

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

3 juni 2025

WETSONTWERP

houdende de
Algemene uitgavenbegroting
voor het begrotingsjaar 2025

Advies

over sectie 32– FOD Economie,
Kmo, Middenstand en Energie
(*partim*: Consumentenbescherming)

Verslag

namens de commissie
voor Economie,
Consumentenbescherming
en Digitalisering
uitgebracht door
de heer **Patrick Prévot**

Inhoud	Blz.
I. Inleidende uiteenzetting	3
II. Bespreking.....	3
A. Vragen en opmerkingen van de leden.....	3
B. Antwoorden van de minister	35
C. Replieken	59
III. Advies	61

Zie:

Doc 56 0854/ (2024/2025):
001: Wetsontwerp.
002: Erratum.
003 tot 007: Verslagen.

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

3 juin 2025

PROJET DE LOI

contenant
le Budget général des dépenses
pour l’année budgétaire 2025

Avis

sur la section 32 – SPF Économie,
PME, Classes moyennes et Énergie
(*partim*: Protection des consommateurs)

Rapport

fait au nom de la commission
de l’Économie,
de la Protection des consommateurs
et de la Digitalisation
par
M. **Patrick Prévot**

Sommaire	Pages
I. Exposé introductif.....	3
II. Discussion	3
A. Questions et observations des membres	3
B. Réponses du ministre	35
C. Répliques	59
III. Avis	61

Voir:

Doc 56 0854/ (2024/2025):
001: Projet de loi.
002: Erratum.
003 à 007: Rapports.

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

Voorzitter/Président: Roberto D'Amico

A. — Vaste leden / Titulaires:

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

B. — Plaatsvervangers / Suppléants:

Jeroen Bergers, Dorien Cuylaerts, Peter De Roover, Wouter Raskin
Kurt Moons, Lode Vereeck, Wouter Vermeersch
Georges-Louis Bouchez, Gilles Foret, Florence Reuter
Hugues Bayet, Ridouane Chahid, Christophe Lacroix
Kim De Witte, Raoul Hedebouw, Nadia Moscufo
Isabelle Hansez, Stéphane Lasseaux, Carmen Ramlot
Jeroen Soete, Alain Yzermans
Tine Gielis, Nathalie Muylle
Rajae Maouane, Dieter Vanbesien
Alexander De Croo, Kjell Vander Elst

N-VA	: Nieuw-Vlaamse Alliantie
VB	: Vlaams Belang
MR	: Mouvement Réformateur
PS	: Parti Socialiste
PVDA-PTB	: Partij van de Arbeid van België – Parti du Travail de Belgique
Les Engagés	: Les Engagés
Vooruit	: Vooruit
cd&v	: Christen-Democratisch en Vlaams
Ecolo-Groen	: Ecologistes Confédérés pour l'organisation de luttes originales – Groen
Open Vld	: Open Vlaamse liberalen en democraten
DéFI	: Démocrate Fédéraliste 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	Versio provisoire du Compte Rendu Intégral
CRABV	Beknopt Verslag	CRABV	Compte Rendu Analytique
CRIV	Integraal Verslag, met links het definitieve integraal verslag en rechts het vertaalde beknopt verslag van de toezpraken (met de bijlagen)	CRIV	Compte Rendu Intégral, avec, à gauche, le compte rendu intégral et, à droite, le compte rendu analytique traduit des interventions (avec les annexes)
PLEN	Plenum	PLEN	Séance plénière
COM	Commissievergadering	COM	Réunion de commission
MOT	Moties tot besluit van interpellaties (beigekleurig papier)	MOT	Motions déposées en conclusion d'interpellations (papier beige)

DAMES EN HEREN,

Uw commissie heeft sectie 32 – FOD Economie, Kmo, Middenstand en Energie (*partim*: Consumentenbescherming) van het ontwerp van algemene uitgavenbegroting voor het begrotingsjaar 2025 (DOC 56 0854/001), alsook de daaraan gerelateerde verantwoording en beleidsnota (DOC 56 0855/015 en 0856/034), besproken tijdens haar vergaderingen van 14 en 27 mei 2025.

I. — INLEIDENDE UITEENZETTING

Er wordt verwezen naar de tekst van de beleidsnota (DOC 56 0856/034).

II. — BESPREKING

A. Vragen en opmerkingen van de leden

Mevrouw Lieve Truymen (N-VA) meent dat de beleidsnota blijk geeft van de wil van de minister om zich te richten op gebieden waar consumenten momenteel nog tekort worden gedaan.

Het lid drukt haar tevredenheid uit met diverse voorgenomen beleidsmaatregelen, waaronder het aanpakken van de problematiek van de dringende hersteldiensten. Ze verwijst ter zake naar de bevindingen van het VTM-programma *Ze Zeggen Dat*, waarin twijfelachtige praktijken aan het licht kwamen, zoals het aanrekenen van buitensporige tarieven en het bewust vergroten van schade om aanvullende herstellingen te kunnen uitvoeren. *Mevrouw Truymen* heeft ook weet van een geval waarbij een handelaar op slinkse wijze een klant een nieuw product deed aankopen, terwijl het oude wel degelijk herstelbaar bleek. Het is dus een goede zaak dat hiernaar onderzoek wordt verricht en maatregelen in het vooruitzicht worden gesteld.

Naast deze maatregelen blijft het belangrijk om consumenten toegang tot contant geld te garanderen en de digitale kloof verder te verkleinen. Hoewel een betere consumentenbescherming een nobel doel is, moet worden vermeden dat een te verregaande regulering negatieve gevolgen heeft. Consumenten moeten de ruimte behouden om zelf afwegingen te maken, zonder dat de overheid hen overal in begeleidt. Wanneer de regulering te ver doorschiet, kunnen de kosten uiteindelijk op de consument worden afgewenteld. Ondernemingen nemen soms al zelf initiatieven, zoals het blokkeren van rekeningen. Verschillende banken bieden vandaag de dag een 24/7-service aan waarmee fraude kan worden

MESDAMES, MESSIEURS,

Votre commission a examiné la section 32 – SPF Économie, PME, Classes moyennes et Énergie (*partim*: Protection des consommateurs) du projet de budget général des dépenses pour l'année budgétaire 2025 (DOC 56 0854/001), ainsi que la justification et la note de politique générale y afférentes (DOC 56 0855/015 et 0856/034), au cours de ses réunions des 14 et 27 mai 2025.

I. — EXPOSÉ INTRODUCTIF

Il est renvoyé au texte de la note de politique générale (DOC 56 0856/034).

II. — DISCUSSION

A. Questions et observations des membres

Mme Lieve Truymen (N-VA) estime que la note de politique générale témoigne de la volonté du ministre de se concentrer sur les domaines dans lesquels les consommateurs sont actuellement lésés.

Elle salue diverses mesures politiques envisagées, notamment en ce qui concerne la problématique des services de dépannage d'urgence. Elle renvoie à cet égard aux constats exposés dans l'émission *Ze Zeggen Dat* de la chaîne VTM, qui a mis en lumière des pratiques douteuses, par exemple l'application de tarifs excessifs et l'aggravation délibérée des dommages afin de pouvoir effectuer des réparations supplémentaires. *Mme Truymen* a également connaissance d'un cas où un commerçant a incité un client à acheter un nouveau produit de manière détournée, alors que l'ancien pouvait être réparé. L'intervenante se félicite donc de l'intention d'étudier cette question et se réjouit que des mesures soient envisagées.

En outre, il demeure important de garantir l'accès des consommateurs à l'argent liquide et de réduire davantage la fracture numérique. S'il est vrai que l'objectif de l'amélioration de la protection des consommateurs est louable, il convient d'éviter qu'une réglementation trop restrictive ait des conséquences négatives. Les consommateurs doivent conserver la liberté de faire leurs propres choix, sans que les pouvoirs publics les suivent partout. Lorsque la réglementation va trop loin, les coûts peuvent être répercutés sur le consommateur. Il arrive déjà que les entreprises prennent des initiatives, par exemple en bloquant certains comptes. Plusieurs banques proposent aujourd'hui un service accessible

gemeld. De vraag rijst dan ook of hier daadwerkelijk een extra overheidsingrijpen nodig is. Verschillende actiepunten in de beleidsnota zullen daarom ook eerst worden onderzocht of geanalyseerd, alvorens over te gaan tot het nemen van wettelijke initiatieven. Dit is een correcte aanpak: beslissingen moeten worden genomen op basis van objectieve bevindingen en enkel echte problemen dienen aangepakt.

Daarnaast moet rekening worden gehouden met de hoge regeldruk in België, die administratieve lasten voor ondernemingen met zich meebrengt en soms verwarrend is voor consumenten. Het is dan ook positief dat wordt ingezet op het informeren van consumenten. Vaak is het effectiever om consumenten bewust te maken van hun rechten en van bestaande oplossingen dan om telkens nieuwe regels op te leggen. In dit verband speelt het platform ConsumerConnect een belangrijke rol. Dit platform functioneert voorlopig vooral als een doorgeefluik voor klachten, maar de geplande optimalisatie wordt verwelkomd. Een uniek contactpunt voor consumenten kan immers zeer nuttig zijn. Bestaat er een stappenplan voor de verdere verbeteringen en hoe zal het platform er in de toekomst uitzien?

Tot slot onderstreept het lid de cruciale rol van de Economische Inspectie. Deze dienst informeert consumenten en ondernemingen, monitort actuele problemen, stelt richtsnoeren op en waarschuwt voor misbruiken en valkuilen. Ze beschikt over de mogelijkheid om administratieve boetes op te leggen, maar hanteert in sommige gevallen een waarschuwing, zodat bonafide ondernemingen niet onnodig worden bestraft. Gezien het brede takenpakket blijft de vraag of de Economische Inspectie over voldoende middelen en personeel beschikt om haar opdrachten effectief te blijven uitvoeren.

Vervolgens gaat mevrouw Truyma over tot het stellen van vier mondelinge vragen.

De eerste vraag (56003695C) heeft als titel “De Consumentenrechtbank”:

Hoe ziet de minister de werking van zo’n consumentenrechtbank? Kan hij bevestigen dat het geen nieuwe, fysieke rechtbank zal zijn? Kan hij bevestigen dat hij dit project ziet in het licht van “het vereenvoudigen van procedureregels voor buitengerechtelijke geschillenbeslechting en de invoering van een verkorte gerechtelijke procedure voor consumentengeschillen”, zoals het regeerakkoord vermeldt? Hoe ziet hij dit nieuwe initiatief binnen de bestaande mogelijkheden, zoals een groepsvordering of het simpelweg voldoende informeren van

24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 pour le signalement des fraudes. La question se pose donc de savoir si une intervention supplémentaire de la part des pouvoirs publics est vraiment nécessaire. Plusieurs points d’action prévus par la note de politique générale seront donc d’abord examinés ou analysés avant la prise d’initiatives législatives. Cette stratégie est judicieuse: les décisions doivent être prises sur la base de constatations objectives et seuls les problèmes réels doivent être traités.

Il convient également de tenir compte du fait que la charge réglementaire est élevée en Belgique, ainsi que du fait qu’elle entraîne des charges administratives pour les entreprises et qu’elle est parfois source de confusion pour les consommateurs. Il est donc positif que l’accent soit mis sur l’information des consommateurs. Il est souvent plus efficace de sensibiliser les consommateurs à leurs droits et aux solutions existantes que d’imposer sans cesse de nouvelles règles. La plateforme ConsumerConnect joue un rôle important à cet égard. Actuellement, cette plateforme sert principalement de relais pour les plaintes, mais l’optimisation prévue est la bienvenue. En effet, l’existence d’un point de contact unique pour les consommateurs peut s’avérer très utile. Un plan échelonné a-t-il été prévu pour les améliorations à venir et comment cette plateforme se présentera-t-elle à l’avenir?

Enfin, l’intervenante souligne le rôle crucial de l’Inspection économique. Ce service informe les consommateurs et les entreprises, surveille les problèmes réels, élabore des lignes directrices et met en garde contre les abus et les pièges. Il peut infliger des sanctions administratives, mais se contente parfois d’un avertissement afin de ne pas pénaliser inutilement les entreprises de bonne foi. Compte tenu de l’étendue de ses missions, la question se pose de savoir si l’Inspection économique dispose de ressources suffisantes et d’assez de personnel pour continuer à remplir efficacement ses missions.

Mme Truyma pose ensuite quatre questions orales.

Sa première question (56003695C) est intitulée “Tribunal des consommateurs”:

Comment le ministre envisage-t-il le fonctionnement de ce tribunal? Peut-il confirmer qu’il ne s’agira pas d’un nouveau tribunal physique? Peut-il confirmer qu’il envisage ce projet dans le cadre de la mise en œuvre de l’intention exprimée dans l’accord de gouvernement “de simplifier les règles de procédure pour la résolution extrajudiciaire des litiges et, d’autre part, d’introduire une procédure judiciaire raccourcie pour les litiges liés à la consommation”? Comment envisage-t-il cette nouvelle initiative dans le cadre des possibilités existantes, par

consumenten? Wat is de timing en verdere uitwerking voor dit project van consumentenrechtbanken (met wie zal de minister overleg plegen en wanneer plant hij dit naar de Ministerraad te brengen)?

De tweede vraag (56004848C) heeft als titel “Het aanrekenen van spookproducten aan de klant door Delhaize”:

Supermarkt Delhaize heeft kennelijk een probleem met de software van hun kassasysteem. Sinds september 2024 worden er onterecht producten aangerekend aan de consument. Het probleem uit zich wanneer de traditionele streepjescode en zijn opvolger, de datamatrix, te kort bij elkaar geprint staan. Delhaize zelf heeft weet van één gedupeerde klant per week, dit wil zeggen: één klacht per week.

De minister gaf opdracht aan de Economische Inspectie om de omvang van de foutmeldingen te analyseren. Maar gezien dit al ruim een half jaar aansleept en het onduidelijk is hoeveel klanten van Delhaize getroffen zijn en over hoeveel geld dit gaat, is een kordate aanpak nodig. Heeft de minister effectief de opdracht gegeven aan de Economische Inspectie om de omvang van het probleem in te schatten? Zo ja, wanneer verwacht hij hier resultaten? Welke maatregelen zouden de consument eventueel kunnen beschermen in dergelijke problematiek? Wordt er een actieplan ontwikkeld om andere winkels te informeren hoe ze best hun software aanpassen naar de toekomstige datamatrix, zodat dit probleem in de overgangsfase met twee codes zich niet opnieuw stelt?

De derde vraag (56004853C) heeft als titel “De bescherming van de consument tegen de Amerikaanse importtarieven”:

De internationale markt is onzeker. Onze economie staat voor grote uitdagingen door de aangekondigde Amerikaanse importtarieven. Bedrijven houden de vinger aan de pols en volgen deze evolutie nauw op. Prijzen zijn onzeker en bijkomende onkosten zullen doorgerekend worden aan de eindklant want de rekening moet betaald worden. Het is vandaag van primordiaal belang om de burger, onze consument te beschermen. Gezinnen hebben nood aan zekerheid.

Welke maatregelen gaat de minister in overleg met zijn collega's nemen om de consument maximaal te beschermen zodat de prijzen de pan niet uit swingen? Op welke manier wordt deze handelsoorlog gemonitord en opgevolgd in het belang van de consument?

exemple du recours collectif ou de la simple information des consommateurs? Quel est le calendrier prévu? Et comment ce projet de tribunaux des consommateurs sera-t-il mis en œuvre (Avec qui le ministre va-t-il se concerter et quand le ministre prévoit-il de le présenter au Conseil des ministres)?

Sa deuxième question (56004848C) est intitulée “Facturation de produits fantômes aux clients par Delhaize”:

Le logiciel des caisses des supermarchés Delhaize pose manifestement un problème. Depuis septembre 2024, des produits sont facturés à tort aux consommateurs. Ce problème se pose lorsque le code-barres traditionnel et son successeur, le datamatrix, sont imprimés trop près l'un de l'autre. Delhaize a connaissance d'un client lésé par semaine, ce qui représente une plainte par semaine.

Le ministre a chargé l'Inspection économique d'analyser l'ampleur des erreurs signalées. Cependant, étant donné que ce problème est en cours de traitement depuis plus de six mois et qu'il est difficile de déterminer le nombre de clients Delhaize concernés et le montant en jeu, une solution ferme s'impose. Le ministre a-t-il effectivement chargé l'Inspection économique d'évaluer l'ampleur de ce problème? Si oui, quand prévoit-il des résultats? Quelles seraient les mesures qui permettraient éventuellement de protéger les consommateurs en pareil cas? Un plan d'action est-il en cours d'élaboration pour informer d'autres magasins sur la meilleure manière d'adapter leurs logiciels au futur code datamatrix, afin que ce problème ne se pose plus au cours de la phase de transition avec les deux codes précités?

La troisième question de l'intervenante (56004853C) est intitulée “La protection des consommateurs contre les droits de douane américains”:

Le marché international est incertain. Notre économie est confrontée à des défis majeurs depuis l'annonce des droits de douane imposés par les États-Unis. Les entreprises restent vigilantes et suivent attentivement cette évolution. Les prix sont incertains et les frais complémentaires seront répercutés sur le consommateur final, car quelqu'un devra bien payer ces droits de douane. Il est aujourd'hui primordial de protéger les citoyens, c'est-à-dire les consommateurs. Les ménages ont besoin de sécurité.

Quelles mesures le ministre va-t-il prendre, en concertation avec ses collègues, pour protéger les consommateurs au maximum afin que les prix ne s'envolent pas? Comment cette guerre commerciale est-elle surveillée et suivie dans l'intérêt des consommateurs? Le ministre

Voorziet de minister in maatregelen indien noodzakelijke levensmiddelen, zoals voeding en medicatie, onder druk komen te staan?

De vierde vraag (56004856C) heeft als titel “Het nog steeds niet correct implementeren van Easy Switch als standaardprocedure”:

De overstap naar een andere, voordeligere telecomoperator brengt heel wat administratieve rompslomp met zich mee. De overgang van de verschillende diensten uit een pakket verloopt niet altijd simultaan, er is kans op onderbreking van de diensten en vrees voor dubbele facturatie. Om deze reden werd in 2017 Easy Switch ingevoerd.

Easy Switch verplicht de nieuwe operator om de overstap volledig te regelen via een digitaal platform, inclusief het opzeggen van het oude contract bij de vorige aanbieder. Dit is de standaardprocedure, tenzij de klant uitdrukkelijk aangeeft hiervan te willen afwijken.

Helaas stelt men vast dat er bij de Ombudsdienst voor Telecommunicatie nog zeer veel klachten binnenkomen over de correcte implementatie van Easy Switch. Een vlotte overstap en een accurate werking van Easy Switch is een goede zaak voor de consument: zij ondervinden minder hinder en minder financiële last. Maar het is ook positief voor de telecomoperator: er komen minder klachten binnen waardoor er minder opvolging nodig is. Bovendien is dit gunstig voor hun imago.

Hoe komt het dat Easy Switch nog steeds niet standaard gebruikt wordt bij de overgang naar een andere telecomoperator? Is er een gebruiksvriendelijk en efficiënt digitaal platform om Easy Switch te gebruiken? Hoe transparant is de informatie die de oude en nieuwe operatoren kunnen raadplegen van een klant die overstapt en wordt er in een verplichte terugkoppeling of ontvangstbevestiging voorzien? Welke middelen stelt de minister ter beschikking om de consument beter te informeren over het bestaan van Easy Switch zodat deze ook vertrouwd raakt met deze standaardprocedure?

De heer Reccino Van Lommel (VB) stelt vast dat deze beleidsnota deels de eerdere beleidsverklaring (DOC 56 0767/033) herhaalt, waarbij een en ander nog wordt uitgediept. Zoals aangehaald door de minister, moet de consumentenbescherming gericht zijn op de consument, maar niet tegen de bedrijven.

prévoit-il de prendre des mesures si certains produits de première nécessité, par exemple des denrées alimentaires et des médicaments, viennent à manquer?

La quatrième question de l'intervenante (56004856C) est intitulée “La mise en œuvre toujours incorrecte d'Easy Switch comme procédure standard”:

Le passage à un autre opérateur de télécommunications moins cher s'accompagne de beaucoup de démarches administratives. La transition entre les différents services d'un forfait n'a pas toujours lieu simultanément, ce qui peut entraîner une interruption des services et présenter un risque de double facturation. C'est pourquoi Easy Switch a été créé en 2017.

Le système Easy Switch oblige le nouvel opérateur à organiser entièrement le transfert sur une plateforme numérique, y compris la résiliation de l'ancien contrat auprès de l'ancien opérateur. Il s'agit de la procédure standard, sauf si le client indique expressément qu'il souhaite y déroger.

Malheureusement, le Service de médiation pour les télécommunications reçoit encore de nombreuses plaintes concernant la mise en œuvre correcte d'Easy Switch. Le transfert rapide et le fonctionnement précis d'Easy Switch sont avantageux pour le consommateur, car il subit alors moins de désagréments et il a alors moins de frais. Mais il serait également positif pour les opérateurs de télécommunications, qui recevraient alors moins de plaintes, ce qui réduirait le suivi nécessaire. De plus, il serait bon pour leur image.

Pourquoi le système Easy Switch n'est-il pas encore utilisé par défaut lors du passage à un autre opérateur de télécommunications? Existe-t-il une plateforme numérique conviviale et efficace pour utiliser Easy Switch? Dans quelle mesure les informations que peuvent consulter les anciens opérateurs et les nouveaux opérateurs au sujet des clients qui changent d'opérateur sont-elles transparentes? Une obligation de retour d'informations ou un accusé de réception obligatoire sont-ils prévus? Quels moyens le ministre met-il à disposition pour mieux informer les consommateurs de l'existence d'Easy Switch afin qu'ils se familiarisent avec cette procédure standard?

M. Reccino Van Lommel (VB) constate que la note de politique générale à l'examen reprend en partie l'exposé d'orientation politique antérieur (DOC 56 0767/033), en approfondissant certains de ses éléments. Comme l'a souligné le ministre, la protection des consommateurs doit être centrée sur ces derniers, mais sans être dirigée contre les entreprises.

Een beleidsnota focust zich op hetgeen de minister zou willen realiseren in het komende jaar. Het lid vraagt zich of dit allemaal mogelijk is. Wat is het tijdspad voor de diverse zaken die beschreven staan in deze beleidsnota? Welke zaken plant de minister in het eerste jaar te realiseren; welke zaken bestrijken meerdere jaren?

Het lid merkt op dat er heel wat omzettingen van Europese richtlijnen op de agenda staan. Het lid is hierbij bezorgd over de eventuele *goldplating* die de minister beoogt, terwijl de minister van Economie heeft aangegeven dat te willen vermijden.

Verder is er in de beleidsnota een luik over de groene transitie, waarbij het de bedoeling zou zijn om consumenten te beschermen tegen oneerlijke praktijken. Het lid waarschuwt hierbij dat een transitie geld kost voor de consument, en dat de consument daar ook tegen beschermd moet worden.

Sinds de vorige legislatuur is de mogelijkheid om met contant geld te betalen gegarandeerd in het Wetboek van economisch recht, nadat eerder ook al de digitale of elektronische betalingen verankerd werden. Er zijn heel wat uitzonderingen voorzien op die algemene regel om contante betalingen te aanvaarden. Bovendien zijn de controles hierop ondermaats. De vorige minister van Economie heeft toegegeven dat er weinig controles waren en dat er ook heel weinig processen-verbaal zijn opgesteld. Er moeten immers twee vaststellingen worden gedaan door controleurs alvorens dat men effectief een tot sanctionering over kan gaan. Is de minister het ermee eens dat die wetgeving moet worden aangescherpt, en dat de sanctioneringsmogelijkheden verder moeten worden uitgebreid?

In dat verband pleit het lid ervoor om het plafond voor contante betalingen te indexeren. In een aantal lidstaten is dat plafond verhoogd, waarbij er een maximum geldt van 10.000 euro. Een aantal jaren geleden is het Belgische maximumbedrag ingesteld op 3000 euro en dat is in de loop der jaren niet geïndexeerd. Het lid verduidelijkt dat het niet de bedoeling kan zijn dat contant geld gebruikt wordt om te frauderen, maar dat we met de tijd moeten meegaan en dienvolgens indexeren. Is de minister hiertoe bereid?

Men kan alleen maar in winkels contant betalen als er ook voldoende geldautomaten aanwezig zijn. De minister geeft aan dat het protocol over de toegang tot geldautomaten zal worden geëvalueerd, zowel wat betreft de spreiding als de functionaliteiten. Die geldautomaten zijn vaak slecht bereikbaar, waardoor men vaak grotere sommen zal afhalen. Dat komt de veiligheid niet ten goede. Is het volgens de minister een optie om de resterende

Une note de politique générale expose ce que le ministre souhaite réaliser au cours de l'année à venir. Le membre se demande si tout cela est réalisable. Quel est le calendrier des différentes mesures décrites dans la note? Quelles sont celles que le ministre prévoit de mettre en œuvre dès la première année, et lesquelles s'inscrivent dans un horizon pluriannuel?

Le membre note que de nombreuses transpositions de directives européennes figurent à l'ordre du jour. Il s'inquiète du risque de surréglementation que pourrait viser le ministre, alors que le ministre de l'Économie a justement indiqué vouloir éviter le *goldplating*.

Par ailleurs, la note de politique générale comporte une section sur la transition verte, dont l'objectif serait de protéger les consommateurs contre les pratiques déloyales. Le membre avertit que cette transition a un coût pour le consommateur, qui doit aussi faire l'objet d'une protection à cet égard.

Depuis la précédente législature, le paiement en espèces est garanti dans le Code de droit économique, après que les paiements numériques ou électroniques y ont également été consacrés. Cette obligation d'acceptation de l'argent liquide fait cependant l'objet de nombreuses exceptions. En outre, les contrôles en la matière sont insuffisants. L'ancien ministre de l'Économie avait reconnu que peu de contrôles étaient effectués et que très peu de procès-verbaux avaient été dressés. En effet, deux constats doivent être faits par les inspecteurs avant qu'une sanction puisse être appliquée. Le ministre estime-t-il qu'il faut renforcer cette législation et élargir les possibilités de sanction?

Dans ce contexte, le membre plaide pour une indexation du plafond applicable aux paiements en espèces. Plusieurs États membres ont relevé ce plafond, jusqu'à un maximum de 10.000 euros. Il y a quelques années, le montant maximum a été fixé à 3000 euros en Belgique, et il n'a plus été indexé depuis lors. Le membre précise qu'il ne s'agit évidemment pas de favoriser la fraude via les paiements en espèces, mais de tenir compte de l'évolution des temps. Le ministre est-il prêt à envisager cette indexation?

Les paiements en espèces dans les commerces ne sont possibles que si suffisamment de distributeurs automatiques sont disponibles. Le ministre indique que le protocole relatif à l'accès aux distributeurs fera l'objet d'une évaluation, tant en ce qui concerne leur répartition géographique que leurs fonctionnalités. Ces distributeurs sont souvent mal accessibles, ce qui pousse les consommateurs à retirer des montants plus importants,

geldautomaten te plaatsen op openbare pleinen, met voldoende sociale controle en parkeergelegenheid? Is de minister van oordeel dat er voldoende inspraak wordt gegeven aan de lokale besturen, die het best geplaatst zijn om te oordelen of een bepaalde locatie geschikt is? Het lid begrijpt van diverse steden en gemeenten dat ze daarin onvoldoende gehoord worden.

Voorts vraagt Unizo dat er meer geldautomaten komen waar ook kleinere coupures dan 20 of 50 euro zijn af te halen, alsook waar handelaars hun contant geld veilig en eenvoudig kunnen storten. Liggen er plannen op tafel om hieraan tegemoet te komen?

Daarnaast heeft de federale overheid ook verplichtingen opgenomen met betrekking tot biljettenverdelers in het beheerscontract met Bpost, met name om deze te behouden in alle gemeenten waar de dienst momenteel niet wordt aangeboden – op voorwaarde dat het lokaal bestuur er zelf om verzoekt. Kan de minister toelichten in welke mate dergelijke verzoeken zijn ingediend?

Verder is het opzeggen of het weigeren van rekeningen al vaak aan bod gekomen. De basisbankdienst voor consumenten en ondernemingen komt tegemoet aan de situatie waarbij men de toegang werd geweigerd tot bancaire diensten. Tot op vandaag is er echter nog geen motivatieplicht bij de opzegging van een rekening. Het lid vindt het niet fair dat de consument niet het recht heeft om te weten waarom een dienstverlening wordt opgezegd. Het moet toch mogelijk kunnen zijn om de consument op de hoogte te brengen – zonder de aanmeldingsplicht in het licht van de antiwitwaswetgeving te schenden. Kan hier op een of andere manier aan worden tegemoetgekomen?

Wat betreft de wettelijke garantietermijn, zal op Europees niveau worden onderzocht of een uitbreiding mogelijk is van twee naar drie jaar. Uiteindelijk is een garantie ook een soort risico dat een producent incalculeert. Wat zou de impact hiervan zijn op de prijs?

Wat betreft de bouwsector, stelt het lid vast dat er extra beschermingsmaatregelen zouden komen. Het lid hoopt dat hier eindelijk werk wordt van gemaakt.

Er is ook al jaren sprake van een uniek contactpunt waar consumenten met alle mogelijke bouwgeschillen terecht zouden kunnen. De plannen voor die specifieke ombudsdienst worden jaar na jaar op de lange baan geschoven. Wat is het voorzien tijdsplan? Het lid benadrukt

au détriment de la sécurité. Le ministre estime-t-il qu'il serait opportun d'installer les distributeurs restants sur des places publiques, où la présence sociale est suffisante et un stationnement possible? Pense-t-il que les pouvoirs locaux sont suffisamment consultés, eux qui sont les mieux placés pour juger de la pertinence d'un emplacement? Selon le membre, plusieurs villes et communes ont le sentiment de ne pas être suffisamment entendues.

Unizo demande également que davantage de distributeurs permettent le retrait de petites coupures, inférieures à 20 ou 50 euros, et que les commerçants puissent y déposer leur argent liquide en toute sécurité et simplicité. Des mesures sont-elles à l'étude pour répondre à cette demande?

Par ailleurs, l'autorité fédérale a inscrit dans le contrat de gestion avec Bpost certaines obligations relatives aux distributeurs de billets, notamment le maintien de ceux-ci dans toutes les communes où le service n'est actuellement pas disponible – pour autant que les autorités locales en fassent la demande. Le ministre peut-il indiquer dans quelle mesure de telles demandes ont été introduites?

La fermeture ou le refus d'un compte bancaire est un sujet récurrent. Le service bancaire de base pour les consommateurs et les entreprises vise à répondre à la situation de personnes se voyant refuser l'accès aux services bancaires. À ce jour, il n'existe toutefois aucune obligation de motivation en cas de clôture d'un compte. Le membre estime qu'il n'est pas équitable que le consommateur n'ait pas le droit de savoir pourquoi une prestation est interrompue. Il devrait être possible de l'en informer, sans pour autant violer les obligations de déclaration prévues par la législation antiblanchiment. Une solution peut-elle être envisagée à cet égard?

Concernant le délai de garantie légale, il sera examiné au niveau européen si un allongement de deux à trois ans est envisageable. Après tout, une garantie représente un risque que le fabricant prend en compte dans le calcul du prix de vente. Quel serait l'impact de cette mesure sur les prix?

Dans le secteur de la construction, des mesures de protection supplémentaires sont annoncées. Le membre espère qu'elles verront enfin le jour.

Depuis des années, il est question d'un guichet unique pour les consommateurs confrontés à un litige en matière de construction. Les projets visant à créer ce service de médiation spécifique sont reportés d'année en année. Quel est le calendrier prévu? Le membre

het belang van zo'n specifieke ombudsdienst, aangezien heel wat rechtsbijstandsverzekeringen bouwgeschillen niet dekken.

Ondertussen moeten de consumenten met bouwproblemen terecht op ConsumerConnect. Dat platform bundelt de bestaande ombudsdiensten en dient als centraal meldpunt voor consumentenklachten. Dat platform lost het probleem niet op, maar fungeert eerder als een soort doorgeefluik. Welke maatregelen gaat de minister nemen om van Consumer Connect een performant platform te maken?

Daarnaast is de broodnodige hervorming van de wet-Breyne al verschillende keren aangekondigd. De minister geeft daarbij aan een werkgroep te zullen oprichten om een wettelijke beschermingsregeling uit te werken voor casco- en grote renovatieprojecten. Nochtans hebben zijn voorgangers de voorbije jaren verkondigd dat er al verschillende consultatierondes zijn gebeurd. Is dat werk dan toch niet uitgevoerd? Wanneer mag men een resultaat verwachten?

Bij de huidige wet-Breyne is het de bedoeling dat er gewerkt wordt met bankgaranties en dat er tussentijds gefactureerd kan worden, of dat, in het andere geval, alles pas aan het einde van de werf wordt afgerekend. Zal dit principe volledig worden doorgetrokken? Hoe wenst de minister concreet die wet-Breyne uit te breiden en aan te passen?

De wet-Breyne is op dit moment opgenomen in het Burgerlijk Wetboek. Het lid meent dat dit eerder thuis hoort in het Wetboek economisch recht. Wat is de visie van de minister hierover?

Op 15 februari 2023 startte de Europese Commissie een inbreukprocedure tegen België wegens discriminatie in de wet-Breyne. Buitenlandse aannemers en vastgoedontwikkelaars zouden benadeeld worden door de ongelijke garantieregeling tussen erkende en niet-erkende aannemers. Kan de minister dat verder toelichten? Wat zijn de concrete gevolgen van de inbreukprocedure? Welke hervormingen liggen daarbij op tafel? Wat is het voorziene tijdsplan?

Zoals aangehaald tijdens de bespreking van de beleidsverklaring (DOC 56 0767/046), kan een opschortende voorwaarde worden misbruikt om van een vastgoed aankoop af te zien. Het verplicht maken van die voorwaarde zou de consument beschermen, maar kan ook zorgen voor misbruiken. Hoe kunnen die misbruiken worden vermeden? In dat verband werden ook vragen gesteld bij het verschil tussen een aankoopbelofte en een compromis.

souligne l'importance d'un tel service spécialisé, car de nombreuses assurances protection juridique n'interviennent pas en cas de litige en matière de construction.

Actuellement, les consommateurs confrontés à des problèmes dans ce domaine doivent s'adresser à la plateforme ConsumerConnect, qui centralise les services de médiation existants et sert de point de contact central pour les plaintes des consommateurs. Il ne s'agit cependant que d'un guichet d'orientation, qui ne résout pas les problèmes. Quelles mesures le ministre prendra-t-il pour faire de ConsumerConnect une plateforme véritablement performante?

Par ailleurs, la réforme indispensable de la loi Breyne a été annoncée à plusieurs reprises. Le ministre indique à ce sujet qu'un groupe de travail sera mis en place pour élaborer un système de protection juridique applicable aux projets de gros-œuvre ou de rénovation majeure. Or, ses prédécesseurs avaient déclaré ces dernières années que plusieurs cycles de consultation avaient déjà eu lieu. Ce travail n'aurait-il donc pas été effectué? Quand peut-on en attendre un résultat?

La loi Breyne impose actuellement des garanties bancaires et prévoit que le paiement s'effectue au moyen de facturations intermédiaires, ou, à défaut, qu'il soit effectué en une seule fois à la fin du chantier. Ce principe sera-t-il maintenu dans son intégralité? Comment le ministre entend-il concrètement modifier et élargir la loi Breyne?

La loi Breyne est aujourd'hui intégrée dans le Code civil. Le membre estime qu'elle aurait davantage sa place dans le Code de droit économique. Quelle est la position du ministre à ce sujet?

Le 15 février 2023, la Commission européenne a ouvert une procédure d'infraction contre la Belgique au motif que la loi Breyne serait discriminatoire. Les entrepreneurs et promoteurs immobiliers étrangers seraient désavantagés en raison de la différence de régime de garantie entre les entrepreneurs agréés et non agréés. Le ministre peut-il en dire davantage à ce sujet? Quelles sont les conséquences concrètes de cette procédure d'infraction? Quelles réformes sont envisagées dans ce cadre? Quel est le calendrier prévu?

Comme évoqué lors de la discussion de l'exposé d'orientation politique (DOC 56 0767/046), la condition suspensive peut être utilisée à mauvais escient pour renoncer à un achat immobilier. La rendre obligatoire permettrait de protéger le consommateur, mais pourrait également ouvrir la porte à des abus. Comment éviter de tels abus? Des questions ont également été soulevées concernant la distinction entre une promesse d'achat et

Het lijkt beter om naar één soort overeenkomst te gaan. Hoe kijkt de minister daar vandaag naar?

Wat betreft de minnelijke invordering en overmatige schuldenindustrie zijn er verschillende initiatieven geweest. Uiteindelijk is in de vorige legislatuur waarbij toen een wetsontwerp aangenomen: de wet van 4 mei 2023 houdende invoeging van boek XIX "Schulden van de consument" in het Wetboek van economisch recht. Het lid stelt vast dat er nog heel wat onvolkomenheden zijn. Wat wenst de minister specifiek te veranderen aan de huidige wetgeving?

Wat betreft de reparatie van goederen zal de Europese *Right to Repair*-richtlijn¹ worden omgezet. Er zal een campagne komen omtrent het ondoordacht kiezen van dringende hersteldiensten. België voert als tweede Europese land na Frankrijk die herstelbaarheidsindex op huishoudelijke apparaten in. Fabrikanten moeten dan de score zelf opstellen met als criteria: de beschikbaarheid, prijs en levertijd van de reserveonderdelen. Via QR-codes moeten ze verwijzen naar de details van de berekening. Welke controles worden er uitgevoerd om na te gaan of deze informatie wel degelijk waarheidsgetrouw is? Op dit moment is er geen extern controlesysteem om die betrouwbaarheid van de scores te kunnen garanderen.

De Europese herstelbaarheidsindex is op dit moment nog in ontwikkeling en zal gelden voor een bredere scala aan producten. Waarom werd het Europees geharmoniseerd systeem niet afgewacht? Het lid wijst hierbij op het gevaar voor *goldplating*.

Herstelbare toestellen moeten duurzamere onderdelen bevatten, wat vermoedelijk zal leiden tot hogere aankooprijzen. Ook de kostprijs van een herstelling zal niet altijd goedkoop zijn. Welke analyses heeft de minister laten uitvoeren om dit gecombineerd effect te berekenen? Overigens, je krijgt ook wat je ervoor betaalt. Er zijn vaak consumentengoederen die heel goedkoop zijn en waarvan de onderdelen moeilijk terug te vinden zijn. Hoe kijkt de minister naar dergelijke typen van consumentengoederen om dat te rijmen met die reparatie?

Daarnaast is er ook een Europese richtlijn die ervoor moet zorgen dat producten en diensten toegankelijk zijn voor mensen met een beperking. De Economische Inspectie zal bevoegd worden voor het toezicht hierop. De *European Accessibility Act* (EAA) en de *Web*

¹ Richtlijn (EU) 2024/1799 van het Europees Parlement en de Raad van 13 juni 2024 betreffende gemeenschappelijke regels ter bevordering van de reparatie van goederen en tot wijziging van Verordening (EU) 2017/2394 en de Richtlijnen (EU) 2019/771 en (EU) 2020/1828.

un compromis. Il semblerait préférable de tendre vers un type unique de contrat. Quelle est la position actuelle du ministre à ce sujet?

Concernant le recouvrement amiable des dettes et le phénomène de l'industrie du surendettement, plusieurs initiatives ont été prises. La législature précédente a abouti à l'adoption de la loi du 4 mai 2023 portant insertion du livre XIX "Dettes du consommateur" dans le Code de droit économique. Le membre constate cependant que de nombreuses imperfections subsistent. Que souhaite précisément modifier le ministre dans la législation actuelle?

S'agissant de la réparation des biens, la directive européenne sur le droit à la réparation¹ devra être transposée. Une campagne sera lancée pour sensibiliser aux choix inconsidérés en matière de services de réparation d'urgence. La Belgique est le deuxième pays européen, après la France, à introduire l'indice de réparabilité pour les appareils ménagers. Les fabricants devront eux-mêmes établir le score, sur la base de critères tels que la disponibilité, le prix et le délai de livraison des pièces détachées. Des codes QR devront renvoyer aux détails du calcul. Quels contrôles sont prévus pour vérifier la fiabilité de ces informations? À l'heure actuelle, il n'existe aucun système de contrôle externe permettant de garantir la fiabilité des scores.

L'indice européen de réparabilité est encore en cours de développement et s'appliquera à une gamme plus large de produits. Pourquoi ne pas avoir attendu l'introduction du système harmonisé européen? Le membre met en garde contre le risque de *surréglementation*.

Les appareils réparables devront intégrer des composants plus durables, ce qui entraînera probablement des prix d'achat plus élevés. Le coût des réparations ne sera pas toujours abordable non plus. Quelles analyses le ministre a-t-il fait réaliser pour évaluer cet effet combiné? Du reste, on en a généralement pour son argent. Il existe souvent des biens de consommation très bon marché dont les pièces de rechange sont difficilement disponibles. Comment le ministre appréhende-t-il ce type de produits en lien avec l'objectif de réparabilité?

Une directive européenne prévoit également que les produits et services soient accessibles aux personnes en situation de handicap. L'Inspection économique sera chargée du contrôle en la matière. L'Acte législatif européen sur l'accessibilité (*European Accessibility*

¹ Directive (UE) 2024/1799 du Parlement européen et du Conseil du 13 juin 2024 établissant des règles communes visant à promouvoir la réparation des biens et modifiant le règlement (UE) 2017/2394 et les directives (UE) 2019/771 et (UE) 2020/1828.

Accessibility directive (WAD) vormen het Europees beleid om de toegankelijkheid tot informatie- en communicatietechnologieën te waarborgen voor personen met een handicap. De WAD is beperkt tot de publieke sector, terwijl de EAA dat uitbreidt naar de private sector. Beide instrumenten hanteren dezelfde technische toegankelijkheidsstandaard. De EAA moet omgezet worden tegen uiterlijk 28 juni 2025. De WAD is al van kracht sinds 2018.

Het lid merkt op dat heel wat overheidswebsites, zoals ConsumerConnect, slechts gedeeltelijk die toegankelijkheidsvereisten vervullen. Is de minister van oordeel dat er verplichtingen aan bedrijven kunnen worden opgelegd via de EAA, terwijl de overheid niet eens haar eigen verplichtingen onder de WAD nakomt? Welke stappen gaat de minister ondernemen om hieraan te verhelpen?

Voorts heeft het lid een vraag over de passagiersrechten bij vliegtuigreizen. Het voorstel dat Europa op tafel legt, lijkt een verslechtering te zijn voor de consument. Het recht op compensatie bij oponthoud zal niet meer gelden vanaf drie uur vertraging, maar pas vanaf vijf uur. Volgens het Europees Bureau van Consumentenverenigingen (BEUC) zouden 85 % van de vliegtuigreizigers die nu wel recht hebben op die compensatie, die niet meer krijgen bij deze nieuwe regelgeving. Ook de bedragen waarop een consument recht heeft, zouden worden aangepast. Bovendien zullen passagiers acht uur moeten wachten voordat ze een alternatief bij een andere maatschappij mogen boeken. Welke regeling zal de minister bepleiten voor de compensaties en het aanbieden van alternatieve vluchten bij vertragingen van vliegtuigreizen? Op welke bescherming zullen consumenten kunnen rekenen voor de kosten die pas aan het einde van het boekingsproces worden aangerekend?

Wat betreft de verzekeringen, kondigt de minister aan dat er een hervorming zal komen van de rechtsbijstandsverzekering. De verzekeraars zouden worden verplicht om ook tussen te komen wanneer slachtoffer en dader onder dezelfde polis vallen.

Het lid benadrukt dat de rechtsbijstandsverzekering een belangrijk in het oplossen van geschillen voor consumenten. Zonder een laagdrempelige toegang tot rechtsbijstand kunnen veel consumenten hun rechten niet of slechts gedeeltelijk laten gelden. Het lid stelt vast dat het fiscale voordeel zal worden afgeschaft, waardoor de kans bestaat dat heel wat consumenten hun verzekering zullen stopzetten. Hoe schat de minister de gevolgen van die afschaffing in?

Act- EAA) et la directive sur l'accessibilité du web (*Web Accessibility directive* – WAD) forment la base de la politique européenne en matière d'accessibilité des technologies de l'information et de la communication pour les personnes handicapées. La WAD est limitée au secteur public, tandis que l'EAA l'étend au secteur privé. Ces deux textes reposent sur les mêmes normes techniques d'accessibilité. La transposition de l'EAA devra intervenir au plus tard le 28 juin 2025. La WAD est en vigueur depuis 2018.

Le membre observe que de nombreux sites web publics, tels que ConsumerConnect, ne répondent que partiellement aux exigences d'accessibilité. Le ministre estime-t-il qu'il peut imposer des obligations aux entreprises via l'EAA, alors que l'État ne respecte même pas ses propres obligations dans le cadre de la WAD? Quelles mesures compte-t-il prendre pour y remédier?

Le membre pose également une question concernant les droits des passagers aériens. La proposition européenne actuellement sur la table semble constituer une régression pour le consommateur. Le droit à une indemnisation ne s'appliquerait plus après trois heures de retard, mais seulement après cinq heures. Selon le Bureau européen des unions de consommateurs (BEUC), 85 % des voyageurs aériens qui bénéficient actuellement d'une compensation y perdraient droit. Les montants des indemnités seraient également revus à la baisse. De plus, les passagers devraient attendre huit heures avant de pouvoir réserver un vol alternatif auprès d'une autre compagnie. Quelle réglementation le ministre défendra-t-il en matière de compensation et de vols de remplacement en cas de retard aérien? Quelles protections les consommateurs pourront-ils espérer contre les frais ajoutés uniquement à la fin du processus de réservation?

En ce qui concerne les assurances, le ministre annonce une réforme de l'assurance protection juridique. Les assureurs seront tenus d'intervenir également lorsque la victime et l'auteur sont couverts par la même police.

Le membre souligne que l'assurance protection juridique joue un rôle important dans le règlement des litiges pour les consommateurs. Sans un accès facile à l'aide juridique, de nombreux consommateurs ne peuvent pas faire valoir leurs droits, ou seulement en partie. Le membre constate que l'avantage fiscal sera supprimé, ce qui risque d'inciter de nombreux consommateurs à résilier leur assurance. Selon le ministre, quelles seront les conséquences de cette suppression?

Voorts wordt in het kader van de betalingsdienstenrichtlijn (PSD2-richtlijn)² een nieuw pakket aan regels voorgesteld. Zo wordt er aan financiële instellingen een bredere zorgplicht opgelegd en moet elke betalingsdienstverlener een sluitend beschermingsmechanisme tegen frauduleuze transacties implementeren. De financiële geletterdheid van de gemiddelde burger is vaak ondermaats, waardoor die een gemakkelijk slachtoffer is voor allerlei vormen van fraude en misleiding door malafide influencers. Welke aanvullende maatregelen voorziet de minister, zoals bijvoorbeeld gerichte acties of opleidingen voor kwetsbare doelgroepen?

Tot slot wijst de Consumentenombudsdienst in haar jaarverslag erop dat consumenten veel klachten hebben over de bereikbaarheid van klantendiensten. Consumenten die de klantendienst van een onderneming trachten te bereiken, kunnen hiervoor veelal kiezen uit verschillende communicatiekanalen, zoals e-mail, chatbox of geautomatiseerde systemen. Die systemen bieden veelal geen antwoord op complexere vragen. Daarnaast zijn telefonische contactgegevens steeds minder terug te vinden. Als er toch gegevens beschikbaar zijn, wordt de consument geconfronteerd met keuzemenu's, wachttijden en buitenlandse callcenters die oppervlakkige informatie verstrekken. Is de minister van plan om hier iets aan te doen?

Vervolgens gaat de heer Van Lommel over tot het stellen van vier mondelinge vragen.

De eerste vraag (56004045C) heeft als titel "De vermelding van handelsnamen op bankuittreksels":

Op het uittreksel van de bankrekening staan soms namen die geen enkel belletje doen rinkelen. De consument moet dan het nodige opzoekwerk doen en de agenda doorploegen om te achterhalen over welke betaling het zou kunnen gaan.

Het probleem wordt veroorzaakt doordat op het rekeningafschrift de naam wordt vermeld van de juridische entiteit die achter de handelszaak en die is vaak verschillend van de commerciële naam.

Sommige banken bieden aan hun klanten de mogelijkheid om per betaling de commerciële en dus herkenbare naam te vermelden, andere banken doen dat niet.

² Richtlijn (EU) 2015/2366 van het Europees Parlement en de Raad van 25 november 2015 betreffende betalingsdiensten in de interne markt, houdende wijziging van de Richtlijnen 2002/65/EG, 2009/110/EG en 2013/36/EU en Verordening (EU) nr. 1093/2010 en houdende intrekking van Richtlijn 2007/64/EG.

En outre, un nouvel ensemble de règles est proposé dans le cadre de la directive sur les services de paiement (DSP2)². Ainsi, un devoir de vigilance élargi est imposé aux institutions financières et chaque prestataire de services de paiement doit mettre en place un mécanisme de protection efficace contre les transactions frauduleuses. Les connaissances financières du citoyen moyen sont souvent insuffisantes, ce qui le rend vulnérable à toutes sortes de fraudes et de tromperies de la part d'influenceurs malveillants. Quelles mesures supplémentaires le ministre prévoit-il, telles que des actions ciblées ou des formations pour les groupes vulnérables?

Enfin, dans son rapport annuel, le Service de médiation pour le consommateur souligne que les consommateurs se plaignent souvent de l'accessibilité des services à la clientèle. Les consommateurs qui tentent de contacter le service à la clientèle d'une entreprise peuvent généralement choisir entre différents canaux de communication, tels que le courrier électronique, le chat ou des systèmes automatisés. Ces systèmes ne permettent souvent pas de répondre à des questions complexes. Par ailleurs, les coordonnées téléphoniques sont de moins en moins faciles à trouver. Lorsque ces coordonnées sont malgré tout disponibles, le consommateur est confronté à des menus d'options, à des temps d'attente et à des centres d'appel étrangers qui fournissent des informations superficielles. Le ministre a-t-il l'intention de remédier à cette situation?

M. Van Lommel pose ensuite quatre questions orales.

La première question (56004045C) est intitulée "La mention du nom commercial sur les extraits de compte".

L'extrait de compte bancaire contient parfois des noms qui n'évoquent rien. Le consommateur doit alors faire des recherches et consulter son agenda pour savoir de quel paiement il s'agit.

Le problème est dû au fait que l'extrait de compte indique le nom de l'entité juridique derrière l'entreprise commerciale, qui est souvent différent du nom commercial.

Si certaines banques offrent à leurs clients la possibilité d'indiquer, à chaque paiement, le nom commercial et donc reconnaissable de l'entreprise, d'autres ne le font pas.

² Directive (UE) 2015/2366 du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2015 concernant les services de paiement dans le marché intérieur, modifiant les directives 2002/65/CE, 2009/110/CE et 2013/36/UE et le règlement (UE) n° 1093/2010, et abrogeant la directive 2007/64/CE.

In de strijd tegen betalingsfraude is het belangrijk dat consumenten een goed overzicht behouden van hun betalingen. Is de minister van oordeel dat het aangewezen is dat alle banken bij elke betaling ook de commerciële naam zouden vermelden? Welke maatregelen gaat de minister treffen in dat opzicht? Heeft hij hierover al overleg gepleegd met de betrokken partijen?

De tweede vraag (56004044C) heeft als titel “Een register van erkende hersteldiensten”:

Europese regelgeving wil consumenten het “recht op reparatie” garanderen, ook als de wettelijke garantie al verlopen is. Fabrikanten zullen daarom op het energielabel van hun toestellen moeten aangeven, hoe gemakkelijk het te repareren is, op een schaal van A tot E. Dit zou de klant moeten doen kiezen voor een meer duurzaam product.

Het is echter niet eenvoudig om een betrouwbare hersteldienst te vinden. Om hieraan tegemoet te komen werd in Nederland het “Nationaal Reparateursregister” gelanceerd, een lijst van erkende reparateurs, verspreid door heel het land. Het register maakt het voor consumenten eenvoudiger om apparaten te laten repareren door een erkend en vakbekwaam reparatiebedrijf.

Welke productcategorieën zal het reparatielabel bevatten? Welke maatregelen gaat de minister treffen om consumenten te helpen in hun zoektocht naar betrouwbare hersteldiensten? Hoe wil hij de reparatie-economie vormgeven? Overweegt hij om, naar Nederlands voorbeeld, ook een reparatieregister uit te bouwen? Heeft hij hierover al overleg gehad met de sector?

De derde vraag (56003902C) heeft als titel “Gedupeerde reizigers”:

In de zomer van 2024 heeft de Duitse touroperator FTI het faillissement aangevraagd. Enkele reisorganisatoren, zoals TUI en Neckermann, maakten gebruik van de boek instool van FTI.

De pakketreizen, die werden aangeboden door FTI en Neckermann, zijn onderworpen aan de richtlijn pakketreizen³, die reisorganisatoren verplicht om zich te

Dans le cadre de la lutte contre la fraude en matière de paiements, il est important que les consommateurs puissent se faire une idée claire de leurs paiements. Le ministre pense-t-il qu’il serait opportun que toutes les banques indiquent le nom commercial à chaque paiement? Quelles mesures le ministre compte-t-il prendre à cet égard? A-t-il déjà consulté les parties concernées à ce sujet?

La deuxième question (56004044C) est intitulée “Un registre des services de réparation agréés”.

La réglementation européenne souhaite garantir aux consommateurs le “droit à la réparation”, même si la garantie légale a déjà expiré. Les fabricants devront donc indiquer sur le label énergétique de leurs appareils dans quelle mesure ils sont faciles à réparer, sur une échelle de A à E. Cela devrait inciter les consommateurs à choisir un produit plus durable.

Cependant, il n’est pas facile de trouver un service de réparation fiable. Pour remédier à cette situation, les Pays-Bas ont lancé le “Nationaal Reparateursregister” (Registre national des réparateurs), une liste de réparateurs agréés répartis dans tout le pays. Ce registre permet aux consommateurs de faire réparer plus facilement leurs appareils par une entreprise de réparation agréée et compétente.

Quelles catégories de produits le label de réparation inclura-t-il? Quelles mesures le ministre prendra-t-il pour aider les consommateurs à trouver des services de réparation fiables? Comment entend-il donner forme à l’économie de la réparation? Envisage-t-il également de créer un registre des réparations, à l’instar de ce qui se fait aux Pays-Bas? A-t-il déjà consulté le secteur à ce sujet?

La troisième question (56003902C) est intitulée “Les voyageurs dupés”.

Le tour opérateur allemand FTI a déposé son bilan à l’été 2024. Certains voyageurs, tels que TUI et Neckermann, utilisaient l’outil de réservation de FTI.

Les voyages à forfait proposées par FTI et Neckermann sont soumis à la directive sur les voyages à forfait³, qui oblige les voyageurs à s’assurer contre l’insolvabilité.

³ Richtlijn (EU) 2015/2302 van het Europees Parlement en de Raad van 25 november 2015 betreffende pakketreizen en gekoppelde reisarrangementen, houdende wijziging van Verordening (EG) nr. 2006/2004 en van Richtlijn 2011/83/EU van het Europees Parlement en de Raad, en tot intrekking van Richtlijn 90/314/EEG van de Raad.

³ Directive (UE) 2015/2302 du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2015 relative aux voyages à forfait et aux prestations de voyage liées, modifiant le Règlement (CE) n° 2006/2004 et la directive 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil et abrogeant la directive 90/314/CEE du Conseil.

verzekeren tegen insolventie. De verzekeraar van de failliete organisator moet de gedupeerde consumenten terugbetalen.

Zowel Neckermann als het Europees Centrum voor de Consument (ECC) adviseren hun klanten om de instructies van het Duitse reisverzekeringsfonds te volgen en de documenten digitaal of per post in te dienen. Testaankoop heeft de gedupeerde klanten geadviseerd om een schuldvordering in te dienen bij de curator van FTI en een schadeclaim bij APST, de verzekeraar.

Maar tot op heden hebben de meeste getroffen personen nog geen enkele compensatie ontvangen. De Duitse verzekeraar van FTI, APST, zou moeten tussenkomen, maar die heeft laten weten dat de Belgische klanten, die via Neckermann hebben geboekt, niet verzekerd zijn. Hoe is dit mogelijk? Zowel de curator van FTI als de verzekeraar APST weigeren om de klanten van Neckermann terug te betalen, omdat enkel Neckermann zelf hun klant is. Wat is hierop de reactie van de minister? De Belgische consument wordt van het kastje naar de muur gestuurd. Hoe en wanneer zullen deze gedupeerde Belgische consumenten gecompenseerd worden?

De vierde vraag (56004651C) heeft als titel "Verzekeringsfraude":

Het aantal gevallen van verzekeringsfraude neemt alsmaar toe, vooral in de verzekeringstakken brand en auto. Het gaat daarbij niet enkel om gelegenheidsfraudeurs, maar steeds vaker om georganiseerde misdaad. Deze bendes zetten op parkings van grootwarenhuizen ongevallen in scène, waarbij onschuldige en nietsvermoedende burgers betrokken raken, veelal oudere mensen. Ook bij woonpolis en zijn er soortgelijke verdienmodellen; de oplichters kopen een krot en sluiten er een brandverzekering voor af en krijgen dan opeens brand- of waterschade. Het gaat daarbij veelal om witwaspraktijken, de auto of het pand in kwestie worden met zwart geld aangekocht dat via de kassa van de verzekeringsmaatschappij wordt wit gewassen.

Welke maatregelen gaat de minister treffen om dergelijke wanpraktijken een halt toe te roepen? Welke preventiemaatregelen gaat hij voorzien ten aanzien van de oudere medeburgers? Op welke bescherming kunnen zij beroep doen?

De heer Anthony Dufrane (MR) benadrukt dat de instelling en toepassing van een streng regelgevend kader een essentiële stap is in de versterking van de consumentenbescherming. Hij staat achter de visie van de regering om de verdediging van de consumentenrechten

L'assureur du voyageur qui a fait faillite doit rembourser les consommateurs dupés.

Tant Neckermann que le Centre européen des consommateurs (CEC) conseillent à leurs clients de suivre les instructions de la caisse d'assurance voyage allemande et de soumettre les documents sous forme numérique ou par courrier. Test-Achats a conseillé aux clients dupés d'introduire une déclaration de créance auprès du curateur de FTI et une demande d'indemnisation auprès de l'assureur APST.

Mais jusqu'à présent, la plupart des personnes dupées n'ont reçu aucune compensation. L'assureur allemand de FTI, APST, est censé intervenir, mais il a fait savoir que les clients belges qui avaient réservé par l'intermédiaire de Neckermann n'étaient pas assurés. Comment cela est-il possible? Tant le curateur de FTI que l'assureur APST refusent de rembourser les clients de Neckermann, car seul Neckermann est leur client. Quelle est la réaction du ministre? Les consommateurs belges sont renvoyés d'un service à l'autre. Comment et quand ces consommateurs belges dupés seront-ils dédommagés?

La quatrième question (56004651C) est intitulée "La fraude à l'assurance".

Le nombre de cas de fraude à l'assurance est en constante augmentation, surtout dans les branches d'assurance incendie et automobile. Il ne s'agit pas seulement de fraudeurs occasionnels, mais de plus en plus de criminalité organisée. Ces bandes mettent en scène des accidents dans des parkings de grands magasins, impliquant des citoyens innocents et sans méfiance, principalement des personnes âgées. Les fraudeurs agissent aussi dans le cadre de l'assurance habitation. Les escrocs achètent un taudis et souscrivent une assurance incendie, puis subissent soudainement un incendie ou un dégât des eaux. Il s'agit souvent de blanchiment d'argent, la voiture ou le bien en question étant acheté avec de l'argent sale qui est blanchi par le biais de la caisse de la compagnie d'assurance.

Quelles mesures le ministre compte-t-il prendre pour mettre un terme à ces malversations? Quelles mesures préventives compte-t-il prendre à l'égard de nos concitoyens âgés? À quelle protection peuvent-ils faire appel?

M. Anthony Dufrane (MR) souligne que l'instauration et l'application d'un cadre réglementaire rigoureux constituent une étape essentielle pour renforcer la protection des consommateurs. Il approuve la vision du gouvernement, qui vise à concilier la défense des droits

te verzoenen met de vermindering van de administratieve lasten voor ondernemers en is van oordeel dat dit evenwicht ertoe doet. Om de ambitieuze doelstellingen van de regering te halen, kan de minister rekenen op de FOD Economie en bogen op drie pijlers: regelgeving, controle en informatie.

Het lid merkt op dat tijdens deze regeerperiode, in samenwerking met de minister van Justitie en de minister van Economie, een verkorte juridische procedure voor consumentengeschillen zal worden ingevoerd. In de komende maanden zal een werkgroep worden opgericht om een methodologie en een tijdspad te ontwikkelen. De heer Dufrane vraagt welke instanties en belanghebbers deel zouden kunnen uitmaken van die groep.

Het lid merkt ook op dat onderzoek zal worden gevoerd naar de gevolgen van de uitbreiding van de wettelijke garantietermijn naar drie jaar voor bepaalde producten waarvoor dit nodig wordt geacht, rekening houdend met hun verwachte levensduur, zoals bepaalde elektro- en huishoudtoestellen. Een dergelijke verlenging zou volgens hem producenten kunnen aanmoedigen om duurzame producten op de markt te brengen en zou op die manier kunnen bijdragen aan een circulaire economie.

Met betrekking tot het notariaat merkt de heer Dufrane op dat de minister en zijn collega's bevoegd voor Justitie en Economie de werking ervan zullen onderzoeken en daarbij ook zullen kijken naar de extra werklast die de sector de voorbije jaren op zich heeft moeten nemen. In het kader van een hervorming zullen de wettelijke tarieven, de evolutie van de erelonen, de quota voor kandidaat-notarissen en de vestigingsplaatsen onder de loep worden genomen. Het lid vraagt of er in dat verband al een tijdspad werd opgesteld.

Wat de verzekeringssector betreft, merkt de heer Dufrane op dat de rechtsbijstandsverzekeraars tussen zullen moeten komen wanneer slachtoffer en dader onder dezelfde polis vallen. Een eerste stap is om hierover verder in overleg te treden met de sector zelf. Hij vraagt meer details over de werkmethode en het beoogde voorlopige tijdspad.

Wat de strijd tegen online bankfraude betreft, wordt in de beleidsnota verduidelijkt dat "de Economische Inspectie de bevoegdheid [zal] krijgen om administratieve geldboetes op te leggen" en dat "het nodige [zal] worden gedaan om de adviezen die Ombudsfin hieromtrent formuleert meer invloed te geven". Het lid vraagt of er naast die twee aspecten nog andere maatregelen worden overwogen om bankfraude tegen te gaan.

des consommateurs avec la réduction des charges administratives imposées aux entrepreneurs, et estime que cet équilibre est pertinent. Afin d'atteindre les objectifs ambitieux fixés par le gouvernement, le ministre peut s'appuyer sur le SPF Économie ainsi que sur trois piliers: la réglementation, le contrôle et l'information.

Le membre note que, durant cette législature, en collaboration avec la ministre de la Justice et le ministre de l'Économie, une procédure judiciaire raccourcie pour les litiges de consommation sera introduite. Un groupe de travail sera mis en place dans les mois à venir afin de développer une méthodologie et un calendrier. M. Dufrane demande quelles instances et parties prenantes pourraient composer ce groupe.

Le membre relève également qu'une étude sera réalisée sur l'impact de l'extension de la période de garantie légale à trois ans pour certains produits, lorsque cela est approprié compte tenu de leur durée de vie prévue, tels que certains appareils électriques et électroménagers. Il estime qu'une telle extension pourrait en effet encourager les fabricants à mettre sur le marché des produits durables et contribuer ainsi à une économie circulaire.

Concernant le notariat, M. Dufrane note que le ministre et ses collègues en charge de la Justice et de l'Économie examineront son fonctionnement ainsi que la charge de travail supplémentaire que le secteur a dû assumer ces dernières années. Dans le cadre d'une réforme, les tarifs légaux, l'évolution des honoraires, les quotas de candidats notaires et les lieux d'activité seront analysés. Le député demande si un calendrier de travail a déjà été fixé à cet égard.

S'agissant du secteur des assurances, M. Dufrane constate que les assureurs en protection juridique seront obligés d'intervenir lorsque la victime et l'auteur relèvent de la même police. Une première étape consistera à poursuivre la concertation avec le secteur à ce sujet. Il demande des précisions sur la méthodologie de travail et le calendrier provisoire envisagé.

En matière de lutte contre la fraude bancaire en ligne, il est précisé dans la note de politique générale que "l'Inspection économique recevra la compétence d'imposer des amendes administratives" et que "les mesures nécessaires seront prises, notamment en donnant plus d'influence aux avis formulés par l'Ombudsfin". Outre ces deux éléments, le député demande quelles autres mesures sont envisagées pour lutter contre la fraude bancaire.

De heer Dufrane wijst erop dat de verbintenissen in het protocolakkoord aangaande de geldautomaten twaalf maanden na het aantreden van de regering zullen worden geëvalueerd. Hij benadrukt dat zijn fractie hier bijzonder veel belang aan hecht en daartoe een wetsvoorstel heeft ingediend (DOC 56 0632/001). Hij wacht de resultaten van de evaluatie af en bevestigt dat hij achter de initiatieven van de regering staat.

Met betrekking tot de strijd tegen overmatige schuldenlast en de schuldindustrie wijst de heer Dufrane erop dat gerichte informatiecampagnes zullen worden opgezet om meer bewustzijn te creëren over schulden en overmatige schuldenlast. Die campagnes moeten het doelpubliek beter informeren over de verschillende beschikbare vormen van hulp. De spreker vraagt meer details over de doelgroepen en het tijdpad van die campagnes.

Met betrekking tot de compensatie bij storingen van de telecommunicatie merkt de spreker op dat de voorwaarden zullen worden versoepeld en dat het bedrag zal worden bepaald op basis van de door de klant geleden schade, met inbegrip van reiskosten of de onmogelijkheid om gebruik te maken van bepaalde gerelateerde diensten, zoals streaming. De heer Dufrane wil graag meer weten over de geplande concrete maatregelen en vraagt wanneer die zullen worden uitgevoerd.

Met betrekking tot de rente op spaarrekeningen merkt de heer Dufrane op dat de regering kortetermijnmaatregelen zal overwegen wanneer sprake is van een onredelijk groot verschil. Hij vraagt welke concrete oplossingen er zouden kunnen komen.

Tot slot merkt hij op dat de Economische Inspectie werk zal maken van de (al dan niet gepseudonimiseerde) bekendmaking van besluiten waarbij administratieve boetes worden opgelegd, met als doel consumenten te informeren en toekomstige overtredingen te voorkomen. Kan de minister meer details geven over de beoogde methodologie en het tijdpad?

De heer Patrick Prévot (PS) geeft aan dat hij, van alle ministers die deze regering uitmaken, de hoogste verwachtingen koestert van minister Beenders. De keerzijde van de medaille is dat hij het lid aan het einde van de rit ook het diepst kan teleurstellen. De heer Prévot vreest met name dat de ambities van de minister op het vlak van consumentenbescherming gefnuikt zullen worden door de rechtse krachten binnen de regering en de meerderheid, en dan met name door de MR.

Het beleid inzake consumentenbescherming ligt de PS nauw aan het hart, om diverse redenen: het is een

M. Dufrane rappelle que les engagements pris dans le protocole d'accord concernant les distributeurs automatiques de billets seront évalués dans les douze mois suivant l'entrée en fonction du gouvernement. Il souligne que son groupe politique attache une importance particulière à ce dossier et qu'une proposition de loi a été déposée à cet effet (DOC 56 0632/001). Il attend les résultats de l'évaluation et réaffirme son soutien aux initiatives gouvernementales.

En matière de lutte contre le surendettement et l'industrie de la dette, M. Dufrane relève que des campagnes d'information ciblées seront mises en place afin de renforcer la sensibilisation aux aides en matière d'endettement et de surendettement. Ces campagnes viseront à mieux informer le public concerné sur les différents niveaux d'aide disponibles. Il demande davantage de précisions sur les publics ciblés et le calendrier de ces campagnes.

En ce qui concerne l'indemnisation en cas de perturbations des télécommunications, il note que les conditions seront assouplies et que le montant sera déterminé en fonction du préjudice subi par le client, y compris les frais de déplacement ou l'impossibilité d'utiliser certains services connexes comme le streaming. M. Dufrane souhaite en savoir plus sur les mesures concrètes envisagées ainsi que sur la date de leur mise en œuvre.

S'agissant des taux d'intérêt sur les comptes d'épargne, M. Dufrane constate que le gouvernement étudiera des mesures à court terme en cas d'écart déraisonnablement important. Il demande quelles solutions concrètes pourraient être mises en place.

Enfin, il relève que l'Inspection économique travaillera sur la publication (pseudonymisée ou non) des décisions infligeant des amendes administratives, avec pour objectif d'informer les consommateurs et d'éviter de futures infractions. Le ministre pourrait-il apporter des précisions sur la méthodologie envisagée et le calendrier de travail?

M. Patrick Prévot (PS) affirme que, de tous les ministres qui composent ce gouvernement, c'est du ministre Beenders qu'il attend le plus. Le revers de la médaille, c'est que c'est aussi lui qui, à l'issue, risque de le décevoir le plus. M. Prévot craint notamment que les ambitions du ministre en matière de protection des consommateurs soient neutralisées par les forces de droite au sein du gouvernement et de la majorité, en particulier le MR.

Le PS est très attaché à la politique de protection des consommateurs, et ce, pour plusieurs raisons: c'est une

beleid dat het dagelijks leven van de burgers aanbelangt en een hefboom vormt om invloed uit te oefenen op de koopkracht. Het desbetreffende beleid maakt het mogelijk om kwetsbare burgers te beschermen en om fraude en oplichting te bestrijden. Het draagt voorts bij aan het op de markt brengen van duurzame producten en aan een meer sociale en ecologische benadering van productie- en distributiemethodes.

Uit deze begroting blijkt dat de overheidsdiensten die moeten toezien op de consumentenbescherming – of het nu gaat om het informeren van burgers en bedrijven, het omzetten van Europese richtlijnen of de handhaving van en het toezicht op de wetten – niet gespaard blijven van budgettaire beperkingen. Uit de verantwoording van de uitgaven van de FOD Economie blijkt vooral dat de dotatie voor de BMA elk jaar geleidelijk zal afnemen. Concreet komt deze vermindering neer op een totaal van 1,7 miljoen euro, gespreid over een periode van vier jaar. De heer Prévot benadrukt een tegenstrijdigheid tussen het regeerakkoord, waarin een versterking van de BMA en een nauwere samenwerking met het Prijzenobservatorium worden aangekondigd, en de bezuinigingen op het budget van diezelfde Autoriteit. Hij vraagt zich af hoe de regering die verbintenis hard denkt te maken als de financiële middelen afnemen. Bovendien vraagt hij meer details over de beoogde maatregelen om de geïntegreerde werking van de BMA en het Prijzenobservatorium tijdens deze regeerperiode te garanderen.

De begroting weerspiegelt de beslissing van het conclaaf, vertaald in de begroting om een besparing van 1,8 % toe te passen op zowel de personeelsbudgetten als de werkingsbudgetten. Het staat buiten kijf dat dit een belangrijke impact zal hebben op de werking van de FOD Economie en de Economische Inspectie. Kan de minister klaarheid scheppen wat de concrete impact van deze maatregelen betreft? De verantwoording voor de FOD Economie (DOC 56 0855/015) blijft daaromtrent vaag. Weliswaar wordt het aan voltijdse equivalenten per organisatieafdeling aangegeven, doch het betreft cijfers van 1 april 2025. Er is geen sprake van projecties voor de volgende jaren. Kan de minister verduidelijken hoe de besparing van 1,8 % op personeel de verschillende organisatieafdelingen van de FOD Economie zal beïnvloeden? Hoeveel banen zullen verdwijnen binnen de FOD Economie gedurende elk jaar van deze legislatuur? Hoe zal de besparing precies worden gerealiseerd?

De heer Prévot stelt vast dat de overheidsdiensten die verantwoordelijk zijn voor de bescherming van de consument aan een besparingsregime zullen worden onderworpen. Daarnaast zullen zij onder het gezag komen van een dubbele ministeriële voogdij, die niet altijd hetzelfde standpunt inneemt. Dit brengt uiteraard het

politiek die touche à la vie quotidienne des citoyens et qui constitue un levier pour influencer le pouvoir d'achat. Cette politique permet de protéger les citoyens vulnérables et de lutter contre les fraudes et les escroqueries. Elle contribue en outre à la commercialisation de produits durables et à une approche plus sociale et écologique des méthodes de production et de distribution.

Il ressort de ce budget que les services publics chargés de veiller à la protection des consommateurs – qu'il s'agisse d'informer les citoyens et les entreprises, de transposer les directives européennes ou d'assurer le respect et le contrôle des lois – ne sont pas épargnés par les restrictions budgétaires. L'examen de la justification des dépenses du SPF Économie révèle notamment que la dotation à l'ABC diminuera progressivement d'année en année. Concrètement, cette réduction s'élève à 1,7 million d'euros au total, répartis sur une période de quatre ans. M. Prévot souligne une contradiction entre l'accord de gouvernement, qui prévoit un renforcement de l'ABC et une coopération approfondie avec l'Observatoire des prix, et les coupes budgétaires affectant cette même Autorité. Il s'interroge sur la manière dont le gouvernement entend concrétiser cet engagement alors que les ressources financières diminuent. En outre, il demande des précisions sur les mesures envisagées pour garantir un fonctionnement intégré entre l'ABC et l'Observatoire des prix au cours de la législature.

Le budget reflète la décision du conclave d'appliquer une réduction de 1,8 % tant aux budgets du personnel qu'aux budgets de fonctionnement. Il ne fait aucun doute que cela aura un impact significatif sur les activités du SPF Économie et de l'Inspection économique. Le ministre peut-il nous éclairer sur l'impact concret de ces mesures? La justification des dépenses du SPF Économie (DOC 56 0855/015) reste vague à cet égard. Elle indique bien le nombre d'équivalents temps plein par division organique, mais il s'agit de chiffres du 1^{er} avril 2025. Il n'est pas fait mention de projections pour les années suivantes. Le ministre peut-il préciser comment l'économie de 1,8 % en personnel affectera les différentes divisions organiques du SPF Économie? Combien d'emplois disparaîtront au sein du SPF Économie au cours de chaque année de cette législature? Comment les économies seront-elles réalisées?

M. Prévot constate que les services publics compétents pour la protection des consommateurs vont être soumis à une cure d'amaigrissement. De plus, ils seront placés sous la tutelle de deux ministres différents, qui n'auront pas forcément toujours la même façon de voir les choses. Les fonctionnaires concernés risquent alors

risico met zich mee dat ambtenaren zich dubbel moeten inspannen en in twee tegengestelde richtingen werken. Hoewel de voorliggende beleidsnota en de beleidsnota Economie (DOC 56 0856/004) logischerwijze veel overeenkomsten vertonen, vallen er ook belangrijke nuances aan te treffen. Een concreet voorbeeld daarvan is de manier waarop over de omzetting van Europese richtlijnen wordt gesproken; in de eerste nota ligt de nadruk op de tijdige omzetting van richtlijnen opdat consumenten er zo snel mogelijk de vruchten van kunnen plukken, daar waar in de nota van minister Clarinval vooral wordt gefocust op het vermijden van *goldplating*, hetgeen een weerspiegeling is van de liberale idee dat elke afwijking van het door Europa voorgeschreven minimum de concurrentiepositie van onze bedrijven schaadt en het koste wat het kost moet worden vermeden. Aangezien de beleidsdomeinen Economie en Consumentenbescherming in grote mate berusten op de omzetting van Europese richtlijnen, komt het vermijden van *goldplating* in de praktijk veelal neer op een achteruitgang van de rechten van consumenten. Aan de omzetting van welke richtlijnen is de minister al begonnen, in samenwerking met de minister van Economie? Is er sprake van spanningen of onenigheid en zo ja, op welke vlakken? Werd er, zoals tijdens de vorige legislatuur, een protocol opgemaakt met de minister van Economie inzake de verdeling van de bevoegdheden? Zo ja, wat zijn de grote lijnen ervan en kunnen de leden over een exemplaar beschikken?

De minister heeft de intentie om de vergelijking van energieproducten te vergemakkelijken. Het doel is om de transparantie van de verschillende producten op de markt te vergroten, de voorschotten naar beneden bij te stellen en het consumentenakkoord energie aan te passen. Plant de minister in dit kader ook overleg met de sector, de CREG en Testaankoop om de veelheid aan indexatieparameters in variabele contracten te bespreken? Hoever staat hij met deze hervorming?

Met betrekking tot de strijd tegen de overmatige schuldenlast is de heer Prévot tevreden dat de minister een evaluatie van het nieuwe boek XIX van het Wetboek van economisch recht in het vooruitzicht stelt. Tijdens de vorige legislatuur hebben de PS- en Vooruitfracties zich hard ingespannen om de schuldindustrie aan banden te leggen. Dat werk werd geconcretiseerd door minister Dermagne, die aan de basis lag van de wet van 4 mei 2023 houdende invoeging van boek XIX "Schulden van de consument" in het Wetboek van economisch recht. Helaas zijn er signalen dat de nieuwe wetgeving, die een cruciale hervorming betekende, onvoldoende wordt nageleefd op het terrein en dat bepaalde oude praktijken blijven bestaan. Sommige gerechtsdeurwaarders slagen erin om de wetgeving te omzeilen. Er zou meer

de devoir consentir deux fois plus d'efforts et de devoir travailler dans deux directions opposées. Certes, la note de politique générale à l'examen et la note de politique générale Économie (DOC 56 0856/004) présentent de nombreux points communs, mais on constate également des nuances d'importance. À titre d'illustration concrète, l'intervenant cite la manière dont la transposition des directives européennes est envisagée dans les deux notes. Dans la première, l'accent est mis sur la transposition dans les temps des directives pour que les consommateurs puissent en bénéficier le plus rapidement possible. Dans sa note, le ministre Clarinval, par contre, se concentre sur le *goldplating* (surrèglementation), qu'il souhaite éviter, ce qui reflète l'idée libérale selon laquelle toute dérogation au minimum prescrit par l'Europe endommage la compétitivité de nos entreprises et doit donc à tout prix être évitée. Comme les domaines de compétence Économie et Protection des consommateurs reposent en grande partie sur la transposition des directives européennes, la lutte contre le *goldplating* se traduit généralement dans la pratique par un recul des droits des consommateurs. Sur la transposition de quelles directives le ministre s'est-il déjà penché, en collaboration avec le ministre de l'Économie? Des tensions ou des désaccords ont-ils vu le jour et, dans l'affirmative, sur quels points? Un protocole a-t-il été élaboré avec le ministre de l'Économie, comme sous la précédente législature, en vue de répartir les compétences? Si tel est le cas, quelles en sont les grandes lignes et les membres peuvent-ils en obtenir une copie?

Le ministre a l'intention de faciliter la comparaison des produits énergétiques. L'objectif annoncé est d'accroître la transparence des différents produits proposés sur le marché de l'énergie, d'ajuster à la baisse les acomptes et de modifier l'accord consommateur énergie. Le ministre compte-t-il également, dans cette démarche, se concerter avec le secteur, la CREG et Testachats afin de parcourir les nombreux paramètres d'indexation dans les contrats variables? Où en est cette réforme?

Concernant la lutte contre le surendettement, M. Prévot se réjouit que le ministre prévoie une évaluation du nouveau livre XIX du Code de droit économique. Sous la précédente législature, les groupes PS et Vooruit n'ont pas ménagé leurs efforts pour juguler l'industrie de la dette. Le ministre Dermagne a fini par concrétiser ce travail en initiant la loi du 4 mai 2023 portant insertion du livre XIX "Dettes du consommateur" dans le Code de droit économique. Malheureusement, il semblerait que la nouvelle législation, issue d'une réforme importante, ne soit pas suffisamment respectée sur le terrain et que certaines pratiques du passé perdurent. Certains huissiers de justice parviennent à contourner la législation. L'intervenant estime qu'il faudrait augmenter le rythme des contrôles effectués par l'Inspection économique.

ingezet moeten worden op controle door de Economische Inspectie. Welke concrete maatregelen plant de minister om te komen tot een betere uitvoering van boek XIX? Welke hervorming heeft hij voor ogen? Zullen de sector van de schuldbemiddeling en de armoedebestrijdingsorganisaties worden betrokken bij deze evaluatie?

De uitbreiding van de procedure ter invordering van onbetwiste geldschulden naar b2c-relaties staat vermeld in het regeerakkoord maar is niet opgenomen in de voorliggende beleidsnota. Kan de minister bevestigen dat deze maatregel, die de PS-fractie zorgen baart, niet op de agenda voor 2025 staat?

In de beleidsverklaring van de minister (DOC 56 0767/033) stond te lezen: “[t]e grote prijsfluctuaties in het nadeel van de consument, krimpflatie en graaiflatie worden aangepakt.” Hieromtrent werd evenwel niets opgenomen in de beleidsnota. Betreft het een vergetelheid? Of werd deze maatregel geschrapt onder druk van minister Clarinval? Wat gaat de minister ondernemen tegen krimpflatie en graaiflatie? Gaat hij het voorbeeld volgen van Spanje en Frankrijk, waar een meldingsplicht is ingevoerd voor producenten en/of distributeurs? Plant hij andere maatregelen op het gebied van koopkracht om de prijzen van de winkelwagen te reguleren?

Mevrouw Annik Van den Bosch (PVDA-PTB) erkent dat de beleidsnota enkele goede maatregelen bevat die consumenten een sterkere bescherming kunnen bieden. Tegelijkertijd heeft ze bedenkingen en vragen bij wat er ontbreekt.

De minister stelt voor om op Europees niveau te pleiten voor een verlenging van de wettelijke garantie van twee naar drie jaar. Op zich een goede zaak, maar waarom wachten op Europa? België kan zelf het voortouw nemen, zoals Zweden al heeft gedaan. In Noorwegen en IJsland – beide lid van de Europese Vrijhandelsassociatie – geldt op sommige producten zelfs al tot vijf jaar garantie. Wat houdt België nog tegen? Geplande veroudering, bijvoorbeeld bij toestellen die na twee jaar de geest geven, wordt vandaag nog te vaak beloond in plaats van bestraft. Een verlengde garantie beschermt niet alleen de consument, maar draagt ook bij aan minder verspilling en meer duurzaamheid. Initiatief nemen en de wettelijke garantie verlengen naar minstens drie jaar lijkt dan ook een logische stap.

Inzake vastgoed is het positief dat een automatische opschortende voorwaarde gekoppeld wordt aan de kredietverlening bij de aankoop van een woning. Dat kan veel mensen beschermen tegen financiële drama's.

Quelles mesures concrètes le ministre prévoit-il pour améliorer l'application du livre XIX? Quelles réformes envisage-t-il? Le secteur de la médiation de dette et les organisations de lutte contre la pauvreté seront-ils impliqués dans cette évaluation?

L'extension de la procédure de recouvrement de créances non contestées entre entreprises et consommateurs apparaît dans l'accord de gouvernement, mais n'a pas été reprise dans la note de politique générale à l'examen. Le ministre peut-il confirmer que cette mesure, qui inquiète le groupe PS, ne figure pas à l'agenda 2025?

L'exposé d'orientation politique du ministre (DOC 56 0767/033), indique que “les fluctuations excessives des prix au détriment du consommateur, la *shrinkflation* et la *greedflation* sont traitées.” Pourtant, rien ne revient à ce sujet dans la note de politique générale. Serait-ce un oubli? Ou cette mesure a-t-elle été supprimée sous la pression du ministre Clarinval? Que compte faire le ministre concernant la *shrinkflation* et la *greedflation*? Suivra-t-il l'exemple de l'Espagne et de la France où une obligation de notification a été introduite pour les producteurs et/ou les distributeurs? Prévoit-il d'autres mesures en termes de pouvoir d'achat pour réguler le prix du caddie?

Mme Annik Van den Bosch (PVDA-PTB) reconnaît que la note de politique générale contient quelques mesures intéressantes qui pourront apporter une protection supplémentaire aux consommateurs. Par contre, elle a des observations et des questions concernant certains éléments absents de la note.

Le ministre propose de plaider au niveau européen pour une extension de la garantie légale de deux à trois ans. En soi, c'est positif. Mais pourquoi attendre l'Europe? La Belgique peut prendre l'initiative, comme l'a déjà fait la Suède. En Norvège et en Islande, toutes deux membres de l'Association européenne de libre-échange, certains produits bénéficient même déjà d'une garantie allant jusqu'à cinq ans. Qu'attend encore la Belgique? Aujourd'hui, l'obsolescence programmée, par exemple d'appareils qui rendent l'âme après deux ans, reste trop souvent récompensée plutôt que sanctionnée. Une garantie prolongée protège le consommateur, mais elle contribue aussi à réduire le gaspillage et favorise la durabilité. Prendre l'initiative de prolonger la garantie légale à au moins trois ans semble donc une démarche logique.

En matière d'immobilier, assortir automatiquement l'achat d'une habitation d'une condition suspensive jusqu'à l'obtention du crédit nécessaire est une mesure positive, qui pourra protéger de nombreuses personnes de

Maar de wet moet waterdicht zijn, zonder achterpoortjes. Kredietverstrekkers blijven consumenten leningen aanbieden tot twee derde van hun inkomen, vaak tegen torenhoge rentes. Dat zijn praktijken van roofkredietverstrekkers, die mensen doelbewust in de schulden jagen. De wet moet niet alleen een kredietclausule voorschrijven, maar ook garanderen dat de koper vrij is om zijn eigen bank te kiezen, zonder suggesties van verkopers zoals “bij die bank krijg je zeker een lening.” Financiële wurggrepen en misleidende schuldenvallen verpakt als een kans op een huis moeten uit de wereld worden gebannen.

Wat verzekeringen betreft, werkt de minister samen met zijn collega bevoegd voor Economie aan een hervorming van de vergoeding van schade veroorzaakt door natuurrampen. Verzekeringsmaatschappijen boeken recordwinsten, terwijl schade blijft toenemen, premies stijgen en dekking beperkt blijft. De limiet op schadevergoedingen bij natuurrampen moet worden afgeschaft, zodat verzekeraars betalen wat ze moeten betalen.

Over bankautomaten wordt gezegd dat er “voldoende” moeten zijn, maar wat betekent “voldoende” precies? Hoeveel per stad, gemeente, wijk of landelijke regio? Concrete cijfers en resultaten zijn noodzakelijk. Voor mensen die vandaag 10 kilometer moeten rijden om contant geld af te halen, biedt “voldoende” geen geruststelling.

Wat telecom betreft, wordt steeds dezelfde riedel afgedraaid: al jaren wordt volgehouden dat meer spelers op de markt de prijzen zullen doen dalen, terwijl in werkelijkheid het tegenovergestelde gebeurt. De prijs van telecombundels is de afgelopen vijf jaar met 24 % gestegen, meer dan de inflatie. België blijft een van de duurste landen van Europa op dit vlak, mede door schijnconcurrentie en een oligopolie waarin Proximus, Telenet en Orange de prijzen onderling bepalen. Daarom moet Proximus opnieuw een volwaardig overheidsbedrijf worden, gericht op universele toegang tot kwalitatieve connectiviteit en betaalbare telecom in plaats van winstmaximalisatie voor aandeelhouders.

Op 22 maart 2025 kondigde de minister de oprichting van speciale rechtbanken aan waar consumenten zouden terechtkunnen met hun juridische problemen.

dramen financiers. Mais la loi doit être résistante aux abus, sans aucun contournement possible. Les fournisseurs de crédits continuent de proposer aux consommateurs des prêts impliquant un endettement allant jusqu'à deux tiers de leurs revenus, souvent à des taux d'intérêts astronomiques. Ce sont des pratiques de prêteurs prédateurs, qui poussent délibérément les consommateurs à s'endetter. La loi ne doit pas uniquement prévoir une clause liée à l'obtention du crédit, mais aussi imposer le libre choix de la banque dans le chef de l'acquéreur, en interdisant aux vendeurs d'émettre des suggestions du style “dans cette banque, vous êtes certain d'obtenir un prêt”. Les tours de passe-passe financiers et les pièges d'endettement trompeurs présentés comme une occasion d'acquérir une maison doivent être bannis.

En ce qui concerne les assurances, le ministre collabore avec son collègue qui a l'Économie dans ses attributions à une réforme de l'indemnisation des dommages causés par les catastrophes naturelles. Les compagnies d'assurance enregistrent des résultats record alors que les sinistres ne font qu'augmenter, que les primes grimpent et que la couverture reste limitée. La limite d'indemnisation en cas de catastrophes naturelles doit être supprimée et les assureurs doivent payer ce qu'ils doivent payer.

Au sujet des distributeurs automatiques de billets, le ministre affirme qu'ils doivent être en nombre “suffisant”, mais qu'est-ce qui est “suffisant” exactement? Combien de distributeurs par ville, commune, quartier ou zone rurale? Des chiffres et résultats concrets sont nécessaires. Pour les gens qui doivent aujourd'hui rouler dix kilomètres pour aller chercher de l'argent liquide, “suffisant” ne sera pas très rassurant.

En ce qui concerne les télécommunications, c'est toujours le même refrain. Cela fait des années qu'on nous soutient que, si plus d'acteurs sont présents sur le marché, les prix descendront, alors que c'est l'inverse qui se produit. Le prix des packs de télécommunications a augmenté de 24 % ces cinq dernières années. Cela dépasse l'inflation. Dans ce secteur, la Belgique reste un des pays les plus chers d'Europe. On le doit notamment à un simulacre de concurrence et à un oligopole où Proximus, Telenet et Orange s'entendent sur les prix. C'est pour cette raison que Proximus doit redevenir une entreprise publique digne de ce nom, dont l'objectif est de permettre une connectivité de qualité à tous et des télécommunications à prix démocratiques plutôt que de rechercher la maximisation des profits pour ses actionnaires.

Le 22 mars 2025, le ministre annonçait la création de tribunaux spéciaux devant lesquels les consommateurs pourraient porter leurs problèmes juridiques. La note de

Daarover wordt niets bepaald in de beleidsnota. Is het plan nog actueel? Hoe wordt het gefinancierd? En heeft er al overleg plaatsgevonden met verantwoordelijken bij Justitie?

Tot slot gaat mevrouw Van den Bosch over tot het stellen van haar mondelinge vraag 56003691C met als titel “Misleidende reclame”:

Eind 2023 zijn nieuwe regels rond Europese passagiersrechten gepubliceerd. Dit had een kans moeten zijn om de rechten van consumenten beter te beschermen tegen de machtsposities van grote reisplatformen. Helaas is dit onvoldoende gebeurd.

Voor gecombineerde reizen is er bijvoorbeeld geen sluitende oplossing gekomen. Hoewel verkopers van pakketreizen in principe aansprakelijk zijn voor het volledige pakket, kunnen grote platformen zoals Booking.com zich eenvoudig onttrekken aan deze verantwoordelijkheid via juridische achterpoortjes en kleine lettertjes. Hierdoor blijft de consument machteloos wanneer er iets misgaat en wordt hij van het kastje naar de muur gestuurd zonder een duidelijk aanspreekpunt.

Daarnaast worden manipulatieve marketingtechnieken zoals “wees snel” of “nog maar x plaatsen beschikbaar” volop gebruikt om consumenten psychologisch onder druk te zetten. Dit zet hen ertoe aan om overhaaste financiële beslissingen te nemen, wat in veel gevallen neerkomt op misleidende handelspraktijken volgens het Europese consumentenrecht. Ondanks lopende acties, zoals die van de Nederlandse Consumentenbond tegen Booking.com, blijven deze praktijken grotendeels ongemoeid.

Welke concrete stappen zal de minister nemen om te voorkomen dat grote reisplatformen zoals Booking hun verantwoordelijkheid ontlopen bij gecombineerde reizen? Is hij bereid om te pleiten voor strengere regels die platformen expliciet aansprakelijk stellen voor het volledige reisarrangement? Welke maatregelen overweegt hij om manipulatieve marketingtechnieken, zoals misleidende urgentie boodschappen (“wees snel” of “nog maar X plaatsen beschikbaar”), effectief te verbieden of te sanctioneren? Zijn er lopende onderzoeken of sancties tegen reisplatformen die deze technieken blijven gebruiken, ondanks eerdere waarschuwingen? Hoe zal de minister ervoor zorgen dat consumenten niet langer van het kastje naar de muur worden gestuurd bij klachten over gecombineerde reizen? Is hij van plan om samen te werken met andere EU-lidstaten om Europese regelgeving rond passagiersrechten verder te versterken?

politique générale n'en parle pas. Ce projet est-il encore d'actualité? Comment sera-t-il financé? Une concertation a-t-elle déjà eu lieu avec les responsables côté Justice?

Enfin, Mme Van den Bosch passe à sa question orale 56003691C dont le titre est “La publicité trompeuse”:

Fin 2023, de nouvelles règles relatives aux droits des passagers européens ont été publiées. Cela aurait dû être l'occasion d'augmenter la protection des droits des consommateurs vis-à-vis de la position dominante qu'occupent les grandes plateformes de voyage. Malheureusement, cela n'a pas été suffisamment le cas.

Par exemple, pour les voyages combinés, aucune solution convaincante n'a été formulée. Alors que les vendeurs de voyages à forfait sont en principes responsables de l'ensemble du forfait, les grandes plateformes telles que Booking.com parviennent facilement à se soustraire à cette responsabilité par des montages juridiques et des clauses en petits caractères. En cas de problème, le consommateur se retrouve ainsi impuissant et est renvoyé d'un interlocuteur à un autre sans que personne ne s'occupe réellement de sa situation.

De plus, des techniques marketing de manipulation telles que “agissez rapidement” ou “il ne reste que x places” sont utilisées à tour de bras pour exercer une pression psychologique sur les consommateurs. Cela les incite à prendre des décisions financières à la hâte. Dans de nombreux cas, ces pratiques commerciales peuvent être qualifiées de trompeuses d'après le droit européen des consommateurs. Malgré les actions en cours, à l'instar de celle du Consumentenbond néerlandais contre Booking.com, ces pratiques restent majoritairement impunies.

Quelles mesures concrètes le ministre compte-t-il prendre pour éviter que de grandes plateformes de voyages comme Booking.com échappent à leurs responsabilités lors de la vente de voyages combinés? Est-il prêt à défendre l'adoption de règles plus strictes qui rendront explicitement les plateformes responsables de l'ensemble de la prestation de voyage? Quelles mesures envisage-t-il pour interdire ou sanctionner efficacement les techniques de manipulation marketing comme l'utilisation de messages d'urgence trompeurs (“agissez rapidement” ou “il ne reste que x places”)? Des enquêtes sont-elles en cours ou des sanctions ont-elles été prononcées à l'encontre de plateformes de voyage qui continuent à utiliser ces techniques malgré des avertissements? Comment le ministre compte-t-il veiller à ce que les consommateurs ne soient plus renvoyés d'un interlocuteur à l'autre en cas de problème dans

Hoe evalueert de minister de huidige handhaving van consumentenrechten tegenover grote reisplatformen? Zijn er plannen om de controle en sancties te verscherpen? En tot slot, ziet hij een rol voor de Belgische Economische Inspectie of andere instanties om proactiever op te treden tegen malafide praktijken van reisplatformen?

Het lid besluit dat voor de PVDA-PTB de consument geen zwakke schakel is in de vrije markt, maar een burger met rechten, die een echte bescherming verdienen.

Mevrouw Anne Pirson (Les Engagés) is van oordeel dat de beleidsnota van de minister ingaat op de belangrijkste kwesties op het stuk van consumentenbescherming. Er wordt gewezen op de behoefte aan eerlijkere regelgeving, betere bemiddelingsdiensten, de bevordering van een inclusieve digitale transitie en het voornemen om de consumenten beter voor te lichten. De spreker is ingenomen met die elementen.

Desondanks zijn er nog steeds meerdere vraagtekens en zorgpunten. Om te beginnen de begrotingsmiddelen en de toereikendheid ervan. Bij het oplossen van geschillen speelt bemiddeling een essentiële rol. In het licht van het stijgend aantal aanvragen, met name in een context van transacties die steeds vaker digitaal gebeuren, is het aldus zaak zich af te vragen of de aan die dienst toegewezen financiële middelen wel toereikend zijn. Volstaan zij met het oog op een doeltreffend beheer van de geschillen, niet alleen op korte termijn, maar ook om te voldoen aan de groeiende behoeften op middellange termijn?

Het budget voor de strijd tegen overmatige schuldenlast blijft stabiel, ondanks een toenemend aantal mensen in kwetsbare levensomstandigheden. In het licht daarvan lijken meer middelen nodig. Volstaat de huidige financiering daadwerkelijk om de groeiende omvang van het verschijnsel aan te pakken? Welke initiatieven stelt de minister in uitzicht om de preventie en de aanpak van overmatige schuldenlast te verbeteren?

Inzake wetsontwerpen en structurele hervormingen wordt de mogelijkheid geopperd om de residuaire ombudsdienst te hervormen. Wordt een fusie met andere structuren, met name de ombudsdienst voor telecomunicatie, in uitzicht gesteld? Zijn er daarnaast plannen om de opdrachten van de residuaire ombudsdienst te

un voyage combiné? A-t-il l'intention de collaborer avec d'autres États membres de l'UE en vue de renforcer la réglementation européenne en matière de droits des passagers? Comment le ministre évalue-t-il l'application actuelle des droits des consommateurs à l'égard des grandes plateformes de voyage? Est-il prévu de durcir les contrôles et les sanctions? Pour terminer, le ministre compte-t-il mobiliser l'Inspection économique belge ou d'autres organes pour intervenir de manière plus proactive face aux pratiques malhonnêtes des plateformes de voyage?

La membre conclut que le PVDA-PTB ne voit pas le consommateur comme un maillon faible du marché libre, mais plutôt comme un citoyen jouissant de droits, lesquels méritent d'être réellement protégés.

Selon *Mme Anne Pirson (Les Engagés)*, la note de politique générale du ministre aborde les enjeux clés pour la protection des consommateurs. Elle met en avant la nécessité d'une réglementation plus juste, l'amélioration des services de médiation, la promotion d'une transition numérique inclusive et la volonté d'informer davantage les consommateurs. Ces éléments sont salués.

Cependant, plusieurs questions et préoccupations subsistent. Tout d'abord, les moyens budgétaires et leur adéquation. Le rôle de la médiation dans le traitement des litiges est essentiel. Pourtant, avec l'augmentation des demandes, notamment dans un contexte de numérisation croissante des transactions, il convient de s'interroger sur la suffisance des moyens financiers alloués à ce service. Sont-ils adaptés à la gestion efficace des litiges, non seulement dans l'immédiat, mais aussi pour répondre aux besoins croissants à moyen terme?

Concernant le budget alloué à la lutte contre le surendettement, celui-ci demeure stable malgré une précarité grandissante. Face à cette réalité, un renforcement des moyens apparaît nécessaire. Le niveau actuel de financement est-il réellement suffisant pour répondre à l'ampleur croissante du phénomène? Quelles initiatives le ministre envisage-t-il pour améliorer la prévention et le traitement des situations de surendettement?

Sur les projets législatifs et les réformes structurelles, l'éventualité d'une réforme du service de médiation résiduel est évoquée. Une fusion avec d'autres structures, notamment le Service de médiation pour les télécommunications, est-elle envisagée? De plus, un élargissement des missions du service de médiation

verruimen tot nieuwe soorten geschillen in verband met de toenemende digitalisering van de consumentendiensten?

Hoe luidt, inzake de omzetting van de toekomstige richtlijn betreffende de staving en het communiceren van uitdrukkelijke milieueclaims [COM(2023) 166 final] en van de EU-richtlijn tegen greenwashing⁴, de visie van de minister met betrekking tot de tenuitvoerlegging van die wetgeving in België? Welke mechanismen worden in uitzicht gesteld met het oog op meer transparantie en een strikte toepassing van die nieuwe normen?

Inzake de regulering van handelspraktijken wordt een verschuiving van opt-out naar opt-in voor telemarketing in uitzicht gesteld. Die hervorming kan weliswaar een antwoord bieden op de ergernis van de burgers, maar doet vragen rijzen over de economische weerslag ervan. Werden de vertegenwoordigers van de bedrijven die dergelijke praktijken toepassen geraadpleegd? Hoe luidde hun feedback en wat voor onderzoeken zijn er al gedaan naar die transitie?

De voorlichting en de bewustmaking van de consumenten komen ook aan bod. Consumentenbeschermingsorganisaties spelen een essentiële rol in het voorlichten van het grote publiek. Welke rol krijgen zij toebedeeld in de ontwikkeling van toekomstig beleid, naast de financiële steun voor de vzw BV-OECO? Wordt een nauwere samenwerking in uitzicht gesteld om ervoor te zorgen dat cruciale informatie op het stuk van consumentenbescherming op grotere schaal wordt verspreid? Zal ook de situatie van Testaankoop in overweging worden genomen? In tegenstelling tot de consumentenbeschermingsorganisaties in Frankrijk bijvoorbeeld, wordt deze vereniging niet gesubsidieerd. De invoering van opt-in zou een aanzienlijk deel van haar middelen in het gedrang kunnen brengen.

Vervolgens stelt mevrouw Pirson een mondelinge vraag (56004250C) betreffende “De introductie van *live shopping* in Europa via TikTok”.

Live shopping is bliksemsnel gegroeid in China, met een omzet van meer dan 250 miljoen euro in 2021. Die verkoopmethode werd in 2016 gepopulariseerd door Alibaba en berust op flitspromoties en aantrekkelijke aanbiedingen die moeten aanzetten tot impulsaankopen. In april 2025 werd aangekondigd dat TikTok Shop, een verkoopplatform in de TikTok-app, zou worden uitgerold

⁴ Richtlijn (EU) 2024/825 van het Europees Parlement en de Raad van 28 februari 2024 tot wijziging van de Richtlijnen 2005/29/EG en 2011/83/EU wat betreft het versterken van de positie van de consument voor de groene transitie door middel van betere informatie en door middel van bescherming tegen oneerlijke praktijken.

résiduel est-il prévu afin de couvrir les nouveaux types de litiges liés à la numérisation croissante des services de consommation?

Quant à la transposition de la future directive sur les allégations écologiques [COM(2023) 166 final] et de la directive anti-greenwashing⁴ (UE), quelle est la vision du ministre de la mise en œuvre de cette législation en Belgique? Quels mécanismes sont envisagés pour garantir une transparence accrue et une application rigoureuse de ces nouvelles normes?

En matière de régulation des pratiques commerciales, un passage d'un système *opt-out* à un système *opt-in* pour le télémarketing est envisagé. Bien que cette réforme puisse répondre à l'exaspération des citoyens, elle soulève des interrogations sur son impact économique. Les représentants des entreprises qui utilisent ces pratiques ont-ils été consultés? Quels retours ont-ils déjà formulés et quelles analyses ont été faites sur cette transition?

La question de l'information et de la sensibilisation des consommateurs est également soulevée. Les organisations de protection des consommateurs jouent un rôle essentiel dans l'éducation du public. Quelle place leur est attribuée dans l'élaboration des politiques futures, au-delà du soutien financier accordé à l'asbl AB-REOC? Une collaboration renforcée est-elle envisagée pour assurer une diffusion plus large des informations cruciales à la protection des consommateurs? La situation de Testachats est aussi à considérer? contrairement aux organismes de protection des consommateurs en France, cette association n'est pas subventionnée. L'adoption du système *opt-in* pourrait dès lors mettre en péril une grande partie de ses ressources.

Ensuite, Mme Pirson passe à la présentation d'une question orale (56004250C) intitulée “L'importation du phénomène de *live shopping* en Europe via TikTok”:

Le *live shopping* a connu une croissance fulgurante en Chine, atteignant plus de 250 millions d'euros en 2021. Ce mode de vente, popularisé dès 2016 par Alibaba, repose sur des promotions flash et des mises en scène captivantes qui encouragent l'achat impulsif. En avril 2025, il a été annoncé que TikTok Shop, une plateforme de vente intégrée à l'application TikTok, allait se déployer

⁴ Directive (UE) 2024/825 du Parlement européen et du Conseil du 28 février 2024 modifiant les directives 2005/29/CE et 2011/83/UE pour donner aux consommateurs les moyens d'agir en faveur de la transition verte grâce à une meilleure protection contre les pratiques déloyales et grâce à une meilleure information.

in verschillende Europese landen, waaronder Duitsland en Frankrijk.

Die verkoopmethode baart zorgen, wat betreft zowel de bescherming van de consument als de weerslag op het milieu. In Europa staat zulks nog in de kinderschoenen, maar het lijkt thans al essentieel om stelling te nemen tegen dit weinig deugdzame verschijnsel en te voorkomen dat het een wapen gericht op overconsumptie wordt dat zowel de consumenten als onze economie schaadt.

Voorts blijkt uit onderzoek dat vooral jongvolwassenen ontvankelijk zijn voor dergelijke verkoopstrategieën, waardoor het risico op overconsumptie en ondoordachte aankopen toeneemt. Daar komt nog bij dat zonder duidelijke regels met betrekking tot dergelijke handel de consumenten zouden kunnen worden blootgesteld aan agressieve of zelfs misleidende handelspraktijken.

Is de federale regering van plan om, aangezien dit verschijnsel binnenkort wellicht ook bij ons zijn opwachting maakt, de uitrol van live shopping in België te beteugelen om aldus de consumenten, met name jongeren, te beschermen tegen agressieve en manipulatieve verkooppraktijken?

Worden maatregelen in uitzicht gesteld om de transparantie van aanbiedingen te garanderen en de verspreiding van producten van twijfelachtige kwaliteit, met name via weinig gewetensvolle influencers, te voorkomen?

Wordt op het gebied van bewustmaking voorzien in voorlichtingscampagnes om de Belgische consumenten te helpen de risico's van live shopping beter te bevatten en een verantwoord koopgedrag aan de dag te leggen?

De heer Jeroen Soete (Vooruit) merkt op dat de beleidsnota een eerste precisering en verdere detaillering betreft van het in de beleidsverklaring (DOC 56 0767/033) aangekondigde, ambitieuze beleid van de minister. Met verschillende maatregelen werd al effectief een aanvang genomen.

Op het gebied van energie en de energiefactuur is het regeringsbeleid gericht op meer transparantie van de verschillende producten op de energiemarkt. De heer Prévot verwees reeds naar de verschillende indexeringsparameters die worden misbruikt om beter te scoren op prijsvergelijkingsites, daar waar het contract in werkelijkheid niet goedkoper is. De VREG heeft dergelijke manipulaties geneutraliseerd, wat een goede zaak is.

dans plusieurs pays européens, notamment l'Allemagne et la France.

Ce mode de vente soulève de nombreuses préoccupations, tant du point de vue de la protection des consommateurs que de l'impact sur l'environnement. S'il est encore à ses prémices en Europe, il semble d'ores et déjà primordial de s'ériger contre ce phénomène peu vertueux et ainsi éviter qu'il ne devienne une arme de surconsommation qui nuit à la fois aux consommateurs et à notre économie.

De plus, des études montrent que les jeunes adultes sont particulièrement réceptifs à ces stratégies de vente, augmentant le risque de surconsommation et d'achats non réfléchis. Sans compter que l'absence de réglementation claire sur ce type de commerce pourrait exposer les consommateurs à des pratiques commerciales agressives, voire trompeuses.

Alors que ce phénomène est à nos portes, le gouvernement fédéral prévoit-il d'encadrer le développement du live shopping en Belgique afin de protéger les consommateurs, notamment les plus jeunes, contre des pratiques de vente agressives et manipulatoires?

Des mesures sont-elles envisagées pour garantir la transparence des offres et éviter la diffusion de produits de qualité douteuse, notamment via des influenceurs peu scrupuleux?

En matière de sensibilisation, des campagnes d'information sont-elles prévues pour aider les consommateurs belges à mieux comprendre les risques liés au live shopping et à adopter des comportements d'achat responsables?

M. Jeroen Soete (Vooruit) fait observer que la note de politique générale apporte les premières précisions et des détails concernant la politique ambitieuse annoncée par le ministre dans son exposé d'orientation politique (DOC 56 0767/033). Plusieurs mesures ont déjà été prises effectivement.

Concernant l'énergie et la facture d'énergie, la politique du gouvernement vise à accroître la transparence des différents produits proposés sur le marché de l'énergie. M. Prévot a déjà fait référence aux différents paramètres d'indexation qui sont utilisés à mauvais escient pour obtenir de meilleurs résultats sur les sites de comparaison des prix, alors que le contrat n'est en réalité pas moins cher. L'intervenant se félicite que la CREG ait neutralisé ces manipulations.

Ook de enorme variëteit aan energiecontracten vormt volgens de heer Soete een probleem. Uit onderzoek blijkt dat consumenten overweldigd raken wanneer ze geconfronteerd worden met een overvloed aan keuzes. Dit leidt ertoe dat velen het zoeken naar de meest voordelige leverancier opgeven. Naast transparantie is het dus de moeite waard te onderzoeken of een vereenvoudiging van het aantal energiecontracten mogelijk is. De introductie van dynamische energiecontracten biedt voordelen voor consumenten, maar creëert tegelijkertijd een extra categorie die de keuze verder uitbreidt. In tegenstelling tot producten zoals frisdrank, waarbij smaakverschillen een rol spelen, zijn er bij gas en elektriciteit geen verschillen in productkwaliteit. Dit werpt de vraag op of een vereenvoudiging van het aanbod de consument niet beter zou ondersteunen in het maken van een geïnformeerde keuze. De verschillen tussen energiecontracten hebben vaak niet te maken met de kwaliteit van het geleverde product, maar met bijkomende diensten zoals telefonische bereikbaarheid en de wijze van betaling. Op dit moment stelt men vast dat consumenten die minder digitaal vaardig zijn – zoals ouderen – vaak in duurdere contracten terechtkomen, omdat zij bijvoorbeeld belang hechten aan telefonisch contact met hun leverancier of de voorkeur geven aan papieren facturen. Dit leidt tot aanzienlijke prijsverschillen: een contract met telefonische service voor gas en elektriciteit kan tot drie à vierhonderd euro duurder zijn op jaarbasis. Het enige wezenlijke verschil tussen deze contracten is de beschikbaarheid van telefonische ondersteuning en de optie om facturen op papier te ontvangen, wat disproportionele meerkosten met zich meebrengt. Een mogelijke piste zou kunnen zijn om deze verschillende diensten transparanter te maken en op te nemen als afzonderlijke keuzemogelijkheden, tegen een duidelijk en vooraf bepaalde meerprijs, binnen een beperkter aantal energiecontracten. Zo wordt voorkomen dat bepaalde groepen consumenten, zoals ouderen, systematisch worden geconfronteerd met hogere kosten. Tegelijkertijd blijft het mogelijk om innovaties, zoals dynamische energiecontracten, te behouden, waardoor een evenwicht kan worden gezocht tussen vereenvoudiging en keuzevrijheid.

De beleidsnota brengt opnieuw de beperkte spaarrente in België onder de aandacht. De intentie om op korte termijn maatregelen te onderzoeken om de kloof met de buurlanden te dichten, is een belangrijk signaal. Recente berichtgeving, met name een artikel in *De Tijd*, onderstreept het probleem: Belgische spaarders genieten aanzienlijk minder rente dan hun burens. Hoewel de regering zich niet enkel op dergelijke analyses baseert, geven ze wel een indicatie en onderstrepen ze de noodzaak van verder onderzoek. Ondertussen boeken grootbanken aanzienlijke winsten – 8,5 miljard euro in

Selon M. Soete, la grande diversité des contrats d'énergie constitue également un problème. Des études montrent que les consommateurs se sentent dépassés lorsqu'ils sont confrontés à un choix trop vaste. Cela conduit nombre d'entre eux à renoncer à rechercher le fournisseur le plus avantageux. Outre la transparence, il convient donc d'examiner s'il est possible de simplifier le nombre de contrats d'énergie. L'introduction de contrats d'énergie dynamiques offre certes des avantages aux consommateurs, mais cela crée en même temps une catégorie supplémentaire qui ne fait qu'accroître le choix. Contrairement à des produits tels que les boissons non alcoolisées, où le facteur du goût joue un rôle, il n'y a pas de différences de qualité entre les produits gaz et électricité. La question se pose dès lors de savoir si une simplification de l'offre n'aidait pas davantage le consommateur à faire un choix éclairé. Les différences entre les contrats d'énergie ne sont souvent pas liées à la qualité du produit fourni, mais à des services supplémentaires tels que l'accessibilité par téléphone et le mode de paiement. À l'heure actuelle, on constate que les consommateurs moins familiarisés avec le numérique, tels que les personnes âgées, se retrouvent souvent avec des contrats plus coûteux, car ils attachent par exemple de l'importance au contact téléphonique avec leur fournisseur ou préfèrent les factures papier. Cela entraîne des différences de prix considérables: un contrat avec service téléphonique pour le gaz et l'électricité peut coûter jusqu'à trois ou quatre cents euros de plus par an. La seule véritable différence entre ces contrats est la disponibilité d'une assistance téléphonique et la possibilité de recevoir des factures papier, ce qui entraîne des coûts supplémentaires disproportionnés. Une piste à explorer serait de renforcer la transparence de ces différents services et de les présenter comme options distinctes, disponibles moyennant le paiement d'un supplément clairement défini à l'avance, parmi un nombre plus limité de contrats d'énergie. Cela permettrait d'éviter que certains groupes de consommateurs, comme les personnes âgées, soient systématiquement confrontés à des coûts plus élevés. Parallèlement, il serait possible de maintenir des innovations telles que les contrats d'énergie dynamiques, ce qui permettrait de trouver un équilibre entre simplification et liberté de choix.

La note de politique générale attire à nouveau l'attention sur la faiblesse des taux d'intérêt des comptes d'épargne en Belgique. L'intention annoncée de réfléchir à court terme à des mesures visant à combler l'écart avec les pays voisins est un signal important. Ce problème a été souligné dans la presse récemment, notamment dans un article paru dans *De Tijd*: les épargnants belges bénéficient de taux d'intérêt nettement inférieurs à ceux de leurs voisins. Bien que le gouvernement ne se base pas uniquement sur de telles analyses, celles-ci donnent une indication et illustrent la nécessité de poursuivre

2024 – terwijl spaarders nauwelijks een rentevergoeding ontvangen. België kent traditioneel een hoog spaarvolume, maar door de lage spaarrente verliezen spaarders aan koopkracht; hun spaartegoeden houden de inflatie niet bij, wat neerkomt op een systematische verarming. In Nederland maakte de Autoriteit Consument & Markt zelfs gewag van een stilzwijgend kartel bij banken, met weinig mobiliteit op de spaarmarkt, beperkte concurrentie en impliciete prijsafspraken. Dit fenomeen roept vragen op en zou ook in België nader onderzocht moeten worden. Indien een vergelijkbare situatie zich voordoet, lijken gepaste maatregelen noodzakelijk.

De beleidsnota bevestigt het voornemen om het nettorendement van het pensioensparen te verhogen door de instap- en beheerskosten van de producten te beperken. Dit is een belangrijke maatregel, aangezien de hoge kosten een aanzienlijke impact hebben op het uiteindelijke rendement voor spaarders. Uit recente analyses blijkt dat de winstgevendheid van deze producten extreem hoog is, terwijl consumenten vaak te weinig waar voor hun geld krijgen. De lopende kost van 1 % op een spaarbedrag lijkt op het eerste gezicht beperkt, maar door de cumulatieve werking van kosten en rendementsverlies lopen de bedragen hoog op. Spaarders die tientallen jaren pensioensparen, kunnen in de laatste jaren voorafgaand aan hun opname geconfronteerd worden met jaarlijkse kosten van 1000 tot 1500 euro, waardoor zij tot 25.000 euro aan rendement verliezen. Dit is een aanzienlijk bedrag, terwijl de inspanning van de banken relatief beperkt blijft. Daarbij komt dat het pensioensparen mede gefinancierd wordt via fiscale voordelen, gesubsidieerd door belastingbetalers. In de praktijk blijkt echter dat een groot deel van die voordelen door banken wordt afgeroomd. Dit werpt de vraag op in hoeverre de consument daadwerkelijk profiteert van deze regeling. Het beperken van instap- en beheerskosten kan bijdragen aan een eerlijkere verdeling van de voordelen en een hoger nettorendement voor spaarders. Dit thema verdient dan ook blijvende aandacht en verdere maatregelen om de positie van de consument binnen pensioensparen te versterken.

Onlinefraude blijft een hardnekkig probleem en treft een breed scala aan slachtoffers, ongeacht hun digitale vaardigheid of intellectuele niveau. Recente incidenten, zoals de oplichting van een culturele organisatie in Oostende voor een bedrag van 30.000 euro via smishing (sms-phishing), onderstrepen de ernst van de situatie. Regelmatig komen signalen binnen van slachtoffers die

les recherches. Dans l'intervalle, les grandes banques enregistrent des bénéfices considérables – 8,5 milliards d'euros en 2024 – tandis que les épargnants ne perçoivent pratiquement aucun intérêt. La Belgique connaît traditionnellement un volume d'épargne élevé, mais les épargnants perdent du pouvoir d'achat en raison de la faiblesse des taux d'intérêt. En effet, leurs avoirs d'épargne ne suivent pas l'inflation, ce qui équivaut à un appauvrissement systématique. Aux Pays-Bas, l'*Autoriteit Consument & Markt* a même fait état d'une entente tacite entre les banques, avec peu de mobilité sur le marché de l'épargne, une concurrence limitée et des accords implicites sur les prix. Ce phénomène soulève des questions et devrait également faire l'objet d'une enquête plus approfondie en Belgique. Si une situation similaire est observée, des mesures appropriées s'imposent.

La note de politique générale confirme l'intention d'augmenter le rendement net de l'épargne-pension en limitant les frais d'entrée et de gestion des produits. Il s'agit d'une mesure importante, car les frais élevés ont un impact considérable sur le rendement final dont bénéficient les épargnants. Des analyses récentes indiquent que la rentabilité de ces produits est extrêmement élevée, alors que les consommateurs en ont souvent trop peu pour leur argent. À première vue, des frais de 1 % sur un montant épargné semblent limité, mais l'effet cumulatif des coûts et de la perte de rendement fait grimper les montants. Les épargnants qui épargnent pendant des décennies pour leur pension peuvent être confrontés, au cours des dernières années précédant leur retrait, à des frais annuels de 1000 à 1500 euros, ce qui leur fait perdre jusqu'à 25.000 euros de rendement. Il s'agit d'un montant considérable, alors que l'effort des banques reste relativement limité. À cela s'ajoute le fait que l'épargne-pension est en partie financée par des avantages fiscaux, financés par les contribuables. En pratique, il apparaît toutefois qu'une grande partie de ces avantages est récupérée par les banques. Cela soulève la question de savoir dans quelle mesure le consommateur bénéficie réellement de ce régime. La limitation des frais d'entrée et de gestion peut contribuer à une répartition plus équitable des avantages et à un rendement net plus élevé pour les épargnants. Ce thème mérite dès lors une attention constante et des mesures supplémentaires afin de renforcer la position du consommateur dans le domaine de l'épargne-pension.

La fraude en ligne est un problème persistant qui touche un large éventail de victimes, indépendamment de leurs compétences numériques ou de leur niveau intellectuel. Des incidents récents, tels que l'escroquerie d'une organisation culturelle à Ostende pour un montant de 30.000 euros via la technique du *smishing* (hameçonnage par SMS), illustrent la gravité de la situation.

misleid worden door steeds gesofisticeerdere technieken. De FOD Economie voert sensibiliseringscampagnes onder de noemer “Stopbedrog”. Het is een goede zaak dat de FOD Economie bij zijn acties bijzondere aandacht zal besteden aan kwetsbare doelgroepen, en onder meer communicatiekits ter beschikking zal stellen aan gemeenten en OCMW's, wat een belangrijke stap is in de brede aanpak van dit probleem. Hoewel iedereen vatbaar is voor onlinefraude, blijkt dat bepaalde vormen van oplichting, zoals deur-aan-deur fraude en smishing, vooral oudere mensen treffen die minder digitaal onderlegd zijn. Een mogelijke piste is om familieleden van oudere mensen, zoals hun volwassen kinderen, actiever te betrekken bij sensibilisering. Ouderen kunnen gewaarschuwd worden voor veelvoorkomende misleidende praktijken, zoals telefoongesprekken waarin gevraagd wordt naar bankcodes, of personen die zich aan de deur voordoen als medewerkers van financiële instellingen. Een bredere maatschappelijke mobilisatie lijkt noodzakelijk, waarbij de samenleving als geheel zich inspent om de weerbaarheid tegen onlinefraude te verhogen. Banken nemen al initiatieven en technologie biedt oplossingen, zoals de IBAN-naamcheck die helpt bij het bestrijden van factuurfraude. Dit is een eerste goede stap, maar verdere maatregelen en technologische innovaties blijven nodig om onlinefraude zo veel mogelijk te beperken. De strijd tegen fraude vereist dus zowel sensibilisering als technologische vooruitgang.

Tot slot gaat de heer Soete over tot het stellen van een mondeling vraag (56004052C) met als titel “De *state of health* (SoH) van een batterij bij elektrische voertuigen”:

De markt voor tweedehands elektrische voertuigen (EV) in België heeft de afgelopen jaren een sterke groei doorgemaakt. Het is echter zo dat potentiële kopers van deze voertuigen vaak geconfronteerd worden met onzekerheid over de staat van de batterij, wat een cruciaal en kostbaar onderdeel van de EV vormt. Net zoals de Car-Pass de transparantie en het vertrouwen in de markt voor tweedehandsauto's heeft vergroot door kilometerfraude tegen te gaan, rijst de vraag of een verplicht batterijcertificaat een vergelijkbaar doel kan dienen voor de tweedehands EV-markt.

Bovendien is de wettelijke garantie ook van toepassing op specifieke onderdelen zoals batterijen, vergelijkbaar met de vermelding in de context van smartphones. Dit suggereert dat de batterij van een EV onder deze garantie valt. Niettemin zijn de criteria en meetpunten

Des victimes signalent régulièrement avoir été trompées par des techniques de plus en plus sophistiquées. Le SPF Économie mène des campagnes de sensibilisation avec pour slogan “Stop Arnaques”. L'intervenant se félicite que le SPF Économie accorde une attention particulière aux groupes vulnérables dans le cadre de ses actions et qu'il mette notamment des kits de communication à la disposition des communes et des CPAS, ce qui constitue une étape importante dans la lutte globale contre cette problématique. Si tout le monde est susceptible d'être victime de fraude en ligne, il apparaît que certaines formes d'escroquerie, telles que le démarchage à domicile et le *smishing*, touchent principalement les personnes âgées moins familiarisées avec le numérique. Une piste à explorer consiste à associer plus activement les proches des personnes âgées, par exemple leurs enfants adultes, dans la sensibilisation. Les personnes âgées peuvent être mises en garde contre les pratiques trompeuses courantes, comme les appels téléphoniques durant lesquels des codes bancaires sont demandés ou les personnes se présentant à la porte comme des employés d'institutions financières. Une mobilisation sociale plus large semble nécessaire, la société dans son ensemble devant s'efforcer d'accroître la résilience à la fraude en ligne. Les banques prennent déjà des initiatives et la technologie offre des solutions, comme la vérification du nom du titulaire de l'IBAN, qui aide à lutter contre la fraude à la facture. Il s'agit d'un premier pas dans la bonne direction, mais des mesures supplémentaires et des innovations technologiques demeurent nécessaires pour limiter autant que possible la fraude en ligne. La lutte contre la fraude nécessite donc à la fois une sensibilisation et des progrès technologiques.

M. Soete conclut en posant une question orale (56004052C) intitulée “L'état de santé (SoH) des batteries de voitures électriques”:

Le marché des véhicules électriques (VE) d'occasion a connu une forte croissance ces dernières années en Belgique. Cependant, les acheteurs potentiels de ces véhicules sont souvent confrontés à des incertitudes quant à l'état de la batterie, qui constitue un élément essentiel et coûteux du véhicule électrique. Tout comme le Car-Pass a renforcé la transparence et la confiance dans le marché des voitures d'occasion en luttant contre la fraude au kilométrage, la question se pose de savoir si un certificat obligatoire pour les batteries pourrait servir un objectif similaire pour le marché des véhicules électriques d'occasion.

En outre, la garantie légale s'applique également à des pièces spécifiques telles que les batteries, comme cela est mentionné dans le contexte des smartphones. Cela suggère que la batterie d'un véhicule électrique est couverte par cette garantie. Néanmoins, les critères

voor een succesvolle garantieclaim met betrekking tot batterijdegradatie in een tweedehands EV momenteel niet expliciet gedefinieerd in de wetgeving.

Deelt de minister de analyse dat een verplicht batterijcertificaat het consumentenvertrouwen zou vergroten en de groei van de tweedehands EV-markt zou bevorderen? Welke concrete stappen kan hij ondernemen om het Car-Pass systeem uit te breiden en fabrikanten en verkopers te verplichten om de resterende capaciteit, of de *state of health* (SoH), van de batterij mee te delen?

Het gebrek aan een uniforme meetmethode voor de SoH vormt op dit moment een obstakel. Een dergelijke uniformering zou idealiter op Europees niveau worden aangepakt en meegenomen worden in de uitrol van een Europees Car-Pass systeem. In zijn beleidsverklaring (DOC 56 0767/033) gaf de minister aan te pleiten voor de invoering van een Europees Car-Pass systeem voor tweedehandsvoertuigen. Kan hij een indicatie geven van de timing hiervoor? En is hij van plan om de SoH van de batterij mee op te nemen als een essentieel onderdeel van een dergelijk Europees Car-Pass systeem?

Mevrouw Leentje Grillaert (cd&v) wijst erop dat veel handelaars klagen over de hoge kosten die gepaard gaan met elektronische betalingen door consumenten. Tezamen met enkele fractiegenoten diende zij een voorstel van resolutie in die de federale regering oproept tegemoet te komen aan deze problematiek (DOC 56 0209/001), die door de sector als essentieel wordt ervaren. Het zou goed zijn als de minister deze kwestie ook op Europees niveau aankaart. Daarnaast dient dit punt ook in de besprekingen met de sector aan bod te komen.

Wat de omzetting en uitvoering van Europese regelgeving betreft, benadrukt mevrouw Grillaert de noodzaak om intensiever overleg te plegen met de gewesten. Er zijn verschillende gebieden waar bevoegdheden overlappen, bijvoorbeeld met betrekking tot circulariteit en consumentenbescherming. Een betere afstemming met de gewesten zou de implementatie van de Europese regelgeving ten goede komen, aldus het lid.

De beleidsnota vermeldt geschillenbeslechting en ombudsdiensten in dezelfde paragraaf, dit niettegenstaande het feit dat het toch twee verschillende concepten betreft. Een ombudsdienst bemiddelt en zoekt oplossingen, maar doet geen bindende uitspraken. Kan de minister meer duiding geven omtrent dit punt?

et les points de mesure pour une demande d'activation de la garantie réussie concernant la dégradation de la batterie d'un véhicule électrique d'occasion ne sont actuellement pas explicitement définis dans la législation.

Le ministre partage-t-il l'analyse selon laquelle un certificat obligatoire pour les batteries renforcerait la confiance des consommateurs et favoriserait la croissance du marché des véhicules électriques d'occasion? Quelles mesures concrètes peut-il prendre pour étendre le système Car-Pass et obliger les constructeurs et les vendeurs à communiquer la capacité restante – ou l'état de santé (SoH) – de la batterie?

L'absence d'une méthode de mesure uniforme pour le SoH constitue actuellement un obstacle. Une telle uniformisation devrait idéalement être décidée au niveau européen et intégrée dans le déploiement d'un système européen Car-Pass. Dans son exposé d'orientation politique (DOC 56 0767/033), le ministre s'est prononcé en faveur de l'introduction d'un système européen Car-Pass pour les véhicules d'occasion. Peut-il donner une indication du calendrier prévu à cet effet? Et a-t-il l'intention d'inclure le SoH de la batterie comme élément essentiel d'un tel système européen Car-Pass?

Mme Leentje Grillaert (cd&v) souligne que de nombreux commerçants se plaignent des coûts élevés liés aux paiements électroniques effectués par les consommateurs. Avec quelques collègues de son groupe, elle a déposé une proposition de résolution appelant le gouvernement fédéral à répondre à cette problématique (DOC 56 0209/001), jugée essentielle par le secteur. Il serait utile que le ministre soulève également cette question au niveau européen. Ce point doit en outre être abordé dans les discussions avec le secteur.

En ce qui concerne la transposition et la mise en œuvre de la réglementation européenne, Mme Grillaert souligne la nécessité d'intensifier la concertation avec les Régions. Il existe plusieurs domaines où les compétences se chevauchent, par exemple en matière de circularité et de protection des consommateurs. La membre estime qu'une meilleure coordination avec les Régions faciliterait la mise en œuvre de la réglementation européenne.

La note de politique générale mentionne le règlement des litiges et les services de médiation dans le même paragraphe, bien qu'il s'agisse de deux notions différentes. Un service de médiation sert d'intermédiaire et recherche des solutions, mais ne rend pas de décisions contraignantes. Le ministre peut-il apporter des précisions à ce sujet?

De wettelijke garantie blijft een terugkerend pijnpunt voor consumenten. Het is bijzonder frustrerend om vast te stellen dat een product waarvoor een aanzienlijke prijs is betaald, na een relatief korte periode buiten garantie valt. Het is goed dat een mogelijke verlenging van de wettelijke garantie wordt onderzocht, maar het blijft essentieel om te kijken naar hoe andere Europese landen en de Commissie dit aanpakken en welke standpunten zij innemen.

Verwijzend naar de geplande evaluatie van de wettelijk geregelde tarieven en erelonen in het notariaat, vraagt mevrouw Grillaert of dit niet logischerwijze impliceert dat ook de notariswetgeving tegen het licht wordt gehouden. Deze wetgeving dateert nog van de Franse Revolutie en kan een update wellicht goed gebruiken.

De minister kondigt aan dat hij de banken ertoe zal verplichten te allen tijde beschikbaar te zijn om rekeningen te blokkeren, bijvoorbeeld door de invoering van een algemeen telefoonnummer naar analogie met Card Stop. Wat is hiervoor de timing?

Het lid verwijst naar de geplande evaluatie van het Wetboek van economisch recht met betrekking tot minnelijke invordering. De status van deze evaluatie en de verwachte resultaten worden bevestigd.

Het lid wijst erop dat ze een wetsvoorstel heeft ingediend betreffende influencersmarketing, specifiek met betrekking tot regels voor kinderen (DOC 56 0211/001). Ze merkt op dat de beleidsnota voorziet in de ontwikkeling van een juridisch kader voor influencers binnen het bestaande Europese kader, gericht op de afdwinging van de regels inzake consumentenbescherming. Volgens mevrouw Grillaert is een herziening van deze regelgeving noodzakelijk, aangezien de huidige regels niet langer up-to-date zijn. Ze stelt voor om samen te bekijken hoe deze regelgeving kan worden aangepast en benadrukt het belang van zowel bescherming van consumenten als het voorzien in een duidelijk kader voor influencers.

Wat de telecomprijzen betreft, verwijst mevrouw Grillaert naar de vragen die andere leden hieromtrent reeds stelden, en geeft ze aan uit te kijken naar concrete tekstvoorstellen.

De regering zal op korte termijn maatregelen onderzoeken om een onredelijk grote kloof in de rentes op spaarrekeningen te dichten. Wat wordt precies verstaan onder een "onredelijk grote kloof"? De heer Soete suggereerde dat men doelt op de kloof met de buurlanden. Kan de minister dit bevestigen?

La garantie légale est un problème persistant pour les consommateurs. Il est particulièrement frustrant de constater qu'un produit pour lequel un prix élevé a été payé n'est plus couvert par la garantie après une période relativement courte. L'intervenante se félicite que la question de la prolongation de la garantie légale soit à l'étude, mais il reste essentiel d'examiner comment d'autres pays européens et la Commission abordent cette question et quelles sont leurs positions.

En référence à l'évaluation prévue des tarifs légaux et des honoraires dans le notariat, Mme Grillaert demande si cela n'implique pas logiquement que la législation notariale soit également réévaluée. Cette législation remonte à la Révolution française et mériterait sans doute d'être actualisée.

Le ministre annonce qu'il obligera les banques à être disponibles à tout moment pour bloquer les comptes, par exemple en mettant en place un numéro de téléphone général analogue à Card Stop. Quel est le calendrier prévu à cet effet?

La membre renvoie à l'évaluation prévue du Code de droit économique concernant la procédure de recouvrement amiable, et s'enquiert de l'état d'avancement de cette évaluation et des résultats attendus.

L'intervenante indique qu'elle a déposé une proposition de loi relative au marketing d'influence, concernant en particulier les règles applicables aux enfants (DOC 56 0211/001). Elle fait observer que la note de politique générale prévoit l'élaboration d'un cadre juridique pour les influenceurs conformément aux règles européennes en vigueur, visant à faire respecter les règles de protection des consommateurs. Selon Mme Grillaert, une révision de cette réglementation est nécessaire, car les règles actuelles ne sont plus à jour. Elle propose d'examiner ensemble comment cette réglementation pourrait être modifiée et souligne l'importance tant de la protection des consommateurs que de la mise en place d'un cadre clair pour les activités des influenceurs.

En ce qui concerne les prix des télécommunications, Mme Grillaert fait référence aux questions déjà posées par d'autres membres à cet égard et indique qu'elle attend avec impatience des propositions de texte concrètes.

Le gouvernement examinera bientôt des mesures visant à combler un éventuel écart déraisonnablement important entre les taux d'intérêt sur les comptes d'épargne. Qu'entend-on exactement par "écart déraisonnablement important"? M. Soete a suggéré qu'il est fait référence à l'écart avec les pays voisins. Le ministre peut-il le confirmer?

Met betrekking tot de initiatieven van de FSMA inzake financieel onderwijs merkt het lid op dat dit eveneens verband houdt met de problematiek rond de spaarrentes. Het vele spaargeld dat Belgische huishoudens hebben uitstaan zou immers ook op een nuttigere manier kunnen worden beheerd. Het is dus belangrijk in te zetten op de financiële geletterdheid van de bevolking. Zal de minister overleg plegen met de gemeenschappen om te onderzoeken hoe dit punt in het onderwijs, maar ook later, aan bod kan komen?

Er wordt in een herevaluatie voorzien van het bestaande protocol tussen de Economische Inspectie en de BMA. Dit protocol is maar goed twee jaar oud. Wat zijn de specifieke redenen om het nu reeds te herevalueren?

Tot slot verwijst mevrouw Grillaert naar het voornemen om beslissingen tot het opleggen van administratieve geldboeten te publiceren, al dan niet op gepseudonimiseerde wijze. Hoe zal deze publicatie worden georganiseerd? Zal dit gebeuren via een aparte website of wordt een samenwerking met de FOD Justitie en de BMA overwogen?

Mevrouw Meyrem Almaci (Ecolo-Groen) merkt vooreerst op dat een passage uit de beleidsverklaring (DOC 56 0767/033) inzake collectieve schuldenregeling volledig ontbreekt in deze beleidsnota. Het betreft volgende passage:

“Tevens verlagen we de kost van de procedure en optimaliseren we de informatisering van JustRestart. De retributie voor het gebruik van dit platform zal niet ten laste vallen van de schuldenaar.

De wet op de overheidsopdrachten wordt indien nodig aangepast om te waken over een ethische en correcte invordering door de overheid als schuldeiser ten aanzien van burgers en ondernemingen. Zo geeft de overheid als schuldeiser het goede voorbeeld.”

Hoe verklaart de minister dit?

Mevrouw Almaci wijst erop dat de Economische Inspectie al jarenlang onderbemand is voor de taken die zij momenteel uitvoert. Toch worden er in deze beleidsnota opnieuw extra opdrachten aan de inspectie toebedeeld, zowel door de minister als door de minister van Economie. Ze verwijst naar de beleidsverklaring waarin werd gesteld dat de inspectie meer slagkracht zou krijgen om ambtshalve onderzoeken te verrichten naar onder meer concurrentievervalsing, economische fraude en oneerlijke handelspraktijken. Dit engagement wordt in de beleidsnota herhaald, maar in de begroting wordt er niet in bijkomend budget voorzien. Hoe denkt de minister deze doelstellingen te realiseren zonder extra

En ce qui concerne les initiatives de la FSMA en matière d'éducation financière, le membre note qu'il existe également un lien avec la question des taux d'épargne. En effet, les nombreuses économies des ménages belges pourraient être gérées de manière plus utile. Il est donc important de miser sur l'éducation financière de la population. Le ministre consultera-t-il les Communautés pour examiner comment ce point peut être abordé dans l'enseignement, mais aussi plus tard?

On prévoit une réévaluation du protocole existant entre l'Inspection économique et l'ABC. Ce protocole n'a que deux ans. Quelles sont les raisons spécifiques de le réévaluer dès à présent?

Enfin, Mme Grillaert évoque l'intention de publier les décisions imposant des amendes administratives, de manière pseudonymisée ou non. Comment cette publication sera-t-elle organisée? Sera-t-elle réalisée par le biais d'un site internet distinct ou une coopération avec le SPF Justice et l'ABC sera-t-elle envisagée?

Mme Meyrem Almaci (Ecolo-Groen) constate tout d'abord qu'un passage de l'exposé d'orientation politique (DOC 56 0767/033) sur le règlement collectif de dettes est totalement absent de la note de politique générale à l'examen. Il s'agit du passage suivant:

“Nous réduisons également le coût de la procédure et optimisons l'informatisation de JustRestart. Les frais d'utilisation de cette plateforme ne seront pas facturés au débiteur.

La loi sur les marchés publics sera modifiée là où cela est nécessaire pour garantir un recouvrement éthique et correct par l'État en tant que créancier à l'égard des citoyens et des entreprises. De cette manière, le gouvernement, en tant que créancier, donne le bon exemple.”

Comment le ministre explique-t-il cela?

Mme Almaci souligne que l'Inspection économique manque de personnel depuis des années pour les tâches qu'elle accomplit actuellement. Pourtant, dans la note de politique générale à l'examen, des tâches supplémentaires sont de nouveau attribuées à l'Inspection, à la fois par le ministre et par le ministre de l'Économie. La membre fait référence à l'exposé d'orientation politique qui indiquait que l'Inspection disposera de davantage de pouvoirs pour effectuer des inspections d'office et ainsi détecter, notamment, les distorsions de concurrence, les fraudes économiques et les pratiques commerciales déloyales. Cet engagement est réitéré dans la note de politique générale, mais le budget ne prévoit aucun

middelen? Er zijn twee opties: ofwel sneuvelt een deel van de bestaande opdrachten, ofwel blijven de plannen (bijvoorbeeld de strijd tegen *greenwashing*) beperkt tot mooie woorden zonder praktische uitvoering.

In de beleidsnota wordt een korte, vaag geformuleerde paragraaf gewijd aan “etikettering en kwaliteit van producten en voeding”. Er zal “bijzondere aandacht zijn voor bepaalde types producten die gevoelig zijn voor misleiding of fraude”. Wat valt daar concreet onder? Gaat het over het aanpakken van krimpflatie of graaiflatie? Gaat het over voedselkeuzelogo's van overheidswege die consumenten helpen om gezonde keuzes te maken – een punt waarop sommige Latijns-Amerikaanse landen zeer verregaande beslissingen hebben genomen? En ook hier is de vaststelling dat de plannen en ambities niet vertaald worden in bijkomende middelen, waardoor de kans dat er echt iets verandert, klein is.

Als het op herstelbaarheid en levensduurverlenging van consumentengoederen aankomt, wie heeft er dan het heft in handen? Is dat de minister, of eerder zijn collega bevoegd voor Ecologische Transitie of nog de minister bevoegd voor Economie? Hopelijk werden daaromtrent duidelijke afspraken gemaakt.

De herstelbaarheidsindex is inmiddels in werking getreden. Er waren al koninklijke besluiten opgesteld voor de levensduurindex van televisies en wasmachines, die aanvankelijk gelijktijdig met de herstelbaarheidsindex zouden worden ingevoerd. Echter, sindsdien is er geen verdere communicatie geweest over deze initiatieven. Mevrouw Almaci wijst erop dat de FAQ van de FOD Volksgezondheid, beheerd door minister Vandenbroucke, aangaf dat de timing onduidelijk is, terwijl deze FAQ inmiddels ook een foutmelding geeft. Dit roept zorgen op over het gebrek aan transparantie voor het parlement, aangezien de herstelbaarheids- en levensduurindex via koninklijke besluiten worden geregeld. Het lid vraagt naar de plannen voor uitbreiding van de herstelbaarheidsindex naar andere producten, zoals fietsen, en verzoekt om verduidelijking over de toekomst van de levensduurindex.

Overeenkomstig de *Right to Repair*-richtlijn⁵ wordt België verplicht een onlinereparatieplatform op te zetten dat de gegevens van herstellende beschikbaar maakt voor consumenten. Mevrouw Almaci merkt op dat de

montant aanvullend. Comment le ministre compte-t-il atteindre ces objectifs sans moyens supplémentaires? Il y a deux options: soit certaines des missions existantes seront supprimées, soit les projets (par exemple la lutte contre le *greenwashing*) se limiteront à de belles paroles sans mise en œuvre concrète.

La note de politique générale consacre un court paragraphe, rédigé en termes vagues, à “l'étiquetage et à la qualité des produits et denrées alimentaires”. “L'accent sera mis sur certains types de produits sensibles à la tromperie et à la fraude”. De quoi s'agit-il concrètement? S'agit-il de s'attaquer à la *shrinkflation* ou à la *greedflation*? S'agit-il des logos nutritionnels mis en place par les pouvoirs publics pour aider les consommateurs à faire des choix sains – un point sur lequel certains pays d'Amérique latine ont pris des mesures très radicales? Là encore, force est de constater que les plans et les ambitions ne se traduisent pas par des moyens supplémentaires, ce qui réduit considérablement les chances d'un véritable changement.

En matière de réparabilité et de prolongation de la durée de vie des biens de consommation, qui détient les rênes? Est-ce le ministre, ou plutôt son collègue chargé de la Transition écologique, ou encore le ministre chargé de l'Économie? Espérons que des accords clairs aient été conclus à ce sujet.

L'indice de réparabilité est désormais entré en vigueur. Des arrêtés royaux avaient déjà été pris en ce qui concerne l'indice de durabilité des téléviseurs et des lave-linge, qui devait initialement être introduit en même temps que l'indice de réparabilité. Cependant, aucune communication supplémentaire n'a été faite depuis lors concernant ces initiatives. Mme Almaci souligne que la FAQ du SPF Santé publique, gérée par le ministre Vandenbroucke, indiquait que le calendrier était incertain et affiche maintenant une erreur. Cela soulève des inquiétudes quant au manque de transparence vis-à-vis du Parlement, étant donné que l'indice de réparabilité et l'indice de durabilité sont réglés par des arrêtés royaux. La membre demande quels sont les projets d'extension de l'indice de réparabilité à d'autres produits, tels que les vélos, et demande des éclaircissements sur l'avenir de l'indice de durabilité.

Conformément à la directive sur le droit à la réparation⁵, la Belgique est tenue de mettre en place une plateforme de réparation en ligne mettant les coordonnées des réparateurs à la disposition des consommateurs.

⁵ Richtlijn (EU) 2024/1799 van het Europees Parlement en de Raad van 13 juni 2024 betreffende gemeenschappelijke regels ter bevordering van de reparatie van goederen en tot wijziging van Verordening (EU) 2017/2394 en de Richtlijnen (EU) 2019/771 en (UE) 2020/1828.

⁵ Directive (UE) 2024/1799 du Parlement européen et du Conseil du 13 juin 2024 établissant des règles communes visant à promouvoir la réparation des biens et modifiant le Règlement (UE) 2017/2394 et les directives (UE) 2019/771 et (UE) 2020/1828.

organisatie Repair & Share aanbevelingen heeft gedaan om niet alleen de hersteldiensten van grote fabrikanten, zoals Apple, op te nemen, maar ook onafhankelijke herstellende, die vaak goedkoper zijn. Ze vraagt de minister naar zijn visie hierop, en benadrukt dat consumenten een brede keuze moeten hebben en dat prijsconcurrentie ook bij reparaties moet worden gewaarborgd. Bovendien wenst ze aandacht voor producten die door fabrikanten niet worden gerepareerd, met name omdat ze naar een fabriek aan de andere kant van de wereld dienen gestuurd, wat sowieso onaantrekkelijk is in termen van ecologische voetafdruk. Het lid verwijst in dit verband naar initiatieven zoals repaircafés, waar onafhankelijke herstellende vaak kosteloos kleine reparaties uitvoeren, en vraagt hoe de minister hiernaar kijkt. Verder wijst het lid op een andere aanbeveling van Repair & Share: een onlineplatform dat bestaande initiatieven, zoals *herstelmij.be*, centraliseert en data van herstellende beschikbaar stelt, met bijzondere aandacht voor generieke herstellende. Ze merkt op dat de FOD Economie deze taak op zich zal nemen en vraagt naar de geplande timing, de visie rondom het opnemen van onafhankelijke en vrijwillige herstellende, en de samenwerking met bestaande initiatieven. Ze onderstreept dat deze aspecten essentieel zijn om de reparatiesector overzichtelijk en concurrerend te maken.

De herstelbaarheidsindex vormt slechts een eerste stap. De prijsverhouding tussen een nieuwe aankoop en een reparatie is vaak een belangrijke drempel. Mevrouw Almaci geeft als voorbeeld dat een consument bij een defect scharnier van een koelkast vaak wordt geadviseerd om een nieuwe koelkast te kopen, omdat het prijsverschil slechts 100 euro bedraagt. Ze verwijst naar Frankrijk, waar naast de herstelbaarheidsindex een herstelfonds is opgericht, gefinancierd door de sector zelf, met een positief effect op de hersteleconomie. Overweegt de minister de invoering van een dergelijk fonds in België? Of broedt hij op alternatieve maatregelen? Het louter verstrekken van informatie zal immers niet volstaan om fundamentele veranderingen teweeg te brengen. Is bijvoorbeeld een btw-verlaging voor reparaties van witgoed, zoals wasmachines, een piste die op regeringstafel ligt?

Het lid verwijst naar het wetsvoorstel dat in maart 2024 door de Franse Assemblée nationale werd goedgekeurd, waarbij een belasting op *fast fashion* werd ingesteld, gekoppeld aan een bonus voor duurzame kledingbedrijven, evenals een verbod op reclame voor *real-time fashion*. Heeft de minister de problematiek rond (*ultra*-)*fast fashion*, in het bijzonder de milieu-impact en de impact op de portemonnee van de consument, in het

Mme Almaci fait observer que l'organisation *Repair & Share* a recommandé d'inclure non seulement les services de réparation des grands fabricants, tels qu'Apple, mais aussi les réparateurs indépendants, qui sont souvent moins chers. Elle demande au ministre son avis à ce sujet et souligne que les consommateurs doivent avoir un large choix et que la concurrence sur les prix doit également être garantie pour les réparations. Elle souhaite en outre que l'on accorde de l'attention aux produits qui ne sont pas réparés par les fabricants, notamment parce qu'ils doivent être envoyés dans une usine à l'autre bout du monde, ce qui est peu attrayant en termes d'empreinte écologique. À cet égard, la députée renvoie à des initiatives telles que les *repair cafés*, où des réparateurs indépendants effectuent de petites réparations, souvent gratuitement, et demande au ministre ce qu'il en pense. La députée attire également l'attention sur une autre recommandation de *Repair & Share*: une plateforme en ligne qui centralise les initiatives existantes, telles que *herstelmij.be*, et met à disposition les coordonnées des réparateurs, en accordant une attention particulière aux réparateurs génériques. Elle fait observer que le SPF Économie se chargera de cette tâche. Elle demande quel est le calendrier prévu et quelle est la vision adoptée concernant l'intégration des réparateurs indépendants et bénévoles et la collaboration avec les initiatives existantes. Elle souligne que ces aspects sont essentiels pour rendre le secteur de la réparation transparent et compétitif.

L'indice de réparabilité n'est qu'une première étape. Le rapport entre le prix d'un nouvel achat et celui d'une réparation constitue souvent un obstacle important. En guise d'exemple, Mme Almaci indique que, lorsque la charnière d'un frigo est défectueuse, on conseille souvent au consommateur d'acheter un nouveau frigo, car la différence de prix n'est que de 100 euros. Elle renvoie à la France, où, outre l'indice de réparabilité, un fonds de réparation a été créé, financé par le secteur lui-même, avec un effet positif sur l'économie de la réparation. Le ministre envisage-t-il l'introduction d'un tel fonds en Belgique? Ou réfléchit-il à d'autres mesures? En effet, le simple fait de fournir des informations ne suffira pas à induire des changements fondamentaux. Une réduction de la TVA pour les réparations d'appareils électroménagers, tels que les machines à laver, est-elle par exemple une piste envisagée par le gouvernement?

La députée fait référence à la proposition de loi adoptée en mars 2024 par l'Assemblée nationale française, qui instaure une taxe sur la *fast fashion*, assortie d'un bonus pour les entreprises durables de l'industrie textile, ainsi qu'une interdiction de la publicité pour les produits relevant de la *fast fashion*. Le ministre est-il conscient de la problématique de la (*ultra*-)*fast fashion*, en particulier de son impact sur l'environnement et sur le portefeuille

vizier? Zijn er plannen om hieromtrent actie te ondernemen, eventueel in samenwerking met de Franse collega? Consumenten zijn zich er veelal niet van bewust zijn dat kleding hersteld kan worden, en dat dit vaak tegen een lage kostprijs. Dit aspect krijgt onvoldoende aandacht in de media en bewustmakingscampagnes. Worden er stappen ondernomen om de Uitgebreide Producenten Verantwoordelijkheid (UPV) te implementeren in België.

Wat het aanrekenen van spookproducten door Delhaize betreft, wijst mevrouw Almaci erop dat consumenten vaak niet alleen moeite hebben om deze praktijken te detecteren, maar ook een hoge drempel ervaren om klachten neer te leggen en compensatie te verkrijgen. Ze vraagt waarom de Economische Inspectie niet aandringt op een proactiever optreden van Delhaize in dit dossier.

Verder breekt mevrouw Almaci een lans voor meer controles op productvermeldingen en vergelijkbaarheid. Ze merkt op dat er inconsistenties zijn in de manier waarop prijzen worden weergegeven – soms per kilogram, soms per liter, bijvoorbeeld bij mayonaise – waardoor het voor consumenten moeilijker wordt om prijzen objectief te vergelijken. Ze vraagt de minister welke maatregelen hij overweegt om hier meer transparantie en duidelijkheid in te brengen.

Op 29 april 2025 stelde de Ombudsdienst voor Telecommunicatie in deze commissie zijn jaarverslag 2024 voor (DOC 56 0906/001). Daarin komt de problematiek van telefonische marketing en ongewenste elektronische communicatie uitvoerig aan bod. De ombudsmannen vroegen expliciet om werk te verrichten rond communicatie afkomstig van internetplatformen, die vandaag niet onder de directe bevoegdheid van de ombudsdienst vallen. Die platformen verzamelen vaak gsm-nummers, onder meer in het kader van veiligheidsmaatregelen. De internationale context van die aanbieders, zoals Booking.com en Meta, leidt ertoe dat gebruikers onzeker zijn over hun mogelijkheden tot bemiddeling. De Ombudsdienst voor Telecommunicatie kan hiervoor momenteel geen oplossing aanreiken. Welke andere geschillencommissies of ombudsdiensten staan ter beschikking van consumenten die ongewenste communicatie ontvangen via de grote internetplatformen? Hoe kunnen die consumenten hun rechten doen gelden? Mevrouw Almaci onderstreept dat het niet enkel om marketingberichten gaat, maar eveneens om kwaadwillige elektronische communicatie, waaronder hinderlijke oproepen in de privésfeer en ernstige klachten over dreigementen, doodsb bedreigingen of bedreigingen met lichamelijk geweld en ontvoeringen. Ze benadrukt dat onlineplatformen ter zake een verantwoordelijkheid

des consommateurs? Existe-t-il des projets en vue de prendre des mesures à cet égard, éventuellement en collaboration avec son homologue français? Les consommateurs ne sont généralement pas conscients que les vêtements peuvent être réparés, et ce souvent à moindre coût. Cet aspect est insuffisamment mis en avant dans les médias et les campagnes de sensibilisation. Des mesures sont-elles prises pour mettre en œuvre la responsabilité élargie du producteur (REP) en Belgique?

En ce qui concerne la facturation de produits fantômes par Delhaize, Mme Almaci souligne que les consommateurs ont souvent non seulement du mal à détecter ces pratiques, mais aussi à déposer plainte et à obtenir réparation. Elle demande pourquoi l'Inspection économique n'insiste pas pour que Delhaize adopte une attitude plus proactive dans ce dossier.

Mme Almaci plaide également en faveur d'un renforcement des contrôles sur les indications relatives aux produits et leur comparabilité. Elle fait observer qu'il existe des incohérences dans la manière dont les prix sont indiqués – parfois au kilo, parfois au litre, par exemple dans le cas de la mayonnaise –, ce qui rend plus difficile pour les consommateurs de comparer objectivement les prix. Elle demande au ministre quelles mesures il envisage de prendre pour améliorer la transparence et clarifier les choses dans ce domaine.

Le 29 avril 2025, le Service de médiation pour les télécommunications a présenté son rapport annuel 2024 au sein de cette commission (DOC 56 0906/001). Ce rapport traite en détail de la problématique du marketing par téléphone et des communications électroniques non désirées. Les médiateurs ont explicitement demandé que l'on se penche sur les communications provenant de plateformes internet, qui ne relèvent pas actuellement de la compétence directe du service de médiation. Ces plateformes collectent souvent des numéros de GSM, notamment dans le cadre de mesures de sécurité. En raison du contexte international de ces prestataires, tels que Booking.com et Meta, les utilisateurs ne savent pas vraiment quelles sont leurs possibilités de médiation. Le Service de médiation pour les télécommunications ne peut actuellement apporter aucune solution à ce problème. Quelles autres commissions de litiges ou services de médiation sont à la disposition des consommateurs qui reçoivent des communications indésirables par le biais des grandes plateformes internet? Comment ces consommateurs peuvent-ils faire valoir leurs droits? Mme Almaci souligne qu'il ne s'agit pas seulement de messages de marketing, mais aussi de communications électroniques malveillantes, notamment des appels importuns dans la sphère privée et des plaintes graves concernant des menaces, des menaces de mort ou des menaces de

hebben en dat slachtoffers vaak geen beroep kunnen doen op een geschillencommissie; de enige optie is om juridische procedure starten, wat een zware drempel is. Daarbij komt dat veelal kwetsbare personen het doelwit zijn van de ongewenste communicatie, bijvoorbeeld van de diensten van derden. Samenvattend is mevrouw Almaci van oordeel dat het jaarverslag van de Ombudsdienst voor Telecommunicatie heel wat inspiratie kan bieden voor het beleid inzake de strijd tegen elektronische overlast.

Bij mensen die in een schuldenspiraal terechtkwamen speelt niet zelden de toenemende digitalisering van facturen en dienstverlening een rol. Digitaal ongeletterde personen, of mensen die simpelweg het overzicht verliezen, beseffen soms lange tijd niet dat ze een factuur hebben ontvangen, via digitale weg. Dit kan leiden tot betalingsachterstanden en uiteindelijk zelfs tot deurwaardersprocedures. Mevrouw Almaci stelt voor om een tweede herinnering verplicht via de post te versturen, zodat consumenten, ook wanneer ze de optie “elektronische communicatie” aanklikten, tijdig een waarschuwing op papier krijgen, alvorens er wordt overgaan tot invordering.

Wat de bouwsector betreft, benadrukt mevrouw Almaci de dringende noodzaak om de wet-Breyne aan te passen, onder meer aangezien deze consumenten benadeelt die om financiële redenen zelf de coördinatie van een bouwproject op zich nemen. Ze wijst erop dat een aannemer die als enige wordt aangesteld in feite ook als coördinator fungeert, waardoor men wel onder de bescherming van de wet valt. Dit toont volgens haar aan dat de wet niet is aangepast aan de realiteit. Daarnaast merkt ze op dat grote verbouwingen, uitgevoerd om te voldoen aan gewestelijke duurzaamheidsvoorschriften, eveneens buiten het kader van de wet-Breyne vallen, waardoor consumenten onvoldoende beschermd zijn.

Het lid betreurt het feit dat er in de voorliggende beleidsnota, net zomin als in die van de collega's bevoegd voor Economie, Justitie of Financiën, geen aandacht wordt besteed aan de problematiek van bouw-misdrijven. Ze verwijst naar een artikel in *BRUZZ* van 23 april 2025 waarin de alarmerende situatie in Brussel wordt belicht, met name het fenomeen van fraudeleuze faillissementen. Bouwbedrijven verhuizen hun zetel vlak voordat ze failliet gaan of richten zich van meet af aan in Brussel op en gaan failliet nog voor de eerste jaarrekening wordt gepubliceerd, om oplichting en

violence physique et d'enlèvement. Elle souligne que les plateformes en ligne ont une responsabilité en la matière et que les victimes ne peuvent souvent pas faire appel à une commission de litiges; la seule option est d'engager une procédure judiciaire, ce qui constitue un obstacle important. En outre, ce sont souvent des personnes vulnérables qui sont la cible de communications indésirables, par exemple pour des services de tiers. En résumé, Mme Almaci estime que le rapport annuel du Service de médiation pour les télécommunications peut être une source d'inspiration pour la politique de lutte contre la nuisance électronique.

Pour les personnes prises dans la spirale de l'endettement, il n'est pas rare que la numérisation croissante des factures et des services joue un rôle. En effet, les personnes qui ne maîtrisent pas le numérique ou qui perdent simplement le fil ne se rendent parfois pas compte pendant longtemps qu'elles ont reçu une facture par voie électronique. Cela peut entraîner des retards de paiement, voire, au final, des procédures de recouvrement. Mme Almaci propose de rendre obligatoire l'envoi d'un deuxième rappel par voie postale, pour que même les consommateurs ayant coché l'option “communication électronique” reçoivent un avertissement papier en temps utile avant que des mesures de recouvrement soient prises.

En ce qui concerne le secteur de la construction, Mme Almaci souligne l'urgence d'adapter la loi Breyne, notamment parce qu'elle désavantage les consommateurs qui, pour des raisons financières, se chargent eux-mêmes de la coordination d'un projet de construction. Elle souligne qu'un entrepreneur qui est désigné comme seul responsable agit dans les faits aussi comme coordinateur, un cas de figure qui relève bien du champ d'application de la protection offerte par ladite loi. Selon l'intervenante, cela montre que la loi n'est pas adaptée à la réalité. Elle fait en outre observer que les rénovations importantes, réalisées pour se conformer aux normes régionales en matière de durabilité, ne relèvent pas non plus du champ d'application de la loi Breyne, avec pour conséquence que les consommateurs ne sont pas suffisamment protégés.

La membre regrette que la note de politique générale à l'examen, tout comme celles des collègues du ministre compétents en matière d'économie, de justice ou de finances, ne prête aucune attention à la problématique des infractions en matière de construction. Elle renvoie à un article paru dans le magazine *BRUZZ* du 23 avril 2025 qui met en lumière la situation alarmante à Bruxelles, notamment le phénomène des faillites frauduleuses. Certaines entreprises de construction déménagent leur siège social juste avant de faire faillite ou s'établissent d'emblée à Bruxelles et font faillite avant même

concurrentievervalsing mogelijk te maken. Ze wijst erop dat dergelijke structuren soms zelfs als dekmantel voor criminele activiteiten worden gebruikt. Het merendeel van deze faillissementsfraudes blijft onbestraft, mede door de overbelasting van de Brusselse justitie. De burger is tweemaal het slachtoffer: enerzijds als klant die geconfronteerd wordt met wanpraktijken, anderzijds als belastingbetaler die mee opdraait voor de gevolgen van deze fraude. Nochtans, zo stelt mevrouw Almaci, zijn er relatief eenvoudige oplossingen. Als de wetgever dat wil, kan hij dit aanpakken door de kosten voor een procedure in aansprakelijkheid voor te schieten. Dat zou zich ook in veelvoud terugbetalen met de opbrengsten van die succesvolle vorderingen. Mevrouw Almaci vraagt de minister hoe hij deze problematiek inschat en welke maatregelen hij overweegt om deze fraudepraktijken aan te pakken.

Tot slot stelt het lid het enkele vragen omtrent de financiële sector. Ze belicht in het bijzonder twee problematieken. Een eerste handelt over bankrekeningen die in principe niet onder nul mogen gaan, maar waar kosten toch leiden tot een negatieve balans. Wanneer een betalingsopdracht niet kan worden uitgevoerd door het ontoereikend saldo, kan de bank wel onder nul gaan door een vast bedrag als administratieve kost aan te rekenen. Zodra het saldo terug toereikend is, moet eerst die administratieve kost worden aangezuiverd. Mevrouw Almaci sneed dit onderwerp reeds aan tijdens de bespreking van de beleidsverklaring (DOC 56 0767/046). Heeft de minister vandaag al een duidelijker zicht op deze problematiek en mogelijke oplossingen daarvoor?

De tweede kwestie betreft de weigering van banken om rekeninghouders toe te laten op basis van hun afkomst of banden met bepaalde landen, zoals Cuba en Afghanistan. Zelfs verenigingen die werken met een specifieke doelgroep ondervinden problemen bij het openen van een rekening. Banken hanteren hierbij vaak richtlijnen die de sancties en blokkades van de VS volgen, waardoor bijvoorbeeld overschrijvingen naar familie in Afghanistan of organisaties in Cuba worden geweigerd, zelfs wanneer het gaat om humanitaire hulp. BNP Paribas Fortis, waarin België een aandeelhouder is, past dit beleid actief toe onder het mom van de strijd tegen witwassen en terrorismefinanciering.

B. Antwoorden van de minister

De heer Rob Beenders, minister van Consumentenbescherming, Sociale Fraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen, is

la publication de leurs premiers comptes annuels, afin de mener des escroqueries et de fausser la concurrence. Elle souligne que de telles structures servent parfois même de couverture à des activités criminelles. La plupart de ces fraudes à la faillite restent impunies, en partie à cause de la surcharge de travail de la justice bruxelloise. Le citoyen est doublement victime de cette situation: comme client victime de pratiques abusives, d'une part, et comme contribuable qui supporte les conséquences de ces fraudes, d'autre part. Mme Almaci considère pourtant qu'il existe des solutions relativement simples. Si le législateur le souhaitait, il pourrait s'attaquer à ce problème en avançant les frais d'une procédure en responsabilité. Cette avance serait très largement compensée par le produit des recouvrements réussis. Mme Almaci demande au ministre comment il évalue cette problématique et quelles mesures il envisage pour lutter contre ces pratiques frauduleuses.

La membre conclut son intervention en posant quelques questions concernant le secteur financier. Elle met notamment en lumière deux problématiques. La première concerne les comptes bancaires, dont le montant ne peut en principe pas être négatif, mais sur lesquels des frais peuvent néanmoins faire passer le compte en négatif. En effet, lorsqu'un ordre de paiement ne peut être exécuté en raison d'un solde insuffisant, la banque peut tout de même mettre le compte en négatif en facturant un montant fixe à titre de frais administratifs. Dès que le solde redevient suffisant, ces frais administratifs doivent être réglés en priorité. Mme Almaci a déjà abordé ce sujet lors de l'examen de l'exposé d'orientation politique (DOC 56 0767/046). Le ministre a-t-il aujourd'hui une vision plus claire de cette problématique et des solutions qu'il serait possible d'y apporter?

La deuxième question concerne le refus des banques d'accepter des titulaires de comptes en raison de leur origine ou de leurs liens avec certains pays, comme Cuba et l'Afghanistan. Même les associations qui travaillent avec un groupe-cible spécifique rencontrent des difficultés pour ouvrir un compte. À cet égard, les banques appliquent souvent des directives qui suivent les sanctions et les blocages des États-Unis, ce qui entraîne par exemple le refus de virements vers des familles en Afghanistan ou des organisations à Cuba, même lorsqu'il s'agit d'aide humanitaire. BNP Paribas Fortis, dont la Belgique est actionnaire, applique activement cette politique sous le prétexte de la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme.

B. Réponses du ministre

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

verheugd vast te stellen dat de leden over bijzonder veel expertise beschikken in het domein van de consumentenbescherming. Met de bevoegdheid Consumentenbescherming moet de politiek tonen dat zij aan de kant staat van degene die het nodig heeft, zowel consument als onderneming.

De minister benadrukt dat de beleidsnota voor 2025 het fundament vormt voor het verdere beleid. Meerdere leden vragen naar algemene beschouwingen of gedetailleerde tijdspaden, of wijzen naar maatregelen die wel in de beleidsverklaring (DOC 56 0767/033) stonden maar niet in de beleidsnota. Dat laatste heeft volgens de minister vooral te maken met de timing en niet met het wegvallen van maatregelen als gevolg van druk van wie dan ook. Het regeerakkoord blijft de leidraad, en op het vlak van consumentenbescherming is het bijzonder ambitieus. De minister geeft aan dat er tijd nodig zal zijn om de verschillende beleidsmaatregelen te realiseren. De focus ligt dit jaar op het opzetten van structuren en het maken van goede afspraken met andere ministers, aangezien Consumentenbescherming niet losstaat van andere bevoegdheden zoals Economie en Justitie. Nauwe samenwerking is noodzakelijk om effectieve maatregelen te treffen.

Vermijden van betutteling en overdreven regeldruk

De minister benadrukt dat consumentenbescherming niet neerkomt op het pampieren van consumenten, maar op het bieden van maximale bescherming waar nodig. Dit gebeurt op basis van grondig beleidsvoorbereidend werk, niet door ad hoc-wetgeving die achteraf gerepareerd moet worden of administratieve lasten nodeloos vergroot.

Hij erkent dat consumenten zelf ook verantwoordelijkheden dragen en dat het belangrijk is om die te benoemen wanneer nodig, net zoals ondernemingen bepaalde verplichtingen hebben. De aanpak van consumentenbescherming moet evenwichtig blijven en naast een wetgevend kader ook steunen op sensibiliseringscampagnes, verbeterde communicatie naar stakeholders en bemiddeling. Ombudsdiensten spelen hierin een belangrijke rol.

De minister wil een mix van maatregelen die niet neerkomen op een betuttelend beleid, maar wel een sterke bescherming garanderen. Hij benadrukt dat hij dat evenwicht nauwgezet bewaakt en dat het goed is om daar alert voor te blijven.

se réjouit de constater que les membres disposent d'une expertise particulièrement pointue dans le domaine de la protection des consommateurs. Au travers de la compétence "Protection des consommateurs", les responsables politiques doivent montrer qu'ils se tiennent aux côtés de ceux qui en ont besoin, qu'il s'agisse des consommateurs ou des entreprises.

Le ministre souligne que la note de politique générale pour 2025 constitue le fondement de la politique qu'il entend mener à l'avenir. Plusieurs membres demandent des considérations générales ou des calendriers détaillés, ou renvoient à des mesures qui figuraient dans l'exposé d'orientation politique (DOC 56 0767/033) mais pas dans la note de politique générale. Le ministre indique que cette situation tient principalement au calendrier, et non à la suppression de mesures sous la pression de qui que ce soit. L'accord de gouvernement reste le fil conducteur et il est particulièrement ambitieux en matière de protection des consommateurs. Le ministre indique qu'il faudra du temps pour mettre en œuvre les différentes mesures politiques. Cette année, l'accent sera mis sur la mise en place de structures et la conclusion d'accords adéquats avec d'autres ministres, étant donné que la protection des consommateurs est intrinsèquement liée à d'autres compétences comme l'économie et la justice. Une coopération étroite sera nécessaire pour prendre des mesures efficaces.

Éviter le paternalisme et la pression réglementaire excessive

Le ministre souligne que la protection des consommateurs ne consiste pas à dorloter ces consommateurs, mais à leur offrir une protection maximale si nécessaire. Cela se fait sur la base d'un travail préparatoire approfondi, et pas au travers d'une législation *ad hoc* qui devra être corrigée *a posteriori* ou qui alourdit inutilement les charges administratives.

Il reconnaît que les consommateurs ont eux aussi des responsabilités à assumer, et qu'il importe de les mentionner lorsqu'il le faut, tout comme les entreprises ont certaines obligations. L'approche en matière de protection des consommateurs doit rester équilibrée et s'appuyer non seulement sur un cadre législatif, mais aussi sur des campagnes de sensibilisation, une meilleure communication avec les parties prenantes et la médiation. Les services de médiation jouent un rôle important à cet égard.

Le ministre souhaite un ensemble de mesures qui ne se traduisent pas par une politique paternaliste, mais qui garantissent une protection forte. Il souligne qu'il veillera scrupuleusement à cet équilibre et qu'il faut y rester attentif.

Samenwerking binnen de regering

De minister benadrukt dat de samenwerking met collega-ministers goed verloopt, inclusief met de minister bevoegd voor Economie. Consumentenbescherming is bij uitstek een domein waarin nauwe samenwerking noodzakelijk is en het regeerakkoord biedt een kristalheldere leidraad voor het beleid.

Hij wijst erop dat het een meerwaarde is dat de portefeuille Consumentenbescherming onder een volwaardige minister valt en niet onder een staatssecretaris. Dit versterkt de slagkracht om de doelstellingen uit het regeerakkoord effectief te realiseren.

Sinds zijn aantreden, honderd dagen geleden, hebben meerdere vergaderingen plaatsgevonden en de regering werkt gezamenlijk aan een sterke consumentenbescherming. Er is geen reden tot bezorgdheid over spanningen.

Omzetting van richtlijnen

Goldplating

De minister geeft aan dat richtlijnen soms voorzien in lidstaatopties (*member state options*), wat lidstaten de mogelijkheid geeft om keuzes te maken binnen het regelgevend kader. Het regeerakkoord laat formeel toe om deze opties telkens concreet te onderzoeken.

De regering zal bij elke richtlijn de nodige afwegingen maken en op die basis eventueel kiezen voor de optie die het hoogste niveau van consumentenbescherming biedt.

Passagiersrechten bij vliegtuigreizen

Dit dossier wordt op Europees niveau besproken. De regering voorziet op dit vlak ook in officiële communicatie. De minister zit op dezelfde lijn als de minister van Mobiliteit; allebei streven ze naar het hoogst mogelijke niveau van consumentenbescherming. Ze gaan dat dossier zeer gedetailleerd opvolgen op Europees niveau en erover waken dat de positie van de consument er niet op achteruit gaat.

Recht op reparatie en herstelbaarheidsindex (+ mondelinge vraag 56003483C van de heer Reccino Van Lommel – “Malafide aannemers en hersteldiensten”)

De minister geeft aan dat een onderscheid dient gemaakt tussen twee regelgevende initiatieven die nogal

Coopération au sein du gouvernement

Le ministre souligne que la collaboration avec ses collègues ministres, y compris avec le ministre de l'Économie, se déroule bien. La protection des consommateurs est un domaine qui, par excellence, nécessite une collaboration étroite, et l'accord de gouvernement offre des lignes directrices très claires quant à la politique à mener.

Il souligne que le fait que le portefeuille de la Protection des consommateurs incombe à un ministre à part entière, et pas à un secrétaire d'État, constitue une plus-value. Cela permet en effet de renforcer l'action destinée à concrétiser les objectifs fixés dans l'accord de gouvernement.

Depuis la prise de fonctions du ministre, il y a cent jours, plusieurs réunions ont eu lieu et le gouvernement coopère en vue d'une protection forte des consommateurs. Il n'y a aucune raison de s'inquiéter d'éventuelles tensions.

Transposition des directives

Surréglementation

Le ministre indique que les directives prévoient parfois des options pour les États membres (*member state options*), qui leur permettent d'opérer des choix dans le cadre réglementaire. L'accord de gouvernement autorise formellement le ministre à examiner systématiquement ces options concrètement.

Pour chaque directive, le gouvernement procédera à la mise en balance nécessaire et, sur cette base, choisira éventuellement l'option offrant le niveau de protection des consommateurs le plus élevé.

Droits des passagers aériens

Ce dossier est examiné au niveau européen. Le gouvernement prévoit également une communication officielle à ce sujet. Le ministre est sur la même ligne que le ministre de la Mobilité: tous deux visent le niveau le plus élevé possible de protection des consommateurs. Ils suivront ce dossier de très près au niveau européen et veilleront à ce que la position des consommateurs ne soit pas affaiblie.

Droit à la réparation et indice de réparabilité (+ question orale 56003483C de M. Reccino Van Lommel – “Des entrepreneurs et des services de réparation malhonnêtes”)

Le ministre indique qu'il convient de distinguer deux initiatives réglementaires qui sont souvent confondues,

eens door elkaar worden gehaspeld, namelijk de wet van 17 maart 2024 ter bevordering van de herstelbaarheid en de levensduur van goederen enerzijds en de *Right to Repair*-richtlijn anderzijds. De eerste voert een verplichting in voor verkopers of distributeurs van bepaalde goederen om een label weer te geven waarop de consument kan zien hoe herstelbaar een goed is. De “wet herstelbaarheidsindex” behoort tot de uitsluitende bevoegdheid van minister Crucke. De richtlijn, van haar kant, wil reparatie van aangekochte goederen bij consumenten stimuleren door bestaande belemmeringen of barrières weg te nemen en een aantal nieuwe instrumenten in te voeren. Ze richt een Europees onlinereparatieplatform op waar consumenten met reparateurs in contact kunnen komen. lidstaten kunnen de voorwaarden voor de toegang tot hun nationale sectie op dit platform zelf vaststellen. Om het grootst mogelijk bereik te waarborgen lijkt voor de regering een open registratie zonder *a priori*-controle door een bevoegde instantie het meest aangewezen. De omzetting naar Belgisch recht van de *Right to Repair*-richtlijn wordt momenteel voorbereid.

Consumenten die te maken krijgen met een malafide hersteller kunnen via het platform ConsumerConnect uitleg krijgen over hun rechten en plichten, en begeleid worden naar de juiste bemiddelingsinstantie bij een geschil. De Economische Inspectie wordt van klachten op de hoogte gebracht en kan waar nodig bepaalde praktijken of ondernemingen aan een onderzoek onderwerpen. Op grond van de *Right to Repair*-richtlijn zullen fabrikanten van technisch herstelbare goederen verplicht worden om hun goed te herstellen wanneer een consument dat vraagt. Fabrikanten moeten deze verplichting binnen een redelijke termijn en tegen een redelijke prijs nakomen. Daarnaast zal ook de wettelijke garantietermijn verlengd worden met 12 maanden wanneer de consument kiest voor reparatie binnen de wettelijke garantietermijn. Verder hebben herstellende de mogelijkheid om een Europees reparatieformulier aan te bieden aan de consumenten, wat hen moet helpen om verschillende reparatiediensten te vergelijken.

De minister wijst erop dat er in België al een verlaagd btw-tarief van 6 % bestaat voor de herstelling van kleding, huishoudlinnen, schoeisel, lederwaren en fietsen. De nationale sectie op het Europees onlinereparatieplatform zal kunnen dienen als een soort nationaal reparatieregister, met die nuance dat alle herstellende zich hierop kunnen registreren, dus ook de niet-erkende. In het kader van de omzetting van *Right to Repair*-richtlijn wordt hiervoor met de sector overlegd. Zo is er al eens een gesprek geweest met Repair & Share.

à savoir la loi du 17 mars 2024 sur la promotion de la réparabilité et de la durabilité des biens, d’une part, et la directive “droit à la réparation”, d’autre part. La première impose aux vendeurs ou distributeurs de certains biens l’obligation d’apposer un label indiquant au consommateur le degré de réparabilité d’un bien. La “loi sur l’indice de réparabilité” relève de la compétence exclusive du ministre Crucke. La directive, quant à elle, vise à encourager la réparation des biens achetés par les consommateurs en supprimant les obstacles ou barrières existants et en introduisant plusieurs nouveaux instruments. Elle crée une plateforme européenne en ligne pour la réparation qui permet aux consommateurs de contacter des réparateurs. Les États membres peuvent fixer eux-mêmes les conditions d’accès à leur section nationale sur cette plateforme. Afin d’offrir un accès aussi large que possible, le gouvernement estime qu’un enregistrement ouvert dépourvu de contrôle *a priori* par une autorité compétente semble le plus approprié. La transposition en droit belge de la directive “Droit à la réparation” est actuellement en cours d’élaboration.

Les consommateurs confrontés à un réparateur malhonnête pourront obtenir des explications sur leurs droits et obligations au travers de la plateforme ConsumerConnect et être orientés vers l’organisme de médiation compétent en cas de litige. L’Inspection économique est informée des plaintes et pourra, le cas échéant, soumettre certaines pratiques ou entreprises à une enquête. En vertu de la directive “droit à la réparation”, les fabricants de biens techniquement réparables seront tenus de réparer leurs biens à la demande d’un consommateur. Les fabricants devront respecter cette obligation dans un délai raisonnable et à un prix raisonnable. En outre, la période de garantie légale sera prolongée de 12 mois si le consommateur opte pour la réparation pendant la période de garantie légale. Les réparateurs pourront également proposer aux consommateurs un formulaire européen de réparation, qui les aidera à comparer différents services de réparation.

Le ministre souligne qu’en Belgique, un taux de TVA réduit de 6 % existe déjà pour la réparation des vêtements, du linge de maison, des chaussures, des articles en cuir et des vélos. La section nationale de la plateforme européenne en ligne pour la réparation pourra faire office de registre national des réparateurs, à cette nuance près que tous les réparateurs pourront s’y inscrire, y compris les réparateurs non agréés. Dans le cadre de la transposition de la directive “droit à la réparation”, une concertation est menée à ce propos avec le secteur. Une discussion a déjà eu lieu avec Repair & Share.

IBAN-naamcheck en de vermelding van handelsnamen op bankuittreksels (mondelinge vraag 56004045C van de heer Reccino Van Lommel)

De minister benadrukt dat de invoering van de IBAN-naamcontrole een belangrijke stap vooruit betekent in de strijd tegen betalingsfraude. Tegelijkertijd is het essentieel dat consumenten zich bewust zijn van wie de begunstigde is bij een overschrijving of betaling. De vermelding van de commerciële naam van een onderneming op het rekeningafschrift speelt hierin een cruciale rol. De ontwikkeling van een algoritme dat hiermee rekening houdt, biedt een concrete oplossing. De kwestie van de vermelding van handelsnamen op bankuittreksels werd al besproken met de banksector, mede met de positieve ervaringen uit Nederland in het achterhoofd. Dit dossier zal nog een vervolg krijgen, zeker na de effectieve invoering van de IBAN-naamcontrole.

Daarnaast blijft correcte communicatie naar consumenten die met overschrijvingen werken, een belangrijk aandachtspunt. Niet alleen handelszaken hanteren andere namen, ook particulieren gebruiken soms algemene omschrijvingen bij betalingen (bijvoorbeeld “water” bij een waterfactuur). Consumenten moeten zich bewust zijn van het belang van het correct invullen van de naam van de begunstigde, om conflicten binnen de IBAN-naamcontrole te vermijden.

De geplande invoeringsdatum van het systeem is uiterlijk 9 oktober 2025. Rekening houdend met ervaringen in andere landen wordt verwacht dat deze maatregel een significante bijdrage zal leveren aan het beperken van betalingsfraude. De minister stelt dat de banken nauwgezet opgevolgd zullen worden in dit proces. De werking van het algoritme blijft een aandachtspunt, met name in de beoordeling van een “match”, “close match” of “no match”. Het beleid moet ervoor zorgen dat het algoritme zo wordt geoptimaliseerd dat het aantal “no match”-meldingen tot een minimum wordt beperkt. Alleen bij een daadwerkelijk probleem mag die vermelding verschijnen. Zo niet bestaat het risico dat de vermelding wordt gebanaliseerd en consumenten ze op termijn gewoon wegglikken, wat de effectiviteit van de maatregel zou ondergraven. De kwaliteit van het algoritme is dus cruciaal, en het beleid zal hierop toezien.

Bestrijding van phishing en digitale fraude (mondelinge vraag 56004955C van mevrouw Anne Pirson)

Onlinefraude is een groeiende bedreiging. De regering neemt die uitdagingen ernstig en heeft zich ertoe

Vérification du nom IBAN et mention du nom commercial sur les extraits de compte (question orale 56004045C de M. Reccino Van Lommel)

Le ministre souligne que l'introduction de la vérification du nom IBAN constitue une avancée importante dans la lutte contre la fraude en matière de paiement. Parallèlement, il est essentiel que les consommateurs soient conscients de l'identité du bénéficiaire d'un virement ou d'un paiement. La mention du nom commercial d'une entreprise sur l'extrait de compte joue un rôle crucial à cet égard. Le développement d'un algorithme qui en tient compte offrira une solution concrète. La question de la mention des noms commerciaux sur les relevés de compte a déjà été examinée avec le secteur bancaire, en tenant compte notamment des expériences positives des Pays-Bas. Ce dossier n'en restera pas là, surtout après l'introduction effective de la vérification du nom IBAN.

Par ailleurs, une communication correcte aux consommateurs qui utilisent les virements demeure un point important. Non seulement les commerces utilisent des noms différents, mais les particuliers utilisent aussi parfois des descriptions générales pour leurs paiements (par exemple “eau” pour une facture d'eau). Les consommateurs doivent être conscients de l'importance de remplir correctement le nom du bénéficiaire afin d'éviter tout conflit lors de la vérification du nom IBAN.

Il est prévu que ce système entre en vigueur au plus tard le 9 octobre 2025. Compte tenu de l'expérience acquise dans d'autres pays, cette mesure devrait contribuer de manière significative à réduire la fraude en matière de paiement. Le ministre indique que les banques feront l'objet d'un suivi rigoureux dans le cadre de ce processus. Le fonctionnement de l'algorithme demeure un point d'attention, notamment dans l'évaluation d'une “correspondance” (*match*), d'une “correspondance proche” (*close match*) ou d'une “absence de correspondance” (*no match*). Les responsables politiques devront veiller à l'optimisation de l'algorithme de manière à réduire au minimum le nombre de notifications d'“absence de correspondance”. Cette dernière mention ne devra apparaître qu'en cas de problème réel. Sinon, cette mention risque d'être banalisée et les consommateurs risquent à terme de l'ignorer, ce qui compromettrait l'efficacité de la mesure. La qualité de l'algorithme est donc cruciale, et les responsables politiques y veilleront.

Lutte contre le phishing et les fraudes numériques (question orale 56004955C de Mme Anne Pirson)

La fraude en ligne est une menace croissante. Le gouvernement prend ces défis au sérieux et s'est engagé à

verbonden om op nationaal niveau harder op te treden tegen banken die hun wettelijke verplichtingen inzake niet-toegestane betalingstransacties niet nakomen. Daarom krijgt de Economische Inspectie in eerste instantie de bevoegdheid om administratieve geldboetes op te leggen. De Economische Inspectie past bovendien voortdurend haar onderzoeksmethoden en werking aan.

Daarnaast werd de wetgeving ter zake gemoderniseerd. In dat verband noemt de minister de bevoegdheid om informatie op te vragen bij de betrokken actoren, waaronder de financiële instellingen, evenals de mogelijkheid om de toegang tot online inhoud, zoals frauduleuze websites, stop te zetten. Om onlinefraude effectief te bestrijden worden informatie en goede praktijken uitgewisseld met de betrokken diensten via het Nationaal Platform tegen Massafraude.

De Economische Inspectie werkt ook nauw samen met verschillende diensten, zoals de Cel voor Financiële Informatieverwerking (CFI), en informeert de verschillende betrokken actoren, zoals de financiële instellingen en de telecomoperatoren, opdat specifieke maatregelen kunnen worden genomen en zij, indien nodig, zelf de toegang tot een bankrekeningnummer kunnen blokkeren.

Sinds eind 2024 is er een structurele samenwerking tussen de FOD Economie en het Centrum voor Cybersecurity België (CCB), dat burgers informeert over actuele dreigingen en verdachte berichten via de website *safeonweb.be* en de bijbehorende applicatie. Dankzij die samenwerking kan de Economische Inspectie consumenten onmiddellijk voor een frauduleuze domeinnaam waarschuwen en automatisch doorsturen naar een waarschuwingspagina.

De federale regering informeert en sensibiliseert consumenten ook regelmatig proactief. Zo wordt elk jaar op initiatief van het CCB een grote *safeonweb* campagne georganiseerd, in samenwerking met tal van organisaties op het terrein, waaronder de FOD Economie, Febelfin, de FSMA enzovoort. Het thema kan elk jaar verschillen, maar de focus ligt steeds op phishing en onlinefraude.

De FOD Economie sensibiliseert ook regelmatig voor onlinefraude via zijn eigen kanalen. Zo is er het platform Stop Bedrog op de website van de FOD Economie, waar de meest voorkomende vormen van fraude worden uitgelegd en advies wordt gegeven over hoe men valstrikken kan herkennen. Consumenten vinden er ook uitleg over wat ze moeten doen, ook wanneer het al te laat is.

renforcer l'action au niveau national contre les banques qui ne respectent pas leurs obligations légales en matière de transactions de paiement non autorisées. C'est pourquoi, dans un premier temps, l'Inspection économique se verra attribuer la compétence d'imposer des amendes administratives. Par ailleurs, l'Inspection économique adapte constamment ses méthodes d'enquête et son fonctionnement.

En outre, la législation pertinente a été modernisée. À cet égard, le ministre cite le pouvoir de demander des informations aux acteurs concernés, y compris les institutions financières, ainsi que la possibilité de supprimer l'accès aux contenus en ligne, tels que les sites web frauduleux. Pour lutter efficacement contre la fraude en ligne, des informations et des bonnes pratiques sont échangées avec les services concernés par l'intermédiaire de la Plateforme nationale fraude de masse.

L'Inspection économique travaille également en étroite collaboration avec différents services, comme la Cellule de traitement des informations financières (CTIF), et informe les différents acteurs concernés, comme les institutions financières et les opérateurs de télécommunications, afin que des mesures précises puissent être prises et, si nécessaire, qu'ils bloquent eux-mêmes l'accès à un numéro de compte bancaire.

Depuis la fin de l'année 2024, il existe une collaboration structurelle entre le SPF Économie et le Centre pour la cybersécurité Belgique (CCB), qui informe les citoyens sur les menaces actuelles et les messages suspects via le site web *safeonweb.be* et l'application qui l'accompagne. Grâce à cette collaboration, l'Inspection économique peut immédiatement avertir les consommateurs d'un nom de domaine frauduleux en les redirigeant vers une page d'avertissement.

Le gouvernement fédéral informe et sensibilise aussi régulièrement les consommateurs de manière proactive. Ainsi, une grande campagne *safeonweb.be* est organisée chaque année à l'initiative du CCB, en collaboration avec de nombreuses organisations sur le terrain, dont le SPF Économie, Febelfin, la FSMA, etc. Le thème peut varier chaque année, mais il reste toujours centré sur le *phishing* et la fraude en ligne.

En outre, le SPF Économie sensibilise régulièrement à la fraude en ligne par le biais de ses propres canaux. Il y a notamment la plateforme Stop Arnaques sur le site web du SPF Économie, où les formes de fraude les plus courantes sont expliquées et où des conseils sont donnés pour éviter de tomber dans un piège. Les consommateurs y trouveront également des explications sur ce qu'il convient de faire, même lorsqu'il est trop tard.

De regering heeft er zich ook toe verbonden de nodige maatregelen te nemen om de adviezen van Ombudsfìn ter zake effectiever te maken. Zo zorgt ze er ook voor dat, wanneer er een probleem ontstaat, de consument zijn rechten ten aanzien van de financiële instelling maximaal kan doen gelden.

Daarnaast werkt België op Europees niveau actief aan een betere consumentenbescherming in de digitale context. Er zijn besprekingen gaande in het kader van de herziening van de PSD2⁶. De PSR-ontwerptekst⁷ heeft onder meer tot doel de fraudebestrijding te versterken. De tekst omvat een aantal fraudepreventiemaatregelen, zoals het instellen van uitgavenlimieten bij het gebruik van een betaalinstrument of een sterke authenticatie van de klant, en de verplichting voor banken om effectieve mechanismen voor fraudemonitoring in te voeren. De besprekingen hebben daarnaast tot doel de bestaande middelen ter voorkoming van fraude uit te breiden, de aansprakelijkheidsregeling in geval van fraude te verbeteren en een samenwerking op te zetten tussen alle actoren die betrokken zijn bij fraudebestrijding, met inbegrip van de telecomsector. De minister en zijn administratie volgen de onderhandelingen op de voet en pleiten er overeenkomstig het regeerakkoord voor dat, alvorens de consument zware nalatigheid aan te rekenen, rekening wordt gehouden met het toenemende professionalisme van de fraudeurs.

Herziening PSD2 – aanvullende maatregelen voor kwetsbare doelgroepen

De minister verwijst eerst en vooral naar de hervorming van de Europese regels inzake betalingsdiensten, die hij zonet al aanhaalde.

Ook op nationaal vlak moet er ingezet worden op het verhogen van de financiële geletterdheid van consumenten. De minister verwijst naar Wikifin, een initiatief van de FSMA, als een waardevolle bron van toegankelijke informatie over financiële zaken. Dit project biedt nog veel potentieel en speelt een centrale rol in sensibilisering rond financiën.

Le gouvernement s'est également engagé à prendre les mesures nécessaires afin que les avis formulés à ce sujet par Ombudsfìn aient davantage d'impact. C'est également de cette manière qu'il veille à ce que, lorsque le problème survient, le consommateur puisse faire valoir au maximum des droits à l'égard de l'institution financière.

De plus, la Belgique travaille activement au niveau européen pour renforcer la protection des consommateurs dans le contexte numérique. Des discussions sont en cours dans le cadre de la révision de la PSD2⁶. Le projet PSR⁷ vise notamment à renforcer la lutte contre la fraude. Ce dernier texte contient un certain nombre de mesures de prévention des fraudes, tels que l'établissement des limites de dépenses lors de l'utilisation d'un instrument de paiement ou l'authentification forte du client, et l'obligation imposée aux banques de mettre en place des mécanismes efficaces de surveillance des fraudes. Les discussions visent en outre à renforcer les moyens existants visant à prévenir la fraude, à améliorer le régime de responsabilité en cas de fraude, et à organiser une coopération entre tous les acteurs du terrain impliqué dans la lutte contre la fraude, y compris le secteur des télécommunications. Le ministre et son administration suivent de près les négociations et plaident, conformément à l'accord de gouvernement, pour que l'application de la notion de négligence grave dans le chef du consommateur tienne désormais compte de la professionnalisation croissante des fraudeurs.

Révision de la PSD2 – mesures supplémentaires pour les groupes cibles vulnérables

Le ministre renvoie d'abord à la réforme des règles européennes en matière de services de paiement, qu'il vient d'évoquer.

Au niveau national, il convient également de miser sur l'amélioration des connaissances financières des consommateurs. Le ministre évoque Wikifin, une initiative de la FSMA, qui constitue une source précieuse d'informations accessibles à propos des questions financières. Ce projet présente encore un grand potentiel et joue un rôle central dans la sensibilisation aux questions financières.

⁶ Richtlijn (EU) 2015/2366 van het Europees Parlement en de Raad van 25 november 2015 betreffende betalingsdiensten in de interne markt, houdende wijziging van de richtlijnen 2002/65/EG, 2009/110/EG en 2013/36/EU en Verordening (EU) nr. 1093/2010 en houdende intrekking van Richtlijn 2007/64/EG.

⁷ Voorstel voor een verordening van het Europees Parlement en de Raad betreffende betalingsdiensten in de interne markt en houdende wijziging van Verordening (EU) nr. 1093/2010, COM(2023)367 definitief.

⁶ Directive (UE) 2015/2366 du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2015 concernant les services de paiement dans le marché intérieur, modifiant les directives 2002/65/CE, 2009/110/CE et 2013/36/UE et le règlement (UE) n° 1093/2010, et abrogeant la directive 2007/64/CE.

⁷ Proposition de règlement du Parlement européen et du Conseil concernant les services de paiement dans le marché intérieur et modifiant le règlement (UE) n° 1093/2010, COM(2023)367 final.

Daarnaast wijst de minister op de recente campagne van de FOD Economie, *Buy Now, Pay Later*, die consumenten informeert over het toenemende gebruik van online aankoopmodules waarbij betalingen uitgesteld worden. Deze campagne richt zich niet alleen op jongeren, maar ook op ouders, zodat zij dit concept beter begrijpen en er thuis met hun kinderen over kunnen spreken. Het doel is om duidelijke afspraken te bevorderen en het bewustzijn over de risico's van dergelijke systemen te vergroten. Gezien de continue evolutie van digitale betalingen en online aankopen, blijft het cruciaal om consumenten correct te informeren. Niet iedereen is vertrouwd met de nieuwste systemen, waardoor sensibilisering en educatie noodzakelijk blijven.

Het is positief dat steeds meer scholen het Wikifinlab bezoeken, wat wijst op een groeiende interesse in financiële educatie. De minister pleit ervoor om deze inspanningen voort te zetten en verdere samenwerking met relevante actoren te stimuleren.

Consumentenrechtbanken (mondelinge vragen 56003695C van mevrouw Lieve Truyman, 56003747C van mevrouw Annik Van den Bosch, 56004201C van de heer Paul Van Tigchelt en 56004215C van mevrouw Marijke Dillen)

De minister benadrukt het belang van een vereenvoudigde procedure voor consumentengeschillen. Momenteel ondervindt de consument aanzienlijke nadelen wanneer hij naar de rechtbank moet stappen. De bedoeling is om een toegankelijker procedure te creëren, maar het is te vroeg om al aan te geven hoe die procedure er precies uit zal zien. Dit concept wordt omschreven als een "consumentenrechtbank". Het is evenwel niet de ambitie om aparte rechtbanken op te starten; dat zou niet zinvol zijn.

Consumenten moeten de garantie krijgen dat zij op een toegankelijke manier hun rechten kunnen laten gelden. Dit principe, zoals vastgelegd in het regeerakkoord, wordt nu verder uitgewerkt binnen de regering. De minister werkt daarvoor nauw samen met de minister van Justitie. De eerste stappen werden reeds gezet. Er wordt gekeken naar de rol van vrederechters, die een belangrijk instrument kunnen zijn in het oplossen van consumentengeschillen. Daarnaast spelen ook ombudsdiensten een essentiële rol in dit proces. Het past binnen een bredere visie waarin consumenten maximaal geïnformeerd en beschermd worden op het moment dat zij hun rechten moeten benutten.

Le ministre évoque également la récente campagne du SPF Économie, *"Buy Now, Pay Later"*, qui informe les consommateurs à propos de l'utilisation croissante des modules d'achat en ligne avec paiement différé. Cette campagne s'adresse non seulement aux jeunes, mais également aux parents, afin qu'ils comprennent mieux ce concept et puissent en discuter chez eux avec leurs enfants. L'objectif est de favoriser des accords clairs et de sensibiliser davantage aux risques liés à ces systèmes. Compte tenu de l'évolution constante des paiements numériques et des achats en ligne, il demeure essentiel d'informer correctement les consommateurs. Dès lors que tout le monde n'est pas familiarisé avec les nouveaux systèmes, la sensibilisation et l'éducation restent essentielles.

Il est positif que de plus en plus d'écoles visitent le laboratoire Wikifin, ce qui témoigne d'un intérêt croissant pour l'éducation financière. Le ministre préconise de poursuivre ces efforts et encourage la coopération avec les acteurs concernés.

Le tribunal des consommateurs (questions orales 56003695C de Mme Lieve Truyman, 56003747C de Mme Annik Van den Bosch, 56004201C de M. Paul Van Tigchelt et 56004215C de Mme Marijke Dillen)

Le ministre souligne l'importance d'une procédure simplifiée pour les litiges de consommation. Le consommateur subit actuellement des préjudices considérables lorsqu'il doit saisir la justice. L'objectif est de créer une procédure plus accessible, mais il est encore trop tôt pour préciser à quoi ressemblera exactement cette procédure. Ce concept est décrit comme un "tribunal de la consommation". Le ministre ne nourrit toutefois pas l'ambition de créer des tribunaux distincts, ce qui n'aurait pas de sens.

Les consommateurs doivent avoir la garantie de pouvoir faire valoir leurs droits de manière accessible. Ce principe, tel qu'il est inscrit dans l'accord de gouvernement, est actuellement peaufiné au sein du gouvernement. Le ministre travaille en étroite collaboration avec le ministre de la Justice à cet effet. Les premières mesures ont déjà été prises. Le rôle des juges de paix, qui peuvent constituer un instrument important dans le règlement des litiges de consommation, est examiné. Les services de médiation jouent également un rôle essentiel dans ce processus. Cette démarche s'inscrit dans une vision plus large selon laquelle les consommateurs doivent être informés et protégés au maximum lorsqu'ils doivent faire valoir leurs droits.

Wettelijke garantie

De minister geeft aan dat de FOD Economie binnenkort de opdracht krijgt om een onderzoek te starten naar de mogelijke impact van een verlenging van de wettelijke garantietermijn op de prijzen. Dit sluit aan bij het regeerakkoord, waarin het engagement is opgenomen om deze kwestie grondig te analyseren. Hij verwijst naar studies uit Frankrijk, waar de garantietermijn al werd verhoogd zonder een directe prijsstijging als gevolg.

Er bestaan sterke argumenten om dit op Europees niveau te regelen. Consumenten kopen steeds vaker internationaal. Een product dat online gekocht wordt via platformen zoals Bol.com kan afkomstig zijn uit verschillende landen, zoals Nederland of België, zonder dat de consument dat meteen beseft. Indien elk land afzonderlijk eigen garantietermijnen hanteert, leidt dat tot onduidelijkheid voor consumenten en verhoogde administratieve lasten voor ondernemingen. Een uniforme Europese regelgeving zorgt ervoor dat consumenten exact weten welke rechten ze hebben, ongeacht het land van herkomst van een product.

Voor ondernemingen zou een versplinterde aanpak eveneens problematisch zijn. Verschillende nationale garantieregels betekenen dat bedrijven hun strategie per land moeten aanpassen, wat inefficiënt is en mogelijk leidt tot prijsverhogingen. Een geharmoniseerde regeling op Europees niveau biedt duidelijkheid en voorspelbaarheid. Dit gezegd zijnde steunt de minister de argumenten die werden aangehaald om de garantietermijn te verlengen.

Wat betreft de visie van Europa op de wettelijke garantietermijn, merkt de minister op dat sommige lidstaten al langere garantietermijnen hanteren. Dit bevestigt dat er binnen Europa draagvlak is voor verandering. De situatie op dat vlak in de verschillende landen wordt momenteel in kaart gebracht. Het doel is een sterk dossier op te stellen dat duidelijk maakt waarom Europa dit thema moet oppakken. Hieraan wordt intensief gewerkt.

Economische impact van de overgang naar een opt-insysteem voor telemarketing

De minister heeft begrip voor de door mevrouw Pirson vertolkte bekommernissen van de bedrijven actief in telemarketing alsook van Testaankoop, en engageert zich ertoe deze punten mee te nemen in het verdere beleidsproces.

Garantie légale

Le ministre indique que le SPF Économie sera chargé prochainement de mener une étude sur l'incidence éventuelle d'une prolongation de la période de garantie légale minimale sur les prix. Cette mesure s'inscrit dans le cadre de l'accord de gouvernement, qui s'est engagé à analyser cette question de manière approfondie. Il renvoie à des études réalisées en France, où la période de garantie a déjà été prolongée sans provoquer une hausse immédiate des prix.

Il existe de solides arguments en vue de régler ce point au niveau européen. Les consommateurs achètent de plus en plus à l'échelle internationale. Un produit acheté en ligne sur des plateformes telles que Bol.com peut provenir de différents pays, comme les Pays-Bas ou la Belgique, sans que le consommateur s'en rende compte immédiatement. Si chaque pays applique ses propres périodes de garantie, cette pratique entraînera une confusion pour les consommateurs et alourdira la charge administrative pour les entreprises. Une réglementation européenne uniforme permettra aux consommateurs de connaître exactement leurs droits, quel que soit le pays d'origine d'un produit.

Une approche fragmentée serait également problématique pour les entreprises. Des règles nationales différentes en matière de garantie obligent les entreprises à adapter leur stratégie à chaque pays, ce qui est inefficace et peut entraîner des hausses de prix. Une réglementation harmonisée au niveau européen offre clarté et prévisibilité. Ceci étant dit, le ministre soutient les arguments avancés en faveur de la prolongation de la période de garantie.

En ce qui concerne la vision de l'Europe sur la durée légale de la garantie, le ministre fait observer que certains États membres appliquent déjà des périodes plus longues. Cela confirme qu'il existe une volonté de changement au sein de l'Europe. La situation dans les différents pays est actuellement analysée. L'objectif est de constituer un dossier solide qui explique clairement pourquoi l'Europe doit se saisir de cette question. Le ministre y travaille d'arrache-pied.

Incidence économique du passage à un système opt-in pour le télémarketing

Le ministre comprend les préoccupations des entreprises actives dans le télémarketing, relayées par Mme Pirson ainsi que les préoccupations de Test-Achats, et s'engage à tenir compte de ces points dans la suite du processus politique.

Bouwsector

Nieuwe beschermingsmaatregelen in de bouwsector

Het regeerakkoord bepaalt duidelijk dat verdere stappen zullen worden gezet na overleg met de betrokken stakeholders. Er is al intensief overleg gevoerd en de standpunten van alle betrokken partijen zijn goed gekend. De minister onderstreept dat het beleid nu initiatief moet nemen en beslissingen moet treffen. Dit dossier leent zich niet tot een situatie waarin wordt gewacht op volledige consensus tussen alle stakeholders, aangezien dat de voortgang aanzienlijk zou vertragen. Men weet waar de knelpunten zitten. De achterpoortjes in de wet-Breyne zijn geen geheim. Ook is duidelijk op welke vlakken de consument die verbouwt thans onvoldoende beschermd wordt.

De regering zal op korte termijn meerdere vergaderingen beleggen om een concrete methodologie en tijdslijn vast te leggen. Dit dossier raakt ook andere ministers, maar de minister zal hierin het voortouw te nemen.

Daarnaast merkt de minister op dat er opvallend veel ondernemingen zelf oproepen tot actie. Zij wijzen erop dat malafide spelers het imago van de bouwsector schade toebrengen, ten koste van de vele ondernemingen die wel correct handelen. Het besef leeft dat een gerichte aanpak noodzakelijk is om dergelijke praktijken uit de markt te weren en eerlijke bedrijven te beschermen tegen reputatieschade. Deze brede steun vanuit de sector vormt een belangrijke drijfveer om nu concrete stappen te zetten.

Frauduleuze faillissementen in de bouwsector

Ter attentie van mevrouw Almaci geeft de minister aan dat het belangrijk is te voorkomen dat malafide ondernemers na een faillissement ongehinderd opnieuw een onderneming kunnen opstarten. Een concrete piste die door de minister in dit verband wordt onderzocht is het instrument van het beroepsverbod. Dat instrument bestaat reeds maar moet mogelijk aangescherpt worden. Tijdens recent overleg met Embuild werd dit onderwerp nog expliciet op tafel gelegd, waarbij de oproep werd gedaan om hierin verdere stappen te zetten. De problematiek staat hoog op de agenda van de minister.

Secteur de la construction

Nouvelles mesures de protection dans le secteur de la construction

L'accord de gouvernement indique clairement que des mesures supplémentaires seront prises après concertation avec tous les acteurs concernés. Des consultations intensives ont déjà eu lieu et les points de vue de toutes les parties concernées sont clairement identifiés. Le ministre souligne que le politique doit désormais prendre des initiatives et des décisions. Ce dossier ne peut se permettre d'attendre un consensus complet entre toutes les parties prenantes, car cela ralentirait considérablement les avancées. Les problèmes sont connus. Les lacunes de la loi Breyne ne sont pas un secret. On connaît aussi clairement les points sur lesquels les consommateurs qui rénovent ne bénéficient actuellement pas d'une protection suffisante.

Le gouvernement organisera à brève échéance une série de réunions afin de définir une méthodologie concrète et un calendrier. Bien que ce dossier concerne également d'autres ministres, c'est le ministre qui prendra l'initiative en la matière.

Le ministre fait également observer qu'un nombre remarquablement élevé d'entreprises appellent elles-mêmes à agir. Elles soulignent que les acteurs malhonnêtes nuisent à l'image du secteur de la construction, au détriment des nombreuses entreprises qui se conduisent correctement. Il est évident qu'une approche ciblée est nécessaire pour éliminer ces pratiques du marché et protéger les entreprises honnêtes contre les atteintes à leur réputation. Ce large soutien de la part du secteur constitue une incitation importante à prendre aujourd'hui des mesures concrètes.

Faillites frauduleuses dans le secteur de la construction

À l'attention de Mme Almaci, le ministre souligne qu'il est important d'empêcher les entrepreneurs malhonnêtes de redémarrer une entreprise après une faillite comme si de rien n'était. Une piste concrète à cet égard, actuellement examinée par le ministre est l'instrument de l'interdiction professionnelle. Cet instrument existe déjà, mais il pourrait être renforcé. Lors de récentes consultations avec Embuild, ce sujet a été explicitement abordé et il lui a été demandé de prendre des mesures supplémentaires en la matière. Cette question figure en tête de ses priorités.

Verplichte opschortende voorwaarde bij aankoop vastgoed

Samen met de minister van Justitie wil de minister mensen die een woonkrediet aangaan beter beschermen door deze legislatuur wettelijk te bepalen dat in de koopovereenkomst automatisch een opschortende voorwaarde opgenomen wordt tot het verkrijgen van het noodzakelijke krediet.

Dit voorstel is bedoeld is om misbruiken te voorkomen en ervoor te zorgen dat zowel koper als verkoper goed beschermd zijn. De maatregel zal worden uitgewerkt met aandacht voor cruciale vragen zoals de duur van de opschortende voorwaarden en de exacte inhoud ervan. Daarbij wordt ook rekening gehouden met de belangen van de verkoper.

De minister benadrukt dat dit voorstel geen radicale breuk met de bestaande praktijk betekent. In zeer veel koopovereenkomsten wordt een opschortende voorwaarde bedongen. Tegelijkertijd evolueert de manier waarop woningen verkocht worden. Het klassieke model – een bordje aan de straat, contact met een makelaar, bedenktijd – staat onder druk, vooral bij woningen in lagere prijsklassen. Hier neemt de vraag toe, wat ertoe leidt dat er boven de vraagprijs geboden moet worden om überhaupt in aanmerking te komen. Ook het systeem van gesloten omslag maakt het aankoopproces dynamischer en emotioneler. In die context wordt bescherming van kopers extra belangrijk. Emoties kunnen hen ertoe brengen hogere bedragen te bieden dan verantwoord is. Een verschil van enkele duizenden euro's kan bepalend zijn voor het al dan niet verkrijgen van een lening. Daarom moet regelgeving rekening houden met deze nieuwe verkoopmethoden en ervoor zorgen dat zij consumenten niet in financiële moeilijkheden brengen. De minister benadrukt dat het voorstel niet bedoeld is om verkopers in een nadelige positie te brengen. Hij erkent dat zij vaak afhankelijk zijn van de opbrengst van hun woning om een volgende aankoop te financieren. Het uitgangspunt van de maatregel is een gezond evenwicht tussen bescherming en werkbaarheid binnen de markt.

De minister is het met mevrouw Van den Bosch eens dat de regeling waterdicht moet zijn en dat de verkoper geen kredietverstrekker mag opleggen.

Notariaat

De minister geeft aan dat hij, samen met zijn collega-minister Clarinval, een rapport zal bestellen bij het Prijzenobservatorium om het functioneren van de notariële

Condition suspensive obligatoire en cas d'achat immobilier

En collaboration avec la ministre de la Justice, le ministre souhaite mieux protéger les personnes qui contractent un crédit immobilier en inscrivant dans la loi, sous la présente législature, qu'une condition suspensive automatique doit être insérée dans une convention de vente d'un bien immobilier jusqu'à l'obtention du crédit nécessaire.

Cette proposition vise à prévenir les abus et à garantir une protection correcte tant pour l'acheteur que pour le vendeur. La mesure sera élaborée en tenant compte de questions cruciales telles que la durée des conditions suspensives et leur teneur exacte. Les intérêts du vendeur seront également pris en considération.

Le ministre souligne que cette proposition ne constitue pas une rupture radicale avec la pratique actuelle. Une condition suspensive est stipulée dans de très nombreuses conventions de vente. Dans le même temps, la manière dont les logements sont vendus évolue. Le modèle classique – qui consiste à placer une pancarte dans la rue, à contacter un agent immobilier, à autoriser un délai de réflexion – est mis à mal, en particulier pour les logements dans les gammes de prix inférieures. La demande augmente dans ce segment, obligeant les acheteurs à surenchérir pour entrer en ligne de compte. Le système d'enveloppe fermée rend également le processus d'achat plus dynamique et plus émotionnel. Dans ce contexte, la protection des acheteurs revêt une importance cruciale. L'émotion peut pousser ces derniers à proposer des montants plus élevés au-delà du raisonnable. Une différence de quelques milliers d'euros peut être déterminante pour obtenir ou non un prêt. C'est pourquoi la réglementation doit tenir compte de ces nouvelles méthodes de vente et veiller à ce qu'elles ne mettent pas les consommateurs en difficulté financière. Le ministre souligne que la proposition ne vise pas à désavantager les vendeurs. Il reconnaît qu'ils sont souvent tributaires du produit de la vente de leur logement pour financer un nouvel achat. Le postulat de la mesure est de trouver un juste équilibre entre protection et maniabilité du marché.

Le ministre partage l'avis de Mme Van den Bosch selon lequel la réglementation doit être résistante aux abus et que le vendeur ne peut imposer aucun prêteur.

Notariat

Le ministre indique qu'il commandera, avec son collègue et ministre Clarinval, un rapport à l'Observatoire des prix afin d'analyser le fonctionnement du secteur

sector te analyseren. Dit onderzoek richt zich op verschillende aspecten, waaronder de werklast die notarissen de afgelopen jaren hebben ervaren, de evolutie van de wettelijk gereguleerde tarieven, de erelonen, de quota voor kandidaat-notarissen en de vestigingsplaatsen. Het project is pas gestart en verdere besprekingen zullen binnen enkele weken na ontvangst van het rapport plaatsvinden teneinde de volgende stappen in de hervorming vast te leggen.

Een hervorming van de notariswetgeving staat als zodanig niet vermeld in het regeerakkoord. Sowieso is een grondige analyse de basis voor eventuele verdere stappen. Mochten die nodig blijken, zal dat besproken worden. Alleszins dient er doordacht te werk te worden gedaan.

De state of health (SoH) van een batterij bij elektrische voertuigen (mondelinge vraag 56004052C van de heer Jeroen Soete)

De minister wijst erop dat bezorgdheden omtrent de batterijstatus, naast de hogere aanschafprijs en de problematiek van het laden, particuliere kopers doen aarzelen bij de aanschaf van een elektrische wagen. Met het toenemende aantal elektrische wagens op de tweedehandsmarkt is het noodzakelijk om betrouwbare informatie over de conditie van batterijen beschikbaar te maken. De initiële capaciteit van een batterij moet zo goed mogelijk behouden blijven. Daarom ligt het voor de hand dat batterijgegevens op termijn op de Car-Pass vermeld zullen worden. Het is daarbij cruciaal dat deze informatie correct en eenvoudig te interpreteren is voor de gemiddelde koper van een tweedehandsvoertuig.

Om een duidelijk overzicht te krijgen van de actuele methodes en commerciële oplossingen voor het bepalen van de batterijstatus, heeft de vzw Car-Pass besloten een studie uit te voeren. Deze zal de voor- en nadelen van verschillende systemen analyseren en onderzoeken hoe batterijgegevens op de Car-Pass kunnen worden geïntegreerd. De resultaten van dit onderzoek worden verwacht in het najaar van 2025.

Wat betreft de Europese Car-Pass stelt de minister dat het dossier is voorgesteld tijdens het Belgische voorzitterschap van de Raad van de EU in 2024. Het initiatief wordt momenteel verder uitgewerkt in de werkzaamheden van de Europese Commissie. Gezien de noodzaak tot elektrificatie van het wagenpark, is het wenselijk dat de SoH van batterijen binnen dit kader onder de aandacht gebracht wordt.

notarial. Cette étude porte sur différents aspects, notamment la charge de travail qui a pesé sur les notaires ces dernières années, l'évolution des tarifs réglementés, les honoraires, les quotas pour les candidats notaires et les lieux d'établissement. Le projet vient d'être lancé et d'autres discussions auront lieu dans les semaines qui suivront la réception du rapport afin de définir les prochaines étapes de la réforme.

Une réforme de la législation notariale ne figure pas en tant que telle dans l'accord de gouvernement. Quoiqu'il en soit, une analyse approfondie constitue la base avant d'envisager d'éventuelles mesures supplémentaires. Si celles-ci s'avèrent nécessaires, elles seront examinées. En tout état de cause, il faut agir de manière réfléchie.

L'état de santé (SoH) des batteries de voitures électriques (question orale 56004052C de M. Jeroen Soete)

Le ministre souligne que les préoccupations relatives à l'état de la batterie, outre le prix d'achat plus élevé et les problèmes de recharge font que les particuliers hésitent à acquérir un véhicule électrique. Avec l'arrivée croissante de voitures électriques sur le marché de l'occasion, il est nécessaire de disposer d'informations fiables sur l'état des batteries. La capacité initiale d'une batterie doit être maintenue autant que possible. Il est donc logique que les données relatives à la batterie seront à terme mentionnées sur le Car-Pass. Il est essentiel que ces informations soient correctes et faciles à interpréter pour l'acheteur moyen d'un véhicule d'occasion.

Afin d'obtenir une vue d'ensemble claire des méthodes actuelles et des solutions commerciales permettant de déterminer l'état d'une batterie, l'ASBL Car-Pass a décidé de mener une étude. Celle-ci analysera les avantages et les inconvénients des différents systèmes et examinera comment les données relatives aux batteries peuvent être intégrées dans le Car-Pass. Les résultats de cette étude sont attendus à l'automne 2025.

En ce qui concerne le Car-Pass européen, le ministre indique que le dossier a été présenté lors de la présidence belge du Conseil de l'UE en 2024. L'initiative est actuellement peaufinée dans le cadre des travaux de la Commission européenne. Eu égard à la nécessité d'électrifier le parc automobile, il est souhaitable que l'état de santé (SoH) des batteries soit pris en compte à cet égard.

**Misleidende praktijken van online reisplatformen
(mondelinge vraag 56003691C van mevrouw Van den Bosch)**

Op 29 november 2023 heeft de Europese Commissie haar voorstel⁸ voor een herziening van de richtlijn pakketreizen voorgesteld. Die herziening werd besproken door de lidstaten op 18 december 2024. Eens het Europees Parlement zijn standpunt zal hebben ingenomen, kunnen de onderhandelingen starten. Zodra beide instellingen een compromis bereiken en de huidige richtlijn aangepast wordt, zal er op worden toegezien dat de regels worden nageleefd, ook door de platformen. Er zijn reeds duidelijke regels vervat in de huidige richtlijn pakketreizen, die een uitgebreide definitie van pakketreizen hanteert. Die zijn toepasselijk op ieder die pakketreizen aanbiedt, of het nu klassieke organisatoren zijn dan wel platformen.

De technieken waaraan mevrouw Van den Bosch refereerde worden ook wel *dark patterns* genoemd. In de mate dat het om misleidende of agressieve handelspraktijken gaat, zijn die al verboden onder de huidige Europese consumentenwetgeving. Zo merkt artikel VI.100, 7°, van het Wetboek van economisch recht, dat een omzetting vormt van Europese wetgeving, als verboden oneerlijke handelspraktijk aan, het “bedrieglijk beweren dat het product slechts gedurende een zeer beperkte tijd beschikbaar zal zijn of dat het slechts onder speciale voorwaarden gedurende een zeer beperkte tijd beschikbaar zal zijn, om de consument onmiddellijk te doen beslissen en hem geen kans of onvoldoende tijd te geven een geïnformeerd besluit te nemen”.

Verder heeft de Europese Commissie op 3 oktober 2024 de *Digital Fairness fitness check* afgerond van de bestaande Europese consumentenwetgeving, om na te gaan of de huidige regels voldoende zijn om die *dark patterns* aan te pakken⁹. De Europese Commissie zal na een publieke consultatie werken aan een *Digital Fairness Act*, die door middel van uniforme Europese regelgeving bepaalde onethische technieken en commerciële praktijken in die digitale wereld zal moeten aanpakken. De minister volgt dit dossier nauwgezet op en zal op het Europees niveau pleiten voor duidelijke, effectieve en sanctioneerbare regels.

De Belgische Economische Inspectie maakt deel uit van het Europese CPC-netwerk (*Consumer Protection*

⁸ COM(2023) 905 definitief.

⁹ SWD(2024) 230 definitief.

Publicité trompeuse utilisée par les plateformes de voyage en ligne (question orale 56003691C de Mme Van den Bosch)

Le 29 novembre 2023, la Commission européenne a présenté sa proposition⁸ de révision de la directive relative aux voyages à forfait et aux prestations de voyage liées. Cette révision a été examinée par les États membres le 18 décembre 2024. Une fois que le Parlement européen aura pris position, les négociations pourront débuter. Dès que les deux institutions seront parvenues à un compromis et que la directive actuelle aura été modifiée, il sera veillé à ce que les règles soient respectées, y compris par les plateformes. L'actuelle directive sur les voyages à forfait contient déjà des règles claires et donne une définition détaillée des voyages à forfait. Ces règles s'appliquent à tous ceux qui proposent des voyages à forfait, qu'il s'agisse d'organismes classiques ou de plateformes.

Les techniques auxquelles Mme Van den Bosch a fait allusion sont également appelées “interfaces truquées ou *dark patterns*”. Dans la mesure où il s'agit de pratiques commerciales trompeuses ou agressives, elles sont déjà interdites par la législation européenne actuelle en matière de protection des consommateurs. Ainsi, l'article VI.100, 7°, du Code de droit économique, qui transpose la législation européenne, range parmi les pratiques commerciales déloyales interdites le fait de “déclarer faussement que le produit ne sera disponible que pendant une période très limitée ou qu'il ne sera disponible que sous des conditions particulières pendant une période très limitée, afin d'obtenir une décision immédiate et priver le consommateur d'une possibilité ou d'un délai suffisant pour opérer un choix en connaissance de cause”.

En outre, le 3 octobre 2024, la Commission européenne a achevé le “bilan de qualité sur l'équité numérique” de la législation européenne existante en matière de protection des consommateurs, afin de vérifier si les règles actuelles sont suffisantes pour lutter contre ces interfaces truquées (*dark patterns*)⁹. Après une consultation publique, la Commission européenne élaborera une proposition de règlement sur l'équité numérique (*Digital Fairness Act*) qui, grâce à une réglementation européenne uniforme, devra lutter contre certaines techniques et pratiques commerciales contraires à l'éthique dans le monde numérique. Le ministre suit ce dossier de près et plaidera au niveau européen pour que l'on édicte des règles claires, efficaces et passibles de sanctions.

L'Inspection économique belge fait partie du réseau européen des autorités de protection des consommateurs

⁸ COM(2023) 905 final.

⁹ SWD(2024) 230 final.

Cooperation) van consumentenautoriteiten. Binnen het CPC-netwerk zijn er gezamenlijke CPC-acties en kunnen autoriteiten handhavingsverzoeken sturen naar autoriteiten van andere lidstaten. Aangezien dergelijke platformen vaak in andere EU-lidstaten gevestigd zijn, is het doorgaans aangewezen om op te treden binnen dat CPC-kader. In 2019 werd een CPC-actie tegen Airbnb gevoerd en in 2020 waren er CPC-acties tegen Booking.com en Expedia wegens meldingen in de trant van “nog maar x-aantal kamers beschikbaar”. Door de toevoeging dat kamers nog wel op andere websites beschikbaar zijn, kan het misleidend karakter van de claim worden weggenomen. In maart 2024 haalde Booking.com haar duurzaam-reizenprogramma offline na de tussenkomst van de Nederlandse autoriteiten in samenspraak met het CPC-netwerk, omdat er sprake was van misleidende duurzaamheidsclaims. Tot slot stuurde de Economische Inspectie de afgelopen jaren verschillende handhavingsverzoeken naar autoriteiten en andere lidstaten voor online reisplatformen. Het is een topic dat maximaal opgevolgd en gehandhaafd wordt.

Consumenten kunnen klachten indienen bij ConsumerConnect, waarbij ze op dat platform begeleid worden naar de juiste bemiddelingsinstantie. De klachten worden ook doorgestuurd naar de juiste inspectiediensten om daar ook opvolging aan te geven. De minister zal zich samen met minister Crucke inspannen om de rechten van passagiers en consumenten verder te versterken.

De minister onderstreept dat de huidige consumentenwetgeving haar effectiviteit al heeft bewezen, met name op het gebied van handhaving bij online reisplatformen. De lopende Europese herziening van de regels rond pakketreizen en de *Digital Fairness Act* zullen zorgen voor een afdoende kader. Handhaving blijft echter een cruciaal aspect. In dat kader wordt een herziening van de CPC-verordening¹⁰ verwacht, waarmee mogelijk extra stappen gezet kunnen worden om de controle en naleving verder te versterken.

De Economische Inspectie analyseert meldingen die via ConsumerConnect en andere kanalen binnenkomen, zodat er een breed zicht is op consumentenzaken met betrekking tot reisplatformen. Aangezien deze platformen vaak een internationale dimensie hebben, maakt de Economische Inspectie deel uit van het Europese CPC-netwerk, wat hun slagkracht verder versterkt.

¹⁰ Verordening (EU) 2017/2394 van het Europees Parlement en de Raad van 12 december 2017 betreffende samenwerking tussen de nationale autoriteiten die verantwoordelijk zijn voor handhaving van de wetgeving inzake consumentenbescherming en tot intrekking van Verordening (EG) nr. 2006/2004.

CPC (*Consumer Protection Cooperation*). Dans ce cadre, des actions conjointes sont menées et les autorités peuvent adresser des demandes de mesures d'application aux autorités d'autres États membres. Étant donné que ces plateformes sont souvent établies dans d'autres pays de l'UE, il est généralement indiqué d'agir dans le cadre du réseau CPC. En 2019, une action CPC a été menée contre Airbnb et, en 2020, d'autres actions ont ciblé Booking.com et Expedia en raison de messages du type “il ne reste plus que x chambres disponibles”. La mention selon laquelle des chambres sont encore disponibles sur d'autres sites web permet d'atténuer le caractère potentiellement trompeur de telles annonces. En mars 2024, Booking.com a retiré son programme de voyages durables à la suite de l'intervention des autorités néerlandaises, en concertation avec le réseau CPC, en raison d'allégations de communications trompeuses sur la durabilité. Enfin, l'Inspection économique a adressé ces dernières années plusieurs demandes de mesures d'application aux autorités d'autres États membres à l'égard de plateformes de voyage en ligne. Ce sujet fait l'objet d'un suivi et d'un contrôle rigoureux.

Les consommateurs peuvent introduire une plainte via la plateforme ConsumerConnect, qui les oriente vers l'instance de médiation compétente. Les plaintes sont également transmises aux services d'inspection compétents afin d'assurer leur suivi. Le ministre s'engage, avec le ministre Crucke, à renforcer encore les droits des passagers et des consommateurs.

Le ministre souligne que la législation actuelle en matière de protection des consommateurs a déjà prouvé son efficacité, notamment en ce qui concerne l'application de la réglementation sur les plateformes de voyage en ligne. La révision en cours au niveau européen des règles relatives aux voyages à forfait, ainsi que le règlement sur l'équité numérique, fourniront un cadre adéquat. Toutefois, l'application de la loi reste un élément crucial. Une révision du règlement CPC¹⁰ est attendue, ce qui pourrait renforcer encore les mécanismes de contrôle et de respect des règles.

L'Inspection économique analyse les signalements reçus via ConsumerConnect et d'autres canaux, afin d'avoir une vue d'ensemble des problématiques liées aux plateformes de voyage. Compte tenu de la dimension souvent internationale de ces plateformes, l'intégration de l'Inspection économique dans le réseau européen CPC renforce sa capacité d'action.

¹⁰ Règlement (UE) 2017/2394 du Parlement européen et du Conseil du 12 décembre 2017 sur la coopération entre les autorités nationales chargées de veiller à l'application de la législation en matière de protection des consommateurs et abrogeant le règlement (CE) n° 2006/2004.

Verzekeringssector

Rechtsbijstandsverzekeraars

De minister wil rechtsbijstandsverzekeraars verplichten om ook tussen te komen wanneer slachtoffer en dader onder dezelfde polis vallen. Vandaag worden slachtoffers van intrafamiliaal geweld vaak uitgesloten van juridische bijstand omdat zowel de vermoedelijke dader als het slachtoffer onder dezelfde domicilie en polis vallen. Dit vormt een ernstig probleem waar momenteel gesprekken over lopen met de sector. Tegen de zomer wordt een voorstel verwacht.

De minister benadrukt dat hij het voorstel van de sector niet blindelings zal volgen. Het kabinet is geïnformeerd over problematische beslissingen van verzekeraars in dergelijke dossiers, waarbij de communicatie naar de betrokken klanten in sommige gevallen ronduit schandig was. Daarom zal het voorstel van de sector met een kritisch oog bekeken worden, aangezien maximale bescherming voor slachtoffers centraal moet staan. Het is onaanvaardbaar dat verzekeraars zich na een uitspraak in een verkrachtingszaak nog kunnen onttrekken aan hun verantwoordelijkheid. De minister zal dit dossier van dichtbij opvolgen en rekent erop dat de sector met een voorstel komt dat effectief bescherming biedt en dat door de overheid gesteund kan worden. Mocht dat niet het geval zijn, dan zullen verdere stappen genomen worden.

Verzekeringsfraude

In de mate dat het slachtoffer van verzekeringsfraude de verzekeraar is en niet de verzekerde consument, ressorteert deze materie onder de minister van Economie.

Schadevergoeding bij natuurrampen

In deze materie heeft de minister van Economie de lead. De minister kijkt het aangekondigde concrete voorstel van minister Clarinval graag tegemoet.

Banksector

Geldautomaten

De minister merkt op dat de beschikbaarheid van geldautomaten een onderwerp is dat feller leeft dan hij had verwacht.

In het regeerakkoord is afgesproken dat het protocol met de banksector binnen twaalf maanden na de installatie van de regering geëvalueerd zal worden. Bij deze evaluatie dient niet enkel gekeken te worden naar het aantal bankautomaten, maar zeker ook naar hun

Secteur des assurances

Assurances protection juridique

Le ministre souhaite imposer aux assureurs en protection juridique de couvrir également les situations où la victime et l'auteur des faits sont assurés sous le même contrat. Aujourd'hui, les victimes de violences intrafamiliales sont souvent exclues de l'aide juridique parce qu'elles partagent le même domicile et le même contrat que l'auteur présumé. C'est un problème grave qui fait actuellement l'objet de discussions avec le secteur. Une proposition est attendue d'ici l'été.

Le ministre souligne qu'il ne suivra pas aveuglément la proposition du secteur. Son cabinet a été informé de décisions problématiques prises par des assureurs dans ce type de dossiers, parfois accompagnées de communications aux clients concernés jugées proprement scandaleuses. C'est pourquoi la proposition du secteur sera examinée avec un œil critique, car la priorité doit aller à la protection maximale des victimes. Il est inacceptable que des assureurs puissent encore se soustraire à leurs responsabilités après un jugement dans une affaire de viol. Le ministre suivra ce dossier de près et attend une proposition du secteur qui garantisse une protection effective et qui puisse être soutenue par les pouvoirs publics. À défaut, d'autres mesures seront prises.

Fraude à l'assurance

Dans la mesure où la victime d'une fraude à l'assurance est l'assureur et non le consommateur assuré, cette matière relève de la compétence du ministre de l'Économie.

Indemnisation en cas de catastrophe naturelle

Dans ce domaine, c'est le ministre de l'Économie qui est compétent. Le ministre attend avec intérêt la proposition concrète annoncée par le ministre Clarinval.

Secteur bancaire

Distributeurs automatiques de billets

Le ministre observe que la question de la disponibilité des distributeurs automatiques de billets suscite un intérêt bien plus vif qu'il ne l'imaginait.

L'accord de gouvernement prévoit que le protocole avec le secteur bancaire doit être évalué dans un délai de douze mois après l'installation du gouvernement. Cette évaluation ne doit pas uniquement porter sur le nombre de distributeurs, mais aussi – et surtout – sur

spreiding. Lokale besturen moeten hierin een sterke stem krijgen. Het beleid zal terdege rekening houden met lokale noden en niet louter met afstandsmetingen op een kaart.

Naar mening van de minister en zijn partij dient er minstens één bankautomaat per deelgemeente te zijn, zodat ook gemeenten met meerdere centra voldoende bediend worden. Op dit moment is het aantal bankautomaten onvoldoende. De minister is alert voor goednieuwsshow's vanuit de verantwoordelijke organisaties; vermeden moet worden dat de aandacht voor de spreidingsproblematiek daarbij ondergesneeuwd geraakt.

Daarnaast werd de vraag gesteld of er plannen zijn om automaten met kleinere coupures toe te laten, zoals geopperd door organisaties als Unizo. Dit onderwerp maakt best deel uit van de bredere evaluatie, al ligt het momenteel nog niet concreet op tafel. De minister geeft aan dat hij dit zeker nader wil bekijken.

Motivatie bij afsluiten bankrekening door banken

De minister erkent de bezorgdheid rond de afwezigheid van motivatie bij het afsluiten van bankrekeningen door banken. Degene wiens bankrekening wordt afgesloten zonder duidelijke reden ervaart dat begrijpelijkerwijze als onrechtvaardig.

De minister wijst erop dat dit vraagstuk nauw verbonden is met de antiwitwaswetgeving, wat de motivatieplicht juridisch complex maakt. Tijdens de vorige legislatuur werd dit reeds onderzocht en bleek het moeilijk om banken wettelijk te verplichten hun beslissingen daaromtrent te motiveren. Dit blijft een gevoelig punt waar het beleid mee worstelt.

Om consumenten toch een mogelijkheid te bieden antwoorden te verkrijgen, wordt verwezen naar Ombudsfm, waar zij een procedure kunnen starten. Het advies van Ombudsfm is bindend en biedt een concrete oplossing binnen de bestaande juridische beperkingen.

De minister erkent het belang van transparantie, niet het minst bij financiële zaken, en begrijpt de frustratie wanneer uitleg ontbreekt. Tegelijkertijd moet rekening worden gehouden met veiligheidsaspecten, zodat regels niet onbedoeld criminelen in de kaart spelen. Dit blijft een delicate evenwichtsoefening, maar Ombudsfm kan een sleutelrol spelen in het bieden van duidelijkheid voor consumenten.

leur répartition. Les pouvoirs locaux doivent avoir leur mot à dire dans ce processus. La politique menée tiendra pleinement compte des besoins locaux et ne se basera pas sur de simples mesures de distance sur une carte.

Selon le ministre et son parti, chaque section de commune devrait disposer d'au moins un distributeur, de sorte que les communes comprenant plusieurs centres soient également bien desservies. À l'heure actuelle, le nombre de distributeurs est insuffisant. Le ministre se dit attentif aux opérations de communication trop optimistes émanant des organisations responsables, car il ne faudrait pas que la problématique de la répartition soit reléguée au second plan.

Il a également été demandé s'il existe des projets visant à autoriser des distributeurs délivrant de petites coupures, comme l'a proposé Unizo. Ce point devrait selon le ministre être intégré dans l'évaluation plus large, bien qu'aucune initiative concrète n'ait encore été mise sur la table. Le ministre indique vouloir examiner cette question de plus près.

Motivation en cas de clôture d'un compte bancaire par une banque

Le ministre entend les inquiétudes que suscite l'absence de motivation en cas de clôture d'un compte bancaire par une banque. Pour une personne dont le compte est fermé sans explication claire, cela peut naturellement sembler injuste.

Il souligne que cette question est étroitement liée à la législation antiblanchiment, qui rend l'obligation de motivation juridiquement complexe. Ce sujet a déjà été examiné lors de la législature précédente, et il est apparu qu'il était difficile d'imposer aux banques une telle obligation. C'est un point sensible auquel la politique a du mal à apporter une réponse.

Pour permettre aux consommateurs d'obtenir malgré tout des explications, le ministre renvoie à Ombudsfm, auprès duquel il est possible d'introduire une procédure. L'avis rendu par Ombudsfm est contraignant et offre une solution concrète dans les limites du cadre juridique actuel.

Le ministre reconnaît l'importance de la transparence, en particulier en matière financière, et comprend la frustration des clients face à l'absence d'explications. En même temps, il faut tenir compte des impératifs de sécurité, pour éviter que des règles mal calibrées ne favorisent involontairement les criminels. C'est un exercice d'équilibre délicat, mais Ombudsfm peut jouer un rôle clé pour apporter plus de clarté aux consommateurs.

Algemeen telefoonnummer voor rekeningblokkering door banken

Na uitgebreide analyse en overleg, onder meer met de banken, is de minister overtuigd van de noodzaak om een uniform telefoonnummer in te voeren voor het melden van fraude met bankrekeningen.

Hij erkent dat banken vandaag al systemen aanbieden om klanten te helpen bij fraudemeldingen, en dat deze zeker waardevol zijn. Echter, in een crisismoment – wanneer een consument effectief slachtoffer wordt van fraude – gaat het niet om een standaardvraag aan de bank, maar om de noodzaak snel een persoon aan de lijn te krijgen die onmiddellijk kan helpen. De huidige procedures zijn soms omslachtig, waardoor consumenten in een emotioneel geladen situatie eerst meermaals worden doorverbonden. Dit vertraagt de reactie en kan ertoe leiden dat frauduleuze transacties alsnog doorgaan. Daarom is een eenvoudig, centraal telefoonnummer cruciaal.

Innovaties zoals AI en chatbots zijn zeker nuttig in de algemene klantenservice, maar bij fraude telt snelheid en directe menselijke ondersteuning. Een uniform nummer, vergelijkbaar met Card Stop, kan fraude helpen voorkomen.

Wat de timing betreft heeft de minister de FOD Economie reeds opdracht gegeven om een technische en juridische analyse uit te voeren. De resultaten hiervan worden tegen het einde van het jaar verwacht.

Strijd tegen overmatige schuldenlast en schuldindustrie

De minister stelt een evaluatie van boek XIX van het Wetboek van economisch recht in het vooruitzicht, aangezien dit bepaalde interpretatievragen oproept. Op basis van deze evaluatie zullen wijzigingen worden doorgevoerd om meer duidelijkheid en rechtszekerheid te creëren.

Daarnaast wordt tegen de herfst 2025 het koninklijk besluit van 18 mei 2024 “tot wijziging van het koninklijk besluit van 30 november 1976 tot vaststelling van het tarief voor akten van gerechtsdeurwaarders in burgerlijke en handelszaken en van het tarief van sommige toelagen” geëvalueerd, rekening houdend met de tekortkomingen die door het Prijzenobservatorium in 2023 werden beschreven.

Samen met minister Vandenbroucke wordt gewerkt aan het vergroten van kennis en bewustwording rond hulp bij schuldvorderingen en schuldenlast. Dit gebeurt

Numéro de téléphone unique pour le blocage des comptes bancaires

À l'issue d'une analyse approfondie et d'une concertation avec les banques, entre autres, le ministre est convaincu de la nécessité d'introduire un numéro de téléphone unique pour signaler les fraudes liées aux comptes bancaires.

Il reconnaît que les banques proposent déjà des systèmes pour assister les clients en cas de fraude, et que ces dispositifs sont utiles. Toutefois, face à une situation de crise – lorsqu'un consommateur est effectivement victime de fraude –, les intéressés ne peuvent se contenter d'adresser une requête standardisée à la banque, ils ont besoin de pouvoir parler immédiatement à une personne capable d'intervenir. Les procédures actuelles sont parfois fastidieuses: en pleine détresse émotionnelle, les consommateurs sont souvent renvoyés de service en service. Cette perte de temps peut permettre à des transactions frauduleuses de se concrétiser. C'est pourquoi un numéro simple et centralisé est indispensable.

Des innovations comme l'intelligence artificielle ou les chatbots sont utiles pour le service client en général, mais en cas de fraude, c'est la rapidité et le soutien humain et direct qui priment. Un numéro unique, à l'image de Card Stop, peut contribuer à prévenir les fraudes.

En ce qui concerne le calendrier, le ministre a déjà chargé le SPF Économie de réaliser une analyse technique et juridique. Les résultats de cette analyse sont attendus d'ici la fin de l'année.

Lutte contre le surendettement et l'industrie de la dette

Le ministre prévoit une évaluation du livre XIX du Code de droit économique, car celui-ci soulève certaines questions d'interprétation. Sur la base de cette évaluation, des modifications seront apportées afin de renforcer la clarté et la sécurité juridique.

En outre, d'ici l'automne 2025, l'arrêté royal du 18 mai 2024 modifiant l'arrêté royal du 30 novembre 1976 fixant le tarif des actes accomplis par les huissiers de justice en matière civile et commerciale ainsi que celui de certaines allocations sera évalué, à la lumière des dysfonctionnements décrits par l'Observatoire des prix en 2023.

En collaboration avec son collègue Vandenbroucke, le ministre s'emploiera à renforcer la connaissance et la sensibilisation concernant l'aide en matière de

onder andere via sensibiliseringscampagnes en preventieve initiatieven. Daarbij wordt de expertise van de FOD Economie ingezet om consumenten beter te informeren en te ondersteunen.

Ter attentie van de heer Prévot bevestigt de minister dat hij de Economische Inspectie zal vragen in te zetten op bijkomende controles op de praktijken van de schuldingstrie. De reeds aangehaalde evaluatie van het wetgevend kader, die nog in 2025 zal worden uitgevoerd, zal de basis vormen voor een toekomstig regelgevend ingrijpen.

Er komen gerichte informatiecarnagnes om de bewustwording over de bestaande hulpregelingen bij schulden en overmatige schuldenlast te vergroten. Die carnagnes worden toegespitst op de mensen die vallen onder de wet van 5 juli 1998 betreffende de collectieve schuldenregeling en de mogelijkheid van verkoop uit de hand van de in beslag genomen onroerende goederen, teneinde hun de doelstellingen en de werking van die wet uit te leggen. De infocarnagnes zullen eveneens gericht zijn op de mensen bedoeld in titel 3, "De minnelijke schuldbemiddeling", van het Wetboek van economisch recht en bij uitbreiding op het grote publiek, teneinde het bewustzijn voor de risico's van overmatige schuldenlast aan te wakkeren. Bijzondere aandacht zal daarbij uitgaan naar de jongeren. De FOD Economie lanceerde al de campagne *Buy now, pay later*, die loopt tot eind mei 2025. De details van de volgende carnagnes moeten nog worden uitgewerkt in samenspraak met minister Vandenbroucke en de FOD Economie.

Aan mevrouw Pirson legt de minister uit dat er preventie- en sensibiliseringscarnagnes zullen worden opgezet met het oog op een betere bewustwording rond schulden en overmatige schuldenlast en de beschikbare hulpregelingen. De FOD Economie zal daar de nodige middelen voor krijgen, waarvoor de nadere bepalingen en specifieke regels bij koninklijk besluit zullen worden vastgelegd.

Mevrouw Almaci merkte terecht op dat de passage uit de beleidsverklaring niet werd hernomen in de beleidsnota. Bij nader inzien bleek die te handelen over een materie die tot de bevoegdheid behoort van een andere minister. De minister is er gerust op dat zijn ambtsgenoot dat verder zal opvolgen.

De suggestie van mevrouw Almaci om bij onbetaalde facturen te voorzien in een herinnering per post voorafgaand aan de opstart van de procedure van minnelijke invordering, is interessant en kan meegenomen worden in de evaluatie van boek XIX.

recouvrement des dettes et d'endettement. Pour ce faire, les compétences du SPF Économie seront mobilisées afin de mieux informer et soutenir les consommateurs.

À l'attention de M. Prévot, le ministre confirme qu'il demandera à l'Inspection économique de procéder à des contrôles supplémentaires des pratiques de l'industrie de la dette. L'évaluation déjà évoquée du cadre législatif, qui sera encore réalisée en 2025, constituera la base d'une future intervention réglementaire.

Des carnagnes d'information ciblées seront mises en place afin de renforcer la sensibilisation aux aides en matière d'endettement et de surendettement. Ces carnagnes cibleront les personnes concernées par la loi du 5 juillet 1998 relative au règlement collectif de dettes et à la possibilité de vente de gré à gré des biens immeubles saisis afin de leur expliquer les objectifs et le fonctionnement de cette loi. Ces carnagnes viseront également les personnes concernées par le titre 3 ("La médiation de dettes amiable") du livre XIX du Code de droit économique ainsi que le grand public, afin d'améliorer la compréhension des risques liés au surendettement. Une attention particulière sera portée aux jeunes. Le SPF Économie a déjà lancé la campagne *Buy Now, Pay Later*, qui durera jusqu'à la fin du mois de mai 2025. Les modalités des prochaines carnagnes doivent encore être déterminées en collaboration avec le ministre Vandenbroucke et le SPF Économie.

À l'attention de Mme Pirson, le ministre indique que des carnagnes de prévention et de sensibilisation seront lancées afin de sensibiliser à l'endettement et au surendettement, ainsi qu'aux différentes aides disponibles. Pour ce faire, le SPF Économie se verra attribuer des moyens, dont les modalités et règles spécifiques seront déterminées par arrêté royal.

Mme Almaci a fait observer à juste titre que le passage de l'exposé d'orientation politique n'a pas été retranscrit dans la note de politique générale. Après vérification, il s'est avéré que celui-ci traitait d'une matière relevant de la compétence d'un autre ministre. Le ministre est convaincu que son collègue suivra à cette question.

La suggestion de Mme Almaci de prévoir un rappel adressé par la poste en cas de factures impayées avant de lancer la procédure de recouvrement amiable est intéressante et pourra être prise en compte dans l'évaluation du livre XIX.

Liveshopping (mondelinge vragen 56004250C van mevrouw Anne Pirson en 56004657C van mevrouw Sophie Thémont)

In het regeerakkoord is een hele passage gewijd aan de rol van influencers op sociale media. De regering wil in overeenstemming met de Europese regelgeving het werk als influencer juridisch omkaderen en de regels inzake consumentenbescherming handhaven. Aangaande de opmars van de “liveshopping”-sessies in Europa verwijst de minister naar de geldende wetgeving en in het bijzonder naar het verbod op oneerlijke handelspraktijken, met inbegrip van misleidende en agressieve handelsmethodes. Die Belgische regelgevende bepalingen vloeien voort uit de omzetting van een Europese richtlijn strekkende tot maximale harmonisatie. België kan bijgevolg geen andere verboden oneerlijke praktijken toevoegen.

Om een bepaalde praktijk te toetsen aan het verbod op oneerlijke handelspraktijken moet de doelgroep van de desbetreffende praktijk in ogenschouw worden genomen. Deze of gene doelgroep kan immers vanwege de bijbehorende leeftijdscategorie of goedgegeloofigheid bijzonder ontvankelijk zijn voor bepaalde handelspraktijken. Bij de beoordeling van onlineverkoop gericht op adolescenten moet de toets van de al dan niet oneerlijke aard van de praktijk met andere woorden gebeuren vanuit het standpunt van een doorsnee lid van de leeftijdscategorie waar de reclame zich op richt. Een influencer zal zijn boodschap tot die groep dan moeten aanpassen.

Zoals gezegd staat thans op Europees niveau een voorstel in de steigers met het oog op de *Digital Fairness Act*, die het gebruik van *dark patterns* uitdrukkelijk zou reglementeren.

Om de correcte toepassing van die regels te waarborgen, wordt de toepasbare wetgeving in detail toegelicht op de website van de FOD Economie. De aldaar verstrekte uitlegging van de wetgeving schept een duidelijk kader voor influencers en consumenten en verwijst hen door naar bijkomende informatiebronnen, zoals de Europese richtlijnen inzake influencermarketing.

Telecom

De vragen omtrent het beleid van Proximus en de vergoeding bij telecomstoringen behoren tot de bevoegdheid van minister Matz.

Na eerst de basisbeginselen en de reglementaire basis van Easy Switch in herinnering te hebben gebracht, bevestigt de minister dat de operatoren deze procedure als standaard moeten hanteren. Dit betekent concreet

Live shopping (questions orales 56004250C de Mme Anne Pirson et 56004657C de Mme Sophie Thémont)

L'accord de gouvernement aborde explicitement le rôle des influenceurs sur les médias sociaux. L'objectif est de fournir, conformément à la réglementation européenne, un cadre juridique pour les influenceurs et de faire respecter les règles de protection des consommateurs. En ce qui concerne le déploiement des sessions de *live shopping* en Europe, le ministre se réfère à la législation en vigueur et, en particulier, à l'interdiction des pratiques commerciales déloyales, y compris notamment les pratiques commerciales trompeuses et agressives. Ces dispositions de la réglementation belge résultent de la transposition d'une directive européenne prévoyant une harmonisation maximale. Par conséquent, la Belgique ne peut pas ajouter d'autres pratiques déloyales interdites.

Pour évaluer une pratique donnée à la lumière de l'interdiction des pratiques commerciales déloyales, il faut tenir compte des destinataires de la pratique. En effet, il se peut que l'âge où la crédulité du public cible le rende particulièrement sensible à certaines pratiques commerciales. Lors de l'évaluation des ventes en ligne destinées aux jeunes adultes, l'appréciation du caractère déloyal ou non de la pratique doit donc se faire du point de vue d'un membre moyen de la tranche d'âge ciblée par la publicité. Un influenceur ciblant ce groupe devra adapter son message à ce groupe.

Comme déjà évoqué, une proposition est actuellement en cours d'élaboration au niveau européen pour la *Digital Fairness Act*, qui régulerait explicitement les *dark patterns*.

Pour permettre une application correcte de ces règles, le SPF Économie fournit une explication détaillée de la législation applicable sur son site web. L'interprétation de la législation qui y est fournie offre aux influenceurs et aux consommateurs un cadre clair et les revoit à des sources d'information supplémentaires, telles que les lignes directrices européennes sur le marketing d'influence.

Télécoms

Les questions relatives à la politique de Proximus et à l'indemnisation en cas de perturbation des télécommunications relèvent de la compétence de la ministre Matz.

Après avoir tout d'abord rappelé les principes fondamentaux et la base réglementaire d'Easy Switch, le ministre confirme que les opérateurs doivent appliquer cette procédure de manière standard. Concrètement,

dat wanneer een abonnee om migratie verzoekt, de *recipient operator* in eerste instantie Easy Switch moet voorstellen.

De minister zal, samen met de minister bevoegd voor Telecommunicatie, nagaan op welke manier consumenten automatisch kunnen worden overgezet naar het meest voordelige tariefplan, met inachtneming van onder meer hun verbruiksgegevens en na hun uitdrukkelijke toestemming. De federale regering doet het nodige om telecomoperatoren te verplichten om hun klanten, na hun expliciete goedkeuring, automatisch over te zetten naar het voor hen meest voordelige tariefplan, ook weer hier rekening houdend met hun verbruik.

De federale regering zal aan het BIPT vragen om in overleg te treden met de sector om te bekijken welke initiatieven er kunnen worden genomen om de prijzen te verlagen en in lijn te brengen met de evolutie in de buurlanden. Dat moet gebeuren na een gedetailleerde vergelijking van het aanbod van tariefplannen. Die geografische dekking en de kwaliteit van het aanbod is daar ook cruciaal. Als er significante verschillen zijn, dan dient te worden onderzocht welke factoren daarvoor aan de basis liggen en hoe dat kan worden opgelost. Een overzicht van de informatietools die een gedetailleerde en correcte vergelijking van het aanbod van tariefplannen mogelijk maken, is beschikbaar op www.bestetarief.be. De atlaskaarten die de geografische dekking van het aanbod transparant maken alsook de kwaliteitsbarometer van het aanbod dienen te worden geactualiseerd.

De klachten ontvangen door de Ombudsdienst voor Telecommunicatie kwamen aan bod tijdens een trilaterale vergadering tussen de FOD Economie, het BIPT en voormelde Ombudsdienst. Het BIPT heeft laten weten naar aanleiding van die klachten punctuele aanvullende controles te zullen uitvoeren bij enkele operatoren.

Energie

Het kabinet van minister Beenders had eind april 2025 een eerste werkvergadering met het kabinet van minister Bihet. Die is uitgemond in de installatie van een driemaandelijks monitoringcomité rond energiezuinige maatregelen met de medewerking van de CREG, Testaankoop, de twee federale energieombudsmannen en de betrokken kabinetten.

Dit zijn de prioriteiten voor 2025:

— de invoering van een veiligheidsvangnet; als aanzet voor de werkzaamheden heeft de CREG de opdracht

cela signifie que lorsqu'un abonné demande une migration, l'opérateur receveur doit proposer Easy Switch en premier lieu.

Le ministre examinera, conjointement avec le ministre compétente en matière de télécommunications, les modalités selon lesquelles les consommateurs pourront être automatiquement transférés vers le plan tarifaire le plus avantageux, en tenant compte notamment de leurs données de consommation et après avoir obtenu leur consentement explicite. Le gouvernement fédéral prendra les mesures nécessaires afin d'obliger les opérateurs de télécommunications à transférer automatiquement leurs clients, après avoir obtenu leur consentement explicite, vers le plan tarifaire le plus avantageux pour eux, en tenant de nouveau compte de leur consommation.

Le gouvernement fédéral demandera à l'IBPT de se concerter avec le secteur afin d'identifier les initiatives pouvant être mises en place pour réduire les prix et les aligner sur l'évolution constatée dans les pays voisins. Ces initiatives devront s'appuyer sur une comparaison détaillée des offres et des plans tarifaires. La couverture géographique et la qualité de l'offre sont également cruciales à cet égard. S'il existe des différences significatives, il faudra examiner quels facteurs en sont l'origine et comment y remédier. Une vue d'ensemble des outils d'information qui permettent une comparaison détaillée et correcte des offres de plans tarifaires est accessible via le lien suivant: www.meilleurtarif.be. Les cartes atlas qui rendent transparente la couverture géographique de l'offre et le baromètre de qualité de l'offre devront être mis à jour.

Les plaintes reçues par le Service de médiation pour les télécommunications ont été abordées au cours de la réunion trilatérale entre le SPF Économie, l'IBPT et le Service de médiation précité. L'IBPT a annoncé à la suite de ces plaintes qu'il réaliserait des contrôles complémentaires ponctuels chez quelques opérateurs.

Énergie

Le cabinet du ministre a eu une première réunion de travail avec celui du ministre Bihet à la fin du mois d'avril 2025. Un comité de monitoring trimestriel des mesures "consommateurs en énergie" a été mis en place avec la CREG, Test-Achats, les deux médiateurs d'énergie fédéraux ainsi que les deux cabinets concernés.

Les dossiers prioritaires pour l'année 2025 sont les suivants:

— la mise en place d'un filet de sécurité; pour démarrer les travaux, un mandat a été donné à la CREG de venir

gekregen tegen half juni 2025 een eerste voorstel voor cijferparameters te doen;

— het energieconsumentenakkoord; dienaangaande hebben de algemene directies Economische reglementering en Energie van de FOD Economie de opdracht gekregen om tegen het zomerreces een eerste analyse te doen van alle maatregelen uit dat akkoord die in wetgeving kunnen worden gegoten.

De minister bevestigt dat hij het belang erkent van transparantie en vereenvoudiging binnen het aanbod van energieproducten. Hij herhaalt dat er gewerkt wordt aan een vangnetmechanisme en dat het consumentenakkoord energie verder zal worden uitgewerkt om consumenten beter te ondersteunen. Hij wijst erop dat parlementaire initiatieven hierin ook een rol kunnen spelen en moedigt aan om deze punten via het Parlement mee te nemen, zodat er een tweesporenbeleid ontstaat. Vanuit zijn ministeriële positie zal hij de ingediende voorstellen ondersteunen. De vereenvoudiging van het energielandschap blijft een cruciale doelstelling en de minister kijkt uit naar de gesprekken die hieruit zullen voortvloeien.

FSMA

Initiatieven inzake financieel onderricht – samenwerking met de gemeenschappen

De minister wijst erop dat het Vlaams Parlement in januari 2018 een nieuw decreet goedkeurde dat de contouren van de eindtermen herdefinieert en de sleutelcompetenties vastlegt die in de eindtermen van het secundair onderwijs aan bod moeten komen. Daarin werden economische en financiële competenties opgenomen. Na vernietiging door het Grondwettelijk Hof werd een nieuw akkoord gevonden, waarin evenwel geen plaats meer is voor economische en financiële competenties. De minister betreurt dit en zal in contact treden met de Vlaamse regering om te bekijken hoe daaraan een mouw kan worden gepast.

In de Franse Gemeenschap is vanaf het schooljaar 2022-2023 het thema financiële educatie en verantwoord consumeren in de nieuwe leerdomeinen geïntegreerd.

Kloof in rentes op spaarrekeningen

De minister bevestigt dat zowel de kloof met de beleidsrente van de ECB als de verschillen met andere eurolanden relevant zijn voor de analyse. De situatie in de buurlanden vormt dus inderdaad een belangrijk referentiepunt.

avec une première proposition de paramètres chiffrés d'ici mi-juin 2025;

— l'accord consommateur énergie; ici, un mandat a été donné à la DG Réglementation économique et à la DG Énergie du SPF Économie de faire d'ici la pause estivale une première analyse de toutes les mesures reprises dans l'accord qui peuvent être transformées en législation.

Le ministre confirme qu'il reconnaît l'importance de la transparence et de la simplification dans l'offre de produits énergétiques. Il répète que des travaux sont en cours en vue d'élaborer un mécanisme de filet de sécurité et que l'élaboration de l'accord consommateur énergie sera poursuivie afin de mieux soutenir les consommateurs. Il souligne que des initiatives parlementaires peuvent également jouer un rôle à cet égard et encourage à prendre ces points en considération au niveau parlementaire afin qu'une politique à deux axes voie le jour. La simplification du paysage énergétique reste un objectif crucial et le ministre attend avec impatience les discussions qui en découleront.

FSMA

Initiatives en matière d'éducation financière – coopération avec les Communautés

Le ministre souligne que le Parlement flamand a adopté en janvier 2018 un nouveau décret qui redéfinit les contours des objectifs finaux et fixe les compétences clés qui doivent être abordées dans le cadre de ces objectifs de l'enseignement secondaire. Les compétences économiques et financières en font partie. Après l'annulation de ce décret par la Cour constitutionnelle, un nouvel accord a été trouvé, dans lequel les compétences économiques et financières n'ont toutefois plus leur place. Le ministre le regrette et prendra contact avec le gouvernement flamand afin d'examiner comment y remédier.

En Communauté française, le thème de l'éducation financière et de la consommation responsable a été intégré dans les nouveaux domaines d'apprentissage à partir de l'année scolaire 2022-2023.

Écart de taux d'intérêt sur les comptes d'épargne

Le ministre confirme que tant l'écart avec le taux directeur de la BCE que les différences avec d'autres pays de la zone euro sont pertinents pour l'analyse. La situation dans les pays voisins constitue dès lors effectivement un point de référence majeur.

Economische Inspectie

De minister geeft aan dat het regeerakkoord voorziet in een versterking van de slagkracht van de Economische Inspectie. Dit impliceert volgens de minister dat er extra mensen zullen moeten worden aangeworven om de inspectie in staat te stellen haar taken optimaal uit te voeren. In de vorige legislatuur werden hier al inspanningen voor gedaan. Op dit moment worden de maatregelen binnen het regeerakkoord verder besproken in overleg met de administraties.

De minister benadrukt dat de huidige situatie onder controle is, maar dat hij realistisch blijft. Indien uit de evaluaties blijkt dat bijkomende middelen nodig zijn, zal hij dat actief verdedigen. Uiteraard worden dergelijke beslissingen genomen binnen het kader van de begrotingsbesprekingen.

Hij is tevreden dat er binnen de commissie brede eensgezindheid is over het belang van een sterke Economische Inspectie en handhaving. Tegelijkertijd wijst hij erop dat er een realistische benadering nodig is. De geplande besparingen moeten het land begrotingsgewijs weer op de rails krijgen. Eenieder moet een duit in het zakje doen. Hoe de besparingen precies zullen worden doorgevoerd, maakt het voorwerp uit van besprekingen met de verschillende administraties. Er is op dit moment geen sprake van ontslagen.

Gedupedeerde reizigers (mondelinge vraag 56003902C van de heer Reccino Van Lommel)

De richtlijn pakketreizen legt een insolventiebescherming op aan alle organisatoren van pakketreizen. Zij moeten ervoor zorgen dat in geval van insolventie het geld dat reizigers aan organisatoren hebben betaald, niet verloren gaat. Reizigers worden dan terugbetaald door die insolventiebescherming.

Naar aanleiding van het faillissement van het Duitse FTI Touristik GmbH en haar Franse dochteronderneming FTI Voyages SAS, die in ons land reizen aanboden via Neckermann, staat het kabinet van de minister al enige tijd in nauw contact met Neckermann. Laatstgenoemde reisorganisator heeft immers aangegeven dat hij terugbetalingen zal doen aan de gedupeerden van het faillissement van FTI Touristik zonder te wachten op de afhandeling hiervan door het Duitse garantiefonds DRSF. Neckermann merkt dat door dit dossier zijn reputatie in toenemende mate schade oploopt. Dat is ook de reden waarom ze het commercieel initiatief hebben genomen om die reizigers voor te schieten.

Inspection économique

Le ministre indique que l'accord de gouvernement prévoit un renforcement des capacités de l'Inspection économique. Ce renforcement implique, selon lui, des recrutements supplémentaires afin de permettre à l'inspection d'exercer ses missions de manière optimale. Des efforts ont déjà été consentis en ce sens lors de la législature précédente. À l'heure actuelle, les mesures prévues dans l'accord de gouvernement sont examinées de manière plus approfondie en concertation avec les administrations.

Le ministre souligne que la situation actuelle est sous contrôle, mais il reste réaliste. S'il ressort des évaluations que des moyens supplémentaires sont nécessaires, il défendra activement ces conclusions. Il va de soi que ces décisions seront prises dans le cadre des discussions budgétaires.

Il se félicite du large consensus au sein de la commission au sujet de l'importance d'une Inspection économique forte et d'un contrôle rigoureux de l'application de la réglementation. Il souligne dans le même temps qu'une approche réaliste est nécessaire. Les économies prévues doivent remettre le pays sur les rails budgétaires. Tout le monde doit contribuer à l'effort. Les modalités précises selon lesquelles ces économies seront réalisées font actuellement l'objet de discussions avec les différentes administrations. Il n'est à ce stade pas question de licenciements.

Les voyageurs dupés (question orale 56003902C de M. Reccino Van Lommel)

La directive sur les voyages à forfait impose une protection contre l'insolvabilité à l'ensemble des organisateurs de ce type de voyages. Ces derniers doivent veiller à ce que l'argent versé par les voyageurs aux organisateurs ne soit pas perdu en cas d'insolvabilité. Les voyageurs seront dans ce cas remboursés par cette protection contre l'insolvabilité.

À la suite de la faillite de la société allemande FTI Touristik GmbH et de sa filiale française FTI Voyages SAS, qui proposaient des voyages dans notre pays au travers de Neckermann, le cabinet du ministre est en contact étroit avec ce dernier voyageur depuis un certain temps déjà. Celui-ci a en effet indiqué qu'il rembourserait les personnes lésées par la faillite de FTI Touristik sans attendre qu'elle ait été réglée par le fonds de garantie allemand DRSF. Neckermann remarque que ce dossier nuit de plus en plus à sa réputation. C'est également la raison pour laquelle il a pris l'initiative commerciale d'avancer le dédommagement de ces voyageurs.

Neckermann doet een serieuze inspanning om de getroffen reizigers tegemoet te komen. Normaliter zullen alle betrokkenen tegen het einde van de maand mei 2025 terugbetaling hebben ontvangen. Getroffenen die geen brief van Neckerman ontvingen of die nog niet hebben gereageerd, dienen zo snel mogelijk contact op te nemen met Neckermann.

Het is niet duidelijk waarom de terugbetaling door het DRSF zo lang op zich laat wachten. De Economische Inspectie is gevraagd dat te onderzoeken. Ondertussen is gebleken dat de problematiek niet enkel in België speelt, maar ook in Nederland en mogelijk ook in Oostenrijk. Er loopt dus blijkbaar wel iets spaak in de werking van dat DRSF, waar het gaat om reizen die bij een Duitse pakketreisorganisator via buitenlandse tussenpersonen geboekt werden. Het onderzoek door de Economische Inspectie zal indien nodig ook een Europese dimensie krijgen.

Wat de slachtoffers van het faillissement van FTI Voyages SAS betreft, is het aan het Franse garantiefonds APST om tussen te komen. Het APST maakt evenwel een onderscheid tussen reizigers die een pakketreis rechtstreeks bij FTI Voyages SAS boekten en reizigers die deze boekten via een doorverkoper zoals Neckermann. Enkel die eerste categorie werd door het APST vergoed. Volgens het APST moeten alle andere reizigers contact opnemen met de bewuste doorverkoper. Om die reden hebben de reizigers die via Neckermann geboekt hadden en die getroffen zijn door het faillissement van FTI Voyages SAS, nog geen vergoeding ontvangen.

Volgens de richtlijn pakketreizen mag er echter geen onderscheid gemaakt worden tussen bedragen die rechtstreeks worden betaald aan de organisator van de pakketreis en bedragen die via een doorverkoper worden betaald. Die houding van het Franse APST is volledig in strijd met de richtlijn pakketreizen. Als gewone doorverkoper is Neckermann niet verantwoordelijk voor deze situatie en is hij niet verplicht om reizigers terug te betalen wier geld op het moment van het faillissement bij FTI Voyages SAS zat.

De Europese Commissie heeft Frankrijk als verantwoordelijke lidstaat hierover aangesproken. Frankrijk lijkt het standpunt van het APST te verdedigen. De informele contacten leiden niet tot een oplossing, waardoor de Europese Commissie op 12 maart 2025 een inbreukprocedure is gestart tegen Frankrijk op grond van de onjuiste omzetting van de richtlijn pakketreizen. De bevoegde Belgische autoriteiten, waaronder de Economische Inspectie, volgen deze zaak op de voet.

Neckermann réalise un effort significatif en vue d'apporter une réponse aux voyageurs lésés. Normalement, tous les clients concernés devraient avoir été remboursés d'ici la fin mai 2025. Les personnes affectées qui n'ont pas reçu de courrier de Neckermann ou qui n'ont pas encore réagi doivent contacter ce voyageur dans les plus brefs délais.

La raison pour laquelle le remboursement par le DRSF tarde tant à venir n'apparaît pas clairement. L'Inspection économique a été chargée d'enquêter à ce sujet. Entre-temps, il est apparu que cette problématique n'existait pas uniquement en Belgique, mais également aux Pays-Bas et peut-être aussi en Autriche. Le fonctionnement du DRSF est apparemment problématique en ce qui concerne les voyages à forfait réservés auprès d'un voyageur allemand par le biais d'intermédiaires étrangers. L'enquête menée par l'Inspection économique prendra également une dimension européenne le cas échéant.

En ce qui concerne les victimes de la faillite de FTI Voyages SAS, il appartient au fonds de garantie français APST d'intervenir. Celui-ci opère toutefois une distinction entre les voyageurs qui ont réservé un voyage à forfait directement auprès de FTI Voyages SAS et ceux qui l'ont réservé par l'intermédiaire d'un revendeur tel que Neckermann. Seule la première catégorie a été dédommée par l'APST. Selon ce fonds, tous les autres voyageurs doivent contacter le revendeur concerné. C'est pourquoi les voyageurs qui ont réservé auprès de Neckermann et qui sont affectés par la faillite de FTI Voyages SAS n'ont pas encore reçu de dédommagement.

Conformément à la directive sur les voyages à forfait, aucune distinction ne peut être opérée entre les montants versés directement à l'organisateur du voyage à forfait et les montants qui sont payés via un revendeur. Cette attitude adoptée par l'APST est totalement contraire à la directive sur les voyages à forfait. En tant que simple revendeur, Neckermann n'est pas responsable de cette situation et n'est pas tenu de rembourser les voyageurs dont l'argent se trouvait chez FTI Voyages SAS au moment de la faillite.

La Commission européenne a interpellé la France, en tant qu'État membre responsable, à ce sujet. La France semble défendre la position de l'APST. Les contacts informels n'aboutissant pas à une solution, la Commission européenne a engagé, le 12 mars 2025, une procédure d'infraction contre la France pour transposition incorrecte de la directive sur les voyages à forfait. Les autorités belges compétentes, dont l'Inspection économique, suivent cette affaire de près.

ConsumerConnect

ConsumerConnect is een recent initiatief dat volop kansen biedt om consumenten beter te ondersteunen. De minister erkent het potentieel van het platform en benadrukt dat verdere stappen nodig zijn om de gebruiksvriendelijkheid te verbeteren en het toepassingsgebied uit te breiden. Momenteel richt ConsumerConnect zich uitsluitend op onderwerpen binnen de bevoegdheid van de FOD Economie, maar er wordt onderzocht hoe het platform breder ingezet kan worden. Dit omvat onder andere de integratie van aanvullende thema's en de ontwikkeling van een monitoringsstructuur om het ecosysteem rond consumentenbescherming te optimaliseren.

De betrokken partners in dit traject zijn de ombudsdiensten, het Europees Centrum voor de Consument, ConsumerConnect zelf, de consumentendienst van de FOD Economie en de BV-OECO. Dit project zal de komende tijd verder vorm krijgen.

Het aanrekenen van spookproducten door Delhaize (mondelinge vraag 56004848C van mevrouw Lieve Truymen)

Nadat het nieuws over het aanrekenen van spookproducten door Delhaize bekend geraakte, heeft de minister de Economische Inspectie opgedragen een onderzoek in te stellen. De Economische Inspectie heeft zelf amper meldingen ontvangen en was ook niet op de hoogte van het softwareprobleem. Er is nu een strafrechtelijk onderzoek aan de gang. Hangende dat onderzoek kan de minister hierover geen verdere informatie geven.

Amerikaanse importtarieven

De Amerikaanse importtarieven kunnen inderdaad de prijzen van geïmporteerde goederen in de VS verhogen en zo de inflatie aldaar aanwakkeren. De impact op de Belgische inflatie is moeilijker te voorspellen, omdat dit sterk afhangt van hoe het handelsconflict zich verder ontwikkelt.

Indien Europa tegenmaatregelen van gelijke omvang zou invoeren, kan dit de prijzen van ingevoerde producten in de EU beïnvloeden en mogelijk doorwerken in de inflatie.

De FOD Economie volgt de situatie nauwgezet en het Prijzenobservatorium zal eind juli een verslag publiceren over het inflatieverloop in België en de buurlanden over de eerste zes maanden van 2025. In april 2025 bedroeg de totale inflatie in België 2,55 %, lager dan de gemiddelde inflatie van 3,14 % in 2024. Voeding en niet-alcoholische dranken kenden een inflatie van 2,79 %,

ConsumerConnect

ConsumerConnect est une initiative récente qui offre de nombreuses possibilités d'améliorer le soutien aux consommateurs. Le ministre reconnaît le potentiel de la plateforme et souligne que d'autres mesures sont nécessaires pour améliorer sa convivialité et étendre son champ d'application. Actuellement, ConsumerConnect est exclusivement axée sur des matières relevant du SPF Économie, mais les possibilités de recourir plus largement à cette plateforme sont examinées. Il s'agit notamment d'intégrer des thèmes supplémentaires et de développer une structure de suivi afin d'optimiser l'écosystème lié à la protection des consommateurs.

Les partenaires impliqués dans ce processus sont les services de médiation, le Centre européen des Consommateurs, la plateforme ConsumerConnect elle-même, le service des consommateurs du SPF Économie et AB-REOC. Ce projet prendra forme dans un avenir proche.

Les produits fantômes que Delhaize facture à ses clients (question orale 56004848C de Mme Lieve Truymen)

Après avoir appris que Delhaize facturait des produits fantômes, le ministre a ordonné à l'Inspection économique de mener une enquête. L'inspection économique elle-même n'a pratiquement pas reçu de plaintes et n'avait pas connaissance du problème de logiciel. Une instruction a été entamée. Tant qu'elle sera en cours, le ministre ne peut donner aucune autre information à ce sujet.

Les droits d'importation américains

Les droits d'importation américains pourraient en effet entraîner une hausse du prix des produits importés par les États-Unis et, en conséquence, alimenter l'inflation dans ce pays. L'impact sur l'inflation belge est plus difficile à estimer, car celle-ci dépendra fortement de l'évolution du conflit commercial.

Si l'Europe devait introduire des contre-mesures d'une ampleur similaire, celles-ci pourraient se répercuter sur le prix des produits importés dans l'UE et, potentiellement, favoriser l'inflation.

Le SPF Économie suit la situation de près et l'Observatoire des prix publiera fin juillet un rapport sur l'évolution de l'inflation en Belgique et dans les pays voisins pour les six premiers mois de l'année 2025. En avril 2025, l'inflation totale en Belgique s'élevait à 2,55 %. Elle était donc inférieure au taux d'inflation moyen de 3,14 % en 2024. Les produits alimentaires et les boissons non

terwijl farmaceutische producten slechts 0,57 % inflatie vertoonden.

Duurzaam ondernemen

De beleidsnota besteedt ruim aandacht aan duurzaam ondernemen. De minister zal daarmee maximaal aan de slag gaan. Hij verwijst terloops naar enkele initiatieven ter bevordering van de circulaire economie die recent in de media kwamen, waaronder het gratis optreden van Pommeliën Thijs in ruil voor oude gsm's. Zulke initiatieven verdienen ondersteuning.

C. Replieken

Mevrouw Lieve Truymen (N-VA) heeft er alle vertrouwen in dat de minister het evenwicht tussen een hoog niveau van consumentenbescherming en het vermijden van overregulering die ten koste gaat van bedrijven, zal bewaken.

De heer Reccino Van Lommel (VB) hoopt dat de minister de vele ambities en plannen ook effectief in de praktijk zal omzetten. Bij de voorgangers van de minister schortte het daar wel eens aan. Hij geeft de minister alvast het voordeel van de twijfel en kijkt uit naar de concretisering van de beleidsplannen.

De heer Anthony Dufrane (MR) dankt de minister voor de gegeven antwoorden.

De heer Patrick Prévot (PS) betreurt dat hij geen antwoorden ontving op een hele reeks vragen. Zo blijft het onduidelijk hoe de wens van de minister om de BMA te versterken bewaarheid zal kunnen worden wanneer de toegekende middelen verminderen.

Het is goed dat de minister naar eigen zeggen goede relaties onderhoudt met minister Clarinval, maar hoe vertaalt zich dat concreet in de omzetting van richtlijnen? Zoals het lid aantoonde in zijn tussenkomst, ademen hun respectieve beleidsnota's op dat punt belangrijke verschillen.

Als er, zoals onder de Vivaldiregering, een protocolakkoord bestaat omtrent de bevoegdheidsverdeling tussen de regeringsleden bevoegd voor Economie en Consumentenbescherming, dan zou de heer Prévot daarvan graag een exemplaar ontvangen.

Het lid neemt er akte van dat het feit dat een maatregel die in het regeerakkoord voorkwam niet in de

alcoholisées ont connu une inflation de 2,79 %, tandis que les produits pharmaceutiques n'ont enregistré qu'une inflation de 0,57 %.

Entrepreneuriat durable

La note de politique générale accorde une grande attention à l'entrepreneuriat durable. Le ministre s'y attellera dans toute la mesure du possible. Il évoque au passage certaines initiatives visant à promouvoir l'économie circulaire, que les médias ont relayées récemment, notamment le concert gratuit de Pommeliën Thijs en échange de vieux téléphones portables. De telles initiatives méritent d'être soutenues.

C. Répliques

Mme Lieve Truymen (N-VA) fait pleinement confiance au ministre pour veiller à assurer un équilibre entre un niveau élevé de protection des consommateurs et la nécessité d'éviter une surréglementation au détriment des entreprises.

M. Reccino Van Lommel (VB) espère que le ministre mettra effectivement en pratique les nombreuses ambitions exprimées et les divers projets annoncés. Les prédécesseurs du ministre n'en ont pas toujours fait autant. Il accorde d'ores et déjà au ministre le bénéfice du doute et attend avec impatience de voir les projets se concrétiser.

M. Anthony Dufrane (MR) remercie le ministre pour les réponses apportées.

M. Patrick Prévot (PS) regrette de ne pas avoir obtenu de réponses à toute une série de questions. Ainsi, il n'apparaît pas clairement comment le souhait du ministre de renforcer l'ABC pourra se concrétiser alors que les moyens alloués seront réduits.

Il est positif que le ministre affirme entretenir de bonnes relations avec le ministre Clarinval, mais comment cela se traduit-il concrètement en matière de transposition des directives? Comme le membre l'a démontré lors de son intervention, leurs notes de politique générale respectives présentent des différences importantes sur ce point.

Au cas où, comme sous le gouvernement Vivaldi, il existerait un protocole d'accord sur la répartition des compétences entre les membres du gouvernement chargés de l'Économie et de la Protection des consommateurs, M. Prévot souhaiterait en recevoir une copie.

Le membre prend acte du fait que, lorsqu'une mesure figure dans l'accord de gouvernement sans avoir été

beleidsnota voor dit jaar is opgenomen, niet betekent dat die maatregel werd afgevoerd.

De minister heeft gewezen op de parlementaire autonomie en heeft ook aangegeven de strijd te willen aangaan tegen de krimpflatie. Welnu, dat hij, in zijn hoedanigheid van minister van Consumentenbescherming, dan de leden van de meerderheid overtuigt om voor het PS-wetsvoorstel ter zake (DOC 56 0251) te stemmen. De heer Prévot zal er binnenkort opnieuw de agendering van vragen en gaat ervan uit te kunnen rekenen op de steun van de meerderheid.

De minister antwoordt dat de BMA tot de bevoegdheid van de minister van Economie behoort. Een protocolakkoord is in voorbereiding, niettegenstaande de bevoegdheidsverdeling behoorlijk duidelijk is. Als het klaar is, zal het Parlement er inzage in krijgen.

Mevrouw Annik Van den Bosch (PVDA-PTB) vertrouwt erop dat de minister de consumentenbescherming hoog in het vaandel zal dragen en roept iedereen op om de Netflix-documentaire *Buy Now* te bekijken. Die biedt een ontluisterende inkijk in de praktijken van grote bedrijven.

Mevrouw Meyrem Almaci (Ecolo-Groen), inpikkend op die laatste opmerking, meent dat het aanpakken van manipulatieve marketingtechnieken via socialemediaplatformen en gericht op kinderen, dringend noodzakelijk is.

De minister toont grote bereidheid en enthousiasme om met zijn bevoegdheid aan de slag te gaan. Het valt nog te bekijken of hij daarbij op veel steun binnen de regering zal kunnen rekenen; hij heeft in ieder geval de steun van de Ecolo-Groenfractie.

Mevrouw Almaci houdt een pleidooi voor structurele beleidsmaatregelen ten faveure van herstelbaarheid, in samenwerking met alle betrokken partijen maar ook met lidstaten die ter zake het voortouw hebben genomen.

Wat collectieve schuldenregeling betreft, houdt mevrouw Almaci andermaal een pleidooi voor een papieren herinneringsbrief voorafgaand aan de minnelijke invorderingsprocedure. Haar fractie zal dit punt aankaarten bij de bespreking van de beleidsnota Armoedebestrijding (DOC 56 0856/010).

Met betrekking tot de Economische Inspectie betreurt het lid dat de ambitieuze plannen en hoge verwachtingen niet gepaard gaan met bijkomende middelen. Dit riskeert op een sisser uit te draaien. Hopelijk kan de begroting op dit punt worden aangepast. Ingrepen in het domein van de consumentenbescherming kunnen het leven van

reprise dans la note de politique générale de cette année, cela signifie pas qu'elle a été abandonnée.

Tout en faisant référence à l'autonomie parlementaire, le ministre a également déclaré qu'il souhaitait lutter contre la *shrinkflation*. En sa qualité de ministre de la Protection des consommateurs, il ne lui reste donc plus qu'à convaincre les membres de la majorité de voter en faveur de la proposition de loi du PS à ce sujet (DOC 56 0251). M. Prévot demandera sa réinscription à l'ordre du jour prochainement et pense pouvoir compter sur le soutien de la majorité.

Le ministre répond que l'ABC relève de la compétence du ministre de l'Économie. Un protocole d'accord est en préparation, en dépit de la répartition très claire des compétences. Le Parlement pourra ensuite consulter ce document.

Mme Annik Van den Bosch (PVDA-PTB) fait confiance au ministre pour accorder une grande priorité à la protection des consommateurs et invite chacun à regarder le documentaire intitulé *Buy Now* sur Netflix. Ce reportage livre un aperçu déconcertant des pratiques auxquelles se livrent certaines grandes entreprises.

Faisant suite à cette dernière observation, *Mme Meyrem Almaci (Ecolo-Groen)* estime qu'il est urgent de s'attaquer aux techniques de marketing qui visent à manipuler les enfants sur certaines plateformes de réseaux sociaux.

Le ministre fait preuve d'une grande volonté et d'un grand enthousiasme à l'idée de faire usage de ses prérogatives. Il reste à savoir si, pour ce faire, il bénéficiera d'un large soutien au sein du gouvernement; en tout état de cause, il bénéficie du soutien du groupe Ecolo-Groen.

Mme Almaci préconise d'adopter des mesures structurelles en faveur de la récupérabilité, en coopération avec toutes les parties prenantes, mais aussi avec les États membres qui ont pris des initiatives dans ce domaine.

En ce qui concerne les règlements collectifs de dettes, Mme Almaci plaide à nouveau en faveur de l'envoi d'une lettre de rappel papier préalablement à la procédure de recouvrement amiable. Son groupe soulèvera ce point lors de la discussion de la note de politique générale relative à la lutte contre la pauvreté (DOC 56 0856/010).

En ce qui concerne l'Inspection économique, la membre regrette que les projets ambitieux et les attentes élevées ne s'accompagnent pas de moyens supplémentaires. Ils risquent d'être condamnés à l'échec. Il faut espérer que le budget pourra être adapté sur ce point. Les interventions dans le domaine de la protection des

mensen, niet het minst dat van kwetsbare personen, op tastbare wijze verbeteren.

III. — ADVIES

Met 9 tegen 4 stemmen brengt de commissie een gunstig advies uit over sectie 32 – FOD Economie, Kmo, Middenstand en Energie (*partim*: Consumentenbescherming) van het ontwerp van algemene uitgavenbegroting voor het begrotingsjaar 2025.

De naamstemming is als volgt:

Hebben voorgestemd:

N-VA: Charlotte Verkeyn, Wim Van der Donckt, Michael Freilich;

MR: Anthony Dufrane, Youssef Handichi;

Les Engagés: Carmen Ramlot, Ismaël Nuino;

Vooruit: Niels Tas;

cd&v: Leentje Grillaert.

Hebben tegengestemd:

PS: Sophie Thémont;

PVDA-PTB: Roberto D'Amico, Annik Van den Bosch;

Ecolo-Groen: Tinne Van der Straeten.

Hebben zich onthouden:

nihil.

De rapporteur,

Patrick Prévot

De voorzitter,

Roberto D'Amico

consommateurs peuvent améliorer de manière tangible l'existence de ceux-ci, en particulier celle des personnes vulnérables.

III. — AVIS

Par 9 voix contre 4, la commission émet un avis favorable sur la section 32 – SPF Économie, PME, Classes moyennes et Énergie (*partim*: Protection des consommateurs) du projet contenant le Budget général des dépenses pour l'année budgétaire 2025.

Le résultat du vote nominatif est le suivant:

Ont voté pour:

N-VA: Charlotte Verkeyn, Wim Van der Donckt, Michael Freilich;

MR: Anthony Dufrane, Youssef Handichi;

Les Engagés: Carmen Ramlot, Ismaël Nuino;

Vooruit: Niels Tas;

cd&v: Leentje Grillaert.

Ont voté contre:

PS: Sophie Thémont;

PVDA-PTB: Roberto D'Amico, Annik Van den Bosch;

Ecolo-Groen: Tinne Van der Straeten.

Se sont abstenus:

nihil.

Le rapporteur,

Patrick Prévot

Le président,

Roberto D'Amico