking van de dienst gedurende minstens acht uur heeft de abonnee recht op een schadevergoeding van welgeteld 1 euro. Per bijkomende periode van 24 uur komt daar amper 50 eurocent per dag bij. Die bedragen zijn marginaal, zeker gelet op de grote impact die een dergelijke storing kan hebben voor telewerkenden of commerciële gebruikers. Bovendien mogen operatoren overmacht invoeren en zijn de voorwaarden om overmacht in te roepen erg vaag geformuleerd.

Mijnheer de minister, daarover heb ik vijf concrete vragen. Bent u van oordeel dat de huidige regeling voorziet in een correcte compensatie? Vindt u het aangewezen om ook een vergoeding te voorzien bij kortere onderbrekingen dan acht uur of om de bestaande bedragen te verhogen? Gaat u een striktere definitie van overmacht invoeren, aangezien we de huidige formulering bijzonder vaag vinden? Bent u voorstander van een vergoeding op basis van het abonnementstype of op basis van het reëel gebruik? Hebt u daarover al overlegd met de stakeholders?

05.02 Minister Rob Beenders: Mijnheer Keuten, u hebt goed geschetst wat de huidige compensatieregeling inhoudt. Misschien één nuance, na die 24 uur komt er 1 euro plus 50 cent bij. U

sprak alleen over 50 cent, maar het is dus een euro meer. Dat meld ik even om de regeling helemaal juist te kaderen.

De abonnee heeft recht op minstens een dertigste van het maandelijks abonnementsgeld, als dat bedrag de waarde van de eerder vermelde compensatie overstijgt. In het geval van een bundel, dus een combinatie van televisie, internet en/of telefonie, wordt de compensatie berekend op het volledig maandelijks abonnementsgeld.

Het regeerakkoord voorziet dat de voorwaarden voor het verkrijgen van een compensatie bij telecomstoringen worden versoepeld en dat het bedrag van de compensatie zal worden bepaald op basis van het nadeel dat de klant heeft geleden. Daarbij kan bijvoorbeeld worden gedacht aan verplaatsingskosten of het niet kunnen gebruiken van aanverwante diensten, zoals streaming.

Bij het uitwerken van die regeling zullen de toepasselijke aansprakelijkheidsregels steeds in acht worden genomen, alsook die inzake overmacht.

Er is al een reactie gekomen vanuit de sector. Proximus is tegen de huidige regelgeving naar het Grondwettelijk Hof gestapt en is van mening dat het wetsartikel niet het juiste evenwicht biedt tussen enerzijds de bescherming van de gebruiker en anderzijds de kosten voor operatoren om dat te implementeren en eventuele vergoedingen te betalen. Proximus wenst een herziening van de huidige tekst en dat initiatief wordt gesteund door Wyre, Telenet en Orange.

Op dit moment ben ik in overleg met collega Matz, die bevoegd is voor telecommunicatie, om binnen de regering tot een gecoördineerde aanpak te komen ten aanzien van die bezorgdheden, dus dat dossier is volop lopende.

05.03 Dieter Keuten (VB): Mijnheer de minister, bedankt voor uw antwoord. Het is goed dat het overleg met minister Matz en met de stakeholders lopende is en dat een verbetering wordt bekeken.

U hebt inderdaad gelijk over de 1 euro na 24 uur. Ik heb even de test gedaan in België. Als iemands diensten vier dagen stilliggen, dan krijgt die persoon 2,5 euro. In Nederland is het compensatiebedrag 8 euro en in Duitsland 10 euro. Het zijn allemaal kleine bedragen, maar die 2,5 euro in België is toch wel veel te laag.

Gelukkig is het aantal grote storingen in ons land beperkt in vergelijking met de buurlanden. We zijn op dat vlak eerder een goede leerling in de klas. Gemiddeld zijn er jaarlijks vijf tot tien gevallen van grote storingen waarbij meer dan 1.000 mensen zijn getroffen. De cijfers van de Ombudsdienst voor telecommunicatie tonen dat er vorig jaar, los van klachten over grote storingen, 3.500 individuele klachten zijn binnengekomen over storingen. We spreken dus al gauw over zowat 8.000 mensen die jaarlijks getroffen worden.

U zegt dat u de voorwaarden zult versoepelen en dat de bedragen in verhouding moeten staan tot de schade. Dat lijken mij stappen in de goede richting. We zullen dat verder opvolgen. Hopelijk kunnen de bedragen in geval van telecomstoringen op korte termijn, bijvoorbeeld tegen het einde van het jaar, worden verhoogd.

*Het incident is gesloten.
L'incident est clos.*

06 Vraag van Reccino Van Lommel aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "De praktijken van Booking.com" (56006446C)

06 Question de Reccino Van Lommel à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "Les pratiques de Booking.com" (56006446C)

06.01 Reccino Van Lommel (VB): Mijnheer de minister, onlangs werd bekend dat de Nederlandse Consumentenbond een massaclaim heeft opgestart tegen Booking.com, omdat het bedrijf zijn klanten zou hebben gedupeerd voor honderden miljoenen euro's. Denk daarbij aan het beïnvloeden van consumenten via zogenaamde kortingen, onvolledige prijzen of schaarste van bepaalde hotels om hen

ertoe aan te zetten sneller een keuze te maken.

Daarnaast blijkt – en dit wordt mij ook bevestigd door hoteleigenaars - dat wie deelneemt aan het systeem van Booking, zelf geen lagere prijzen of betere voorwaarden mag aanbieden via andere kanalen, zelfs niet via de eigen website. Dat is mijns inziens een schending van het consumentenrecht. De consument wordt er ook niet beter van.

Vorig jaar oordeelde het Europees Hof van Justitie nog dat Booking hotels niet mag verbieden om kamers elders goedkoper aan te bieden. Ook een Spaanse rechtbank heeft het bedrijf veroordeeld en legde een boete op van maar liefst 413 miljoen euro voor die praktijken. Ondertussen lanceerde Testaankoop, naar aanleiding van de zaak in Nederland, een oproep voor getuigenissen om de fraude in kaart te kunnen brengen.

In 2015, intussen toch al bijna 10 jaar geleden, heeft de Mededingingsautoriteit een informeel onderzoek uitgevoerd naar Booking.com. Er is toen echter geen formele klachtprocedure tegen het bedrijf opgestart.

Mijnheer de minister, welke maatregelen zullen er worden genomen om Belgische consumenten tegen die praktijken te beschermen? We zien dat Nederland intussen volop in actie is gekomen. In Spanje is er al een vonnis.

Hebt u de FOD Economie gevraagd een onderzoek op te starten? Is er ondertussen ook overleg geweest met uw Europese collega's?

06.02 Minister **Rob Beenders**: Dank u wel voor uw terechte vraag. We volgen het dossier van nabij op, samen met de Nederlandse collega's van de Consumentenbond en de stichting CCC, die sinds 26 juli een grote claimprocedure gestart zijn, omdat Booking.com consumenten zou misleiden met nepkortingen, onredelijke prijzen en verzonnen schaarste. In België is Testaankoop alle getuigenissen aan het verzamelen. Ook dat ondersteunen we.

Wij nemen het dossier op Europees niveau op, dus met de Europese collega's, omdat het Europese gevolgen heeft. We doen wat we moeten doen en we werken aan een gecoördineerde aanpak om die malafide praktijken te bestrijden, niet specifiek op het Belgische niveau maar op het Europese niveau, omdat dat de meeste slaagkans heeft.

06.03 **Reccino Van Lommel** (VB): Dank u wel voor uw antwoord, mijnheer de minister. Ik heb begrip voor uw beslissing om het dossier op Europees niveau op te volgen, omdat u samen met uw collega's tegen die praktijken een vuist wil maken. We stellen wel vast dat ook individuele lidstaten initiatieven hebben genomen. Ik heb Spanje genoemd, waar er een vonnis is. We zien dat er ook wat het dossier betreft in Nederland heel wat gaande is.

We moeten er alleen voor zorgen dat we ons niet vastrijden in het Europese kluwen. Wanneer we met dergelijke dossiers naar Europa trekken, komt er niet altijd even snel een gevolg. Het is belangrijk dat er zo snel mogelijk een halt aan die praktijken toe wordt geroepen. Die praktijken zijn al lang schering en inslag. De mededingingsautoriteit was er in 2015 al mee bezig en het Europees Hof velde daarover vorig jaar nog een oordeel.

We zien dat de ezel zich altijd tegen dezelfde steen blijft stoten. Er moet dus wel een doorbraak komen, in het belang van de consumenten. Natuurlijk is het een grensoverschrijdend probleem, maar wacht niet op Europa. Als u zelf maatregelen kunt nemen, al is het maar dat de FOD Economie in gang gezet kan worden, vind ik dat u dat zeker niet mag laten. U moet nu al ageren.

*Het incident is gesloten.
L'incident est clos.*

07 Vraag van Reccino Van Lommel aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "Malafide takeldiensten" (56006448C)

07 Question de Reccino Van Lommel à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "Les services de remorquage malhonnêtes" (56006448C)

07.01 **Reccino Van Lommel** (VB): Mijnheer de minister, in Frankrijk werd vastgesteld dat een aantal niet-erkende takelfirma's op de loer liggen om bij pechgevallen of ongevallen zo snel mogelijk ter plaatse te zijn, nog vóór de officiële hulpdiensten. Ze maken daarbij onder meer gebruik van livemeldingen van verkeersincidenten en apps zoals Waze, waarop alle informatie in realtime beschikbaar is. Ze geven zich vervolgens uit voor officiële partners van de politie om zo het vertrouwen van de betrokkenen te winnen. Consumenten of gedupeerden zijn vaak echter zelf verzekerd en willen een beroep doen op hun eigen organisatie, maar krijgen daartoe de kans niet.

We merken bovendien dat dat fenomeen zich niet alleen voordoet in Frankrijk, maar ook op onze eigen wegen. Uit navraag blijkt dat de VAB erkent dat de problematiek ook op de Belgische autosnelwegen voorkomt.

Mijnheer de minister, bent u op de hoogte van het feit dat die praktijken zich niet alleen in Frankrijk voordoen, maar ook op onze wegen?

Hebt u maatregelen genomen of plant u maatregelen om te vermijden dat Belgische consumenten het slachtoffer worden van peperdure takeldiensten? De factuur blijkt immers aanzienlijk hoger te zijn dan bij de klassieke takeldiensten.

Hebt u daarover intussen overlegd met bepaalde actoren?

07.02 Minister **Rob Beenders**: Mijnheer Van Lommel, op dit moment heeft de Economische Inspectie nog geen enkele melding over die problematiek in België ontvangen. Mochten Belgische slachtoffers met dat soort van praktijken worden geconfronteerd in Frankrijk, dan moeten ze aldaar de politie verwittigen, en uiteraard ook hun verzekeraar. Doen die praktijken zich voor in België, dan kunnen de gedupeerden aangifte doen bij de politie in België en desgevallend melding maken via ConsumerConnect, zodat onze administraties worden geïnformeerd.

Wat betreft uw derde vraag, ik heb over dat thema nog geen overleg gehad, omdat dat op dit moment, aangezien we daarover nog geen enkele vraag, dossier of melding hebben ontvangen, nog niet nodig lijkt. Uiteraard volgen we de situatie op en zodra blijkt dat ingrijpen nodig is, zal ik dat ook onmiddellijk doen.

07.03 **Reccino Van Lommel** (VB): Mijnheer de minister, bedankt voor uw antwoord. Ik stel vast dat er aangaande die problematiek nog geen initiatief genomen is. Ik denk dat we niet altijd moeten wachten op meldingen die binnenkomen via ConsumerConnect of bij de FOD Economie, omdat die problematiek volgens mij bij bepaalde delen van de bevolking wel bekend is.

Toen ik las over die problematiek in Frankrijk en vernam dat die ook op onze wegen blijkt te bestaan, werd mijn aandacht geprikkeld doordat een kennis in het verleden met een gelijkaardig probleem werd geconfronteerd. Die persoon was verzekerd bij Europ Assistance en had zelf de pechverhelpingdienst gebeld. Toch stond daar ineens een andere takelwagen, waarvan de bestuurder dan ook nog eens extra trachtte te pushen om toch hulp te kunnen verlenen. Gelukkig contacteerde die persoon mij op dat moment. Ik heb toen gezegd: je hebt al met Europ Assistance gebeld, laat die andere takelwagen maar doorrijden. Dat is een geval van heel dichtbij. Ik haal het aan omdat niet alles altijd wordt gemeld via de FOD Economie of via ConsumerConnect. Ik denk dat die problematiek wel degelijk op onze wegen voorkomt en vind daarom dat we daarmee iets moeten doen.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

08 Question de Patrick Prévot à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "L'enquête de l'Inspection économique dans le secteur du jeu vidéo" (56006517C)

08 Vraag van Patrick Prévot aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "Het onderzoek van de Economische Inspectie in de gamesector" (56006517C)

08.01 Patrick Prévot (PS): Monsieur le Ministre,

Sous l'égide de l'International Consumer Protection and Enforcement Network (ICPEN) et coordonnée par l'Inspection économique du SPF Économie, un contrôle massif a été menée dans le secteur du jeu vidéo.

En mars dernier, le journal L'Écho nous rapportait qu'en 2024, les Belges ont dépensé pour 698 millions d'euros en jeux vidéo, services et appareils. Cela représente un bond de 12% par rapport aux années précédentes. Pour avoir une vue plus macroéconomique, le secteur du jeu vidéo brasse aujourd'hui plus d'argent que l'industrie cinématographique.

Les consommateurs sont souvent des jeunes, même des très jeunes. Je salue l'initiative de l'ICPEN et le travail de l'Inspection économique. Ces contrôles semblaient indispensables vu les résultats : 80% des jeux vidéo contrôlés usent de pratiques trompeuses – impossibilité de désactiver des abonnements automatiques lors d'un achat; utilisation de monnaies virtuelles; versions payantes de coffres à butin virtuel qui sont interdits sur notre territoire.

Je lis que le SPF Économie invite les joueurs à signaler toute pratique de ce type sur le site ConsumerConnect.be afin qu'une enquête puisse être ouverte. Toutefois, dans les limites du cadre légal, j'ai un goût de « trop peu » et je voulais vous questionner sur les marges de manœuvre qui sont les vôtres pour proposer des mesures qui dissuaderaient les développeurs de jeux vidéo de multiplier ces pratiques trompeuses qui sont, comme nous le voyons, le cas d'une majorité et non d'une minorité.

Monsieur le Ministre, ma question est simple :

Quelles sont vos marges de manœuvre en tant que Ministre de la Protection des consommateurs pour réduire drastiquement ces pratiques trompeuses qui semblent être monnaie courante dans le secteur ?

Je vous remercie pour vos réponses.

08.02 **Rob Beenders**, ministre: Monsieur Prévot, la protection des joueurs de jeux vidéo en tant que consommateurs est un sujet qui bénéficie depuis peu de l'attention accrue des autorités chargées de la protection des consommateurs au niveau européen, mais aussi au niveau mondial.

Pour l'Inspection économique, il s'agit d'une matière relativement nouvelle. Le fait de diriger et de participer au Sweep Day de l'International Consumer Protection and Enforcement Network (ICPEN) a dès lors été une excellente occasion d'acquérir de l'expérience dans ce domaine. L'Inspection économique a pu constater la présence d'au moins une technique de manipulation dans 80 % des jeux vidéo qu'elle a examinés. L'Inspection économique ne peut toutefois intervenir principalement que contre les entreprises établies en Belgique. Or aucune infraction n'a été constatée pour les sept jeux vidéo de développeurs belges examinés dans le cadre de cette enquête.

La plupart des grands développeurs de jeux vidéo sont établis en dehors de la Belgique. L'Inspection économique estime donc qu'il est préférable de traiter ces acteurs mondiaux au niveau européen par l'intermédiaire du Réseau de coopération en matière de protection des consommateurs (CPC), une analyse sur lesquels je la rejoins. Le Réseau CPC mise sur la sensibilisation des développeurs de jeux vidéo ainsi que sur le suivi des acteurs qui donnent le ton dans l'industrie. Il a ainsi publié au mois de mars dernier le document *Key principles on in-game virtual currencies*, qui explique les bonnes pratiques et celles à éviter en matière d'utilisation de monnaie virtuelle dans les jeux vidéo. Le Réseau CPC s'engage à dialoguer avec l'industrie pour assurer le respect de ces principes, afin que les consommateurs puissent bénéficier d'une expérience de jeu correcte et transparente.

08.03 Patrick Prévot (PS): Je remercie monsieur le ministre pour ses réponses. J'ai l'impression que cette question nous renvoie, toutes proportions gardées, aux questions relatives aux sites en ligne de jeux de hasard. Nous avons alors constaté que les sites de jeux de hasard hébergés en Belgique respectaient la législation et ne faisaient pas l'objet de signalements. La problématique venait de sites hébergés à l'étranger. Cette constante se retrouve dans ce marché du jeu en pleine évolution et effervescence: aucun signalement pour les développeurs établis en Belgique; ce sont les entreprises établies à l'étranger qui posent des problèmes.

Comme vous, je pense que l'Europe doit agir. Malheureusement, dans ce dossier comme dans d'autres, j'ai l'impression que l'Europe est un peu trop attentiste voire laxiste, de sorte que ces entreprises passent à travers les mailles du filet et occasionnent des difficultés sur le plan législatif, non seulement chez nous mais aussi dans les autres États membres.

Nous resterons bien évidemment attentifs et espérons que vous et vos collègues européens le resteront également.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

09 Question de Patrick Prévot à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "Le possible retrait de la directive européenne sur l'écoblanchiment" (56006523C)

09 Vraag van Patrick Prévot aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "De eventuele intrekking van de Europese richtlijn betreffende greenwashing" (56006523C)

09.01 Patrick Prévot (PS): *Monsieur le Ministre,*

Vous avez dénoncé par voie de presse avec votre collègue de la Mobilité Jean-Luc Crucke le possible retrait par la Commission européenne de sa proposition de directive visant à lutter contre l'écoblanchiment des entreprises.

Mon groupe ne peut que déplorer cette décision de la Commission européenne si elle venait à être effective. Cette proposition de directive allait dans le sens d'une meilleure protection des consommateurs envers des pratiques trompeuses. Il y a à l'heure actuelle des entreprises qui surfent sur la lutte contre le réchauffement climatique pour en tirer de plus grands bénéfices.

L'indignation semble présente tant dans les rangs de l'opposition que de la majorité. J'espère qu'à défaut d'une initiative européenne, la Belgique se montrera proactive et fera ce qu'il faut pour protéger ses consommateurs au niveau national.

Monsieur le Ministre,

D'abord, où en est cette proposition de directive ? Des négociations en trilogue sont-elles encore menées au moment où je pose oralement cette question ? Quel rôle joue la Belgique sur ce dossier ? Ensuite (et enfin), une initiative via un projet de loi pour lutter contre l'écoblanchiment est-il à l'ordre du jour en cas de retrait définitif du texte de la part de la Commission européenne ? Je vous remercie pour vos réponses.

09.02 Rob Beenders, ministre: Monsieur Prévot, s'agissant de votre première question, la proposition de directive sur les allégations environnementales, dite "Green Claims", vise à garantir que les allégations émises par les entreprises soient précises, vérifiables et compréhensibles afin que le consommateur puisse former un choix éclairé et jouer un rôle actif dans la transition écologique. La Belgique soutient pleinement cette initiative européenne, essentielle pour renforcer la transparence et la confiance dans les messages environnementaux.

À l'heure actuelle, les négociations en trilogue entre le Parlement européen, le Conseil et la Commission sont suspendues. Ce blocage résulte notamment du changement de position de certains États membres ainsi que d'une incertitude exprimée par la Commission quant à son soutien à la version actuelle du texte. Pour sa part, la Belgique a exprimé clairement son attachement à cette directive et à

la poursuite des négociations. Le suivi de ce dossier est assuré par mon collègue compétent en la matière: M. Crucke, ministre du Climat et de la Transition écologique. Pour toute question complémentaire relative à cette initiative, je vous invite à le contacter directement.

Ensuite, s'agissant de votre deuxième question, dans le cadre des matières relevant de ma compétence, je tiens à rappeler que l'écoblanchiment est déjà punissable, notamment à travers les règles relatives aux pratiques commerciales déloyales, telles qu'inscrites dans le Code de droit économique. Toute allégation environnementale fausse, trompeuse ou ne pouvant être dûment vérifiée peut ainsi faire l'objet d'un contrôle et, le cas échéant, de sanctions. Par ailleurs, la directive européenne 2024/825, dite "Empowerment", adoptée en 2024 et visant à accorder aux consommateurs les moyens d'agir en faveur de la transition verte grâce à une meilleure protection contre les pratiques déloyales et à une meilleure information, viendra consolider cet arsenal juridique en introduisant explicitement certaines formes d'écoblanchiment dans la liste noire des pratiques commerciales déloyales. Néanmoins, nous restons attentifs à l'évolution du dossier à l'échelle européenne. En cas d'échec définitif du processus, nous examinerons les pistes possibles en tenant compte du cadre juridique existant et des exigences du marché intérieur.

En parallèle, le SPF Économie a déjà pris plusieurs initiatives à ce sujet.

Des *guidelines* sur les allégations environnementales ont notamment été publiées, ainsi que plusieurs communications destinées à sensibiliser les consommateurs aux pratiques de greenwashing. Merci pour votre question.

09.03 Patrick Prévot (PS): Merci, monsieur le ministre, pour votre réponse très complète. Tout d'abord, je suis évidemment très content d'apprendre que votre position n'a pas changé d'un iota et que vous êtes favorable, tout comme votre collègue Jean-Luc Crucke, à la transposition de cette directive. J'entends néanmoins qu'elle est pour l'instant suspendue, notamment parce que certains États membres ont changé de position. Nul doute qu'il y aura encore eu, comme à l'accoutumée, un lobbying important auprès de certains États membres.

Pour le surplus, et c'était l'objet de ma deuxième question, au niveau d'une initiative supplémentaire, si malheureusement cette directive venait à tomber à l'eau, ne faudrait-il pas renforcer notre arsenal législatif? J'entends que vous êtes ouvert à la question. Effectivement, aujourd'hui, cela rentre dans le champ des pratiques commerciales déloyales transcrites dans le Code de droit économique, mais demain peut-être, si malheureusement cette initiative européenne venait à tomber à l'eau, il y aurait lieu, chez nous, de renforcer encore l'arsenal pour pouvoir s'attaquer spécifiquement à l'écoblanchiment.

*Het incident is gesloten.
L'incident est clos.*

10 Samengevoegde vragen van

- Alexia Bertrand aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "De bescherming van de Belgische consumenten en handel tegen platforms als Temu en SHEIN" (56006533C)

- Sophie Thémont aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "De Franse boete voor SHEIN" (56006801C)

10 Questions jointes de

- Alexia Bertrand à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "La protection des consommateurs et du marché belges contre les plateformes telles que Temu et SHEIN" (56006533C)

- Sophie Thémont à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "L'amende infligée en France à la marque SHEIN" (56006801C)

10.01 Sophie Thémont (PS): *Monsieur le ministre, la marque chinoise Shein est emblématique des dérives de la fast-fashion: sur le plan des conditions de travail, sur le plan de l'environnement, sur le plan de la concurrence déloyale... Shein incite à la surconsommation, ne respecte pas les normes européennes et utilise des produits dangereux. De surcroît, elle trompe le consommateur avec de fausses réductions et des informations trompeuses.*

En France, la marque vient d'écoper une amende de 40 millions infligée par la DGCCRF. L'enquête avait révélé des méthodes fallacieuses autour des réduction de prix et des allégations environnementales, induisant les consommateurs en erreur sur la réalité des promotions.

Mes questions sont les suivantes: En Belgique, l'Inspection économique mène-t-elle également des enquêtes sur les grandes marques emblématiques de la fast-fashion, dont Shein, et si oui quelles sont les constatations? Combien de contrôle, de PV d'infraction, de poursuites et de sanctions? Avez-vous pris connaissance de la sanction record infligée à Shein en France? La Belgique dispose-t-elle d'un cadre législatif équivalent à celui sur base duquel en France cette sanction a été infligée à Shein? Je vous remercie pour vos réponses.

10.02 Rob Beenders, ministre: Merci pour votre question, madame Thémont. Je vous présente mes excuses, nous avons préparé une réponse en néerlandais. J'espère que cela ne pose pas de problème.

Het is essentieel dat online marktplaatsen, in het bijzonder zeer grote platforms zoals Temu en Shein, de Europese consumentenwetgeving naleven. Dat is enerzijds noodzakelijk om consumenten te beschermen en anderzijds om eerlijke concurrentievoorwaarden te garanderen voor Belgische en Europese ondernemingen. Om die reden zijn er binnen het Europese netwerk voor samenwerking op het gebied van consumentenbescherming, het Consumer Protection Cooperation Network, oftewel CPC, gezamenlijke acties opgezet tegen Temu en Shein.

Dat netwerk bestaat uit de nationale consumentenbeschermingsautoriteiten van de verschillende EU-lidstaten en de Europese Commissie. De Belgische Economische Inspectie fungeert als *co-lead* in beide acties. Aangezien die ondernemingen reeds door het CPC-netwerk worden aangepakt, treedt de Economische Inspectie niet afzonderlijk op.

De boete die door het Franse DG CCRF werd opgelegd, heeft betrekking op een periode die voorafging aan het CPC-onderzoek. De Economische Inspectie verstrekt in de regel geen informatie over onderzoeken naar individuele ondernemingen. Zij beschikt wel over de mogelijkheid om administratieve geldboetes op te leggen. Er moet echter worden opgemerkt dat wanneer een onderneming de geldboete niet vrijwillig betaalt, die enkel kan worden ingevorderd voor zover de onderneming over activa beschikt op Belgisch grondgebied. Dat kan een probleem zijn bij ondernemingen zoals Shein, Temu en vele andere.

Maatregelen om Belgische consumenten beter te beschermen tegen niet-conforme of potentieel gevaarlijke producten behoren tot een gedeelde bevoegdheid met mijn collega, de minister van Economie. Binnen het controleprogramma van de marktoezichtautoriteit die verantwoordelijk is voor productveiligheid binnen de FOD Economie, zullen controles van online verkochte producten een vast onderdeel vormen en een steeds groter aandeel innemen. Op termijn is het de bedoeling een cel e-commerce op te richten die toezicht houdt op de veiligheid van online verkochte producten. Daarnaast is het van cruciaal belang om de samenwerking tussen de verschillende betrokken diensten – waaronder de douane, inspectiediensten en de marktoezichtautoriteiten van de FOD Economie – te versterken, zodat een samenhangend en doeltreffend antwoord kan worden geboden op die problematiek.

De FOD Economie werkt momenteel reeds intensief aan het versterken van de synergie tussen de verschillende betrokken overheidsactoren. Hierbij wordt bijzondere aandacht besteed aan het toegankelijk en toepasbaar maken van de bepalingen van de Digital Services Act voor de diverse controle-instanties. De FOD Economie zal de coördinatie op zich nemen van een reeks werkgroepen tussen marktoezichtautoriteiten, gericht op de implementatie van toezichtinstrumenten voor producten die online worden aangeboden.

Tot slot is het ook belangrijk om de burgers hierbij te betrekken.

Via informatiecampagnes moeten consumenten worden gewaarschuwd voor de risico's van het kopen van niet-conforme producten – met het oog op veiligheid, gezondheid of milieu – en moet verantwoord koopgedrag worden aangemoedigd.

10.03 Sophie Thémont (PS): Monsieur le ministre, je vous remercie pour cette réponse complète.

Des sociétés comme Shein ou Temu incitent à la surconsommation et ne respectent pas les normes européennes. Plusieurs mesures seront mises en place, notamment une cellule e-commerce, qui, si j'ai bien compris, va contrôler ces produits en ligne, ainsi que des groupes de travail coordonnés par le SPF Économie. C'est déjà une bonne chose. Et il y aura surtout des campagnes d'information vis-à-vis des citoyens et des consommateurs qui sont évidemment les premiers impactés par tout ce type de promotion et d'influence à l'achat de surconsommation sur les réseaux sociaux.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

11 Question de Anthony Dufrane à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "Les applications éducatives destinées aux enfants" (56006608C)

11 Vraag van Anthony Dufrane aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "Educatieve apps voor kinderen" (56006608C)

11.01 Anthony Dufrane (MR): *Monsieur le Ministre,*

Telenet vient de lancer une nouvelle offre mobile destinée aux enfants, baptisée « Telenet Mobile Junior ». Si cette offre se distingue par sa dimension éducative via l'application ChatLicense et par ses fonctions de contrôle parental, elle soulève néanmoins des interrogations légitimes.

En effet, il est pertinent de se questionner sur la lisibilité des offres mobiles destinées aux jeunes, la transparence des conditions tarifaires, ainsi que la protection des consommateurs mineurs et de leurs parents.

Dans un contexte de démultiplication des offres mobiles et numériques à bas prix, souvent promues via des arguments pédagogiques ou sécuritaires, les consommateurs peuvent avoir des difficultés à évaluer la qualité réelle du service, ou à comparer objectivement les options. Il est primordial que la protection du consommateur soit assurée afin d'éviter que ces arguments commerciaux ne soient utilisés à des fins fallacieuses sous prétexte d'une concurrence accrue.

Mes questions, Monsieur le Ministre, sont :

Quelles mesures le SPF Économie ou les services de contrôle compétents prévoient-ils pour garantir la transparence et la véracité des offres commerciales visant les mineurs ?

Des contrôles spécifiques sont-ils envisagés sur les promesses pédagogiques ou les fonctionnalités de protection mises en avant dans ces abonnements ?

Le gouvernement prévoit-il une campagne d'information ou un dispositif de labellisation pour aider les parents à faire un choix éclairé parmi les offres mobiles destinées à leurs enfants ?

Idem sur les applications à vocation éducative ?

11.02 Rob Beenders, ministre: Merci monsieur Dufrane pour votre question. L'Inspection économique veille à la véracité et à la transparence des offres commerciales en s'assurant de leur conformité au Code de droit économique. Elle intervient en sanctionnant les pratiques trompeuses et en menant des actions de sensibilisation à destination des entreprises et des consommateurs.

Les pratiques commerciales déloyales sont strictement interdites, conformément aux articles VI.93 et suivants du Code de droit économique. Pour évaluer si une pratique est déloyale, il convient de se placer du point de vue du consommateur moyen appartenant au groupe cible. Des éléments tels que l'âge peuvent par exemple influencer cette appréciation.

À ce jour, aucune campagne d'information sur ce sujet n'a été planifiée par le SPF Économie. Il n'est pas non plus prévu de développer la création de dispositifs de labellisation.

11.03 Anthony Dufrane (MR): Monsieur le ministre, merci pour votre réponse et le temps que vous avez pris pour l'analyse de ma question. Il est très important de rester vigilant. Merci également de vous positionner du côté des consommateurs et des enfants, qui sont un public cible de ces promotions et

de ces campagnes commerciales.

Het incident is gesloten.

L'incident est clos.

12 Vraag van Reccino Van Lommel aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "Stellantis" (56006645C)

12 Question de Reccino Van Lommel à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "Stellantis" (56006645C)

12.01 Reccino Van Lommel (VB): Mijnheer de minister, ook deze vraag gaat over Stellantis, maar dan over een ander probleem dan de airbags waarover we het daarstraks hadden. Dit keer gaat het over bepaalde dieselmotoren die werden gemonteerd tussen 2017 en 2023, waarbij er sprake zou zijn van abnormale slijtage. Eerder waren er ook al softwareproblemen die tot vermogensverlies leidden, wat dan weer resulteerde in olie lekkage via de uitlaat en dergelijke.

We stellen dus vast dat er structureel wel wat problemen zijn binnen de groep Stellantis. Als we spreken over veiligheidsrisico's, welke risico's lopen de inzittenden van die auto's dan? Vindt u dat de problemen adequaat worden aangepakt?

Ik heb gesproken over een stroom aan gebreken bij auto's van deze groep. Vindt u het noodzakelijk dat er bepaalde maatregelen worden genomen?

Kunnen consumenten die rekenen op die reparaties een beroep doen op eventuele compensaties?

Is er overleg geweest?

12.02 Minister Rob Beenders: Het antwoord ligt in de lijn van mijn antwoord van daarnet. Alle vragen inzake de veiligheidsaspecten behoren tot de bevoegdheid van mijn collega Crucke.

Ik bevestig opnieuw wat ik daarnet ook zei. Die tweede terugroepactie heeft niet echt de antwoorden gegeven die de getroffen bestuurders verwachtten. De communicatie die werd gevoerd, lijkt zeer laattijdig te zijn gevoerd, heeft heel wat onduidelijkheid gecreëerd bij de consumenten en vergt verdere actie.

Ik zal dan ook zeer snel met Stellantis aan tafel gaan zitten, want we hebben ook proactief absoluut geen informatie van het bedrijf ontvangen. Op dit moment hebben we geen andere informatie dan wat wij vernemen in de media. Uiteraard stellen ook wij ons dezelfde vragen en we zullen die officieel stellen aan Stellantis. Het is immers absoluut noodzakelijk dat er snel meer duidelijkheid komt voor de consument. Die zit vandaag in een situatie waarin hij niet weet of hij nog met die wagen kan rijden. Hij weet niet wanneer die wagen hersteld zal worden en vaak heeft hij die wagen ook nodig.

Het is gemakkelijk om een gebruiksverbod op te leggen, maar ook dat brengt heel wat gevolgen met zich mee. We weten vandaag ook niet of die maatregel de juiste is, net omdat we heel veel antwoorden niet hebben.

Het begint met vragen en antwoorden en dan verdere stappen zetten. Die antwoorden van Stellantis moeten er nu heel snel komen. Dat gesprek staat gepland en ik zal niet nalaten om alle andere betrokken administraties, kabinetten en ministers te betrekken bij dit dossier om zo snel mogelijk duidelijkheid te krijgen.

Dat belet Stellantis ondertussen natuurlijk niet om met al die opmerkingen aan de slag te gaan. Niet alleen wij stellen dat er veel onduidelijkheid bestaat, Stellantis zal de berichtgeving in de media ook wel lezen en weten dat wij ons die vragen stellen. Het staat hen vrij om sneller, duidelijker en adequater te reageren dan ze tot nog toe hebben gedaan. Het Parlement en deze commissie zorgen ervoor dat ik die oproep nog eens kan herhalen. U kunt rekenen op mijn inzet in dit dossier.

12.03 Reccino Van Lommel (VB): Mijnheer de minister, ik dank u voor uw antwoord, dat vrij

gelijklopend is met dat over de kwestie van de airbags. Ik had trouwens verwacht dat deze vragen samengevoegd zouden worden.

U zegt dat er ook hier sprake is van onduidelijkheid, mede veroorzaakt door de late communicatie. Het is goed dat ook dit verhaal wordt meegenomen in de gesprekken die nog zullen plaatsvinden, maar het is noodzakelijk dat Stellantis hier zijn verantwoordelijkheid neemt. Het heeft best wel wat marktaandeel in ons land, want er rijden meerdere merken onder de Stellantisvlag, dus het moet zijn verantwoordelijkheid nemen. Ik kijk vooral uit naar het resultaat van uw gesprekken met de vertegenwoordigers van Stellantis en zal daarop te gepasten tijde terugkomen.

Het incident is gesloten.

L'incident est clos.

De **voorzitter**: Vraag nr. 56006778C van mevrouw Thémont wordt op haar verzoek omgezet in een schriftelijke vraag.

13 **Question de Patrick Prévot à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "Les risques d'escroquerie sur les autoroutes françaises" (56006779C)**

13 **Vraag van Patrick Prévot aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "Het gevaar voor oplichting op de Franse snelwegen" (56006779C)**

13.01 **Patrick Prévot (PS):** *Monsieur le Ministre,*

Récemment, les médias rapportaient un risque d'escroquerie sur les autoroutes françaises qui avaient de quoi inquiéter tous les Belges en passe de circuler de l'autre côté de la frontière au cours de cet été.

L'escroquerie est connue sous le nom de « shimming », plus sophistiquée que le « skimming », autre type d'arnaque par voie bancaire.

Le « shimming » repose sur un petit appareil électronique placé à l'intérieur des fentes de lecteurs de cartes bancaires – quasiment indétectable, c'est bien là le problème – qui vient intercepter les données pour les transférer à des complices capables alors de vider les comptes à distance.

En Belgique, les stations-service apparaîtraient comme des cibles privilégiées. Si les premières alertes sont venues de la région parisienne puis à sa périphérie, à l'heure d'écrire ces lignes, il semblerait que des cas commenceraient à être évoqués en Belgique autour des grands axes routiers.

Monsieur le Ministre,

Pourrions-nous avoir votre retour sur le risque de « shimming » sur les autoroutes françaises ? Auriez-vous confirmation que des cas se soient présentés sur le sol belge ? Quelles informations disposez-vous sur ces escroqueries ?

Comment peut-on évaluer la coopération entre la Belgique et la France face à ce type d'arnaque suffisamment sophistiquée que pour être indétectables par des experts en cybersécurité ?

Comment les Belges peuvent-ils être protégés en tant que consommateurs afin que leurs vacances ne soient pas gâchées ?

Je vous remercie pour vos réponses.

13.02 **Rob Beenders**, ministre: *Monsieur Prévot, le shimming est une technique de fraude récente qui consiste à intercepter une transaction bancaire. Selon Febelfin, cette technique semble n'avoir été utilisée jusqu'à présent que par le biais de terminaux obsolètes détournés par des criminels. En Belgique, le nombre de terminaux obsolètes est limité par rapport à la France. Febelfin annonce qu'aucun cas de shimming n'est connu à ce jour en Belgique.*

Cependant, cette pratique ne peut être exclue dans des cas exceptionnels. Les banques suivent de près la situation, mais beaucoup de partenaires sont impliqués dans la chaîne de paiement suivie par les acquéreurs. Le système de cartes est également important afin de déterminer quelles mesures de

diminution des risques peuvent, le cas échéant, être prises.

Cette nouvelle pratique a également attiré l'attention du SPF Économie, qui a prévu de communiquer à ce sujet sur les médias sociaux de manière régulière dans les semaines à venir. Le SPF Économie mise sur la sensibilisation aux différentes formes de fraude, y compris celles qui ne relèvent pas de sa compétence comme le *shimming*, via des communiqués de presse, son site web et ses médias sociaux, notamment la page Facebook *Marnaque*. Cette page Facebook donne des conseils expliquant comment reconnaître les différentes formes de fraudes et que faire si l'on en est la victime. Elle prodigue également des conseils pour éviter de tomber dans le piège des arnaques, informe sur comment être vigilant et alerte et bien protéger son compte et payer sans contact afin que le consommateur n'ait pas besoin d'utiliser sa carte.

De plus, le SPF Économie mise également sur des campagnes de conscientisation, telles que la campagne *Stop Arnaques*, mettant l'accent entre autres sur la sensibilisation concernant le *shimming*.

Enfin, le SPF Économie recommande toujours de déposer plainte auprès de la police lorsque l'on est confronté à une tentative de *shimming*.

13.03 Patrick Prévot (PS): Merci monsieur le ministre. C'est évidemment une question d'actualité, puisque de nombreux Belges vont se retrouver sur les autoroutes françaises, notamment, dans les prochains jours et semaines.

J'ai entendu vos réponses. La vigilance doit bien sûr être de mise chez nous et partout ailleurs. Je vous remercie d'avoir répondu scrupuleusement à toutes les questions que je vous ai posées.

L'incident est clos.

Het incident is gesloten.

De **voorzitter**: Vraag nr. 56006789C van mevrouw Truyma wordt omgezet in een schriftelijke vraag.

14 Vraag van Dieter Keuten aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "De aanbevelingen van de CRB over ConsumerConnect" (56006802C)

14 Question de Dieter Keuten à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "Les recommandations du CCE concernant ConsumerConnect" (56006802C)

14.01 Dieter Keuten (VB): De bijzondere raadgevende commissie Verbruik publiceerde gisteren haar adviezen en aanbevelingen over het digitale platform ConsumerConnect. Gegevens die toelaten om een kosten-batenanalyse te maken, ontbreken vooralsnog. Zult u die gegevens in de toekomst ter beschikking stellen van de brc Verbruik en van onze commissie?

Kunnen consumenten die minder vertrouwd zijn met de digitale wereld, als specifieke doelgroep van ConsumerConnect worden beschouwd? Dat wordt immers in het rapport gesuggereerd.

Ondersteunt u de vraag van de brc Verbruik voor een ruimere draagwijdte van het platform en voor meer aandacht aan preventie en sensibilisering?

Hebben er al eerdere communicatiecampagnes plaatsgevonden? Indien ja, wat waren de resultaten? Kunt u bevestigen dat er momenteel een ruime communicatiecampagne on hold staat, omdat er kinderziektes zouden zijn opgedoken?

Welke kinderziektes werden er door uw diensten vastgesteld bij de lancering van het platform en binnen welke termijn zullen die kunnen worden opgelost?

Welke aanbevelingen om de toegankelijkheid en begrijpbaarheid te verbeteren, acht u realiseerbaar binnen een redelijke termijn?

ConsumerConnect geeft ten slotte info over welke stappen de consument moet ondernemen bij phishing, maar niet over wat de consument moet doen, als men het niet eens is met de beslissing van

een bank om de schade niet te vergoeden als gevolg van grove nalatigheid. Nochtans worden veel burgers hiermee geconfronteerd. Zult u dat op korte termijn bijsturen?

14.02 Minister **Rob Beenders**: Dank u wel voor uw vragen, die mijns inziens allemaal terecht zijn, maar er is wel een praktisch probleem. We hebben namelijk het advies pas gisterennamiddag ontvangen. De snelheid waarmee u het dossier behandelt, is absoluut schitterend. Ik vind ook dat uw vragen een antwoord verdienen. Toch zou ik willen voorstellen dat ik de antwoorden achteraf bezorg, want we hebben gewoon letterlijk de tijd niet gehad om het volledige dossier door te nemen, laat staan om alle antwoorden te formuleren.

We hebben echt ons uiterste best gedaan om een en ander tegen vandaag klaar te krijgen, maar dat is niet gelukt. Ik stel dan ook voor om op een later moment naar u terug te koppelen, als dat voor u goed is. Het gaat om een puur praktische overweging.

14.03 **Dieter Keuten** (VB): Dank u voor uw transparantie, mijnheer de minister. Het stelt me gerust dat we in dit geval met dezelfde snelheid toegang hebben tot dezelfde informatie. Soms zou men denken dat er hier en daar een binnenwegje is, maar in dit geval blijkt dat niet zo te zijn.

Ik ben blij dat u de kwestie ter harte neemt en kijk uit naar de antwoorden bij de eerstvolgende gelegenheid, in het bijzonder wat het laatste punt over phishing betreft. Ik denk dat dat het dringendste is.

Het incident is gesloten.

L'incident est clos.

De openbare commissievergadering wordt gesloten om 14.49 uur.

La réunion publique de commission est levée à 14 h 49.