

Commissie voor Economie,  
Consumentenbescherming en  
Digitalisering

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

van

du

DINSDAG 23 SEPTEMBER 2025

MARDI 23 SEPTEMBRE 2025

Namiddag

Après-midi

De openbare commissievergadering wordt geopend om 14.03 uur en voorgezeten door de heer Reccino Van Lommel.

La réunion publique de commission est ouverte à 14 h 03 et présidée par M. Reccino Van Lommel.

**01** Questions jointes de

- Anthony Dufrane à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "L'efficacité des listes "Ne m'appellez plus!" et Robinson contre le démarchage téléphonique" (56006953C)

- François De Smet à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "L'interdiction du marketing téléphonique indésirable" (56007738C)

**01** Samengevoegde vragen van

- Anthony Dufrane aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "De efficiëntie van de Bel-me-niet-meer-lijst en de Robinsonlijst tegen ongewenste telemarketing" (56006953C)

- François De Smet aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "Het verbod op ongewenste telemarketing" (56007738C)

**01.01** **Anthony Dufrane** (MR): Monsieur le ministre, le démarchage téléphonique est une pratique commerciale qui, lorsqu'elle est encadrée, peut être bénéfique à l'activité économique. Néanmoins, elle devient rapidement problématique lorsqu'elle est pratiquée de manière abusive ou répétée. De nombreux citoyens se plaignent de recevoir des appels non sollicités, y compris lorsqu'ils sont pourtant inscrits à des dispositifs censés les en protéger.

La Belgique dispose aujourd'hui de deux mécanismes principaux, les listes "Ne m'appellez plus!" et Robinson, cette dernière étant gérée par la Belgium Direct Marketing Association. Ces outils permettent aux consommateurs de signifier le refus de recevoir de la publicité téléphonique. Toutefois, l'efficacité réelle de ces listes semble mise en cause par les citoyens qui continuent de rapporter des appels non désirés, y compris de l'étranger ou de numéros masqués. Dans ce contexte, il est important de faire le point sur leur efficacité, leur taux d'utilisation et les mécanismes de contrôle en place pour sanctionner les entreprises qui ne respectent pas ces listes.

Monsieur le ministre, pourriez-vous m'indiquer le nombre actuel d'inscrits sur les listes "Ne m'appellez plus!" et Robinson? Disposez-vous d'un bilan quantitatif sur l'efficacité de ces dispositifs, que ce soit la réduction des appels ou le type d'infractions constatées? Combien de plaintes ont-elles été déposées au SPF Économie ces deux dernières années pour non-respect de ces listes et quelles suites y ont-elles été données? Des amendes ont-elles été infligées aux entreprises fautives? Si oui, quel en est le montant total? Enfin, comptez-vous renforcer les contrôles, voire moderniser ces dispositifs à l'ère de la multiplication des appels automatisés ou étrangers?

**01.02** **François De Smet** (DéFI): Monsieur le ministre, la France, par l'adoption de la loi du 30 juin 2025, prévoit désormais une interdiction de principe du démarchage téléphonique dans tous les secteurs d'ici août 2026. Cette période de transition devra permettre aux professionnels de revoir leurs méthodes de prospection téléphonique. Le démarchage par téléphone auprès d'un particulier, directement ou par l'intermédiaire d'un tiers, sera interdit si l'entreprise n'a pas obtenu au préalable son

consentement, c'est-à-dire sa volonté libre, spécifique, éclairée. Il faudra avoir donné son accord explicite, que ce soit lors d'un achat, d'une visite en magasin ou via un formulaire.

Si notre Code de droit économique a mis en place la liste "Ne m'appellez plus!" où pas moins de 1,5 million de consommateurs figurent, on relève encore 10 000 signalements déposés chaque année pour dénoncer les pratiques intempestives de démarchage téléphonique. Il faut assurément aller plus loin, à la fois sur le plan des interdictions de principe et des sanctions, ce qui serait un pas significatif de franchi en termes de protection des consommateurs.

Dans l'accord de coalition, il est indiqué que "le gouvernement se penche sur le problème du marketing téléphonique indésirable, en particulier celui réalisé par des opérateurs étrangers".

Monsieur le ministre, avez-vous avancé en la matière? Dans l'affirmative, cela se traduira-t-il par une éventuelle interdiction, des sanctions ou des limitations de ce type de démarchage?

**01.03 Rob Beenders**, ministre: Messieurs, au 14 juillet 2025, 1 527 994 numéros étaient inscrits sur la liste "Ne m'appellez plus!". Cette liste remplace la liste Robinson, qui relevait d'une initiative sectorielle volontaire contre les démarchages téléphoniques et qui n'existe plus dans ce cadre. La consultation de la liste "Ne m'appellez plus!" est obligatoire pour les entreprises établies en Belgique qui souhaitent effectuer du marketing téléphonique. La liste Robinson subsiste uniquement pour les personnes qui ne souhaitent plus recevoir de publicités adressées par voie postale.

S'agissant de l'efficacité de ces dispositifs, il convient de rappeler que leur portée est territorialement limitée. L'obligation de respecter la liste "Ne m'appellez plus!" ne s'impose qu'aux entreprises établies en Belgique. Or, une partie significative des appels intempestifs provient de l'étranger ou de numéros masqués, échappant ainsi au champ d'application direct de la législation belge.

Sur le plan quantitatif, l'Inspection économique a réceptionné, en 2023, 9 816 signalements relatifs à des appels non sollicités via le point de contact, et 3 998 signalements en 2024, via ConsumerConnect. En parallèle, un contrôle de plus de 2,4 millions d'appels commerciaux en 2024 a relevé seulement 4 600 cas de non-conformité, et dans ces dossiers, les opérateurs économiques concernés se sont vu proposer des transactions pour un montant total de 9 800 euros.

Le système belge repose actuellement sur un modèle "opt-out": les communications commerciales sont autorisées, sauf opposition expresse de l'abonné via son inscription sur la liste "Ne m'appellez plus!". La gestion de ce dispositif est assurée conjointement par la Central number database, qui centralise les données, et par l'ASBL "Do not call me", qui diffuse la liste aux entreprises concernées.

Toutefois, conformément à l'accord de coalition fédérale, le gouvernement s'est engagé à examiner la mise en place d'un système "opt-in", similaire à celui introduit aux Pays-Bas en 2021 et qui correspond également à l'évolution adoptée récemment en France. Dans ce modèle, toute démarche sera interdite, sauf consentement explicite, libre et éclairé du consommateur. À cet effet, j'ai demandé la réalisation d'une analyse juridique approfondie qui devra évaluer l'impact concret d'un tel basculement sur l'efficacité du dispositif actuel ainsi que les modalités pratiques de mise en oeuvre tant pour les entreprises que pour les autorités de contrôle. Cette étude sera menée au cours du premier trimestre 2026 et servira de base à la formulation de propositions concrètes incluant le futur régime des sanctions.

**01.04 Anthony Dufrane (MR):** Merci beaucoup, monsieur le ministre, pour vos réponses, et pour tous ces chiffres.

Je note que votre projet d'accord de gouvernement fédéral sera plutôt lié à une liste positive mais je vous demande d'être particulièrement attentif aux appels provenant de l'étranger et de trouver une solution à cet égard. Que l'on ait une liste positive ou négative, si les appels de l'étranger continuent à percer, le consommateur ne sera pas spécialement plus tranquille demain.

**01.05 François De Smet (DéFI):** Monsieur le ministre, je vous remercie pour la mise en oeuvre de cette partie de l'accord. Nous suivrons ce qu'il en adviendra.

*Het incident is gesloten.*

*L'incident est clos.*

**02 Vraag van Reccino Van Lommel aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "De uitspraken van de minister over e-steps" (56007558C)**

**02 Question de Reccino Van Lommel à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "Les propos du ministre concernant les trottinettes électriques" (56007558C)**

**02.01 Reccino Van Lommel (VB):** Mijnheer de minister, de cijfers over e-steps zijn heel zorgwekkend. In het eerste trimester van dit jaar waren er 61 % meer verkeersongevallen met elektrische steps dan in dezelfde periode vorig jaar. Naar aanleiding daarvan hebben sommige collega's gezegd dat de helmdracht in de toekomst verplicht zou moeten worden. We stellen ook vast dat heel wat van de verkochte e-steps niet voldoen aan bepaalde belangrijke voorschriften.

U hebt nog niet zo lang geleden aangekondigd dat er controles zullen worden ingevoerd, zowel in fysieke winkels als online, om te voorkomen dat er nog e-steps worden verkocht die niet conform de regels zijn. Bij een test in Brussel werden er zes types e-steps uit de handel gehaald.

Kunt u toelichten hoe die aangekondigde maatregel verder uitgerold zal worden? Er zijn al controles geweest in Brussel, maar in welke regio's werden er nog controles uitgevoerd?

Hoeveel types e-steps werden er bijkomend uit de handel gehaald?

Bent u van oordeel dat één jaarlijkse controle zal volstaan om het probleem aan te pakken of is het vooral een personeelstekort dat u daartoe beperkt? Kan dat breder worden bekeken?

Acht u het wenselijk om de maximaal toegestane snelheid van e-steps te verlagen en welk overleg hebt u hierover al gehad? Er zijn immers ook andere ministers bezig met deze problematiek. U zult daar dus wellicht al over hebben gesproken in de schoot van de regering.

Welke sancties kunt u treffen ten aanzien van niet-Europese verkopers?

Ik kijk uit naar uw antwoord.

**02.02 Minister Rob Beenders:** Ik dank u voor uw terechte vraag, waarop ik graag in volgorde antwoord, dus eerst op uw eerste en tweede vraag.

Er is inderdaad aan de administratie, met name aan de FOD Economie, gevraagd om in september 2025 te starten met controles op e-steps, zowel in fysieke winkels over het hele land als in de onlineverkoop. Die controles zullen lopen tot december 2025. De campagne wordt herhaald in 2026. Het gaat dus niet om een eenmalige actie, ze is sowieso ook al gepland voor 2026. De resultaten daarvan heb ik nog niet, maar we zullen die uiteraard mededelen zodra de controlecampagne van 2025 afgerond is.

In antwoord op uw derde vraag geef ik mee dat de controlecampagnes het mogelijk maken niet-conforme elektrische steps van de markt te halen. Wanneer een step echter verkeerd wordt gebruikt op straat, lossen we dat probleem met die controles natuurlijk niet op. We kunnen wel optreden op het vlak van de productnormering.

Hoe de step op de openbare weg wordt gebruikt, behoort evenwel tot de taak van de handhaving. Daarvoor moeten andere wetten worden gevolgd, die vandaag ook al bestaan. Bijvoorbeeld, bepalen dat enkel nog steps mogen worden verkocht die niet sneller gaan dan 25 km/u, is een wettelijke regeling voor de openbare weg. Er bestaan ook sport-e-steps, die sneller rijden. Die mogen uiteraard, in een andere context, worden gebruikt. De handhaving van de limiet van 25 km/u is echter al wettelijk verankerd.

We zien gelukkig ook, nu we met de actie bezig zijn, dat steeds meer politiezones actief controles uitvoeren op de snelheid. Dat is alleen maar toe te juichen. Steps zijn dus duidelijk een hot topic. Laat ons dus vooral proberen om maximaal samen te werken om de misbruiken eruit te halen.

Ik denk dat we zeker ook op het vlak van snelheid moeten optreden, waar dat kan. Het verlagen van de toegelaten maximumsnelheid van elektrische steps op de openbare weg is een politieke keuze. Als wij van oordeel zijn dat 25 km/u te snel is, dan moeten we de discussie over een snelheidsbeperking voeren.

Op dit moment worden die debatten aangezwengeld door mijn collega bevoegd voor Mobiliteit. We hebben daarover in september 2025 ook al een eerste gesprek met hem gehad om onze bevindingen te bespreken. We zijn dus op dat vlak in overleg om te zoeken naar het best mogelijke antwoord, zowel om de irritatie door steps in het straatbeeld weg te werken als om de verkeersveiligheid van de gebruiker te verbeteren. We zullen daarbij ook moeten kijken naar een benchmark in andere Europese landen.

In antwoord op uw laatste vraag merk ik op dat we niet bevoegd zijn om sancties op te leggen aan economische operatoren die niet binnen de Europese Unie zijn gevestigd. We kunnen dus alleen sancties opleggen aan hun vertegenwoordigers die binnen de Europese Unie gevestigd zijn. Dat was bijvoorbeeld het geval in Brussel, waar we met de distributeurs afspraken hebben gemaakt over de steps die uit de handel moesten worden genomen.

**02.03 Reccino Van Lommel (VB):** Dank u wel, mijnheer de minister, voor uw antwoord.

Ik begrijp natuurlijk dat het verkeerde gebruik enerzijds en de productnormering anderzijds twee totaal verschillende zaken zijn. Veiligheid gaat echter niet alleen om de gebruiker zelf. Het gebeurt helaas ook dat e-steps worden gebruikt in zones waar veel voetgangers zijn. Dan gaat over de handhaving. Die e-steps veroorzaken onveilige situaties en beginnen vaak een echte plaag te worden. De fatbikes zijn het volgende probleem dat op ons afkomt. Daarbij moeten de productnormering en dergelijke eveneens goed in de gaten worden gehouden. Ik zie daar een aantal parallellen.

U pakt dit dossier uiteraard samen met uw collega-ministers aan. U kunt zich daarbij alleen uitspreken over de productnormering. Politie en handhaving zijn namelijk een ander verhaal. Het blijft heel belangrijk om de productnormering op te volgen, maar daarnaast moeten er stelselmatige controles zijn. Die controles moeten ervoor zorgen dat we zeker zijn dat de e-steps die verkocht worden voldoen aan de regels alvorens ze op straat kunnen worden gebruikt en mogelijk ongevallen veroorzaken, waarbij zowel de gebruiker als de omstaanders evenveel risico lopen.

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

**03 Vraag van Reccino Van Lommel aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "De strijd tegen malafide ondernemingen" (56007647C)**

**03 Question de Reccino Van Lommel à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "La lutte contre les entreprises malhonnêtes" (56007647C)**

**03.01 Reccino Van Lommel (VB):** Mijnheer de minister, dit is een kwestie waarop ik in het verleden al vaker ben teruggekomen, ook bij uw voorgangers. Malafide ondernemingen manifesteren zich op steeds meer verschillende manieren. Er zijn ondertussen malafide verhuysfirma's, insectenverdelgers, installateurs van zonnepanelen en garagisten. De lijst is niet limitatief en gaat heel ver. Die malafide ondernemingen krijgen dus hoe langer hoe meer de kans om hun ding te doen.

Dat komt doordat de toegang tot advertenties, die vaak online verschijnen, zeer groot is, waardoor consumenten er veel sneller aan worden blootgesteld. Ze maken het bovendien aantrekkelijk door spotgoedkope prijzen aan te bieden, die erkende firma's eenvoudigweg niet kunnen hanteren. Als ik dergelijke aanbiedingen zie, denk ik vaak dat het te mooi is om waar te zijn. Meestal is dat dan ook zo. Desalniettemin trappen helaas nog heel wat consumenten in die praktijken.

Met de oprichting van de website erkendeverhuizers.be wil de betrokken federatie de strijd aangaan met de oneerlijke concurrentie van verhuiscowboys die de sector verzieken, zoals ze het zelf noemen. Heel wat andere sectoren trekken echter ook al lang aan de alarmbel over malafide ondernemingen en kijken in de richting van de politiek om de noodzakelijke oplossingen te vinden. De

informatiecampagnes van de overheid leggen de verantwoordelijkheid namelijk vooral bij de consument zelf, die maar het nodige onderzoek moet doen naar de onderneming in kwestie. Daar knelt volgens mij echter vaak het schoentje. Daarom heb ik een aantal belangrijke vragen, mijnheer de minister.

Wat zult u doen om de Belgische consumenten te beschermen tegen malafide dienstverleners? Bent u van oordeel dat informatiecampagnes, zoals die vandaag vaak plaatsvinden, volstaan?

Welke maatregelen kunt u treffen om de activiteiten van malafide ondernemingen stop te zetten?

Tot slot, heel vaak botsen we ook op de vestigingwet, waardoor ondernemingen heel snel kunnen worden opgericht zonder dat daarvoor een bepaalde beroepsbekwaamheid vereist is. Hebt u hierover overleg gehad met uw Vlaamse collega's, zodat ondernemingen aan bepaalde voorwaarden kunnen worden onderworpen? Dit is namelijk ook een Vlaamse bevoegdheid.

**03.02** Minister **Rob Beenders**: Dank u wel voor deze terechte vraag, mijnheer Van Lommel.

Het is een strijd die binnen het beleid dat ik voer echt een prioriteit is. We hebben al een aantal stappen gezet, maar het is een verhaal dat nooit stopt. Het is een problematiek waar men permanent tegen moet strijden en waarin men heel flexibel moet zijn, omdat ook malafide ondernemers niet stilzitten.

Ik denk dat een aantal concrete stappen van de afgelopen maanden wel al stapjes in de juiste richting hebben betekend. Zo hebben de voorbije maanden bijvoorbeeld al 25.000 Belgen een waarschuwing gekregen toen ze een website van een malafide ondernemer bezochten. Wanneer men naar zo'n website gaat, ziet men er een embleem dat aangeeft dat er een probleem is met die ondernemer. Dat wordt door de FOD Economie geplaatst om mensen te informeren dat een website die ze willen bezoeken via Google en die misschien te mooi lijkt om waar te zijn, onderzocht werd door de FOD Economie en niet oké is. Zo wordt duidelijk gemaakt dat men er niet mee verder moet gaan. Op die manier hebben we al 25.000 Belgen bereikt. Dat is misschien niet veel, maar het zijn er toch weer 25.000 extra die passen in de ambitie om de strijd tegen malafide ondernemers aan te gaan.

Ook de bekendmaking van ondernemingen die op basis van malafide praktijken klanten proberen te ronselen, wordt alsmaar uitgebreid. Er staan intussen ongeveer 130 bedrijven met naam en toenaam op die lijst. Wanneer er toch opnieuw problemen opduiken, kunnen we zelfs websites blokkeren en ook ingrijpen in de zoekmachines. Daardoor komen malafide ondernemingen, die meestal in de top drie staan, niet meer bovenaan terecht wanneer men bijvoorbeeld op zoek is naar een oplossing voor een probleem zoals een verstopte wc. Op dat vlak proberen we op heel wat fronten te werken. We werken nu al op het terrein met nieuwe wetgeving en blijven ook heel hard inzetten op preventie en sensibilisering. In combinatie met repressieve maatregelen moet dat echt aangeven dat we dit niet tolereren.

De FOD Economie voert jaarlijks campagnes waarvan het bereik steeds groeit. Hoe meer concrete tips we kunnen geven, hoe interessanter de consumenten het vinden. We gaan er vaak van uit dat dat evident is, maar in bepaalde omstandigheden, bijvoorbeeld wanneer men dringend een probleem wil oplossen, denkt men niet altijd meer rationeel na. Dat blijkt ook uit de reacties op de campagnes die we voeren. Die campagnes moeten we dus blijven voeren, omdat de feedback erop aantoon dat niet alles zo vanzelfsprekend is als het lijkt.

Wij zetten tal van instrumenten in om consumenten te beschermen. We doen proactieve screenings, sweeps en onderzoeken naar meldingen die binnenkomen via ConsumerConnect of via het Meldpunt voor een Eerlijke Concurrentie. Op die manier proberen we proactief bepaalde activiteiten te stoppen.

Vooraf de Economische Inspectie, die nu ook de bevoegdheid heeft om de toegang tot websites te blokkeren wanneer er geen andere doeltreffende middelen zijn, kan daarbij helpen.

Ook het treffen van publicatiemaatregelen via onze naming-and-shamingwet, waarbij wij overgaan tot het doorverwijzen van een domeinnaam naar een waarschuwingspagina van de FOD Economie en Safeonweb, zoals ik bij het begin van mijn antwoord heb aangegeven, draagt daartoe bij. We hebben intussen 30 websites kunnen detecteren. Er hebben 25.000 consumenten die websites bezocht. Dat toont aan dat die maatregelen nodig zijn en dat wij daarop moeten blijven inzetten.

Ook de samenwerking met het FAGG, het CCB en de FSMA is gewoon cruciaal om de malafide ondernemers aan te pakken.

Wat uw vraag over de vestigingswet betreft, kan ik u mededelen dat die wet sinds de zesde staatshervorming tot de exclusieve bevoegdheid van de gewesten behoort. Ik kan u daarom enkel aanraden die vraag te stellen aan de drie gewestelijke overheden.

**03.03 Reccino Van Lommel (VB):** Mijnheer de minister, ik dank u voor uw antwoord.

U hebt vooral gesproken over het bezoeken van websites en de doorverwijzing naar de website van de FOD Economie. Uit de noodkreet van de verschillende beroepsfederaties blijkt echter dat het voor hen heel belangrijk is om malafide ondernemers daadwerkelijk uit het milieu te halen. Het gaat dus veel verder dan enkel en alleen mensen verwittigen.

Daar komt uiteraard ook de vestigingswet bij, die inderdaad een probleem vormt. U stelt dat die wet een gewestelijke bevoegdheid is sinds de zesde staatshervorming, wat klopt. Niettemin ben ik van mening dat ter zake de strijd gemeenschappelijk zal moeten worden gevoerd. Daarom vroeg ik of u daarover al overleg hebt gehad met de Vlaamse collega's. We hebben het vandaag immers nog niet gehad over malafide bouwbedrijven en dergelijke.

Het gaat hier dus niet alleen om consumenten die op een website terechtkomen en worden doorverwezen naar een waarschuwingspagina, wij moeten ervoor zorgen dat alle malafide ondernemingen uit onze economie verdwijnen, dat we sanctiemaatregelen hebben en dat we ook daadwerkelijk kunnen optreden. Mijnheer de minister, op dat punt blijf ik toch wat op mijn honger zitten. Uw antwoord omvat dus te weinig. Er kunnen nog veel meer stappen worden gezet. Dat is effectief de vraag van de verschillende beroepsfederaties maar ook van de consumenten.

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

**04 Vraag van Dieter Keuten aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "AI-gecorrigeerde afbeeldingen op e-commerceplatformen" (56007665C)**

**04 Question de Dieter Keuten à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "Les images corrigées avec l'IA sur des plateformes de commerce en ligne" (56007665C)**

**04.01 Dieter Keuten (VB):** Mijnheer de minister, mijn vraag betreft AI-gecorrigeerde afbeeldingen. Die worden tegenwoordig veel gebruikt op e-commerceplatformen. Er worden foto's gebruikt om producten visueel overtuigender te presenteren. Hierdoor lijken artikelen groter, feller en beter dan in werkelijkheid, wat tot verkeerde verwachtingen bij de consument leidt. Klanten ontvangen vervolgens producten die niet overeenkomen met wat zij online zagen, wat de kans op retourzendingen en ontevredenheid vergroot.

De AI Act schrijft voor dat door AI gegenereerde content gemarkeerd en herkenbaar moet zijn. Er bestaat bovendien een techniek waarbij informatie in afbeeldingen wordt ingebed, via een watermerk, om aan te geven dat die door AI gegenereerd zijn. De Europese Commissie werkt nog aan richtlijnen en technische standaarden. Daarom ben ik benieuwd naar de stand van zaken op dat niveau.

Mijnheer de minister, bent u van oordeel dat er bij door AI-gecorrigeerde afbeeldingen sprake is van consumentenmisleiding? Welke controles worden hierop uitgevoerd? Welke maatregelen zult u treffen opdat consumenten correct worden geïnformeerd over het uitzicht van de aangeboden producten? Wanneer zullen volgens u de technische standaarden voor het aangeven van AI-manipulatie beschikbaar zijn? Hebt u daarover al overleg gepleegd met uw collega's?

Ik zie uw antwoorden graag tegemoet.

**04.02 Minister Rob Beenders:** Mijnheer Keuten, ik dank u voor uw vraag.

De mate waarin AI in relatie tot consumenten wordt aangewend, neemt inderdaad sterk toe, zoals u

ook in uw vraag aangeeft. Daarvan is ook de Europese Commissie zich bewust. Momenteel onderzoekt ze of er wijzigingen moeten worden doorgevoerd aan de bestaande Europese regels om een hoger niveau van consumentenbescherming te waarborgen. Vanuit die intentie heeft de Europese Commissie de Digital Fairness Act aangekondigd. Op dit moment loopt, tot 24 oktober 2025, een publieke consultatie. Op basis van de resultaten van die consultatie zal de Europese Commissie een voorstel publiceren, dat we verwachten in 2026.

Een algemeen antwoord op de vraag of bij AI-gecorrigeerde afbeeldingen of video's sprake is van consumentenmisleiding, is niet mogelijk. Die beoordeling vergt immers een analyse van de concrete feiten en verschilt per dossier. Bij die beoordeling dient ook rekening te worden gehouden met de wijze waarop de consument wordt geïnformeerd over het gebruik van AI om de afbeelding of video te manipuleren.

De AI Act voorziet erin dat markttoezichtautoriteiten worden aangewezen om toezicht te houden op AI-systemen met een transparantierisico die op de EU-markt worden aangeboden of gebruikt. Die markttoezichtautoriteiten zullen toezien op de naleving van de verplichting om content te markeren als AI-gegenereerd of gemanipuleerd. De AI Act fungeert daarbij als leidraad voor de maatregelen die we moeten nemen om consumenten te informeren. De AI Act beoogt maximale harmonisatie en legt een transparantieplichting op, waardoor eindgebruikers geïnformeerd moeten worden, door een label toe te voegen aan AI-gegenereerde of gemanipuleerde beelden.

Er is geen intentie om technische standaarden uit te werken voor de operationalisering van de vereisten van artikel 50 van de AI Act, waaronder het aangeven van AI-manipulatie in een foto of video. Dat geldt uitsluitend voor hoogrisico-AI-systemen.

De Europese Commissie werkt wel aan twee andere documenten om de uitvoering van de transparantieplichtingen te vergemakkelijken. Enerzijds zullen er richtlijnen komen om de toepassing van artikel 50 in de lidstaten te faciliteren. Anderzijds wordt een praktijkcode ontwikkeld voor transparante generatieve AI-systemen. Die praktijkcode behandelt slechts bepaalde onderdelen van artikel 50, waaronder door AI-gemanipuleerde beelden. De praktijkcode zal technische implementatiemaatregelen bevatten die aanbieders van AI-systemen vrijwillig kunnen volgen. Voor beide documenten loopt momenteel een publieke raadpleging die tot 2 oktober kan worden ingevuld. Tevens is er een *call for expression of interest* om mee te werken aan de ontwikkeling van de praktijkcode, met dezelfde deadline. Volgens de *call for expression of interest* zal de ontwikkeling van de praktijkcode in september starten en ongeveer tien maanden duren.

**04.03 Dieter Keuten (VB):** Dank u, mijnheer de minister, voor uw uitgebreide en concrete antwoorden.

Als ik het goed heb begrepen, moeten we nog enige tijd wachten op de stappen en procedures die vanuit de Europese Commissie worden ondernomen. Concrete voorstellen kunnen we dus pas in 2026 verwachten. Ik denk dat u intussen een rol kunt spelen in het informeren en sensibiliseren van de consument. De huidige praktijk van misleiding van consumenten is immers al aan de gang en wacht niet op de Europese regelgeving.

Het markttoezicht op de AI Act, waarvan wij veel mogen verwachten, zal door de FOD Economie worden waargenomen, als ik het goed heb begrepen. Wij zullen de komende periode nauwgezet opvolgen hoe de FOD het markttoezicht van die regels zal handhaven.

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

**05 Vraag van Dieter Keuten aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "De illegale producten van Temu" (56007785C)**

**05 Question de Dieter Keuten à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "Les produits illégaux de Temu" (56007785C)**

**05.01 Dieter Keuten (VB):** In dit geval heeft de Europese Commissie zich reeds duidelijk uitgesproken. Voorbij zomer is formeel vastgesteld dat Temu de verplichtingen die voortvloeien uit de

digitaaldienstenverordening niet nakomt, omdat het de risico's van de verspreiding van illegale producten op zijn platform niet naar behoren beoordeelt. Uit de analyse van een mysteryshopper blijkt dat het zeer waarschijnlijk is dat consumenten die op Temu winkelen niet-conforme producten aantreffen in het aanbod. Dat wisten wij natuurlijk allemaal al langer, maar nu is het bewezen door de Europese Commissie.

Mijnheer de minister, mijn vragen hebben betrekking op de gevolgen die u hieraan verbindt. Welke controles vinden er in ons land plaats op producten van Chinese webshops? Met welke frequentie worden die uitgevoerd?

Ik ben ook benieuwd of de data die door het BIPT verzameld worden in een datahub worden verzameld, zodat algoritmes erop losgelaten kunnen worden en systemische schendingen misschien kunnen worden vastgesteld.

Dan heb ik een vraag over *trusted flaggers*. Worden die al ingezet om illegale producten en content te rapporteren?

Bent u van oordeel dat de Belgische consument voldoende beschermd is tegen de gevaren van niet-conforme producten, die onder andere via Temu worden verkocht?

Welke initiatieven lopen er om consumenten gericht te informeren en te sensibiliseren over de gevaren van de aankoop van illegale producten op buitenlandse onlinemarktplaatsen? Hebt u hierover al overleg gehad met uw collega's, bijvoorbeeld met de collega die verantwoordelijk is voor de douane?

**05.02** Minister **Rob Beenders**: In antwoord op uw eerste vraag, controles van onlineplatformen, waaronder Chinese webshops, maken deel uit van de controlecampagnes van de FOD Economie. In het voorjaar van 2025 heeft de FOD Economie deelgenomen aan verschillende Europees gecoördineerde acties in het kader van productveiligheid.

In april werd deelgenomen aan een door de Europese Commissie georganiseerde *sweep*, met als doel te controleren of het aanbod van babyartikelen op onlineverkoopplatforms voldeed aan de Europese verordening betreffende algemene productveiligheid. Temu was een van de platforms waarop de controle betrekking had en het heeft binnen de gestelde termijn de aanbiedingen verwijderd die niet aan de normen voldeden.

Daarnaast neemt de FOD Economie deel aan Europees gecoördineerde controleacties, onder leiding van en in samenwerking met de douane, betreffende de invoer van pakketten die rechtstreeks naar consumenten worden verzonden. Die acties lopen nog steeds.

Binnen het controleprogramma van de markttoezichtautoriteit, verantwoordelijk voor productveiligheid binnen de FOD Economie, krijgen online verkochte producten steeds meer aandacht. Er wordt gewerkt aan een nauwere samenwerking met grote platforms via vaste aanspreekpunten en duidelijke procedures.

Maatregelen om Belgische consumenten beter te beschermen tegen niet-conforme of potentieel gevaarlijke producten op het vlak van veiligheid, worden getroffen door mijn collega bevoegd voor Economie, de heer Clarinval.

Voor de tweede en derde vraag verwijs ik u graag door, aangezien het BIPT volledig onder de bevoegdheid van collega Matz valt.

Uw vierde vraag was of ik van oordeel ben dat de Belgische consument voldoende beschermd is tegen de gevaren van niet-conforme producten die onder andere via Temu worden verkocht. Op die vraag kan ik neen antwoorden. Die bescherming volstaat niet. Op dat vlak zouden wij absoluut nog heel wat mensen bij de douane moeten inzetten. Er komen in Luik ongeveer 1 miljard pakjes aan. De toestroom van pakketten uit derde landen is dus gewoon veel te groot om elk pakket afzonderlijk te controleren.

Dat is ook een debat dat wij op dit moment voeren, onder andere met Europa. Wij zullen meer moeten controleren en de consument nog beter moeten beschermen. Het is positief dat het aantal controles toeneemt, om indien nodig niet-conforme producten uit de markt te halen. Ik ben evenwel vragende

partij om ter zake structurele oplossingen te bieden, want op dit moment komt 25 % van alle pakketten voor Europa in België toe. Verhoudingsgewijs betekent dat een heel zware last voor de controleorganismen in België.

Op uw vijfde vraag kan ik antwoorden dat mijn administratie op dit moment geen specifieke communicatiecampagne heeft gepland. In het verleden werden wel verschillende communicatieacties georganiseerd om burgers te informeren en te sensibiliseren over onlineaankopen. Bovendien geven wij telkens wanneer een verslag wordt gepubliceerd over een controlecampagne ook tips mee waarop kan worden gelet bij de aankoop van die producten.

Voor uw zesde vraag geef ik mee dat de FOD Economie momenteel intensief werkt aan het versterken van de samenwerking tussen de verschillende betrokken overheidsactoren, met als doel een aanzienlijke verhoging van de effectiviteit van de controles.

Naast het verder uitbouwen van die samenwerking met de douane wordt bijzondere aandacht besteed aan het toegankelijk en toepasbaar maken van de bepalingen van de Digital Services Act voor de diverse controle-instanties.

Op aansturen van mijn collega Clarinval zal de FOD Economie de coördinatie op zich nemen van een reeks werkgroepen tussen markttoezichtautoriteiten.

Ik heb zelf ook nog goed overleg gehad met Nederland om ook daar te kijken naar de controle van de pakketten, omdat ook Nederland verhoudingsgewijs heel veel pakketten ontvangt. Wij zouden echt wel de krachten moeten bundelen om ook Europees extra middelen en capaciteit te verkrijgen om nog meer controles te doen.

Het thema staat dus hoog op de agenda, om eraan te blijven werken.

**05.03 Dieter Keuten (VB):** Mijnheer de minister, bedankt voor uw zeer uitgebreide antwoorden.

Ik begin graag met te zeggen dat ik zeer verheugd ben u te horen pleiten voor extra mensen, extra douaniers. We zullen deze vrijdag met de commissie de luchthaven van Luik bezoeken om de situatie daar ter plaatse te bekijken. Dat bezoek vindt op onder andere mijn aandringen plaats.

Het is echter absoluut nodig dat er bijkomende douaniers worden ingezet. De diensten daar worden immers overspoeld, niet met koosjere pakjes maar met Chinese brol. Ik heb deze vraag ook gesteld aan minister Jambon, die verantwoordelijk is voor de douane. Hij vond het echter nog niet nodig dat er extra mensen bij komen. Hij gaf namelijk aan dat er de afgelopen jaren al heel wat mensen bij waren gekomen. Hij hoopt bovendien de douaneprocessen efficiënter te maken, onder andere door de inzet van artificiële intelligentie. Dat zijn allemaal wel goede initiatieven, maar zonder extra personeel zullen we er niet komen. Ik ben dus heel blij dat u mee aan die kar wilt trekken. Ik besef wel dat het niet gemakkelijk zal zijn om uw collega's uit Luik daarvan te overtuigen, maar ik reken alvast op uw inzet.

Ten slotte lopen er dus nog heel wat zaken. De vraag over de *trusted flaggers* zal ik bijvoorbeeld stellen aan uw collega, minister Matz. Er worden ook heel wat initiatieven genomen om de controles op te schroeven. Ik merk echter in het veld, bij de middenveldorganisaties zoals Voka en Comeos, bij de kleinhandel en sinds kort ook bij de afvalverwerkingsbedrijven, dat zij het effect van al die maatregelen nog niet voelen. We worden nog steeds overspoeld door Chinese brol. Er wordt nog niet hard genoeg tegen opgetreden en onze kleinhandel wordt nog steeds geconfronteerd met oneerlijke concurrentie. Ik hoop dus dat u, in samenwerking met de genoemde collega's, uw acties verder zult kunnen versterken. Ik dank u.

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

**06** Vraag van Reccino Van Lommel aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "De commerciële labels van Testaankoop" (56007927C)

**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 labels commerciaux de Testachats" (56007927C)

**06.01** **Reccino Van Lommel** (VB): Testaankoop heeft aangegeven dat het een commerciële koers wil varen. Dat is op zich niet verwonderlijk, want in de afgelopen twee jaar boekte Testaankoop een nettoverlies van 4,3 miljoen euro, dat het dus nu op een of andere manier probeert te compenseren.

Desalniettemin werd Testaankoop tot op vandaag beschouwd als een neutrale, onafhankelijke organisatie, die op basis van onafhankelijk onderzoek labels toekende om bepaalde productcategorieën te beoordelen. Denk bijvoorbeeld aan 'beste koop' of 'beste van de test'. Die onderzoeken werden dan later gepubliceerd.

Die labels, die vroeger als onafhankelijk en neutraal werden beschouwd, wil Testaankoop nu vermarkten. Bekende merken zullen de kans krijgen die labels aan te kopen en te gebruiken in reclamecampagnes, op websites of op verpakkingen. Dat roept vragen op over de neutraliteit van de organisatie.

Op welke manier zult u garanderen dat consumenten niet zullen worden misleid door de commerciële verkoop van dergelijke labels door Testaankoop? Hebt u hierover overleg gehad met Testaankoop of met de overkoepelende organisatie Euroconsumers? Werden daarbij afspraken gemaakt? Is de informatie die consumenten van Testaankoop krijgen nog onafhankelijk genoeg? Welke andere informatiebron kunt u consumenten aanraden wanneer zij op zoek zijn naar onafhankelijke productinformatie?

**06.02** Minister **Rob Beenders**: Wat uw eerste vraag betreft, ik heb geen overleg gehad met Testaankoop over dit specifieke onderwerp.

Ten tweede, er is momenteel geen specifieke wetgeving die het gebruik van labels reglementeert. Een onderneming die dergelijke labels wil toekennen, moet wel het verbod op oneerlijke handelspraktijken respecteren. Testaankoop hanteert verschillende labels en informeert op de eigen website in detail over de wijze van toekenning. Voor zover Testaankoop het verbod op oneerlijke handelspraktijken respecteert, is er op basis van de wetgeving binnen mijn bevoegdheid geen grond om Testaankoop te beletten een commercieel labelingsysteem op te zetten.

Ik wil er wel op wijzen dat we momenteel bezig zijn met de omzetting van de richtlijn betreffende het versterken van de positie van de consument in de groene transitie door middel van betere informatie en bescherming tegen oneerlijke handelspraktijken. In het kader van die omzetting zullen de bepalingen inzake oneerlijke handelspraktijken worden gewijzigd. Indien Testaankoop producten met elkaar vergelijkt, zal de organisatie desgevallend haar processen of de informatieverstrekking daaromtrent moeten aanpassen om de aankomende wetgeving te respecteren. De richtlijn bepaalt immers dat vergelijkende diensten die informatie geven over kenmerken zoals duurzaamheid, repareerbaarheid of recycleerbaarheid, verplicht essentiële informatie moeten meedelen. Daarbij gaat het onder meer over de gebruikte methode, de vergeleken producten en leveranciers en de manier waarop de informatie actueel gehouden wordt.

Wat uw laatste vraag betreft, kan ik consumenten alleen maar aanraden om altijd waakzaam te zijn en de beschikbare informatie zorgvuldig te raadplegen. Bovendien zal ook de Algemene Directie Economische Inspectie blijven toezien op de naleving van de voormelde wetgeving. Desgevallend zullen we stappen zetten om vastgestelde inbreuken aan te pakken.

**06.03** **Reccino Van Lommel** (VB): Dank u wel, mijnheer de minister.

Ik begrijp natuurlijk dat u zegt dat u vandaag op basis van de bestaande wetgeving niet zoveel kunt doen. Niettemin kunt u zich toch vragen stellen over de ethiek hieromtrent.

Testaankoop is altijd aanzien als een neutrale, onafhankelijke organisatie met als doel consumenten

degelijk te informeren zodat zij een goede keuze kunnen maken bij de aankoop van goederen. Indien dergelijke organisaties zich wagen op het gladde ijs van het vermarkten en dus zelf ook bepaalde labels gaan aanbieden aan merken, rijst de vraag in welke mate die neutraliteit in de toekomst nog kan worden gegarandeerd en in welke mate Testaankoop nog iets kan betekenen voor de consument die op zoek is naar degelijke informatie.

U zegt dat de consument waakzaam moet zijn, maar dat is niet genoeg. Er wordt steeds gezegd dat de consument waakzaam moet zijn, maar uiteindelijk gaat het wel om een label dat door Testaankoop wordt toegekend en dat betaald is door commerciële bedrijven die op die manier proberen hun producten beter te verkopen. In dat geval kan de consument gewoon niet langer correct geïnformeerd zijn. Dan rijst de vraag of er in dat geval geen sprake is van misleiding.

Het is best mogelijk dat Testaankoop op zijn website communiceert over de manier waarop het labels toekent en dat het daarbij geen inbreuken pleegt op de huidige wetgeving, maar misschien moeten we nagaan of de wetgeving wel streng genoeg is en of ze in de toekomst niet verder moet worden aangescherpt.

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

#### **07** **Samengevoegde vragen van**

- **Annik Van den Bosch aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "Krimpflatie" (56008036C)**
- **Patrick Prévot aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "Het voornemen van de minister om wetgevend op te treden tegen krimpflatie" (56008169C)**
- **Patrick Prévot aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "Het voornemen van de minister om wetgevend op te treden tegen krimpflatie" (56008185C)**

#### **07** **Questions jointes de**

- **Annik Van den Bosch à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "La réduflation" (56008036C)**
- **Patrick Prévot à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "La volonté du ministre de légiférer contre la shrinkflation" (56008169C)**
- **Patrick Prévot à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "La volonté du ministre de légiférer contre la shrinkflation" (56008185C)**

**07.01** **Annik Van den Bosch (PVDA-PTB):** Mijnheer de minister, de prijzen in de supermarkt blijven stijgen en nu zien we dat producenten een nieuwe praktijk hanteren, namelijk krimpflatie: minder inhoud in de verpakking, maar dezelfde of zelfs een hogere prijs.

In *De Morgen* van 3 september 2025 werd een voorbeeld van Milka vermeld. Hun repen gingen van 100 gram naar 90 gram, terwijl de prijs ongewijzigd bleef. Het probleem doet zich niet enkel bij ons voor. In Duitsland heeft de consumentenorganisatie Milka zelfs voor de rechter gesleept, omdat consumenten worden misleid door die verborgen verkleining. Milka staat hierin niet alleen. Bij chips daalt het gewicht van 800 gram naar 700 gram, bij margarine van 560 gram naar 500 gram, bij granola van 850 gram naar 750 gram en zelfs kattenvoeding ontsnapt niet aan die praktijk, van 100 gram naar 85 gram. Overal zien we hetzelfde patroon, de verpakking blijft identiek, maar de inhoud krimpt.

Juridisch klopt het wellicht, het gewicht staat in kleine letters vermeld op de verpakking, maar dat maakt het niet eerlijker. Mensen hebben geen tijd om in de supermarkt elk potje, zakje of pakje na te kijken. Toch betalen gezinnen aan het einde van de maand tientallen euro's meer, zonder dat zij er iets extra's voor terugkrijgen, terwijl die bedrijven recordwinsten maken. Dat is geen noodzaak, maar puur zakkenvullerij.

Daarom stellen wij dat genoeg genoeg is. Er moet transparantie komen. Als een product kleiner wordt, moet dat meteen duidelijk zichtbaar zijn voor de consument. Bijvoorbeeld door een verplicht waarschuwingslabel op de verpakking of in het winkelrek. Niet in kleine lettertjes, maar met duidelijke

informatie zodat mensen weten waarvoor ze betalen. Uw collega, vice-eersteminister Clarinval, heeft op 25 juli in de commissie bevestigd dat exploitanten verplicht zijn hun transparantieverplichtingen na te leven. Meer nog, hij stelde dat consumenten op een duidelijke en eerlijke manier geïnformeerd moeten worden over elke wijziging.

Mijnheer de minister, zult u zorgen voor een verplicht label zodat consumenten beschermd worden tegen die verborgen prijsverhogingen?

**07.02 Patrick Prévot (PS):** Monsieur le ministre, quelle ne fut pas ma surprise le 10 septembre de découvrir dans la presse que vous vouliez en finir avec la *shrinkflation*. Je vous cite, pour ne pas travestir vos propos: "Il est inacceptable que des fabricants réduisent discrètement le contenu de leurs produits alors que le prix reste identique ou augmente même".

Par conséquent, votre souhait est d'obliger rapidement les industriels à signaler toute modification de poids ou de volume sur l'emballage.

Ma surprise, vous vous en doutez, vient du fait que je suis la pratique appelée *shrinkflation* depuis le 17 novembre 2021, date de ma première question parlementaire sur ce phénomène qui s'observait au Royaume-Uni dans le contexte *post-Brexit* et que je craignais de voir arriver sur notre continent. Et après plusieurs questions, j'ai déposé une proposition de loi modifiant le Code de droit économique afin justement de lutter contre la *shrinkflation* et d'autres pratiques de marketing qui trompent le consommateur. Le 20 mai 2025, la majorité Arizona, dont votre groupe politique, monsieur le ministre, fait également partie, a voté contre mon texte au sein même de cette commission. Entre le 17 novembre 2021 et le 20 mai 2025, j'invite quiconque à consulter le site de la Chambre pour faire du *fact checking*. Je pense être intervenu à de très nombreuses reprises et surtout avoir déposé un texte qui me semblait être un texte qui allait dans le bon sens.

Dans la presse, votre volonté de légiférer contre la *shrinkflation* reste donc assez floue. Dans l'article que j'ai pu lire, il est fait mention d'étiquettes visibles qui pourraient alerter les consommateurs. À ce sujet, pourriez-vous nous en dire plus sur le cadre que vous comptez mettre en œuvre pour mettre fin à cette pratique?

Toujours dans le même article, vous parlez d'ores et déjà d'appels lancés aux entreprises pour adopter une transparence volontaire et une communication envers le consommateur. Ces appels ont-ils reçu une réponse de la part des entreprises?

Enfin, et c'est une question un peu plus politique, avez-vous déjà l'accord de vos partenaires? On sait que David Clarinval était un peu frileux sur la question – et singulièrement le MR d'ailleurs. La N-VA n'était pas très volontariste non plus à légiférer. Avez-vous déjà eu des garanties de la part de vos partenaires pour pouvoir vous laisser en tout cas les coudées franches? Je serai évidemment le premier à vous féliciter pour pouvoir avancer enfin sur ce texte.

Encore une fois, si vous n'avez pas les coudées franches ou si vous avez d'autres dossiers en cours, je peux bien évidemment redéposer mon texte au sein de la commission avec, je l'espère cette fois-ci, une issue un peu plus favorable que la dernière fois.

**07.03 Minister Rob Beenders:** Ik ben zeer gemotiveerd om de krimpflatie aan te pakken, zeker omdat de feiten zich nu echt aan het opstapelen zijn. Consumenten slikken het ook niet langer dat producenten hen voor dommeriken houden. Ik verwijs daarvoor naar een filmpje in *De Ideale Wereld* – het is wat het is – waarin men sprak over handen die groter werden in plaats van de verpakkingen die kleiner werden. Ik vond dat zeer sterk en dat gaf aan dat mensen dit niet pikken. We moeten daartegen optreden.

Je sais, monsieur Prévot, que la lutte contre la *shrinkflation* est à vos yeux très importante. J'espère que nous trouverons un compromis dans les prochains mois.

Ondernemingen hebben sowieso de vrijheid om hun verpakkingsgrootte aan te passen in functie van de marktomstandigheden of kostprijsoptimalisatie. Het is echter economisch en ethisch absoluut niet wenselijk dat dit gebeurt zonder duidelijke en eerlijke communicatie naar de consument.

Daarbij kunnen we ook verwijzen naar een wet. Artikel 7 van de Europese verordening inzake

voedselinformatie aan consumenten verbiedt misleiding. Dat verbod geldt niet alleen voor tekstuele informatie, maar ook voor de presentatie, de verpakking en de context waarin een product wordt aangeboden. Artikel 7.4.b stelt expliciet dat de vorm en het uiterlijk van het product, de verpakking en de uitstalling niet misleidend mogen zijn. Artikel 8 legt de verantwoordelijkheid voor de naleving van deze regels bij de exploitant onder wiens naam het levensmiddel wordt verhandeld. Als een producent de indruk wekt dat het om hetzelfde product gaat, terwijl de inhoud of samenstelling gewijzigd is op een manier die de kwaliteit aantast, dan kan dat een inbreuk vormen op die bepalingen.

Mijn diensten, meer bepaald de Algemene Directie Economische Inspectie, zien erop toe dat deze regels worden nageleefd, zeker met het oog op de communicatie van de voorbije weken.

En collaboration avec le SPF Économie, nous examinons actuellement toutes, vraiment toutes les possibilités juridiques permettant d'informer clairement le consommateur d'une modification de la quantité et/ou du prix. Dans ce cadre, nous serons bien entendu attentifs aux éléments qui ressortent déjà de votre proposition de loi, monsieur Prévot.

**07.04 Annik Van den Bosch (PVDA-PTB):** Mijnheer de minister, het is grappig dat het nu pas goed in gang schiet dankzij dat filmpje van *De Ideale Wereld* – prachtige gasten trouwens –, want het is een praktijk die al vele jaren wordt toegepast.

Ik hoop dat u hiervan werk kunt maken en dat u uw collega's van de meerderheid meekrijgt. Tevens hoop ik dat de Algemene Directie Economische Inspectie voldoende tijd heeft om dit te onderzoeken, want ik weet dat die dienst zwaar onderbemand is en het moeilijk heeft.

**07.05 Patrick Prévot (PS):** Effectivement, monsieur le ministre, au-delà de la vidéo qui vous a inspiré, vous dites également que la volonté de légiférer vient du fait qu'il y a de plus en plus de faits constatés. C'était en tout cas exactement le constat qui était le mien le 20 mai quand j'ai vu vos collègues de l'Arizona, à qui j'ai demandé de pouvoir avancer sur ce texte.

Je n'ai pas réinventé la roue dans mon texte. Je me suis inspiré de législations qui vont plus loin que ce que recommande l'Union européenne, ce qui est d'ailleurs souvent le cas. J'ai donc importé des modèles venus d'autres pays et qui semblaient fonctionner ailleurs. Je me suis également inspiré, dans une certaine mesure, du modèle français. Celui-ci n'est pas contraignant mais repose sur le bon vouloir des distributeurs. J'avais dès lors le sentiment d'avoir trouvé un équilibre dans le texte. S'il peut nourrir votre réflexion, n'hésitez pas à vous en inspirer.

Si vous estimez, à un moment donné, que cela devient compliqué au niveau du gouvernement ou du Parlement, sachez que nous sommes prêts à vous aider. La volonté n'est pas de revendiquer la paternité de tel ou tel texte, mais bien de faire avancer les choses.

Depuis des années, je souligne qu'il existe, chez certains distributeurs, une volonté d'instiller un flou chez le consommateur et donc de pouvoir le tromper et le duper. Même si certains réfutent ces pratiques commerciales douteuses ou affirment qu'elles ne le sont pas et que le consommateur doit simplement mieux s'informer, il n'est pas toujours possible de le faire. Je me suis récemment rendu dans un supermarché équipé d'étiquettes électroniques, et une sur deux ne fonctionnait pas. Dans ces circonstances, même un consommateur averti ne pouvait donc effectuer de vrais calculs ni comparer les prix au kilo.

Toujours est-il que j'entends votre volonté, je la salue et je vous en remercie. Il ne vous restera plus qu'à convaincre les membres du gouvernement. Je vous souhaite d'ailleurs bonne chance avec le MR et la N-VA. En effet, ayant travaillé avec eux depuis 2021, je peux vous dire qu'ils semblent assez réfractaires sur ce sujet.

*L'incident est clos.*

*Het incident is gesloten.*

**08** Question de Patrick Prévot à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "Les pratiques opaques et abusives des festivals de musique" (56008065C)

**08** Vraag van Patrick Prévot aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "De ondoorzichtige en onrechtmatige praktijken van muziekfestivalen" (56008065C)

**08.01** **Patrick Prévot** (PS): Monsieur le ministre, je reviens sur un dossier pour lequel j'ai déjà interpellé vos prédécesseurs. Une nouvelle fois, je viens interroger le membre de l'exécutif sur les abus commis par les festivals de musique. C'est simple, ma dernière question parlementaire sur le sujet, adressée à la secrétaire d'État Alexia Bertrand, commençait par cette citation de la porte-parole de Testachats: "Le secteur des festivals est connu depuis des années pour ne pas être des plus favorables aux consommateurs." L'organisation de défense des consommateurs marque sa lassitude face à un secteur qui continue, été après été, de mener des pratiques à l'encontre, le plus souvent, d'un jeune public qui a parfois économisé pour passer un moment agréable entre amis ou en famille et qui se voit floué par des organisateurs peu scrupuleux.

Début de ce mois, Testachats a porté plainte auprès de l'Inspection économique pour deux pratiques observées dans plusieurs festivals. Les deux pratiques portent sur la monnaie virtuelle imposée par les festivals, à savoir, des jetons numériques qui se trouvent sur un bracelet dont le taux de conversion à l'achat est parfois obscur et dont il est difficile de récupérer le restant dû une fois le festival terminé ou lorsque le consommateur décide de quitter le site du festival. Testachats dénonçait déjà ces pratiques l'année dernière. Après les *guidelines* élaborées par le SPF Économie et la vaste campagne de sensibilisation à la fraude au billet "What the fake", votre code de bonne conduite allait – il faut le souligner – un cran plus loin. Or force est de constater que ce n'est toujours pas suffisant pour ce secteur. Pour Testachats, votre code demeure muet au sujet des frais d'activation, autorise toujours des frais de récupération et, comme son nom l'indique, ne fonctionne que sur une base volontaire.

Face à la continuité de pratiques opaques et abusives pratiquées par des festivals de musique (je pense notamment aux Ardentes, Tomorrowland, Ronquières Festival, Pukkelpop, Werchter et j'en passe), que comptez-vous faire? De la base volontaire, allez-vous étudier l'option contraignante et tenter de couler ces directives dans des textes de loi?

Je vous remercie pour vos réponses.

**08.02** **Rob Beenders**, ministre: Monsieur Prévot, pendant la dernière saison des festivals, l'Inspection économique a de nouveau effectué plusieurs enquêtes lors des festivals. Les résultats de ces enquêtes sont toujours en cours de traitement et ne sont donc pas encore disponibles. Lors de celles-ci, l'Inspection économique a contrôlé le fonctionnement des moyens de paiement propres au festival. Elle a notamment vérifié que l'utilisation obligatoire de ces moyens de paiement propres et leur fonctionnement ne constituaient pas une pratique commerciale déloyale. Si des problèmes persistent à l'avenir, l'Inspection économique procédera à une enquête plus approfondie.

De plus, les signalements introduits via ConsumerConnect concernant les festivals sont systématiquement suivis et analysés et, si nécessaire, une enquête est ouverte.

En 2024, l'Inspection économique a publié les *guidelines* intitulées "L'utilisation de propres moyens de paiement lors d'événements." Elle y a précisé les règles que les organisateurs doivent respecter s'ils souhaitent recourir à un tel système de paiement. Les *guidelines* contiennent également des conseils concrets à l'intention des organisateurs. L'Inspection économique continuera à promouvoir ces *guidelines* à l'avenir et poursuivra ainsi ses efforts de sensibilisation auprès des organisateurs.

Par ailleurs, pour les festivals ayant adhéré au code de conduite, les frais demandés pour l'utilisation et le remboursement des cartes prépayées ne peuvent excéder le coût d'une consommation standard ou d'une consommation. Ceci comprend donc bien les frais d'activation.

Des consultations avec l'ensemble du secteur de l'événementiel concernant notamment les cartes prépayées reprendront d'ici la fin de l'année. Personnellement, je n'aime pas non plus les cartes prépayées. Il y a, selon moi, d'autres moyens de paiement possibles lors d'un festival. Je continuerai donc à discuter avec les organisateurs afin de changer les méthodes de paiement.

**08.03 Patrick Prévot (PS):** Monsieur le ministre, je vous remercie de votre réponse.

Quand on se rend à un festival, qu'on est jeune et même, du reste, moins jeune, et que l'on se trouve en groupe, il faut se préparer au moment de commander une tournée à solliciter un emprunt, tant les montants exigés dans certains festivals sont déjà complètement hallucinants. Si l'on y ajoute ces bracelets qu'il faut charger avec des prépaiements pour lesquels les moyens de récupération sont rendus toujours plus compliqués pour permettre à l'organisateur de capter et de maintenir un maximum de cet argent prépayé, cela devient évidemment difficile. Je suis pour la liberté individuelle de chacun et j'aime qu'on laisse les gens payer comme ils le souhaitent et, surtout, qu'on ne les oblige pas à charger des bracelets ou des cartes à outrance, en leur compliquant la vie dans un second temps pour qu'ils puissent récupérer leur argent. J'entends que vous n'aimez pas cela non plus.

Comme j'ai entendu que plusieurs enquêtes étaient en cours de traitement, je ferai un nœud dans mon mouchoir pour revenir vers vous dans quelques mois, évidemment avant les prochains festivals d'été, afin de voir si vous avez réussi à infléchir quelque peu les organisateurs.

*L'incident est clos.*

*Het incident is gesloten.*

Le **président**: Monsieur Prévot, vos questions n° 56008066C, n° 56008067C, n° 56008068C, n° 56008069C et n° 56008070C ont été transformées en questions écrites, tout comme la question n° 56008043C de M. Christophe Lacroix.

**09 Question de Patrick Prévot à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "Les procédures de dédommagement des banques pour la clientèle victime de phishing" (56008071C)**

**09 Vraag van Patrick Prévot aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "De schadeloosstellingsprocedures van banken voor cliënten die het slachtoffer zijn van phishing" (56008071C)**

**09.01 Patrick Prévot (PS):** Monsieur le ministre, les plaintes pour des cas de *phishing* et autres fraudes en ligne sont de plus en plus fréquentes. Depuis 2018, si les banques sont légalement tenues de dédommager intégralement les victimes dont le compte bancaire a été visé, c'est, évidemment, sous conditions: le client ne doit pas avoir fait preuve de "négligence grave". Selon Testachats, les banques abusent de cette notion de "négligence grave", dont la définition peut faire l'objet d'une certaine plasticité. Chaque dossier est étudié individuellement et dans l'investigation, la banque peut aisément se défilier pour ne pas dédommager ses clients et invoquer ladite "négligence grave".

Si le législateur n'a pas défini ce critère, il a donc laissé aux tribunaux et cours d'appel le soin de le concrétiser. Cette législation étant relativement récente, il n'y a pas encore beaucoup de jurisprudence sur la manière dont le critère de "négligence grave" doit être évalué en pratique. Nombre de consommateurs, s'ils ne sont pas épaulés par Testachats ou si l'affaire ne parvient pas à un accord via le service Ombudsfijn, ne passeront pas par la case justice.

Monsieur le ministre, selon Testachats, les banques se défilent encore beaucoup trop afin de ne pas dédommager leurs clients victimes de *phishing*. Pouvez-vous nous donner un instantané de la situation et, surtout, nous donner votre retour à ce sujet?

Je vous remercie.

**09.02 Rob Beenders, ministre:** Monsieur Prévot, votre question mérite d'être nuancée. En cas d'opération de paiement non autorisée, le payeur est protégé par l'article VII.43 du Code de droit économique. La banque doit rembourser immédiatement, sauf en cas de soupçon de fraude communiqué au SPF Économie. Cependant, si le payeur a agi frauduleusement ou avec négligence grave, il supporte les pertes. La banque doit prouver cette négligence ou fraude. Deux cas sont explicitement qualifiés de négligence grave dans le code: noter son code pin et le conserver avec la carte ou ne pas bloquer rapidement l'instrument de paiement après perte ou vol. D'autres cas de négligence sont laissés à l'appréciation du juge, qui tient compte des circonstances et des preuves

techniques.

Des discussions sont en cours au niveau européen pour mieux définir la notion de négligence grave, notamment via des lignes directrices dans le cadre du PSR, afin de réduire les divergences d'interprétation. Il est aussi question de remboursement automatique en cas de *spoofing* sous certaines conditions.

Enfin, l'accord de gouvernement prévoit de renforcer la responsabilité sociétale des banques dans la lutte contre le *phishing* en les obligeant à mettre en place des mécanismes de protection complets et à appliquer la notion de négligence grave de manière plus responsable. Prochainement, je lancerai un groupe de travail chargé de réfléchir aux modalités concrètes de mise en œuvre de cette mesure. Je ne manquerai pas de vous tenir informé de l'évolution de ce dossier.

**09.03 Patrick Prévot (PS):** Merci, monsieur le ministre, pour votre réponse.

Je note les deux cas pour lesquels il est question de négligence grave, à savoir noter son code pin et ne pas bloquer sa carte après constatation d'une perte ou d'un vol.

L'objet de ma question, vous l'aurez compris – et je salue d'ailleurs le volontarisme dont vous avez fait preuve en conclusion de votre réponse –, est d'éviter que cette notion de "négligence grave" ne devienne un concept fourre-tout et permette aux banques de se dédouaner systématiquement. J'ai entendu que vous avez saisi la logique de mon propos. En effet, à la fin de votre réponse, vous dites que votre volonté est de renforcer la responsabilité sociétale des banques et de mieux l'encadrer. Cela va dans le bon sens.

Vous avez indiqué que vous reviendriez vers moi une fois vos consultations terminées. Dans le cas contraire, je n'hésiterai pas à revenir vers vous par le biais d'une nouvelle question afin que nous puissions continuer à avancer sur ce dossier important. Merci beaucoup.

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

**10 Vraag van Tinne Van der Straeten aan Rob Beenders (Consumentenbescherming, Socialefraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen) over "Het vergelijken van energiecontracten" (56008151C)**

**10 Question de Tinne Van der Straeten à Rob Beenders (Protection des consommateurs, Lutte contre la fraude sociale, Personnes handicapées et Égalité des chances) sur "La comparaison de contrats énergétiques" (56008151C)**

**10.01 Tinne Van der Straeten (Ecolo-Groen):** Mijnheer de voorzitter, mijnheer de minister, ik heb nu wat meer tijd en dat betekent ook dat ik mensen kan helpen die verhuizen en een controle nodig hebben van hun energiecontract, in casu mijn lief.

Ik dacht dat dat varkentje snel gewassen zou zijn. Ik had alles voorbereid. Ik wist dat ik eerst de CREG Scan moest checken en dan, afhankelijk van de uitkomst, naar de V-test moest kijken. Ik had de tariefkaarten, die zijn niet zo gemakkelijk te vinden, maar ik had ze wel, van de twee producten in kwestie, zijnde gas en elektriciteit. Ik begon eraan maar ik heb mijn computer twee keer bijna door het raam gegooid.

Alles wat in theorie heel gemakkelijk leek, bleek in de praktijk toch anders te zijn. Zo kon ik de tariefkaarten niet vinden. Voor het gasproduct ontbrak in het databestand van de CREG net die ene tariefkaart die ik nodig had. Voor elektriciteit was het nog erger. De naam van het product en de parameters kwamen totaal niet overeen met wat er op de CREG Scan stond, waardoor ik de tariefkaart uiteindelijk helemaal niet terugvond. Ik dacht aan de *rule of thumb*. Slapende contracten, dure contracten, of het nu de juiste tariefkaart is of niet, we slaan er een slag naar. Uit de CREG Scan kwam uiteindelijk het resultaat: vandaag van leverancier veranderen zal toch wel wat opleveren.

Vervolgens deed ik de V-test. Het was raar, de bedragen van de CREG Scan en van de V-test lagen toch wel dicht bij elkaar. Het duurde even voordat ik doorhad dat het bedrag op de CREG Scan eigenlijk alleen de commodityprijs betrof, terwijl op de V-test alle elementen samen staan. Ik ontdekte het omdat

er ergens een klein item van informatie stond waarop men moet klikken. Daar stond vermeld dat de CREG Scan alleen de commodityprijs bevat, en dan ook nog zonder btw. Eigenlijk vergeleek ik dus appels met peren.

Iedereen weet hoe belangrijk vergelijken is. Onze regulator communiceert daarover ook veel: blijf vergelijken, het is absoluut belangrijk. We hebben nu ook energieregelgeving die het mogelijk maakt om elke maand zonder kosten van leverancier te veranderen. Er zijn al veel inspanningen geleverd door alle regulatoren in dit land, maar doodeenvoudig zal het, denk ik, nooit worden. Dat is het kader waarin we zullen moeten werken, maar misschien moeten we toch een en ander nog eens van op afstand bekijken. Ik heb daarbij op het eerste gezicht drie reflecties.

Ten eerste, zitten de interne controles goed bij de CREG zelf en bij de Algemene Directie Economische Inspectie? Zijn de databestanden volledig, wat de formele gegevens betreft? Er moet ook naar de werkbaarheid worden gekeken. Wat ik hier nu gedaan heb is *mystery shopping* en nagaan of een en ander werkt en duidelijk is. Bovendien gebeuren er ook ad-hoccontroles bij leveranciers om te verzekeren dat de klanten over de juiste informatie beschikken en dat de juiste tariefkaart in hun klantenomgeving staat.

Ten tweede, kunnen we geen bijkomende inspanningen leveren om de CREG en de regionale vergelijkende instanties beter op elkaar af te stemmen, bijvoorbeeld over de eindresultaten?

Ten derde, zouden we de energieleveranciers niet kunnen vragen, en opleggen indien ze dit weigeren, dat in de klantenomgeving, bereikbaar via de computer of met de telefoon, duidelijk de inputparameters voor de vergelijking worden weergegeven? Het gaat daarbij om de naam van het product en de datum van de tariefkaart, zodat mensen niet dertig keer moeten klikken om uit te vissen dat het contract bijvoorbeeld drie jaar geleden inging, maar de tariefkaart intussen is gewijzigd, en om welke levering het precies gaat.

**10.02** Minister **Rob Beenders**: Mevrouw Van der Straeten, indien u uw vraag aan een gewone leek zou stellen, zou hij of zij helemaal niet begrijpen waarover u het hebt, laat staan dat wij de zaak op een eenvoudige manier kunnen behandelen. Ik onderschrijf uw analyse echter helemaal. Wat u als mysteryshopper zelf hebt getest, is interessant. We zouden vaker zo'n informatie moeten binnenkrijgen. Op die manier ervaart men immers pas hoe een en ander in de praktijk loopt.

Ik kom nu tot het antwoord op uw eerste vraag. De CREG ontvangt op maandelijkse basis alle prijsgegevens van de energiecomponenten voor zowel huishoudens, kmo's als zelfstandigen. Vooraleer die in de databank van de CREG worden opgenomen, wordt een volledige controle uitgevoerd van het aantal producten ten opzichte van de vorige maand. In totaal gaat het over ongeveer 700 tariefkaarten. Bij afwijkingen in de gerapporteerde prijsgegevens worden de bijhorende tariefkaarten nagekeken alsook de beschikbaarheid ervan op de websites van de leveranciers. Tot slot is er, ook in het kader van andere dossiers, bijvoorbeeld bij de sociale tarieven, een bijkomende controle van de producten en de correctheid van de vermelde prijzen.

In alle vermelde stappen van het maandelijkse proces is de CREG in contact met de betrokken leveranciers. De CREG verfijnt waar mogelijk de controle, zodat de consument over volledige en kwalitatief correcte informatie beschikt bij het maken van keuzes op de energiemarkt. De Algemene Directie Economische Inspectie voert dat type onderzoeken eveneens uit wanneer ze meldingen ontvangt die wijzen op een gebrek aan transparantie in de simulatietools. Ze voert echter geen onderzoeken uit op eigen initiatief in dat domein.

Wat uw tweede vraag betreft, de energiecomponent is de enige component waarop de consument invloed heeft en alleen op dat deel van de energiefactuur kan hij besparen. De CREG maakt maandelijks een kwalitatieve vergelijking van de energiecomponent met de regionale simulatoren en een aantal privévergelijkingsstools om een optimale vergelijkbaarheid van die component te garanderen.

Wat uw derde vraag betreft, die ik als de belangrijkste beschouw, de CREG heeft een voorstel gedaan om alle leveranciers te verplichten een QR-code op de contractuele communicatie te plaatsen, met een directe link naar de tariefkaart van het lopende contract. Ik steun dat voorstel en we zullen de komende maanden samen met mijn collega, de minister van Energie, proberen het voorstel door te voeren. Op die manier worden stappen gezet om het geheel gebruiksvriendelijker en transparanter te maken.

**10.03 Tinne Van der Straeten** (Ecolo-Groen): Dank u voor uw antwoord.

Het is goed om nog eens te verduidelijken welke uitdagingen hierbij spelen, ook vanuit het perspectief van de CREG. Mijn eerste reactie was frustratie richting de CREG, omdat ik weet dat die elke maand alle informatie krijgt. Het was evenwel nuttig dat u vermeldde dat er 700 tariefkaarten zijn. Eerlijk gezegd is dat niet meer werkbaar. Zoals gebruikelijk zal de CREG tegen het einde van het jaar naar het Parlement komen, omdat haar begroting hier moet worden goedgekeurd. Ik zal de kwestie noteren om die dan met de CREG te bespreken.

Het lijkt me noodzakelijk ernstig te overwegen het aantal tariefkaarten te beperken, mogelijk ook het aantal producten, omdat de huidige situatie onhoudbaar is. 700 tariefkaarten, dat is uiteindelijk, als men het pricing board van de leverancier bekijkt, een manier om op het einde van de rit de producten goed te balanceren. Dat is geen verwijt naar de leverancier, maar de consument mag daar niet de dupe van worden. Dat is een fundamenteel punt waarover we een reflectie moeten opstarten.

Dan kom ik bij mijn tweede vraag over de energiecomponenten. Dat is altijd een moeilijk punt tussen de regulatoren, want ze vinden allemaal dat ze de belangrijkste en meest pertinente zijn. Misschien moeten we dat nog eens opnemen met de CREG.

Wat de QR-code betreft, denk ik – ik spreek voor mijn beurt en *I stand to be corrected*, zoals ze in het Engels zeggen – dat er binnen de commissie voor Energie zeker animo is en waarschijnlijk ook een meerderheid voor te vinden zal zijn. Misschien kunnen we als parlementsleden bekijken of we daar niet gewoon zelf al iets kunnen ondernemen. De minister van Energie heeft immers heel veel moeilijke dossiers te behandelen en dit zou inderdaad een heel gemakkelijk dossier kunnen zijn. Als het alleen van u zou afhangen, minister Beenders, zou het er waarschijnlijk al zijn. Ik zal dus eens overleggen met de collega's om te zien of we daar niet al vooruitgang in kunnen boeken. Dat zou eigenlijk een heel gemakkelijke oplossing kunnen zijn.

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

De **voorzitter**: Hiermee besluiten we de werkzaamheden van deze namiddag. Ik wens iedereen nog een fijne namiddag.

*De openbare commissievergadering wordt gesloten om 15.24 uur.  
La réunion publique de commission est levée à 15 h 24.*