

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

11 juni 2026

WETSONTWERP

**tot omzetting van Richtlijn (EU) 2023/2673
van het Europees Parlement en
de Raad van 22 november 2023
tot wijziging van Richtlijn 2011/83/EU
wat betreft op afstand gesloten
overeenkomsten inzake financiële diensten,
en tot intrekking van Richtlijn 2002/65/EG
en tot wijziging van het Wetboek
van economisch recht**

Verslag van de eerste lezing

namens de commissie
voor Economie,
Consumentenbescherming
en Digitalisering
uitgebracht door
mevrouw **Lieve Truyman**

Inhoud

Blz.

I. Inleidende uiteenzetting	3
II. Bespreking.....	6
III. Stemmingen	16

Zie:

Doc 56 **1532/ (2025/2026)**:
001: Wetsontwerp.

Zie ook:

003: Artikelen aangenomen in eerste lezing.

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

11 juin 2026

PROJET DE LOI

**transposant la directive (UE) 2023/2673
du Parlement européen et
du Conseil du 22 novembre 2023
modifiant la directive 2011/83/UE
en ce qui concerne les contrats
de services financiers conclus à distance
et abrogeant la directive 2002/65/CE
et modifiant le Code
de droit économique**

Rapport de la première lecture

fait au nom de la commission
de l'Économie,
de la Protection des consommateurs
et de la Digitalisation
par
Mme **Lieve Truyman**

Sommaire

Pages

I. Exposé introductif.....	3
II. Discussion	6
III. votes	16

Voir:

Doc 56 **1532/ (2025/2026)**:
001: Projet de loi.

Voir aussi:

003: Articles adoptés en première lecture.

03916

**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 Truyma, 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	Julien Matagne, Ismaël Nuino
Vooruit	Nele Daenen
cd&v	Leentje Grillaert
Ecolo-Groen	Meyrem Almaci
Anders.	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
Serge Hilgsmann, Anne Pirson, Carmen Ramlot
Jeroen Soete, Alain Yzermans
Tine Gielis, Nathalie Muylle
Rajae Maouane, Dieter Vanbesien
Sandro Di Nunzio, 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
Anders.	: Anders.
DéFI	: Démocrate Fédéraliste Indépendant
ONAFH/INDÉP	: Onafhankelijk-Indépendant

Afkorting bij de nummering van de publicaties:		Abréviations dans la numérotation des publications:	
DOC 56 0000/000	Parlementair document van de 56 ^e zittingsperiode + basisnummer en volgnummer	DOC 56 0000/000	Document de la 56 ^e législature, suivi du numéro de base et numéro de suivi
QRVA	Schriftelijke Vragen en Antwoorden	QRVA	Questions et Réponses écrites
CRIV	Voorlopige versie van het Integraal Verslag	CRIV	Version provisoire du Compte Rendu Intégral
CRABV	Beknopt Verslag	CRABV	Compte Rendu Analytique
CRIV	Integraal Verslag, met links het definitieve integraal verslag en rechts het vertaalde beknopt verslag van de toezpraken (met de bijlagen)	CRIV	Compte Rendu Intégral, avec, à gauche, le compte rendu intégral et, à droite, le compte rendu analytique traduit des interventions (avec les annexes)
PLEN	Plenum	PLEN	Séance plénière
COM	Commissievergadering	COM	Réunion de commission
MOT	Moties tot besluit van interpellaties (beigekleurig papier)	MOT	Motions déposées en conclusion d'interpellations (papier beige)

DAMES EN HEREN,

Uw commissie heeft dit wetsontwerp besproken tijdens haar vergadering van 3 juni 2026.

I. — INLEIDENDE UITEENZETTING

De heer Rob Beenders, minister van Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen, legt uit dat het voorliggende wetsontwerp strekt tot omzetting van Richtlijn (EU) 2023/2673 van het Europees Parlement en de Raad van 22 november 2023 tot wijziging van Richtlijn 2011/83/EU wat betreft op afstand gesloten overeenkomsten inzake financiële diensten, en tot intrekking van Richtlijn 2002/65/EG (hierna te noemen: DMFSD ¹).

Algemeen

De DMFSD heeft tot doel de consument die overeenkomsten inzake financiële diensten op afstand sluit, te beschermen, en eveneens deze wetgeving aan te passen aan de digitale evolutie. Het begrip financiële diensten is een heel ruim begrip, namelijk “iedere dienst van bancaire aard of op het gebied van kredietverstrekking, verzekering, individuele pensioenen, beleggingen en betalingen”.

Het belangrijkste oogmerk van de DMFSD bestaat erin de consumenten te beschermen tegen het op ondoordachte wijze aangaan van transacties op afstand. Het gaat er dus in de eerste plaats om de consument te beschermen tegen een bepaalde verkoopwijze (het op afstand sluiten van overeenkomsten inzake financiële diensten), en dus niet om bepalingen die financiële diensten op zich reguleren.

De DMFSD is een richtlijn met zogenaamde “targeted” maximale harmonisatie. Dit betekent dat de lidstaten in hun nationale wetgeving geen bepalingen mogen behouden of invoeren die afwijken van deze vastgesteld in de richtlijn, of ze nu strikter of minder strikt zouden zijn, behalve indien anders bepaald is. Er is dus geen beoordelingsmarge in het kader van deze omzetting, behalve voor enkele opties die de DMFSD openlaat.

Eenzijds omkadert de DMFSD de verkopen op afstand van financiële diensten, via

— een specifieke precontractuele informatieverplichting;

¹ Distant Marketing of Financial Services Directive.

MESDAMES, MESSIEURS,

Votre commission a examiné ce projet de loi au cours de sa réunion du 3 juin 2026.

I. — EXPOSÉ INTRODUCTIF

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, explique que le projet de loi à l'examen vise à transposer la directive (UE) 2023/2673 du Parlement européen et du Conseil du 22 novembre 2023 modifiant la directive 2011/83/UE en ce qui concerne les contrats de services financiers conclus à distance et abrogeant la directive 2002/65/CE (ci-après: DMFSD ¹).

Généralités

La DMFSD a pour objectif de protéger le consommateur qui conclut des contrats de services financiers à distance, tout en adaptant cette législation à l'évolution numérique. La notion de services financiers est très large et couvre “tout service ayant trait à la banque, au crédit, à l'assurance, aux pensions individuelles, aux investissements ou aux paiements”.

L'objectif principal de la DMFSD est de protéger les consommateurs contre la conclusion irréfléchie de transactions à distance. Il s'agit donc avant tout de protéger ces consommateurs contre un mode de commercialisation (la conclusion à distance de contrats de services financiers), et non de réglementer les services financiers en tant que tels.

La DMFSD est une directive visant une “harmonisation maximale ‘ciblée’”. Cela signifie que les États membres ne peuvent maintenir ni introduire dans leur droit national des dispositions dérogeant à celles de la directive — qu'elles soient plus strictes ou moins strictes —, sauf disposition contraire. Il n'existe donc aucune marge d'appréciation dans le cadre de cette transposition, à l'exception de quelques options que la directive permet d'exercer.

D'une part, la DMFSD encadre la vente à distance de services financiers au moyen:

— d'une obligation d'information précontractuelle spécifique;

¹ Distant Marketing of Financial Services Directive.

- een herroepingsrecht;
- een recht op adequate toelichting;
- een mogelijke bescherming tegen “dark patterns”.

Anderzijds voorziet de DMFSD in een herroepingsfunctie voor alle overeenkomsten op afstand.

De DMFSD moest omgezet worden op 19 december 2025. De bepalingen moeten van toepassing zijn vanaf 19 juni 2026.

Het voorliggende wetsontwerp beoogt de DMFSD om te zetten in Belgisch recht, door boek VI van het Wetboek van economisch recht (WER), dat gewijd is aan marktpraktijken en de bescherming van de consumenten, te wijzigen.

Specifieke precontractuele informatieverplichting

Het wetsontwerp omkadert de precontractuele informatieverplichting door de te verstrekken informatie nauwkeurig op te lijsten en door te bepalen hoe deze informatie moet worden meegedeeld.

De te verstrekken informatie kan in vijf categorieën worden opgedeeld:

- de identiteit van de onderneming;
- de kenmerken van de financiële dienst;
- de modaliteiten waaronder de financiële dienst wordt aangeboden;
- de mogelijke herroeping;
- de mogelijkheden om klacht in te dienen en mogelijke waarborgfondsen.

Deze informatie moet worden meegedeeld op een duurzame drager, maar mag eveneens gelaagd worden georganiseerd. Bovendien regelt een specifieke bepaling de telefonische contractsluiting en de verplichtingen die dit meebrengt voor de onderneming.

Herroepingsrecht

Er wordt voorzien in een termijn van 14 dagen om een overeenkomst met betrekking tot een financiële dienst die op afstand werd gesloten te herroepen. Voor de overeenkomst betreffende individuele pensioenen is de termijn 30 dagen.

- d’un droit de rétractation;
- d’un droit de recevoir des explications adéquates;
- d’une protection éventuelle contre les interfaces trompeuses.

D’autre part, elle prévoit une fonction de rétractation applicable à tous les contrats conclus à distance.

La DMFSD devait être transposée au plus tard le 19 décembre 2025, et ses dispositions doivent être applicables à partir du 19 juin 2026.

Le projet de loi à l’examen vise à transposer la DMFSD en droit belge au travers de la modification du livre VI du Code de droit économique (CDE), consacré aux pratiques du marché et à la protection des consommateurs.

Obligation spécifique en matière d’information précontractuelle

Le projet de loi encadre l’obligation d’information précontractuelle en dressant une liste précise des informations à fournir et en déterminant les modalités de leur communication.

Les informations à communiquer se répartissent en cinq catégories:

- l’identité de l’entreprise;
- les caractéristiques du service financier;
- les modalités de l’offre du service financier;
- les possibilités de rétractation;
- les possibilités de déposer une réclamation et l’existence éventuelle de fonds de garantie.

Ces informations doivent être fournies sur un support durable, mais peuvent aussi être organisées par niveaux. Une disposition spécifique encadre par ailleurs la conclusion de contrats par téléphone et les obligations qui en découlent pour l’entreprise.

Droit de rétractation

Un délai de 14 jours est prévu pour se rétracter d’un contrat de service financier conclu à distance. Pour les contrats relatifs aux pensions individuelles, ce délai est porté à 30 jours.

Wordt het herroepingsrecht uitgeoefend, dan bepaalt het wetsontwerp dat de consument gehouden zal zijn tot betaling van de diensten die geleverd werden tijdens de herroepingstermijn, berekend pro rata van het geheel van de prestaties.

Dit herroepingsrecht gaat gepaard met een precontractuele informatieverplichting.

Indien de consument de contractvoorwaarden niet ontvangen heeft, wordt de termijn van 14 dagen verlengd met een termijn van 12 maanden.

Indien de onderneming de consument niet heeft geïnformeerd over het bestaan van het herroepingsrecht, zal dit herroepingsrecht onbeperkt gelden.

Recht op adequate toelichting

Het wetsontwerp legt de ondernemingen een verplichting op om aan de consument adequate toelichtingen te verstrekken, d.w.z. informatie die aangepast is aan de specifieke behoeften en aan de financiële situatie van de consument.

Bovendien zal de consument het recht hebben om een menselijke tussenkomst te vragen wanneer de onderneming online-instrumenten zoals een chatbot gebruikt.

Deze nieuwe rechten vormen een antwoord op de noodzaak in hoofde van de consument van gepersonaliseerd advies, gelet op de uitdagingen die financiële diensten met zich meebrengen. De consument moet beslissingen kunnen nemen met volle kennis van zaken en moet advies op maat kunnen krijgen.

Bescherming tegen “dark patterns”

Het wetsontwerp wil eveneens strijden tegen *dark patterns*, door de ondernemingen te verbieden om hun online interfaces zodanig te ontwerpen, te organiseren, of te exploiteren dat consumenten zouden worden misleid of gemanipuleerd. De volgende misleidende praktijken worden specifiek beoogd:

— bepaalde keuzes meer op de voorgrond plaatsen wanneer de consumenten die hun dienst afnemen gevraagd wordt een beslissing te nemen;

— het herhaaldelijk vragen aan consumenten die afnemer van de dienst zijn om een keuze te maken die zij reeds hebben gemaakt, met name door middel van pop-ups die de gebruikerservaring hinderen, of

Lorsque le droit de rétractation est exercé, le projet de loi prévoit que le consommateur est tenu de payer les services fournis durant le délai de rétractation, calculés au prorata de l'ensemble des prestations.

Ce droit de rétractation est assorti d'une obligation d'information précontractuelle.

Si le consommateur n'a pas reçu les conditions contractuelles, le délai de 14 jours est prolongé de 12 mois.

Si l'entreprise n'a pas informé le consommateur de l'existence du droit de rétractation, celui-ci peut être exercé sans limitation.

Droit à des explications adéquates

Le projet de loi met à charge des entreprises l'obligation de fournir au consommateur des explications adéquates, c'est-à-dire des informations adaptées à ses besoins spécifiques et à sa situation financière.

Le consommateur disposera en outre du droit de solliciter une intervention humaine lorsque l'entreprise recourt à des outils en ligne tels qu'un *chatbot*.

Ces nouveaux droits répondent à la nécessité, pour le consommateur, de bénéficier de conseils personnalisés compte tenu des enjeux liés aux services financiers. Le consommateur doit pouvoir prendre ses décisions en pleine connaissance de cause et disposer d'un accompagnement adapté.

Protection contre les interfaces en ligne trompeuses

Le projet de loi entend également lutter contre les interfaces trompeuses en interdisant aux entreprises de concevoir, d'organiser ou d'exploiter leurs interfaces en ligne de manière à induire les consommateurs en erreur ou à les manipuler. Les pratiques trompeuses suivantes sont spécifiquement visées:

— accorder davantage d'importance à certains choix au moment de demander aux consommateurs destinataires du service de prendre une décision;

— demander de façon répétée aux consommateurs destinataires du service de faire un choix qui a déjà été fait, notamment en faisant apparaître une fenêtre contextuelle qui perturbe l'expérience de l'utilisateur; ou

— de procedure voor het beëindigen van een dienst moeilijker maken dan de procedure om zich ervoor in te schrijven.

Herroepingsfunctie voor alle overeenkomsten op afstand

Tenslotte beoogt het wetsontwerp een nieuwe bepaling in te voegen ten gunste van alle consumenten die om het even welk contract online aangaan, en dus niet enkel contracten met betrekking tot financiële diensten.

Eens de wet in werking zal zijn getreden, zullen alle ondernemingen verplicht zijn om online een herroepingsfunctie ter beschikking te stellen van de consumenten. Deze nieuwe bepaling heeft dus een toepassingsgebied dat veel ruimer is dan financiële diensten.

Deze functie moet duidelijk naar voor komen en een duidelijke vermelding bevatten als “hier de overeenkomst herroepen”.

Het oogmerk van deze nieuwe verplichting bestaat erin om de consument toe te laten de overeenkomst gemakkelijk te herroepen via een functie die gemakkelijk te vinden, duidelijk zichtbaar, en gedurende de herroepingstermijn permanent beschikbaar is.

Deze herroepingsfunctie biedt de consument dus een nieuwe manier om ieder contract gesloten via een online interface te herroepen. Het is een toevoeging op het herroepingsformulier en de ondubbelzinnige verklaring.

II. — **BESPREKING**

1. **Vragen en opmerkingen van de leden**

Mevrouw Lieve Truyman (N-VA) acht het positief dat consumenten meer handvatten krijgen om bewuste keuzes te maken en spreekt haar steun uit voor de maatregelen die de precontractuele informatie uitbreiden, het herroepingsrecht versterken en het recht op adequate toelichting verankeren.

Tegelijk wijst zij op mogelijke keerzijden. Volgens haar zullen de bijkomende verplichtingen onvermijdelijk leiden tot extra administratieve lasten voor ondernemingen. Er moet dan ook op worden toegezien dat de daarmee gepaard gaande kosten niet worden doorgerekend aan de consument. De N-VA-fractie pleit ter zake voor een evenwichtige benadering.

— rendre la procédure de désinscription d'un service plus compliquée que la procédure d'inscription à celui-ci.

Fonction de rétractation pour tous les contrats conclus à distance

Le projet de loi vise enfin à insérer une nouvelle disposition au bénéfice de tous les consommateurs qui concluent un contrat en ligne, et donc pas uniquement de ceux qui concluent des contrats relatifs à des services financiers.

Lorsque la loi sera entrée en vigueur, toutes les entreprises seront tenues de mettre à la disposition des consommateurs, en ligne, une fonction de rétractation. Le champ d'application de cette nouvelle disposition est donc beaucoup plus large que celui des seuls services financiers.

Cette fonction devra être clairement mise en évidence et comporter une mention explicite du type “renoncer au contrat ici”.

L'objectif de cette nouvelle obligation est de permettre au consommateur de se rétracter aisément du contrat au moyen d'une fonction facile à trouver, clairement visible et disponible en permanence pendant le délai de rétractation.

Cette fonction de rétractation offre ainsi au consommateur une nouvelle modalité pour se rétracter de tout contrat conclu au moyen d'une interface en ligne. Elle s'ajoute au formulaire de rétractation et à la formule dénuée d'ambiguïté.

II. — **DISCUSSION**

1. **Questions et observations des membres**

Mme Lieve Truyman (N-VA) se félicite que les consommateurs disposent de davantage d'outils pour faire des choix éclairés et exprime son soutien aux mesures visant à élargir l'information précontractuelle, à renforcer le droit de rétractation et à établir le droit à des explications adéquates.

Elle souligne cependant les inconvénients potentiels. Selon elle, les obligations supplémentaires entraîneront inévitablement des charges administratives supplémentaires pour les entreprises. Il convient donc de veiller à ce que les coûts qui en découleront ne soient pas répercutés sur les consommateurs. Le groupe N-VA plaide en faveur d'une solution équilibrée en la matière.

Verder merkt mevrouw Truyma op dat de DMFSD getrouw werd omgezet en dat *gold-plating* werd vermeden, wat volgens haar bijdraagt tot rechtszekerheid.

Zij verwijst ook naar het verbod op *dark patterns*, dat kan zorgen voor een betere bescherming van de consument tegen misleiding.

Zij besluit dat de omzetting verschillende positieve elementen bevat die haar fractie kan ondersteunen.

De heer Dieter Keuten (VB) sluit zich aan bij de analyse van de Raad van State, volgens welke het wetsontwerp op meerdere punten tekortschiet. Hij kondigt aan een viertal tekortkomingen te zullen benoemen.

Als eerste wijst hij op de laattijdige omzetting van de richtlijn. Deze had reeds eerder moeten worden omgezet, zodat België zich opnieuw in een situatie bevindt waarin een inbreukprocedure dreigt. Heeft de minister reeds een aanmaningsbrief vanwege de Europese Commissie ontvangen?

Een tweede tekortkoming betreft de bijkomende lasten voor financiële instellingen. Het wetsontwerp legt hen nieuwe verplichtingen op inzake onlineverkoopprocessen, precontractuele informatie, herroepingsmogelijkheden en klanteninterfaces. Dit zal onvermijdelijk leiden tot aanzienlijke compliance- en IT-kosten, die zich zullen vertalen in hogere prijzen voor de consument of in een beperkter aanbod. Vooral kleinere spelers en fintechondernemingen zullen hiermee geconfronteerd worden, terwijl grotere internationale spelers deze lasten gemakkelijker kunnen dragen. In dat verband vraagt hij of er een specifieke impactanalyse bestaat voor innovatieve kmo's en starters, en hoe de regering wil vermijden dat de concurrentiepositie van onze digitale financiële ondernemingen wordt verzwakt.

Ten derde wijst de heer Keuten op juridische vaagheden in het wetsontwerp. Zo zijn de begrippen "*dark patterns*", "misleidende online interfaces" en "adequate toelichting" onvoldoende duidelijk afgelijnd en daardoor vatbaar voor uiteenlopende interpretaties door rechtsonderhorigen, toezichthouders en rechtbanken. Dit kan leiden tot rechtsonzekerheid en subjectieve handhaving. Hoewel de Raad van State het belang van duidelijke voorrangregels tussen verschillende wetgevingen heeft benadrukt en hierin enige verduidelijking werd aangebracht, blijft de juridische onduidelijkheid omtrent de voormelde begrippen bestaan. Is de minister bereid om binnen drie of zes maanden na de inwerkingtreding

Mme Truyma observe en outre que la DMFSD a été transposée fidèlement et que la surréglementation a été évitée, ce qui, selon elle, contribuera à la sécurité juridique.

Elle évoque également l'interdiction des représentations trompeuses (*dark patterns*), qui pourra contribuer à améliorer la protection des consommateurs contre la tromperie.

Elle conclut en indiquant que la transposition présente plusieurs éléments positifs que son groupe peut soutenir.

M. Dieter Keuten (VB) se joint à l'analyse du Conseil d'État, qui estime que le projet de loi présente plusieurs lacunes. Il souhaite en évoquer quatre.

Il souligne d'abord la transposition tardive de la directive, qui aurait dû être transposée plus tôt, de sorte que la Belgique se trouve à nouveau dans une situation où elle risque de faire l'objet d'une procédure d'infraction. Le ministre a-t-il déjà reçu une lettre de mise en demeure de la Commission européenne?

Une deuxième lacune concerne les charges supplémentaires imposées aux établissements financiers. Le projet de loi prévoit de leur imposer de nouvelles obligations en matière de processus de vente en ligne, d'informations précontractuelles, de possibilités de rétractation et d'interfaces clients. Cela entraînera inévitablement des coûts de mise en conformité et des coûts informatiques considérables, qui entraîneront une hausse des prix pour les consommateurs ou une réduction de l'offre. Ce sont surtout les petits acteurs et les entreprises de la fintech qui en pâtiront, tandis que les grands acteurs internationaux pourront plus facilement supporter ces charges. À cet égard, il demande s'il existe une analyse d'impact spécifique pour les PME innovantes et les startups, et comment le gouvernement entend éviter que la position concurrentielle de nos entreprises financières numériques soit affaiblie.

Troisièmement, M. Keuten souligne les imprécisions juridiques du projet de loi. Par exemple, les notions de "*dark patterns*", d'"interfaces en ligne trompeuses" et d'"explications adéquates" ne sont pas clairement définies et sont donc susceptibles de faire l'objet d'interprétations divergentes de la part des justiciables, des autorités de contrôle et des tribunaux, ce qui pourrait entraîner une insécurité juridique et une application subjective de la loi. Bien que le Conseil d'État ait souligné l'importance de règles de priorité claires entre les différentes législations et que certaines précisions aient été apportées à cet égard, l'ambiguïté juridique persiste en ce qui concerne les notions susmentionnées. Le ministre est-il

van de wet richtsnoeren te publiceren omtrent de gebruikte begrippen?

Een vierde tekortkoming situeert zich op het vlak van de verplichte menselijke tussenkomst. De heer Keuten onderschrijft weliswaar ten volle het principe dat consumenten steeds toegang moeten hebben tot menselijke ondersteuning, maar acht de concrete uitwerking in het ontwerp te vaag. Het blijft onduidelijk hoe die ondersteuning praktisch moet worden georganiseerd, bijvoorbeeld via telefoon, chat of andere kanalen, en welke normen gelden inzake beschikbaarheid of responstijden. In een context van toenemende digitalisering en het gebruik van AI-toepassingen, vindt hij het problematisch dat hierover geen duidelijke minimumnormen worden vastgelegd. Ook over de taalaspecten van de communicatie wordt volgens hem niets bepaald. Kan de minister aangeven welke minimumnormen de regering in het vooruitzicht stelt?

De heer Keuten besluit dat de Vlaams Belangfractie het doel van een versterkte consumentenbescherming onderschrijft, maar ernstige bedenkingen heeft bij de open formuleringen, de bijkomende regeldruk, het ontbreken van een gerichte impactanalyse voor kleinere spelers en de praktische uitvoerbaarheid van de regels rond menselijke tussenkomst. Om die redenen kondigt hij aan dat zijn fractie zich bij de stemming zal onthouden: geen principiële afwijzing, maar een signaal dat meer rechtszekerheid, proportionaliteit en aandacht voor kleinere en digitale spelers noodzakelijk zijn.

Volgens de heer Anthony Dufrane (MR) heeft dit wetsontwerp de verdienste dat het de consumentenbescherming bij de verkoop op afstand van financiële diensten heel concreet bevordert. Eenmaal de tekst goedgekeurd zal de bescherming in het kader van financiële diensten gelijkwaardig zijn aan die voor niet-financiële producten.

Eerst en vooral benadrukt het lid de verbetering van de precontractuele informatie: beroepsbeoefenaars zullen passende uitleg moeten geven op basis waarvan de consument kan beoordelen of de aangeboden overeenkomst en diensten daadwerkelijk overeenstemmen met zijn behoeften en financiële situatie.

Voorts herinnert hij aan de bevestiging van het herroepingsrecht van 14 dagen vanaf de sluiting van de overeenkomst. De consument kan de overeenkomst zonder opgave van redenen en kosteloos herroepen, maar blijft wel gehouden tot betaling van de werkelijk verleende diensten tijdens die periode.

disposé à publier des lignes directrices à propos de ces notions dans les trois ou six mois suivant l'entrée en vigueur de la loi?

Une quatrième lacune concerne l'obligation d'intervention humaine. M. Keuten souscrit pleinement au principe selon lequel les consommateurs doivent toujours avoir accès à une assistance humaine, mais estime que la mise en œuvre concrète prévue par le projet est trop vague. La manière dont cette assistance devra être organisée en pratique, par exemple par téléphone, chat ou par d'autres canaux, ainsi que les normes applicables en matière de disponibilité ou de délais de réponse, restent floues. Compte tenu de la numérisation croissante et de l'utilisation d'applications recourant à l'IA, il estime qu'il est problématique qu'aucune norme minimale claire ne soit fixée à ce sujet. Selon lui, rien n'est prévu non plus en ce qui concerne les aspects linguistiques de la communication. Le ministre peut-il indiquer quelles normes minimales le gouvernement envisage de prévoir?

M. Keuten conclut en indiquant que le groupe Vlaams Belang souscrit à l'objectif d'une protection renforcée des consommateurs, mais émet de sérieuses réserves à propos des formulations vagues, de la charge réglementaire supplémentaire, de l'absence d'analyse d'impact ciblant les petits acteurs et de l'applicabilité pratique des règles relatives à l'intervention humaine. Il annonce que c'est pour ces raisons que son groupe s'abstiendra lors du vote. Il ne s'agira pas d'un rejet de principe, mais d'un signal indiquant qu'il est nécessaire de garantir davantage de sécurité juridique, de prévoir plus de proportionnalité et d'accorder plus d'attention aux petits acteurs et aux acteurs numériques.

M. Anthony Dufrane (MR) souligne que ce projet de loi a le mérite de renforcer de manière très concrète la protection des consommateurs dans le cadre de la vente à distance de services financiers. Après son adoption, les services financiers bénéficieront d'un niveau de protection équivalent à celui applicable aux produits non financiers.

Le député met en avant, en premier lieu, l'amélioration de l'information précontractuelle: les professionnels devront fournir des explications adéquates permettant au consommateur d'évaluer si le contrat et les services proposés correspondent réellement à ses besoins ainsi qu'à sa situation financière.

Il rappelle ensuite la confirmation du droit de rétractation de 14 jours à compter de la conclusion du contrat. Le consommateur pourra se retirer sans motif ni frais, tout en restant tenu de payer les services effectivement fournis pendant ce délai.

De heer Dufrane wijst er ook op dat de tekst de *dark patterns* aanpakt, namelijk websites die zijn ontworpen om de consument te misleiden of manipuleren. Dat zijn bijvoorbeeld interfaces die bepaalde keuzes op de voorgrond plaatsen ten koste van andere, hardnekkige pop-upvensters die consumenten er voortdurend toe aansporen een optie te bevestigen, of afmeldingsprocedures die opzettelijk ingewikkelder zijn dan aanmeldingsprocedures. Het lid beschouwt dat als een belangrijk signaal aan markspelers dat consumenten vrije en geïnformeerde beslissingen moeten kunnen nemen.

De heer Dufrane benadrukt ook de invoering van een duidelijk zichtbare en vlot toegankelijke herroepingsknop, teneinde het opzeggen van een overeenkomst minstens zo eenvoudig te maken als het sluiten ervan alsook ontmoedigingspraktijken te voorkomen.

Tot slot benadrukt de heer Dufrane het belang van het recht op een menselijke tussenkomst. De consument moet kosteloos contact kunnen opnemen met iemand van het bedrijf alvorens een verbintenis aan te gaan en, in bepaalde gevallen, ook nadat de overeenkomst is gesloten, bijvoorbeeld bij moeilijkheden of wanneer de overeenkomst wordt hernieuwd. Die maatregelen helpen het evenwicht in de contractuele relatie te vrijwaren in een almaar digitaler wordende omgeving.

Het lid besluit dat de MR-fractie het wetsontwerp om al die redenen steunt.

Mevrouw Sophie Thémont (PS) deelt meteen mee dat haar fractie voorliggende tekst zal steunen.

Het lid heeft echter nog een aantal vragen. Om te beginnen over de vertraging bij de omzetting. Die moest uiterlijk op 19 december 2025 plaatsvinden, terwijl de inwerkingtreding gepland staat voor 19 juni 2026. Gezien de parlementaire procedure wordt de termijn die de ondernemingen hebben om zich aan te passen wel heel kort. De spreekster wijst op de bezorgdheden van de ondernemingen dienaangaande. Ze vraagt naar de redenen voor die vertraging, of de datum van inwerkingtreding zal worden gehandhaafd en welke houding de regering zal aannemen ten aanzien van de betrokken ondernemingen.

Mevrouw Thémont gaat vervolgens in op het advies van de bijzondere raadgevende commissie (brc) Verbruik. Daarin wordt erop gewezen “dat het voor Duitstalige consumenten niet altijd mogelijk is om de informatie voor een op afstand gesloten overeenkomst betreffende een financiële dienst in het Duits te ontvangen.” Ze vraagt welke maatregelen zullen worden genomen om ervoor te zorgen dat informatie in die taal adequaat wordt verstrekt.

M. Dufrane relève également que le texte s’attaque aux “*dark patterns*”, ces techniques de conception de site web visant à tromper ou à manipuler le consommateur. Sont clairement visés, par exemple, les interfaces qui mettent en avant certains choix au détriment d’autres, les fenêtres intrusives qui poussent à confirmer sans cesse une option, ou encore les procédures de désinscription volontairement plus compliquées que l’inscription. Il estime qu’il s’agit d’un signal important adressé aux acteurs du marché afin de garantir une décision libre et éclairée du consommateur.

M. Dufrane souligne par ailleurs l’introduction d’un bouton de rétractation, qui devra être clairement visible et facilement accessible, afin de rendre la résiliation au moins aussi simple que la souscription et d’éviter des pratiques dissuasives.

Enfin, M. Dufrane insiste sur l’importance du droit à une intervention humaine. Le consommateur devra pouvoir, avant de s’engager, entrer gratuitement en contact avec une personne de l’entreprise, et, dans certains cas, également après la conclusion du contrat, notamment en cas de difficulté ou lors du renouvellement. Ces mesures permettent de préserver un équilibre dans la relation contractuelle dans un environnement de plus en plus numérique.

Le député conclut que, pour toutes ces raisons, le groupe MR soutient le projet de loi.

Mme Sophie Thémont (PS) annonce d’emblée que son groupe appuiera le texte à l’examen.

La députée formule toutefois plusieurs interrogations. Elle relève en premier lieu le retard dans la transposition, celle-ci devant intervenir pour le 19 décembre 2025, alors que l’entrée en vigueur est prévue au 19 juin 2026. Elle s’interroge sur le délai très limité laissé aux entreprises pour s’adapter, compte tenu de la procédure parlementaire, et indique que celles-ci expriment des inquiétudes. Elle demande les raisons de ce retard, ainsi que si la date d’entrée en vigueur sera maintenue et quelle attitude le gouvernement adoptera vis-à-vis des entreprises concernées.

Mme Thémont évoque ensuite l’avis de la commission consultative spéciale (CCS) Consommation. Elle souligne que celle-ci attire l’attention sur les difficultés rencontrées par les consommateurs germanophones pour obtenir des informations en allemand dans le cadre de contrats à distance. Elle demande quelles mesures seront prises pour garantir une information adéquate dans cette langue.

De spreekster wijst voorts op het volgende: “Aangezien veel van de besproken opties via koninklijk besluit dienen te worden omgezet, acht de brc Verbruik het raadzaam om in de wet een bepaling op te nemen waarin in een evaluatieperiode wordt voorzien (bv. 2 jaar).” Ze vraagt waarom geen gevolg is gegeven aan die aanbeveling. Nog in dat verband: “De brc Verbruik vraagt wel dat ze de gelegenheid zou krijgen een aanvullend, eerder juridisch-technisch advies uit te brengen zodra er ontwerp teksten ter omzetting van de richtlijn ter beschikking zijn.” Waarom is daar niet op ingegaan?

Mevrouw Thémont staat tot slot stil bij telefonische klantenwerving. Ze herinnert eraan dat het Europees recht de lidstaten toestaat een strengere aanpak te hanteren door te eisen dat de telefonisch gesloten overeenkomsten achteraf schriftelijk worden bevestigd, zoals dat in de energiesector reeds gebeurt. De spreekster merkt echter op dat het wetsontwerp daar het zwijgen toe doet en beperkt blijft tot het verlenen van een bevoegdheid aan de Koning, al preciseert het dat de minister de brc Verbruik, de HRZKMO en de FSMA moet raadplegen vooraleer een besluit voor te stellen. Derhalve plaatst ze vraagtekens bij de bedoelingen van de regering en vraagt ze waarom die maatregel niet rechtstreeks in de wet werd opgenomen.

Mevrouw Annik Van den Bosch (PVDA-PTB) poneert dat de DMFSD een aantal duidelijke verbeteringen voor consumenten bevat, waaronder het recht op menselijke tussenkomst, het verbod op manipulatieve onlinetechnieken en de invoering van een herroepingsfunctie voor online afgesloten overeenkomsten. Tegelijk merkt zij op dat België zich grotendeels beperkt tot een omzetting van de Europese minimumnormen, terwijl er volgens haar nog vragen blijven bestaan over de effectieve bescherming van consumenten in de praktijk.

Zij uit vooreerst bezorgdheid over het ontbreken van specifieke regels voor influencers die financiële producten promoten. In Europees verband werd volgens haar gepleit voor strengere verplichtingen, maar die zijn niet opgenomen in de richtlijn, noch in het voorliggende wetsontwerp. Mevrouw Van den Bosch vraagt of de regering bereid is om bijkomende nationale maatregelen gericht op “influencers” te onderzoeken, onder meer inzake transparantie over commerciële relaties en versterkt toezicht.

Daarnaast gaat het lid in op het verbod op misleidende of manipulerende online interfaces. Hoewel zij dit ondersteunt, benadrukt zij dat de doeltreffendheid ervan afhangt van de handhaving. Zij vraagt hoe zal worden gecontroleerd of financiële instellingen deze regels naleven, welke toezichthouder bevoegd zal zijn

Elle relève également que la CCS Consommation recommandait de prévoir une évaluation, par exemple après deux ans, notamment en raison des éléments encore à préciser par arrêté royal. Elle s’interroge sur les raisons pour lesquelles cette recommandation n’a pas été suivie. Dans le même ordre d’idées, elle mentionne la demande de la CCS de pouvoir rendre un avis complémentaire, plus technico-juridique, une fois l’avant-projet de loi disponible, et souhaite savoir pourquoi cette demande n’a pas été retenue.

Mme Thémont aborde enfin la question du démarchage téléphonique. Elle rappelle que le droit européen permet aux États membres d’adopter une approche plus stricte en imposant que les contrats conclus par téléphone soient confirmés ultérieurement par écrit, comme cela est déjà le cas dans le secteur de l’énergie. Elle observe toutefois que le projet ne tranche pas cette question et se borne à prévoir une habilitation au Roi, en précisant que le ministre devra, avant de proposer un arrêté, consulter la CCS Consommation, le CSIPME et la FSMA. Elle s’interroge dès lors sur l’intention du gouvernement à cet égard et demande pour quelles raisons cette mesure n’a pas été directement inscrite dans la loi.

Mme Annik Van den Bosch (PVDA-PTB) indique que la directive DMFSD prévoit un certain nombre d’améliorations notables pour les consommateurs, notamment le droit à une intervention humaine, l’interdiction des techniques de manipulation en ligne et l’introduction d’un droit de rétractation pour les contrats conclus en ligne. Elle fait toutefois observer que la Belgique se contentera largement de transposer les normes minimales européennes, alors que, selon elle, des questions subsistent à l’égard de la protection effective des consommateurs en pratique.

Elle s’inquiète d’abord de l’absence de règles spécifiques concernant les influenceurs qui font la promotion de produits financiers. Selon elle, des obligations plus strictes ont été préconisées au niveau européen, mais celles-ci ne figurent ni dans la directive, ni dans le projet de loi à l’examen. Mme Van den Bosch demande si le gouvernement est disposé à étudier des mesures nationales supplémentaires ciblant les “influencers”, notamment en matière de transparence des relations commerciales et de renforcement de la surveillance.

L’intervenante aborde ensuite la question de l’interdiction des interfaces en ligne trompeuses ou manipulatrices. Bien qu’elle soutienne cette mesure, elle souligne que son efficacité dépendra de son application. Elle demande comment le respect de ces règles sera vérifié par les établissements financiers, quelle autorité de contrôle

en in welke sancties zal worden voorzien. Voorts wenst zij te vernemen hoe zal worden vermeden dat nieuwe vormen van digitale beïnvloeding de geest van de wet ondergraven.

Mevrouw Van den Bosch staat ook stil bij het recht op menselijke tussenkomst. Zij onderstreept het belang daarvan, maar merkt op dat het wetsontwerp geen duidelijke bepalingen bevat over de wijze waarop dit recht in de praktijk moet worden gegarandeerd. Zo vraagt zij binnen welke termijn die tussenkomst moet worden aangeboden, of er in minimale kwaliteitsvereisten zal worden voorzien en wie op de naleving zal toezien. Zij wijst erop dat moet worden vermeden dat consumenten vastlopen in geautomatiseerde systemen.

Verder refereert het lid aan de regeling volgens welke bij op de initiële overeenkomst volgende succesieve verrichtingen van dezelfde aard, de uitgebreide informatieverplichtingen in principe enkel gelden voor de eerste overeenkomst. Volgens haar roept dit vragen op voor langdurige contractuele relaties. Hoe zal worden verhinderd dat ondernemingen zich beroepen op brede kaderovereenkomsten om hun informatieplicht te beperken? Worden bijkomende waarborgen overwogen in het geval van wijziging van essentiële voorwaarden, verlenging van de overeenkomst of het ontstaan van nieuwe risico's?

Mevrouw Van den Bosch gaat voorts in op de verplichte online herroepingsfunctie, die zij als een stap vooruit beschouwt. Zij wijst er evenwel op dat dergelijke rechten in de praktijk kunnen worden uitgehold wanneer de functies moeilijk vindbaar of gebruiksonvriendelijk zijn. Kan de minister aangeven welke minimumeisen inzake zichtbaarheid, toegankelijkheid en gebruiksgemak zullen gelden, en hoe hierop zal worden toegezien?

Ten slotte merkt mevrouw Van den Bosch op dat de DMFSD geen algemene verplichting bevat om prominente risicowaarschuwingen op te nemen bij reclame voor financiële diensten. Gelet op de toename van digitale verkoopkanalen en het gebruik van soms agressieve marketingtechnieken, vraagt zij of de regering bereid is te onderzoeken of voor risicovolle producten bijkomende waarschuwingen wenselijk zijn, zodat consumenten beter zicht hebben op de mogelijke financiële gevolgen vooraleer zij een overeenkomst sluiten.

De heer Jeroen Soete (Vooruit) merkt op dat, net zoals bij een andere tekst die onlangs werd besproken (DOC 56 1531), de betrokken richtlijn en het voorliggende wetsontwerp ter omzetting ervan in essentie neerkomen

sera compétente et quelles sanctions seront prévues. Elle souhaite également savoir comment on évitera que de nouvelles formes d'influence numérique ne vident la loi de sa substance.

Mme Van den Bosch s'arrête également sur le droit à l'intervention humaine. Elle en souligne l'importance, mais fait observer que le projet de loi n'indique pas clairement comment ce droit devra être garanti en pratique. Elle demande par exemple dans quel délai cette intervention devra être proposée, si des exigences minimales de qualité seront prévues et qui veillera à leur respect. Elle souligne en outre qu'il faudra éviter que les consommateurs soient bloqués dans des systèmes automatisés.

Ensuite, l'intervenante mentionne la réglementation qui prévoit qu'en cas d'opérations successives de même nature faisant suite au contrat initial, les obligations d'information étendues ne s'appliqueront en principe qu'au premier contrat. Selon elle, cela soulève des questions en ce qui concerne les relations contractuelles de longue durée. Comment empêchera-t-on les entreprises de se prévaloir de contrats-cadres étendus pour limiter leur obligation d'information? Des garanties supplémentaires sont-elles envisagées en cas de modification de conditions essentielles, de prolongation du contrat ou d'apparition de nouveaux risques?

Mme Van den Bosch aborde ensuite la question de la fonction de rétractation en ligne obligatoire, qu'elle considère comme un progrès. Elle souligne toutefois que les droits de cette nature peuvent être vidés de leur substance, en pratique, lorsque les fonctionnalités sont difficiles à trouver ou peu conviviales. Le ministre peut-il indiquer quelles seront les exigences minimales en matière de visibilité, d'accessibilité et de facilité d'utilisation, et comment celles-ci seront contrôlées?

Enfin, Mme Van den Bosch fait observer que la DMFSD ne prévoit pas l'obligation générale d'inclure des avertissements de risque bien visibles dans la publicité pour les services financiers. Compte tenu de la multiplication des canaux de vente numériques et du recours à des techniques de marketing parfois agressives, elle demande si le gouvernement est disposé à examiner la question de savoir s'il serait souhaitable de prévoir des avertissements supplémentaires pour les produits à risque, afin que les consommateurs puissent mieux anticiper les conséquences financières éventuelles avant de conclure un contrat.

M. Jeroen Soete (Vooruit) relève qu'à l'instar d'un autre texte examiné récemment (DOC 56 1531), la directive en question et le projet de loi à l'examen visant à la transposer reviennent essentiellement à étendre les règles

op een doortrekking van de bestaande regels inzake consumentenbescherming naar het digitale domein. Hij verwijst daarbij onder meer naar het herroepingsrecht en de verplichting tot precontractuele informatie, die volgens hem logischerwijze ook in de onlinecontext moeten gelden.

Volgens hem zijn de ontworpen regels ingegeven door goede intenties en dragen zij bij tot een versterkte bescherming van de consument. Sommige leden uitten bedenkingen over de praktische uitvoering van bepaalde bepalingen. Een aantal aspecten zal sowieso nog verder dienen te worden uitgewerkt bij koninklijk besluit.

De heer Soete besluit dat het wetsontwerp een stap in de goede richting vormt, met zinvolle regels inzake consumentenbescherming, en dat het er nu vooral op zal aankomen om die zorgvuldig te implementeren.

De heer Steven Coenegrachts (Anders.) stelt voor eerst vast dat de DMFSD correct wordt omgezet en dat er geen bijkomende nationale verstrengingen worden ingevoerd. Hij spreekt daarvoor zijn waardering uit en wijst erop dat in het verleden de regeldruk vaak onnodig verhoogd werd als gevolg van *gold-plating*.

Tegelijk kan niet worden ontkend dat het wetsontwerp bijkomende lasten meebrengt, in het bijzonder voor kmo's. Hij verwijst naar de impactanalyse, waarin wordt erkend dat kleinere ondernemingen zwaarder worden getroffen. Waar voor grote spelers de kosten kunnen worden gespreid, wegen zij volgens hem des te meer door bij kleinere actoren, die nochtans de ruggengraat van de economie vormen.

De heer Coenegrachts sluit zich bij de kritiek van de heer Keuten op de juridische vaagheid van bepaalde begrippen. Hoewel het advies van de Raad van State correct werd verwerkt, onder meer wat betreft de verhouding tussen verschillende regelgevingen, blijven begrippen zoals "adequate toelichting" onvoldoende scherp afgelijnd. In zijn ogen laat dit ruimte voor interpretatie en kan dit aanleiding geven tot conflicten tussen ondernemingen en toezichthouders.

Voorts wijst hij op het risico dat consumenten worden overspoeld met informatie. Hij benadrukt dat correcte informatieverstrekking noodzakelijk is, maar waarschuwt dat een teveel aan informatie het tegenovergestelde effect kan hebben en de begrijpelijkheid voor de consument kan verminderen.

existantes en matière de protection des consommateurs au domaine numérique. Il fait notamment référence au droit de rétractation et à l'obligation d'information précontractuelle, qui, selon lui, doivent en toute logique s'appliquer également dans le contexte en ligne.

Selon l'intervenant, les règles proposées sont dictées par de bonnes intentions et contribuent à renforcer la protection du consommateur. Des membres ont émis des réserves quant à la mise en œuvre pratique de certaines dispositions. Le député relève à cet égard qu'un certain nombre d'aspects devront de toute façon encore être précisés par arrêté royal.

Pour conclure, M. Soete estime que le projet de loi constitue un pas dans la bonne direction. Il contient des règles pertinentes en matière de protection des consommateurs, et il s'agira désormais avant tout de les mettre en œuvre de manière rigoureuse.

M. Steven Coenegrachts (Anders.) constate tout d'abord que la directive DMFSD est correctement transposée, sans que des contraintes supplémentaires ne soient introduites au niveau national. Il s'en félicite en soulignant que, par le passé, la charge réglementaire a souvent été inutilement alourdie en raison d'une surtransposition.

Néanmoins, le membre estime que l'on ne peut nier que le projet de loi entraînera des charges supplémentaires, en particulier pour les PME. Il renvoie à l'analyse d'impact, dont il ressort que les petites entreprises seront plus durement touchées. Si les grands acteurs pourront répartir ces coûts, ceux-ci pèseront, selon lui, plus lourdement sur les petits acteurs, qui constituent pourtant la colonne vertébrale de notre économie.

M. Coenegrachts se rallie à la critique formulée par M. Keuten concernant le manque de clarté juridique de certaines notions. Bien que l'avis du Conseil d'État ait été correctement pris en compte, notamment en ce qui concerne la relation entre les différentes réglementations, des notions telles que celle d'"explications adéquates" ne sont pas encore suffisamment précises. À ses yeux, cette imprécision laisse une marge d'interprétation et peut donner lieu à des conflits entre les entreprises et les autorités de contrôle.

En outre, le député souligne le risque que les consommateurs soient submergés d'informations. Il insiste sur la nécessité de fournir des informations correctes, tout en avertissant qu'un excès d'informations peut avoir l'effet inverse et nuire à la compréhension du consommateur.

Met betrekking tot het recht op menselijke tussenkomst erkent de heer Coenegrachts dat het om een moeilijk evenwicht gaat. Enerzijds bestaat het risico dat innovatie wordt afgeremd, anderzijds moet worden vermeden dat consumenten vastlopen in volledig geautomatiseerde systemen zonder mogelijkheid tot toelichting. Hij toont begrip voor de keuze die werd gemaakt in het wetsontwerp.

Het lid besluit dat de aangestipte verhoogde regeldruk en juridische onduidelijkheid hem ertoe aanzetten zich bij de stemming te onthouden.

2. Antwoorden van de minister

De heer Rob Beenders, minister van Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen, beantwoordt de vragen van de leden.

Timing van de omzetting

Ter attentie van de heer Keuten en mevrouw Thémont wijst de minister erop dat de DMFSD niet lang voor de verkiezingsperiode en de daaropvolgende regeringsvorming werd aangenomen. Onmiddellijk na de totstandkoming van de regering werd met de omzettingsprocedure gestart en deze werd zo snel mogelijk doorlopen. Hij geeft aan dat ook het inwinnen van adviezen enige tijd in beslag heeft genomen.

Voorts bevestigt hij dat de Europese Commissie in januari 2026 een ingebrekestelling heeft gericht aan de Belgische regering. De minister preciseert dat daarop een antwoord is gegeven waarin werd aangegeven dat België op koers ligt en dat de richtlijn zo spoedig mogelijk zal worden omgezet.

Impactanalyse voor innovatieve starters?

Minister Beenders bevestigt dat, zoals gebruikelijk bij wetgeving, adviezen werden ingewonnen bij verschillende adviesorganen. Hij verwijst daarbij onder meer naar de HRZKMO en de Centrale Raad voor het Bedrijfsleven. Met deze adviezen is rekening gehouden bij de omzetting van de richtlijn.

Nadere omschrijving van bepaalde begrippen

Sommige leden achtten begrippen zoals “*dark patterns*”, “*misleidende online interfaces*” en “*adequate toelichting*” onvoldoende precies. In dit verband kondigt de minister aan dat er richtsnoeren zullen worden uitgewerkt door de Economische Inspectie.

En ce qui concerne le droit à l'intervention humaine, M. Coenegrachts reconnaît qu'il s'agit d'un équilibre difficile à trouver. D'une part, il convient de veiller à ne pas freiner l'innovation et, d'autre part, il faut éviter que les consommateurs se retrouvent coincés dans des systèmes entièrement automatisés sans possibilité d'obtenir des explications. L'intervenant comprend le choix qui a été fait dans le projet de loi.

Le député conclut en indiquant que l'alourdissement de la charge réglementaire et le flou juridique, qu'il a évoqués précédemment, l'incitent à s'abstenir lors du vote.

2. 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, répond aux questions des membres.

Calendrier de la transposition

À l'attention de M. Keuten et de Mme Thémont, le ministre souligne que la directive DMFSD a été adoptée peu avant la période électorale et la formation du gouvernement qui a suivi. La procédure de transposition a été lancée immédiatement après la formation du gouvernement et a été exécutée aussi rapidement que possible. Le ministre précise qu'il a également fallu un certain temps pour recueillir les avis.

Il confirme par ailleurs que la Commission européenne a adressé une mise en demeure au gouvernement belge en janvier 2026. Le ministre précise qu'une réponse a été donnée, indiquant que la Belgique était dans les temps et que la directive serait transposée le plus vite possible.

Analyse d'impact sur les jeunes entreprises innovantes?

Le ministre Beenders confirme que, comme il est d'usage en matière législative, des avis ont été sollicités auprès de différents organes consultatifs. Il fait notamment référence au CSIPME et au Conseil central de l'économie. Ces avis ont été pris en compte dans le cadre de la transposition de la directive.

Définition plus précise de certaines notions

Certains membres ont estimé que des notions telles que “*dark patterns*”, “*interfaces en ligne trompeuses*” et “*explications adéquates*” manquaient de précision. À cet égard, le ministre annonce que des lignes directrices seront élaborées par l'Inspection économique.

Het verbod op “*dark patterns*” viseert praktijken die tot doel of tot gevolg hebben dat het vermogen van consumenten die de afnemers van de financiële dienst zijn, om zelfstandig en weloverwogen een beslissing te nemen of een keuze te maken, aanzienlijk wordt verstoord of beperkt. Het wetsontwerp beoogt deze praktijken te verbieden, wat volgens de minister coherent is met de doelstelling om consumenten maximaal te informeren en hen in staat te stellen op eigen initiatief weloverwogen beslissingen te nemen.

Daarnaast wijst hij op de bredere Europese context en verwijst hij naar het aangekondigde voorstel van de Europese Commissie voor een *Digital Fairness Act* tegen eind 2026. Hij benadrukt dat dit initiatief de thematiek van “*dark patterns*”, met name vanuit het oogpunt van consumentenbescherming, verder zal uitwerken, ook vanuit een handhavingsoogpunt.

Het begrip “adequate toelichting” is niet nieuw en werd reeds geconcretiseerd in de wetgeving inzake consumentenkredieten. Deze concretisering wordt hier overgenomen.

Minimumnormen inzake menselijke tussenkomst?

Ter attentie van de heer Keuten stelt de minister dat de bepaling inzake het recht op menselijke tussenkomst voldoende duidelijk is en dient geïnterpreteerd zoals zij is geformuleerd. Hij pleit ervoor de zaken niet nodeloos complex te maken.

Een “menselijke tussenkomst” betekent eenvoudigweg dat de consument door een persoon moet kunnen worden geholpen, en niet louter via geautomatiseerde systemen. Daarbij wijst hij erop dat deze hulp moet kunnen plaatsvinden in een taal die de consument begrijpt, in overeenstemming met de bestaande regelgeving inzake begrijpelijke communicatie. De minister geeft aan dat richtsnoeren een en ander verder zullen concretiseren.

Duitstalige consumenten

De minister wijst mevrouw Thémont erop dat er duidelijke Europese rechtspraak bestaat over de verplichting om de consument passende informatie te verstrekken in een voor hem bevattelijke taal. Het komt de onderneming toe te bewijzen dat daaraan wordt voldaan. De minister licht toe dat boek VI van het Wetboek van economisch recht geen specifieke taalvereisten oplegt, maar bepaalt dat de informatie bevattelijk moet worden verstrekt, wat inhoudt dat de consument die moet ontvangen in een taal die hij beheerst. Derhalve is hij van oordeel dat de huidige wetgeving die garantie reeds inhoudt voor de Duitstalige consumenten.

L'interdiction des “*dark patterns*”, c'est-à-dire des interfaces en ligne trompeuses, vise les pratiques qui ont pour objectif ou pour effet d'altérer ou d'entraver sensiblement la capacité des consommateurs, qui sont destinataires du service financier, à prendre une décision ou à faire un choix de manière autonome et éclairée. Le projet de loi vise à interdire ces pratiques, ce qui, selon le ministre, est cohérent avec l'objectif d'informer au maximum les consommateurs et de leur permettre de prendre des décisions réfléchies de leur propre initiative.

Le ministre mentionne en outre le contexte européen plus large et fait référence à la proposition annoncée par la Commission européenne d'élaborer un règlement sur l'équité numérique d'ici fin 2026. Il souligne que cette initiative approfondira la question des “*dark patterns*” du point de vue de la protection des consommateurs, y compris sous l'angle de l'application de la réglementation.

La notion d'“explications adéquates” n'est pas nouvelle et a déjà été concrétisée dans la législation relative aux crédits à la consommation. Elle est explicitée de la même manière dans le projet à l'examen.

Normes minimales concernant l'intervention humaine?

À l'attention de M. Keuten, le ministre indique que la disposition relative au droit à l'intervention humaine est suffisamment claire et doit être interprétée telle qu'elle est formulée. Il préconise de ne pas compliquer inutilement les choses.

Le droit à une “intervention humaine” signifie simplement que le consommateur doit pouvoir être aidé par une personne, et non pas uniquement par le biais de systèmes automatisés. Il souligne par ailleurs que cette aide doit pouvoir être fournie dans une langue que le consommateur comprend, conformément à la réglementation en matière de communication compréhensible. Le ministre indique que des lignes directrices seront élaborées pour concrétiser ces points.

Consommateurs germanophones

S'adressant à Mme Thémont, le ministre rappelle qu'il existe une jurisprudence européenne claire quant à l'obligation de fournir des informations adaptées au consommateur, dans une langue compréhensible pour celui-ci, la charge de la preuve incombant à l'entreprise. Il précise que le livre VI du Code de droit économique n'impose pas d'exigences linguistiques spécifiques, mais prévoit que les informations doivent être fournies de manière compréhensible, ce qui implique que le consommateur doit les recevoir dans une langue qu'il maîtrise. Il estime donc que la législation actuelle offre déjà cette garantie aux consommateurs germanophones.

Advies van de brc Verbruik

De minister geeft aan rekening te hebben gehouden met alle eenparige verzoeken van de sociale partners.

Inzake een mogelijk extra advies van die commissie verduidelijkt hij dat alle opties van de tekst reeds bij de eerste raadpleging werden voorgelegd. Derhalve heeft hij het niet nodig geacht die instantie opnieuw te raadplegen en wijst hij erop dat het een richtlijn met het oog op maximale harmonisatie betreft die slechts een beperkte speelruimte laat.

Strengere regels rond influencers?

De minister deelt de analyse van mevrouw Van den Bosch omtrent de noodzaak aan strengere regels voor influencermarketing. Hij benadrukt dat het belangrijk is om ook bij de promotie van financiële producten via influencers de consument maximaal te beschermen.

De minister wijst erop dat momenteel wordt gewerkt aan een versterking van het consumentenbeschermend kader voor influencermarketing. Tegelijk onderstreept hij dat de richtlijn inzake oneerlijke handelspraktijken een kader van maximale harmonisatie bevat, dat ook van toepassing is op influencers. Hierdoor is er geen ruimte voor lidstaten om verdergaande nationale maatregelen te nemen.

De minister benadrukt voorts dat de aangekondigde *Digital Fairness Act* bijkomende regels zal bevatten inzake influencermarketing. De Europese Commissie zal haar voorstel naar verwachting in oktober 2026 publiceren.

Handhaving

Wat de handhaving betreft, stelt de minister dat de bepalingen van de DMFSD strafrechtelijk worden gesanctioneerd. Het toezicht op de naleving zal worden uitgeoefend door de Economische Inspectie.

Informatieplicht

Wat de informatieplicht bij langdurige contractuele relaties betreft, wijst de minister erop dat bij wijzigingen van de overeenkomst de onderneming opnieuw een actieve informatieverplichting heeft. Dit sluit aan bij het bestaande wettelijke kader.

Avis de la CCS Consommation

Le ministre indique avoir tenu compte de l'ensemble des demandes unanimes formulées par les partenaires sociaux.

S'agissant de la possibilité d'un avis complémentaire de cette commission, il précise que toutes les options du texte ont été soumises dès la première consultation. Dans ces conditions, il n'a pas jugé nécessaire de solliciter une nouvelle fois cet organe, rappelant qu'il s'agit d'une directive d'harmonisation maximale ne laissant qu'une marge de manœuvre limitée.

Règles plus strictes pour les influenceurs?

Le ministre partage l'analyse de Mme Van den Bosch quant à la nécessité de règles plus strictes en matière de marketing d'influence. Il souligne l'importance d'assurer une protection maximale des consommateurs également dans le cadre de la promotion de produits financiers par l'intermédiaire d'influenceurs.

Le ministre fait observer que des travaux sont actuellement en cours pour renforcer le cadre de protection des consommateurs en ce qui concerne le marketing d'influence. Il souligne toutefois que la directive relative aux pratiques commerciales déloyales prévoit un cadre d'harmonisation maximale, qui s'applique également aux influenceurs. Cela ne laisse aucune marge de manœuvre aux États membres pour adopter des mesures nationales plus strictes.

Le ministre souligne en outre que le règlement annoncé sur l'équité numérique contiendra des règles complémentaires en ce qui concerne le marketing d'influence. La Commission européenne devrait publier sa proposition en octobre 2026.

Mise en application

En ce qui concerne la mise en application, le ministre précise que les dispositions de la directive DMFSD sont passibles de sanctions pénales. Le contrôle du respect de ces dispositions sera exercé par l'Inspection économique.

Obligation d'information

En ce qui concerne l'obligation d'information dans le cadre de relations contractuelles de longue durée, le ministre souligne qu'en cas de modification du contrat, l'entreprise est de nouveau soumise à une obligation d'information active, en vertu du cadre légal existant.

Naast de informatieverplichting voert het voorliggende ontwerp een bijkomende verplichting in tot adequate toelichting in hoofde van de financiële instelling: de individuele consument moet op passende wijze worden geïnformeerd, rekening houdend met diens behoeften.

Bijkomende waarschuwingen voor risicovolle financiële producten?

In dit verband stelt de minister dat het wetsontwerp uitsluitend betrekking heeft op de verkoop op afstand van, met name, financiële diensten. Regels inzake reclame vallen volgens hem onder andere wetgevingen en betreffen de bevoegdheid van de FSMA.

3. Replieken

De heer Dieter Keuten (VB) geeft aan uit te kijken naar de richtsnoeren die door de Economische Inspectie zullen worden gepubliceerd om de betrokken begrippen verder te verduidelijken.

De minister omschreef de verplichting tot menselijke tussenkomst als voldoende duidelijk. In de ogen van de heer Keuten roept dat de vraag op waarom bijkomende richtsnoeren nog nodig zijn indien de bepaling effectief zo eenduidig is.

Bij wijze van suggestie pleit de heer Keuten ervoor om minimale wachttijden op te leggen voor de toegang tot menselijke tussenkomst, zodat financiële instellingen verplicht worden om binnen een redelijke termijn ondersteuning te bieden.

Tot slot verwijst hij naar de aangekondigde *Digital Fairness Act*, die in de herfst van 2026 zal worden gepubliceerd. Hij leidt daaruit af dat verdere duidelijkheid inzake handhaving nog even op zich zal laten wachten.

III. — STEMMINGEN

HOOFDSTUK 1

Algemene bepalingen

Artikel 1

Artikel 1 wordt eenparig aangenomen.

Outre l'obligation d'information, le projet à l'examen introduit une obligation complémentaire de fournir des explications adéquates dans le chef de l'établissement financier, lequel doit informer le consommateur individuel de manière appropriée et en tenant compte de ses besoins.

Avertissements complémentaires pour les produits financiers à risque?

À cet égard, le ministre précise que le projet de loi porte exclusivement sur la vente à distance, en l'occurrence de services financiers. Selon lui, les règles relatives à la publicité relèvent d'autres législations et de la compétence de la FSMA.

3. Répliques

M. Dieter Keuten (VB) indique qu'il attend avec impatience les lignes directrices qui seront publiées par l'Inspection économique pour préciser davantage les notions concernées.

Le ministre a indiqué qu'il estimait que l'obligation d'intervention humaine était suffisamment claire. Si la disposition est effectivement aussi claire, M. Keuten estime qu'on peut se demander pourquoi des lignes directrices supplémentaires seront encore nécessaires.

À titre de suggestion, M. Keuten préconise d'imposer des délais d'attente minimaux pour l'accès à l'intervention humaine, afin que les établissements financiers soient tenus d'apporter leur aide dans un délai raisonnable.

Enfin, il renvoie au Règlement sur l'équité numérique (*Digital Fairness Act*) qui est annoncé et qui sera publié à l'automne 2026. Il en déduit que des précisions supplémentaires concernant l'application des règles se feront encore attendre quelque temps.

III. — VOTES

CHAPITRE 1^{ER}

Dispositions générales

Article 1^{er}

L'article 1^{er} est adopté à l'unanimité.

HOOFDSTUK 2

**Wijzigingen van
het Wetboek van economisch recht****Afdeling 1***Wijziging van het boek I, titel 2*

Artikel 2 wordt eenparig aangenomen.

Afdeling 2*Wijzigingen van boek VI*

Art. 3 tot 12

De artikelen 3 tot 12 worden achtereenvolgens eenparig aangenomen.

Art. 13

Artikel 13 wordt aangenomen met 11 stemmen en 5 onthoudingen.

Art. 14

Artikel 14 wordt eenparig aangenomen.

Art. 15

Artikel 15 wordt aangenomen met 13 stemmen en 3 onthoudingen.

Art. 16

Artikel 16 wordt aangenomen met 15 stemmen en 1 onthouding.

Art. 17 tot 19

De artikelen 17 tot 19 worden achtereenvolgens eenparig aangenomen.

Art. 20

Artikel 20 wordt aangenomen met 13 stemmen en 3 onthoudingen.

CHAPITRE 2

**Modifications
du Code de droit économique****Section 1^e***Modification du livre I^{er}, titre 2*

L'article 2 est adopté à l'unanimité.

Section 2*Modifications du livre VI*

Art. 3 à 12

Les articles 3 à 12 sont successivement adoptés à l'unanimité.

Art. 13

L'article 13 est adopté par 11 voix et 5 abstentions.

Art. 14

L'article 14 est adopté à l'unanimité.

Art. 15

L'article 15 est adopté par 13 voix et 3 abstentions.

Art. 16

L'article 16 est adopté par 15 voix et une abstention.

Art. 17 à 19

Les articles 17 à 19 sont successivement adoptés à l'unanimité.

Art. 20

L'article 20 est adopté par 13 voix et 3 abstentions.

Art. 21 en 22

De artikelen 21 en 22 worden achtereenvolgens eenparig aangenomen.

Art. 23 en 24

De artikelen 23 en 24 worden achtereenvolgens aangenomen met 15 stemmen en 1 onthouding.

Art. 25

Artikel 25 wordt eenparig aangenomen.

Afdeling 3*Wijziging van boek XV*

Art. 26

Artikel 26 wordt aangenomen met 15 stemmen en 1 onthouding.

HOOFDSTUK 3

Slotbepaling

Art. 27

Artikel 27 wordt aangenomen met 14 stemmen en 2 onthoudingen.

*
* *

Op verzoek van *de heer Dieter Keuten (VB)* beslist de commissie, met toepassing van artikel 83.1 van het Reglement, over te gaan tot een tweede lezing van het wetsontwerp. Zij wenst daartoe te beschikken over een wetgevingstechnische nota van de Juridische Dienst.

De rapportrice,

Lieve Truyman

De voorzitter,

Roberto D'Amico

Art. 21 et 22

Les articles 21 et 22 sont successivement adoptés à l'unanimité.

Art. 23 et 24

Les articles 23 et 24 sont successivement adoptés par 15 voix et une abstention.

Art. 25

L'article 25 est adopté à l'unanimité.

Section 3*Modification du livre XV*

Art. 26

L'article 26 est adopté par 15 voix et une abstention.

CHAPITRE 3

Disposition finale

Art. 27

L'article 27 est adopté par 14 voix et 2 abstentions.

*
* *

À la demande de *M. Dieter Keuten (VB)*, la commission décide, en application de l'article 83.1 du Règlement, de procéder à une deuxième lecture du projet de loi. À cet effet, elle souhaiterait disposer d'une note de légistique du Service juridique.

La rapporteure,

Lieve Truyman

Le président,

Roberto D'Amico