

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

BEKNOPT VERSLAG**COMPTE RENDU ANALYTIQUE**

Commissie voor Economie,
Consumentenbescherming en Digitalisering

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

Woensdag**Mercredi****09-07-2025****09-07-2025****Namiddag****Après-midi**

Het Beknopt Verslag geeft een samenvatting van de debatten. Rechtzettingen kunnen schriftelijk meegedeeld worden vóór

15-07-2025, om 16 uur.

aan de dienst Vertaling BV-CRA

e-mail: vert.crabv.correcties@deKamer.be

Le Compte rendu analytique est un résumé des débats. Des rectifications peuvent être communiquées par écrit avant le

15-07-2025, à 16 heures.

au Service de Traduction du CRA-BV

e-mail: trad.crabv.corrections@laChambre.be

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
INDEP-ONAFH	Indépendant – Onafhankelijk

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

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

INHOUD

- Vraag van Jeroen Soete aan Rob Beenders 1
(Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "Het meest gunstige tariefplan voor telecomdiensten" (56006777C)
Sprekers: Jeroen Soete, Rob Beenders, minister van Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen
- Vraag van Reccino Van Lommel aan Rob Beenders 2
(Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "De transparantie van energiecontracten" (56006137C)
Sprekers: Reccino Van Lommel, Rob Beenders, minister van Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen
- Samengevoegde vragen van 3
- Reccino Van Lommel aan Rob Beenders 3
(Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "Airbags" (56006208C)
- Lieve Truyma aan Rob Beenders 3
(Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "De problemen met dodelijke airbags" (56006327C)
Sprekers: Reccino Van Lommel, Lieve Truyma, Rob Beenders, minister van Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen
- Vraag van Reccino Van Lommel aan Rob Beenders 5
(Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "Prijzafspraken" (56006209C)
Sprekers: Reccino Van Lommel, Rob Beenders, minister van Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen
- Vraag van Dieter Keuten aan Rob Beenders 6
(Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "De compensatie voor telecomstoringen" (56006228C)
Sprekers: Dieter Keuten, Rob Beenders, minister van Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen

SOMMAIRE

- Question de Jeroen Soete à Rob Beenders 1
(Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "Le plan tarifaire le plus avantageux pour les services télécoms" (56006777C)
Orateurs: Jeroen Soete, Rob Beenders, ministre de la Protection des consommateurs, de la Lutte contre la fraude sociale, des Personnes handicapées et de l'Égalité des chances
- Question de Reccino Van Lommel à Rob Beenders 2
(Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "La transparence des contrats énergétiques" (56006137C)
Orateurs: Reccino Van Lommel, Rob Beenders, ministre de la Protection des consommateurs, de la Lutte contre la fraude sociale, des Personnes handicapées et de l'Égalité des chances
- Questions jointes de 3
- Reccino Van Lommel à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "Les airbags" (56006208C) 3
- Lieve Truyma à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "Les problèmes d'airbags responsables d'explosions mortelles" (56006327C) 3
Orateurs: Reccino Van Lommel, Lieve Truyma, Rob Beenders, ministre de la Protection des consommateurs, de la Lutte contre la fraude sociale, des Personnes handicapées et de l'Égalité des chances
- Question de Reccino Van Lommel à Rob Beenders 5
(Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "Les ententes sur les prix" (56006209C)
Orateurs: Reccino Van Lommel, Rob Beenders, ministre de la Protection des consommateurs, de la Lutte contre la fraude sociale, des Personnes handicapées et de l'Égalité des chances
- Question de Dieter Keuten à Rob Beenders 6
(Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "La compensation pour les coupures de télécommunications" (56006228C)
Orateurs: Dieter Keuten, Rob Beenders, ministre de la Protection des consommateurs, de la Lutte contre la fraude sociale, des Personnes handicapées et de l'Égalité des chances

chances

- Vraag van Reccino Van Lommel aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "De praktijken van Booking.com" (56006446C) 7
- Sprekers: Reccino Van Lommel, Rob Beenders, minister van Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen*
- Question de Reccino Van Lommel à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "Les pratiques de Booking.com" (56006446C) 7
- Orateurs: Reccino Van Lommel, Rob Beenders, ministre de la Protection des consommateurs, de la Lutte contre la fraude sociale, des Personnes handicapées et de l'Égalité des chances*
- Vraag van Reccino Van Lommel aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "Malafide takeldiensten" (56006448C) 8
- Sprekers: Reccino Van Lommel, Rob Beenders, minister van Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen*
- Question de Reccino Van Lommel à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "Les services de remorquage malhonnêtes" (56006448C) 8
- Orateurs: Reccino Van Lommel, Rob Beenders, ministre de la Protection des consommateurs, de la Lutte contre la fraude sociale, des Personnes handicapées et de l'Égalité des chances*
- Vraag van Patrick Prévot aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "Het onderzoek van de Economische Inspectie in de gamesector" (56006517C) 9
- Sprekers: Patrick Prévot, Rob Beenders, minister van Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen*
- Question de Patrick Prévot à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "L'enquête de l'Inspection économique dans le secteur du jeu vidéo" (56006517C) 9
- Orateurs: Patrick Prévot, Rob Beenders, ministre de la Protection des consommateurs, de la Lutte contre la fraude sociale, des Personnes handicapées et de l'Égalité des chances*
- Vraag van Patrick Prévot aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "De eventuele intrekking van de Europese richtlijn betreffende greenwashing" (56006523C) 10
- Sprekers: Patrick Prévot, Rob Beenders, minister van Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen*
- Question de Patrick Prévot à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "Le possible retrait de la directive européenne sur l'écoblanchiment" (56006523C) 10
- Orateurs: Patrick Prévot, Rob Beenders, ministre de la Protection des consommateurs, de la Lutte contre la fraude sociale, des Personnes handicapées et de l'Égalité des chances*
- Samengevoegde vragen van 11
- Alexia Bertrand aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "De bescherming van de Belgische consumenten en handel tegen platforms als Temu en SHEIN" (56006533C) 11
- Questions jointes de 11
- Alexia Bertrand à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "La protection des consommateurs et du marché belges contre les plateformes telles que Temu et SHEIN" (56006533C) 11
- Sophie Thémont aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "De Franse boete voor SHEIN" (56006801C) 11
- Sprekers: Sophie Thémont, Rob Beenders, minister van Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een*
- Sophie Thémont à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "L'amende infligée en France à la marque SHEIN" (56006801C) 11
- Orateurs: Sophie Thémont, Rob Beenders, ministre de la Protection des consommateurs, de la Lutte contre la fraude sociale, des*

handicap en Gelijke Kansen

Personnes handicapées et de l'Égalité des chances

- | | | | |
|---|----|---|----|
| <p>Vraag van Anthony Dufrane aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "Educatieve apps voor kinderen" (56006608C)</p> <p><i>Sprekers: Anthony Dufrane, Rob Beenders, minister van Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen</i></p> | 13 | <p>Question de Anthony Dufrane à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "Les applications éducatives destinées aux enfants" (56006608C)</p> <p><i>Orateurs: Anthony Dufrane, Rob Beenders, ministre de la Protection des consommateurs, de la Lutte contre la fraude sociale, des Personnes handicapées et de l'Égalité des chances</i></p> | 13 |
| <p>Vraag van Reccino Van Lommel aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "Stellantis" (56006645C)</p> <p><i>Sprekers: Reccino Van Lommel, Rob Beenders, minister van Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen</i></p> | 13 | <p>Question de Reccino Van Lommel à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "Stellantis" (56006645C)</p> <p><i>Orateurs: Reccino Van Lommel, Rob Beenders, ministre de la Protection des consommateurs, de la Lutte contre la fraude sociale, des Personnes handicapées et de l'Égalité des chances</i></p> | 13 |
| <p>Vraag van Patrick Prévot aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "Het gevaar voor oplichting op de Franse snelwegen" (56006779C)</p> <p><i>Sprekers: Patrick Prévot, Rob Beenders, minister van Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen</i></p> | 14 | <p>Question de Patrick Prévot à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "Les risques d'escroquerie sur les autoroutes françaises" (56006779C)</p> <p><i>Orateurs: Patrick Prévot, Rob Beenders, ministre de la Protection des consommateurs, de la Lutte contre la fraude sociale, des Personnes handicapées et de l'Égalité des chances</i></p> | 14 |
| <p>Vraag van Dieter Keuten aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "De aanbevelingen van de CRB over ConsumerConnect" (56006802C)</p> <p><i>Sprekers: Dieter Keuten, Rob Beenders, minister van Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen</i></p> | 15 | <p>Question de Dieter Keuten à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "Les recommandations du CCE concernant ConsumerConnect" (56006802C)</p> <p><i>Orateurs: Dieter Keuten, Rob Beenders, ministre de la Protection des consommateurs, de la Lutte contre la fraude sociale, des Personnes handicapées et de l'Égalité des chances</i></p> | 15 |

**Commissie voor Economie,
Consumentenbescherming en
Digitalisering**

van

WOENSDAG 09 JULI 2025

Namiddag

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

du

MERCREDI 09 JUILLET 2025

Après-midi

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

De cursieve tekst is een samenvatting van de tekst die de vraagsteller vooraf heeft ingediend.

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

01.01 Jeroen Soete (Vooruit): Telecomoperatoren zijn verplicht om hun klanten jaarlijks te laten weten welk tariefplan het voordeligst voor hen is. Sommigen gaan daar nogal creatief mee om en verwijzen bijvoorbeeld gewoon naar de prijsvergelijker. Voordeligere tarieven van submerken worden niet vermeld. Volgens het BIPT moeten de regels duidelijker zijn en moet er handhaving komen. Het BIPT consulteert momenteel de operatoren voor het opstellen van een ontwerpbesluit.

Wat is uw mening op de vaststelling dat de operatoren de regels niet correct naleven? Zult u ervoor zorgen dat de lowcostalternatieven van de submerken behouden blijven in het besluit en ook jaarlijks moeten worden meegedeeld aan de consument? Is al duidelijk hoe haalbaar de invoering van een automatische overstap is? Zal worden toegezien op de naleving van de verplichting? Is een implementatietermijn van zes maanden voldoende om een volledige naleving te garanderen?

01.02 Minister Rob Beenders (Nederlands): De resultaten van de raadpleging van het BIPT zijn niet geruststellend. Er is verwarring over de wettelijke

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

Le texte en italique est le résumé de la question préalablement déposée.

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

01.01 Jeroen Soete (Vooruit): Les opérateurs télécom sont tenus d'informer chaque année leurs clients du plan tarifaire le plus avantageux pour eux. Certains interprètent cette exigence de manière assez "créative", en se contenant par exemple de renvoyer vers le comparateur tarifaire. Les tarifs plus avantageux proposés par des sous-marques ne sont pas mentionnés. Selon l'IBPT, les règles doivent être clarifiées et leur application doit être imposée. L'IBPT consulte actuellement les opérateurs en vue de la rédaction d'un projet de décision.

Quelle est votre opinion sur le constat que les opérateurs ne respectent pas correctement les règles? Veillerez-vous à ce que les formules alternatives *low cost* des sous-marques soient maintenues dans la décision et qu'elles soient également communiquées chaque année aux consommateurs? Sait-on déjà dans quelle mesure l'instauration d'un passage automatique à un autre opérateur est réalisable? Veillera-t-on au respect de l'obligation? Un délai de mise en œuvre de six mois est-il suffisant pour garantir son respect total?

01.02 Rob Beenders, ministre (en néerlandais): Les résultats de la consultation réalisée par l'IBPT ne sont pas rassurants. La confusion règne quant

verplichtingen en die met betrekking tot de prijsvergelijker. De naleving van de wet moet door iedereen uniform worden toegepast. Het BIPT werkt aan een ontwerpbesluit met duidelijke uitvoeringsbepalingen. Er zullen ook controles worden uitgevoerd en sancties worden gegeven.

Een operator moet bij de vergelijking van de aanbiedingen rekening houden met alle formules van al zijn merken. Ik zal dat punt met het BIPT bespreken. Ik zal eveneens aan het BIPT vragen om de automatiseringsmogelijkheid verder uit werken.

De doeltreffendheid van duurzame dragers zal worden beoordeeld op basis van de wettelijke vereisten en op basis van de capaciteit van de operatoren om bij een controle aan te tonen dat de informatie wel degelijk is meegedeeld. Bij de volgende jaarlijkse consumentenenquête zal ook gevraagd worden naar de impact van die verplichting. Met deze gegevens zal het BIPT nagaan of het aangewezen is dat de operatoren hierover gedetailleerde statistieken bijhouden.

Het BIPT gaat momenteel na of de termijn van zes maanden voor de implementatie volstaat.

Het incident is gesloten.

02 Vraag van Reccino Van Lommel aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Sociale fraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "De transparantie van energiecontracten" (56006137C)

02.01 Reccino Van Lommel (VB): In 2022 is bepaald dat energieleveranciers moeten communiceren wanneer hun contracten van bepaalde duur aflopen. Voor contracten van onbepaalde duur moet dat enkel als de prijsformule niet meer geldt of de prijszekerheid afloopt. Nu trachten energieleveranciers hun klanten steeds vaker te leiden naar contracten van onbepaalde duur met schommelende marktprijzen.

Wat doet u om consumenten beter te informeren over de voorwaarden? Zijn bijkomende wetgevende initiatieven nodig?

02.02 Minister Rob Beenders (Nederlands): De betrokken contracten zijn goed voor ongeveer 25 % van het totaal. De CREG pleit voor looptijden van bepaalde duur, te vermelden in het aanbod en op de tariefkaart. Op dat vlak zijn contracten van

aux obligations légales et à celles concernant le comparateur de prix. Le respect de la loi doit être appliqué uniformément par chacun. L'IBPT planche sur un projet d'arrêté comprenant des modalités d'exécution claires. Des contrôles seront également effectués et des sanctions seront prises.

Lors de la comparaison des offres, un opérateur doit tenir compte de toutes les formules de toutes ses marques. Je discuterai de ce point avec l'IBPT. Je demanderai également à l'IBPT de développer davantage la possibilité d'automatisation.

L'efficacité des supports durables sera évaluée sur la base des exigences légales et de la capacité des opérateurs à démontrer lors d'un contrôle que l'information a bel et bien été communiquée. La prochaine enquête auprès des consommateurs comportera également des questions concernant l'impact de cette obligation. Ces données permettront à l'IBPT d'évaluer s'il est opportun que les opérateurs réalisent des statistiques détaillées à cet égard.

L'IBPT examine en ce moment si le délai de mise en œuvre de six mois est suffisant.

L'incident est clos.

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

02.01 Reccino Van Lommel (VB): En 2022, il a été décidé que les fournisseurs d'énergie devaient communiquer la date d'expiration de leurs contrats à durée déterminée. Pour les contrats à durée indéterminée, cette disposition n'est obligatoire que si la formule tarifaire n'est plus applicable ou si la sécurité tarifaire expire. À l'heure actuelle, les fournisseurs d'énergie essaient de plus en plus souvent d'orienter leurs clients vers des contrats à durée indéterminée, ce qui implique des fluctuations de prix du marché.

Qu'entrenez-vous pour mieux informer les consommateurs à propos des conditions? Des initiatives législatives supplémentaires sont-elles nécessaires?

02.02 Rob Beenders, ministre (en néerlandais): Les contrats en question représentent environ 25 % du total. La CREG plaide pour des échéances à durée déterminée, à préciser dans l'offre et sur la carte tarifaire. À cet égard, les contrats à durée

onbepaalde duur inderdaad niet erg transparant.

De leverancier moet de consument wel minstens twee maanden op voorhand inlichten, maar als die niet reageert, dan geldt de prijswijziging. We gaan er van uit dat de informatiedoorstroming correct gebeurt, maar dat betekent niet dat de klant die informatie ook begrijpt. We bekijken nu met minister Bihet en de CREG of we een wetgevend initiatief moeten nemen. Persoonlijk denk ik dat dit nodig is ten bate van de transparantie en een betere vergelijkbaarheid van contracten en prijzen voor de consument.

02.03 Reccino Van Lommel (VB): De communicatie is inderdaad niet altijd even begrijpelijk. Het is goed dat u gesprekken voert met minister Bihet en dat er een wetgevend initiatief zal komen.

Het incident is gesloten.

De **voorzitter**: Vraag nr. 56006200C van de heer Handichi vervalt.

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

03.01 Reccino Van Lommel (VB): In Frankrijk zijn er doden gevallen na het exploderen van Takata-airbags en worden auto's verplicht teruggedroepen. In België is er enkel een terugroepcampagne op vrijwillige basis en er zijn geen rijverboden voor wagens met die airbags. Toch hebben bijna alle grote autobouwers modellen met deze airbags. Enkel Stellantis, het moederbedrijf van Citroën, heeft 28.000 eigenaars opgeroepen om niet meer met hun wagen te rijden. Bij de andere merken blijft het voorlopig stil.

Hoeveel auto's zullen er in België worden teruggedroepen? Welke merken zijn betrokken, behalve Stellantis? Vindt u dat de overheid, net zoals in Frankrijk, moet optreden om de veiligheid te garanderen? Krijgen zulke wagens bij de

indéterminée ne sont en effet pas très transparents.

En revanche, le fournisseur doit informer le consommateur au moins deux mois à l'avance, mais, en l'absence de réaction de la part de ce dernier, la modification tarifaire s'applique. Nous supposons que la transmission d'informations se déroule correctement, mais cela ne signifie pas que le client comprend ces informations. Nous examinons à présent, en collaboration avec le ministre Bihet, si nous devons prendre une initiative législative. J'estime personnellement qu'une telle initiative est nécessaire pour favoriser la transparence et améliorer la comparabilité des contrats et des prix pour le consommateur.

02.03 Reccino Van Lommel (VB): La communication n'est effectivement pas toujours très claire. Il est positif que vous meniez des discussions avec le ministre Bihet et qu'une initiative législative soit en préparation.

L'incident est clos.

Le **président**: La question n° 56006200C de M. Handichi est supprimée.

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

03.01 Reccino Van Lommel (VB): En France, des décès sont survenus à la suite de l'explosion d'airbags de la marque Takata, et les voitures qui en sont équipées font l'objet d'un rappel obligatoire. En Belgique, il n'existe qu'une campagne de rappel sur base volontaire, et aucune interdiction de circulation n'a été imposée aux véhicules équipés de ces airbags. Pourtant, presque tous les grands constructeurs automobiles ont des modèles concernés. Seul Stellantis, la maison mère de Citroën, a demandé à 28 000 propriétaires de ne plus utiliser leur véhicule. Les autres marques restent pour l'instant silencieuses.

Combien de voitures seront rappelées en Belgique? Quelles marques sont concernées, outre Stellantis? Estimez-vous que les autorités devraient intervenir, comme en France, pour garantir la sécurité? Ces véhicules font-ils l'objet d'une remarque lors du

autokeuring een opmerking? Is er hierover al overleg geweest?

03.02 Lieve Truyma (N-VA): In de Takata-airbags zit ammoniumnitraat dat bij veroudering en blootstelling aan warmte en vocht kan ontploffen. Bestuurders rijden dus rond met een rijdende bom, die bij ontploffing metalen deeltjes in het gezicht kan slingeren. In Frankrijk kwam een vrouw hierdoor om het leven. Sinds 2000 zijn miljoenen voertuigen met deze airbags uitgerust, verspreid over 30 constructeurs en meer dan 150 modellen.

In de VS worden zware boetes opgelegd, in Frankrijk geldt een rijverbod, maar in België is er enkel een advies om niet meer met die wagens te rijden. Eigenaars blijven achter met vragen over de veiligheid en de financiële gevolgen.

Het probleem is al sinds 2000 bekend. Wat heeft de overheid sindsdien ondernomen? Hoeveel wagens in België hebben een Takata-airbag? Hoeveel zijn er al teruggeroepen? Hoeveel klachten kreeg de Economische Inspectie? Is het waar dat eigenaars niet verzekerd zijn als ze blijven rijden, terwijl er geen dwingende maatregelen zijn?

Takata is intussen failliet en overgenomen. Hoe worden autohandelaars en bedrijven beschermd tegen de financiële gevolgen? Wordt dit ook op Europees niveau opgevolgd?

03.03 Minister Rob Beenders (Nederlands): Dit dossier volg ik samen met de minister van Mobiliteit, die bevoegd is voor de veiligheidsaspecten. Mijn bevoegdheid begint pas bij een terugroepactie en focust op consumentenbescherming.

Mijn kabinet ontving geen informatie van Stellantis zelf. We hebben zelf contact opgenomen en Stellantis uitgenodigd voor overleg. Er is veel onduidelijkheid, vooral rond de bescherming van consumenten. Als het gesprek geen duidelijke antwoorden oplevert, volgen verdere stappen. Ook wij wachten op antwoorden. Duizenden bestuurders krijgen nu verontrustende berichten via de media. We verwachten meer transparantie van Stellantis en bereiden de volgende stappen voor.

contrôle technique? Une concertation a-t-elle déjà eu à ce sujet?

03.02 Lieve Truyma (N-VA): Les airbags Takata contiennent du nitrate d'ammonium, une substance susceptible d'exploser en cas de vieillissement et d'exposition à la chaleur et à l'humidité. Les conducteurs circulent donc avec une bombe roulante, qui, en cas d'explosion, peut projeter des fragments métalliques au visage. En France, une femme a perdu la vie à cause de cela. Depuis 2000, des millions de véhicules ont été équipés de ces airbags, répartis entre 30 constructeurs et plus de 150 modèles.

Alors que de lourdes amendes sont infligées aux États-Unis et qu'une interdiction de circulation a été décrétée en France, la Belgique se contente d'émettre un avis déconseillant de rouler avec ces véhicules. Les propriétaires désemparés se posent des questions concernant la sécurité et les conséquences financières.

Le problème est connu depuis 2000. Qu'ont entrepris les autorités depuis lors? Combien de véhicules en Belgique sont équipés d'un airbag Takata? Combien ont déjà fait l'objet d'un rappel? Combien de plaintes l'Inspection économique a-t-elle reçues? Est-il vrai que les propriétaires ne sont pas assurés s'ils continuent de rouler, alors qu'aucune mesure contraignante n'a été prise?

La société Takata a entre-temps fait faillite et a été reprise. Comment les concessionnaires automobiles et les entreprises sont-ils protégés contre les conséquences financières? Ce dossier fait-il également l'objet d'un suivi au niveau européen?

03.03 Rob Beenders, ministre (en néerlandais): Je suis ce dossier conjointement avec le ministre de la Mobilité, qui est compétent pour les aspects liés à la sécurité. Ma compétence ne commence qu'à partir du moment où une action de rappel est lancée et se concentre sur la protection des consommateurs.

Mon cabinet n'a reçu aucune information de la société Stellantis elle-même. Nous avons pris l'initiative de la contacter et l'avons invitée à une concertation. La situation est très nébuleuse, surtout en ce qui concerne la protection des consommateurs. Si la concertation n'apporte pas de réponses claires, d'autres démarches suivront. Nous attendons nous aussi des réponses. Des milliers de conducteurs sont inquiets vu les informations diffusées par la presse. Nous escomptons plus de transparence de la part de Stellantis et nous préparons les prochaines étapes.

03.04 Reccino Van Lommel (VB): Ik begrijp dat dit dossier breder is dan uw bevoegdheid, maar waarschijnlijk werd dit toch al binnen de regering besproken. Het is goed dat u zelf contact hebt opgenomen met Stellantis. De onduidelijkheid leeft immers vooral bij de eigenaars van betrokken voertuigen. Mensen moeten zich veilig voelen in hun auto en niet met angst rondrijden.

Wacht dus niet af. Neem ook contact op met andere betrokken merken. Ik ga ervan uit dat minister Crucke weet welke dat zijn. Trek samen aan één zeel om dit probleem aan te pakken.

03.05 Lieve Truyma (N-VA): Samenwerking binnen de regering is cruciaal. Een afwachter houding is hier niet gepast. Ik wil niet dat er een ongeval gebeurt omdat we niet tijdig over de juiste informatie beschikken. Proactief handelen is beter dan achteraf moeten ingrijpen. Ga ermee aan de slag. Het is positief dat er al contacten zijn gelegd.

Het incident is gesloten.

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

04.01 Reccino Van Lommel (VB): De Belgische Mededingingsautoriteit (BMA) heeft huiszoeken verricht bij leveranciers en bij handelaren naar producten voor persoonlijke verzorging. Bepaalde winkels of ketens zouden zich schuldig hebben gemaakt aan prijsafspraken, in het bijzonder het afstemmen van promoties. In de pers wordt Kruidvat genoemd.

Welke bedrijven worden onderzocht? Wat is het resultaat? Welke boetes riskeren de bedrijven? Hoe wilt u vermijden dat bedrijven dit opnieuw doen? Wat is de geraamde schade en kunnen consumenten ergens aanspraak op maken?

04.02 Minister Rob Beenders (Nederlands): De BMA heeft de namen van de onderzochte bedrijven niet bekendgemaakt en alle informatie is nog vertrouwelijk.

De BMA is een onafhankelijke administratieve autoriteit met strikt beroepsgeheim. Zolang ze niet communiceert, is geen informatie beschikbaar. Een huiszoeking is maar een eerste stap en bedrijven

03.04 Reccino Van Lommel (VB): Je conçois que ce dossier ne se limite pas à votre compétence, mais il a probablement été examiné au sein du gouvernement. C'est une bonne chose que vous ayez pris contact vous-même avec Stellantis. Le manque de clarté concerne surtout les propriétaires des véhicules concernés. Ces personnes doivent se sentir en sécurité dans leur voiture et ne pas avoir peur de rouler avec.

Agissez donc sans tarder. Prenez également contact avec d'autres marques concernées. Je suppose que le ministre Crucke sait de quelles marques il s'agit. Agissez de concert pour remédier à ce problème.

03.05 Lieve Truyma (N-VA): La coopération au sein du gouvernement est cruciale. Une attitude attentiste n'est pas appropriée à cet égard. Je ne veux pas qu'un accident se produise parce que nous ne disposons pas des informations correctes en temps voulu. Il est préférable d'agir de manière proactive plutôt que de devoir intervenir *a posteriori*. Passez à l'action. Il est positif que des contacts aient déjà été établis.

L'incident est clos.

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

04.01 Reccino Van Lommel (VB): L'Autorité belge de la Concurrence (ABC) a effectué des perquisitions chez des fournisseurs et des commerçants de produits de soins personnels. Certains magasins ou chaînes se seraient rendus coupables d'accords sur les prix, notamment en coordonnant leurs promotions. Kruidvat est mentionné dans la presse.

Quelles sont les entreprises visées par l'enquête? Quel en est le résultat? Quelles sanctions encourent-elles? Comment comptez-vous éviter que cela ne se reproduise? Quel est le préjudice estimé et les consommateurs peuvent-ils prétendre à une compensation?

04.02 Rob Beenders, ministre (en néerlandais): L'ABC n'a pas révélé les noms des entreprises visées par l'enquête, et toutes les informations restent confidentielles à ce stade.

L'ABC est une autorité administrative indépendante tenue à un secret professionnel strict. En l'absence de communication de sa part, aucune information n'est disponible. Une perquisition ne constitue

genieten het vermoeden van onschuld. Het is dus te vroeg om over schade, boetes en vergoedingen te spreken.

Ik vertrouw erop dat de BMA een zorgvuldig onderzoek zal voeren en verslag zal uitbrengen over de resultaten daarvan. Ik steun de BMA en zal waar nodig optreden.

04.03 Reccino Van Lommel (VB): Een huiszoeking is een eerste stap, maar die zet de BMA alleen als er een ernstig vermoeden is. Ik heb er begrip voor dat er nog geen informatie vrijgegeven kan worden.

Het incident is gesloten.

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

05.01 Dieter Keuten (VB): Sinds 1 november 2024 is er een compensatieregeling die klanten beschermt bij langdurige storingen van telecomdiensten. Bij een volledige dienstonderbreking van minstens 8 uur gaat het echter slechts om een schadevergoeding van 1 euro, te vermeerderen met 50 cent per bijkomende periode van 24 uur. Die marginale bedragen staan niet in verhouding tot de mogelijke impact van de storing. Bovendien mogen operatoren overmacht invoeren.

Gaat het volgens u om een correcte compensatie? Wenst u ze aan te passen? Gaat u een scherpere definitie van overmacht invoeren? Bent u voorstander van een compensatie op basis van het abonnementstype of van het reële gebruik? Hebt u hierover al overlegd met de stakeholders?

05.02 Minister Rob Beenders (Nederlands): Ik wil één nuance aanbrengen: na de eerste 24 uur komt er geen 50 cent bij, maar 1 euro plus 50 cent. De abonnee heeft ook recht op minstens een dertigste van het maandelijkse abonnementsgeld, als dat bedrag hoger ligt dan de vermelde compensatie. In het geval van een bundel wordt de compensatie berekend op basis van het volledige maandelijkse abonnementsgeld.

Het regeerakkoord bepaalt dat de voorwaarden voor het verkrijgen van een compensatie worden versoepeld en dat het bedrag zal worden bepaald op

qu'une première étape et les entreprises bénéficient de la présomption d'innocence. Il est donc prématuré d'évoquer des dommages, des amendes et des indemnités.

Je suis convaincu que l'ABC mènera une enquête approfondie et rendra compte des résultats de cette enquête. Je soutiens l'ABC et j'interviendrai le cas échéant.

04.03 Reccino Van Lommel (VB): Une perquisition constitue une première étape, mais l'ABC ne la franchit que s'il existe une présomption sérieuse. Je comprends qu'il ne soit pas possible de communiquer des informations pour l'instant.

L'incident est clos.

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

05.01 Dieter Keuten (VB): Depuis le 1^{er} novembre 2024, un système de compensation protège les clients en cas de pannes prolongées des services télécom. En cas d'interruption complète de service d'au moins 8 heures, l'indemnisation se limite toutefois à 1 euro, à majorer de 50 centimes par tranche supplémentaire de 24 heures. Ces montants dérisoires ne sont pas proportionnés à l'impact potentiel de la panne. De plus, les opérateurs peuvent invoquer la force majeure.

Considérez-vous cette compensation comme correcte? Souhaitez-vous l'adapter? Envisagez-vous de définir plus précisément la force majeure? Êtes-vous favorable à une indemnisation basée sur le type d'abonnement ou sur l'utilisation réelle? Avez-vous déjà consulté les parties prenantes à ce sujet?

05.02 Rob Beenders, ministre (en néerlandais): Je souhaite apporter une nuance: après les premières 24 heures, la compensation n'est pas simplement augmentée de 50 centimes, mais bien de 1 euro plus 50 centimes. L'abonné a également droit à au moins un trentième du montant mensuel de l'abonnement, si ce montant est supérieur à la compensation mentionnée. Dans le cas d'un pack, la compensation est calculée sur la base du montant mensuel total de l'abonnement.

L'accord de gouvernement prévoit que les conditions d'obtention de la compensation seront assouplies et que le montant sera fixé en fonction du préjudice

basis van het nadeel dat de klant heeft geleden. Ik denk aan verplaatsingskosten of het niet kunnen gebruiken van aanverwante diensten.

De toepasselijke regels inzake aansprakelijkheid en overmacht zullen in acht worden genomen.

Proximus is naar het Grondwettelijk Hof gestapt omdat ze vindt dat de huidige regelgeving geen juist evenwicht biedt tussen de bescherming van de gebruiker en de kosten voor de operatoren. Ik ben in overleg met minister Matz om tot een gecoördineerde aanpak te komen.

subi par le client. Je pense par exemple aux frais de déplacement ou à l'impossibilité d'utiliser des services connexes.

Les règles applicables en matière de responsabilité et de force majeure seront prises en compte.

L'entreprise Proximus a intenté une action en justice auprès de la Cour constitutionnelle parce qu'elle estime que la réglementation actuelle ne permet pas d'arriver à un équilibre entre la protection des utilisateurs et les coûts pour les opérateurs. Je me concerte avec la ministre Matz afin de parvenir à une approche coordonnée.

05.03 Dieter Keuten (VB): De compensatiebedragen zijn in ons land merklijk lager dan in de buurlanden, maar gelukkig is het aantal grote storingen in ons land beperkt. Toch zijn er vorig jaar 3.500 individuele klachten over storingen binnengekomen bij de Ombudsdienst voor telecomunicatie. Hopelijk kunnen de gehanteerde bedragen tegen het einde van het jaar worden verhoogd.

Het incident is gesloten.

05.03 Dieter Keuten (VB): Dans notre pays, les montants des compensations sont sensiblement inférieurs à ceux proposés dans les pays voisins mais, heureusement, le nombre de pannes de grande ampleur y est également limité. Cependant, 3 500 plaintes individuelles concernant des pannes ont été déposées auprès du service de médiation pour les télécommunications. Espérons que les montants actuellement appliqués pourront être revus à la hausse d'ici la fin de l'année.

L'incident est clos.

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

06.01 Reccino Van Lommel (VB): De Nederlandse Consumentenbond heeft een massaclaim ingeleid tegen Booking.com, omdat het bedrijf zijn klanten zou hebben gedupeerd voor honderden miljoenen euro via dubieuze praktijken. Ook zou naar verluidt wie deelneemt aan het systeem van Booking, zelf geen lagere prijzen of betere voorwaarden mogen aanbieden via andere kanalen, wat volgens mij een schending is van het consumentenrecht.

Welke maatregelen worden genomen om Belgische consumenten te beschermen tegen deze praktijken? Hebt u de FOD Economie gevraagd om een onderzoek op te starten? Hebt u al overlegd met uw Europese collega's?

06.02 Minister Rob Beenders (Nederlands): We volgen dit dossier zeer nauw op samen met de Nederlandse Consumentenbond en de stichting Consumenten Competition Claims (CCC), die sinds 26 juli een grote claimprocedure hebben opgestart omdat Booking.com consumenten zou misleiden

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

06.01 Reccino Van Lommel (VB): L'Association néerlandaise des consommateurs a déposé plainte en masse contre Booking.com, afin de dénoncer les pratiques douteuses de la société, qui aurait dupé ses clients à hauteur de centaines de millions d'euros. Il semble également que les personnes participant au système de Booking ne soient pas autorisées à proposer elles-mêmes des prix inférieurs ou de meilleures conditions par le biais d'autres canaux, ce qui constitue, selon moi, une violation du droit de la consommation.

Quelles mesures sont prises afin de protéger les consommateurs belges contre de telles pratiques? Avez-vous prié le SPF Économie d'ouvrir une enquête? Avez-vous déjà organisé une concertation avec vos collègues européens?

06.02 Rob Beenders, ministre (en néerlandais): Nous suivons ce dossier de très près, en collaboration avec l'association néerlandaise *Consumentenbond* et la fondation *Consumenten Competition Claims* (CCC), qui ont lancé une procédure collective le 26 juillet contre Booking.com,

met nepkortingen, onredelijke prijzen en verzonnen schaarste. In België is Testaankoop alle getuigenissen aan het verzamelen. We werken op Europees niveau aan een gecoördineerde aanpak om dergelijke malafide praktijken te bestrijden.

accusée d'induire les consommateurs en erreur, notamment par le biais de fausses réductions, de fausses pénuries et de prix excessifs. En Belgique, Testachats recueille actuellement tous les témoignages. Nous travaillons à une approche coordonnée au niveau européen pour lutter contre ces pratiques malhonnêtes.

06.03 Reccino Van Lommel (VB): We moeten er wel voor zorgen dat we ons niet vastrijden in het Europese kluwen, want we moeten snel een halt toeroepen aan die praktijken. U moet nu zelf al handelen.

06.03 Reccino Van Lommel (VB): Nous devons veiller à ne pas nous enliser dans les méandres européens, car il faut mettre rapidement un terme à ces pratiques. Vous devez agir dès maintenant.

Het incident is gesloten.

L'incident est clos.

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

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

07.01 Reccino Van Lommel (VB): In Frankrijk blijken een aantal niet-erkende takelfirma's op de loer te liggen om bij pech of ongevallen zo snel mogelijk ter plaatse te zijn, vóór de officiële hulpdiensten. Ze geven zich uit voor officiële partners van de politie om zo het vertrouwen van de betrokkenen te winnen.

07.01 Reccino Van Lommel (VB): En France, une série de sociétés de remorquage non agréées sont à l'affût pour se rendre sur les lieux d'une panne ou d'un accident, avant même les services de secours officiels. Elles se présentent comme des partenaires officiels de la police pour gagner la confiance des personnes concernées.

Bent u ervan op de hoogte dat die praktijken zich ook voordoen op onze wegen? Zijn of komen er maatregelen om Belgische consumenten te beschermen tegen peperdure takeldiensten? Hebt u hierover intussen overleg gepleegd met bepaalde actoren?

Avez-vous connaissance du fait que ces pratiques ont également cours sur nos routes? Des mesures sont-elles ou seront-elles prévues pour protéger les consommateurs belges contre les services de remorquage extrêmement coûteux? Vous êtes-vous entre-temps concerté avec certains acteurs à ce sujet?

07.02 Minister Rob Beenders (Nederlands): Tot nu toe heeft de Economische Inspectie nog geen meldingen gekregen over dit probleem in België. Als dit Belgen overkomt in Frankrijk, dan moeten ze de plaatselijke politie en hun verzekeraar verwittigen. Gebeurt dit in België, dan kunnen de gedupeerden aangifte doen bij de politie in België en dit desgevallend melden via ConsumerConnect, zodat onze administraties worden geïnformeerd. Ik heb hierover nog niet overlegd, vermits er nog geen meldingen zijn.

07.02 Rob Beenders, ministre (en néerlandais): Jusqu'à présent, l'Inspection économique n'a pas encore reçu de signalements à propos de ce problème en Belgique. Si des Belges sont confrontés à ce problème en France, ils doivent avertir la police locale et leur assureur. Si le problème se produit en Belgique, les personnes lésées peuvent faire une déclaration à la police en Belgique et le signaler, le cas échéant, par le biais de ConsumerConnect, afin que nos administrations en soient informées. Vu l'absence de signalements à ce jour, je n'ai pas encore organisé de concertation à ce sujet.

07.03 Reccino Van Lommel (VB): We moeten niet noodzakelijk eerst wachten op meldingen via ConsumerConnect of de FOD Economie. Ik ken persoonlijk iemand die dit al heeft meegemaakt in België.

07.03 Reccino Van Lommel (VB): Il n'est pas nécessaire d'attendre des signalements via ConsumerConnect ou le SPF Économie. Je connais personnellement quelqu'un qui a déjà vécu cette situation en Belgique.

Het incident is gesloten.

L'incident est clos.

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

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

08.01 **Patrick Prévot (PS):** *L'Echo meldt dat de Belgen in 2024 698 miljoen euro uitgegeven hebben aan videogames, diensten en toestellen, wat 12 % méér is dan de voorbije jaren. In deze sector gaat er meer geld om dan in de filmindustrie. De consumenten zijn vaak erg jong.*

08.01 **Patrick Prévot (PS):** *L'Echo rapporte qu'en 2024, les Belges ont dépensé pour 698 millions d'euros en jeux vidéo, services et appareils, soit 12 % de plus que les années précédentes. Ce secteur brasse plus d'argent que l'industrie cinématographique. Les consommateurs sont souvent très jeunes.*

Uit een massale controleactie die onder leiding van het International Consumer Protection and Enforcement Network (ICPEN) gevoerd en door de Economische Inspectie gecoördineerd werd, bleek dat er in 80 % van de videogames misleidende praktijken toegepast worden (onmogelijkheid om automatische abonnementen te deactiveren, gebruik van virtuele munten, enz.).

Un contrôle massif mené sous l'égide de l'International Consumer Protection and Enforcement Network (ICPEN) et coordonné par l'Inspection économique a révélé que 80 % des jeux vidéo usent de pratiques trompeuses (impossibilité de désactiver des abonnements automatiques, utilisation de monnaies virtuelles, etc.).

De FOD Economie roept de gamers ertoe op om deze praktijken te melden op ConsumerConnect, maar dat lijkt me niet te volstaan. De ontwikkelaars van de games zouden ontmoedigd moeten worden om steeds meer van die misleidende praktijken toe te passen, die dus veeleer de regel dan de uitzondering zijn.

Le SPF Économie invite les joueurs à signaler ces pratiques sur ConsumerConnect.be, mais cela me semble insuffisant. Il faudrait dissuader les développeurs de multiplier ces pratiques trompeuses, qui sont majoritaires.

Wat is uw manoeuvreerruimte om deze misleidende praktijken drastisch in te perken?

Quelles sont vos marges de manoeuvre pour réduire drastiquement ces pratiques trompeuses?

08.02 **Minister Rob Beenders (Frans):** Dit onderwerp kreeg de laatste tijd meer aandacht van de overheden, zowel in Europa als in de wereld. De deelname aan het onderzoek van het ICPEN stelde de Economische Inspectie in staat om ervaring op te doen in dit vrij nieuwe domein.

08.02 **Rob Beenders, ministre (en français):** Ce sujet a commencé à recevoir plus d'attention des autorités européennes et mondiales. La participation à l'enquête ICPEN a permis à l'Inspection économique d'acquérir de l'expérience dans cette matière assez nouvelle.

In 80 % van de onderzochte games werd er minstens één manipulatietechniek vastgesteld. De Economische Inspectie kan voornamelijk optreden tegen bedrijven die in België gevestigd zijn. In de 7 onderzochte games van Belgische ontwikkelaars werden er geen inbreuken vastgesteld.

Elle a constaté au moins une technique de manipulation dans 80 % des jeux examinés. Elle peut surtout intervenir contre les entreprises établies en Belgique. Aucune infraction n'a été constatée pour les 7 jeux de développeurs belges examinés.

De meeste grote ontwikkelaars zijn buiten België gevestigd. De Economische Inspectie geeft er de voorkeur aan om deze mondiale spelers op Europees niveau aan te pakken, via het Consumer Protection Cooperation Network (CPC). Ik ben het eens met die analyse.

La plupart des grands développeurs sont établis hors de Belgique. L'Inspection préfère traiter ces acteurs mondiaux au niveau européen, via le réseau de Coopération en matière de Protection des Consommateurs (CPC). Je la rejoins sur cette analyse.

Het CPC-netwerk zet in op de sensibilisering van ontwikkelaars en op de follow-up van de toonaangevende stakeholders in de sector. In het document *Key Principles on In-Game Virtual Currencies* wordt er toelichting gegeven bij de good practices en bij de praktijken die voorkomen moeten worden bij het gebruik van virtuele munten. Het netwerk wil de dialoog aangaan met de industrie om de eerbiediging van die principes te waarborgen.

Le réseau CPC mise sur la sensibilisation des développeurs et sur le suivi des acteurs qui donnent le ton. Son document *Key Principles on In-Game Virtual Currencies* explique les bonnes pratiques et celles à éviter en matière d'utilisation de monnaie virtuelle. Le réseau s'engage à dialoguer avec l'industrie pour assurer le respect de ces principes.

08.03 Patrick Prévot (PS): Wat de goksites betreft, hebben we vastgesteld dat op de sites die in België gehost worden, de wetgeving in acht genomen wordt. De problemen doen zich voor op de sites die in het buitenland gehost worden. Hetzelfde geldt voor de videogames.

08.03 Patrick Prévot (PS): Concernant les sites en ligne de jeux de hasard, nous avons constaté que ceux hébergés en Belgique respectaient la législation. La problématique venait de sites hébergés à l'étranger. Il en va de même ici.

De Europese overheden zijn te afwachtend en zelfs te laks, en die bedrijven glijpen door de mazen van het net.

L'Europe est trop attentiste, voire laxiste, et ces entreprises passent entre les mailles du filet.

Het incident is gesloten.

L'incident est clos.

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

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

09.01 Patrick Prévot (PS): *U hebt aan de kaak gesteld dat de Europese Commissie haar ontwerprichtlijn inzake de bestrijding van greenwashing eventueel zou intrekken. De Europese Commissie wilde de consumenten nochtans beter beschermen tegen de misleidende praktijken van bedrijven die de klimaatopwarming misbruiken om meer winst te maken. Indien er geen Europees initiatief komt, hoop ik dat België zich proactief zal opstellen om de Belgische consumenten te beschermen.*

09.01 Patrick Prévot (PS): *Vous avez dénoncé le possible retrait par la Commission européenne de son projet de directive de lutte contre l'écoblanchiment des entreprises. Elle voulait pourtant mieux protéger les consommateurs de pratiques trompeuses d'entreprises qui utilisent la lutte contre le réchauffement climatique pour en tirer de plus grands profits. À défaut d'une initiative européenne, j'espère que la Belgique sera proactive pour protéger les consommateurs belges.*

Hoe staat het met dit voorstel voor een richtlijn? Zijn de dialoogonderhandelingen hierover nog aan de gang? Welke rol speelt België in dit dossier? Komt er een wetsontwerp ter bestrijding van greenwashing indien het ontwerp van Europese richtlijn definitief ingetrokken wordt?

Où en est cette proposition de directive? Négocie-t-on encore en trilogue sur celle-ci? Quel rôle joue la Belgique dans ce dossier? En cas de retrait définitif du projet de texte européen, prévoit-on un projet de loi de lutte contre l'écoblanchiment?

09.02 Minister Rob Beenders (Frans): Het voorstel voor een richtlijn inzake milieuclaims heeft tot doel te waarborgen dat de claims van bedrijven verifieerbaar en begrijpelijk zijn, zodat consumenten weloverwogen en actieve keuzes kunnen maken in het kader van de ecologische transitie. België steunt dat essentiële Europese initiatief.

09.02 Rob Beenders, ministre (en français): La proposition de directive sur les allégations environnementales vise à garantir que les allégations des entreprises soient vérifiables et compréhensibles en vue d'un choix éclairé et actif du consommateur dans la transition écologique. La Belgique soutient cette initiative européenne essentielle.

Het driehoeksoverleg is opgeschort. Sommige lidstaten hebben hun standpunt gewijzigd en de Commissie aarzelt om de huidige versie van de tekst te steunen. België is voorstander van die richtlijn, waarvan de opvolging wordt verzekerd door de minister van Klimaat.

Greenwashing is strafbaar krachtens de regels inzake oneerlijke handelspraktijken in het Wetboek van economisch recht.

De Europese richtlijn 2024/825, ook wel de EmpCo-richtlijn genaamd, strekt ertoe consumenten beter te informeren over en te beschermen tegen oneerlijke praktijken. Daarin worden bepaalde vormen van greenwashing toegevoegd aan de lijst van oneerlijke handelspraktijken.

Als het proces mislukt, zullen we de mogelijke opties onderzoeken in het licht van het rechtskader en de vereisten van de interne markt.

Tegelijkertijd heeft de FOD Economie ook al verschillende initiatieven genomen.

Er werden *guidelines* over milieuclaims gepubliceerd, alsook mededelingen om de consumenten te sensibiliseren.

09.03 Patrick Prévot (PS): Ik ben blij dat uw standpunt niet is veranderd en dat uzelf en uw collega Crucke voorstander zijn van de omzetting van die richtlijn. Dat de richtlijn thans is opgeschort, is wellicht het gevolg van intense lobbying in bepaalde lidstaten.

Mocht er van die richtlijn niets in huis komen, moet onze wetgeving dan niet worden aangescherpt om greenwashing tegen te gaan?

Het incident is gesloten.

10 Samengevoegde vragen van

- **Alexia Bertrand aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "De bescherming van de Belgische consumenten en handel tegen platforms als Temu en SHEIN" (56006533C)**
- **Sophie Thémont aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "De Franse boete voor SHEIN" (56006801C)**

10.01 Sophie Thémont (PS): *Het Chinese modemerkenk SHEIN, dat de uitwassen van de fast*

Les négociations en trilogue sont suspendues. Certains États membres ont changé de position et la Commission hésite à soutenir la version actuelle du texte. La Belgique, elle, souhaite cette directive dont le suivi est assuré par le ministre du Climat.

L'écoblanchiment est punissable via les règles sur les pratiques commerciales déloyales du Code de droit économique.

La directive européenne 2024/825, dite "Empowerment", protégeant et informant mieux les consommateurs contre les pratiques déloyales, introduit certaines formes d'écoblanchiment parmi les pratiques commerciales déloyales.

En cas d'échec du processus, nous examinerons les pistes possibles en fonction du cadre juridique et des exigences du marché intérieur.

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

*Des *guidelines* sur les allégations environnementales et des communications pour sensibiliser les consommateurs ont été publiées.*

09.03 Patrick Prévot (PS): Je me réjouis que votre position n'a pas changé et que vous et votre collègue Crucke êtes favorables à transposer cette directive. Sa suspension actuelle résulte sans doute d'un lobbying important auprès de certains États membres.

Si cette directive tombait à l'eau, ne faudrait-il pas clairement renforcer notre arsenal législatif pour s'attaquer spécifiquement à l'écoblanchiment?

L'incident est clos.

10 Questions jointes de

- **Alexia Bertrand à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "La protection des consommateurs et du marché belges contre les plateformes telles que Temu et SHEIN" (56006533C)**
- **Sophie Thémont à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "L'amende infligée en France à la marque SHEIN" (56006801C)**

10.01 Sophie Thémont (PS): *Emblématique des dérives de la fast fashion, la marque chinoise SHEIN*

fashion belichaamt, zet aan tot overconsumptie, houdt zich niet aan de Europese normen, gebruikt gevaarlijke producten en bedriegt de consument. Frankrijk heeft SHEIN een boete van 40 miljoen euro opgelegd wegens bedrieglijke praktijken inzake kortingen en milieuclaims.

Heeft de Economische Inspectie fastfashionmerken in het vizier? Hoeveel controles werden er uitgevoerd, hoeveel processen-verbaal voor inbreuken werden er opgemaakt, hoe vaak werd er vervolging ingesteld en hoeveel sancties werden er opgelegd? Is het met ons wetgevingskader mogelijk om sancties op te leggen naar het Franse voorbeeld?

10.02 Minister **Rob Beenders** (Nederlands): Online marktplaatsen zoals SHEIN en Temu horen de Europese consumentenwetgeving na te leven om de consumenten te beschermen en eerlijke concurrentievoorwaarden te garanderen. Om die reden heeft het Consumer Protection Cooperation Network (CPC), dat bestaat uit de nationale consumentenbeschermingsautoriteiten en de Europese Commissie, acties opgezet tegen Temu en SHEIN. De Economische Inspectie treedt dus niet afzonderlijk op. De Franse boetes dateren van voor het CPC-onderzoek.

De Economische Inspectie verstrekt geen informatie over individuele ondernemingen. Wanneer een onderneming een administratieve geldboete niet betaalt, kan die enkel worden ingevorderd voor zover de onderneming over activa beschikt op Belgisch grondgebied. Dat is een probleem bij ondernemingen zoals SHEIN en Temu.

Ik ben samen met de minister van Economie bevoegd voor de bescherming van consumenten tegen niet-conforme of gevaarlijke producten. Het is de bedoeling om een cel e-commerce op te richten bij de FOD Economie om toezicht te houden op de veiligheid van online verkochte producten. Ook moet de samenwerking tussen de verschillende betrokken diensten worden versterkt. De diverse controleinstanties moeten daarbij de bepalingen van de Digital Services Act kunnen toepassen.

Ten slotte moeten consumenten via informatiecampaagnes worden gewaarschuwd voor de risico's van niet-conforme producten en moet verantwoord koopgedrag worden aangemoedigd.

10.03 **Sophie Thémont** (PS): Ik ben blij met de

incite à la surconsommation, ne respecte pas les normes européennes, utilise des produits dangereux et trompe le consommateur. La France lui a infligé une amende de 40 millions d'euros pour méthodes fallacieuses autour des réductions de prix et des allégations environnementales.

L'Inspection économique enquête-t-elle sur les marques de la fast fashion? Combien de contrôles y a-t-il eu, combien de PV d'infraction, de poursuites et de sanctions? Notre cadre législatif permettrait-il d'infliger une sanction comme en France?

10.02 **Rob Beenders**, ministre (en néerlandais): Les plateformes de vente en ligne telles que SHEIN et Temu sont tenues de respecter la législation européenne relative à la protection des consommateurs, et ce dans le souci de protéger les consommateurs et de garantir des conditions de concurrence loyale. C'est pourquoi le réseau européen de coopération en matière de protection des consommateurs (*Consumer Protection Cooperation Network - CPC*), composé des autorités nationales de protection des consommateurs et de la Commission européenne, a lancé des actions contre ces plateformes. L'Inspection économique n'agit donc pas isolément. Les amendes françaises sont antérieures à l'enquête du CPC.

L'Inspection économique ne fournit pas d'informations sur des entreprises individuelles. En cas de non-paiement d'une amende administrative, un recouvrement n'est possible que dans la mesure où l'entreprise en question possède des actifs sur le territoire belge. C'est là que le bât blesse avec des entreprises telles que SHEIN et Temu.

Je suis, avec le ministre de l'Économie, en charge de la protection des consommateurs contre les produits non conformes ou dangereux. Il est prévu de créer une cellule e-commerce au sein du SPF Économie afin de contrôler la sécurité des produits vendus en ligne. La coopération entre les différents services concernés doit également être renforcée. Les différents organes de contrôle doivent en outre pouvoir appliquer les dispositions du règlement relatif aux services numériques (*Digital Services Act*).

Enfin, des campagnes d'information doivent mettre en garde les consommateurs contre les risques liés aux produits non conformes et encourager un comportement d'achat responsable.

10.03 **Sophie Thémont** (PS): Je me réjouis de la

oprichting van een cel voor e-commerce en van werkgroepen die door de FOD Economie gecoördineerd zullen worden, alsook met het opzetten van informatiecampaagnes ten behoeve van de consumenten.

mise en place d'une cellule e-commerce, de groupes de travail coordonnés par le SPF Économie et de campagnes d'information des consommateurs.

Het incident is gesloten.

L'incident est clos.

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

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

11.01 Anthony Dufrane (MR): Telenet lanceerde recent een mobiel abonnement voor kinderen, Telenet Mobile Junior genaamd. Die formule doet terecht vragen rijzen over de begrijpelijkheid voor jongeren, de transparantie van de tariefvoorwaarden en de bescherming van minderjarige consumenten en hun ouders.

11.01 Anthony Dufrane (MR): Telenet vient de lancer une offre mobile destinée aux enfants, baptisée "Telenet Mobile Junior", qui soulève des interrogations légitimes quant à sa lisibilité pour des jeunes, la transparence des conditions tarifaires et la protection des consommateurs mineurs et de leurs parents.

Er bestaan vele goedkope mobiele abonnementsformules en voor consumenten kan het moeilijk zijn om de echte kwaliteit van de dienst te beoordelen en de verschillende mogelijkheden onderling te vergelijken.

Les offres mobiles à bas prix sont nombreuses et les consommateurs peuvent avoir des difficultés à évaluer la qualité réelle du service et à comparer les options.

Welke maatregelen nemen de FOD Economie of de bevoegde controlediensten om de transparantie van de commerciële formules voor minderjarigen te garanderen? Worden er specifieke controles overwogen met betrekking tot de pedagogische beloftes of de voorgestelde beschermingsfuncties? Plant de regering een informatiecampaagne of een labelingsysteem om de ouders bij hun keuze te helpen?

Quelles mesures le SPF Économie ou les services de contrôle compétents prévoient-ils pour garantir la transparence des offres commerciales visant les mineurs? Des contrôles spécifiques sont-ils envisagés sur les promesses pédagogiques ou les fonctionnalités de protection mises en avant? Le gouvernement prévoit-il une campagne d'information ou un dispositif de labellisation pour aider les parents à faire un choix?

11.02 Minister Rob Beenders (Frans): De Economische Inspectie ziet toe op de waarheidsgetrouwheid en transparantie van commerciële aanbiedingen. Ze bestraft misleidende en oneerlijke handelspraktijken en voert bewustmakingscampagnes. Tot nu heeft de FOD Economie geen informatiecampaagne of labelingsysteem opgezet over dat thema.

11.02 Rob Beenders, minister (en français): L'Inspection économique veille à la véracité et à la transparence des offres commerciales. Elle sanctionne les pratiques commerciales trompeuses et déloyales et mène des actions de sensibilisation. À ce jour, aucune campagne d'information sur ce sujet ni de dispositifs de labellisation ne sont menées par le SPF Économie.

11.03 Anthony Dufrane (MR): We moeten waakzaam blijven. Het verheugt me dat u zich aan de zijde schaaft van de consumenten en kinderen, die de doelgroep vormen van die promoties.

11.03 Anthony Dufrane (MR): Il convient de rester vigilant. Merci de vous positionner du côté des consommateurs et des enfants, public cible de ces promotions.

Het incident is gesloten.

L'incident est clos.

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

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

(56006645C)

12.01 Reccino Van Lommel (VB): In sommige auto's van de groep Stellantis werden dieselmotoren gemonteerd die lijden aan een abnormale slijtage. Eerder waren er ook al softwareproblemen. Blijkbaar zijn er structurele problemen bij Stellantis.

Welke veiligheidsrisico's lopen de inzittenden van die wagens? Worden de problemen adequaat aangepakt? Moeten er bepaalde maatregelen worden genomen? Kunnen consumenten rekenen op compensaties? Is hierover overleg gepleegd?

12.02 Minister Rob Beenders (Nederlands): Minister Crucke is bevoegd voor de veiligheidsaspecten.

De tweede terugroepactie heeft niet de antwoorden gebracht die de bestuurders hadden verwacht. Er werd ook laattijdig over gecommuniceerd, wat onduidelijkheid heeft gecreëerd bij de consumenten. Ik zal snel met Stellantis aan tafel gaan zitten, want het bedrijf heeft ons niet proactief geïnformeerd. Er moet snel meer duidelijkheid komen voor de consument, die vandaag niet weet of hij nog met zijn wagen kan rijden. Ook een gebruiksverbod heeft heel wat gevolgen.

Ondertussen kan Stellantis al met de opmerkingen aan de slag gaan.

12.03 Reccino Van Lommel (VB): Stellantis moet zijn verantwoordelijkheid nemen. Het bedrijf heeft best wel een groot marktaandeel in ons land.

Het incident is gesloten.

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

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

13.01 Patrick Prévot (PS): *De media berichtten recent over een risico op gegevensdiefstal op de Franse autosnelwegen, shimming genaamd. Dat is zorgwekkend voor de Belgen die deze zomer op reis vertrekken. Bij shimming wordt er een vrijwel onzichtbaar toestel in de kaartlezers aangebracht om bankgegevens te kunnen ontfutselen.*

(56006645C)

12.01 Reccino Van Lommel (VB): Certains véhicules du groupe Stellantis ont été équipés de moteurs diesel qui présentent une usure anormale. Des problèmes de logiciels s'étaient déjà posés auparavant. Il semble donc qu'il y ait des problèmes structurels chez Stellantis.

Quels risques pour la sécurité les occupants de ces véhicules courent-ils? Les problèmes sont-ils traités de manière adéquate? Certaines mesures spécifiques doivent-elles être prises? Les consommateurs peuvent-ils espérer une compensation? Y a-t-il eu une concertation à ce sujet?

12.02 Rob Beenders, ministre (en néerlandais): Le ministre Crucke est compétent pour les aspects liés à la sécurité.

La deuxième campagne de rappel n'a pas apporté les réponses attendues par les conducteurs. En outre, la communication a été tardive, ce qui a créé de la confusion chez les consommateurs. Je vais rapidement me réunir avec Stellantis, car l'entreprise ne nous a pas informés de manière proactive. Il faut rapidement plus de clarté pour les consommateurs, qui ne savent pas aujourd'hui s'ils peuvent encore utiliser leur véhicule. Une interdiction d'utilisation aurait également de nombreuses conséquences.

Stellantis peut dès à présent réagir sur la base des remarques formulées.

12.03 Reccino Van Lommel (VB): Stellantis doit assumer ses responsabilités. L'entreprise détient une part de marché considérable dans notre pays.

L'incident est clos.

Le **président**: La question n° 56006778C de Mme Thémont est transformée en question écrite.

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

13.01 Patrick Prévot (PS): *Les médias ont récemment signalé un risque d'escroquerie appelé shimming sur les autoroutes françaises, inquiétant pour les Belges voyageant cet été. Le shimming utilise un dispositif presque indétectable inséré dans les lecteurs de cartes pour voler les données bancaires.*

In België zouden de tankstations een doelwit kunnen zijn. Langs de grote snelwegen zouden er al bepaalde gevallen gemeld zijn.

En Belgique, les stations-service pourraient être ciblées, et certains cas seraient déjà signalés près des grands axes.

Kunt u ons melden of deze dreiging in Frankrijk en België bestaat? Beschikt u over elementen die bevestigen dat deze praktijken op ons grondgebied toegepast worden? In welke mate werken België en Frankrijk samen om dit soort fraude tegen te gaan? Welke maatregelen worden er tot slot genomen om de Belgische consumenten te beschermen?

Pourriez-vous nous informer sur la présence de cette menace en France et en Belgique? Disposez-vous d'éléments confirmant sa présence sur notre territoire? Quelle est l'ampleur de la coopération entre la Belgique et la France face à ce type de fraude? Et enfin, quelles mesures sont-elles prévues pour protéger les consommateurs belges?

13.02 Minister **Rob Beenders** (Frans): *Shimming* is een fraudetechniek waarbij banktransacties worden onderschept via verouderde betaalterminals. Daarvan zijn er niet veel in België en er is ook geen geval van *shimming* bekend in ons land.

13.02 **Rob Beenders**, ministre (en français): Le *shimming* est une technique de fraude consistant à intercepter une transaction bancaire via des terminaux obsolètes. Ceux-ci sont en nombre limité en Belgique et aucun cas de *shimming* n'est connu en Belgique.

De banken volgen de situatie op de voet. Er zijn talrijke partners betrokken bij de betaalketen en de kopers zelf, evenals de kaartsystemen kunnen helpen om het risico te beperken.

Les banques suivent de près la situation. De nombreux partenaires sont impliqués dans la chaîne de paiement et les acquéreurs eux-mêmes et les systèmes de cartes peuvent contribuer à diminuer le risque.

De FOD Economie zal communiceren over het thema. De FOD streeft naar bewustmaking voor verschillende vormen van fraude, ook de vormen die niet onder zijn bevoegdheid vallen, zoals *shimming*. Op de Facebookpagina "Pasoplichting" wordt uitgelegd hoe men diverse vormen van fraude kan herkennen en wat men kan doen als men opgelicht is. Er wordt aanbevolen om de rekening goed te beschermen en contactloos te betalen, zodat men zijn bankkaart niet hoeft te gebruiken.

Le SPF Économie a prévu de communiquer à ce sujet. Il mise sur la sensibilisation aux différentes formes de fraude, y compris celles qui ne relèvent pas de sa compétence, comme le *shimming*. Sa page Facebook "Marnaque" explique comment reconnaître les formes de fraude et que faire si on en est victime. Elle conseille de bien protéger son compte et de payer sans contact pour éviter de devoir utiliser sa carte.

De FOD zet ook in op campagnes zoals Stop Bedrog en raadt aan om altijd aangifte te doen bij de politie als men geconfronteerd wordt met een poging tot *shimming*.

Le SPF mise aussi sur des campagnes comme Stop Arnaques et recommande de toujours déposer plainte à la police si on est confronté à une tentative de *shimming*.

13.03 **Patrick Prévot** (PS): De komende dagen zullen vele Belgen gebruikmaken van de Franse snelwegen; waakzaamheid is dus geboden, in ons land en elders.

13.03 **Patrick Prévot** (PS): Ces prochains jours de nombreux Belges se trouveront en France; la vigilance est de mise chez nous comme ailleurs.

Het incident is gesloten.

L'incident est clos.

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

Le **président**: La question n° 56006789C de Mme Tryuman est transformée en question écrite.

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

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

14.01 Dieter Keuten (VB): De Bijzondere raadgevende commissie Verbruik publiceerde gisteren haar aanbevelingen over ConsumerConnect. Zult u de ontbrekende gegevens voor een kosten-batenanalyse ter beschikking stellen? Kunnen consumenten die minder vertrouwd zijn met de digitale wereld, worden beschouwd als specifieke doelgroep van ConsumerConnect? Steunt u het pleidooi van de commissie voor een ruimere draagwijdte van het platform en voor meer aandacht voor preventie en sensibilisering? Waren er al communicatiecampagnes? Wat waren de resultaten? Klopt het dat een grote communicatiecampagne on hold staat omdat er kinderziektes zijn? Welke problemen werden vastgesteld bij de lancering van het platform en hoe snel zullen die worden opgelost? Welke aanbevelingen acht u realiseerbaar binnen een redelijke termijn?

ConsumerConnect geeft niet aan wat de consument moet doen als die het niet eens is met de beslissing van een bank om de schade ten gevolge van phishing niet te vergoeden bij grove nalatigheid. Zult u dat snel bijsturen?

14.02 Minister Rob Beenders (Nederlands): We hebben het document met het advies pas gisteren na de middag ontvangen. Ik stel voor dat ik de antwoorden later bezorg, want we hebben letterlijk de tijd niet gehad om het volledige dossier door te nemen.

14.03 Dieter Keuten (VB): Ik ben blij dat u de kwestie ter harte neemt en kijk uit naar de antwoorden, in het bijzonder wat phishing betreft. Dat is dringend.

Het incident is gesloten.

De openbare commissievergadering wordt gesloten om 14.49 uur.

14.01 Dieter Keuten (VB): Hier, la Commission consultative Spéciale Consommation a publié ses recommandations concernant ConsumerConnect. Allez-vous mettre à disposition les données manquantes pour une analyse coûts-bénéfices? Les consommateurs moins familiarisés avec le numérique peuvent-ils être considérés comme un groupe cible spécifique de ConsumerConnect? Adhérez-vous au plaidoyer de ce comité en faveur d'un élargissement du rayon d'action de la plateforme et d'une attention accrue pour la prévention et la sensibilisation? Des campagnes de communication ont-elles déjà été organisées? Quels en sont les résultats? Est-il exact qu'une grande campagne de communication est actuellement en suspens parce qu'il est question de maladies de jeunesse? Quels problèmes ont été constatés lors du lancement de la plateforme et dans quel délai pourront-ils être résolus? Quelles recommandations estimez-vous réalisables dans un délai raisonnable?

ConsumerConnect n'indique pas ce que le consommateur doit faire s'il n'est pas d'accord avec la décision d'une banque de ne pas indemniser le préjudice consécutif à un hameçonnage en cas de négligence manifeste. Comptez-vous agir rapidement pour qu'une solution à ce problème soit trouvée?

14.02 Rob Beenders, ministre (en néerlandais): Nous n'avons reçu le document contenant l'avis qu'hier après-midi. Je propose donc de fournir les réponses ultérieurement, car nous n'avons littéralement pas eu le temps d'examiner l'ensemble du dossier.

14.03 Dieter Keuten (VB): Je suis heureux que vous preniez cette question à cœur et j'attends vos réponses avec impatience, en particulier concernant le hameçonnage. C'est urgent.

L'incident est clos.

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